

Besondere Geschäftsbedingungen

Besondere Geschäftsbedingungen der General Logistics Systems Austria GmbH (nachstehend „GLS Austria“) für den Online-Vertrieb (nachfolgend „GLS-ONE“)

1. Geltung

1.1 Diese Besonderen Geschäftsbedingungen (BGB) gelten für alle Tätigkeiten, die GLS aufgrund von Bestellungen über GLS-ONE durchführt, insbesondere für, die Abfertigung, den Umschlag, die Lagerung und den Transport von Paketen innerhalb Deutschlands und international, gleichgültig ob GLS Austria die Leistungen selbst erbringt oder von Dritten durchführen lässt. Ergänzend finden der Leitfaden für sporadische Versender sowie die NB Gut-Richtlinie Anwendung (siehe: <https://gls-group.eu/AT/de/kundeninfo>).

1.2 Für den Fall, dass zwingende gesetzliche Bestimmungen z.B. des UGB oder der CMR (Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road, Geneva, May 1956 and Protocol of 5th July 1978, Geneva) etwas anderes bestimmen, gehen diese Bestimmungen den Besonderen Geschäftsbedingungen für den Online-Vertrieb vor. Soweit diese Geschäftsbedingungen keine Regelungen treffen, gelten die Vorschriften des UGB sowie die Allgemeinen Österreichischen Spediteurbedingungen (AÖSp) unter Aufhebung der Abschnitte X u. XI und §§ 7, 35 und 54.

2. Zustandekommen des Vertrages, Entgelte

2.1 Über GLS-ONE kann der Versender selbständig Paketaufkleber erstellen und das Paket in einem GLS PaketShop zur Beförderung aufgeben. Es können mehrere Pakete auf einmal beauftragt werden.

2.2 Es gelten die bei Vornahme der Bestellung aktuellen Preise und Zuschläge für GLS-ONE, die unter gls-one.at einsehbar sind. Das Entgelt ist während der Bestellung zu entrichten. GLS akzeptiert Zahlungen per PayPal und per VISA- und MasterCard-Kreditkarten. Bei Kreditkartenzahlungen wird der Buchungstext in der Abrechnung den Eintrag gls-group.eu enthalten.

2.3 Der Vertrag kommt erst zustande, wenn der Zahlungsvorgang erfolgreich abgeschlossen wurde.

2.4 Im Anschluss an die Bestellung kann der Versender die Quittung sowie den Paketaufkleber für das beauftragte Paket ausdrucken. Daneben erhält der Versender eine automatische Bestätigungs-E-Mail, die nochmals die wesentlichen Vertragsbestandteile und die BGB mit Widerrufsbelehrung enthält.

2.5 Auf Anfrage des Versenders bei dem in der Quittung und der Bestätigungs-E-Mail angegebenen Depot erstellt GLS eine Rechnung.

3. Widerrufsbelehrung

3.1 Sofern Sie diesen Vertrag als Verbraucher schließen, haben Sie folgendes Widerrufsrecht.

3.2 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 Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (General Logistics Systems Austria GmbH Debitorenbuchhaltung Traunerstr. 105a, 4052 Ansfelden, Fax +43 5 9876 2000, E-Mail customer-service@gls-one.at) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das unter https://www.gls-one.at/AT/de/GLS-ONE_widerrufsformular_AT.pdf erhältliche 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.

3.3 Folgen des Widerrufs

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 Vertrags 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 ver-

einbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so 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 Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

4. Leistungsumfang und Hindernisse

4.1 GLS führt als Massenspediteur Dienstleistungen durch. Durch standardisierte Abläufe wird eine möglichst ökonomische und schnelle Beförderung erreicht. Die Pakete werden als Sammelladung transportiert und innerhalb der Depots und Umschlagplätze über automatische Bandanlagen sortiert. Bei Eingang im Versanddepot, bei Durchlaufen eines Umschlagplatzes, bei Eingang im Empfangsdepot, bei Übernahme durch den Zustellfahrer sowie bei der Ablieferung werden die Pakete regelmäßig gescannt. Datum und Uhrzeit werden dabei registriert. Weitere Schnittstellendokumentationen erfolgen nicht.

4.2 GLS ist nicht zur Untersuchung sowie zur Durchführung von Maßnahmen zur Erhaltung oder Besserung des Gutes und seiner Verpackung verpflichtet.

4.3 Weisungen, die nach Übergabe eines Paketes vom Versender erteilt worden sind, müssen nicht befolgt werden.

4.4 Die Annahme der Pakete im PaketShop wird mit den von GLS dafür vorgesehenen Quittungen dokumentiert.

4.5 Die Zustellung der Pakete, die dem annehmenden Depot (= Versanddepot) bis 17 Uhr zur Verfügung stehen, erfolgt werktags außer samstags innerhalb Österreichs regelmäßig innerhalb von 24 Stunden (Regellauzeit) frei Haus Empfänger. Die Einhaltung der Regellauzeit wird weder zugesichert noch garantiert.

4.5.1 GLS unternimmt maximal zwei Zustellversuche.

4.5.2 Die Zustellung von Paketen kann bei gewerblichen Empfängern beim Pförtner, an der Posteingangsstelle oder der Warenannahme erfolgen. Eine Zustellung an Postfachadressen ist ausgeschlossen.

4.5.3 Die Zustellung von Paketen erfolgt mit befreiender Wirkung gegen Unterschrift des Empfängers oder einer an der Abgabestelle des Empfängers anwesenden Person sofern nach den konkreten Umständen keine begründeten Zweifel an deren Empfangsberechtigung bestehen. **Der Versender ist einverstanden, dass Pakete - nach einem erfolglosen Zustellversuch beim Empfänger - bei einem Nachbarn des Empfängers oder in einem nahe gelegenen GLS Paket Shop mit befreiender Wirkung zugestellt werden dürfen (alternative Zustellung)**, es sei denn, dass nach den konkreten Umständen begründete Zweifel daran bestehen, dass die alternative Zustellung den Interessen des Versenders oder Empfängers entspricht.

4.5.4 Als Abliefernachweis gilt die Reproduktion der in digitalisierter Form vorliegenden Unterschrift der Empfangsperson, die diese mittels Touchpen auf dem Scannerdisplay geleistet hat, sowie ggf. der von ihr unterzeichnete Rollkartenabschnitt.

4.5.5 Hat der Empfänger GLS eine Abstellgenehmigung erteilt, gilt das Paket als zugestellt, wenn es an der in der Genehmigung bezeichneten Stelle abgestellt worden ist.

4.6 Wird die Erfüllung einer Leistung durch ein Hindernis unmöglich gemacht, das nicht dem Risikobereich von GLS Austria zuzurechnen ist (z. B. Naturkatastrophen, höhere Gewalt), wird GLS Austria für die Dauer dieses Hindernisses von der Erfüllung der Leistung befreit.

4.7 Können Pakete nicht nach den Ziffern 4.5.1 bis 4.5.5 an den Empfänger bzw. an eine in Ziffer 4.5.3 genannte Person oder im PaketShop zugestellt werden und ist eine Rückbeförderung an den Versender mangels Kenntnis der Person des Versenders ausgeschlossen oder verweigert der Versender die Annahme, ist GLS berechtigt, die Pakete nach Ablauf einer 90-tägigen Frist ab Feststellung der Unzustellbarkeit zu verwerten. Pakete, deren Inhalt unverwertbar ist, darf GLS vernichten.

5. Beförderungsausschlüsse (Verbotsgüter)

5.1 Angesichts der unter Ziffer 4.1 dargestellten Abläufe sind nachfolgend angeführte Güter aufgrund ihres Wertes bzw. ihrer Beschaffenheit **von der Beförderung durch GLS Austria ausgeschlossen**:

- Pakete, deren **Warenwert € 550,- überschreitet**
 - Güter mit einem Warenwert unter € 550,-, durch deren Verlust oder Beschädigung **hohe Folgeschäden** entstehen können (z.B. Datenträger)
 - Pakete mit einem Gewicht von mehr als 31,5 kg
 - Pakete mit einem Gurtmaß (= Umfang zuzüglich längste Seite) von mehr als 3m, einer Länge von mehr als 2m, einer Höhe von mehr als 0,6 m bzw. einer Breite von mehr als 0,8 m
 - unzureichend bzw. **nicht beanspruchungsgerecht verpackte Güter**
 - gebündelte Sendungen
 - Güter, die in irgendeiner Weise einer gesonderten oder besonders sorgsam Behandlung bedürfen (weil sie z.B. besonders zerbrechlich sind oder nur stehend oder nur auf einer bestimmten Seite liegend transportiert werden können)
 - Gepäckstücke wie z.B. Koffer und Reisetaschen
 - verderbliche oder temperaturempfindliche Güter, sterbliche Überreste, lebende Tiere
 - verschreibungspflichtige Medikamente sowie Medikamente von anderen Gütern (z.B. von Reifen, Gefahrgütern) getrennt befördert werden müssen, Impfstoffe, Insulin und Betäubungsmittel,
 - Unikate (z.B. Kunstgegenstände, Antiquitäten, Autographen),
 - Edelmetalle und -steine, echter Schmuck, echte Perlen, Geld, Münzen, Medaillen
 - Telefonwertkarten und Pre-Paid-Karten (z.B. für Mobiltelefone)
 - Urkunden und Dokumente (z.B. Reisepass, Führerschein) sowie geldwerte Urkunden und Dokumente (z.B. Wertpapiere, Wechsel, Sparbücher, Gutscheine, Eintrittskarten, Bahn-/Bus-/Flugtickets, Voucher)
 - Schusswaffen und Waffenteile im Sinne des § 11ff Waffengesetz
 - Abfälle, Problemstoffe und radioaktive Stoffe aller Art
 - Gefahrgut
 - Pakete mit der Frankatur „unfrei“
 - kennzeichnungspflichtige Pakete, die nicht oder nicht richtig bzw. ausreichend gekennzeichnet sind
 - Pakete, deren Inhalt, äußere Gestaltung, Beförderung oder Lagerung gegen ein gesetzliches oder behördliches Verbot verstößt; hiervon erfasst sind auch Pakete, deren Inhalt gegen Vorschriften zum Schutz des geistigen Eigentums verstößt einschließlich gefälschter oder nicht lizenzierter Kopien von Produkten (Markenpiraterie)
 - Güter oder Pakete, deren Versand nach den jeweils anwendbaren Sanktionsgesetzen insbesondere wegen des Inhalts, des Empfängers oder aufgrund des Herkunfts- oder Empfangslandes verboten ist. Sanktionsgesetze umfassen alle Gesetze, Bestimmungen und Sanktionsmaßnahmen (Handels- und Wirtschaftsbeschränkungen) gegen Länder, Personen/Personengruppen oder Unternehmen, einschließlich Maßnahmen, die durch die Vereinten Nationen, die Europäische Union und die europäischen Mitgliedsstaaten verhängt wurden
 - Pakete mit einem der folgenden Ziele:
 - außerhalb der EU: alle Länder (Zollrelationen), ausgenommen Monaco,
 - innerhalb der EU: Andorra, Ceuta, Griechenland, Livigno, Malta, Melilla, San Marino, Zypern, die Stadt Büsingen am Hochrhein (PLZ: D-78266), Überseegebiete und alle europäischen Inseln ausgenommen deutsche und kroatische Inseln und Irland.
- 5.2 **Zusätzlich ausgeschlossen sind:**
von der Beförderung ins Ausland
- Tabakwaren und Spirituosen,
 - Persönliche Effekten und Carnet-ATA-Waren.
 - Reifen, soweit das Empfangsland Schweden ist.
- 5.3 **Der Versender ist zur Einhaltung der Beförderungsausschlüsse verpflichtet und hat vor der Übergabe der Pakete an GLS Austria entsprechende Kontrollen durchzuführen. GLS Austria übernimmt ausschließlich verschlossene Pakete**, welche während der Beförderung nur in gesetzlich zulässigen Ausnahmesituationen geöffnet werden. **GLS Austria obliegt keine Verpflichtung zur Überprüfung des Pakets bzw. seiner Verpackung hinsichtlich eines Verstoßes gegen die angeführten Beförderungsausschlüsse.**
- 5.4 Beauftragt der Versender GLS Austria mit dem Transport eines Pakets, dessen **Beförderung gemäß den Ziffern 5.1. bis 5.2. ausgeschlossen** ist, ohne dass GLS Austria den Transport vor Übergabe schriftlich genehmigt hat, so erfolgt der **Transport auf Risiko des Versenders**.

Darüber hinaus haftet der Versender in diesem Fall **für alle Schäden und Kosten**, die GLS Austria bzw. Dritte infolge der vertragswidrigen Beauftragung erleiden. Dies beinhaltet auch den Aufwandsersatz für angemessene, von GLS Austria zur Beseitigung des vertragswidrigen Zustands oder Abwehr von Gefahren veranlasste Maßnahmen, wie z.B. Sicherstellung, Zwischenlagerung, Rücksendung, Entsorgung, Reinigung. GLS Austria steht es zudem ohne vorherige Rücksprache mit dem Versender uneingeschränkt frei, dem Versender das Paket zur Abholung bereit zu stellen, an ihn zurück zu befördern, einzulagern oder an einen **anderen Dienstleister zur Weiterbeförderung** zu übergeben, welcher keinen entsprechenden Beförderungsausschluss vorsieht. Sofern es die Sachlage rechtfertigt, ist GLS Austria des Weiteren berechtigt, solche Güter nach Benachrichtigung des Versenders **zur Abwehr von Gefahren zu vernichten**.

5.5 Auf dem Paket angebrachte Beschriftungen oder Kennzeichen, die auf eine in Ziffer 5.1 bis 5.2 genannte Beschaffenheit hinweisen, gelten nicht als Inkenntnissetzen von GLS Austria. Eine Zustimmung durch den Paket Shop Betreiber oder einen Frachtführer bzw. deren Dienstnehmer oder Erfüllungsgehilfen oder eine stillschweigende Übernahme eines Pakets stellt keine Zustimmung von GLS Austria zur Beförderung entgegen eines Beförderungsausschlusses dar.

6. Pflichten des Versenders

6.1 Das Paket ist von dem Versender mit dem von GLS über GLS-ONE individuell generierten Paketaufkleber zu versehen. Der Versender trägt dafür Sorge, dass die für die Durchführung der Bestellung und den Ausdruck des Paketaufklebers erforderliche Hard- und Software vorhanden und funktionstüchtig ist. Fehler beim Druck des Paketaufklebers gehen zu Lasten des Versenders. Der Versender hat sicherzustellen, dass bei Übergabe des Paketes nur ein einziger, unbeschädigter Paketaufkleber gut sichtbar und unverdeckt auf der größten Seite des Paketes angebracht ist. Alte Paketaufkleber, Adressangaben oder sonstige alte Kennzeichen sind zu beseitigen. Der Versender ist dafür verantwortlich, dass die Daten des tatsächlich zur Beförderung an GLS übergebenen Paketes mit den Daten des generierten Paketaufklebers übereinstimmen.

6.2 Kommt der Versender seinen Verpflichtungen aus Ziffer 6.1 nicht nach, kann GLS nach pflichtgemäßem Ermessen das Paket ausladen, einlagern, sichern oder zurückbefördern, ohne gegenüber dem Versender deshalb Schadensersatzpflichtig zu werden, und kann von dem Versender Ersatz der erforderlichen Aufwendungen wegen dieser Maßnahmen verlangen. Bei Versendungen ins EU-Ausland obliegt die Erfüllung der Nachweispflichten im Zusammenhang mit der Umsatzsteuerbefreiung für innergemeinschaftliche Lieferungen dem Versender.

6.3 Versendungen unter Verwendung des individuell für den Versender generierten Paketaufklebers werden in jedem Fall dem Versender zugerechnet. Der Versender ist verpflichtet, GLS eine missbräuchliche Nutzung seines GLS-ONE-Zugangs unverzüglich anzuzeigen. Im Fall der missbräuchlichen oder sonst vertragswidrigen Nutzung ist GLS berechtigt, den GLS-ONE-Zugang des Versenders zu sperren. Der Versender haftet GLS für Schäden, die durch die missbräuchliche Nutzung seines GLS-ONE-Zugangs entstehen, soweit er diese zu vertreten hat.

6.4 Der Versender ist für eine **beanspruchungsgerechte und auf das zu versendende Gut abgestimmte Innen- und Außenverpackung** verantwortlich. Dabei sind die aufgrund des in Ziffer 4.1 dargestellten Transportablaufs **zu erwartenden Transportbelastungen zu berücksichtigen**. Das Gut ist so zu verpacken, dass es zum einen selbst vor Verlust und Beschädigung geschützt wird und zum anderen kein Schaden an Personen, am Betriebsmaterial und an anderen transportierten Paketen entstehen kann. Die Verpackung muss zudem gewährleisten, dass ein Zugriff auf den Paketinhalt nicht möglich ist, ohne eindeutige Spuren an der Außenverpackung zu hinterlassen. Als Hilfestellung zu diesem Thema dient die Verpackungseitleinie von GLS (siehe: www.gls-paketshop.at)

7. Haftung

7.1 GLS Austria **haftet** nach den einschlägigen österreichischen gesetzlichen Bestimmungen bei entgeltlicher Beförderung von Gütern auf der Straße (§ 439a UGB) für den gänzlichen oder teilweisen Verlust sowie für die Beschädigung des Gutes bis zu einem Betrag von **8,33 Sonderziehungsrechten** des Internationalen Währungsfonds je kg des Rohgewichts, sofern der Verlust oder die Beschädigung zwischen dem Zeitpunkt der Übernahme des Pakets und dessen Zustellung eintritt.

Der aktuelle Kurswert der Sonderziehungsrechte kann unter www.oenb.at abgefragt werden. **GLS Austria haftet nicht für Folgeschäden und Folgekosten wie z.B. rein wirtschaftliche Verluste, Gewinneinbußen, entgangenen Gewinn oder Umsatzverluste, Aufwendungen von Ersatzmaßnahmen, Vertragsstrafen, die der Versender gegenüber Dritten zu leisten verpflichtet ist**, es sei denn, der Schaden ist vorsätzlich oder grob fahrlässig durch GLS Austria herbeigeführt worden.

7.2 Die Haftung für Verspätungsschäden bemisst sich nach den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen.

7.3 In den Fällen, in denen der Versender keine Transportversicherung abgeschlossen hat, erstattet GLS Austria über die Haftungsgrenze nach Ziffer 7.1 Satz 1 hinaus den Wert des versandten Gutes, in der Höhe begrenzt auf

- den Einkaufspreis (Produktionskosten) bzw.
- bei gebrauchten Gütern den Zeitwert bzw.
- bei aus Anlass einer Versteigerung versendeten Gütern den Versteigerungspreis,

je nachdem, welcher Betrag im Einzelfall der niedrigste ist, **maximal jedoch € 550,- je Paket**, es sei denn, der Schaden ist vorsätzlich oder grob fahrlässig durch GLS Austria herbeigeführt worden. **Dieser Verzicht auf die Haftungsgrenze nach Ziffer 7.1 Satz 1 gilt jedoch nicht für Pakete, deren Beförderung gemäß den Ziffern 5.1 bis 5.2 ausgeschlossen ist.**

7.4 Ein zwischen dem Versicherer des Versenders und dem Versender vereinbarter Selbstbehalt begründet nur dann einen entsprechenden Verzicht von GLS Austria auf die Haftungsgrenze nach Ziffer 7.1 Satz 1, wenn dies zwischen dem Versender und GLS Austria ausdrücklich schriftlich vereinbart wird.

7.5 Der Versender hat im **Falle einer Beschädigung** das als beschädigt bezeichnete **Gut in jener Verpackung**, wie es GLS Austria zum Transport übergeben wurde, **aufzubewahren** und sicherzustellen, dass es zur Abholung durch GLS Austria bereitsteht. **Ist das Gut in der Versandverpackung nicht mehr vorhanden oder kann es nicht bereit gestellt werden, so ist die Haftung von GLS Austria auf den in Ziffer 7.1 Satz 1 genannten Betrag begrenzt.**

8. Nebenabreden/ Teilwirksamkeit / Gerichtsstand

8.1 Nebenabreden und abweichende Vereinbarungen bedürfen der Schriftform.

8.2 Sollte eine Bestimmung dieser BGB unwirksam sein, wird hierdurch der Bestand der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

8.3 Ausschließlicher Gerichtsstand ist Linz/Donau soweit dem nicht zwingendes Recht entgegensteht.

9. Alternative Streitbeilegung

9.1 Informationen zur Online-Streitbeilegung für Verbraucher: Die EU-Kommission hat eine Internetplattform zur Online-Beilegung von Streitigkeiten (sog. „OS-Plattform“) eingerichtet. Die OS-Plattform dient als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten betreffend vertragliche Verpflichtungen, die aus Online-Kauf-/ Dienstleistungsverträgen erwachsen. Der Kunde kann die OS-Plattform unter dem folgenden Link erreichen: <http://ec.europa.eu/consumers/odr> E-Mail-Adresse GLS: customer-service@glS-one.at

9.2 GLS nimmt nicht an Streitbeilegungsverfahren von einer Verbraucherschlichtungstelle teil.

Stand: September 2021