

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER DHL FÜR EMPFANGS- UND VERSANDOPTIONEN FÜR PAKETE UND BRIEFSENDUNGEN (AGB DHL EMPFANGS- UND VERSANDOPTIONEN)

## 1 Geltungsbereich und Vertragsgrundlagen

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) finden auf Verträge des Kunden mit der DHL Paket GmbH, nachfolgend auch „DHL“, über spezielle Formen der Ablieferung von Paketen sowie Briefen und briefähnliche Sendungen (z. B. Päckchen, Einschreiben, Maxibriefe, Großbriefe, Bücher- und Warensendungen) sowie – aber nur für deren Ablieferung in eine Packstation – Express Sendungen, nachfolgend alle einzeln und als in ihrer Mehrzahl als „Sendungen“ bezeichnet, Anwendung. Der Kunde schließt einen Vertrag als potentieller Empfänger solcher, in ihrer Art und Menge nicht näher bestimmten Sendungen. Diese Leistungen werden nachfolgend als „Empfangsoptionen“ bezeichnet.

Soweit Empfangsoptionen durch andere Unternehmen der Deutsche Post AG DHL Group, insbesondere durch die Deutsche Post AG und die DHL Express Germany GmbH als Vertragspartner (Frachtführer) der jeweiligen Absender der betreffenden Sendungen durchzuführen sind, wird dies dem Kunden gegenüber durch die DHL Paket GmbH als dessen unmittelbarer Vertragspartner und als verbundenes Unternehmen im Sinne von § 15 Aktiengesetz gewährleistet.

(2) Diese AGB gelten im Bereich der Empfangsoptionen zunächst für die Ablieferung von Sendungen an Paketautomaten („Packstationen“), Postfilialen und Paketshops. Bei den Sendungen handelt es sich in der Regel um solche, die auf Veranlassung des Kunden bereits vom Absender mit der Lieferanschrift einer Packstation, Postfiliale oder Paketshop, dem Namen des Kunden und der Postnummer (Kundennummer) des Empfängers versehen wurden.

(3) Diese AGB gelten im Bereich der Empfangsoptionen ferner für die Erteilung von Weisungen durch den Kunden als Empfänger von Sendungen im Rahmen der Empfangsoption „Wunschtag“, „Wunschzeit“, „Wunschort“, „Wunschnachbar“ und „Paketkasten“.

(4) Diese AGB finden allerdings auch auf die Abholung von Sendungen aus Packstationen oder vom Wunschort (z. B. aus Paketkästen, Garagen) sowie deren anschließende Beförderung und Zustellung durch die Deutsche Post AG als Auftragnehmer/Hauptfrachtführer, im Nachfolgenden einzeln oder gemeinschaftlich mit der DHL Paket GmbH ebenfalls als „DHL“ bezeichnet, im Auftrag des Kunden Anwendung.

(5) Soweit durch die AGB Empfangsoptionen nichts anderes bestimmt ist, finden für Pakete die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DHL Paket/Express National (AGB Paket Express National) und für Briefe sowie briefähnliche Sendungen (z. B. Päckchen) die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Deutschen Post Brief National (AGB Brief National) in ihrer jeweils gültigen Fassung Anwendung. Für den Versand von internationalen Sendungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Deutschen Post Paket International (AGB Paket International) bzw. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Deutschen Post Brief International (AGB Brief International). Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden in allen Geschäftsstellen der DHL (Filialen, Agenturen) zur Einsichtnahme bereitgehalten und/oder können unter <http://www.dhl.de/de/paket/information/neue-agb.html> bzw. <https://www.deutschepost.de/de/a/agb.html> abgerufen und heruntergeladen werden. Die Anwendung abweichender Allgemeiner Geschäftsbedingungen des Kunden ist ausgeschlossen. Im Übrigen gelten die Bestimmungen des Handelsgesetzbuches über den Frachtvertrag (§§ 407 ff. HGB).

(6) Änderungen dieser AGB werden dem Kunden durch DHL per E-Mail oder Brief mitgeteilt. Soweit nicht ein Widerspruch des Kunden in Textform (z. B. per E-Mail, Brief, Fax) innerhalb eines Monats nach Zugang bei der DHL eingeht, gelten diese Änderungen als akzeptiert. Auf diese Folge wird DHL den Kunden bei Mitteilung der Änderungen besonders hinweisen.

## 2 Zustandekommen des Vertrages; Erteilung der Weisungen

(1) Der das Kundenverhältnis begründende (Rahmen-)Vertrag über Empfangsoptionen und Beförderungen gemäß Ziffer 1 Abs. 2 bis 4 („Registrierung“) kommt

durch einen Auftrag (Angebot) des Kunden und die anschließende Annahme durch DHL zustande. Das Angebot gibt der Kunde online über die entsprechende Webseite von DHL („Internetplattform“) unter Eingabe seiner Daten und der von ihm gewünschten Leistungen ab. Die Annahme erfolgt durch Zugang der Begrüßungs-E-Mail beim Kunden, spätestens aber mit der erstmaligen Leistungsbereitstellung durch DHL.

(2) Voraussetzung für die Registrierung und Annahme jedes Auftrags durch DHL ist die Mitteilung einer E-Mail-Adresse sowie – nur für den Zustellservice Packstation – auch einer deutschen Mobilfunknummer durch den Kunden, über die er zum Zwecke der Erbringung der Leistungen der DHL und seiner notwendigen Mitwirkungshandlungen erreichbar ist.

(3) Weitere Voraussetzung für die Annahme von Aufträgen durch DHL ist die Volljährigkeit des Kunden. Kunden mit Wohn- und Geschäftssitz außerhalb der Bundesrepublik Deutschland können das Vertragsverhältnis in Anspruch nehmen, die Leistungen erfolgen jedoch ausschließlich innerhalb der Staatsgrenzen der Bundesrepublik Deutschland.

(4) Dem Kunden steht zwar hinsichtlich einzelner bereits erteilter Weisungen und geschlossener Beförderungsverträge gemäß Ziffer 1 Abs. 3 bzw. 4 ein Widerrufsrecht nicht zu. Er kann aber den Rahmenvertrag über Empfangsoptionen und Beförderungen (seine Registrierung) entsprechend der nachfolgenden Ziffer 3 widerrufen.

## 3 Widerrufsrecht

**Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (DHL Paket GmbH, Kundenservice Paket, Postfach 148, 57549 Mundersbach, E-Mail: [paket@dhl.de](mailto:paket@dhl.de)) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. einem mit der Post versandten Brief oder einer E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.**

### Widerrufsfolgen:

**Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.**

#### 4 Leistungen der DHL

(1) DHL erbringt die vom Kunden nach seiner Registrierung auf der Internetplattform ausgewählten und von ihm nach seinen individuellen Bedürfnissen verwalteten Leistungen („Empfangsoptionen“), die nachfolgend spezifiziert werden.

(2) Im Rahmen der Empfangsoption „Packstation“ befördert DHL an den Kunden unter einer Packstation-Adresse gerichtete Sendungen einschließlich Express-Sendungen Dritter zum vereinbarten Ort und legt sie dort in den Paketautomaten („Packstation“) ein. Von der Einlage durch DHL ausgeschlossen sind Pakete mit den Services „Transportversicherung 2.500,- EURO“, „Transportversicherung 25.000,- EURO“, „Eigenhändig“, Sendungen aus dem Ausland, für die Zollgebühren zu entrichten sind, Sendungen für Selbstverzoher, Sendungen mit dem Service „Nachnahme“ sowie nachentgeltpflichtige Sendungen.

Der Kunde erhält von DHL zur Nutzung dieser Empfangsoption eine personalisierte Kundenkarte mit individueller Postnummer sowie eine oder mehrere – ggf. zeitlich oder auf bestimmte Sendungen beschränkt gültige – Geheimzahl(en) (mTAN oder PIN) als Empfangsberechtigungs-nachweis bei der Abholung an der Packstation. Eine Annahmeverweigerung, d. h. Rückgabe an DHL ohne Abschluss eines neuen Frachtvertrages oder einer Retourenvereinbarung, ist nach dem Öffnen der Packstation ausgeschlossen. Ist die Kapazität einer Packstation erschöpft oder passt eine Sendung aus anderen Gründen (z. B. Überschreitung der Maße) nicht dort hinein, wird die Sendung entweder in eine andere nahe gelegene Packstation eingelegt oder in eine nahe gelegene Postfiliale transportiert und dort zur Abholung bereitgehalten.

Der Kunde kann ferner Retourenpakete, Rücknahmepakete und mit Versandmarken ausreichend freigemachte Pakete oder Päckchen bis zu den Maßen 60 x 35 x 35 cm, mindestens aber 15 x 11 x 1 cm, zur Abholung und Beförderung durch DHL gemäß den in Abschnitt 1 Abs. 5 genannten AGB in die Packstation einstellen. Vor der Einstellung wird der Kunde den Identcode und gegebenenfalls den Leitcode der Versandmarke scannen. Dies gilt nur, soweit ausreichend Kapazität zur Einstellung vorhanden ist. Von der Einstellung durch den Kunden (und der Beförderung durch DHL) ausgeschlossen sind Pakete mit den Services „Transportversicherung 2.500,- EURO“ und „Transportversicherung 25.000,- EURO“. Ist die Sendung nicht zustellbar, weil sich beispielsweise kein korrekter Identcode auf der Sendung befindet oder die Sendung nicht ausreichend verpackt oder adressiert ist, wird der Kunde von DHL benachrichtigt und ist verpflichtet, die Sendung innerhalb einer Frist von vier Kalendertagen aus der Packstation zu entnehmen.

(3) Im Rahmen der Empfangsoption „Wunschtag“ informiert DHL den Kunden über die bevorstehende Ablieferung von an ihn gesandten Paketen Dritter über den vom Kunden gewählten Benachrichtigungskanal (z. B. E-Mail, SMS oder Push-Notification). DHL nimmt daraufhin nach Weisung des Kunden einen Zustellversuch, in der Regel zu einem von ihm gewünschten Termin, sog. „Wunschtag“ (Werktag, Montag bis Samstag), unter der auf der Sendung angegebenen Anschrift vor.

(4) Im Rahmen der Empfangsoption „Wunschzeit“, die vom Kunden in Kombination mit der Empfangsoption „Wunschtag“ entgeltpflichtig beauftragt wird, wird DHL Pakete in dem von Kunden gewünschten Zeitraum innerhalb eines Werktages (Tages- oder Abendzeitfenster) zustellen.

(5) Im Rahmen der Empfangsoption „Wunschort“ wird DHL die für den Kunden als Empfänger bestimmten Sendungen Dritter entgegennehmen und – sofern die Zustellung einer Sendung gegen Nachweis erfolgt – den Empfang gegenüber dem Absender im Namen des Kunden in Textform bestätigen. Kleinere (passende) Sendungen dürfen in den Hausbriefkasten eingeworfen werden. Größere Sendungen, die nicht in den Hausbriefkasten passen, sollen in der Regel an einer im Wunschort-Auftrag vom Kunden genannten Stelle abgelegt werden (Ablagestelle, z. B. Garage, Kofferraum eines PKW, PaketButler). Diese Ablagestelle soll sich in der Regel auf dem Grundstück des Kunden befinden, trocken und wettergeschützt, für Dritte nicht einsehbar und für den Zusteller frei zugänglich sein. Der Kunde kann ferner ausreichend frankierte Pakete und Päckchen am Wunschort zur Abholung durch DHL bereitstellen, indem er das Retourenlabel bzw. die Versandmarke auf das Paket bzw. Päckchen aufklebt und DHL über die Internetplattform einen Abholauftrag erteilt. Ist die Sendung nicht zustellbar, weil sich beispielsweise kein korrekter Identcode auf der Sendung befindet oder die Sendung nicht ausreichend verpackt oder adressiert ist, wird der Kunde benachrichtigt und ist verpflichtet, die Sendung vom Wunschort zu entfernen.

(6) Im Rahmen der Empfangsoption „Wunschnachbar“ wird DHL die für den Kunden als Empfänger bestimmten Sendungen Dritter im Falle von dessen Abwesenheit in der Regel an den angegebenen Ersatzempfänger („Wunschnachbar“) abliefern. Dieser Ersatzempfänger muss sich in der unmittelbaren Nachbarschaft des Kunden befinden. Der Kunde ist bei Beauftragung des Zustellservices „Wunschnachbar“ selbst dafür verantwortlich, von seinem Nachbarn das Einverständnis mit der Entgegennahme von Sendungen sowie mit der Angabe und Speicherung von dessen notwendigen (Adress-)Daten in den Systemen der DHL einzuziehen. DHL geht im Falle der Beauftragung dieser Empfangsoption davon aus, dass ein solches Einverständnis vorliegt. Die Zustellung der Sendungen an andere empfangsberechtigte Personen (andere Ersatzempfänger etc.) sowie das Bereithalten zur Abholung in einer örtlichen Agentur oder Filiale bleiben der DHL ausdrücklich vorbehalten. DHL wird von dieser Option zumindest dann Gebrauch machen, wenn die Ablieferung an den Wunschnachbarn aus Gründen nicht möglich ist, die sie selbst nicht zu vertreten hat (z. B. bei Abwesenheit des Wunschnachbarn).

(7) Im Rahmen der Empfangsoption „Filiale“ wird DHL die für den Kunden als Empfänger bestimmten Paketsendungen Dritter in die vom Kunden gewünschte Postfiliale, Agentur oder den Paketshop („Filiale“) befördern und dort zur Abholung innerhalb einer Frist von sieben Werktagen (einschl. Samstage) bereithalten. Die Abholung kann durch den Empfänger selbst oder einen von ihm bestimmten Empfangsbevollmächtigten erfolgen. Zur Auswahl stehen nur solche Filialen, die im Postfinder auf der Internetplattform mit diesem Serviceangebot aufgelistet sind. Sollte eine Lagerung in der gewünschten Filiale nicht möglich sein (z. B. aufgrund von Renovierung, kurzfristiger Schließung, fehlender technischer Voraussetzungen, Ausstattung, Sortiment etc.), ist die Deutsche Post berechtigt, die Pakete des Kunden zu einer anderen, nahe gelegenen und geeigneten Filiale zu transportieren und dort zur Abholung durch den Kunden bereithalten zu lassen. Zur Abholung der Pakete ist die Vorlage eines amtlichen Lichtbildausweises, bei der Abholung durch Dritte (Bevollmächtigte) zusätzlich eine Bevollmächtigung vom Kunden vorzulegen.

(8) Im Rahmen der Empfangsoption „Paketankündigung“ informiert DHL den Kunden via E-Mail über den bevorstehenden Zustellzeitpunkt von an ihn gerichteten Paketen Dritter, die unter seiner Hausanschrift zugestellt werden sollen. Ist der Kunde zum Zustellzeitpunkt nicht anwesend, erhält er zudem eine Nachricht über den Verbleib seiner Sendung. Paketankündigungen sind nicht bindend und verpflichten DHL nicht, den avisierten Zustelltag/Zustellzeitraum einzuhalten.

(9) DHL wird – unabhängig von der Beauftragung von Empfangsoptionen gemäß vorstehender Absätze 1 bis 8 –, dem Kunden nach einem erfolglosen Zustellversuch eine E-Mail über die Behandlung des Paketes (z. B. Ersatzzustellung, Lagerung in einer Packstation oder Postfiliale) zukommen lassen. Dies ersetzt das Hinterlassen einer Benachrichtigungskarte durch den Zusteller.

(10) Im Rahmen der Empfangsoption „Paketkasten“ wird DHL die für den Kunden als Empfänger bestimmten Paket- und Briefsendungen Dritter in seinem DHL Paketkasten ablegen. Dies gilt nur für „Paketkästen“, die von DHL oder in ihrem Auftrag bzw. mit ihrer Autorisierung vertrieben und auf der Internetplattform durch DHL unter Eingabe der Paketkasten-ID aktiviert wurden. Ein Zustellversuch in den Paketkasten erfolgt vor dem Versuch einer Zustellung an der Haustüre. Die Zustellung der Sendungen an andere empfangsberechtigte Personen (Ersatzempfänger etc.) sowie das Bereithalten zur Abholung in einer örtlichen Agentur oder Filiale bleiben der DHL in Ausnahmefällen ausdrücklich vorbehalten. DHL wird von diesen Optionen zumindest dann Gebrauch machen, wenn die Ablage aus Gründen nicht möglich ist, die sie selbst nicht zu vertreten hat (z. B. Defekt des Paketkastens).

Der Kunde kann ferner ausreichend frankierte Pakete und Päckchen im Paketkasten zur Abholung durch DHL bereitstellen, indem er das Retourenlabel bzw. die Versandmarke auf das Paket aufklebt und einen Abholauftrag auf der Internetplattform einstellt. Ist eine Sendung nicht abholbar, weil sich beispielsweise kein korrekter Identcode auf der Sendung befindet oder die Sendung nicht ausreichend verpackt, frankiert oder adressiert ist, wird der Kunde benachrichtigt und ist verpflichtet, die Sendung aus dem DHL Paketkasten zu entfernen. Die Schlüsselverwaltung obliegt dem Verwalter des Paketkastens. Der Verwalter eines Paketkastens ist derjenige, der den Paketkasten erstmalig unter Angabe der Paketkasten-ID auf der Internetplattform aktiviert. Jede weitere Aktivierung mit gleicher Paketkasten-ID führt zu der Rolle des Nutzers und muss vom Verwalter des Paketkastens auf der Internetplattform bestätigt werden, um der DHL für diese Kunden ebenfalls einen Ablageauftrag in den DHL Paketkasten zu erteilen.

#### 5 Rechte und Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten für die Internetplattform und seine Kundenkarte sorgfältig aufzubewahren. Er trägt dafür Sorge, dass kein unberechtigter Dritter Kenntnis vom Passwort erlangt. Benutzername und Passwort dürfen insbesondere nicht auf der Kundenkarte vermerkt werden oder in anderer Weise zusammen mit dieser aufbewahrt werden. Der Kunde ist verpflichtet, Passwort und Geheimzahl geheim zu halten und sie – soweit möglich – unverzüglich zu ändern bzw. von der DHL ändern zu lassen, wenn er vermutet, dass unberechtigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben. Der Kunde haftet gegenüber der DHL für Schäden, die durch die Verletzung dieser Pflichten entstehen.

(2) Der Kunde aktualisiert bei Änderungen und Ergänzungen, die sich auf die Durchführung der Leistungen (z. B. Umzug, Änderung der E-Mail-Adresse oder Mobilfunknummer) und auf das Vertragsverhältnis auswirken, seine Daten unverzüglich online auf der Internetplattform.

#### 6 Haftung

(1) Die Haftung der DHL und des Kunden bestimmt sich vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Regelungen jeweils nach Ziffer 6 der in Ziffer 1 Abs. 5 genannten Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

(2) Für den Verlust oder die Beschädigung von Sendungen nach der auftragsgemäß erfolgten Ablage am Wunschort oder nach der Übergabe an den Wunschnachbarn im Rahmen der Empfangsoption gemäß Ziffer 4 Abs. 5 bzw. Ziffer 4 Abs. 6 ist eine Haftung der DHL und ihrer Erfüllungsgehilfen ausgeschlossen. Entsprechendes gilt für Verlust oder Beschädigung von Sendungen vor deren Abholung durch DHL vom Wunschort. Der Kunde und die ggf. von ihm vertretenen weiteren Empfänger (z. B. Familienangehörige oder Mitbewohner im gleichen Haushalt) stellen DHL insoweit auch von Ansprüchen Dritter einschließlich des Absenders der jeweiligen Sendung frei.

(3) Haftungsausschluss und Haftungsfreistellung gelten nicht für Schäden, die auf eine Handlung oder Unterlassung zurückzuführen sind, die DHL oder einer ihrer Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder leichtfertig und in dem Bewusstsein, dass ein Schaden mit Wahrscheinlichkeit eintreten werde, begangen hat; für Schäden, die auf das Verhalten der Erfüllungsgehilfen der DHL zurückzuführen sind, gilt dies nur, soweit diese Personen in Ausführung ihrer Verrichtung gehandelt haben.

(4) Für die Beförderung und im Falle des Verlustes oder einer Beschädigung von Sendungen nach deren auftragsgemäß erfolgter Abholung vom Wunschort im Rahmen der Option gemäß Ziffer 4 Abs. 5 Satz 4 gelten die AGB DHL Paket/Express National in ihrer jeweils aktuellen Fassung.

(5) Im Rahmen der Nutzung des Internetportals haftet DHL bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit für alle darauf zurückzuführenden Schäden unbeschränkt. Verletzt DHL durch einfache Fahrlässigkeit eine vertragswesentliche Pflicht (Kardinalpflicht) ist die Haftung für darauf zurückzuführende Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Eine vertragswesentliche Pflicht ist eine solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Nutzer regelmäßig vertrauen darf. Im Übrigen ist die Haftung der Deutsche Post AG bei einfacher Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Die transportrechtliche Haftung, insbesondere für Verlust und Beschädigung von Sendungen, gemäß den speziellen Regelungen der vorstehenden Absätzen 2 bis 4 in Verbindung mit §§ 425ff HGB, wird durch diesen Absatz 5 nicht berührt.

## 7 Entgelt

Die Nutzung der Leistungen (Empfangsoptionen) nach diesen AGB ist entgeltfrei. Ausgenommen davon ist die Empfangsoption „Wunschzeit“, für deren Nutzung der Kunde das auf der Internetplattform ausgewiesene Entgelt zu entrichten hat.

## 8 Bonusprogramm

(1) Die Teilnahme am Bonusprogramm beginnt auf Antrag des Kunden mit der Eröffnung eines persönlichen Punktekontos durch DHL. Jeder Kunde darf nur ein Punktekonto eröffnen. DHL kann die Teilnahme nur aus wichtigem Grund (z. B. Betrug, Missbrauch) ablehnen.

(2) Der Kunde kann für die Inanspruchnahme der verschiedenen Empfangsoptionen von DHL oder der Online Frankierung auf der Internetplattform je nach Zahl und Art seiner Aufträge Punkte sammeln. Die begünstigten Leistungen sind auf der Internetplattform im Einzelnen aufgezählt.

(3) DHL behält sich das Recht vor, die Gewährung von Punkten bzgl. der Höhe der Punktzahl und der Art der bonusrelevanten Empfangsoptionen zu verändern.

(4) DHL behält sich die Stornierung von Punkten bei Missbrauch (z. B. falschen Angaben) vor.

(5) Der Kunde kann die ihm gutgeschriebenen Punkte zum Erwerb von Prämien (z. B. Gutscheine für Waren oder Paketdienstleistungen) verwenden, sobald sein Punktekonto die für die jeweilige Prämie erforderliche Anzahl an Punkten aufweist. Näheres zu den Prämien ist auf der Internetplattform geregelt. Eine Barabgeltung ist ausgeschlossen.

(6) Der aktuelle Stand des Punktekontos kann vom Kunden online auf der Internetplattform eingesehen werden.

(7) Die Punkte können ab Gutschrift innerhalb von 36 Monaten eingelöst werden.

(8) Reklamationen zum Kontostand sind innerhalb von zwei Wochen nach Einlösung oder Gutschrift von Punkten geltend zu machen; danach gilt der ausgewiesene Kontostand als genehmigt.

(9) Bei einer Kündigung kann der Kunde eine Prämie in Höhe seines zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung gültigen Punktestands beanspruchen. Ziffer 8 Abs.5 gilt entsprechend.

## 9 Datenschutz

(1) Personenbezogene Daten des Kunden werden nur erhoben, verarbeitet, gespeichert oder genutzt, sofern der Kunde eingewilligt hat oder das geltende Datenschutzrecht, die Postdienste-Datenschutzverordnung (PDSV) oder eine andere Rechtsvorschrift es anordnen oder erlauben.

(2) DHL ist zur Wahrung des Postgeheimnisses verpflichtet.

(3) DHL leitet die für den jeweiligen Zustellservice relevanten Informationen (Daten) für alle Arten von Sendungen im Sinne von Abschnitt 1 Abs. 1 an das jeweils zustellende Unternehmen des Konzerns Deutsche Post DHL Group und dessen Subunternehmer zum Zwecke der vereinbarungsgemäßen Ausführung seiner Aufträge weiter.

## 10 Vertragsdauer und Kündigung

(1) Verträge über Empfangsoptionen gelten auf unbestimmte Zeit.

(2) Jede Vertragspartei ist berechtigt, den Vertrag zur Portalnutzung mit einer Frist von zwei Wochen zum Ende eines jeden Kalendermonats in Textform zu kündigen. Die Kündigung ist an paket@dhl.de oder schriftlich an folgende Adresse zu richten: DHL Paket GmbH, Kundenservice Paket, Postfach 148, 57549 Mudersbach.

(3) Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Als wichtiger Grund gilt insbesondere ein grob vertragswidriges Verhalten des Kunden sowie eine missbräuchliche (z. B. betrügerische, Dritte schädigende) Nutzung der Empfangsoptionen nach Abschnitt 4.

(4) Die einzelnen Leistungen im Sinne des § 2 dieser AGB kann der Kunde jederzeit über die Internetplattform buchen und wieder deaktivieren. DHL ist jederzeit frei die Erbringung einzelner der vorgenannten Leistungen gegenüber dem Kunden nach vorheriger Unterrichtung in Textform einzustellen.

(5) Allgemeine Informationspflicht nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG): Die DHL Paket GmbH nimmt nicht an einem Streitbeilegungsverfahren im Sinne des VSBG teil.

Stand: 09/2017

# WIDERRUFSERKLÄRUNG

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.

An:  
**DHL Paket GmbH**  
**Kundenservice Paket**  
**Postfach 148**  
**57549 Mudersbach**

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Ware (\*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)

Bestellt am (\*)/erhalten am (\*) \_\_\_\_\_

Name des/der Verbraucher(s) \_\_\_\_\_

Vorname des/der Verbraucher(s) \_\_\_\_\_

Straße/Haus-Nr. des/der Verbraucher(s) \_\_\_\_\_

PLZ/Ort des des/der Verbraucher(s) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Unterschrift des/ der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

(\*) Unzutreffendes streichen.