
ABHOLSERVICE

Besondere Bedingungen



Gültig ab 15.09.2021



BESONDERE BEDINGUNGEN ABHOLSERVICE

Gültig ab 15.09.2021

(Ausgabe Nr. 1/2021)

INHALT

1	Geltungsbereich.....	3
2	Dienstleistungsangebot	3
3	Produkte für das Abholservice.....	3
4	Entgelt	3
5	Bezahlung	3
6	Auftragsannahme und -bestätigung	3
7	Abholbedingungen	3
8	Abholbestätigung	3
9	Vertragsverhältnis	3
9.1	Beförderungsart	4
9.2	Von der Beförderung ausgeschlossene Sachen	4
9.3	Verpackung und Verschluss	4
9.4	Anbringen der Anschrift und sonstiger Angaben.....	4
10	Haftung.....	4
10.1	Haftung der Post.....	4
10.2	Haftungsausschluss.....	5
10.3	Haftung des Absenders	5
11	Rücktrittsrecht	6
12	Sonstiges.....	6



1 Geltungsbereich

Diese besonderen Bedingungen (im Folgenden: BB) gelten für die Rechtsbeziehungen zwischen der Österreichischen Post AG (im Folgenden: Post) und ihren Kund*innen, die das „Abholservice“ nutzen. Es handelt sich hierbei nicht um eine Dienstleistung im Rahmen des gesetzlich vorgesehenen Universaldienstes.

2 Dienstleistungsangebot

Unter post.at haben Kund*innen der Post (im Folgenden „Kund*in“) die Möglichkeit, online im Rahmen der Online Services einen Abholauftrag für Pakete zu erteilen. Es ist ein Abholauftrag pro Werktag (Montag bis Freitag) und Kund*in zulässig. Es werden beim Abholservice bis zu fünf Kolli (Pakete) pro Auftrag abgeholt.

Der*die Kund*in gibt online die gewünschte Abholadresse (oder einen Wunsch-Platz (z.B. Post-Flexibox) an der gewählten Adresse an und akzeptiert das online vorgegebene Zeitfenster für den gewählten Abholtag. Abholungen finden nach Möglichkeit im vorgegebenen Zeitfenster, jedenfalls aber bis 18 Uhr des Abholtages statt. Abholungen finden nur innerhalb Österreichs statt.

3 Produkte für das Abholservice

Von der Post werden bis zu fünf Kolli abgeholt, die mit

- einer Paketmarke (Paketmarke online, Paketmarke aus dem Frankierautomaten, Business Paketmarken etc.),
 - einem gültigen Retourenlabel von einem*einer Versandhändler*in (Versandhandelsretoure),
 - einem mit „Easy Return Solution“ der Post erstellten Retourenlabel,
 - einem Hermes Retourenlabel oder
 - einer Weinpaketmarke (Weinpaket Prepaid)
- versehen sind.

4 Entgelt

Für das „Abholservice“ ist das am Tag der Auftragserteilung gültige sowie online angezeigte Entgelt zu entrichten. Das Entgelt versteht sich als Bruttoentgelt inklusive aller gesetzlich geschuldeten Steuern und Abgaben und versteht sich für die Abholung von bis zu 5 Kolli an der vom*von der Kund*in ausgewählten Abholadresse am vereinbarten Abholtag.

5 Bezahlung

Die Bezahlung des Entgelts für das Abholservice kann mittels einer auf den Internetseiten post.at angegebenen Bezahlmöglichkeit oder mittels eines von der Post unentgeltlich zur Verfügung gestellten Gutscheincodes erfolgen.

Erfolgt die Zahlung per Kreditkarte ist der*die Kund*in verpflichtet, für eine den Einzug des jeweiligen

Rechnungsbetrages ausreichende Deckung der angegebenen Karte zu sorgen.

Eventuell anfallende Überweisungs- und Bankspesen sowie allfällige Internet-Onlinegebühren sind von dem*der Kund*in zu tragen.

6 Auftragsannahme und -bestätigung

Die Erteilung des Abholauftrages des*der Kund*in stellt ein Angebot an die Post zum Abschluss eines Vertrages dar. Der Vertrag kommt erst mit ausdrücklicher schriftlicher Annahme des Abholauftrages des*der Kund*in durch die Post durch Übersenden der Auftragsbestätigung per E-Mail zustande. Die Post ist ausdrücklich nicht verpflichtet, einlangende Vertragsangebote anzunehmen. Lehnt die Post ein einlangendes Vertragsangebot ab, so teilt sie dies dem*der Kund*in ohne Angabe von Gründen schriftlich (per E-Mail) mit.

7 Abholbedingungen

Die bis zu fünf Kolli müssen im vereinbarten Zeitraum abholbereit, d.h. ordnungsgemäß verpackt und gemäß Punkt 3 frankiert sein. Bei Paketen mit Paketmarke sind die AGB Paketmarke, bei Paketen mit Weinpaketmarke (Weinpaket Prepaid) die AGB Paket Österreich (post.at/agb) der Post zu beachten. Nur bei der Abholung aus der Post-Flexibox oder einem anderen im Rahmen der Bestellung ausgewählten Wunsch-Platz ist eine persönliche Übergabe nicht erforderlich.

Beschädigte Pakete sowie Pakete, die auf der Post-Flexibox liegen, werden nicht mitgenommen.

Es erfolgt ein Abholversuch im vereinbarten Zeitraum.

8 Abholbestätigung

Die Abholbestätigung wird dem*der Kund*in an die im Zuge der Bestellung beziehungsweise im Zuge seiner Registrierung für die Online-Services angegebene E-Mail-Adresse zugeschickt. Diese enthält die konkreten Sendungsnummern der Sendungen, die im Zuge der Abholung mitgenommen wurden. Etwaige Übermengen (mehr als 5 Kolli) werden nicht berücksichtigt und können nicht abgeholt bzw. mitgenommen werden.

9 Vertragsverhältnis

Die Post schließt mit dem*der Kund*in auf Basis dieser BB eine Vereinbarung ab. Im Einzelfall abweichende Regelungen bedürfen einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung. Die Geltung von für die Post fremden Allgemeinen Geschäftsbedingungen/Vertragsbedingungen wird ausdrücklich ausgeschlossen.

Entspricht eine Sendung nicht den Bestimmungen dieser BB, liegt es im Ermessen der Post die Annahme zu verweigern oder eine sich bereits in Gewahrsam der Post befindliche Sendung auf Kosten des*der Kund*in weiterzubefördern oder auf seine*ihre Kosten zurückzugeben / zurückzusenden.

Für die Inanspruchnahme des Abholservice ist die Vollendung des 16. Lebensjahres erforderlich.



9.1 Beförderungsart

Die Post holt die jeweiligen Sendungen an der Abholadresse ab und bringt diese innerhalb von 24 Stunden zu einem postalischen Zugangspunkt der Post. Nach Übergabe der abgeholten Sendungen am Zugangspunkt erfolgt die Beförderung und Zustellung der Sendung auf Basis der produktspezifischen AGB / Vereinbarung für die Retouren bzw. der AGB Paketmarke oder AGB Paket Österreich der Post, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses (Beförderungsvertrag) gültig sind. Der Haftungsübergang für die Sendungen beginnt mit dem Zeitpunkt der Abholung.

9.2 Vom Abholservice ausgeschlossene Sachen

Vom Abholservice ausgeschlossen sind:

- alle anderen Produkte als im Punkt 3 genannt;
- alle verbotenen Inhalte gemäß AGB Paketmarke bzw. AGB Paket Österreich;
- Pakete deren Wert EUR 510,00 übersteigt.

9.3 Verpackung und Verschluss

Der*die Kund*in ist verpflichtet, für eine geeignete Transportverpackung (= Außen- und Innenverpackung) sowie einen sicheren Verschluss zu sorgen. Die Verpackung und der Verschluss müssen den Inhalt während des gesamten Beförderungslaufes wirksam gegen Verlust und Beschädigung sowie gegen Beanspruchungen, denen das Gut während des Transports und des mechanischen Umschlages insbesondere durch Druck, Stoß oder Fall üblicherweise ausgesetzt ist, schützen. Die Verpackung darf keinen Rückschluss auf Art und Wert des Inhaltes zulassen und muss verhindern, dass dem Inhalt beizukommen ist, ohne sichtbare Spuren des Eingriffes zu hinterlassen.

9.4 Anbringen der Anschrift und sonstiger Angaben

Auf den Sendungen muss auf der größten Fläche der jeweiligen Sendung eine gültige Paketmarke oder ein gültiger Retourenlabel angebracht sein. Bei Versand mittels Weinpaketmarke (Weinpaket Prepaid) müssen alle auf dem Label vorgesehenen Felder vollständig und leserlich in lateinischer Schrift ausgefüllt worden sein.

10 Haftung

10.1 Haftung der Post

10.1.1 Bei Erbringung einer mangelhaften Leistung durch die Post hat der*die Kund*in das Recht, Gewährleistungsansprüche im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung geltend zu machen.

Eine mangelhafte Leistung liegt nicht vor, wenn die Überschreitung der für die Abholung vorgesehenen Frist auf eine erhebliche Zunahme des Postverkehrs (z.B. vor Weihnachten) zurückzuführen ist. Die Frist wird auch durch alle vom Parteiwillen unabhängigen Umstände, wie z.B. Fälle höherer Gewalt, unvorhersehbare Betriebsstörungen, behördliche Maßnahmen/Eingriffe, Verkehrsbehinderungen, Transportunfälle oder Arbeitskonflikte um die Dauer

einer solchen Behinderung verlängert. Höhere Gewalt umfasst v.a. Naturkatastrophen auch bedingt durch Erderwärmung (wie Stürme, Erdbeben, Hochwasser, etc.), Pandemien, Epidemien, Unruhen/Aufstände, Krieg, Terroranschläge, Boykottmaßnahmen, Feuer, Sabotage, Ressourcen-, Material-, Lieferknappheit.

Bei Verwendung eines unentgeltlichen Gutscheincodes ist die Gewährleistung ausgeschlossen.

Zusätzliche Regelungen für Unternehmer:

Mängel sind der Post unverzüglich nach Kenntnis schriftlich anzuzeigen; unterlässt der*die Kund*in diese Anzeige, so gilt die Leistung als ordnungsgemäß erbracht (§§ 377, 378 UGB).

Bei berechtigter und rechtzeitiger Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei der Post zwei Verbesserungsversuche zustehen und der*die Kund*in der Post alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht. Die Post ist berechtigt, die Verbesserung der Leistung zu verweigern, wenn diese unmöglich ist, oder für die Post mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden ist. In diesem Fall oder nach Scheitern der Verbesserungsversuche stehen dem*der Kund*in die gesetzlichen Wandlungs- oder Minderungsrechte zu

Die Vermutungsregelung gemäß § 924 ABGB zu Lasten der Post ist ausgeschlossen.

Das Vorliegen des Mangels, der Zeitpunkt der Feststellung des Mangels und die Rechtzeitigkeit der Mängelrüge sind von dem*der Kund*in zu beweisen. Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate ab Lieferung/Leistung.

Der*die Kund*in ist nicht berechtigt Zahlungen wegen Bemängelungen zurückzuhalten.

10.1.2 Die Post haftet nach den Bestimmungen des Übereinkommens über den Beförderungsvertrag im internationalen Straßengüterverkehr (CMR) für Verlust und Beschädigung der Pakete während des Obhutzeitraumes (erfolgte Abholung bei dem*der Kund*in bis Übergabe am postalischen Zugangspunkt) sowie Überschreitung der Lieferfrist.

Eine anspruchsbegründende Überschreitung der Lieferfrist liegt vor, wenn abgeholte Pakete nicht innerhalb von 24 Stunden am postalischen Zugangspunkt zur weiteren Beförderung übergeben werden. Diese Frist erhöht sich auf das Doppelte, wenn die Verzögerung auf eine erhebliche Zunahme des Postverkehrs (z.B. vor Weihnachten) zurückzuführen ist. Die Frist wird auch durch alle vom Parteiwillen unabhängigen Umstände, wie z.B. Fälle höherer Gewalt, unvorhersehbare Betriebsstörungen, behördliche Maßnahmen/Eingriffe, Verkehrsbehinderungen, Transportunfälle oder Arbeitskonflikte um die Dauer einer solchen Behinderung verlängert. Höhere Gewalt umfasst v.a. Naturkatastrophen auch bedingt durch Erderwärmung (wie Stürme, Erdbeben, Hochwasser, etc.), Pandemien, Epidemien, Unruhen/Aufstände, Krieg, Terroranschläge, Boykottmaßnahmen, Feuer, Sabotage, Ressourcen-, Material-, Lieferknappheit.



Eine starke Beschädigung gilt als nachweislich gegeben, wenn das Paket durch diese Schäden unbrauchbar, unleserlich etc. wird. Beschädigungen, die durch den ordnungsgemäßen und üblichen Transport, die ordnungsgemäße und übliche Bearbeitung bzw. Verladung bedingt sind, begründen keinerlei Ansprüche. Ebenso gilt eine Beschädigung allein der Verpackung nicht als anspruchsbegründende Beschädigung.

Bei Verlust wird der Wert des Gutes am Ort und zur Zeit der Abholung, bei Beschädigung der Betrag der Wertminderung, jeweils aber nur bis zu den nachfolgend angeführten Höchstbeträgen ersetzt.

Die Entschädigung ist - gemäß Art 23 und 25 CMR - beschränkt wie folgt:

- Bei Verlust mit maximal 8,33 SZR für jedes fehlende Kilogramm Rohgewicht,
- bei Beschädigung maximal mit dem Betrag, der bei ganzlichem bzw. teilweise Verlust zu zahlen wäre,
- bei Schäden, die nachweislich durch eine Überschreitung der Lieferfrist entstanden sind, mit der Höhe des für die Beförderung (Abholung) entrichteten Entgelts.

Bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit haftet die Post für von ihr oder von ihr aufgrund des Gesetzes zuzurechnenden Personen verursachte Schäden bei Paketen über die Haftungsgrenze gemäß Punkt 10.1, 7. Absatz hinaus bis zu maximal einem Betrag von EUR 510,00 dies im Hinblick darauf, dass Sendungen mit einem höheren Wert gem. Pkt. 3 nicht zugelassen sind. Der*die Kund*in hat das Vorliegen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit zu beweisen.

Eine darüber hinausgehende Haftung der Post, insbesondere für entgangenen Gewinn, Verzugsschäden, Vermögensschäden, Folgeschäden, nicht erzielte Ersparnisse, Zinsverluste sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den*die Kund*in ist, nach den Bestimmungen der CMR, ausgeschlossen.

- 10.1.3 Für nicht durch die CMR geregelte Schäden (sonstige Schäden) haftet die Post 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*die Kund*in ist ausgeschlossen. Die Post haftet weiters in Übereinstimmung mit Punkt 10.1.2 7. Absatz nur für unmittelbare Schäden bis EUR 510,00.

Diese Haftungsbeschränkungen nach dem vorstehenden Absatz gelten gegenüber Verbraucher*innen iSd § 1 Konsumentenschutzgesetz (KSchG) nicht für Personenschäden und Schäden, die aus einer Verletzung der vertraglichen Hauptleistungspflicht aus dieser Vereinbarung, also der Abholung, Beförderung und Übergabe (am postalischen Zugangspunkt) von Paketen, entstehen.

Die Post haftet nicht für Verluste oder Beschädigungen an Paketen, die außerhalb des Obhutzeitraumes (erfolgte Abholung bis Übergabe am postalischen Zugangspunkt) eintreten.

10.2 Haftungsausschluss

Die Haftung der Post ist insbesondere ausgeschlossen, wenn

- der Schaden auf mangelhafte Verpackung, die natürliche Beschaffenheit der beförderten Sache oder ein Verschulden des*der Kund*in zurückzuführen ist;
- der Inhalt des Paketes unter eines der in Punkt 3 angeführten Verbote fällt oder das Paket von einer Behörde beschlagnahmt oder vernichtet worden ist;
- der*die Kund*in in der Absicht eine Entschädigungsleistung zu erhalten, mutmaßlich betrügerische Handlungen gesetzt hat;
- in Fällen von Leistungsstörungen bzw. Leistungsausfall wegen unvorhersehbarer Ereignisse oder höherer Gewalt. Höhere Gewalt umfasst v.a. Naturkatastrophen, auch bedingt durch Erderwärmung (wie Stürme, Erdbeben, Hochwasser, etc.), Pandemien, Epidemien, Unruhen/Aufstände, Krieg, Terroranschläge, Boykottmaßnahmen, Feuer, Sabotage, Streik bzw. Arbeitskampfmaßnahmen, Aussperrung, Stromausfall, externer Ausfall oder Störung von Kommunikationsnetzen, Ressourcen-, Material-, Lieferknappheit.

10.3 Haftung des*der Kund*in

Der*die Kund*in haftet für sämtliche Schäden, Kosten und Aufwendungen die infolge der Versendung von, von der Beförderung ausgeschlossenen Sachen oder infolge Nichtbeachtung dieser Besonderen Bedingungen entstanden sind und hat der Post mindestens ein Drittel des vereinbarten Entgelts als Aufwandsentschädigung zu leisten. Die Geltendmachung darüber hinausgehender Schäden, Kosten (insbesondere besonderer Transportkosten) und Aufwendungen bleibt der Post vorbehalten. Der*die Kund*in hält die Post hinsichtlich Ansprüchen Dritter schad- und klaglos. Die Annahme eines solchen Paketes durch die Post befreit den*die Kund*in nicht von seiner*ihrer Haftung.

Der*die Kund*in haftet durch drei Jahre, vom Tag der Abholung des Paketes an, für nicht entrichtete Entgelte (z.B. Unterfrankierung) sowie für Beträge, welche die Post berechtigterweise im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Beförderung für den*die Kund*in ausgelegt hat. Die Verjährungsfrist ist unterbrochen, wenn die Post die nicht entrichteten Entgelte bzw. die oben genannten Beträge innerhalb dieser Frist außergerichtlich gegenüber dem*der Kund*in geltend macht. Die Post ist berechtigt, zur Sicherung aller Ansprüche der Post das Paket zurückzubehalten und zu verwerten, wenn die Zahlung der auf dem Paket lastenden Entgelte oder Auslagen von dem*der Kund*in verweigert wird.



11 Rücktrittsrecht

Das Rücktrittsrecht für Verbraucher*innen ist ausgeschlossen, da für die Beförderung des Pakets im Rahmen des Abholservice ein bestimmter Zeitraum vertraglich vorgesehen ist (§ 18 (1) Z 10 Bundesgesetz über Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge (Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz-FAGG).

12 Sonstiges

Für Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung gilt österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und kollisionsrechtlicher Bestimmungen.

Als ausschließlicher Gerichtsstand gilt das für 1030 Wien sachlich zuständige Gericht als vereinbart.

Bei Klagen gegen Verbraucher*innen, die ihren Wohnsitz oder ihren gewöhnlichen Aufenthalt in Österreich haben oder in Österreich beschäftigt sind, ist das Gericht des Wohnsitzes, des gewöhnlichen Aufenthalts oder des Ortes der Beschäftigung zuständig.

Soweit eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein sollte, wird hierdurch die Geltung der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine solche zu ersetzen, die ihrem wirtschaftlichen Sinn möglichst nahe kommt.

Österreichische Post AG

Unternehmenszentrale Geschäftsfeld „Paket Österreich“
Rochusplatz 1
1030 Wien

**Post-Kundenservice**

post.at/kundenservice

post.at | post.at/sendungsverfolgung

Informationen zum Datenschutz finden Sie unter post.at/datenschutz.

FN 180219d des Handelsgerichts Wien. Sitz in politischer Gemeinde Wien. Rechtsform: Aktiengesellschaft
Druck- und Satzfehler vorbehalten.