

## **Nachtrag zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen für grenzüberschreitende Sendungen (gültig ausschliesslich für den grenzüberschreitenden Transport von Paketen)**

Ausgabe September 2010

### **1. Geltungsbereich**

Der vorliegende Nachtrag zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen für grenzüberschreitende Sendungen (nachfolgend Nachtrag) stellt eine Ergänzung zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen für grenzüberschreitende Sendungen (nachfolgend AGB) dar.

Der vorliegende Nachtrag ist nur auf den grenzüberschreitenden Transport von Paketen anwendbar. Er regelt, zusammen mit den AGB, das Verhältnis zwischen den Kundinnen und Kunden (nachfolgend Kunde) und den Tochtergesellschaften der Swiss Post International Holding AG, oder deren Franchisee, Sales Agent, Reseller und weiteren Vertriebspartner (nachfolgend die SPI-Gesellschaft) im Zusammenhang mit dem grenzüberschreitenden Transport von Paketen.

Im Falle von Ambiguitäten, Diskrepanzen, Inkonsistenzen oder Widersprüche zwischen den AGB und dem vorliegenden Nachtrag gelten die Bestimmungen des vorliegenden Nachtrages.

Die Definition eines Paketes und alle Informationen über das Angebot sind in den Broschüren, bzw. in den Factsheets (Produktspezifikationen) jüngsten Datums der betroffenen SPI-Gesellschaften beschrieben.

Der vorliegende Nachtrag ist nicht auf die folgenden Tochtergesellschaften der Swiss Post International Holding AG anwendbar: TNT Swiss Post AG (CH), Swiss Post International Logistics AG (CH), primeMail GmbH (DE).

### **2. Übergabe**

#### **2.1 Verpackung**

Die Pakete müssen gemäss den Vorgaben der SPI-Gesellschaft verpackt sein. Dabei soll der Inhalt selbst starke Erschütterungen wie ein Fall aus 1.5 m unbeschädigt überstehen. Der Kunde kann ein Musterpaket der SPI-Gesellschaft zur Prüfung der Verpackung einreichen. Für ungenügend verpackte Pakete haftet die SPI-Gesellschaft nicht.

#### **2.2 Adressierung**

- 2.2.1 Die Pakete müssen vollständig und korrekt adressiert sein, bzw. die für die Adressierung der Sendungen benötigten Daten müssen vollständig vorhanden sein.
- 2.2.2 Postfachadressen sind in allen Fällen ausgeschlossen.
- 2.2.3 Bei Abweichungen, die zusätzlichen Verarbeitungsaufwand verursachen, kann die SPI-Gesellschaft einen Aufpreis verrechnen oder die Sendung kostenpflichtig an den Kunden retournieren.

#### **2.3 Übergabe an die SPI-Gesellschaft**

- 2.3.1 Die Pakete können gemäss dem Angebot der SPI-Gesellschaft übergeben werden. Mit den Paketen liefert der Kunde ebenfalls eine Einlieferliste mit, gemäss Angebot der SPI-Gesellschaft.
- 2.3.2 Jedes Paket wird bei der SPI-Gesellschaft oder direkt bei einem Zustellpartner gescannt. Dieser Scanevent dient als Übernahmebestätigung. Ohne Scanevent gilt das Paket als nicht an die SPI-Gesellschaft zum Versand übergeben. In diesem Fall liegt der Nachweis der Übergabe beim Kunden, wobei die reine Aufführung eines Paketes auf der Einlieferliste nicht als Beweis gilt.

#### **2.4 Massgebende Daten**

- 2.4.1 Werden bei der elektronischen Erfassung der Adressen und des Barcodes auf den Paketen andere Daten (digitale Bilder eingeschlossen) festgehalten, als sie vom Kunden in elektronischer oder anderer Form der SPI-Gesellschaft zur Verfügung gestellt werden, gelten für die Weiterbearbeitung die Daten der SPI-Gesellschaft als massgebend.

- 2.4.2 Bei Paketen, die an den Absender zurückgesandt werden, gelten ebenfalls die von der SPI-Gesellschaft erfassten Daten als massgebend. Verfügt nur die SPI-Gesellschaft über entsprechende Daten, anerkennt der Kunde diese als zutreffend.
- 2.4.3 Für die definitive Gewichtsbestimmung gelten ebenfalls die von der SPI-Gesellschaft erfassten Daten als massgebend.

### **3. Zustellung**

#### **3.1 Zustellzeitpunkt**

Die Pakete gelten als zugestellt, wenn die Pakete dem Empfänger übergeben oder an einem anderen dafür bestimmten Ort zugestellt worden sind. Der Kunde anerkennt die durch die SPI-Gesellschaft oder einem Zustellpartner elektronisch erfassten Zustellereignisse als Nachweis für die erfolgte Zustellung.

#### **3.2 Bezugsberechtigung**

Neben dem Empfänger sind sämtliche im selben Wohn- oder Geschäftsdomizil anzutreffenden Personen zum Bezug von Paketen berechtigt. Bei Abwesenheit des Empfängers und anderer bezugsberechtigter Personen können Pakete auch einem Nachbarn zugestellt werden.

#### **3.3 Zustellgebiet**

Besonders abgelegene Regionen im Bestimmungsland, grenzzolltechnisch abweichende Regionen und Inseln sind von einer Zustellung im jeweiligen Empfängerland ausgeschlossen, soweit nicht anderweitig im Vertrag mit dem Kunden vermerkt.

#### **3.4 Zustellung für Länder ohne Vertrag**

Werden vom Kunden der SPI-Gesellschaft Pakete übergeben, für Länder für welche keine vertragliche Vereinbarung zwischen dem Kunden und der SPI-Gesellschaft besteht, werden diese Pakete nach erfolgter Vereinbarung mit dem Kunden zugestellt oder ihm kostenpflichtig retourniert. Wenn die SPI-Gesellschaft die Pakete trotz Fehlens eines Vertrages mit dem Kunden zustellt, werden diese dem Kunden mit einer Gebühr von EUR 35 pro Paket in Rechnung gestellt.

### **4. Unzustellbare Pakete**

- 4.1.1 Falls der Empfänger eines Paketes nicht ermittelt werden kann oder falls ein Empfänger die Annahme verweigert, bei unklaren Adressbeschriftungen auf dem Paket, versperrten Zugängen oder anderweitigen Hindernissen, gelten die Pakete als unzustellbar. Dies gilt ebenfalls für Pakete, welche nach der Hinterlegung einer Abholungseinladung nicht innerhalb der gesetzten Frist abgeholt werden.
- 4.1.2 Unzustellbare Pakete werden kostenpflichtig an den Kunden retourniert. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Rückerstattung der bei der Übergabe an die SPI-Gesellschaft bezahlten Preise. Verweigert der Absender die Rücknahme der Sendung, trägt er zusätzlich die Kosten für deren Entsorgung oder Vernichtung.

### **5. Volumengewicht**

Versendet der Kunde Pakete deren Volumengewicht mehr als 15% über dem gewogenen Gewicht dieser Pakete liegt, hat die SPI-Gesellschaft jederzeit das Recht, dem Kunden einen volumenabhängigen Aufschlag in Rechnung zu stellen. Dieser Aufschlag wird dem Kunden vorab kommuniziert.

Berechnung des Volumengewichtes:  $(\text{Länge} \times \text{Breite} \times \text{Höhe in cm}) / 6000 = \text{Volumengewicht in kg}$ .

### **6. Haftung**

#### **6.1 Grundsatz**

Die SPI-Gesellschaft haftet maximal bis zu einem Betrag von 8.33 SZR pro Kilogramm. Für Pakete mit einem Gewicht unter 5 Kilogramm haftet die SPI-Gesellschaft maximal bis zu einem Betrag von EUR 50 pro Paket.

## **6.2 Anspruchsberechtigung**

6.2.1 Bei Verlust, Beraubung oder Beschädigung steht der Anspruch auf Entschädigung dem Absender zu.

6.2.2 Bei Beschädigung muss der Empfänger den Schaden beim Zustellunternehmen schriftlich anmelden und bestätigen lassen.

## **6.3 Nachnahmebeträge**

Für gewisse Länder wird die Zusatzleistung Nachnahme (COD) im Angebot der SPI-Gesellschaften aufgeführt. Bei der Wahl dieser Zusatzleistung werden die Nachnahmebeträge bei der Zustellung für den Kunden eingezogen und auf das vom Kunden angegebene Konto überwiesen.

Die SPI-Gesellschaft haftet bis zur Höhe des Nachnahmebetrages (maximal 500 EUR) für

- eingezogene Beträge, bis sie dem Empfänger ordnungsgemäss auf dessen Konto gutgeschrieben worden sind.
- Pakete, die sie ohne Einzug des Nachnahmebetrages oder gegen Einzug eines niedrigeren Betrages als des angegebenen aushändigt.

Die SPI-Gesellschaft haftet nicht für den Nachnahmebetrag, wenn

- die Nichteinziehung auf einen Fehler oder eine Nachlässigkeit des Kunden zurückzuführen ist.
- Verspätungen beim Einzug und bei der Übermittlung der Beträge eintreten.
- das Paket gemäss Ziff. 5 der AGB von der Beförderung ausgeschlossen ist.

## **7. Paketverarbeitungssystem (PVS)**

Sämtliche Pakete werden über das Paketverarbeitungssystem (nachfolgend PVS) der SPI-Gesellschaft abgewickelt und für den Versand aufbereitet. Beim PVS handelt es sich um eine Plattform im Internet unter der Adresse [www.swisspost.com/parcelsystem](http://www.swisspost.com/parcelsystem). Das PVS mit seiner Versand- und Dispositionsfunktion für den Paketversand erlaubt dem Kunden u.a., seine Kundenadressen zu verwalten, Adresstiketten zu drucken, Adressdaten der SPI-Gesellschaft elektronisch zu übertragen und Sendungsaufträge zu verwalten. Die verschiedenen Möglichkeiten und die angebotenen Funktionen für den Kunden werden in den entsprechenden Anleitungen beschrieben, welche von der SPI-Gesellschaft zur Verfügung gestellt werden..

Die SPI-Gesellschaft hat das Recht, das Leistungsangebot des PVS jederzeit anzupassen oder einzustellen. Entsprechende Änderungen werden dem Kunden vorgängig in geeigneter Form mitgeteilt.

### **7.1 Anmeldung und Einrichtung im PVS**

Die Anmeldung erfolgt nach Vertragsunterzeichnung durch die SPI-Gesellschaft. Der Kunde erhält einen Zugang für die von ihm gewählten Funktionen. Weitere Benutzer mit eingeschränkten Rechten können bei der SPI-Gesellschaft beantragt werden. Der Kunde verpflichtet sich dafür zu sorgen, dass alle Nutzer über die Rechte und Pflichten, insbesondere die Sorgfaltspflichten für die Nutzung des PVS, informiert sind.

### **7.2 Pflichten des Kunden**

#### **7.2.1 Zugang**

Der Kunde ist für die sorgfältige Aufbewahrung der Identifikationsmerkmale (Username, Passwort) durch seine Nutzer verantwortlich. Er hat dafür zu sorgen, dass die Nutzer Username und Passwort getrennt voneinander aufbewahren und vor missbräuchlicher Verwendung durch Dritte schützen. Hat der Kunde Grund zur Annahme, dass ein unberechtigter Dritter die Identifikationsmerkmale kennt oder unbefugterweise Zugriff auf das PVS oder einzelne darin angebotenen Funktionen hat, muss er dies unverzüglich der SPI-Gesellschaft melden.

#### **7.2.2 Dateneinlieferung**

Der Kunde verpflichtet sich, seine Sendungsdaten korrekt und vollständig an die SPI-Gesellschaft zu übermitteln. Dabei verpflichtet er sich, die Produkte und Zusatzleistungen gemäss den Vorgaben der SPI-Gesellschaft korrekt anzugeben. Die SPI-Gesellschaft verarbeitet die Sendungen gemäss den

Angaben des Kunden. Werden irrtümlicherweise nicht angebotene Produktkombinationen seitens Kunde gewählt, anerkennt der Kunde die gewählten Produktkombination der SPI-Gesellschaft.

### **7.3 Kosten**

- 7.3.1 Die Nutzung der Plattform PVS sowie deren Funktionen sind grundsätzlich kostenlos. Ausgenommen davon sind entsprechend ausgewiesene, kostenpflichtige Zusatzfunktionen.
- 7.3.2 Der Kunde ist für das Vorhandensein eines Internetzuganges und der notwendigen Hard- und Softwarekomponenten mit den entsprechenden Konfigurationen verantwortlich, und er trägt die daraus anfallenden Kosten. Aufwände für die Integration der zur Verfügung gestellten Daten auf Seiten Kunden sind durch diesen selbst zu tragen. Die SPI-Gesellschaft finanziert keine Entwicklungsaufwände.

### **7.4 Zugangssperre**

Die SPI-Gesellschaft ist berechtigt, den Zugang des Kunden auf das PVS oder zu einzelnen darin enthaltenen Funktionen ohne Ankündigung und ohne Kostenfolgen zu sperren, wenn der Kunde gegen den vorliegenden Nachtrag verstösst, die Sicherheit des PVS nicht mehr gewährleistet ist oder er sich mit der Bezahlung von Rechnungen in Verzug befindet.

### **7.5 Verfügbarkeit**

- 7.5.1 Die SPI-Gesellschaft setzt sich für eine möglichst hohe und unterbrechungsfreie Verfügbarkeit des PVS und der Funktionen ein. Die SPI-Gesellschaft übernimmt jedoch keine Garantie für den ununterbrochenen Service, für den Service zu einem bestimmten Zeitpunkt oder für die Vollständigkeit, Authentizität und Integrität der gespeicherten oder über das PVS oder das Internet übermittelten Daten.
- 7.5.2 Unterbrüche zur Behebung von Störungen, Durchführung von Wartungsfenstern, Einführung neuer Technologien usw. wird die SPI-Gesellschaft kurz halten und diese wenn immer möglich in die verkehrsarme Zeit legen.

### **7.6 Haftung im Zusammenhang mit dem PVS**

- 7.6.1 Jede Haftung der SPI-Gesellschaft gegenüber dem Kunden oder Dritten für die Nicht- oder Schlechterfüllung des PVS ist ausgeschlossen, sofern diese nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig erfolgte. Die SPI-Gesellschaft haftet weder für die Richtigkeit der zur Verfügung gestellten Daten, noch für die daraus entstehenden Folgeschäden oder entgangenen Gewinne. Für entstehende Schäden aus allfälligen Ausfällen des PVS haftet die SPI-Gesellschaft nicht. Die Haftung der SPI-Gesellschaft für die versehentliche Offenlegung sowie Beschädigung oder den Verlust von Daten, die über das PVS gesendet und empfangen werden, bzw. dort gespeichert sind, ist ausgeschlossen.
- 7.6.2 Der Kunde haftet gegenüber der SPI-Gesellschaft für Schäden, die in irgendeiner Form auf die Nicht- oder Schlechterfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen zurück zu führen sind, sofern er nicht nachweist, dass ihn kein Verschulden trifft. Der Kunde verpflichtet sich, die SPI-Gesellschaft von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die aus der rechtswidrigen oder missbräuchlichen Nutzung des PVS oder der einzelnen Funktionen resultieren.

### **7.7 Datenschutz und Sicherheit**

- 7.7.1 Die für die Geschäftsabwicklung notwendigen Daten werden durch die SPI-Gesellschaft gespeichert und vertraulich behandelt. Die SPI-Gesellschaft verwendet die erhobenen Daten ausschliesslich zur Erbringung ihrer eigenen Leistungen. Zieht die SPI-Gesellschaft zur Leistungserbringung Dritte bei, ist sie berechtigt, die dazu erforderlichen Daten den beigezogenen Dritten zugänglich zu machen.
- 7.7.2 Es wird modernste Sicherheitstechnologie eingesetzt, um Daten gegen unbefugtes Bearbeiten oder unbefugten Zugriff zu schützen. Für die Sicherheit der im Internet übermittelten Daten kann grundsätzlich keine Haftung übernommen werden.
- 7.7.3 Hinsichtlich der vom Kunden bereitgestellten personenbezogenen Daten Dritter (insbesondere Adressen der Empfänger) ist der Kunde dafür verantwortlich, dass sämtliche datenschutzrechtlichen Vorgaben für die vertragsgemässe Erbringung der Leistung eingehalten sind.

### **7.8 Dateneinlieferung und Benutzung des PVS**

- 7.8.1 Der Kunde verpflichtet sich, der SPI-Gesellschaft die Paketdaten am Aufgabetag vor der Übergabe an die SPI-Gesellschaft mittels PVS zu übermitteln.
- 7.8.2 Der Kunde stellt sicher, dass die über das PVS eingegebenen Sendungsdaten mit den eingelieferten Paketen und ihren Empfängeradressen und Referenznummern übereinstimmen.

### **7.9 Avisierung des Empfängers**

- 7.9.1 Der Kunde kann seine Paketempfänger über den Versand per SMS oder E-Mail informieren lassen, entsprechend dem Angebot der SPI-Gesellschaft für die jeweilige Destination. Die SPI-Gesellschaft kann die zeitgerechte Avisierung per SMS oder E-Mail nur dann vornehmen, wenn die Daten korrekt und rechtzeitig vorliegen.
- 7.9.2 Die vom Kunden gelieferten Daten (Mobile-Nummern und E-Mail Adressen) werden von der SPI-Gesellschaft ausschliesslich für den Avisierungsservice verwendet.
- 7.9.3 Die SPI-Gesellschaft lehnt jegliche Haftung für unzustellbare SMS oder E-Mail ab. Eine Information des Kunden über unzustellbare Avisierung erfolgt nicht.

### **7.10 Sendungen verfolgen (Track & Trace)**

- 7.10.1 Der Kunde kann mit Eingabe der Paketnummer, Referenz oder Adresse Auskunft über den Sendungsverlauf sowie den aktuellen Sendungsstatus (Track & Trace Service) erhalten.
- 7.10.2 Über diesen Service stehen dem Kunden bezüglich der von ihm verschickten Pakete sämtliche je Paket bei der SPI-Gesellschaft vorhandenen Daten zur Verfügung. Diese Daten sind teilweise durch das Postgeheimnis, im Übrigen datenschutzrechtlich geschützt. Diese geschützten Daten sind nur zu denjenigen Paketen abrufbar, welche durch den Kunden selbst versendet wurden und auch entsprechend identifiziert werden können (Zugang Kunde).
- 7.10.3 Der Kunde verpflichtet sich, allfällig ersichtliche fremde Daten umgehend der SPI-Gesellschaft zu melden. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, den Zugriff von Dritten auf diese Daten so einzuschränken, dass weder das Postgeheimnis noch der Datenschutz verletzt werden. Die erfassten Daten sind während 180 Tagen abrufbar, wobei die SPI-Gesellschaft für die Einhaltung dieser Dauer keine Haftung übernimmt.

## **8. Übrige Bestimmungen**

### **8.1 Änderung des vorliegenden Nachtrages**

Die Schweizerische Post, Swiss Post International Holding AG und die SPI-Gesellschaft behalten sich vor, den vorliegenden Nachtrag jederzeit zu ändern.

### **8.2 Originaltext**

Der vorliegende Nachtrag ist in Deutsch, Englisch, Französisch und Italienisch abgefasst. Im Falle von Widersprüchen ist die deutsche Version massgebend.