

---

# POST FAX UND KOPIERSERVICE

## Allgemeine Geschäftsbedingungen



---

Gültig ab 1.2.2020



---

# Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemeiner Teil .....	3
1.1	Geltungsbereich und Rechtsgrundlage .....	3
1.2	Vertragsverhältnis .....	3
2.	Dienstleistungsangebot Post Fax-Service .....	3
2.1	Allgemeines .....	3
2.2	Auftragserteilung .....	3
2.3	Leistungsumfang .....	3
2.4	Übermittlung .....	3
2.5	Abgabe .....	4
3.	Dienstleistungsangebot Kopierservice Schalter .....	4
4.	Dienstleistungsangebot Kopier- und Druckservice SB-Zone .....	4
5.	Ermittlung und Bezahlung von Entgelten .....	5
6.	Auskünfte .....	5
7.	Urheberrecht .....	5
8.	Haftung .....	5
8.1	Haftung der Post .....	5
8.2	Haftung des Kunden .....	5
9.	Rechtsweg und Gerichtsstand .....	6
10.	Anhang 1 – Entgelt .....	7



## 1 Allgemeiner Teil

### 1.1 Geltungsbereich und Rechtsgrundlage

1.1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“) gelten für die vertraglichen Rechtsbeziehungen zwischen der Österreichische Post Aktiengesellschaft (im Folgenden „Post“) und ihren Kunden (im Folgenden „Kunde“) in den Dienstleistungsbereichen Post Fax und Kopier- sowie Druckservice, wobei die Post ihre Dienstleistungen ausschließlich nach Maßgabe dieser AGB in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschluss geltenden Fassung erbringt; im Einzelfall abweichende Regelungen bedürfen einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung.

1.1.2 Als integrierter Bestandteil dieser AGB gilt Anhang 1 (Entgelte).

1.1.3 Die Post behält sich vor, die Annahme von Aufträgen ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

### 1.2 Vertragsverhältnis

1.2.1 Das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der Post kommt mit der Annahme eines Post Fax- bzw. Kopier- oder Druck-Auftrages durch die Post zustande.

## 2 Dienstleistungsangebot Post Fax-Service

### 2.1 Allgemeines

2.1.1 Die Post nimmt Post Fax-Aufträge im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten für den inländischen Verkehrsbereich und alle ausländischen Verkehrsbereiche, die im Selbstwählfernverkehr erreichbar sind, an.

2.1.2 Der Post Fax-Service umfasst die Annahme, Übermittlung und Abgabe von Fernkopiervorlagen durch eigenbetriebene Post-Geschäftsstellen, wenn die entsprechende Einrichtung in der Örtlichkeit vorhanden ist (im Folgenden „Post Fax-Stellen“).

2.1.3 Fernkopiervorlagen sind jene Unterlagen des Kunden, die per Fax zu übermitteln sind (z.B.: Schriftstücke, Zeichnungen, Pläne und dergleichen); sie haben folgenden Anforderungen zu entsprechen:

- Das verwendete Papier muss normalem Schreibpapier entsprechen;
- Standardformat A4 (210 x 297 mm);
- Fernkopiervorlagen, deren Größe das Format A4 überschreitet, müssen vom Kunden zerlegt werden;
- Die Fernkopiervorlagen sollen möglichst kontrastreich sein;
- Farben werden in Schwarz-Weiß wiedergegeben.

2.1.4 Die für die Übermittlung notwendigen Angaben (zumindest die Fax-Nummer des Empfängers) sind vom Kunden auf der ersten Seite der Fernkopiervorlagen anzubringen. Die Verwendung der Daten erfolgt ver-

traulich und ausschließlich zum Zwecke der Vertragserfüllung.

### 2.2 Auftragserteilung

Die Auftragserteilung ist bei den von der Post jeweils hierfür bestimmten Post Fax-Stellen zu den festgelegten Annahmezeiten möglich. Abweichende Annahmezeiten können mit der Post gesondert vereinbart werden (z.B. bei großen Stückzahlen). Für Aufträge gemäß Punkt 2.3.2 ist eine Auftragserteilung vom privaten Fax-Gerät aus möglich.

### 2.3 Leistungsumfang

Die Post bietet folgende Dienstleistungen – abhängig von der Art der Auftragserteilung – an:

#### 2.3.1 Auftragserteilung bei einer Post Fax-Stelle:

Bei Auftragserteilung bei einer Post Fax-Stelle werden folgende Leistungsvarianten angeboten:

- Annahme und Übermittlung von Fernkopiervorlagen an das Fax-Gerät eines Empfängers: diese Leistungsvariante ist im Inland sowie im Verkehr mit allen Ländern möglich, die im Selbstwählfernverkehr erreicht werden können.
- Annahme und Übermittlung von Fernkopiervorlagen an andere Post Fax-Stellen und Bereithaltung zur Abholung durch den Empfänger: diese Leistungsvariante wird ausschließlich im Inlandsverkehr angeboten.

#### 2.3.2 Auftragserteilung von einem privaten Fax-Anschluss:

Bei Auftragserteilung von einem privaten in- oder ausländischen Fax-Anschluss wird folgende Dienstleistung angeboten:

- Annahme des Post Fax-Auftrages durch die Post Fax-Stelle und Bereithaltung bei der Post Fax-Stelle zur Abholung durch den Empfänger.

## 2.4 Übermittlung

2.4.1 Fernkopiervorlagen werden unverzüglich an eine andere Post Fax-Stelle oder an den Fax-Anschluss des Empfängers übermittelt. Kann ein Post Fax-Auftrag nicht sofort übermittelt werden, sind drei weitere Wählversuche innerhalb von 10 Minuten vorgesehen. Sind diese erfolglos, wird davon ausgegangen, dass der Fax-Anschluss des Empfängers zu dieser Zeit nicht erreichbar und der Auftrag nicht durchführbar ist.

2.4.2 Nach der ordnungsgemäßen Durchführung des PostFax-Auftrages, dokumentiert durch einen positiven Sendebericht, werden dem Kunden die Fernkopiervorlage(n) und der Sendebericht ausgefolgt.

2.4.3 Der Kunde ist für die Zulässigkeit der Übermittlung, insbesondere für die Einhaltung der Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003) idjgF verantwortlich und hält die Post bei Ansprüchen Dritter schad- und klaglos.



## 2.5 Abgabe

Post Fax-Aufträge, die bei einer Post Fax-Stelle zur Abholung bereitgehalten werden, werden ohne Nachweis der Identität des Empfängers und ohne Empfangsbestätigung an den Empfänger abgegeben. Ist der Empfänger eines Post Fax-Auftrages nicht bei der Post Fax-Stelle anwesend, so wird der Post Fax-Auftrag eine Woche lang, von dem Tag des Einlangens folgendem Tag an, zur Abholung bereitgehalten.

## 3 Dienstleistungsangebot Kopierservice Schalter

3.1 Die Post nimmt Kopier-Aufträge im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten an.

3.2 Der Kopierservice umfasst die Anfertigung von Kopien mittels für den Kunden nicht zugänglichen Kopier- oder Fax-Geräten in eigenbetriebenen Post-Geschäftsstellen sofern die entsprechende Einrichtung in der Örtlichkeit vorhanden ist.

3.3 Kopiervorlagen sind jene Unterlagen des Kunden, die zu kopieren sind (Schriftstücke, Zeichnungen, Pläne und dergleichen); sie haben folgenden Anforderungen zu entsprechen:

- Das verwendete Papier muss normalem Schreibpapier entsprechen;
- Standardformat DIN A4 (210 x 297 mm);
- Kopiervorlagen, deren Größe das Format A4 überschreitet, müssen vom Kunden zerlegt werden;
- Die Kopiervorlagen sollen möglichst kontrastreich sein;
- Farben werden in Schwarz-Weiß wiedergegeben.

3.4 Ist eine Kopiervorlage zur Herstellung einer Kopie nicht oder nur bedingt geeignet, so wird der Kopierauftrag nur auf Gefahr des Kunden angenommen.

## 4 Dienstleistungsangebot Kopier- und Druckservice SB-Zone

4.1 Das Dienstleistungsangebot umfasst die Anfertigung von Kopien, Ausdrucken oder Scans mittels für den Kunden in den SB-Zonen in eigenbetriebenen Post-Geschäftsstellen frei zugänglichen Multifunktionssystemen mit Bezahlfunktion in Selbstbedienung durch den Kunden (im Folgenden „SB-Gerät“), sofern eine SB-Zone in der Örtlichkeit vorhanden ist. Der Kunde hat bei der Nutzung des SB-Geräts die Bedienungshinweise zu beachten.

Folgende Dienstleistungen werden angeboten:

### 4.1.1 Anfertigen von Kopien

Kopiervorlagen sind jene Unterlagen des Kunden, die zu kopieren sind (Schriftstücke, Zeichnungen, Pläne und dergleichen); sie haben folgenden Anforderungen zu entsprechen:

- Das verwendete Papier muss normalem Schreibpapier entsprechen;
- Standardformat DIN A4 (210 x 297 mm) oder

DIN A3 (297 x 420 mm);

- Kopiervorlagen, deren Größe das Format A4 oder A3 überschreiten, müssen vom Kunden zerlegt werden;
- Die Kopiervorlagen sollen möglichst kontrastreich sein;
- Farben werden in Schwarz-Weiß oder Farbe wiedergegeben;
- Format und Farbe sind vom Kunden am SB-Gerät vor Beginn des Kopiervorgangs auszuwählen.

### 4.1.2 Anfertigen von Ausdrucken

Mit der Funktion Druck vom USB ist es möglich Dateien vom eigenen USB Stick des Kunden am SB-Gerät auszudrucken.

- Die Ausdrücke können in den Standardformaten DIN A4 (210 x 297 mm) oder DIN A3 (297 x 420 mm) gemacht werden;
- Farben werden in Schwarz-Weiß oder Farbe wiedergegeben;
- Format und Farbe sind vom Kunden am SB-Gerät vor Beginn des Druckvorgangs auszuwählen;
- Folgende Dateiformate werden akzeptiert: PDF, GIF, PNG, JPG, TIF, BMP, TXT

Falls der USB Stick beschädigt bzw. nicht lesbar ist kann der Dienst nicht in Anspruch genommen werden.

### 4.1.3 Scannen von Vorlagen des Kunden

Mit der Funktion Scan zu USB ist es möglich über das SB-Gerät Dateien auf den eigenen USB Stick des Kunden zu scannen und abzuspeichern.

- Die Scans können in den Standardformaten DIN A4 (210 x 297 mm) oder DIN A3 (297 x 420 mm) abgespeichert werden;
- Farben werden in Schwarz-Weiß oder Farbe wiedergegeben;
- Format und Farbe sind vom Kunden am Gerät vor Beginn des Scanvorgangs auszuwählen;
- Scans werden als JPG's auf den USB Stick gespeichert

Falls der USB Stick beschädigt bzw. nicht lesbar ist kann der Dienst nicht in Anspruch genommen werden.

### 4.1.4 POST WEB-DRUCK

Mit POST WEB-DRUCK ist es möglich Dateien von einem PC oder mobilen Endgerät (wie Smartphone oder Tablet) über einen Online-Zugang hochzuladen und in Folge bei einem SB-Gerät auszudrucken. Für die Nutzung dieses Service ist eine Registrierung für die Online-Services der Post mit Namen und gültiger E-Mail Adresse erforderlich. Im Rahmen der Online Services kann der Kunde einen (unverbindlichen) Druckauftrag erstellen. Mit einem Druckauftrag können maximal 10 Dateien mit jeweils maximal 5MB hochgeladen werden. Nach Erstellen des Druckauftrags erhält der Kunde einen Einmalcode für den Druck. Dieser Code ist 24 Stunden gültig, danach verliert der Code seine Gültigkeit und der Druckauftrag wird unwiderruflich gelöscht.



- Folgende Dateiformate werden akzeptiert: PDF, GIF, PNG, JPG, TIF, BMP, TXT;
- Farben werden in Schwarz-Weiß oder Farbe wiedergegeben;
- Es obliegt dem Kunden für die geeignete Formatierung seiner Kopiervorlagen bzw. Druckdateien zu sorgen;
- Format und Farbe sind vom Kunden am Gerät vor Beginn des Kopier- bzw. Druckvorgangs auszuwählen.

Zur Umsetzung des POST WEB-DRUCK setzt die Post den Dienstleister Ricoh ein. Die für die Auftragsabwicklung erforderlichen Daten des Kunden werden auf Servern der Post in Österreich zwischengespeichert und sofort nach dem Ausdrucken bzw. nach max. 24h gelöscht.

## 5 Ermittlung und Bezahlung von Entgelten

- 5.1 Der Kunde ist verpflichtet, für jede von ihm in Anspruch genommene Leistung das Entgelt gemäß Anhang 1 zu bezahlen.
- 5.2 Bei Dienstleistungen gemäß Punkt 2.3.1 ist das Entgelt bei Übergabe des positiven Sendebereichs sofort bar zu bezahlen, bei Dienstleistungen gemäß Punkt 2.3.2 ist das Entgelt gemäß Anhang 1 vom Empfänger bei der Abholung zu entrichten. Die Post behält sich das Recht vor, das Entgelt für vom Empfänger nicht abgeholte Fernkopierunterlagen dem Teilnehmer des Fax-Anschlusses anzulasten, von welchem der PostFax-Auftrag übermittelt wurde.
- 5.3 Bei Dienstleistungen gemäß Punkt 3.2 ist das Entgelt bei Übergabe der angefertigten Kopie fällig und sofort bar zu bezahlen.
- 5.4 Bei Dienstleistungen gem. Pkt. 4 ist das Entgelt durch Einwurf von Münzen bzw. durch Abbuchung des entsprechenden Betrags von einer Wertkarte (Post Kopierkarte) vor Beginn der Dienstleistung zu entrichten. Münzen sind betrag genau einzuwerfen. Rückgeld wird nicht erstattet.

## 6 Auskünfte

Die Post gibt, soweit es betrieblich möglich ist und nicht gesetzlich ausdrücklich anderes bestimmt ist, Auskünfte über erteilte Post Fax-Aufträge nur dem Kunden oder dem Empfänger des Post Fax-Auftrages, wenn der Nachfragende seine Berechtigung glaubhaft macht (Identitätsnachweis).

## 7 Urheberrecht

Der Kunde sichert zu, dass er über sämtliche Rechte an den Vorlagen/Dateien verfügt. Er hält die Post bei Ansprüchen Dritter, insbesondere wegen Verletzung von Urheber-, Marken- und Persönlichkeitsrechten, sowie Wettbewerbsrechte, zur Gänze schad- und klaglos.

## 8 Haftung

### 8.1 Haftung der Post

8.1.1 Mit der Übernahme des positiven Sendebereichs bzw. der angefertigten Kopie gem. Pkt. 3 anerkennt der Kunde die ordnungsgemäße Durchführung des Auftrags. Für die einwandfreie Übertragung bei PostFax-Aufträgen oder allfällige Schäden an den Fernkopierunterlagen bzw. Kopiervorlagen selbst übernimmt die Post keine Haftung.

8.1.2 Für Kopier- und Druckservice SB-Zone gilt: Bei farbigen Reproduktionen, Ausdrucken können bei allen Druckverfahren geringfügige Abweichungen vom Original nicht beanstandet werden. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen zur Gewährleistung.

Bei fehlerhaften Drucken/Kopien/Scans aufgrund von ungeeigneten Vorlagen/Dateien oder Bedienungsfehlern des Kunden besteht keine Haftung.

8.1.3 Die Post haftet aus dem Titel des Schadenersatzes nur für Schäden, die durch ihr vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten entstanden sind. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Der Ersatz von mittelbaren Schäden, entgangenem Gewinn, Vermögensschäden, Folgeschäden, nicht erzielten Ersparnissen sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Empfänger ist ausgeschlossen.

Diese Haftungsbeschränkungen nach dem vorstehenden Absatz gelten gegenüber Verbrauchern iSd § 1 Konsumentenschutzgesetz (KSchG) nicht für Personenschäden und Schäden, die aus einer Verletzung der vertraglichen Hauptleistungspflicht, also den Leistungen nach Punkt 2.3, entstehen.

8.1.4 Es obliegt dem Kunden für die Sicherung seiner Daten zu sorgen.

Die Post haftet nicht für Schäden, die aufgrund einer schadhafte, inkompatiblen oder manipulierten Software oder Hardware des Kunden entstanden sind.

8.1.5 Sonderregelungen für Unternehmer iSd UGB  
Für Unternehmer iSd UGB gelten neben den allgemeinen die im Folgenden genannten weiteren Bestimmungen zusätzlich.

Dem Unternehmer stehen Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche bei sonstigem Verlust nur zu, wenn Mängel unverzüglich oder - soweit nicht möglich - innerhalb von einer Woche schriftlich gerügt werden. Die Beweislastumkehr gemäß § 924 ABGB gilt nicht. Das Vorliegen des Mangels im Übergabezeitpunkt, der Zeitpunkt der Feststellung des Mangels und die Rechtzeitigkeit der Mängelrüge sind vom Kunden zu beweisen. Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate ab Lieferung/Leistung.



Gegenüber Unternehmern i.S.d. UGB ist eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit zur Gänze ausgeschlossen. Das Vorliegen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit hat der Unternehmer zu beweisen. Schadenersatzansprüche bestehen nur für direkte Schäden und sind der Höhe nach mit dem Auftragswert exklusive Steuern begrenzt. Die Haftung für mittelbare Schäden, entgangenen Gewinn, Verzugsschäden, Vermögensschäden, (Mangel) Folgeschäden, nicht erzielte Ersparnisse, Zinsverluste sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden etc. ist, soweit dem nicht zwingende Rechtsvorschriften entgegenstehen, ausgeschlossen.

Ersatzansprüche gegen die Post sind vom Kunden innerhalb von sechs Monaten ab Kenntnis des Schadens und Schädigers gerichtlich geltend zu machen.

## **8.2 Haftung des Kunden**

8.2.1 Der Kunde haftet für einen Zeitraum von drei Jahren, vom Tag der Auftragserteilung an, für nicht entrichtete Entgelte.

8.2.2 Die Post ist berechtigt, zur Sicherung der Ansprüche der Post die übermittelten Fernkopiervorlagen bzw. Kopierunterlagen zurückzubehalten, wenn die Zahlung des Entgelts vom Kunden und vom Empfänger verweigert wird.

## **9 Rechtsweg und Gerichtsstand**

9.1.1 Zuständig für alle Rechtsstreitigkeiten aus einem auf Basis dieser AGB abgeschlossenen Vertragsverhältnis – ausgenommen Punkt 10.1.2 – ist das Gericht in der Landeshauptstadt des Bundeslandes (in Wien: 1030 Wien), in dem der Auftrag erteilt wurde.

9.1.2 Bei Klagen gegen Verbraucher, die ihren Wohnsitz oder ihren gewöhnlichen Aufenthalt im Inland haben oder im Inland beschäftigt sind, ist das Gericht des Wohnsitzes, des gewöhnlichen Aufenthaltes oder des Ortes der Beschäftigung zuständig.

9.1.3 Für Streitigkeiten aus einem auf Basis dieser AGB geschlossenen Vertragsverhältnis gilt österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und kollisionsrechtlicher Bestimmungen.

## 10 Anhang 1 – Entgelt

### 10.1 Es gelten folgende Tarifierungsgrundsätze:

- Post Fax-Aufträge sind nur dann entgeltspflichtig, wenn eine ordnungsgemäße Übertragung - belegt durch einen positiven Sendebericht - erfolgt ist.
- Die Höhe des Entgelts ist von der Anzahl der Fernkopiervorlagen abhängig.
- Die Verbindung beginnt mit dem Anwählen des Fax-Anschlusses und endet mit dem Ausdruck des Sendeberichtes.
- Kopier-Aufträge sind nur dann entgeltspflichtig, wenn der Kopiervorgang erfolgreich war.
- Sämtliche Entgelte verstehen sich als Bruttoentgelte, d.h. inklusive aller gesetzlich geschuldeten Abgaben und Steuern, insbesondere der Umsatzsteuer.

#### 10.1.1 Tarife Faxversand

		Entgelt in Euro (inkl. 20% USt.)	Entgelt in Euro (inkl. 20% USt.)
		Für Aufträge von bis zu 3 Fernkopiervorlagen (max. Größe Format A4)	Für jedes weitere Vielfache bzw. angefangene Vielfache von 3 Fernkopiervorlagen (max. Größe Format A4)
<b>Inland</b>	Lokalzone + Inland Service Nummern 0800, 0500, etc. + Mobil	<b>2,99</b>	<b>2,99</b>
<b>Europa<sup>1)</sup></b>		<b>4,99</b>	<b>4,99</b>
<b>Welt<sup>2)</sup></b>		<b>6,99</b>	<b>6,99</b>

1) Tarifzone EUROPA: Albanien, Andorra, Belgien, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Dänemark (ohne Färöer und Grönland), Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich (ohne Guadeloupe, Franz. Guayana, Martinique, Mayotte, Réunion, St. Pierre und Miquelon), Griechenland, Großbritannien und Nordirland (ohne Guernsey, Jersey, Insel Man), Irland, Island, Italien, Kroatien, Kasachstan, Kosovo, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Mazedonien, Moldawien, Monaco, Montenegro, Niederlande, Norwegen, Polen, Portugal (mit Azoren, Madeira), Rumänien, Russische Föderation, San Marino, Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien (mit Balearen, Kanarische Inseln), Tschechien, Türkei, Ukraine, Ungarn, Vatikan, Weißrussland, Zypern.

2) Tarifzone WELT: Alle Länder und Gebiete, die nicht der Tarifzone Europa zugeordnet sind.

#### 10.1.2 Tarife Faxempfang

Dienstleistung	Entgelt in Euro (inkl. 20% USt.)
<b>Empfangene PostFax-Aufträge</b>	<b>2,99</b>
<b>Anfertigung einer Kopie gem. Pkt. 3</b>	<b>0,60</b>

### 10.1.3. Tarife Kopieren/Drucken/Post Cloud Druck

#### Münzzahlung

Format	S/W oder Farbe	Entgelt in Euro/Stück (inkl. 20% USt.)
<b>A4</b>	<b>S/W</b>	<b>0,30</b>
<b>A4</b>	<b>Farbe</b>	<b>0,60</b>
<b>A3</b>	<b>S/W</b>	<b>0,60</b>
<b>A3</b>	<b>Farbe</b>	<b>1,20</b>
<b>Scan to USB</b>		
<b>A4/A3</b>	<b>S/W, Farbe</b>	<b>1,00</b>

#### Zahlung mit Vorteilskarte

Vorteilskarte	Guthaben	Preisnachlass
<b>10 Euro</b>	<b>12 Euro</b>	<b>17% gemessen auf A4 S/W Kopien</b>
<b>100 Euro</b>	<b>120 Euro</b>	<b>17% gemessen auf A4 S/W Kopien</b>

---

**Österreichische Post AG**  
Unternehmenszentrale  
Rochusplatz 1  
1030 Wien



Rechtsform: Aktiengesellschaft  
Sitz in politischer Gemeinde Wien  
FN 180219d des Handelsgerichts Wien

Post-Kundenservice:  
Privatkunden: 0800 010 100  
Business-Hotline: 0800 212 212

[post.at](https://post.at)  
[post.at/kundenservice](https://post.at/kundenservice)

Stand: Februar 2020  
Satz- und Druckfehler vorbehalten. Informationen zum Datenschutz finden Sie unter [post.at/datenschutz](https://post.at/datenschutz)