

## **Allgemeine Geschäfts- und Vertragsbedingungen**

der Hermes Logistik GmbH, FN 385111s, Concorde Business Park 1/D/1/7, 2320 Schwechat

für **Businesskunden zur Erbringung von Paketdienstleistungen („AGB für Businesskunden“)**

### **1. Geltungsbereich**

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“) regeln die vertragliche Rechtsbeziehung zwischen der Hermes Logistik GmbH (im Folgenden „Hermes“) und ihren Kunden (im Folgenden „Auftraggeber“). Diese AGB gelten ergänzend für sämtliche von Hermes im Rahmen des Bereichs „Business“ mit der Vereinbarung zur Erbringung von Paketdienstleistungen angebotenen und zu erbringenden Leistungen und Lieferungen sowie sämtliche damit in Zusammenhang stehenden Nebengeschäfte und sonstige Leistungen, insbesondere der Beförderung und Zustellung von Paketen (im Folgenden „Sendungen“).
- 1.2. Diese AGB gelten unabhängig davon, ob Hermes die Leistungen selbst erbringt oder durch einen angeschlossenen oder beauftragten Systempartner (im Folgenden „Dritten“) erbringen lässt.
- 1.3. Im Rahmen einer laufenden Geschäftsverbindung gelten diese AGB auch für künftige Leistungen, selbst wenn dies in Zukunft nicht ausdrücklich vereinbart werden.

### **2. Vertragsverhältnis**

- 2.1. Hermes schließt mit dem Auftraggeber auf Basis dieser AGB eine schriftliche Vereinbarung zur Erbringung von Paketdienstleistungen.
- 2.2. Beginn und Ende des Vertragsverhältnisses ergeben sich aus der schriftlich geschlossenen Vereinbarung zur Erbringung von Paketdienstleistungen.
  - 2.2.1. Das Recht zur fristlosen Auflösung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Als wichtige Gründe, die eine fristlose Auflösung rechtfertigen, gelten insbesondere:
    - Wenn gegen den anderen Vertragspartner ein Konkurs- oder sonstiges Insolvenzverfahren beantragt, eröffnet oder mangels Masse abgewiesen wird
    - bei Vertragsverletzungen des jeweils anderen Vertragspartners, die trotz einer Abmahnung und innerhalb einer gleichzeitig gesetzten Nachfrist nicht behoben worden sind.
  - 2.2.2. Jede Kündigung oder Auflösungserklärung aus wichtigem Grund muss per eingeschriebener Briefsendung/Rückschein oder Kurier erfolgen, um den jeweiligen Zugang nachvollziehen zu können.
  - 2.2.3. Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses sind grundsätzlich alle vor Vertragsende in normalem Umfang veranlassten Leistungen durch Hermes zu den vereinbarten Bedingungen abzuwickeln.
  - 2.2.4. Im Falle einer Auflösung aus einem vom Auftraggeber zu verantwortenden wichtigen Grund, ist Hermes mit dem Zugang der Auflösungserklärung von allen weiteren Leistungsverpflichtungen entbunden und berechtigt, noch ausstehende Leistungen zurückzuhalten und Vorauszahlungen zu fordern. Bis zu diesem Zeitpunkt begonnene Leistungen können von Hermes abgebrochen und sofort anteilig abgerechnet werden. Zu diesem Zeitpunkt noch nicht begonnene Leistungen müssen von Hermes nicht ausgeführt werden.
- 2.3. Soweit der Auftraggeber die vertragsgegenständlichen Leistungen und Logistikaktivitäten gemäß der schriftliche Vereinbarung zur Erbringung von Paketdienstleistungen exklusiv an Hermes übertragen hat, wird der Auftraggeber für die Dauer der Zusammenarbeit im vertragsgegenständlichen, beauftragten Geschäftsfeld und dem vertragsgegenständlichen Vertragsgebiet keine gleichen oder in der wirtschaftlichen Auswirkung gleichen Vereinbarungen, weder mittel- noch unmittelbar, mit Dritten schließen oder derartige Leistungen selbst erbringen. Ausdrücklich festgehalten wird, dass es Hermes grundsätzlich gestattet ist, vergleichbare Logistikaktivitäten und sonstige Leistungen auch für andere Unternehmen auszuführen. Eine Informationsverpflichtung dem Auftraggeber gegenüber besteht nicht.
- 2.4. Hermes erbringt sämtliche in der schriftlichen Vereinbarung angebotenen und zu erbringenden Leistungen und Lieferungen sowie sämtliche damit in Zusammenhang stehenden Nebengeschäfte und sonstige Leistungen, ausschließlich auf Grundlage dieser AGB. Abweichende Bedingungen, mündliche Nebenabsprachen, Änderungen oder Ergänzungen dieser Bedingungen sowie seiner Anlagen bzw. Beilagen bedürfen im Einzelfall einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung zwischen Hermes und dem Auftraggeber und haben nur für den jeweiligen einzelnen Geschäftsfall vor diesen AGB Vorrang. Dies gilt auch für ein Abgehen von diesem Formerfordernis.

- 2.5. Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende allgemeine Geschäfts- oder Vertragsbedingungen des Auftraggebers werden von Hermes nicht akzeptiert und gelten als nicht vereinbart. Dies gilt auch, wenn diesen seitens Hermes nicht widersprochen wird. Vertragserfüllungshandlungen seitens Hermes stellen insofern keinesfalls eine Zustimmung zu entgegenstehenden oder von diesen AGB abweichenden allgemeinen Geschäfts- oder Vertragsbedingungen des Auftraggebers dar. Im Zweifel ist jedenfalls von den gegenständlichen AGB auszugehen.
- 2.6. Soweit sich aus diesen AGB nichts anderes ergibt, gelten die Bestimmungen der „Allgemeinen Österreichischen Spediteurbedingungen“ (AÖSp) mit Ausnahmen deren Abschnitte X und XI sowie die Regelungen der CMR (Übereinkommen über den Beförderungsvertrag im internationalen Straßengüterverkehr) in der jeweils geltenden Fassung.

### **3. Entgelt**

- 3.1. Das Entgelt für die von Hermes zu erbringenden Leistungen ergibt sich aus dem Preisverzeichnis gemäß der schriftlich geschlossenen Vereinbarung. Der Auftraggeber ist verpflichtet, für jede in Anspruch genommene Leistung, die darin vereinbarten Entgelte zu bezahlen. Grundlage für die Verrechnung ist der erste Scan einer Sendung am vereinbarten Abholort des Auftraggebers oder einer Zustell- oder Hauptumschlagsbasis.
- 3.2. Die vereinbarten Entgelte verstehen sich netto, somit jeweils zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer und sind auf Basis des österreichischen Verbraucherpreisindex (VPI 2020) wertgesichert. Die für die Berechnung der Wertsicherung als Ausgangsbasis maßgebliche Indexzahl ist die des Monats des Vertragsabschlusses, bei späteren Änderungen jene Indexzahl, die Grundlage für die (jeweils) letzte Änderung war. Hermes ist berechtigt, Erhöhungen, welche sich aus der Wertsicherung ergeben, unverzüglich geltend zu machen. Die Anpassung erfolgt jeweils spätestens mit 01.03. eines jeden Kalenderjahres, wobei festgehalten wird, dass Hermes an diese Abrechnungsmodalität nicht gebunden ist. Ein Verzicht auf die Anwendung der Wertsicherung bedarf einer ausdrücklichen Erklärung in Schriftform. Die Vertragsparteien betrachten die Rechtswirksamkeit dieser Wertsicherungsvereinbarung als Geschäftsgrundlage für den Abschluss und Aufrechterhaltung der schriftlich geschlossenen Vereinbarung.
- 3.3. Der Entgeltanspruch entsteht, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart worden ist, mit der Erbringung der Vertragsleistung. Die Zahlung durch den Auftraggeber erfolgt ohne Abzug monatlich nachträglich binnen 14 Tagen nach Rechnungseingang. Im Falle des Zahlungsverzuges werden gesetzliche Verzugszinsen in Höhe von 9,2 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz vereinbart, wobei der Basiszinssatz, der am ersten Kalendertag eines Halbjahres gilt, für das jeweilige Halbjahr maßgebend ist. Der Auftraggeber verpflichtet sich, alle Hermes allfällig entstehenden Kosten, Spesen und Barauslagen - aus welchem Titel auch immer sie resultieren - und die Hermes durch die Verfolgung ihrer berechtigten Ansprüche entstehen, zu ersetzen.
- 3.4. In der schriftlich geschlossenen Vereinbarung nicht ausdrücklich vereinbarte Zusatz- und Sonderleistungen von Hermes müssen auf Basis dieser AGB separat vereinbart werden und werden gesondert verrechnet.
- 3.5. Sollte es zu wesentlichen Änderungen der in dem der schriftlich geschlossenen Vereinbarung angefügten Leistungsverzeichnis genannten Einzelleistungen kommen, werden die davon betroffenen Entgelte neu verhandelt, sofern Hermes dies verlangt. Sollte es bei nachträglicher Betrachtung des vorangegangenen Geschäftsjahres über einen Zeitraum von 3 aufeinander folgenden Monaten zu erheblichen (+/- 10%) Abweichungen von den im Leistungsverzeichnis angenommenen Basisdaten gekommen sein, kann Hermes jeweils verlangen, dass die Vergütungssätze neu verhandelt werden. Kommt es innerhalb von acht Kalenderwochen ab Aufforderung zur Neuverhandlung der Vergütungssätze in den vorgenannten Fällen zu keiner Einigung, sind beide Vertragsparteien jeweils berechtigt, die gegenständliche Kooperationsvereinbarung danach mit einer Frist von 3 Monaten zu kündigen.
- 3.6. Hermes ist berechtigt, die jeweiligen Entgelte anzuheben, sofern Kosten die von Hermes zu erbringenden Leistungen verteuern, auf deren Entwicklung Hermes keinen Einfluss hat (z.B. LKW-Mautgebühren, Steuererhöhungen, Kosten von beauftragten Subunternehmen, zu weite Wege). Hermes ist berechtigt, auf die jeweils vereinbarten Entgelte einen indexbasierten Kraftstoffzuschlag zu erheben, der Mehrkosten aus objektiven Dieselpreissteigerungen auffängt.

### **4. Leistungsbeschreibung**

- 4.1. In Entsprechung der mit dem Auftraggeber auf Basis dieser AGB schriftlich geschlossenen Vereinbarung übernimmt Hermes in Zusammenarbeit mit Dritten die Beförderung und die Zustellung von Sendungen des Auftraggebers innerhalb und gemäß der im vereinbarten Leistungsverzeichnis vereinbarten Regionen und/oder die Abwicklung von Retourensendungen des Auftraggebers über die „Hermes-Paketshops“ und/oder über sonstige allenfalls separat vereinbarte Abholstationen, gemäß dem jeweils vereinbarten Preisverzeichnis.
- 4.2. Hermes ist berechtigt, für die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen, gegebenenfalls auch bloß einzelner Dienstleistungen, auch sonstige Dritte als Subunternehmer heranzuziehen. Hermes ist jedenfalls berechtigt, die zur Erbringung der vereinbarten Leistungen eingesetzten Einrichtungen und Maßnahmen (Art, Weg und Mittel der Beförderung) nach freiem Ermessen zu ändern. Hermes ist jedoch alleiniger Vertrags- und Ansprechpartner für die mit dem Auftraggeber vereinbarte Gesamtleistung.
- 4.3. Hermes führt keinen Terminverkehr durch. Die Einhaltung einer bestimmten Lieferfrist ist ausdrücklich nicht geschuldet.
- 4.4. Aufgabe: Ausschließlich bedingungsgerechte Sendungen im Sinne der AGB können innerhalb der jeweiligen Öffnungszeiten an den Hermes PaketShops (im Folgenden „PaketShops“), am separat vereinbarten Abholort oder am Standort von Hermes zur Beförderung und Zustellung aufgegeben werden. Die Übernahme einer Sendung wird dem Auftraggeber durch Übergabe einer Übernahmebestätigung bestätigt. An den PaketShops werden Sendungen zur nationalen Beförderung ausschließlich bis zu 31,5 kg Einzelgewicht, Sendungen zur internationalen Beförderung ausschließlich bis zu 25 kg Einzelgewicht übernommen. Die zulässigen Maße und Gewichte ergeben sich im Einzelnen aus der einen integrierenden Bestandteil dieser AGB bildenden Preis- und Serviceübersicht.
- 4.5. Zustellung: Die Zustellung erfolgt grundsätzlich an den auf der Sendung in der Adresse angegebenen Empfänger, einen Übernahmeberechtigten oder einen Ersatzempfänger (in der Folge zusammen „Empfänger“) durch persönliche Übergabe gegen Unterschrift des Empfängers, wobei diese auch nach Wahl von Hermes durch Hinterlegung in einem PaketShop oder der Geschäftsstelle eines angeschlossenen Systempartners erfolgen kann. Der absendende Auftraggeber ist damit einverstanden und erteilt mit seinem Auftrag seine ausdrückliche Einwilligung, dass die Übergabe auch an eine andere Person erfolgen darf, von der den Umständen nach angenommen werden kann, dass diese zur Annahme der Sendung berechtigt ist und der Empfänger dagegen nicht im Vorhinein schriftlich Einspruch erhoben hat (Ersatzempfänger). Hierzu zählen insbesondere in den Räumen des Empfängers anwesende Mitglieder und Angestellte des Haushaltes des Empfängers sowie Wohnungs- oder Hausnachbarn des Empfängers. Wird eine Zustellung an einen Ersatzempfänger durchgeführt, erhält der Empfänger eine Benachrichtigungskarte mit einem qualifizierten Hinweis zu Zeit und Ort der Übergabe an den Ersatzempfänger. Hievon ausgenommen ist die Zustellung von Kleinwarensendungen, welche – abhängig von der Beschaffenheit auch durch Zusammenfalten - durch Einlegen in einer Abgabevorrichtung des Empfängers erfolgt.
- 4.6. Abholung: Kann die Sendung nicht in der gemäß Punkt 4.5. beschriebenen Art und Weise zugestellt werden, wird eine Benachrichtigung an der Abgabestelle des Empfängers zurückgelassen, dass die Sendung bis zu dem auf der Benachrichtigung ausgewiesenen Datum entweder in einem bestimmten PaketShop oder einer bestimmten Geschäftsstelle eines angeschlossenen Hermes- Systempartners innerhalb der festgesetzten Öffnungszeiten zur Abholung bereitgehalten wird. Pakete, deren Ersatzzustellung zulässig ist, können - wenn der Empfänger dagegen nicht schriftlich Einspruch erhoben hat – im Rahmen der Abholung außer an den Empfänger auch an Personen abgegeben werden, an die ersatzweise zugestellt werden kann. Im Zweifelsfall hat die Person, welche die Übergabe der Sendung verlangt, ihre Identität sowie ferner nachzuweisen, dass an sie eine Ersatzzustellung zulässig ist. Der Nachweis der Zulässigkeit der Ersatzzustellung kann entfallen, wenn die Benachrichtigung oder die Ankündigung übergeben wird.
- 4.7. Übernahme: Die ordnungsgemäße Übernahme der Sendung im Rahmen der Zustellung und/oder der Abholung ist von der zur Übernahme berechtigten Person mit ihrer Unterschrift (auf Papier oder auf dem Unterschriftsfeld eines mobilen Datenerfassungsgerätes/Handheldcomputer) zu bestätigen. Die digitalisierte Form der vom jeweiligen Übernehmer geleisteten Unterschrift und die Reproduktion einer solchen Unterschrift werden als Abliefernachweis vom Auftraggeber ausdrücklich anerkannt. Für den Fall, dass der Übernehmer aus irgendeinem Grund nicht fähig ist, die Übernahme einer Sendung durch seine Unterschrift in der obigen Form zu bestätigen, wird die Sendung nur dann an diesen abgegeben, wenn ein geschäftsfähiger Zeuge in Gegenwart des Übernehmers die Übernahme durch seine Unterschrift „als Zeuge“ bestätigt und der Unterschrift einen Vermerk beifügt, aus dem der Grund der

Schreibunfähigkeit des Übernehmers ersichtlich ist. Der Zeuge hat, wenn seine Identität nicht außer Zweifel steht, diese nachzuweisen. Wird eine Sendung an eine vom auf der Sendung in der Adresse angegebenen Empfänger verschiedene Person abgegeben, muss diese ihrer Unterschrift einen entsprechenden Vermerk beifügen, aus dem ihre Übernahmeberechtigung eindeutig hervorgeht. Sofern die Identität des jeweiligen Übernehmers nicht außer Zweifel steht, ist diese durch Urkunden (die den Namen, Geburtsdatum und Unterschrift des Empfängers sowie ein nicht austauschbares erkennbares Lichtbild enthalten und von Behörden oder anderen Einrichtungen des öffentlichen Rechts ausgestellt sind), nachzuweisen. Hievon ausgenommen sind Kleinwarensendungen, deren ordnungsgemäße Übernahme – abhängig von der Beschaffenheit auch durch Zusammenfalten - durch Einlegen in einer Abgabevorrichtung des Empfängers ohne Übernahmebestätigung erfolgt. Ebenso ausgenommen sind Sendungen, für welche der Empfänger Hermes die Erlaubnis zur Abstellung an einen Wunsch-Platz erteilt hat. In diesen Ausnahmefällen erfolgt die Einlage bzw. Abstellung auf eigenes Risiko des Empfängers und gelten sämtliche eingelegte bzw. abgestellte Sendungen als bestätigt übernommen.

- 4.8. Nach Ablauf der Abholfrist nicht abgeholte Sendungen werden als unzustellbar behandelt. Ebenfalls als unzustellbar gelten Sendungen mit falscher Adresse, soweit sich die richtige Adresse nicht mit zumutbarem Aufwand feststellen lässt, sowie Sendungen, deren Annahme verweigert wird und wenn der Empfänger sich weigert den Nachnahmebetrag oder die auf der Sendung lastenden Entgelte und Auslagen zu bezahlen oder die Übernahmebestätigung zu leisten. Unzustellbare Sendungen werden von Hermes an den Auftraggeber auf dessen Kosten zurückbefördert. Verweigert der Auftraggeber die Rücknahme, ist Hermes berechtigt, über die Sendung auf dessen Kosten nach pflichtgemäßem Ermessen zu verfügen, u. a. auch zu veräußern oder zu vernichten. Kann der Auftraggeber nicht festgestellt werden, ist Hermes zur Ermittlung eines möglichen Absenders berechtigt die Sendung zu öffnen. Wird durch die Öffnung ein Absender festgestellt, holt Hermes entweder die Weisung des Absenders ein, oder befördert die Sendung, soweit es sich nicht um gefährliche Sendungen handelt, auf Kosten des Absenders zurück. Wird durch die Öffnung ein gefährlicher Inhalt festgestellt, wird diese nicht an den Absender zurückgesendet und ist Hermes berechtigt, auf Kosten des Absenders die Sendung zu vernichten oder zu veräußern. Kann kein Absender festgestellt werden, darf Hermes die Inhalte nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen auch vernichten oder veräußern.

## **5. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers**

- 5.1. Der Auftraggeber erteilt Hermes alle für die Durchführung der zu erbringenden Leistungen erforderlichen Informationen schriftlich. Hierzu gehören insbesondere die in der Sphäre des Auftraggebers liegenden Vorgaben für eine ordnungsgemäße Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere solche welche zur Sendungsverfolgung und Schnittstellenkontrolle notwendig sind. Insbesondere hat der Auftraggeber dafür Sorge zu tragen, dass Hermes alle für die Erbringung der vertraglichen Leistungen notwendigen Unterlagen rechtzeitig vorgelegt werden, Hermes alle Informationen erteilt werden und Hermes von allen entsprechenden Vorgängen und Umständen rechtzeitig in Kenntnis gesetzt wird. Dies gilt auch für Unterlagen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Vertragslaufzeit bekannt werden. Auf Verlangen von Hermes hat der Auftraggeber die Richtigkeit und Vollständigkeit der vorgelegten Unterlagen sowie der erteilten Auskünfte schriftlich zu bestätigen.
- 5.2. Die Leistungsbeauftragung durch den Auftraggeber darf nur für eigene Zwecke erfolgen. Eine Nutzung der vertraglichen Leistungen von Hermes für Dritte oder eine Weitergabe an Dritte ist dem Auftraggeber nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von Hermes erlaubt.
- 5.3. Der Auftraggeber haftet für sämtliche Schäden, Folgeschäden, Kosten und Aufwendungen die infolge der Versendung von nicht bedingungsgerechten Sendungen, ausgeschlossenen Sachen oder infolge Nichtbeachtung der Versandvoraussetzungen entstanden sind. Der Auftraggeber hält Hermes hinsichtlich aller Ansprüche Dritter schad- und klaglos. Die Annahme eines solchen Paketes durch Hermes befreit den Auftraggeber nicht von seiner Haftung.
- 5.4. Der Auftraggeber haftet für alle Folgen, die aus einem unzulässigen grenzüberschreitenden Paketversand und Verstößen gegen Aus-, Einfuhr- oder zollrechtliche Bestimmungen entstehen.

## **6. Versandvoraussetzungen**

- 6.1. Die zum Transport übergebenen Sendungen müssen den im vereinbarten Leistungs- und Preisverzeichnis genannten zulässigen Maßen und Gewichten entsprechen und den Anforderungen einer ordnungsgemäßen Verpackung nach den Bestimmungen der CMR bzw. den in diesen AGB

vereinbarten Beförderungsbedingungen genügen („bedingungsgerechte Sendung“). Der tatsächliche Wert einer Sendung an einen Empfänger darf einen Gesamtverkehrswert von EUR 500,00 nicht überschreiten.

- 6.2. Sofern Sendungen, welche diesen Voraussetzungen nicht entsprechen, dennoch in das System von Hermes gelangen, ist Hermes berechtigt, die weitere Beförderung jederzeit einzustellen oder im Falle eines vom Verfügungsberechtigten vorab genehmigten Weitertransports ein nachträgliches angemessenes Zusatzentgelt zu erheben. Lehnt der Verfügungsberechtigte die Entrichtung eines solchen Zusatzentgeltes ab, so ist Hermes berechtigt, eine solche Sendung an den Auftraggeber zurückzugeben oder zur Abholung durch den Auftraggeber bereitzuhalten. Im Falle einer solchen Rückgabe ist Hermes berechtigt, eine angemessene Zusatzvergütung in Höhe von mindestens einem Drittel des vereinbarten Entgeltes zusätzlich als Aufwandsentschädigung zu berechnen.
- 6.3. Zur Feststellung, ob es sich um bedingungsgerechte Sendungen handelt, ist Hermes berechtigt, auch nach Übernahme der Sendung(en) vom Auftraggeber Auskunft über den Inhalt der Sendung(en) zu verlangen. Verweigert der Auftraggeber die Auskunft, oder ist die Auskunft nicht rechtzeitig einholbar, so ist Hermes – sofern berechtigter Anlass zu der Vermutung besteht, dass es sich um eine nicht bedingungsgerechte Sendung handelt, berechtigt, diese Sendung auf ihren Inhalt zu untersuchen.

## **7. Bedingungsgerechte Sendungen**

- 7.1. Hermes befördert ausschließlich Sendungen, die dem vereinbarten Leistungs- und Preisverzeichnis sowie den Anforderungen einer ordnungsgemäßen Verpackung nach den Bestimmungen der CMR genügen und deren Wert EUR 500,00 pro Paket nicht übersteigt. Sendungen, welche einen Wert von EUR 500,00 pro Paket übersteigen, sind bei sonstigem Haftungsausschluss nur mit expliziter Wertangabe zulässig, wobei der Absender den tatsächlichen Wert („Verkehrswert“) bis zu maximal EUR 3.000 anzugeben hat und dieser den tatsächlichen Wert des Paketinhaltes weder übersteigen oder unterschreiten darf. Die Inanspruchnahme dieser zusätzlichen Leistung ist kostenpflichtig. Bedingungsgerechte Sendungen dürfen keinen Rückschluss auf Art oder Wert des Inhalts zulassen und müssen verhindern, dass dem Inhalt beizukommen ist, ohne sichtbare Spuren des Eingriffes zu hinterlassen.
- 7.2. Jede zur Beförderung an Hermes übergebene Sendung bedarf einer vollständigen aktuellen Anschrift und Absenderangabe durch den Auftraggeber. Für die Beförderung von „Stückgütern“ ist zusätzlich die aktuelle Telefonnummer einer berechtigten Kontaktperson zwingend erforderlich. Die Anschrift muss so genau und deutlich sein, dass die Sendung ohne Nachforschungen befördert und ausgeliefert werden kann. Sie darf keine Zusätze enthalten, die zu Missverständnissen führen oder die Bearbeitung der Sendung erschweren oder unmöglich machen. Die Aufschrift muss auf der größten Fläche der Sendung (Aufschriftseite) angebracht sein, wobei die Deutlichkeit durch Angaben, die nicht zur Anschrift gehören, nicht beeinträchtigt werden darf. Bei gebrauchten Verpackungen sind alle missverständlichen Angaben, z.B. alte Adressdaten oder Servicemarkierungen wie zB „Limited Quantity Markierungen“ und dergleichen zu entfernen. Die Anschrift muss von oben nach unten geordnet, den Namen des Empfängers (ggf. zuzüglich Firmenbezeichnung), die Zustellangaben (Straße und Hausnummer; soweit vorhanden, zuzüglich Nummer des Stockwerks und Wohnungsnummer; bei Firmen die Abteilungsbezeichnung), den Bestimmungsort mit vorangestellter Postleitzahl und bei grenzüberschreitender Beförderung das Bestimmungsland enthalten. Der Bestimmungsort mit vorangestellter Postleitzahl soll in deutlichem Abstand von den Zustellangaben in der untersten Zeile stehen. Der Bestimmungsort ist ohne Zusätze, die nicht zur offiziellen Ortsbezeichnung gehören, anzugeben. Die Postleitzahl muss stets vollständig angegeben sein. Die Absenderangabe muss in ihrer Anordnung und in den Bestandteilen der Anschrift entsprechen. Die Absenderangabe darf die Deutlichkeit der Anschrift nicht beeinträchtigen. Zur Sicherheit sind die Anschrift und Absenderangaben zusätzlich auch innerhalb der Sendung zu hinterlegen.
- 7.3. Von der Beförderung ausgeschlossen sind
  - Sendungen mit unzureichender Verpackung oder Kennzeichnung;
  - Sendungen, deren Beförderung gegen gesetzliche oder behördliche Verbote verstößt, deren Beförderung oder Lagerung nationalen oder internationalen Gefahrgutvorschriften unterliegen oder deren Beförderung mit besonderen Auflagen verbunden ist, insbesondere speziellen Aus-, Einfuhr- oder zollrechtlichen Bestimmungen eines Durchgangs- oder Bestimmungslandes unterliegen;
  - Sendungen, welche aufgrund ihres Inhalts oder auf Grund ihrer Beschaffenheit für das Betriebssystem von Hermes und deren Systempartner ungeeignet sind;

- Sendungen, deren Innen- und Außenverpackung offensichtlich nicht in Entsprechung der gesetzlichen Bestimmungen im Hinblick auf das zu transportierende Sendungsgut dem Gewicht und der Eigenschaft der Ware entsprechend angepasst sind, insbesondere mit flüssigem Inhalt, soweit dieser nicht bruchsicher verpackt und gegen Auslaufen geschützt ist, wobei Hermes ohne vorherigen ausdrücklichen und schriftlich bestätigten Auftrag nicht verpflichtet ist, die Verpackung auf ihre Eignung zum Transport zu überprüfen;
  - Sendungen von besonderem Wert, wie zB. Kunstwerke, Unikate, Briefmarken, geldwerte Urkunden und Dokumente aller Art (zB. übertragbare Handelpapiere, Wertpapiere, Wechsel, Sparbücher, Gutscheine, Eintrittsarten), Urkunden ( zB. Reisepass, Führerschein), Edelmetalle, Edelsteine, Industriediamanten, Uhren sowie Geld und andere gültige Zahlungsmittel;
  - Sendungen mit verderblichen oder schadensgeneigten Gütern, die vor Hitze- oder Kälteeinwirkung besonders zu schützen sind, wobei ausdrücklich darauf hingewiesen wird, dass Lagerhallen von Hermes und deren Systempartner ungeheizt sind;
  - Sendungen, die lebende oder tote Tiere sowie Teile oder sterbliche Überreste, Organe oder Körperteile von Tieren oder Menschen enthalten,
  - Sendungen, welche jede Art von Schusswaffen oder ihnen gleichgestellte Gegenstände, Waffenteile oder Munition in welcher Form und Art auch immer enthalten;
  - Militärisches Gerät sowie Nachbildungen von diesem;
  - Sendungen, die aufgrund ihrer äußeren Beschaffenheit oder durch ihren Inhalt eine Gefährdung von Personen oder Beschädigung von materiellen Gütern sowie anderen Sendungen hervorrufen können;
  - Sendungen, bei denen die vom Auftraggeber bezeichnete Zustelladresse ungeeignet oder nur unter unverhältnismäßigen Schwierigkeiten erreichbar ist oder für deren Zustellung besondere Aufwendungen oder Sicherheitsmaßnahmen erforderlich sind,
  - Sendungen, deren Adressierung eine Postfachanschrift, eine Paketstation oder eine Großkundenpostleitzahl im Ausland ist.
- 7.4. Hermes ist nicht verpflichtet die vom Auftraggeber übergebene Sendung auf Beförderungsausschlussgründe zu untersuchen. Hermes ist insbesondere ohne vorherigen ausdrücklichen und bestätigten schriftlichen Auftrag nicht verpflichtet, die vom Auftraggeber verwendete Verpackung auf deren Transportsicherheit und Schutzfunktion zu überprüfen.
- 7.5. Die Übernahme von der Beförderung ausgeschlossener Sachen stellt keinen Verzicht auf einen Beförderungsausschluss dar. Der Auftraggeber ist vor Übergabe zur Prüfung und Anzeige gegenüber Hermes verpflichtet bekanntzugeben, ob es sich um ausgeschlossene Güter handelt.
- 7.6. Hermes und deren Systempartner sind jedoch bei Verdacht auf allfällige Beförderungsausschlüsse bzw. Verstößen gegen die Beförderungsbedingungen zur Öffnung und Prüfung (unter Einbeziehung eines Zeugen) berechtigt – soweit nicht gesetzlich etwas anderes bestimmt ist. Wird im Zuge dieser Prüfung festgestellt, dass eine Sendung von der Beförderung ausgeschlossene Sachen enthält, wird diese dem Auftraggeber oder dem Empfänger übergeben, soweit dies ohne Gefahr möglich ist und gesetzliche Vorschriften nicht anderes bestimmen. Bei Gefahr im Verzug sind Hermes und deren Systempartner berechtigt, jegliche Maßnahmen zu ergreifen, welche die Gefahr abwenden oder verringern können.
- 7.7. Der Auftraggeber haftet Hermes unmittelbar oder aufgrund der Inanspruchnahme seitens Dritter für sämtliche Schäden, welche durch eine nicht bedingungsgerechte Sendung entstanden sind und hat Hermes diesbezüglich vollkommen schad- und klaglos zu halten.
- 7.8. Hermes übernimmt für den Inhalt der Sendungen keinerlei Verantwortung,

## **8. Verpackung**

- 8.1. Die Verpackung der Sendung fällt in den Pflichtenkreis des Auftraggebers bzw. Absenders, welcher verpflichtet ist, für eine geeignete Transportverpackung (=Außen- und Innenverpackung) sowie einen sicheren Verschluss zu sorgen.
- 8.2. Verpackung und Verschluss müssen geeignet sein, den Inhalt der Sendung während des gesamten Beförderungslaufes wirksam im Sinne der gesetzlichen Bestimmungen gegen Verlust und Beschädigung sowie gegen Beanspruchungen und natürliche Einwirkungen des Straßengüterverkehrs, wie zum Beispiel Druck, Stoßkraft, Vibration, Temperatur, Fall, etc. hinreichend zu schützen, dürfen keinen Rückschluss auf Art und Wert des Inhalts zulassen und müssen verhindern, dass dem Inhalt beizukommen ist, ohne sichtbare Spuren des Eingriffes zu hinterlassen. Die Verpackung hat in Entsprechung der gesetzlichen Bestimmungen dem Gewicht und der Eigenschaft der Ware entsprechend angepasst zu sein. Insbesondere muss die Innenverpackung geeignet sein, das

Versandgut zu polstern und so zu fixieren, dass es im Rahmen der mit dem Transport zusammenhängenden Ereignisse mit der Außenverpackung nicht in Berührung kommt oder diese durchstoßen kann.

- 8.3. Die unbeanstandete Annahme eines Paketes begründet nicht die Vermutung, dass die Verpackung oder der Verschluss keine äußerlich erkennbaren Mängel aufweisen.

## **9. Haftung, Versicherung**

- 9.1. Soweit in diesen AGB oder zwischen Hermes und dem Auftraggeber nichts anderes ausdrücklich geregelt ist, haftet Hermes nach den Bestimmungen der CMR bzw. der AÖSp für Verlust und Beschädigungen von Sendungen während des Obhutszeitraums.
- 9.2. Hermes haftet nicht für leicht fahrlässig verursachte Schäden. Es besteht jedenfalls keine Haftung für Sendungen die gemäß diesen Bestimmungen vom Transport ausgeschlossen sind oder von einer Behörde beschlagnahmt oder vernichtet wurden. Hermes haftet nicht für die Richtigkeit und Vollständigkeit des Inhalts übernommener Pakete. Insbesondere ist die Haftung ausgeschlossen, wenn der Schaden auf eine mangelhafte Verpackung seitens des Auftraggebers oder dessen Kunden bzw. ihm zurechenbaren Dritten, die natürliche Beschaffenheit der beförderten Sache, ungenügende oder unzulängliche Bezeichnung der aufgegebenen Sendung, ein Verschulden des Auftraggebers oder auf Umstände, die Hermes oder deren Systempartner nicht vermeiden und deren Folgen sie nicht abwenden konnten, zurückzuführen ist. Es besteht auch keine Haftung falls ein Bruch- bzw. Erschütterungsschaden vorliegt und die Innen- und Außenverpackung einer zerbrechlichen bzw. erschütterungsanfälligen/- sensiblen Sendung nicht in Entsprechung der gesetzlichen Bestimmungen im Hinblick auf das zu transportierende Sendungsgut dem Gewicht und der Eigenschaft der Ware entsprechend angepasst und zusätzlich mit dem Vermerk „ZERBRECHLICH“ am Paket versehen ist.
- 9.3. Alle in das System der Hermes eingehenden bzw. dieses System verlassenden Sendungen werden vollständig durch Scannung erfasst. Die Haftung von Hermes beschränkt sich daher grundsätzlich nur auf solche Sendungen, die nachweislich der Scannung am vereinbarten Übergabeort in das System eingegangen sind, wobei Hermes den entsprechenden Nachweis zu erbringen hat. Sofern keine solche Scannung vorliegt, haftet Hermes dann, wenn die Sendung nachfolgend an einer weiteren Zustellbasis gescannt wurde. Wird eine Sendung weder am vereinbarten Übergabeort noch an einer sonstigen Zustellbasis oder einer Hauptumschlagsbasis (nachfolgende „HUB“) der „Hermes Unternehmensgruppe“ durch Scannung erfasst, gilt diese als nicht in das System gelangt und ist Hermes von einer Haftung befreit.
- 9.4. Hermes haftet dabei dem Auftraggeber gegenüber - unabhängig der Haftungsgrenzen der CMR - jeweils pro Einzelschadensfall bis zur Höhe des Rechnungsbetrages der Ware abzüglich USt. und abzüglich weiterer 35%, maximal jedoch bis zu einem Haftungshöchstbetrag von EUR 500,00 pro Sendung, maximal EUR 125.000,00 je Schadensereignis. Damit sind ausdrücklich auch die Ansprüche des Auftraggebers aus der Rückerstattung berechneter Frachtleistungen für nachweislich nicht zugestellte Sendungen abgegolten, wobei Hermes den entsprechenden Nachweis zu erbringen hat.
- 9.5. Hermes haftet für den Verlust von „Rückläufern“ nur dann, wenn die Sendung in das System von Hermes und deren beauftragten Dienstleister gelangt ist und nach bestätigter Unzustellbarkeit keine Rückversandscannung vorliegt, wobei Hermes den entsprechenden Nachweis zu erbringen hat. Ausdrücklich festgehalten wird, dass Hermes unter keinen Umständen für Teilverluste von Rückläufern und Retouren haftet.
- 9.6. Ausdrücklich vereinbart wird, dass sämtliche Ansprüche des Auftraggebers nach drei Monaten ab Sendungsübernahme durch Hermes verjährt sind, sofern diese vom Auftraggeber nicht innerhalb selber Frist gegenüber Hermes schriftlich geltend gemacht werden.
- 9.7. Der Auftraggeber ist verpflichtet einen üblichen Sachversicherungsschutz für seine Sendungen in ausreichender Form sicher zu stellen, und verzichtet dabei ausdrücklich auf allfällige Regressansprüche gegenüber Hermes und dessen Erfüllungs- oder Besorgungsgehilfen. Hiervon unberührt bleiben Regressansprüche aufgrund vorsätzlichen Verhaltens. Der Auftraggeber zeigt diesen Regressverzicht seinem Versicherer schriftlich an.
- 9.8. Hermes haftet für den Verlust von Daten des Auftraggebers nur, wenn der Auftraggeber durch übliche, mindestens tägliche Datensicherung sicherstellt, dass die Daten mit angemessenem Aufwand durch automatisierte Verfahren rekonstruiert werden können. Die Haftung hierfür ist, außer bei vorsätzlichem Verhalten, auf EUR 25.000,00 je Schadensereignis beschränkt.
- 9.9. Im Übrigen ist die Haftung von Hermes bei Schäden, die nicht Warenschäden oder -verluste oder Datenverluste sind, ausgenommen bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, jedenfalls ausgeschlossen.

Die Haftung bei grober Fahrlässigkeit ist beschränkt auf EUR 125.000,00 je Schadensereignis, maximal EUR 250.000,00 pro Kalenderjahr. Die Beschränkung gilt sowohl für vertragliche als auch außervertragliche Ansprüche.

- 9.10. Die Haftung im obigen Sinn wird nur für den tatsächlich an der Sendung oder ihrem Inhalt eingetretenen Schaden übernommen. Eine darüber hinausgehende Haftung für mittelbare Schäden und/oder Folgeschäden (z.B. Betriebsunterbrechung, entgangener Gewinn, Zinsverluste, Verzugsschäden, Ansprüche Dritter, etc.) ist – soweit dem nicht zwingende Rechtsvorschriften entgegenstehen - in jedem Fall ausdrücklich und einvernehmlich ausgeschlossen.
- 9.11. Bei unvorhergesehenen, außerhalb des Einwirkungsbereiches von Hermes liegenden Umständen, die mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns nicht abgewendet werden können, oder im Fall höherer Gewalt, haftet Hermes für daraus entstehende Schäden nicht. Als höhere Gewalt gelten insbesondere von Hermes nicht verschuldete Betriebsstörungen durch Feuer, Wasser, Maschinenbruch, Streik, Aussperrung oder behördliche Auflagen, Naturkatastrophen wie Überschwemmungen, Sturmfluten, Orkan und Taifun sowie andere Unwetter im Ausmaß einer Katastrophe, Erdbeben, Blitzschlag, Lawinen- und Erdbeben, Feuer, Seuchen, Pandemien, Epidemien und infektiöse Krankheiten (soweit eine solche von der WHO oder einem Ministerium ausgerufen wurde oder durch das Robert-Koch-Institut ein Gefahrenniveau von mindestens „mäßig“ festgelegt wurde), Krieg oder kriegsähnliche Zustände, Aufruhr, Revolution, Militär- oder Zivilputsch, Aufstand, Blockaden, Behörden und Regierungsanordnungen, Streiks, Aussperrung.
- 9.12. Die Haftungsbeschränkungen gelten auch für Ansprüche, die sich gegen die Erfüllungsgehilfen von Hermes richten, zu deren Gunsten.
- 9.13. Schäden sind Hermes unverzüglich innerhalb von 5 Tagen ab Kenntnis des Auftraggebers vom eingetretenen Schaden jeweils unter deutlicher Kennzeichnung des Schadens anzuzeigen zu melden. Anderenfalls wird vermutet, dass der Schaden bei Ablieferung nicht vorhanden war.

## **10. Datenschutz**

Hermes hält die datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere das Datenschutzgesetz (Bundesgesetz zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten (BGBl I 120/2017 idgF - DSGVO) bzw. die EU-Datenschutzgrundverordnung (Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten - DSGVO) sowie das Telekommunikationsgesetz (BGBl I 70/2003 idgF - TKG) bzw. die an dessen Stelle tretenden gesetzlichen Regelungen, ein. Die vom Auftraggeber angegebenen Daten werden von Hermes zum Zwecke der Geschäftsabwicklung verarbeitet. Mit Übergabe der Sendung in den Gewahrsam von Hermes wird Hermes datenschutzrechtlicher Verantwortlicher.

## **11. Gerichtsstand, Erfüllungsort, anwendbares Recht, Teilwirksamkeit, Allgemeines**

- 11.1. Streitigkeiten aus Vertragsverhältnissen, welche auf Grundlage dieser AGB geschlossen wurden, unterliegen österreichischem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und der Bestimmungen des IPR.
- 11.2. Als Gerichtsstand für sämtliche gegenwärtigen und zukünftigen Ansprüche aus oder in Zusammenhang mit Vereinbarungen, welche auf Grundlage dieser AGB geschlossen wurden, als auch der Wirksamkeit dieser Gerichtsstandsvereinbarung, gilt ausschließlich das sachlich zuständige Gericht in Wien als vereinbart.
- 11.3. Sollte eine der Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein, wird hierdurch der Bestand der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine solche zu ersetzen, die ihrem Sinn möglichst nahekommt.
- 11.4. Der Auftraggeber kann lediglich mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderung gegen eine Forderung von Hermes aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht für den Auftraggeber ist jedenfalls ausgeschlossen.
- 11.5. Dem Auftraggeber ist die Übertragung bzw. Abtretung von Rechten und/oder Pflichten aus Vereinbarungen, welche auf Grundlage dieser AGB geschlossen wurden an Dritte nur mit schriftlicher Zustimmung von Hermes gestattet.