

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1. Begriffsbestimmungen

Im Rahmen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen für Produkte und/oder Services von POST Courier („**Allgemeine Geschäftsbedingungen**“) haben die im Folgenden verwendeten Begriffe jeweils die folgende Bedeutung oder gegebenenfalls die in den Sonderbedingungen zugewiesene Bedeutung:

„**Absender**“: natürliche oder juristische Person, auf deren Namen eine Sendung für die Beförderung über das Postnetz und/oder die Zustellung über das Postnetz aufgegeben wird, unabhängig von der Herkunft dieser Sendung und/oder dem Bestimmungsort dieser Sendung im In- oder Ausland.

„**Adresse**“: die Bezeichnung (i) eines genauen Bestimmungsorts, der von POST Courier anerkannt wird, und (ii) des Empfängers, dem eine Sendung zugestellt werden kann.

„**Alternative Übergabestelle**“: jede Stelle des Postnetzes für die Abholung und/oder die Einlieferung, wie etwa ein Automat für die alternative Übergabe oder bestimmte Verkaufsstellen, die Kunden in Anspruch nehmen können.

„**Anbieter von Postdiensten**“: jede juristische Person öffentlichen oder privaten Rechts, die Postdienste in Luxemburg oder im Ausland erbringt und als Anbieter von Postdiensten von der nationalen Regulierungsbehörde des betreffenden Landes anerkannt ist.

„**Automat für die alternative Übergabe**“: jede automatisierte Stelle des Postnetzes für die Abholung und/oder die Einlieferung, die Verbrauchern zur Verfügung gestellt wird und 24 Stunden am Tag oder gemäß den Uhrzeiten und Bedingungen des Standorts zur Verfügung steht, in welchem die automatisierte Stelle aufgestellt ist (zum Beispiel eine PackUp-Station).

„**Avisierte Sendung**“: jede Sendung, für die eine Benachrichtigung erfolgt ist.

„**Benachrichtigung**“: Zustellungsbearbeitung, die von POST Courier zur Information in der Empfangseinrichtung des lokalen Empfängers hinterlegt wird, wenn die Sendung nicht in Übereinstimmung mit den geltenden Modalitäten des entsprechenden Service übergeben werden konnte.

„**Briefkasten**“: physische Installation des Kunden, die für den Empfang von Sendungen mit mehr oder weniger großen Abmessungen bestimmt ist, die für POST Courier von öffentlichen Straßen und Wegen aus zugänglich ist, an welcher der Name des Empfängers angebracht ist und in welcher die Sendungen leicht und sicher von POST Courier eingeliefert werden können.

„**Datenschutzhinweise**“: Informationsdokument bezüglich des Schutzes der personenbezogenen Daten des Kunden, einsehbar auf der Website oder in der Verkaufsstelle.

„**Empfänger**“: natürliche oder juristische Person, deren Name in der Versandadresse der Sendung steht und die für den Empfang über jede Empfangseinrichtung bestimmt ist.

„**Empfangseinrichtung**“ (oder „**Einrichtung**“): Briefkasten oder jede/r andere von POST Courier anerkannte Einrichtung und/oder Modus für die alternative Übergabe (wie zum Beispiel ein Postfach, ein Automat für die alternative Übergabe, eine Verkaufsstelle usw.), mit der bzw. dem die Zustellung von Sendungen möglich ist.

„**Einschreibesendung**“: Service, der pauschal gemäß der Preisliste und gegebenenfalls in elektronischer Form eine registrierte Sendung gegen das Verlust-, Diebstahl- und Beschädigungsrisiko absichert und dem Absender einen Beleg für die Aufgabe seiner Sendung und

gegebenenfalls auf seinen Wunsch einen Nachweis über die Übergabe an den Empfänger bietet, wobei jegliche Garantie für die Beförderungs- und/oder Zustellungsfrist ausgeschlossen ist.

„**Formular**“: Vordruck, der vom Kunden ausgefüllt und für die Bestellung bestimmter Produkte und/oder Services an POST Courier zurückgeschickt werden muss.

„**Frankierung**“: das Anbringen des Zahlungsnachweises des Preises, der für die Beförderung gezahlt wurde, oder jede andere Modalität, die von POST Courier anerkannt wird.

„**Gesetz**“: alle für Produkte und Services geltenden Gesetze und Vorschriften, insbesondere das Gesetz vom 26. Dezember 2012 über Postdienste (in seiner geänderten Fassung) und die geltenden Bestimmungen des Weltpostvereins.

„**ILR**“: das „Institut Luxembourgeois de Régulation“ (luxemburgische Regulierungsbehörde).

„**Kunde**“: jede natürliche oder juristische Person, die ein Produkt und/oder einen Service von POST Courier in Anspruch nimmt und/oder beauftragt.

„**Kundenkonto**“: persönliches Konto des Kunden, das auf der Website erstellt wurde und über die Website zugänglich ist, mit dem bestimmte Produkte und/oder Services bestellt werden können.

„**Lokaler Empfänger**“: Empfänger, dessen in der Versandadresse genannte Adresse sich im Großherzogtum Luxemburg befindet.

„**Nachnahmesendung**“: Service nur für Sendungen an einen lokalen Empfänger, der es dem Absender erlaubt, die Übergabe der Sendung an den Empfänger von der Einziehung eines vorab vom Absender festgelegten Betrags durch den Postzusteller von POST Courier abhängig zu machen.

„**Paket**“: Service, der pauschal eine registrierte Sendung (zum Beispiel eine XL- oder XXL-Sendung) gegen das Verlust-, Diebstahl- und Beschädigungsrisiko absichert und mit dem der Absender einen Einlieferungsnachweis für diese Sendung und ihre Übergabe an den Empfänger erhält, gegebenenfalls mit bestimmten Garantien für die Beförderungs- und/oder Zustellfrist gemäß der Preisliste.

„**Partei**“: einzeln jeweils der Kunde oder POST Courier.

„**Parteien**“: gemeinsam der Kunde und POST Courier.

„**Personenbezogene Daten**“: von POST Courier verarbeitete personenbezogenen Daten des Kunden und/oder ggf. der mit seiner Organisation verbundenen Personen (z. B. Name, Adresse (Postanschrift und elektronische Adresse), Telefonnummer usw.).

„**POST Courier**“: Geschäftsbereich Postdienste von POST Luxembourg, Körperschaft des öffentlichen Rechts, gegründet durch das geänderte Gesetz vom 10. August 1992 mit Sitz in 20 rue de Reims, L-2417 Luxembourg, eingetragen im Handels- und Gesellschaftsregister Luxembourg unter der Nummer J28.

„**Postdienste**“: alle Dienste, welche die Entleerung/Abholung, das Sortieren, die Beförderung und/oder die Zustellung der Sendungen umfassen.

„**Postfach**“: jede physische Installation, die von POST Courier einem lokalen Empfänger, bei dem es sich nicht um eine für private Zwecke handelnde natürliche Person handelt, zur Verfügung gestellt wird, um dem Empfänger den Empfang von Sendungen zu ermöglichen.

„**Postlagernde Sendung**“: eine an eine Verkaufsstelle adressierte Sendung, die nur durch den lokalen Empfänger gegen Zahlung einer Aushändigungsgebühr abgeholt werden kann.

„**Postnetz**“: die gesamte Organisation und Einrichtungen aller Art, die von POST Courier für die Bereitstellung der Services eingesetzt werden (einschließlich der Zugangspunkte).

„**Preisliste**“: jedes Dokument von POST Courier, in dem die finanziellen Bedingungen und die Entschädigungsbedingungen aufgeführt sind, die

für ein bestimmtes Produkt bzw. einen bestimmten Service gelten.

„**Produkt**“: jeder Gegenstand, den ein Kunde bestellt und den POST Courier im Rahmen eines Vertrags verkauft, vermietet oder bereitstellt.

„**Registrierte Sendung**“: Service zur Nachverfolgung der Beförderung und der Übergabe einer Sendung, wobei die Modalitäten von den Abmessungen, vom Gewicht und vom Gewährleistungsniveau abhängig sind, die von POST Courier für besagte Sendung angeboten werden, zum Beispiel eine Einschreibesendung oder ein Paket.

„**Sendung**“: Gegenstand, der eine den Allgemeinen Geschäftsbedingungen entsprechende oder von POST Courier anerkannte (i) Frankierung und (ii) Adresse aufweist und der dazu bestimmt ist, über das Postnetz zugestellt zu werden (zum Beispiel alle Korrespondenzdokumente, Zeitungen, Zeitschriften und registrierte Sendungen mit oder ohne zusätzliche Services).

„**Service**“: jede Dienstleistung von POST Courier, die durch einen Vertrag abgedeckt ist und in deren Genuss der Kunde kommt (einschließlich insbesondere der Postdienste und zusätzlichen Services).

„**Sonderbedingungen**“: alle Bedingungen von POST Courier, die für spezielle Produkt- und/oder Servicekategorien gelten.

„**Verkaufsstelle**“: jede Verkaufsstelle, die von POST Courier oder von einem Dritten für Rechnung von POST Courier betrieben wird; eine Liste kann auf der Website eingesehen werden.

„**Versandadresse**“: der Bereich auf der Vorderseite der Sendung, in dem die Adresse anzugeben ist.

„**Vertrag**“: Vereinbarung zwischen dem Kunden und POST Courier, die alle für die Lieferung eines vom Kunden bestellten Produkts und/oder die Erbringung eines beauftragten Service geltenden Bedingungen umfasst, einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Sonderbedingungen und gegebenenfalls der Bedingungen, die auf dem Formular angegeben sind.

„**Wertsendung**“: der Service, mit dem eine Sendung (Pakete ausgenommen) bei Verlust, Diebstahl oder Beschädigung in Höhe des vom Absender bei Beauftragung des Service deklarierten Werts unter Berücksichtigung eventueller im Ausland geltender Ausschlüsse und/oder Beschränkungen abgesichert wird.

„**Website**“: die Internetseite(n) von POST Luxembourg, zugänglich unter www.post.lu, www.packup.lu, www.eservices.lu, www.mypost.lu und/oder jede andere Adresse, die von POST Courier bestimmt und ordnungsgemäß mitgeteilt wird, auf der bzw. auf denen Informationen über Produkte und/oder Services bereitgestellt werden und auf der/auf denen bestimmte Produkte und/oder Services bestellt bzw. beauftragt werden können.

„**Zugangspunkt**“: jede auf der Website veröffentlichte physische Installation von POST Courier, an der der Absender eine Sendung in das Postnetz einliefern kann, um die Postdienste in Anspruch zu nehmen, zum Beispiel ein öffentlicher Briefkasten.

„**Zusätzliche Services**“: jeder optionale und/oder zusätzliche Service zu den eigentlichen Postdiensten und/oder der gleichzeitig mit den Postdiensten beauftragt wird (zum Beispiel die Zusatzversicherung für den Inhalt einer Sendung, eine Einschreibesendung usw.).

2. Anwendungsbereich und Vertragsabschluss

2.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für jeden Vertrag, der zwischen den Parteien abgeschlossen wird.

2.2. Der Kunde kann gemäß den von POST Courier vorgesehenen Modalitäten und Mitteln, die insbesondere in Abhängigkeit des betreffenden Service bzw. Produkts und/oder von der betreffenden Kundenkategorie abweichen können, ein Produkt und/oder einen Service bestellen bzw. beauftragen, und dies vor allem in einer Verkaufsstelle, über das Internet (insbesondere auf

- der Website oder über das Kundenkonto), per Fax und/oder SMS. Die Parteien erklären sich ausdrücklich damit einverstanden, dass jede Willenserklärung, die mit den in diesem Artikel 2.2 genannten Einrichtungen getätigt wird, mit dem Einverständnis der betreffenden Partei gleichzusetzen ist und denselben Wert wie ein mit einer handschriftlichen Unterschrift versehenes Dokument besitzt. Im konkreten Fall einer telefonischen Bestellung bzw. Beauftragung wird der Vertrag mittels schriftlicher Bestätigung durch den Kunden abgeschlossen.
- 2.3. Bestimmte Services werden nur Kunden angeboten, die den Vertrag im eigenen Namen abschließen. Jede Bestellung bzw. Beauftragung im Namen von und für Rechnung eines Dritten gilt als vom gesetzlichen Vertreter oder auf Basis einer ordnungsgemäß für diesen Zweck erteilten Vollmacht abgeschlossen.
- 2.4. Für die Bestellung bzw. Beauftragung bestimmter Produkte oder Services muss nach Kenntnisnahme und ausdrücklicher Annahme dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und aller anderen Sonderbedingungen und/oder damit in Verbindung stehenden Formularen zuvor ein Kundenkonto erstellt werden. Bestimmte Services, die über das Kundenkonto bestellt werden (zum Beispiel der Service Postlagerung und Nachsendung und der Service Alternative Übergabe zu Hause) erfordern in Übereinstimmung mit dem Verfahren, das von POST Courier eingerichtet wurde und auf der Website zur Verfügung steht, die Authentifizierung der personenbezogenen Daten des Kunden (und insbesondere der Adresse) bei der ersten Beauftragung des betreffenden Service oder im Falle einer späteren Änderung der Adresse (zum Beispiel bei einem Umzug). Der Kunde kann erst nach dem erfolgreichen Abschluss dieser Authentifizierung einen solchen Service beauftragen.
- 2.5. Der Vertrag wird abgeschlossen, sobald das erste der folgenden Ereignisse eintritt: Bestellbestätigung durch POST Courier über die Annahme der Kundenbestellung, Übergabe des bestellten Produkts oder Beginn der Lieferung des vom Kunden bestellten Produkts bzw. der Erbringung des vom Kunden beauftragten Service durch POST Courier.
- 2.6. Für bestimmte Produkte und Services gelten Sonderbedingungen, über die sich der Kunde auf der Website oder in einer Verkaufsstelle informieren muss, und es wird davon ausgegangen, dass der Kunde sie bei Vertragsabschluss vollständig akzeptiert hat.
- 2.7. Das Formular, die Preisliste, die geltenden Sonderbedingungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind integraler Bestandteil des Vertrags und stellen die vollständige Vereinbarung zwischen den Parteien für die Bereitstellung des Produkts oder die Erbringung des betreffenden Service dar, wobei alle anderen Bedingungen, die nicht ausdrücklich von den Parteien akzeptiert wurden, ausdrücklich ausgeschlossen sind.
- 2.8. Bei Abweichungen zwischen den Bestimmungen der verschiedenen vorgenannten Vertragsdokumente sind diese Bestimmungen in der Reihenfolge maßgeblich, die in Artikel 2.7 festgelegt ist, sofern nichts anderes im Vertrag vereinbart wird.
- 2.9. Die für einen Vertrag geltenden Bestimmungen verstehen sich unbeschadet gesetzlicher Vorschriften.
- 3. Festsetzung von Tarifen, Fakturierung und Zahlung**
- 3.1. POST Courier legt für das bestellte Produkt bzw. für den beauftragten Service den Preis zugrunde, der in der Preisliste und/oder in den Vertragsbestimmungen angegeben ist.
- 3.2. Die Preise und Tarife von POST Courier verstehen sich ausschließlich aller Steuern, Zollabgaben, anderer Abgaben und ähnlicher Belastungen, national oder international, die in Zusammenhang mit der Bestellung bzw. Beauftragung zu entrichten/zum tragen sind, wobei sich POST Courier das Recht vorbehält, solche Beträge und/oder entsprechende Gebühren für die Bearbeitung auf die Rechnung aufzuschlagen bzw. deren Rückzahlung zu verlangen (zum Beispiel im Falle von verzollten Sendungen), und dies in Übereinstimmung mit der Preisliste und/oder auf Basis der tatsächlich entstandenen Kosten.
- 3.3. Wenn der Preis oder Tarif für ein Produkt oder einen Service nicht sofort bezahlt wird, wird er in Rechnung gestellt. Die Zustellung der Rechnungen kann auf beliebigem Weg erfolgen, insbesondere auf elektronischem Weg, wenn POST Courier über eine elektronische Adresse des Kunden verfügt oder dieser ein Kundenkonto besitzt.
- 3.4. Die von POST Courier für das Produkt bzw. den Service ausgestellten Rechnungen sind für die Abrechnung zwischen den Parteien bis zum Beweis des Gegenteils maßgebend.
- 3.5. Der Kunde hat nach Zustellung einer Rechnung fünfzehn (15) Tage Zeit, um gegen diese Rechnung schriftlich unter Nennung der Gründe Einspruch zu erheben. Der schriftliche Einspruch entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der Rechnung.
- 3.6. Jede Rechnung ist innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist zu begleichen.
- 3.7. Bei einer nicht fristgerechten Zahlung hat POST Courier das Recht, Kosten für die Eintreibung in Rechnung zu stellen, die aufgrund von Zahlungsverzug des Kunden angefallen sind.
- 3.8. Für die in Rechnung gestellten Beträge, die nicht innerhalb einer Frist von drei (3) Monaten nach dem Datum der Bereitstellung eines Produkts oder der Erbringung eines Service bezahlt wurden, werden automatisch Zinsen zum gesetzlichen Zinssatz fällig.
- 4. Vertragserfüllung durch POST Courier**
- 4.1. Jeder Schriftverkehr, bei dem es sich nicht um eine Sendung handelt, wird in Übereinstimmung mit dem Gesetz als unzustellbar behandelt.
- 4.2. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, stellt POST Courier das Produkt bzw. den Service in Abhängigkeit ihrer technischen Möglichkeiten und Ressourcen unverzüglich nach Vertragsabschluss bereit.
- 4.3. POST Courier kann während der gesamten Laufzeit des Vertrags – nach eigenem Ermessen, ohne zusätzliche Kosten für den Kunden und ohne die wesentlichen Vertragsseigenschaften zu ändern – die Mittel und Modalitäten für die Bereitstellung eines Produkts oder die Erbringung eines Service ändern, insbesondere, um technologischen Weiterentwicklungen und/oder technischen und regulatorischen Zwängen Rechnung zu tragen, die nach Vertragsabschluss eingetreten sind.
- 4.4. POST Courier hat die Möglichkeit, ihre Rechte und/oder Pflichten, die sie im Rahmen des Vertrags besitzt bzw. zu erfüllen hat, ganz oder teilweise an Subunternehmen zu vergeben. In diesem Fall bleibt POST Courier in vollem Umfang für die einwandfreie Vertragserfüllung gegenüber dem Kunden verantwortlich.
- 4.5. Bei Nichterfüllung des Vertrags durch POST Courier gelten die Entschädigungshöchstgrenzen, die in der Preisliste und/oder auf dem entsprechenden Formular angegeben sind.
- 4.6. Vorladungen, öffentliche Zustellungen, Mitteilungen und gerichtliche Vorladungen, die in Form einer Einschreibesendung zugesendet werden, werden dem Empfänger unter Ausschluss jedes anderen Zustellungsmodus, der eventuell im Rahmen eines Service vereinbart wurde gemäß den geltenden gesetzlichen Vorschriften übergeben.
- 4.7. POST Courier hat das Recht, eine Empfangseinrichtung zu öffnen, die dem Kunden zur Verfügung gestellt wurde, wenn der Kunde (i) trotz Vertragsende den Zugang zu besagter Einrichtung behindert, (ii) die besagte Einrichtung verdächtige Eigenschaften aufweist (zum Beispiel Rauch, Dampf, Gerüche usw.), (iii) wenn in Bezug auf den Inhalt einer Sendung, die in der besagten Einrichtung hinterlegt wurde, Verdachtsmomente aufgetreten sind, die auf eine Gefahr für die umgebenden Anlagen und/oder Räumlichkeiten der Verkaufsstelle und/oder für die vor Ort befindlichen Personen hindeuten, (iv) der Kunde das verlangt, (v) eine öffentliche oder gerichtliche Behörde oder eine Amtsperson POST Courier dazu schriftlich offiziell auffordert. Die für eine solche Öffnung entstehenden Kosten gehen zu Lasten des Kunden.
- 5. Pflichten des Kunden**
- 5.1. Vor Vertragsabschluss erklärt der Kunde, dass er (i) die Modalitäten sowie technischen und betrieblichen Eigenschaften des entsprechenden Produkts bzw. Service im Hinblick auf seinen Bedarf (ii) sowie die von ihm einzuhaltenden gesetzlichen und regulatorischen Vorschriften geprüft hat, und verpflichtet sich, POST Courier gegebenenfalls die für die Vertragserfüllung notwendigen Dokumente und Informationen bereitzustellen.
- 5.2. Der Kunde ist für sein Kundenkonto, für dessen Gebrauch sowie für die Korrektheit und Vollständigkeit der Daten, die er dort angibt, verantwortlich. Jedes Dokument bzw. jede Information, das er bzw. die er von seinem Kundenkonto importiert und/oder übermittelt, gilt als vom Kunden importiert bzw. übermittelt, wobei der Kunde hierfür die volle Verantwortung übernimmt. Im Falle einer betrügerischen und/oder missbräuchlichen Verwendung seines Kundenkontos durch einen Dritten informiert er unverzüglich POST Courier darüber.
- 5.3. Sofern nichts anderes vereinbart wird, kann der Kunde weder einen Service noch ein Produkt ganz oder teilweise an Dritte abtreten, vermieten oder weiterverkaufen.
- 5.4. Der Kunde informiert POST Courier über jeden Sachverhalt, der für die einwandfreie Vertragserfüllung notwendig ist, sobald er davon Kenntnis erhält (oder davon nach vernünftigem Ermessen hätte Kenntnis haben müssen).
- 5.5. Der Kunde verpflichtet sich dazu, die geistigen Urheberrechte von POST Courier zu achten. Software, Programme, Anwendungen und Betriebsanleitungen, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden, gehen in keinem Fall in das Eigentum des Kunden über, und eine Lizenz wird nur in dem Fall und in dem Maße eingeräumt, in dem dies für die einwandfreie Vertragserfüllung erforderlich ist. Die Marken und Logos von POST Courier sowie der Inhalt der Website und die grafische Darstellung der Briefmarken sind geschützt und bleiben Eigentum von POST Courier. Der Kunde darf auf keinen Fall die Marken, Logos oder andere Unterscheidungsmerkmale entfernen, die eventuell auf einem Produkt aufgebracht sind.
- 5.6. Der Kunde haftet in vollem Umfang für jede betrügerische und/oder missbräuchliche Verwendung eines Produkts oder eines Service durch ihn selbst oder durch einen Dritten, wenn eine solche Verwendung von ihm geduldet oder unterstützt wird.
- 5.7. Wenn der Kunde seine Verpflichtungen im Rahmen dieses Artikels 5 nicht oder nicht vollständig erfüllt oder wenn begründete Zweifel daran bestehen, dass er diese Verpflichtungen nicht erfüllt, kann POST Courier (i) nicht für die Folgen eines Verzugs oder eines Schadens, der durch diesen Umstand entsteht, haftbar gemacht werden und hat das Recht, (ii) die Bereitstellung eines Produkts oder Service ganz oder teilweise abzulehnen, auszusetzen oder zu verschieben und (iii) dem Kunden alle zusätzlichen Kosten und/oder Schäden in Rechnung zu stellen, die durch diese Situation entstehen.
- 5.8. Der Kunde erklärt sich bereit, POST Courier sowie die Gesellschaften der POST-Gruppe von allen schädlichen Folgen schadlos zu halten und freizustellen, die sich direkt oder indirekt aus der Nichterfüllung einer seiner Pflichten ergeben. Der als Absender agierende Kunde ist in diesem Rahmen für Schäden und Nachteile haftbar, die POST Courier, den anderen Sendungen und/oder dem Postnetz aufgrund der Versendung von Gegenständen entstehen (und insbesondere für körperliche Verletzungen seiner Angestellten), die für die Beförderung nicht zugelassen sind oder die Zulassungsbedingungen nicht erfüllen.
- 5.9. Die Annahme einer Sendung durch POST Courier entbindet den Absender und/oder Empfänger nicht von seiner Verantwortung. Der Absender ist allein für die Richtigkeit und die Auswirkungen der Angaben verantwortlich, die entweder bei der Aufgabe der Sendung oder anschließend zu machen sind.
- 6. Verpacken von Sendungen**
- 6.1. Die Sendungen müssen in Übereinstimmung mit den geltenden Verpackungsvorgaben verpackt sein, damit der Inhalt ausreichend vor Beschädigung und Diebstahl geschützt ist. Hierbei sind die Umstände, unter denen die Sendung bearbeitet und befördert wird, sowie die Art des Inhalts zu beachten. Der Vermerk „zerbrechlich“

oder jeder andere ähnliche Vermerk wird nicht berücksichtigt. 6.1.2. Bei der eventuellen Wiederverwendung eines Verpackungsprodukts sind eine konforme Neuverpackung und eine neue, konforme Frankierung erforderlich.

7. Frankierung – Adresse

- 7.1. Jede Sendung, die an einem Zugangspunkt aufgegeben wird, muss gemäß der Preisliste und mit einem der Frankierungsverfahren frankiert bzw. frankierbar sein.
- 7.2. Bei unzureichender Frankierung behält sich POST Courier das Recht vor, die Bearbeitung der unzureichend frankierten Sendung zu verweigern, auszusetzen oder diese an den Absender zurückzuschicken. POST Courier kann ebenfalls vom lokalen Empfänger verlangen, die Frankierdifferenz sowie einen Aufschlag für die Bearbeitungsgebühren zu entrichten. Eine etwaige Weigerung kommt einer Annahmeverweigerung der Sendung gleich, und die Sendung wird dann an den Absender zurückgeschickt.
- 7.3. Der Absender gibt auf der Sendung vollständig und gut leslich (i) den Namen und die Adresse des Empfängers in der Versandadresse und möglichst (ii) seinen eigenen Namen und seine eigene Adresse an.
- 7.4. POST Courier kann die Beförderung und Zustellung jedes Gegenstands ablehnen, wenn die Adresse fehlt, unvollständig und/oder unzureichend lesbar ist, und gegebenenfalls seine Vernichtung veranlassen.
- 7.5. Sendungen, die über eine alternative Empfangseinrichtung zum Briefkasten geschickt werden, müssen in Übereinstimmung mit den von POST Courier auf ihrer Website oder in den Verkaufsstellen veröffentlichten Nutzungshinweisen unter Ausschluss sonstiger Adressangaben und vorbehaltlich eventuell geltender Sonderbedingungen den vollständigen Namen des Empfängers sowie die Bezeichnung der alternativen Empfangseinrichtung zum Briefkasten aufweisen, die vom Kunden gewählt wurde.
- 7.6. Sofern aus bestimmten Sicherheitsgründen erforderlich, kann POST Courier Sendungen, deren Angaben zu Name und Adresse des Absenders ungenau sind, ablehnen und ferner den Absender auffordern, seine Identität nachzuweisen.

8. Beförderung und Zustellung

- 8.1. POST Courier kann die Beförderung und Zustellung aller Gegenstände ablehnen, die POST Courier als nicht konform ansieht (einschließlich insbesondere solcher, die auf der Website und in den Verkaufsstellen als gefährlich oder untersagt genannt sind). Jede abgelehnte Sendung wird soweit möglich an den Absender zurückgeschickt. Andernfalls wird sie grundsätzlich in Übereinstimmung mit dem Gesetz als nicht zustellbar behandelt.
- 8.2. Verderbliche Waren werden auf Risiko des Absenders befördert.
- 8.3. Sendungen, die in das Postnetz zwecks Rücksendung an den Absender oder für eine erneute Sendung an eine neue Adresse eingeliefert werden, und die dem ursprünglichen Empfänger durch einen anderen Anbieter von Postdiensten als POST Courier übergeben wurden, werden von POST Courier nicht bearbeitet.
- 8.4. Die lokalen Empfänger akzeptieren alle Sendungen an ihre Adresse, die in einer Empfangseinrichtung übergeben wurden, mit Ausnahme einer eindeutigen Annahmeverweigerung zum Zeitpunkt der Zustellung. Der Empfänger ist laut Gesetz gehalten, für einen einfachen, freien, direkten und ungefährlichen Zugang zu seiner Empfangseinrichtung zu sorgen.
- 8.5. Die Verweigerung der Annahme einer Einschreibesendung durch einen lokalen Empfänger beeinträchtigt nicht die etwaigen Rechtswirkungen dieser Einschreibesendung.
- 8.6. Die Ablehnung, eine Empfangseinrichtung aufzustellen, kommt einer Verzichtserklärung gleich, als Empfänger zum Postdienst Zugang zu erhalten.
- 8.7. Im Falle einer Behinderung der Zustellung (insbesondere durch den Empfänger) einer Sendung gilt die Annahme der Sendung als verweigert. Nur der Empfänger und für bestimmte Services jede Person, die von diesem ausdrücklich

beauftragt wurde, kann eine an den Empfänger adressierte Sendung bei der Zustellung annehmen oder verweigern.

- 8.8. Sendungen, die an Empfänger in einem Gebäude mit mehreren unabhängigen Wohn- und/oder Büroeinheiten adressiert sind, können an einem gemeinsamen Eingang, der über öffentliche Straßen und Wege zugänglich ist, ordnungsgemäß zugestellt werden. Umfasst die Adresse mehrere Namen von natürlichen und/oder juristischen Personen, so gilt die Sendung als ordnungsgemäß zugestellt, wenn die Zustellung an eine dieser Personen erfolgt. Die Sendungen, Benachrichtigungen oder entsprechenden Abholscheine, die in einer Empfangseinrichtung hinterlegt werden, gelten mit und ab dem Zeitpunkt ihrer Hinterlegung als ordnungsgemäß an den Empfänger zugestellt.
- 8.9. Außer im Rahmen von Services, welche die Zustellung einer Sendung durch eine andere Empfangseinrichtung als den Briefkasten ermöglichen, werden Einschreibesendungen, Pakete und Nachnahmesendungen an ihren Empfänger an der angegebenen Adresse zugestellt oder bei dessen Abwesenheit: - an jede volljährige Person, die die Sendung an der Adresse entgegennimmt und die durch ihre Unterschrift als vom Empfänger ordnungsgemäß bevollmächtigt gilt und sich im Namen und für Rechnung des Empfängers verpflichtet, oder - an jede volljährige Person, die (i) die Benachrichtigung oder die Empfangsbestätigung für die Verkaufsstelle, bei der die Sendung aufbewahrt wird, und (ii) ihren Ausweis vorlegt.
- 8.10. Wertsendungen werden nur dem Empfänger oder jeder anderen Person ausgehändigt, die ausdrücklich vom Empfänger bevollmächtigt ist, seine Sendungen abzuholen.
- 8.11. Die Person, die eine Sendung über eine Empfangseinrichtung holt, muss die Adresse prüfen. Jede falsch zugestellte Sendung muss dem Bediensteten von POST Courier, der die Sendung zustellt, sofort zurückgegeben werden oder unverzüglich zu einer Verkaufsstelle zurückgebracht werden.
- 8.12. Sendungen, die nicht in der Empfangseinrichtung des lokalen Empfängers hinterlegt werden können oder von Mitarbeitern von POST Courier während des Zustellgangs nicht zugestellt werden können, werden von POST Courier an dem Ort und für den Zeitraum aufbewahrt, der auf der entsprechenden Benachrichtigung angegeben ist. POST Courier behält sich das Recht vor, nach alleiniger Ermessen die oben genannten Sendungen an einer alternativen Übergabestelle ihrer Wahl zu hinterlegen, soweit möglich in der Nähe der Adresse, die auf der Sendung vermerkt ist. In diesem Fall sind die notwendigen Anweisungen auf der Benachrichtigung vermerkt. Sendungen, die nicht innerhalb der angegebenen Frist abgeholt werden, werden an den Absender zurückgeschickt, wenn er bekannt bzw. identifizierbar ist. Andernfalls werden diese Sendungen in Übereinstimmung mit dem Gesetz behandelt. POST Courier behält sich das Recht vor, dem Absender die eventuellen Kosten weiterzurechnen.
- 8.13. Der Kunde kann gemäß der Preisliste und vorbehaltlich technischer Zwänge von POST Courier in Verbindung mit einer solchen Beförderung die Beförderung einer avisierten Sendung von der Verkaufsstelle, an der sie aufbewahrt wird, zu einer anderen Verkaufsstelle beantragen.
- 8.14. Der Empfänger kann die Zustellung sämtlicher Sendungen ohne Einzeladresse und/oder Sendungen, die mit seiner Person nicht in Verbindung stehen, an seine Empfangseinrichtung durch einfaches Aufbringen eines sichtbaren Aufklebers an der Empfangseinrichtung, der ausdrücklich auf dieses Verbot hinweist, ablehnen. Das Aufbringen eines solchen Aufklebers schließt in keinem Fall die Übermittlung von Sendungen oder Dokumenten des Staates, von Gemeindebehörden, Vereinen oder politischen, religiösen oder gemeinnützigen Stiftungen oder anderen Dokumenten aus, die keinen kommerziellen Zweck verfolgen.

9. Vertragslaufzeit

- 9.1. Der Vertrag tritt in Kraft, sobald er gemäß Artikel 2.5 zwischen den Parteien abgeschlossen

wurde.

- 9.2. Bestimmte Verträge werden für eine bestimmte Laufzeit oder eine Laufzeit, die für die Ausführung des Service notwendig ist, abgeschlossen und können, außer in den Fällen, die in Artikel 9 genannt sind, nicht gekündigt werden. Dies ist der Fall bei bestimmten Services, die mit der Hinterlegung der Sendung in einer oder durch eine Empfangseinrichtung oder mit der Übergabe einer Sendung an den Empfänger oder gegebenenfalls an eine von ihm beauftragte Person enden. Wenn der Vertrag die Übergabe einer Empfangsbestätigung für die Sendung an den Absender vorsieht, endet der Service mit der Absendung der Empfangsbestätigung (auf dem Postweg, elektronischem Weg oder durch jedes andere geeignete Mittel) des Empfängers an den Absender durch POST Courier.
- 9.3. Wenn es sich bei dem Vertrag um einen Vertrag mit unbestimmter Laufzeit handelt, haben beide Parteien das Recht, den Vertrag jederzeit mit einer Kündigungsfrist von einem (1) Monat zu kündigen, sofern nichts anderes vereinbart wird.
- 9.4. Die Artikel 3 (Festsetzung von Tarifen, Rechnungsausstellung und Zahlung), 9 (Widerruf – Aussetzung – Kündigung), 10 (Entschädigung und Haftungsbeschränkung von POST Courier), 12 (Mitteilungen zwischen Parteien – Nachweis- und Unterschriftsvereinbarung), 14 (Schlussbestimmungen), 15 (Anwendbares Recht) und 16 (Beilegung von Streitigkeiten) bleiben ungeachtet des Vertragsendes in Kraft.

10. Änderungen während der Vertragslaufzeit

- 10.1. Der Vertrag kann vom Kunden nicht einseitig geändert werden.
- 10.2. POST Courier behält sich das Recht vor, jederzeit und einseitig den Vertrag aus allen objektiv zu rechtfertigenden Gründen zu ändern, zum Beispiel im Falle von technischen Zwängen, von Zwängen, die sich aus den Geschäftsbeziehungen von POST Courier mit ihren Dienstleistern und/oder aus einer gesetzlichen oder regulatorischen Änderung ergeben. In diesem Fall wird diese Änderung dem Kunden spätestens dreißig (30) Tage vor ihrem Inkrafttreten mitgeteilt. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Entschädigung, wenn die Änderung des Vertrags (i) keinen Nachteil für den Kunden mit sich bringt oder (ii) eine Tarifierhöhung aus Gründen eintritt, die außerhalb der Kontrolle von POST Courier liegen (zum Beispiel eine Erhöhung von geltenden Steuern und/oder Gebühren, die für das Produkt bzw. den Service zu zahlen sind, oder eine Erhöhung des Verbraucherpreisindex). Bei einer Kündigung durch den Kunden in einem solchen Fall sind die Artikel 9.5 und 9.6 anwendbar. In allen anderen Fällen hat der Kunde das Recht, den Vertrag kostenlos innerhalb einer Frist von einem (1) Monat nach der Mitteilung über die Änderung zu kündigen.

11. Widerruf – Aussetzung – Kündigung

- 11.1. Im Rahmen des Vertragsabschlusses über eine physische Einrichtung von POST Courier kann der Kunde keinerlei Recht auf Widerruf aufgrund von Vorschriften für Verbraucherverträge geltend machen, die im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen des Unternehmers geschlossen wurden. Bei Abschluss eines Vertrags im Fernabsatz und außerhalb von Geschäftsräumen des Unternehmers kann der Kunde den Vertrag schriftlich oder über jedes andere dauerhafte Medium ohne Angabe von Gründen und ohne anfallende Kosten innerhalb von vierzehn (14) Tagen ab dem in Artikel L.222-9 des Verbrauchergesetzbuchs (*Code de la consommation*) genannten Beginn kündigen. Für Verträge, die im Fernabsatz geschlossen werden und einen Service betreffen, dessen Ausführung bereits bei Vertragsabschluss beginnt, erkennt der Kunde an und ist damit einverstanden, dass er ausdrücklich jedes Recht auf Widerruf verliert, nachdem der Vertrag komplett erfüllt wurde.
- 11.2. POST Courier hat das Recht, den Vertrag, das Kundenkonto sowie einen Service oder mehrere Services mit sofortiger Wirkung ganz oder teilweise auszusetzen, ohne dass dadurch Entschädigungsansprüche entstehen: (i) wenn sie durch eine zuständige Behörde oder ein zuständiges Gericht, das geltende Gesetz und/oder Vorschriften dazu verpflichtet ist, sowie im Falle

- eines Verstoßes des Kunden gegen geltendes Recht und/oder Vorschriften und/oder diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und/oder die Sonderbedingungen, durch den POST Courier ein direkter oder indirekter Schaden entsteht, (ii) im Falle eines offensichtlichen Betrugs durch den Kunden oder einer missbräuchlichen Nutzung von Services oder zu nicht postalischen Zwecken, (iii) im Falle eines Zahlungsverzugs bezüglich dieses Vertrags und/oder Services, der nicht spätestens fünf (5) Tage nach Versand einer Zahlungserinnerung durch POST Courier behoben wurde, (iv) wenn gegen den Kunden ein Überschuldungsverfahren anhängig ist oder (v) wenn die Zahlungsaufforderung im Sinne von Artikel 9.3 (iii) unten erfolglos bleibt. Der Kunde wird umgehend über jede Aussetzungsmaßnahme informiert. Diese bleibt solange bestehen, bis die Ursache beseitigt wurde. Jede Aussetzungsmaßnahme in Anwendung des Artikels 9.2 (ii) bis (v) einschließlich entbindet den Kunden nicht von der Bezahlung fälliger Rechnungen.
- 11.3. Unbeschadet der Artikel 7.2, 7.3 und 8.2 oben hat POST Courier das Recht, den Vertrag ganz oder teilweise per Einschreibesendung mit sofortiger Wirkung und entschädigungslos in den folgenden Fällen zu kündigen: (i) wenn eine Aussetzungsmaßnahme gemäß Artikel 9.2 mehr als fünfzehn (15) Tage dauert, (ii) aus Gründen, die sich der Kontrolle von POST Courier entziehen, (iii) oder wenn POST Courier vorab dem Kunden eine Mahnung zustellt, damit dieser sich an die geltenden gesetzlichen oder vertraglichen Vorschriften hält oder veranlasst, dass jede rechtswidrige, betrügerische und/oder missbräuchliche Verwendung durch Dritte eingestellt wird, wenn der Kunde eine solche Verwendung duldet oder unterstützt und wenn der Kunde auf diese Mahnung nicht innerhalb einer Frist von einem (1) Monat nach der Zustellung zufriedenstellend reagiert hat.
- 11.4. Unbeschadet der Artikel 7.2, 7.3 und 8.2 oben kann der Kunde den Vertrag in folgenden Fällen per Einschreiben kündigen: (i) wenn POST Courier eine wesentlichen Verpflichtung, die sie im Rahmen des Vertrags zu erfüllen hat, nicht erfüllt und eine Mahnung einen (1) Monat nach ihrer Zustellung erfolglos geblieben ist, (ii) aufgrund eines möglichen Widerrufsrechts, das er gemäß dem Verbrauchergesetzbuch (*Code de la consommation*) besitzt, (iii) in allen anderen Fällen und vorbehaltlich eventueller besonderer Vertragsbestimmungen unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem (1) Monat.
- 11.5. Wird der Vertrag – unabhängig vom Grund für die Vertragskündigung – gekündigt, ist der Kunde verpflichtet, den Service anteilig im Verhältnis zu den Nutzungstagen bis zum tatsächlichen Kündigungsdatum, das in der Kündigungsmittelteilung angegeben ist, zu bezahlen, sofern nichts anderes vertraglich vereinbart wurde.
- 11.6. Bei einer Vertragskündigung gemäß Artikel 9.3 (iii) oder 9.4 (iii) oben muss der Kunde jeglichen sich daraus ergebenden Schadenersatz zahlen.
- 11.7. Jedes Ereignis höherer Gewalt setzt die Verpflichtungen, die sich durch den Vertrag ergeben, ab dem Datum der Mitteilung durch die betroffene Partei an die andere Partei außer Kraft, solange das Ereignis höherer Gewalt andauert. Sollte jedoch ein solches Ereignis mehr als einen (1) Monat andauern, haben beide Parteien das Recht, den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von fünfzehn (15) Tagen ohne Entschädigung der anderen Partei zu kündigen.
- 12. Haftungsfreistellung und -beschränkung**
- 12.1. POST Courier leistet gegenüber dem Kunden keinen Ersatz für folgende Schäden: (i) indirekte, (ii) die ihr nicht hauptsächlich zuschreiben sind (insbesondere im Falle von höherer Gewalt oder Sicherheitsvorfällen), (iii) die sich aus der Art oder dem Inhalt der vom Kunden bereitgestellten Informationen ergeben, (iv) die sich aus einer Ursache ergeben, die hauptsächlich dem Kunden zuschreiben ist, insbesondere im Falle der Nichteinhaltung einer Bestimmung des Artikels 5, (v) die aus einer von POST Courier gemäß Artikel 9.2 ergriffenen Maßnahme folgen, und/oder (vi) die sich aus fehlender Konformität oder einem anderen Mangel an einem Produkt oder einem Service ergeben, der nach einer Frist von einem (1) Monat ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde dies nach vernünftigem Ermessen hätte feststellen müssen (sofern nicht gesetzlich eine kürzere Frist vorgesehen ist), oder nach einer Frist von sechs (6) Monaten ab dem Datum der Erbringung des Service gemeldet wurde.
- 12.2. Die in Artikel 10.1 genannte Haftungsbeschränkung von POST Courier gilt nicht für Schäden oder Nachteile des Kunden, die direkt aus einer groben Fahrlässigkeit und/oder einer vorsätzlich unerlaubten Handlung von POST Courier folgen.
- 12.3. Für die direkten Schäden, die sich aus der verspäteten Zustellung einer Sendung ergeben, kann POST Courier nur dann zur Haftung herangezogen werden, wenn die Frist für die Beförderung und Zustellung ausdrücklich im Vertrag garantiert wird. Für die direkten Schäden, die durch Verlust, Diebstahl oder Beschädigung einer Sendung entstehen, wird die Haftung von POST Courier nach den in der Preisliste festgelegten Modalitäten geregelt, welche die Höchstgrenzen für Entschädigungen und gegebenenfalls die speziellen Modalitäten des Service bestimmen. Außerdem ist die Haftung von POST Courier ausgeschlossen, wenn die Beschädigung einer Sendung (einschließlich ihres Inhalts) nicht vom Empfänger zum Zeitpunkt der Übergabe oder in Übereinstimmung mit dem Gesetz schriftlich festgehalten wurde.
- 12.4. Für direkte Schäden, die durch Verlust, Beschädigung oder Diebstahl einer Wertsendung verursacht wurden, ist die Haftung von POST Courier auf den Betrag beschränkt, den der Absender auf der Sendung als Wert angegeben hat. Weist POST Courier nach, dass der so angegebene Wert übertrieben hoch angesetzt war, so wird die Entschädigung auf den tatsächlichen Wert des Inhalts der betroffenen Sendung begrenzt.
- 12.5. Für direkte Schäden, die durch Verlust, Diebstahl oder Beschädigung einer Nachnahmesendung verursacht werden, haftet POST Courier für die Nichteinziehung des gesamten oder eines Teils des Betrags, vorausgesetzt, die Nichteinziehung ist nicht auf einen Fehler oder ein Versäumnis des Absenders zurückzuführen. Diese Haftung ist nach den in der Preisliste festgelegten Modalitäten und Höchstgrenzen begrenzt.
- 12.6. Wenn in Anwendung der Preisliste eine Entschädigung für den Verlust, Diebstahl oder die Beschädigung einer Einschreibesendung, eines Pakets oder einer Wertsendung zahlbar ist, hat der Kunde als Absender auch Anspruch auf Erstattung des Preises für den beauftragten Service, mit Ausnahme des Preises für im Rahmen dieser Sendung eventuell bestellte zusätzliche Services. Dasselbe gilt für eingetragene Sendungen oder Wertsendungen, die vom Empfänger aufgrund ihres schlechten Zustands abgelehnt werden, der POST Courier zuzuschreiben ist.
- 12.7. Im Falle einer Entschädigung, insbesondere gemäß Artikel 10.3, wird POST Courier bis zur Höhe des Betrags der gezahlten Entschädigung in alle Rechte der Person, die sie erhalten hat, für alle etwaigen Ersatzansprüche gegen den Empfänger, den Absender und/oder jeden Dritten eingesetzt.
- 13. Briefgeheimnis und Schutz personenbezogener Daten**
- 13.1. In Übereinstimmung mit dem Gesetz garantiert POST Courier das Briefgeheimnis. Diese Garantie versteht sich unbeschadet der Erfüllung gesetzlicher Überwachungs- und Kontrollaufgaben (insbesondere bei einer Zollkontrolle oder Sicherheitskontrolle beim Gütertransport) durch zuständige Behörden.
- 13.2. POST Courier verarbeitet bestimmte personenbezogene Daten des Kunden gemäß dem Gesetz wie in den Datenschutzhinweisen beschrieben.
- 14. Mitteilungen zwischen Parteien – Nachweis- und Unterschriftsvereinbarung**
- 14.1. Unbeschadet Artikel 12.2 muss jede formelle Mitteilung zwischen den Parteien in Verbindung mit dem Vertrag per Post in einer Verkaufsstelle oder durch jedes andere Mittel, das von POST Courier hierfür bereitgestellt wird, übermittelt werden.
- 14.2. Jede Kündigungsmittelteilung muss per Einschreibesendung oder gegebenenfalls über das Kundenkonto übermittelt werden. Der Kunde hat auch die Möglichkeit, bestimmte Services in der Verkaufsstelle zu kündigen.
- 14.3. POST Courier behält sich das Recht vor, insbesondere für den Erhalt eines Übergabenachweises alle EDV-Mittel, wie die Verwendung von PIN-Codes oder das Aufbringen einer handschriftlichen Unterschrift auf einem elektronischen Medium, im Rahmen der Services zu verwenden. Diese Mittel sowie die Mittel, die gemäß Artikel 2.2 eingesetzt werden, haben dieselbe Rechtswirkung wie eine handschriftliche Unterschrift auf Papier.
- 14.4. Die verschiedenen Kennzeichnungselemente, die gegebenenfalls von POST Courier im Rahmen der verschiedenen Postdienste aufgebracht werden, stellen ein Beweismittel für die Modalitäten der Übernahme und gegebenenfalls für die Zustellung der Sendungen dar.
- 15. Übertragung des Vertrags**
- 15.1. Unbeschadet von Artikel 4.4 kann keine Partei ihre Rechte und Pflichten ohne die zuvor eingeholte schriftliche Zustimmung der anderen Partei ganz oder teilweise übertragen.
- 15.2. Die Zustimmung des Kunden ist jedoch nicht erforderlich, wenn POST Courier ihre Rechte und/oder Pflichten ganz oder teilweise auf eine juristische Person überträgt, an der POST Courier direkt und/oder indirekt mit mindestens zwanzig Prozent (20 %) des Gesellschaftskapitals beteiligt ist.
- 16. Schlussbestimmungen**
- 16.1. Wenn eine Partei ein Recht oder einen Ersatzanspruch nicht oder verspätet geltend macht oder einlegt, ist dies auf keinen Fall so auszulegen, dass sie auf dieses Recht oder diesen Ersatzanspruch verzichtet.
- 16.2. Wird eine Vertragsbestimmung als nichtig, nicht geschrieben, nicht durchsetzbar oder nicht anwendbar angesehen, so behalten die anderen Bestimmungen dennoch ihre uneingeschränkte Gültigkeit.
- 17. Anwendbares Recht**
- Der Vertrag sowie alle Angelegenheiten, die mit diesem Vertrag in Zusammenhang stehen, unterliegen luxemburgischem Recht.
- 18. Beilegung von Streitigkeiten**
- 18.1. Der Kunde kann bei Fragen oder Reklamationen POST Courier oder die interne Beschwerdeabteilung von POST Courier in allen Verkaufsstellen während der Öffnungszeiten über ihre Anrufzentrale unter der Nummer 8002 8004 von Luxemburg aus (kostenloser Anruf) und +352 2462 8004 vom Ausland aus, über das Kontaktformular auf www.post.lu oder über jede andere Website oder jedes andere Mittel kontaktieren, das von POST Courier hierfür bereitgestellt wird.
- 18.2. POST Courier antwortet auf jede Reklamation im Sinne von Artikel 16.1 innerhalb von zehn (10) Werktagen nach ihrem Eingang. Dauert die Bearbeitung eines Vorgangs länger, verpflichtet sich POST Courier, innerhalb der oben genannten Frist eine Bestätigung über den Eingang dieser Reklamation zu schicken.
- 18.3. Im Rahmen eines Postdienstvertrags muss der Absender oder der Empfänger, der eine Reklamation im Falle von Verlust, Diebstahl oder Beschädigung einer Sendung oder im Falle der Nichteinhaltung der Qualitätsnormen des Dienstes vorbringen möchte, dies spätestens fünf (5) Tage ab der Feststellung der Unregelmäßigkeit und innerhalb von sechs (6) Monaten nach der Einlieferung der angefochtenen Sendung bei POST Courier tun, ansonsten verfällt der Anspruch. Wurde dem Kunden bei Einlieferung der Sendung eine Einlieferungsbestätigung ausgehändigt, so ist diese bzw. jeder andere Nachweis der Einlieferung mit der Einlieferungsnummer der Beschwerde beizulegen. Andernfalls übernimmt POST Courier keine Haftung.
- 18.4. Wenn eine Reklamation im Zusammenhang mit einem Vertrag nicht über diesen Service beigelegt werden kann und solange kein Verfahren bei einer gerichtlichen Instanz eingeleitet wurde gelten folgende Regelungen: (i) Der Kunde kann das Schlichtungsverfahren der ILR mittels des auf

deren Website (www.ilr.lu) herunterladbaren Formulare in Anspruch nehmen, wenn die Streitigkeit Postdienste betrifft. (ii) Falls der Vertrag online oder auf anderem elektronischen Wege geschlossen wurde, kann der Kunde die von der Europäischen Kommission bereitgestellte Plattform unter folgender Adresse nutzen: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. (iii) In allen anderen als den unter (i) und (ii) genannten Fällen und auf Initiative einer der Parteien kann der Mediator für Verbrauchergeschäfte (Médiateur de la Consommation) oder alternativ das Centre de Médiation Civile et Commerciale mit der Streitsache befasst werden: <http://www.cmcc.lu>.

- 18.5. Wenn keines der vorgenannten Vermittlungsverfahren im Rahmen der Reklamation eines Kunden eingeleitet wird oder zu einer Einigung zwischen den Parteien führt, sind allein die Gerichte des Großherzogtums Luxemburg zuständig, es sei denn, aufgrund des internationalen Privatrechts ist eine andere Gerichtsbarkeit allein zuständig.

Dieser Text ist eine freie deutsche Übersetzung der französischen Fassung und hat nur zum Zweck, den Kunden zu informieren. Im Falle eines Unterschieds oder eines Widerspruchs zwischen dieser deutschen Übersetzung und der französischen Fassung hat die französische Fassung Vorrang.