

Allgemeine Geschäftsbedingungen der General Logistics Systems Germany GmbH & Co. OHG (nachstehend „GLS“) für den Online-Vertrieb über die GLS App und GLS-ONE (nachfolgend zusammen „GLS-ONE“)

1. Geltung

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Tätigkeiten, die GLS aufgrund von Bestellungen über GLS-ONE durchführt, insbesondere für die Abholung, die Abfertigung, den Umschlag, die Lagerung und den Transport von Paketen innerhalb Deutschlands und international. Ergänzend finden der Leitfaden für sporadische Versender sowie die NB Gut-Richtlinie Anwendung (siehe: <https://gls-group.eu/DE/de/kundeninfo>).
- 1.2 Für den Fall, dass in einem Einzelfall zwingende gesetzliche Vorschriften z. B. des Handelsgesetzbuches (HGB) oder bei grenzüberschreitenden Beförderungen der Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road (CMR), des Montrealer Übereinkommens oder des Warschauer Abkommens in ihrer jeweils gültigen Fassung etwas anderes bestimmen, gelten diese gesetzlichen Bestimmungen vorrangig. Soweit diese AGB keine Regelungen treffen, gelten die Vorschriften des HGB. Die Geltung der Allgemeinen Deutschen Spediteurbedingungen (ADSP) ist ausgeschlossen.

2. Zustandekommen des Vertrages, Entgelte

- 2.1 Über GLS-ONE kann der Versender die Abholung von Paketen beauftragen, selbständig Paketaufkleber erstellen und das Paket entweder durch GLS abholen lassen oder in einem GLS PaketShop zur Beförderung aufgeben. Es können mehrere Pakete auf einmal beauftragt werden. Die Abholung kann an der Haustür oder aus einem Paketkasten erfolgen. Im Rahmen einer Abholung können bis zu zehn Pakete auf einmal übergeben werden.
- 2.2 Es gelten die bei Vornahme der Bestellung aktuellen Preise und Zuschläge für GLS-ONE, die unter gls-one.de 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-one.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 AGB einschließlich Widerrufsbelehrung enthält.
- 2.5 Der Versender hat die Möglichkeit, den Paketaufkleber auch als QR-Code auf seinem Smartphone zu speichern und das Paket in einem GLS PaketShop aufzugeben. Dabei scannt der PaketShop-Mitarbeiter den QR-Code, druckt den Paketaufkleber aus und bringt ihn auf dem Paket an (Mobiler Paketschein).
- 2.6 Auf Anfrage des Senders wird 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 Germany GmbH & Co. OHG, Debitorenbuchhaltung, GLS Germany-Str. 1-7 in 36286 Neuenstein, Telefon: 06677/646907040, Fax: 06677/646907039, mail@gls-one.de) 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://gls-one.eu/DE/de/widerrufsformular> 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 vereinbart; 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 unerrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

4. Leistungsumfang und Hindernisse

- 4.1 GLS führt als Massenpaketdienstleister Paketbeförderungen 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 Schnitstellendokumentationen 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. Die §§ 418 Abs. 1 bis 5 und 419 HGB finden keine Anwendung.
- 4.4 Die Abholung der Pakete an der Haustür bzw. die Annahme der Pakete in einem GLS PaketShop wird mit den von GLS dafür vorgesehenen Quittungen dokumentiert. Bei Abholung der Pakete aus einem Paketkasten wird der Versender von GLS per E-Mail über die erfolgte Abholung informiert.
- 4.5 Wurde GLS vom Versender mit der Abholung von Paketen an der Haustür beauftragt und ist die Abholung zweimal aufgrund von dem Versender zuzurechnenden Umständen fehlgeschlagen, wird der Abholauftrag durch GLS storniert. Gleiches gilt für den Fall, dass der Versender GLS mit der Abholung von Paketen aus einem Paketkasten beauftragt hat und die Abholung aufgrund von dem Versender zuzurechnenden Umständen einmal fehlgeschlagen ist. Der Abholzuschlag wird als Ausgleich des GLS bereits entstandenen Aufwands einbehalten. Dem Versender bleibt der Nachweis vorbehalten, dass GLS kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.
- 4.6 Die Zustellung der Pakete, die dem annehmenden Depot (= Versanddepot) bis 17 Uhr zur Verfügung stehen, erfolgt werktags außer samstags innerhalb Deutschlands regelmäßig innerhalb von 24 Stunden (Regellaufzeit) frei Haus Empfänger. Die Einhaltung der Regellaufzeit wird weder zugesichert noch garantiert.
- 4.6.1 GLS unternimmt maximal zwei Zustellversuche.
- 4.6.2 Die Zustellung kann bei gewerblichen Empfängern an der Warenannahme erfolgen. Eine Zustellung an Postfachadressen oder vergleichbare Sonderadressen ist ausgeschlossen.
- 4.6.3 Im Interesse einer möglichst schnellen Zustellung können Pakete, wenn der Empfänger beim ersten Zustellversuch nicht persönlich angetroffen wird, bei einer in der Wohnung oder im Betrieb des Empfängers anwesenden Person oder, sofern dies nicht möglich ist, bei einem Nachbarn des Empfängers abgegeben werden, wenn nach den konkreten Umständen davon auszugehen ist, dass diese Person zur Annahme des Paketes berechtigt ist. Nachbar ist eine Person, die im gleichen oder nächstgelegenen Gebäude wohnt oder arbeitet. Falls dies nicht möglich sein sollte, können Pakete in einem nahe gelegenen GLS PaketShop zur Abholung durch den Empfänger hinterlegt werden. Der Empfänger wird mittels einer zeitgleich ausgefüllten und in seine Empfangseinrichtung (i. d. R. der Briefkasten) eingelegten Benachrichtigungskarte detailliert darüber informiert, dass und wo er sein Paket abholen kann.
- 4.6.4 Bei der Zustellung von Paketen quittiert die Empfangsperson den Erhalt auf dem Handscanner oder in Einzelfällen auf der Rollkarte. Die in digitalisierter Form vorliegende Unterschrift dient als Abliefernachweis.
- 4.6.5 Hat der Empfänger GLS eine Abstellgenehmigung erteilt, gilt das Paket als zugestellt, wenn es an der in der Genehmigung bezeichneten Stelle abgestellt worden ist.
- 4.7 Übergibt der Versender GLS Pakete unter Nutzung des *FlexDeliveryServices*, d.h. unter Übermittlung der E-Mail-Adresse des Empfängers, so erhält der jeweilige Paketempfänger nach Kontaktaufnahme durch GLS die Möglichkeit, auf die Zustellung des Paketes unmittelbaren Einfluss zu nehmen. Weisungen des Empfängers gelten gegen über GLS als Weisungen des Senders. Das Paket ist zugestellt, wenn es nach den Vorgaben des Empfängers unter Berücksichtigung der Ziffern 4.6.1 bis 4.6.5 zugestellt wurde.
- 4.8 Leistungshindernisse, die nicht dem Risikobereich von GLS zuzurechnen sind, befreien GLS für die Zeit ihrer Dauer von den Verpflichtungen, deren Erfüllung durch sie unmöglich geworden ist.
- 4.9 Können Pakete nicht nach den Ziffern 4.6.1 bis 4.6.5 an den Empfänger bzw. an eine in Ziffer 4.6.3 genannte Person oder in einem GLS PaketShop zugestellt werden und ist eine Rückbeförderung an den Versender mangels Kenntnis der Person des Senders 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 unwerthbar ist, darf GLS vernichten.

5. Beförderungsausschlüsse (Verbotsgüter)

Nachfolgend aufgeführte Güter und Pakete sind von der Beförderung durch GLS ausgeschlossen:

- 5.1 - Pakete, deren Wert € 5.000,- überschreitet,
 - unzureichend verpackte Güter,
 - Güter, die einer Sonderbehandlung bedürfen (z.B. besonders zerbrechlich sind oder nur stehend oder nur auf einer Seite liegend transportiert werden dürfen),
 - verderbliche und temperaturempfindliche Güter, sterbliche Überreste, Blutkonserven, Organe, lebende Tiere,
 - verschreibungspflichtige Medikamente sowie Medikamente, die von anderen Gütern (z.B. von Reifen, Gefahrgütern) getrennt befördert werden müssen, Impfstoffe, Insulin und Betäubungsmittel,
 - Edelmetalle und -steine, echter Schmuck und echte Perlen, Kunst- und Sammlergegenstände, Antiquitäten,
 - sonstige wertvolle Güter (z.B. Uhren) im Wert von über € 500,- pro Paket,
 - Güter, die zwar selbst nur einen geringen Wert besitzen, durch deren Verlust oder Beschädigung aber hohe Folgeschäden entstehen können (z.B. Datenträger mit sensiblen Informationen),
 - Telefonkarten und Prepaid-Karten (z.B. für Mobiltelefone),
 - Geld und geldwerte Dokumente (z.B. Briefmarken, Wertpapiere, Wechsel, Sparbücher),
 - Schusswaffen, wesentliche Waffenteile i.S.d. § 1 Waffengesetz sowie Munition,
 - gefährliche Güter aller Art und Abfälle i.S.d. KrWG,
 - Pakete, deren Inhalt, äußere Gestaltung, Beförderung oder Lagerung gegen ein gesetzliches oder behördliches Verbot einschließlich gegen geltende Aus- oder Einfuhrbestimmungen 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 Inhaltes, 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 der Frankatur „unfrei“,
 - Pakete mit einem der folgenden Ziele:
 - außerhalb der EU: alle Länder (Zollrelationen), ausgenommen Monaco,
 - innerhalb der EU: Andorra, Ceuta, Gibraltar, Griechenland, Livigno, Malta, Melilla, San Marino, Zypern, die Stadt Büsingen am Hochrhein (PLZ: D-78266), Übergabegebiete und alle europäischen Inseln ausgenommen deutsche Inseln, kroatische Inseln, Großbritannien und Irland.
- 5.2 Ferner sind Pakete von der Beförderung ausgeschlossen, deren Gewicht mehr als 40 kg beträgt oder deren Gurtmaß mehr als 3 m, deren Länge mehr als 2 m, deren Höhe mehr als 0,6 m oder deren Breite mehr als 0,8 m misst.
- 5.3 Zusätzlich ausgeschlossen sind
- 5.3.1 von der Beförderung ins Ausland:
 - Tabakwaren und Spirituosen,
 - persönliche Effekten,
 - Reifen, soweit das Empfängerland Schweden ist.
- 5.3.2 von der Beförderung als Luftfracht:
 - verbotene Gegenstände nach der VO (EG) Nr. 300/2008 v. 11.03.2008 sowie deren Durchführungsvorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung.
- 5.4 Der Versender ist zur Einhaltung der Beförderungsausschlüsse verpflichtet und hat vor der Übergabe der Pakete an GLS entsprechende Kontrollen durchzuführen. GLS übernimmt ausschließlich verschlossene Pakete. Bei Verdacht auf das Vorliegen von Verstößen gegen Beförderungsausschlüsse sowie in den gesetzlich zulässigen Ausnahmesituationen ist GLS zur Öffnung der Pakete berechtigt.
- 5.5 Beauftragt der Versender GLS mit dem Transport von Paketen, deren Beförderung gemäß den Ziffern 5.1 bis 5.3 untersagt ist, ohne dass GLS den Transport vor Übergabe genehmigt hat, trägt der Versender entsprechend der gesetzlichen Bestimmungen sämtliche aus der vertragswidrigen Beauftragung resultierenden Schäden und Kosten, die GLS oder Dritten entstanden sind, inklusive Aufwendungsersatz für angemessene Maßnahmen, um den vertragswidrigen Zustand oder Gefahren zu beseitigen oder abzuwehren (z.B. Sicherstellung, Zwischenlagerung, Rücksendung, Entsorgung, Reinigung etc.). Bei Verstößen gegen Ziffer 5.2 ist GLS gleichwohl berechtigt, den Transport weiter durchzuführen und vom Versender einen pauschalen Aufwendungsersatz in Höhe von € 50,- zu verlangen. Dem Versender ist der Nachweis ausdrücklich gestattet, ein solcher Aufwand sei überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger als die Pauschale. GLS behält sich den Nachweis höherer Aufwendungen vor.
- 5.6 Auf einem Paket angebrachte Beschriftungen oder Kennzeichen, die auf eine in Ziffer 5.1 bis 5.3 genannte Beschaffenheit hinweisen, gelten insbesondere im Hinblick auf die in Ziffer 4.1 beschriebene Art der Beförderung nicht als Inkenntnissetzen von GLS. GLS verfügt über keine Möglichkeiten der Sonderbehandlung. Eine durch einen Frachtführer oder dessen Erfüllungsgehilfen erteilte Zustimmung zur Beförderung oder eine stillschweigende Übernahme eines Paketes stellen keine Zustimmung zur Beförderung entgegen einem Beförderungsausschluss dar.
- 5.7 Wird ein von der Beförderung ausgeschlossenes Paket bereits bei der Abholung zurückgewiesen oder später aus diesem Grund von GLS an den Versender retourniert, erstattet GLS dem Versender das Transportentgelt mit Ausnahme des Abholzuschlages. Ziffer 4,5 Sätze 3-4 gelten entsprechend.
- 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. Bei Verwendung des mobilen Paketscheins erfolgen der Druck und das Aufbringen des Paketaufklebers durch den GLS PaketShop. 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 gegenüber GLS für Schäden, die durch die missbräuchliche Nutzung seines GLS-ONE-Zugangs entstehen, soweit er diese zu vertreten hat.

- 6.4 Der Versender ist dafür verantwortlich, die versendeten Güter den zu erwartenden Transportbelastungen entsprechend mit einer beanspruchungsgerechten und auf das zu verschickende Gut abgestimmten Innen- und Außenverpackung zu versehen. Das Gut ist so zu verpacken, dass es zum einen selbst vor Verlust und Beschädigung geschützt wird und zum anderen den die Beförderung durchführenden Personen und anderen transportierten Paketen kein Schaden entstehen kann. Die Verpackung muss insbesondere gewährleisten, dass ein Zugriff auf den Paketinhalt nicht möglich ist, ohne eindeutige Spuren an der Außenverpackung zu hinterlassen. Als Hilfestellung zu diesem Thema dient der Leitfaden für sporadische Versender von GLS (siehe: <https://gls-group.eu/DE/de/kundeninfo>).

7. Haftung

- 7.1 GLS haftet für den Schaden, der durch Verlust oder Beschädigung entsteht, bis zu einem Betrag von 8,33 Sonderziehungsrechten des Internationalen Währungsfonds je kg des Rohgewichts des Paketes.

GLS haftet nicht für Folgeschäden und Folgekosten wie z.B. rein wirtschaftliche Verluste, entgangenen Gewinn oder Umsatzverluste, Aufwendungen von Ersatzvornahmen sowie Schäden, die durch Verzögerungen bei Luftfrachtabfertigung entstehen. Die Haftung für Verspätungsschäden ist bei innerdeutschen Beförderungen auf das Dreifache der Fracht und bei grenzüberschreitenden Transporten auf die Fracht, die für das betreffende Paket berechnet worden ist, begrenzt.

- 7.2 Bei grenzüberschreitenden Versendungen können die Haftungsbestimmungen der CMR, des Montrealer Übereinkommens oder des Warschauer Abkommens Anwendung finden.

- 7.3 Hat der Versender keine Transportversicherung abgeschlossen, erstattet GLS über die Haftungsgrenze nach Ziffer 7.1 Satz 1 und Ziffer 7.2 hinaus den Wert des versendeten Gutes, in der Höhe begrenzt auf

- den Einkaufspreis 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 bis € 750,- je Paket.

Ein zwischen dem Versender und seinem Versicherer vereinbarter Selbstbehalt führt nur dann zur Anwendbarkeit dieser Ziffer 7.3, wenn dies zwischen GLS und dem Versender vereinbart wird.

8. Ausschluss weiterer Ansprüche des Versenders

Die Weiterbelastung von Bußgeldern an GLS, welche der Versender an Dritte zu leisten hat, ist ausgeschlossen.

9. Teilwirksamkeit / Gerichtsstand

- 9.1 Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein, wird hierdurch der Bestand der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

- 9.2 Für die Rechtsstreitigkeiten mit Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist ausschließlicher Gerichtsstand Bad Hersfeld/Hessen.

10. Alternative Streitbeilegung

- 10.1 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: mail@gls-one.de

- 10.2 GLS nimmt nicht an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Stand: Februar 2017