

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DHL PAKET

INHALT

Produkte/Abrechnungs-Varianten National	3	Warenpost International / PREMIUM	32
DHL Paket	4	DHL Europaket	33
DHL Kleinpaket	5	DHL Retoure International	34
DHL Retoure	6	DHL Paketmarke International	35
DHL Paketmarke National	7		
DHL Paket Produktionsbasierte Abrechnung	8	Services International	36
		Nachnahme	37
Services National	9	Sperrgut	38
Nachnahme	10	Transportversicherung	39
Sperrgut	11	Gogreen	40
Transportversicherung	12	Einzelabholauftrag ohne Etikettendruck	41
Ident-Check	13	Vorausverfügung Rücksendung bei Unzustellbarkeit	42
Persönliche Übergabe	14	Zustellnachweis	43
Alterssichtprüfung	15	Dritter Zustellversuch (oder Rücksendung)	44
Wunschtag (Liefertag)	16	Umfahren	45
Keine Nachbarschaftszustellung	17	Postal Delivered Duty Paid	46
Empfängerunterschrift	18	Durchführung der Verzollung	47
Filial-Routing	19		
Paketstopp	20	Zuschläge International	48
Gogreen	21	Rücksendung bei Unzustellbarkeit	49
Einzelabholauftrag mit/ohne Etikettendruck	22	Leitcodierung	50
		Bestellpauschale Versandmaterial	51
Zuschläge National	23	Maut- und Co ₂ -Zuschlag	52
Rücksendeentgelt	24	Zustellung in Aussengebieten	53
Leitcodierung	25	Nicht-maschinenfähige Sendungen	54
Maut- und Co ₂ - Zuschlag	26	Peakzuschlag	55
Energiezuschlag	27	Transportkostenzuschlag International	56
Peakzuschlag	28		
Bestellpauschale Versandmaterial	29	Sonstige Regelungen	57
		Überlassung von Transportbetriebsmitteln	58
Produkte/Abrechnungs-varianten International	30	CO ₂ e-Report	59
DHL Paket International	31		

PRODUKTE/ABRECHNUNGS- VARIANTEN NATIONAL

DHL PAKET

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Das DHL Paket bietet folgende Leistungen:

- **Abholung zwischen Montag und Samstag** (täglich oder an individuell vereinbarten Werktagen an fest definierten Abhol-/Geschäftsadressen)
- **Deutschlandweite, flächendeckende Paketzustellung** von Montag bis Samstag – mit den Adressierungsoptionen: Hausadresse, Packstation, Postfiliale oder Paketshop (Direktlieferung an Filialen (ehemals Postfiliale Direkt))
- Sendungsverfolgung
- **Haftung** für Verlust und Beschädigung **bis 500 Euro**
- **Nutzung des Post & DHL Geschäftskundenportals:** Zentraler Online-Zugriff zur Abwicklung des gesamten Paketversandes inkl. Versandlogistiksoftware
- **Ankündigung des voraussichtlichen Zustellzeitpunktes** (und der Information über den weiteren Zustellverlauf bis zur Benachrichtigung über die erfolgte Zustellung) des Paketes per E-Mail beim Empfänger (Paketankündigung)
- Möglichkeit der Übermittlung eines Wunschortes (Abageortes) oder Wunschnachbarn (Nachbarn)
- Kombinierbarkeit mit vielen attraktiven Zusatzleistungen (Services) in Bezug auf Abholung, Transport und Zustellung

VORAUSSETZUNGEN

Der Absender erfüllt folgende Mitwirkungspflichten:

- Nur möglich mit EDI-Datenübertragung
- Kennzeichnung der Pakete mit einem Gewicht über 10 bis 20 kg und über 20 kg jeweils mit einer von DHL vorgegebenen spezifischen Kennzeichnung (auf dem Label integriert oder auf einem von DHL zur Verfügung gestellten Aufkleber) gut sichtbar auf der Aufschriftseite.
- Mit der **Übermittlung des Firmenlogos** räumt der Absender der DHL das Recht ein, das Firmenlogo in der Paketankündigung und auf anderen Touchpoints, z.B. der DHL Sendungsverfolgung des Empfängers zu verwenden. Er erklärt sich außerdem damit einverstanden, dass die DHL in den Paketankündigungen Werbung für Produkte und Leistungen der DHL und der mit ihr verbundenen Unternehmen platziert. Werden in der Paketankündigung auch Produkte und Leistungen des Absenders beworben, muss der Absender hierzu im Voraus das Einverständnis seiner Kunden einholen. Der Absender stellt DHL von jeglichen Ansprüchen Dritter, die aus oder im Zusammenhang mit Verstößen gegen seine Mitwirkungspflichten bei der Paketankündigung entstehen, frei.
- **Direktlieferung an Filialen (ehemals Postfiliale Direkt):** Angabe einer Postfiliale/Paketshop als Lieferanschrift inklusive der Filialnummer.
- **Wunschnachbar (Nachbar):** Vereinbarung mit dem Empfänger über das Einverständnis seines Wunschnachbarn (Nachbarn) zur Annahme der Pakete und Übermittlung seiner Daten.

MAßE/GEWICHT

Standardmaße: (Länge x Breite x Höhe):	Min. 15 x 11 x 1 cm Max. 120 x 60 x 60 cm Max. Gurtmaß*: 360 cm
Sperrgutzuschlag:	bei Abweichung von diesen Standardmaßen bei Rollenform sowie bei Verpackungsbesonderheiten
Relevante Maße für Sperrgut:	Rolle: Durchmesser 5 cm – 60 cm Längste Seite: 200 cm Auch hier maximales Gurtmaß* 360 cm
Maximalgewicht	31,5 kg

* Gurtmaß: längste Seite des Paketes + 2 x Breite + 2 x Höhe

RAHMENBEDINGUNGEN

- Der Absender darf das Paketlabel oder Daten zur Labelgenerierung **nicht Dritten für den Versand im Namen des Dritten zur Verfügung** stellen. Für den Versand an den Absender selbst kommt die DHL Retoure zur Anwendung.
- **Paketankündigung:** Keine verbindliche Zusage durch DHL für die Einhaltung des avisierten Zustelltages/ Zustellzeitraumes.
- **Direktlieferung an Filialen (ehemals Postfiliale Direkt):** Falls Paketausgabe in der Wunschfiliale ausnahmsweise nicht möglich: Transport des Paketes in eine andere, nahe gelegene Postfiliale.
- **Wunschort (Ablageort), Wunschnachbar (Nachbar):** Falls Zustellung an Wunschort (Ablageort) oder Wunschnachbar (Nachbar) nicht durchführbar: Zustellung des Paketes nach den Standardprozessen.
- **Zustellung am Wunschort (Ablageort)** erfolgt durch bloßes Abstellen des Paketes, (das Risiko nach der Ablage trägt der Absender) ohne den Versuch einer persönlichen Übergabe an einen Empfangsberechtigten („ohne Klingeln“). Der Empfänger kann allerdings beauftragen, dass der Ablage am Wunschort regelmäßig der (erfolgreiche) Versuch einer persönlichen Übergabe an einen Empfangsberechtigten („mit Klingeln“) vorausgehen muss.

DHL KLEINPAKET

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Das DHL Kleinpaket bietet folgende Leistungen:

- Deutschlandweite, flächendeckende **Zustellung von Montag bis Samstag** – mit den Adressierungsoptionen: Hausadresse, Packstation, Postfiliale
- **Haftung** für Verlust und Beschädigung **bis 20 Euro Warenwert**
- Nachweis über die Zustellung
- **Nutzung des Post & DHL Geschäftskundenportals:** zentraler Online-Zugriff zur Abwicklung des gesamten Versands inkl. Versandlogistiksoftware und **Sendungsverfolgung**
- Ankündigung des voraussichtlichen Zustellzeitraums (**Sendungsankündigung**)
- Möglichkeit der Übermittlung eines Wunschortes (Ablageortes) oder Wunschnachbarn (Nachbar)
- Ab mind. 6.000 DHL Kleinpaketen p.a. inklusive Abholung
- **Kombinierbar mit den Services** GoGreen, Filial-Routing und/oder Paketstopp (ab 01.03.2025)

VORAUSSETZUNGEN

Der Absender erfüllt folgende Mitwirkungspflichten:

- Nur möglich mit EDI-Datenübertragung.
- Der Absender stellt sicher, dass er berechtigt ist, der DHL die **E-Mail-Adressen seiner Kunden** zum Zwecke der **Sendungsankündigung** zu übergeben.
- Mit der **Übermittlung des Firmenlogos** räumt der Absender der DHL das Recht ein, das Firmenlogo in der Sendungsankündigung und auf anderen Touchpoints, z.B. der DHL Sendungsbeauskunftung des Empfängers zu verwenden. Er erklärt sich außerdem damit einverstanden, dass die DHL in der Sendungsankündigung Werbung für Produkte und Leistungen der DHL und der mit ihr verbundenen Unternehmen platziert.
- Werden in der Sendungsankündigung auch Produkte und Leistungen des Absenders beworben, muss der Absender hierzu im Voraus das Einverständnis seiner Kunden einholen. Der Absender stellt DHL von jeglichen Ansprüchen Dritter, die aus oder im Zusammenhang mit Verstößen gegen seine Mitwirkungspflichten bei der Sendungsankündigung entstehen, frei.
- **Wunschnachbar (Nachbar):** Vereinbarung mit dem Empfänger über das Einverständnis seines Wunschnachbarn (Nachbarn) zur Annahme der Sendung und Übermittlung seiner Daten.
- Für DHL Kleinpaket mit Abmessungen kleiner als 10 x 20 cm ist das **Labelformat** 7 x 10 cm zu nutzen.
- DHL Kleinpaket ist vom Absender **getrennt** von sonstigen Sendungen (Briefe und Pakete) **einzuliefern**. DHL Kleinpakete mit einer Höhe größer als 3 cm sind getrennt von sonstigen DHL Kleinpaketen einzuliefern.
- Einlieferungen von mehr als 500 Stück DHL Kleinpaketen pro Tag sind vorab anzukündigen.

MAßE/GEWICHT

Standardmaße: (Länge x Breite x Höhe):	Min. 10 x 7 x 0,1 cm Max. 35,3 x 25 x 8 cm
Maximalgewicht	1.000 g

RAHMENBEDINGUNGEN

- Der Absender darf das DHL Kleinpaket-Label oder Daten zur Labelgenerierung **nicht Dritten für den Versand im Namen des Dritten zur Verfügung** stellen. Für den Versand an den Absender selbst kommt die DHL Retoure zur Anwendung.
- **Sendungsankündigung:** keine verbindliche Zusage durch DHL für die Einhaltung des avisierten Zustellzeitraums.
- **Wunschort (Ablageort), Wunschnachbar (Nachbar):** falls Zustellung an Wunschort (Ablageort) oder Wunschnachbar (Nachbar) nicht durchführbar: Zustellung der Sendung nach den Standardprozessen.
- DHL dokumentiert die **Zustellung** des DHL Kleinpaketes elektronisch und stellt diese Dokumentation über die Sendungsbeauskunftung bereit. Die **Dokumentation erfolgt** bei:
 - Einlage des DHL Kleinpaketes in den Briefkasten oder ein Packstationsfach,
 - Übergabe an der Haustür oder in einer Filiale, an einen vom Empfänger bestimmten Wunschnachbarn oder an einen Kurierdienst (z.B. Weg-Service der Deutsche Post AG) oder
 - Ablage an einem vom Empfänger bestimmten Wunschort (Ablageort) ohne den Versuch einer persönlichen Übergabe an einen Empfangsberechtigten („ohne Klingeln“). Der Empfänger kann allerdings beauftragen, dass der Ablage am Wunschort regelmäßig der (erfolglose) Versuch einer persönlichen Übergabe an einen Empfangsberechtigten („mit Klingeln“) vorausgehen muss.

DHL RETOURE

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Mit der DHL Retoure kann der Absender/Auftraggeber seinem Kunden flexible und komfortable Rücksendemöglichkeiten zur Verfügung stellen:

- **DHL Retoure als QR-Code** (DHL Retoure Online): Das Retourenlabel wird durch den Absender erstellt und dem Empfänger ganz bequem digital zur Verfügung gestellt.
- **DHL Retoure als PDF** (DHL Retoure Online): Das Retourenlabel wird durch den Absender erstellt und dem Empfänger schnell und unkompliziert digital als PDF-Datei zur Verfügung gestellt.
- **DHL Retoure als beigelegtes Label** (DHL Retoure): Das Retourenlabel wird durch den Absender der Hinsendung direkt beigelegt.
- **DHL Retoure als mitgebrachtes Label** (DHL Retoure mit Abholung und Label): Das Retourenlabel wird nach Weisung des Absenders bei der Abholung der Retoure vom DHL Zusteller mitgebracht

VORAUSSETZUNGEN

- Nur möglich mit EDI-Datenübertragung
- Anbringen eines **Retourenlabels**, das neben den Absender- und Empfängerangaben, Ident- und Leitcodierung nach Vorgaben von DHL den Eindruck „DHL RETOURE“ enthält.

MASSE/GEWICHT

- Analog zu DHL Paket.

RAHMENBEDINGUNGEN

- Die **Retourenentgelte** werden von DHL auf Basis der von DHL erfassten Sendungsdaten (Scan) ermittelt und dem Vertragspartner in Rechnung gestellt.
- Der Absender, mit dem der Versand von Retouren vereinbart wurde, ist verpflichtet, die von einem Dritten eingelieferten Retourensendungen zurückzunehmen.
- Die DHL Retoure ist auch dann zu nutzen, wenn Dritte im Auftrag und für Rechnung des Absenders Waren an den Absender versenden.
- Eine Adressierungsoption an eine Postfiliale, einen Paketshop bzw. eine Packstation ist nicht möglich, sondern nur direkt an den Absender/Auftraggeber selbst bzw. einen für ihn tätigen Dienstleister.

DHL PAKETMARKE NATIONAL

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Die DHL Paketmarke National bietet folgende Leistungen:

- Die **Vorauszahlung des Beförderungsentgelts** für den deutschlandweiten Paketversand ohne Ausfertigung des "Auftrages zur Paketbeförderung" (Einlieferungsliste).
- Die gleiche Leistungsbeschreibung wie beim DHL Paket.

VORAUSSETZUNGEN

- Kennzeichnung der Pakete mit einem Gewicht über 10 bis 20 kg und über 20 kg jeweils durch einen von DHL zur Verfügung gestellten Aufkleber gut sichtbar auf der Aufschriftseite.
- –

MASSE/GEWICHT

- Analog zu DHL Paket.

RAHMENBEDINGUNGEN

- Die **Veräußerung von Paketmarken** an Dritte und/oder deren Verwendung durch Dritte sind nicht zulässig.
- Eine **Erstattung** des Kaufpreises gegen Rückgabe der Marken ist nicht möglich.

DHL PAKET PRODUKTIONSBASIERTE ABRECHNUNG

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Das DHL Paket produktionsbasierte Abrechnung bietet folgende Leistungen:

- Allein die **Produktionsdaten von DHL** (mit dem ersten Scan im Paketzentrum) werden **als Grundlage für die Abrechnung** des DHL Paketes genutzt. Es wird bis auf definierte Ausnahmen kein „Auftrag zur Paketbeförderung“ (Einlieferungsliste) ausgefertigt.
- Es gilt ansonsten die Leistungsbeschreibung von DHL Paket.

VORAUSSETZUNGEN

- **Besonders gekennzeichnetes Paketlabel** mit dem Eindruck „Produktionsbasierte Abrechnung“ (von DHL zur Verfügung gestellt) müssen den speziellen Nummernkreis des Absenders tragen.
- Kennzeichnung der Pakete mit einem Gewicht über 10 bis 20 kg und über 20 kg jeweils mit einer von DHL vorgegebenen spezifischen Kennzeichnung (auf dem Label integriert oder auf einem von DHL zur Verfügung gestellten Aufkleber) gut sichtbar auf der Aufschriftseite.

MABE/GEWICHT

- Analog zu DHL Paket.

RAHMENBEDINGUNGEN

- **Die Veräußerung** der besonders gekennzeichneten Paketlabel an Dritte und/oder deren Verwendung durch Dritte ist **nicht zulässig**.

SERVICES NATIONAL

NACHNAHME

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Der Service Nachnahme bietet folgende Leistungen:

- Auslieferung nur gegen **Einzug** des auf dem Paket und in den Sendungsdaten angegebenen **Nachnahmebetrages vom Empfänger (max. 3.500 Euro)** im Namen und für Rechnung des Absenders und anschl. Betragszuweisung durch DHL.
- **Zahlung** durch Empfänger grundsätzlich **bar** (Ausnahme: bei Abholung des Paketes aus einer Filiale auch EC-Karten-Zahlung möglich).

VORAUSSETZUNGEN

- Nur möglich mit EDI-Datenübertragung.
- **Vermerk „Nachnahme“** und Angabe des Nachnahmebetrages auf dem Paketlabel.

KOMBINIERBAR MIT

- DHL Paket

RAHMENBEDINGUNGEN

- Bei Nutzung des Services Nachnahme **übergibt der Absender die vom Empfänger erhobene E-Mail-Adresse an DHL** zur Benachrichtigung des Empfängers über die bevorstehende Zustellung des Paketes und die Höhe des Nachnahmebetrages.
- Die **E-Mail-Benachrichtigung des Empfängers** über die Zustellung des Paketes mit dem Service Nachnahme enthält **personenbezogene Daten zur Identifikation** der Sendung (Name und Adresse sowie Nachnahmebetrag des Empfängers).
- Der Absender stellt sicher, dass er aufgrund einer Rechtsgrundlage (z.B. durch Einwilligung) berechtigt ist, die E-Mail-Adresse des Empfängers zum Zweck der Benachrichtigung über die bevorstehende Zustellung des Paketes gegen Zahlung des Nachnahmebetrages unter konkreter Nennung des jeweiligen Betrags zu erheben und an DHL zu übergeben.
- Im Falle einer pflichtwidrigen Verarbeitung (insb. Weitergabe) von personenbezogenen Daten stellt der Absender DHL von Ansprüchen Dritter, insbesondere des Empfängers, frei.
- Auf die Übergabe der E-Mail-Adresse an DHL kann im Ausnahmefall verzichtet werden, etwa wenn das Geschäftsmodell des Absenders (z.B. bei reinen Katalogbestellungen) dem entgegensteht. In diesem Fall stellt der Absender selbst sicher, seine Empfänger über die bevorstehende Zustellung eines Paketes und den dabei zu zahlenden Nachnahmebetrag zu informieren.
- **Zahlung des Nachnahmeentgeltes** auch dann, wenn der Einzug des Nachnahmebetrages aus Gründen scheitert, die nicht von DHL zu vertreten sind (z. B. Annahmeverweigerung durch den Empfänger).

SPERRGUT

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Pakete **außerhalb der Standardmaße** und/oder solche, die eine besondere betriebliche Behandlung aufgrund ihrer physischen Beschaffenheit erfordern:

- **Abweichung** von dem zulässigen Standardpaketmaß: bis max. 200 cm Länge und Gurtmaß 360 cm
- **Rollenförmige Pakete** bis max. 200 cm Länge und Durchmesser 60 cm
- **Verpackungsbesonderheiten** (z.B. Sendungen mit loser/lockerer Schnürung bzw. Umreifung)
- Pakete **oberhalb** der definierten **Höchstmaße** und des Höchstgewichts von 31,5 kg werden **an den Absender zurückgegeben**.
- Kennzeichnung als „**Sperrgut**“ auf dem Paketlabel erforderlich (Details siehe „Rahmenbedingungen“)
- Nutzung des definierten **Produktcodes** im Routingcode
- Für eingelieferte sperrige Pakete, die nicht als solche angekündigt und gekennzeichnet sind, erhebt DHL den vereinbarten Sperrgutzuschlag.

Weitere Einzelheiten zu Sperrgut siehe „Infoblatt Sperrgut: Lösungen auch für nicht-maschinenfähige Sendungen“.

VORAUSSETZUNGEN

- Die Bereitstellung zur Abholung von Sendungen mit dem Service Sperrgut ist nur **in Rollbehältern (RBeh)** zulässig
 - Wenn durch DPDHL keine ausreichende Anzahl RBeh für die angemeldete Einlieferungsmenge bereitgestellt werden kann, ist die Einlieferung auf Euro-Paletten (gesichert u. palettenbündig) zulässig.
 - Die Einlieferung großer Mengen an lose geladenen Sendungen mit dem Service Sperrgut im LKW bzw. Wechselaufbaubrücke (WAB) ist nur nach Erteilung einer Sondergenehmigung möglich. Bei lose geladener Einlieferung müssen Sendungen mit dem Service Sperrgut stirn (vorder-) oder heckseitig (hinten) geladen sein.
- Bei einer täglichen Gesamteinlieferungsmenge von
 - **bis zu sechs Sendungen mit dem Service Sperrgut** ist eine gemeinsame Verladung dieser Sendungen mit maschinenfähigen Sendungen in einem RBeh möglich;
 - **ab sieben Sendungen mit dem Service Sperrgut** ist die Verladung immer in einem eigenen und entsprechend gekennzeichnetem RBeh „Service Sperrgut“ erforderlich.
- RBeh, die als Inhalt ausschließlich Sendungen mit dem Service Sperrgut beinhalten, sind **heckseitig** in den LKW/WAB zu verladen. Zulässig ist alternativ die stirnseitige Verladung im LKW/WAB.

KOMBINIERBAR MIT

- DHL Paket
- DHL Retoure
- DHL Paketmarke
- DHL Paket produktionsbasierte Abrechnung

RAHMENBEDINGUNGEN

- Der Service **Sperrgut** muss gemäß den Vorgaben der Versandbedingungen **mit den elektronisch übermittelten Ankündigungsdaten (PAN) für Pakete angemeldet und auf dem Label genannt** werden. Bei selbst erstellten Aufschriftzetteln/Label muss die Bezeichnung „**Sperrgut**“ genannt werden.
- Vom Transport ausgeschlossen sind z.B.:
 - unverpackte oder nicht vollständig verpackte Gegenstände (Reifen, Mülltonnen, Regenfässer, Schläuche, etc.),
 - **unförmige Sendungen**, sowie nicht formstabile verpackte Gegenstände, die nach ihrer äußeren Beschaffenheit als nicht sicher und stabil verpackt gelten (KFZ-Spoiler u. Stoßstangen, Eimer, unverpackte Säcke, Sendungen mit herausstehenden und abstehenden Teilen, etc.),
 - **bestimmte Folien und Schrumpffolien als Umverpackung** (wegen Haftbarkeit der Anschriftenlabel, Lesbarkeit der Anschriften und Barcodes, wenn unter der Folie). Einzelheiten sind dem Infoblatt „Verpackungstipps für Folien- und Versandtaschen“ zu entnehmen.
- Sendungen, die aus mehreren Einzelteilen zusammengefügt sind, müssen insgesamt in sich stabil sowie quader- oder zylinderförmig sein.
- Umverpackung und Innverpackung müssen so stabil sein, dass ein **Durchstoßen des Inhaltes nicht möglich** ist.
- Von der Umverpackung darf keine Verletzungsgefahr für Mitarbeiter oder ein Beschädigungsrisiko für Dritt-Sendungen oder Betriebsmittel (Rollbehälter / Wechselbehälter / Zustellfahrzeug) ausgehen.

TRANSPORTVERSICHERUNG

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Der Service Transportversicherung bietet folgende Leistungen:

- Die Sicherung des Warenwertes bei Transportschäden.
- Eindecken einer Versicherung der Ware gegen Verlust und Beschädigung je Paket im Interesse des Absenders bis:
 - **2.500** Euro (Transportversicherung A) bzw.
 - **25.000** Euro (Transportversicherung B).
- Aus Gründen der Sicherheit werden die Pakete mit Transportversicherung national im sogenannten „verdeckten Lauf“ befördert, d. h. sie werden für Dritte als solche nicht erkennbar im regulären Paket- bzw. Versandstrom mitbefördert.

VORAUSSETZUNGEN

- Sendungsbezogene **Auswahl** der Transportversicherung A oder Transportversicherung B.

KOMBINIERBAR MIT

- DHL Paket

RAHMENBEDINGUNGEN

- **Einlieferung** von Paketen mit Transportversicherung B bis **25.000 Euro ausschließlich in den Filialen** der Deutschen Post.
- Weitere Details siehe aktuelle Fassung **der Bedingungen für den Service Transportversicherung DHL Paket / DHL Express** unter dhl.de/vertragsanlagen.
- Berücksichtigung der **Valorenregelungen** „Zulässige Inhalte im nationalen und internationalen Paketversand sowie für die Expressbeförderung“.

IDENT-CHECK

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Der Service Ident-Check bietet folgende Leistungen:

- Die **Zustellung** der Ware **einzig an den vorgesehenen Empfänger** (keine Ersatzzustellung oder Bevollmächtigung möglich)
- Die **Überprüfung** der Identität des Empfängers durch den Abgleich **fest vorgeschriebener Merkmale** (Vorname, Nachname, gegebenenfalls Geburtsdatum etc.) mit einem vorgelegten Ausweisdokument
- Die Prüfung des Geburtsdatums oder lediglich eines Mindestalters des Empfängers

VORAUSSETZUNGEN

- Nur möglich mit EDI-Datenübertragung.
- Vermerk auf dem Paketlabel:
 - „Ident-Check!“
 - Bei gewählter Mindestaltersprüfung: „Ident-Check + 16!“ oder „Ident-Check + 18!“

KOMBINIERBAR MIT

- DHL Paket

RAHMENBEDINGUNGEN

- Die Zustellung des Paketes kann nur **gegen Vorlage eines gültigen Ausweisdokumentes des Empfängers** (deutscher Personalausweis, deutscher/internationaler Reisepass, internationaler Ausweis, Aufenthaltstitel/-karte/-erlaubnis oder Reiseausweis) erfolgen.
- Bei fehlender Gültigkeit des Ausweisdokumentes oder bei einem erfolglosen Abgleich der mitgegebenen Informationen (Vorname, Nachname, gegebenenfalls Geburtsdatum) mit dem Ausweisdokument ist der **Zustellversuch erfolglos** und das Paket wird kostenpflichtig an den Absender retourniert.
- **Kleinere Korrekturen** am Vor- und Nachnamen durch den Zusteller sind zulässig (z.B. um Tippfehler zu korrigieren oder Namensergänzungen vorzunehmen); der Empfänger darf jedoch nicht grundsätzlich verändert werden. Das Geburtsdatum ist unveränderlich.
- Adressierung und Auslieferung sind nur an eine **natürliche Person** möglich; die Nutzung von **Packstations- und Firmen-Adressen** als Empfängeranschrift ist ausgeschlossen. Die Angabe einer natürlichen Person unter einer Firmen-Adresse ist hingegen möglich.
- DHL übernimmt **keine Verantwortung und Gewähr** dafür, dass der Service Ident-Check jede ggf. bestehende gesetzliche Anforderung über die Auslieferung der spezifischen Sendungen des Absenders erfüllt.
- Der Absender gibt die benötigten personenbezogenen Daten des Empfängers nur mit der **Einwilligung** des Empfängers oder bei Vorliegen einer Rechtsgrundlage an DHL weiter. Im Falle einer pflichtwidrigen Weitergabe von personenbezogenen Daten stellt der Absender DHL von Ansprüchen Dritter, insbesondere des Empfängers, frei.

PERSÖNLICHE ÜBERGABE

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Der Service Persönliche Übergabe bietet folgende Leistung:

- Das Paket wird nur an die Empfangsperson persönlich oder eine durch diese besonders bevollmächtigte Person zugestellt.

VORAUSSETZUNGEN

- Nur möglich mit EDI-Datenübertragung.
- Vermerk „**Persönliche Übergabe**“ auf dem Paketlabel.

KOMBINIERBAR MIT

- DHL Paket

RAHMENBEDINGUNGEN

Auslieferung nur an:

- den **Empfänger**, wobei bei mehreren angegebenen Empfängern jeder von ihnen einzeln empfangsberechtigt ist,
- den **Vertretungsberechtigten** einer Behörde, juristischen Person, Gesellschaft oder Gemeinschaft,
- eine Person, die ausdrücklich und gegen Nachweis zum Empfang des Paketes **bevollmächtigt** ist.

Sofern der Zusteller den Empfänger kennt und gewährleisten kann, dass es sich um den Empfänger, dem das Paket persönlich übergeben werden soll, handelt, darf er das Paket ohne Vorlage eines Ausweisdokumentes ausliefern.

DHL übernimmt **keine Verantwortung und Gewähr** dafür, dass der Service "Persönliche Übergabe" jede ggf. bestehende gesetzliche Anforderung über die Auslieferung der spezifischen Sendungen des Absenders erfüllt.

ALTERSSICHTPRÜFUNG

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Der Service Alterssichtprüfung bietet folgende Leistung:

- Zustellung an die Empfangsperson nach erfolgreich absolvierter Prüfung eines vom Absender vorgegebenen Mindestalters (wahlweise +16 oder +18).

VORAUSSETZUNGEN

- Nur möglich mit EDI-Datenübertragung.
- Vermerk auf dem Paketlabel:
 - "Alterssichtprüfung + 16!" bzw.
 - "Alterssichtprüfung + 18!".

KOMBINIERBAR MIT

- DHL Paket

RAHMENBEDINGUNGEN

- Grundsätzlich soll sich der Zusteller durch ein **Ausweisdokument** (deutscher Personalausweis / Reisepass, internationaler Ausweis/Reisepass) vom Alter des Empfängers überzeugen. Er kann aber, sofern er aufgrund seiner persönlichen Einschätzung sicher ist, dass das Mindestalter überschritten ist, auf die Vorlage eines Ausweises verzichten.
- Wird der Empfänger persönlich nicht angetroffen, kann das Paket auch an eine andere Person **im Haushalt des Empfängers** übergeben werden, sofern diese das geforderte Mindestalter erreicht hat. Eine Zustellung an den Nachbarn ist hingegen nicht zulässig.
- Bei einer Übergabe des Paketes durch den Zusteller an eine **Filiale** muss das Paket vom Empfänger selbst oder einer besonders bevollmächtigten Person in der Filiale abgeholt werden; auch hier findet die Alterssichtprüfung statt.
- Ein Paket mit dem Service Alterssichtprüfung muss an eine **natürliche Person** adressiert und ausgeliefert werden. Firmen-Adressen können grundsätzlich nicht als Empfängeranschrift genutzt werden. Eine natürliche Person unter einer Firmen-Adresse ist jedoch zulässig.
- DHL übernimmt **keine Verantwortung und Gewähr** dafür, dass der Service "Alterssichtprüfung" jede ggf. bestehende gesetzliche Anforderung über die Auslieferung der spezifischen Sendungen des Absenders erfüllt.

WUNSCHTAG (LIEFERTAG)

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Der Service Wunschtage (Liefertage) bietet folgende Leistung:

- Der Absender erhält die Möglichkeit, das Datum der Zustellung im Voraus festzulegen.

VORAUSSETZUNGEN

- Nur möglich mit EDI-Datenübertragung.
- **Vermerk „Wunschtage“** und Angabe des Wunschtage bzw. Liefertagedatums auf dem Paketlabel.
- Einlieferung des Paketes bei DHL mindestens zwei, höchstens sechs Werktage vor dem gewünschten Zustelltermin.

KOMBINIERBAR MIT

- DHL Paket

RAHMENBEDINGUNGEN

- **Wunschtage (Liefertage)** kann nur ein Werktag (Montag bis Samstag) sein.
- Insbesondere zu **Zeiten mit stark erhöhtem Sendungsaufkommen** (z. B. an den letzten 10 Werktagen vor dem 24.12.) sind **Laufzeitverzögerungen möglich**.

KEINE NACHBARSCHAFTSZUSTELLUNG

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Der Service Keine Nachbarschaftszustellung bietet folgende Leistung:

- Der Absender erhält die Möglichkeit, eine Ersatzzustellung bei Nachbarn auszuschließen.

VORAUSSETZUNGEN

- Nur möglich mit EDI-Datenübertragung.
- Vermerk „Keine Nachbarschaftszustellung“ auf dem Paketlabel.

KOMBINIERBAR MIT

- DHL Paket

RAHMENBEDINGUNGEN

- –

EMPFÄNGERUNTERSCHRIFT

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Der Service Empfängerunterschrift bietet folgende Leistung:

- Bei der Auslieferung einer Sendung an die Hausadresse wird die **Unterschrift des Empfängers** eingeholt.
- Die erfolgreiche Zustellung sowie die Unterschrift des Empfängers wird dem Absender anschließend **in den DHL Beauskunftungssystemen angezeigt**.

VORAUSSETZUNGEN

- Nur möglich mit EDI-Datenübertragung.
- Vermerk „**Empfängerunterschrift**“ auf dem Paketlabel.

KOMBINIERBAR MIT

- DHL Paket

RAHMENBEDINGUNGEN

- Die Unterschrift kann auch durch einen **Ersatzempfänger** geleistet werden, z.B. durch eine andere anwesende Person im Haushalt des Empfängers oder durch einen Nachbarn, der die Sendung ersatzweise annimmt.
- Liegt für eine Sendung ein **Ablageauftrag** vor, dann wird dieser vorrangig behandelt, d.h. die Sendung wird am Ablageort zugestellt, ohne eine Unterschrift des Empfängers einzuholen. In diesem Fall wird der Service Empfängerunterschrift nicht berechnet.

FILIAL-ROUTING

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Der Service Filial-Routing bietet folgende Leistung:

- Wird eine Sendung unzustellbar, weil der Empfänger unter der angegebenen Anschrift nicht zu ermitteln ist, wird die Sendung nicht direkt an den Absender zurückgeschickt. Sie wird stattdessen **in der grundsätzlich zur Empfangsadresse nächstgelegenen Filiale mit Paketausgabe zur Abholung bereitgehalten.**
- Für die Abholung der Sendung versendet DHL **eine Benachrichtigung an die angegebene E-Mailadresse** (wahlweise Empfänger- oder Absender-E-Mail-Adresse)
- Das **Serviceentgelt fällt nur dann** an, wenn es zu einer **Unzustellbarkeit kommt** und der oben beschriebene Service zur Anwendung gelangt.
- Nach **Ablauf der Abholfrist** (sieben Werktage einschl. Samstag beginnend mit dem Tag, der auf die versuchte Erstablieferung folgt) wird die Sendung unter Erhebung des Rücksendeentgelts (zusätzlich zum Serviceentgelt) **an den Absender zurückgeschickt.**

VORAUSSETZUNGEN

- Nur möglich mit EDI-Datenübertragung.
- Vermerk „Filial-Routing“ auf dem Paketlabel.

KOMBINIERBAR MIT

- DHL Paket
- DHL Kleinpaket

RAHMENBEDINGUNGEN

- Der Absender erklärt sich damit einverstanden, dass in der E-Mail-Benachrichtigung des Empfängers über die Abholung in der Filiale personenbezogene Daten zur Identifikation der Sendung (Name und Adresse des Empfängers) enthalten sein dürfen.
- Der Absender stellt sicher, dass er aufgrund einer Rechtsgrundlage (z.B. durch Einwilligung) berechtigt ist, DHL die E-Mail-Adresse seiner Kunden zum Zweck der Information der Empfangsperson (insbesondere zur Benachrichtigung zur Abholung) zu übergeben.
- Im Falle einer pflichtwidrigen Weitergabe von personenbezogenen Daten stellt der Absender DHL von Ansprüchen Dritter, insbesondere des Empfängers, frei.
- Da die Kommunikation der „Abholinformation Filiale“ auf explizite Vorgabe des Absenders erfolgt, liegt das **Haftungsrisiko** für evtl. Fehlauslieferungen oder ggf. kriminellen Missbrauch **beim Absender.**

PAKETSTOPP

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Der Service Paketstopp bietet folgende Leistung:

- Der Absender hat die Möglichkeit, die Zustellung sogar noch nach Übergabe der Sendung an DHL zu stoppen.
- Es wird eine Rücksendung an die auf dem Paketlabel vermerkte Absenderadresse ausgelöst.

VORAUSSETZUNGEN

- Der Paketstopp ist nur möglich, solange die Sendung noch nicht in das Zustellfahrzeug beladen wurde.

KOMBINIERBAR MIT

- DHL Paket
- DHL Paket produktionsbasierte Abrechnung
- DHL Kleinpaket (ab 01.03.25)

RAHMENBEDINGUNGEN

- DHL unternimmt dabei zwar alle zumutbaren Anstrengungen, die weitere Beförderung zu unterbinden. DHL kann aber nicht ausschließen, dass es in Einzelfällen doch zur Weiterbeförderung und Zustellung kommt.
- Der Service kommt nur zur Abrechnung, wenn der Paketstopp erfolgreich ausgeführt wurde; in diesem Fall wird das Rücksendeentgelt berechnet.

GOGREEN

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Der Service GoGreen bietet folgende Leistungen:

- Berechnung der durch den Transport pro Sendung entstehenden **CO₂-Emissionen** nach Vorgabe der ISO 14064 sowie deren **Ausgleich durch externe Projekte** und interne Maßnahmen. Die **Auditierung und Zertifizierung** des gesamten Prozesses durch eine externe Zertifizierungsgesellschaft ist dabei garantiert.
- Erstellung eines **jährlichen Zertifikates** zu den kundenbezogenen CO₂-Emissionen des Vorjahres, das zu Werbezwecken durch den Absender genutzt werden darf.

VORAUSSETZUNGEN

- **Vermerk „GoGreen“** auf dem Versandlabel.

KOMBINIERBAR MIT

- DHL Paket
- DHL Retoure
- DHL Paket produktionsbasierte Abrechnung
- DHL Kleinpaket

RAHMENBEDINGUNGEN

- Die für das Zertifikat zu beachtenden **Richtlinien und Werbemittel** (Logo, Fotos und Texte) werden DHL-seitig gestellt und sind unbedingt einzuhalten.

EINZELABHOLAUFTRAG MIT/OHNE ETIKETTENDRUCK

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Der Service Einzelabholauftrag mit/ohne Etikettendruck bietet folgende Leistungen:

- **Deutschlandweite Abholung** der Pakete und Retouren an einer Wunschadresse.
- Abholung **mit oder ohne Etikettendruck** buchbar (bei Abholung mit Etikett: Zusteller bringt das vorbereitete Label mit).
- Buchung der Abholung bis zu 14 Tage im Voraus
- **Online-Buchung bis 22 Uhr** für eine Abholung am Folgewerktag.
- Abholung findet **im Rahmen der Zustellung** i. d. R. zwischen 8 und 18 Uhr statt.
- **Beauftragung online** über das Post & DHL Geschäftskundenportal, per EDI oder über den Kundenservice (Telefon, E-Mail)
- Für die Auftragserfassung über den Kundenservice per Telefon oder E-Mail wird ein Zuschlag je Paket / Auftragsnummer erhoben.

VORAUSSETZUNGEN

- Anlage einer **Abrechnungsnummer** für die Beauftragung einer Einzelabholung, anhand derer der Absender dann wahlweise die Abholung mit oder ohne Etikett beauftragen kann.
- Zur Online-Beauftragung der Abholung ist ein Zugang zum **Post & DHL Geschäftskundenportal** erforderlich.

KOMBINIERBAR MIT

- DHL Retoure
- DHL Paketmarke
- DHL Paket produktionsbasierte Abrechnung

RAHMENBEDINGUNGEN

- **Abholungen nur an der vereinbarten Adresse** (zentraler Posteingang, Pforte, Rezeption etc.); keine Büro-/Zimmerabholungen.

ZUSCHLÄGE NATIONAL

RÜCKSENDEENTGELT

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Das Rücksendeentgelt wird berechnet im Falle einer **Unzustellbarkeit von DHL Paketen oder DHL Kleinpaketen**, sofern die Unzustellbarkeit nicht durch DHL zu vertreten ist

Sendungen sind unzustellbar, wenn

- die Annahme durch den Empfänger oder Empfangsbevollmächtigten verweigert wird,
- die Abholfrist von 7 Werktagen in Packstation oder Filiale erfolglos verstrichen ist,
- keine empfangsberechtigte Person angetroffen wird im Sinne von: Ziffer 4 Absätze 2 und 3 AGB PAKET/EXPRESS NATIONAL,
- der Empfänger nicht ermittelt werden kann,
- der Empfänger verzogen ist,
- die Sendung nicht den entsprechenden AGB entspricht.

Darüberhinaus gelten Pakete als unzustellbar, wenn

- Daten zur Prüfung der ID fehlen,
- die Prüfung der ID negativ ist,
- die Altersprüfung negativ ist,
- das Paket äußerlich erkennbar stark beschädigt ist,
- eine Vorausverfügung vorliegt, die DHL nicht ausführen kann.

Als Annahmeverweigerung gelten auch

- die Verhinderung der Ablieferung über eine vorhandene Empfangseinrichtung (z. B. Zukleben/Einwurfverbot am Hausbrief- oder Paketkasten),
- die Weigerung zur Zahlung des Nachentgeltes,
- Darüberhinaus gilt für Pakete:
 - die Weigerung zur Zahlung des Nachnahmebetrages oder
 - die Weigerung zur Abgabe der Empfangsbestätigung

VORAUSSETZUNGEN

- –

ANWENDBAR AUF

- DHL Paket
- DHL Paketmarke national
- DHL Paket produktionsbasierte Abrechnung
- DHL Kleinpaket

RAHMENBEDINGUNGEN

- **Die Abrechnung erfolgt** zu den vereinbarten Terminen gemeinsam mit der Abrechnung der übrigen Leistungen und Services.
- **Das Rücksendeentgelt** wird auch bei Sendungen mit dem Service Filial-Routing erhoben, sofern es zu einer Rücksendung kommt.
- Die **Rücksendung** von DHL Paket und DHL Kleinpaket erfolgt an den **Auftraggeber (Absender)** oder einen von ihm angegebenen abweichenden Einlieferer entsprechend der Ankündigungen von Sendungen via elektronischem Datenaustausch. DHL Paket produktionsbasierte Abrechnung und DHL Paketmarke national werden an den Absender gemäß Aufschrift zurückgesendet.

LEITCODIERUNG

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Mit der Leitcodierung wird **das Ziel des Paketes als Barcode** beschrieben.

- DHL ist berechtigt, Codierentgelt zu erheben, wenn der **Leitcode fehlerhaft oder nicht** lesbar ist, so dass entsprechende Sendungen in unseren Paketzentren nachbearbeitet werden müssen.
- Dies ist z.B. bei fehlerhaften oder ungültigen Adressen der Fall, aber auch bei Barcodes, die nicht auf der größten Fläche der Sendung angebracht sind.
- Die auf dem Label befindlichen Barcodes müssen immer auf der größten Fläche des Paketes angebracht sein, auch wenn die Paketmaße kleiner als das angebrachte Label sind.

VORAUSSETZUNGEN

- Übergabe der Pakete vollständig und korrekt leitcodiert.
- Die **Vorgaben** zur korrekten Sendungsidentifizierung nach dem Pflichtenheft für Eigenprogrammierer sind zu beachten.
- **Aufdruck eines eindeutigen Leit-/Routingcodes** für eine Adresse. Eine Codeangabe darf nur einer Empfängeradresse zugeordnet sein.

ANWENDBAR AUF

- DHL Paket
- DHL Paket produktionsbasierte Abrechnung

RAHMENBEDINGUNGEN

- **Der erzeugte Barcode** inkl. seiner Klarschriftangaben darf in die firmeneigene Kundendatei (Liste der Empfänger) übertragen und dort zum Zwecke der Versendung weiterer Pakete abgespeichert werden.
- **Die Übertragung und Nutzung** anderer als der von DHL überlassenen Daten (z. B. aus Straßen- und Ortsverzeichnissen) ist nicht erlaubt.
- **Weitergabe** der überlassenen Daten, soweit erforderlich, an Dritte nur zum Zwecke des Versandes von Paketen des Absenders unter denselben Voraussetzungen und Beschränkungen wie der Absender (keine Weitergabe an Dritte; keine Verwendung zu eigenen Zwecken).
- Ausschließlicher Einsatz der **jeweils aktuellen Version** der Postleitdaten ab dem angegebenen Stichtag.
- Druck der Barcodes mit mindestens Qualitätsgrad „B“ nach ISO/IEC 15416.

MAUT- UND CO₂-ZUSCHLAG

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Zum Basispreis der hier genannten Produkte wird **für staatliche Abgaben mit direktem Bezug auf unsere Transportleistung ein Zuschlag** erhoben. Dies betrifft insbesondere die streckenbezogene Gebühr für die Benutzung von Bundesfernstraßen mit schweren Nutzfahrzeugen in Deutschland (LKW Mautzuschlag) sowie die aus der staatlichen CO₂ – Bepreisung resultierenden Mehrkosten.

VORAUSSETZUNGEN

- –

ANWENDBAR AUF

- DHL Paket
- DHL Retoure
- DHL Retoure Online
- DHL Paket produktionsbasierte Abrechnung

RAHMENBEDINGUNGEN

- **Die Abrechnung erfolgt** zu den vereinbarten Terminen gemeinsam mit der Abrechnung der übrigen Leistungen und Services.

ENERGIEZUSCHLAG

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Auf den Basispreis der hier genannten Produkte wird **auf Grundlage der aktuellen Energiepreisentwicklung ein prozentualer Zuschlag** erhoben. Alle Informationen zur aktuellen Höhe, Berechnung und Wirkung des Energiezuschlags siehe [dhl.de/energiezuschlag](https://www.dhl.de/energiezuschlag).

VORAUSSETZUNGEN

- –

ANWENDBAR AUF

- DHL Paket
- DHL Retoure
- DHL Retoure mit Abholung und Label
- DHL Retoure Online
- DHL Paket produktionsbasierte Abrechnung
- DHL KLeinpaket

RAHMENBEDINGUNGEN

- **Die Abrechnung erfolgt** zu den vereinbarten Terminen gemeinsam mit der Abrechnung der übrigen Leistungen und Services.

PEAKZUSCHLAG

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Zum Basispreis der hier genannten Produkte wird ein **Zuschlag je Sendung (Packstück) in den Monaten November und Dezember** erhoben. Der Zuschlag ermöglicht notwendige Investitionen zum bedarfsgerechten Aufbau zusätzlicher Kapazitäten in die DHL Infrastruktur, damit auch in Zeiten hoher Paketaufkommen DHL ein zuverlässiger Partner bleibt.

VORAUSSETZUNGEN

- -

ANWENDBAR AUF

- DHL Paket
- DHL Retoure
- DHL Retoure mit Abholung und Label
- DHL Retoure Online
- DHL Paket produktionsbasierte Abrechnung
- DHL Kleinpaket

RAHMENBEDINGUNGEN

- **Die Abrechnung erfolgt** zu den vereinbarten Terminen gemeinsam mit der Abrechnung der übrigen Leistungen und Services.

BESTELLPAUSCHALE VERSANDMATERIAL

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Das **Versandmaterial dient als Adresslabel oder zur Kennzeichnung des Paketes**. Eine Übersicht der über DHL bestellbaren Versandmaterialien befindet sich im Post & DHL Geschäftskundenportal im Bereich „Versandmaterial“.

- Die bestellbaren Materialien richten sich nach Ihrer vertraglichen Vereinbarung.
- Die bestellbaren Mengen richten sich nach Ihrem Versandaufkommen.

VORAUSSETZUNGEN

- –

ANWENDBAR AUF

- Das Versandmaterial ist erhältlich für alle Produkte/ Services, die eine bestimmte Kennzeichnung voraussetzen.

RAHMENBEDINGUNGEN

- **Die Online-Bestellung** über das Post & DHL Geschäftskundenportal erfolgt **kostenfrei**.
- **Für andere Bestellwege** (nur E-Mail möglich) wird eine **Bestellpauschale** pro Bestellvorgang in Rechnung gestellt.

PRODUKTE/ABRECHNUNGS- VARIANTEN INTERNATIONAL

DHL PAKET INTERNATIONAL

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

- Das DHL Paket International bietet einen weltweiten B2C- und B2B-Auslandsversand **in über 220 Länder und Territorien** inklusive:
- Transportversicherung gegen Güterschäden (Verlust oder Beschädigung) bis 500 Euro pro Paket
- Sendungsverfolgung in viele Länder
- **Verzollung** beim Versand in Länder außerhalb der EU
- Zusätzlich kürzere und kalkulierbare regelmäßige Laufzeiten mit dem DHL PAKET International PREMIUM und in der Regel mit Nachweis der Auslieferung durch Unterschrift
- In ausgewählte Zielländer Europas können Sendungen mit der Zustellvariante **Closest Droppoint (CDP)** z.B. in Parcelshops, Parcellockern oder ähnlichen Abgabemöglichkeiten in der Nähe der angegebenen Adresse ausgeliefert werden. In Ausnahmefällen kann die Zustellung auch an der angegebenen Adresse erfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter „DHL Paket International – Informationen zu Destinationen & Zielregionen“.

VORAUSSETZUNGEN

- Nur möglich mit EDI-Datenübertragung.
- Kennzeichnung der Pakete mit einem Gewicht über 10 bis 20 kg und über 20 kg jeweils mit einer von DHL vorgegebenen spezifischen Kennzeichnung (auf dem Label integriert oder auf einem von DHL zur Verfügung gestellten Aufkleber) gut sichtbar auf der Aufschriftseite.
- In der **Zustellvariante Closest Droppoint** sind **Kontaktinformationen des Empfängers** (E-Mail und/oder Mobilfunknummer) **verpflichtend** zu übermitteln. Bei fehlenden Kontaktdaten erfolgt eine **sendungsindividuelle Nachbelastung**. Die Höhe des Nachbelastungsbetrages kann den Informationen zu Destinationen & Zielregionen entnommen werden.

MASSE/GEWICHT

Mindestmaße	Länge 15 cm Breite 11 cm Höhe 1 cm
Höchstmaße*	Länge: 120 cm Breite: 60 cm Höhe: 60 cm
Höchstgewicht*	30 kg

*Abhängig vom Zielland und der Zustellvariante kann das Höchstmaß oder das Höchstgewicht abweichen.

RAHMENBEDINGUNGEN

- Beim **Versand in Drittländer** (Nicht-EU-Länder) Entrichtung **gesonderter Verzollungsgebühren** (Gebühren abhängig von Ware und Warenwert etc.).
- **Siehe länderindividuelle Besonderheiten** aus den „DHL Paket International – Informationen zu Destinationen & Zielregionen“ (früher: "Länderinformationen") (Beispiel: Gewichtsbeschränkungen, unzulässige Inhalte). Zu finden unter [geschaeftskunden.dhl.de](https://www.geschaeftskunden.dhl.de) im Bereich „Hilfe & Informationen“.

WARENPOST INTERNATIONAL / PREMIUM

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Die Warenpost International / Premium bietet folgende Leistungen:

- Versand in **220 Länder** und Territorien
- **Warenpost International:** günstige Versandoption ohne Tracking und Haftung
- **Warenpost International Premium:** Versand inklusive End-to-End-Tracking sowie Haftung in zahlreiche Zielländer (siehe dhl.de/warenpostinternational)
- Ab mind. 5.000 Warenpost International p.a. inklusive Abholung
- Die **Bestätigung der Annahme der Warenpost International Premium Sendungen** durch die Deutsche Post AG erfolgt elektronisch nach Prüfung und Erfassung in unserem Brief/Bearbeitungszentrum. Diese Bestätigung ist maßgeblich als Nachweis für die Übernahme der Sendungen, es sei denn, diese ist aus anderen Gründen, z.B: aufgrund einer anderweitigen Dokumentation, unstreitig.
- **Verzollung** beim Versand in Länder außerhalb der EU
- **Nutzung des Post & DHL Geschäftskundenportals:** Zentraler Online-Zugriff zur Abwicklung des gesamten Versands inkl. Versandlogistiksoftware und **Sendungsverfolgung**
- **Kombinierbar mit** dem Service GoGreen

VORAUSSETZUNGEN

- Nur möglich mit EDI-Datenübertragung.
- Es ist zwingend eine **deutsche Absenderadresse** erforderlich.
- Für Warenpost International / Premium mit Abmessungen kleiner als 15x10 cm ist das **Labelformat 10x7cm** zu nutzen.
- Warenpost International / Premium ist vom Absender getrennt von sonstigen Sendungen (Briefe und Pakete) einzuliefern.
- Warenpost International / Premium mit einer Höhe größer als 3cm sind getrennt von sonstiger Warenpost International / Premium einzuliefern.
- Einlieferungen von mehr als 500 Stück Warenpost International / Premium pro Tag sind vorab anzukündigen.
- Warenpost International / Premium darf Güter und Waren enthalten; **adressierte schriftliche Mitteilungen (Briefe) sind ausgeschlossen**, soweit sie sich nicht auf den Inhalt der Sendung beziehen.
- Die Warenpost International / Premium kann verschlossen eingeliefert werden. Zur Prüfung der tariflichen Voraussetzungen ist eine Inhaltsprüfung erlaubt.
- Der Versand von Gefahrgut ist ausgeschlossen.

MABE/GEWICHT

Standardmaße: (Länge x Breite x Höhe):	Min. 14 x 9 x 0,1 cm Max. 35,3 x 25 x 10 cm
Maximalgewicht	1.000 g

RAHMENBEDINGUNGEN

- Beim Versand in Drittländer (Nicht-EU-Länder) sind neben den Absender- und Empfängerdaten auch Inhaltsdaten und zollrelevante Informationen zu übermitteln.
- Zudem können im Bestimmungsland **gesonderte Gebühren, z.B. Verzollungsgebühren, Zollentgelte** und Steuern anfallen (Gebühren abhängig von Ware und Warenwert etc.).
- Informationen zu länderspezifischen Besonderheiten finden Sie unter dhl.de/warenpostinternational
- Die Versendung von (zulässigem) Gefahrgut per Warenpost setzt eine Mindestmenge von jährlich 48.000 Stück, die solches Gut enthalten, voraus.

DHL EUROPAKET

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Das DHL Europaket bietet folgende Leistungen:

- Einen **europaweiten Business-to-Business-Paketversand**, d.h. Empfänger dürfen nur Unternehmer im Sinne von § 14 BGB und keine Verbraucher im Sinne von § 13 BGB sein.
- Einzelpaketversand mit gleichen Standards in die 32 wichtigsten Länder Europas
- Kostenlose Abholmöglichkeit der Pakete beim Kunden
- Inklusive zweitem Zustellversuch
- Haftung nach CMR pro Paket
- Transportversicherung gegen Verlust und Beschädigung bis 500 Euro möglich
- Online-Sendungsverfolgung
- Haustürzustellung

VORAUSSETZUNGEN

- **Restriktion** auf B2B-Versand (keine Zustellung auf Postfach-Adressen oder Privatanschriften möglich).
- Nur möglich mit EDI-Datenübertragung.
- Nutzung eines **Common Labels** inklusive License Plate und Routing Code.

MAßE/GEWICHT

Mindestmaße	Länge: 15 cm Breite: 11 cm Höhe: 3,5 cm
Höchstmaße	Länge: 120 cm Breite: 60 cm Höhe: 60 cm
Höchstgewicht	31,5 kg

RAHMENBEDINGUNGEN

- Beim **Versand in Drittländer** (Nicht-EU-Länder) Entrichtung **gesonderter Verzollungsgebühren** (Gebühren abhängig von Frankatur, Ware und Warenwert etc.).
- Nach Rumänien müssen registrierungspflichtige Waren je Tagesversand an einen Empfänger unterhalb der Grenzwerte von 10.000 Lei (etwa 2.000 Euro) und 500kg liegen.
- Der Absender gibt, auch für den Fall des Rücktransports nach Unzustellbarkeit, eine vollständige inländische Anschrift (in Deutschland) in den EDI-/PAN-Daten und auf dem Paket an.

DHL RETOURE INTERNATIONAL

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Die DHL Retoure International bietet folgende Leistungen:

- Rücksendemöglichkeit aus zahlreichen europäischen Ländern
- **Rückbeförderung von Paketen aus dem Ausland** im Auftrag des ursprünglichen Absenders in Deutschland
- Durch DHL online vorbereitetes Retouren-Label
- **Einlieferung** der Retourensendungen **in Filialen** der Kooperationspartner im Ausland
- Abrechnung durch DHL auf Basis von Produktionsdaten

VORAUSSETZUNGEN

- Nutzung der durch DHL betriebenen **Online-Plattform** (keine Selbstprogrammierung möglich), über die die Retouren-Label heruntergeladen und ausgedruckt werden.
- **Bereitstellung des Retourenlabels** an den Einlieferer (Kunde des Absenders, ursprünglicher Empfänger) im Ausland durch die DHL Online-Plattform.
- Vordefinierte Empfängerangaben auf dem Retourenlabel für die Beförderung nach Deutschland.

Zusätzliche Voraussetzungen für DHL Retoure International aus Drittländern:

- Das Paket ist eine „echte“ **Retoure**, d.h.
 1. Annahme des vom Absender in Deutschland versandten Paketes durch den im Drittland ansässigen Empfänger und Wunsch nach Zurücksendung der darin enthaltenen Güter (ganz oder teilweise).
 2. Versand in das Drittland aufgrund eines Fernabsatzgeschäftes, dass der Empfänger (als Käufer) mit dem Absender (als Verkäufer) abgeschlossen hat.
- Der Empfänger ist kein „Ankauf-Kunde“ (Weiterverkäufer).
- Beilage in jedes Retourenpaket **mindestens einer Kopie der Ursprungs-Handelsrechnung** bzw. eines Retourenbeleges als Nachweis der Rückwareneigenschaft (gemeinsam mit dem Retourenlabel in die Versandtasche außen am Paket), die **Economic Operators Registration and Identification (EORI)-Nummer** der Retouren-Empfänger sowie eine vollständig und korrekt ausgefüllte **Zollinhaltserklärung** (CN 23).
- Bei diesen zurückgesandten Gütern **somit kein Import nach Deutschland** (bei Einhaltung der Voraussetzungen), d. h. keine Einfuhr in das Zollgebiet der EU.
- **Keine Erstattung** etwaig (für den Hintransport in die Schweiz) gezahlter **Steuern und Zölle durch DHL**.

MAßE/GEWICHT

Höchstmaße	Länge: 120 cm Breite: 60 cm Höhe: 60 cm (länderabhängig)
Höchstgewicht	31,5 kg (länderabhängig)

RAHMENBEDINGUNGEN

- Derzeit **keine Möglichkeit der Kombination mit Services** (auch, wenn für den ursprünglichen Transport des Pakets in das Ausland (Hintransport) Services genutzt wurden).
- Für die DHL Retoure International gelten die AGB PAKET INTERNATIONAL.
- Der Absender, mit dem der Versand von Retouren vereinbart wurde, ist verpflichtet, die von einem Dritten eingelierten Retourensendungen zurückzunehmen.

LÄNDERABHÄNGIGE MAßE & GEWICHTE

Land	Minimal- maße (in cm)	Maximal- maße (in cm)	Maximal- gewicht (in kg)
Belgien	15 x 11 x 1	120 x 60 x 60	30,0
Bulgarien	15 x 11 x 1	120 x 60 x 60	31,5
Dänemark	15 x 11 x 1	100 x 50 x 50	20,0
Estland	15 x 11 x 1	105 x 60 x 60	31,5
Finnland	15 x 11 x 1	120 x 60 x 60	31,5
Frankreich	15 x 11 x 1	120 x 60 x 60	30,0
Griechenland	15 x 11 x 1	100 x 50 x 50	30,0
Großbritannien	15 x 11 x 1	120 x 60 x 60	30,0
Irland	15 x 11 x 1	120 x 60 x 60	20,0
Italien	15 x 11 x 1	120 x 60 x 60	31,5
Kroatien	15 x 11 x 1	120 x 60 x 60	30,0
Lettland	15 x 11 x 1	100 x 50 x 50	30,0
Litauen	15 x 11 x 1	120 x 60 x 60	30,0
Luxemburg	15 x 11 x 1	120 x 60 x 60	31,5
Malta	15 x 11 x 1	120 x 60 x 60	30,0
Niederlande	15 x 11 x 1	120 x 60 x 60	30,0
Norwegen (ab 01.02.25)	15 x 11 x 1	120 x 60 x 60	30,0
Österreich	15 x 11 x 1	100 x 60 x 60	31,5
Polen	15 x 11 x 1	120 x 60 x 60	31,5
Portugal	15 x 11 x 1	120 x 60 x 60	30,0
Rumänien	15 x 11 x 1	105 x 60 x 60	20,0
Schweden	15 x 11 x 3,5	120 x 50 x 50	20,0
Schweiz	15 x 11 x 1	120 x 60 x 60	30,0
Slowakei	20 x 15	120 x 60 x 60	30,0
Slowenien	15 x 11 x 1	120 x 60 x 60	30,0
Spanien	15 x 11 x 1	120 x 60 x 60	30,0
Tschechische Republik	21,5 x 15,5	120 x 60 x 60	30,0
Ungarn	15 x 11 x 1	100 x 50 x 50	20,0
Zypern	9 x 14	120 x 60 x 60	31,5

DHL PAKETMARKE INTERNATIONAL

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Die DHL Paketmarke International bietet folgende Leistungen:

- Eine **schnelle Versandvorbereitung** für das DHL Paket International in definierte Bestimmungsländer innerhalb der Europäischen Union
- Zahlung im Voraus
- **Inklusive Transportversicherung** gegen Güterschäden (Verlust und Beschädigung) bis 500 Euro pro Paket

VORAUSSETZUNGEN

- Kennzeichnung der Pakete mit einem Gewicht über 10 bis 20 kg und über 20 kg jeweils durch einen von DHL zur Verfügung gestellten Aufkleber gut sichtbar auf der Aufschriftseite.
- –

MABE/GEWICHT

- Analog zu DHL Paket International

RAHMENBEDINGUNGEN

- Nur möglich für die auf der Paketmarke angegebenen Bestimmungsländer.
- Keine Möglichkeit der Erstattung des Kaufpreises gegen Rückgabe der Marken.
- **Keine Zulässigkeit der Veräußerung** von Paketmarken **an Dritte** und/oder deren Verwendung durch Dritte.

SERVICES INTERNATIONAL

NACHNAHME

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Der Service Nachnahme bietet folgende Leistungen:

- Auslieferung des Paketes nur gegen Zahlung des angegebenen Nachnahmebetrages
- Zahlung des Betrages durch den Empfänger des Pakets
- Zahlung in der Währung des Empfängerlandes (oder mit anderen sicheren Zahlungsmitteln)

VORAUSSETZUNGEN

- Besondere Kennzeichnung des Paketes.
- **Nur Einzelpaketversand:** kein Versand von Sammelsendungen möglich.

KOMBINIERBAR MIT

- DHL Paket International

RAHMENBEDINGUNGEN

- Möglich für den Versand in ausgewählte Länder (**siehe „DHL Paket International – Informationen zu Destinationen & Zielregionen“** (früher: "Länderinformationen").
- Höchstbetrag je nach Zielland, siehe „DHL Paket International – Informationen zu Destinationen & Zielregionen“ (früher: "Länderinformationen")
- **Grundsätzlich Zahlung eines Rückführungsentgeltes** für die Rückführung des Nachnahmebetrages (ziellandabhängig).
- **Gutschrift** des Nachnahmebetrages an den Absender auf sein **deutsches Bankkonto**.

SPERRGUT

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Pakete **außerhalb der Standardmaße** und/oder solche, die eine besondere betriebliche Behandlung aufgrund ihrer physischen Beschaffenheit erfordern:

- **Abweichung** von dem zulässigen Standardpaketmaß: bis max. 200 cm Länge und Gurtmaß 360 cm (länderindividuell)
- **Gewicht in Rollenform mehr als 5 kg** oder Überschreitung der Länge v. 120 cm bzw. des Durchmessers v. 15 cm
- **Verpackungsbesonderheiten** (z.B. Sendungen mit loser/lockerer Schnürung bzw. Umreifung)
- Pakete **oberhalb** der definierten **Höchstmaße** und des Höchstgewichts von 31,5 kg werden **an den Absender zurückgegeben**.
- **Kennzeichnung** durch Eindruck „**SPERRGUT/ ENCOMBRANT**“ auf dem Paketlabel (Details siehe „Rahmenbedingungen“)
- Nutzung des definierten **Produktcodes** im Routingcode.
- Für eingelieferte sperrige Pakete, die nicht als solche angekündigt und gekennzeichnet sind, erhebt DHL den vereinbarten Sperrgutzuschlag.

Weitere Einzelheiten zu Sperrgut siehe „Infoblatt Sperrgut: Lösungen auch für nicht-maschinenfähige Sendungen“. Abweichungen siehe Besonderheiten aus den „DHL Paket International – Informationen zu Destinationen & Zielregionen“ (früher: „Länderinformationen“)

VORAUSSETZUNGEN

- Die Bereitstellung zur Abholung von Sendungen mit dem Service Sperrgut ist nur **in Rollbehältern (RBeh)** zulässig
 - Wenn durch DPDHL keine ausreichende Anzahl RBeh für die angemeldete Einlieferungsmenge bereitgestellt werden kann, ist die Einlieferung auf Euro-Paletten (gesichert u. palettenbündig) zulässig.
 - Die Einlieferung großer Mengen an lose geladenen Sendungen mit dem Service Sperrgut im LKW bzw. Wechsellaufbaubrücke (WAB) ist nur nach Erteilung einer Sondergenehmigung möglich. Bei lose geladener Einlieferung müssen Sendungen mit dem Service Sperrgut stirn (vorder-) oder heckseitig (hinten) geladen sein.
- Bei einer täglichen Gesamteinlieferungsmenge von
 - **bis zu sechs Sendungen mit dem Service Sperrgut** ist eine gemeinsame Verladung dieser Sendungen mit maschinenfähigen Sendungen in einem RBeh möglich;
 - **ab sieben Sendungen mit dem Service Sperrgut** ist die Verladung immer in einem eigenen und entsprechend gekennzeichnetem RBeh „Service Sperrgut“ erforderlich.
- RBeh, die als Inhalt ausschließlich Sendungen mit dem Service Sperrgut beinhalten, sind **heckseitig** in den LKW/WAB zu verladen. Zulässig ist alternativ die stirnseitige Verladung im LKW/WAB.

KOMBINIERBAR MIT

- DHL Paket International
- DHL Europaket (ab 01.02.2025)

RAHMENBEDINGUNGEN

- Der Service „**SPERRUT/ENCOMBRANT**“ muss gemäß der Vorgaben der Versandbedingungen **mit den elektronisch übermittelten Ankündigungsdaten (PAN) für Pakete angemeldet und auf dem Label genannt** werden. Bei selbst erstellten Aufschriftzetteln/Label muss die Bezeichnung „**SPERRGUT/ENCOMBRANT**“ genannt werden.
- Vom Transport ausgeschlossen sind z.B.:
 - unverpackte oder nicht vollständig verpackte Gegenstände (Reifen, Mülltonnen, Regenfässer, Schläuche, etc.),
 - **unförmige Sendungen**, sowie nicht formstabile verpackte Gegenstände, die nach ihrer äußeren Beschaffenheit als nicht sicher und stabil verpackt gelten (KFZ-Spoiler u. Stoßstangen, Eimer, unverpackte Säcke, Sendungen mit herausstehenden und abstehenden Teilen, etc.),
 - **bestimmte Folien und Schrumpffolien als Umverpackung** (wegen Haftbarkeit der Anschriftenlabel, Lesbarkeit der Anschriften und Barcodes, wenn unter der Folie). Einzelheiten sind dem Infoblatt „Verpackungstipps für Folien- und Versandtaschen“ zu entnehmen.
- Sendungen, die aus mehreren Einzelteilen zusammengefügt sind, müssen insgesamt in sich stabil sowie quader- oder zylinderförmig sein.
- Umverpackung und Innverpackung müssen so stabil sein, dass ein **Durchstoßen des Inhaltes nicht möglich** ist.
- Von der Umverpackung darf keine Verletzungsgefahr für Mitarbeiter oder ein Beschädigungsrisiko für Drittsendungen oder Betriebsmittel (Rollbehälter / Wechselbehälter / Zustellfahrzeug) ausgehen.

TRANSPORTVERSICHERUNG

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Der Service Transportversicherung bietet folgende Leistungen:

- Die Sicherung des Warenwertes bei Transportschäden.
- Eindecken einer Versicherung der Ware gegen Verlust und Beschädigung je Paket im Interesse des Absenders bis:
 - **2.500** Euro (Transportversicherung A) bzw.
 - **25.000** Euro (Transportversicherung B).
- Aus Gründen der Sicherheit werden die Pakete mit Transportversicherung international im sogenannten „verdeckten Lauf“ befördert, d. h. sie werden für Dritte als solche nicht erkennbar im regulären Paket- bzw. Versandstrom mitbefördert.

VORAUSSETZUNGEN

- Sendungsbezogene **Auswahl** der Transportversicherung A oder Transportversicherung B.

KOMBINIERBAR MIT

- DHL Paket International
- DHL Europaket

RAHMENBEDINGUNGEN

- Einlieferung von Paketen mit Transportversicherung B bis 25.000 Euro ausschließlich in den Filialen der Deutschen Post. Eine Abholung ist nur für DHL Europaket möglich.
- Weitere Details siehe aktuelle Fassung der **Bedingungen für den Service Transportversicherung DHL Paket / DHL Express** unter dhl.de/vertragsanlagen.
- **Berücksichtigung der Valorenregelungen** „Zulässige Inhalte im nationalen und internationalen Paketversand sowie für die Expressbeförderung“.
- **Berücksichtigung der Besonderheiten** aus den „DHL Paket International – Informationen zu Destinationen & Zielregionen“ (früher: „Länderinformationen“).

GOGREEN

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Der Service GoGreen bietet folgende Leistungen:

- Berechnung der durch den Transport pro Sendung entstehenden **CO₂-Emissionen** nach Vorgabe der ISO 14064 sowie deren **Ausgleich durch externe Projekte** und interne Maßnahmen. Die **Auditierung und Zertifizierung** des gesamten Prozesses durch eine externe Zertifizierungsgesellschaft ist dabei garantiert.
- Erstellung eines **jährlichen Zertifikates** zu den kundenbezogenen CO₂-Emissionen des Vorjahres, das zu Werbezwecken durch den Absender genutzt werden darf.

VORAUSSETZUNGEN

- Vermerk „GoGreen“ auf dem Versandlabel.

KOMBINIERBAR MIT

- DHL Paket International
- Warenpost international / Premium
- DHL Europaket

RAHMENBEDINGUNGEN

- Die für das Zertifikat zu beachtenden **Richtlinien und Werbemittel** (Logo, Fotos und Texte) werden DHL-seitig gestellt und sind unbedingt einzuhalten.

EINZELABHOLAUFTRAG OHNE ETIKETTENDRUCK

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Der Service Einzelabholauftrag ohne Etikettendruck bietet folgende Leistungen:

- **Deutschlandweite Abholung** der Pakete und Retouren an einer Wunschadresse
- Abholung ohne Etikettendruck buchbar
- Buchung der Abholung bis zu 14 Tage im Voraus
- **Online-Buchung bis 22 Uhr** für eine Abholung am Folgewerktag
- Abholung findet **im Rahmen der Zustellung** i. d. R. zwischen 08.00 Uhr und 18.00 Uhr statt
- **Beauftragung online** über das Post & DHL Geschäftskundenportal, per EDI oder über den Kundenservice (Telefon, E-Mail)
- Für die Auftragserfassung über Kundenservice per Telefon, oder E-Mail wird ein Zuschlag je Paket/Auftragsnummer erhoben

VORAUSSETZUNGEN

- Anlage einer **Abrechnungsnummer** für die Beauftragung einer Einzelabholung, anhand derer der Absender dann die Abholung ohne Etikett beauftragen kann.
- Zur Online-Beauftragung der Abholung ist ein Zugang zum **Post & DHL Geschäftskundenportal** erforderlich.

KOMBINIERBAR MIT

- DHL Paketmarke International

RAHMENBEDINGUNGEN

- **Abholungen nur an der vereinbarten Adresse** (zentraler Posteingang, Pforte, Rezeption etc.); keine Büro-/Zimmerabholungen.

VORAUSSVERFÜGUNG RÜCKSENDUNG BEI UNZUSTELLBARKEIT

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Mit diesem Service kann der Absender im Fall der Unzustellbarkeit vorab entscheiden, wie mit der Sendung verfahren werden soll:

- **Rücksendung an den Absender** (die Rücksendung auf dem Luft-/oder Landweg wird von der jeweiligen Postgesellschaft entschieden)
- **Preisgabe** des Paketes (Eigentumsaufgabe) durch den Absender: Vernichtung oder Verkauf des Paketes

VORAUSSETZUNGEN

- **Deutliche Angabe** der Vorausverfügung auf dem Paketlabel.

KOMBINIERBAR MIT

- DHL Paket International

RAHMENBEDINGUNGEN

- Keine Zulässigkeit anderer oder mehrerer Vorausverfügungen.
- **Ziellandabhängige Berechnung des Entgeltes** für die Rücksendung (siehe „DHL Paket International – Informationen zu Destinationen & Zielregionen“ (früher: "Länderinformationen"))

ZUSTELLNACHWEIS

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Der Service Zustellnachweis bietet:

- Die Empfangsbestätigung in Form einer elektronisch gespeicherten Zustellliste mit der Unterschrift des Empfängers.
- Abrufbar in der Sendungsverfolgung.
- Möglichkeit der Zusendung eines Ausdrucks durch DHL.
- **Ausdruck der Unterschrift** oder Ersatz durch den Stempel des Empfängers.
- Zustellzeit, Sendungsnummer, Empfängername und Unterschrift.

VORAUSSETZUNGEN

- Anforderung frühestens 24 Stunden nach erfolgter Zustellung.

KOMBINIERBAR MIT

- DHL Europaket

RAHMENBEDINGUNGEN

- –

DRITTER ZUSTELLVERSUCH (ODER RÜCKSENDUNG)

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Möglichkeit der **kostenpflichtigen Vereinbarung eines dritten Zustellversuches** nach erfolglosem zweiten Zustellversuch.

- Lagerung des Paketes im Depot für maximal 7 Werktage
- **Information des Absenders durch den DHL Kundenservice** zwecks Veranlassung eines dritten Zustellversuches oder der kostenpflichtigen Rücksendung des Paketes

VORAUSSETZUNGEN

- –

KOMBINIERBAR MIT

- DHL Europaket

RAHMENBEDINGUNGEN

- –

UMFUHREN

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Möglichkeit der **Beauftragung einer Zustellung an eine alternative Empfängeradresse** durch den Absender (nach Rücksprache mit dem Kundenservice in Deutschland) bei Unzustellbarkeit eines Paketes:

- Erneute Kontaktaufnahme mit dem Absender durch den Kundenservice nach dem zweiten fehlgeschlagenen Zustellversuch
- Bei Nicht-Vorhandensein von Instruktionen des Absenders nach Ablauf der Frist für die Lagerung unzustellbarer Güter von max. 7 Tagen: kostenpflichtige Rücksendung des Paketes an den Absender

VORAUSSETZUNGEN

- –

KOMBINIERBAR MIT

- DHL Europaket

RAHMENBEDINGUNGEN

- –

POSTAL DELIVERED DUTY PAID

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

- Mit Postal Delivered Duty Paid (Postal DDP) erhält der **Empfänger** die Sendung im Zielland **ohne Entrichtung von Einfuhrabgaben**: diese (Zölle, Einfuhrumsatzsteuer und Gebühren) werden von Deutsche Post AG ausgelegt und **mit dem Absender im Nachgang abgerechnet**.
- Möglich für den Versand in ausgewählte Länder (siehe „DHL Paket International – Informationen zu Destinationen & Zielregionen“ (früher: "Länderinformationen").

VORAUSSETZUNGEN

- Nachweis der ausreichenden Bonität des Absenders.
- Der Absender stellt im Voraus sicher, dass der Empfänger mit dem Begleichen der Einfuhrabgaben durch den Absender einverstanden ist.
- Die üblichen Voraussetzungen für eine postalische Verzollung sind zu erfüllen: **siehe „Durchführung der Verzollung“**.
- Kennzeichnung der Sendung durch den Absender auf Einzelsendungsebene bei der Sendungsanmeldung im EDI-Datensatz als **„Postal DDP-Sendung“**. Die **Vorgaben zur korrekten Sendungsidentifizierung** nach dem Pflichtenheft für Eigenprogrammierer sind zu beachten.

KOMBINIERBAR MIT

- DHL Paket International

RAHMENBEDINGUNGEN

- Berücksichtigung der **jeweiligen Importbestimmungen und Zolleinfuhrbeschränkungen der Zielländer durch den Absender**; ausgeschlossen dabei sind Sendungen, auf die Verbrauchssteuern anfallen.
- Auch wenn der Absender die Zahlung der Einfuhrabgaben übernimmt, erfolgt die Verzollung grundsätzlich auf den Empfänger. Der Empfänger hat das Recht, den Abgabenbescheid bei der zustellenden Postgesellschaft bzw. der zuständigen Zollbehörde anzufordern.
- Die Abrechnung des Servicentgelts für Postal DDP erfolgt gemeinsam mit der Abrechnung der Entgelte für die übrigen Leistungen und Services. Die Abrechnung der Einfuhrabgaben (Zölle, Einfuhrumsatzsteuer und Gebühren) erfolgt in einer separaten Abrechnung.
- Sollte eine **Postal DDP-Verzollung** aufgrund von zollrechtlichen Vorgaben im Zielland nicht durchgeführt werden können, muss **der Empfänger bei Zustellung der Sendung die Einfuhrabgaben entrichten**. In diesem Falle entfällt die Rechnungsstellung der Einfuhrabgaben an den Absender. Das Serviceentgelt für Postal DDP ist allerdings vom Absender in diesen Fällen, soweit Deutsche Post AG die Undurchführbarkeit der Postal DDP-Verzollung nicht zu vertreten hat, dennoch zu entrichten.

DURCHFÜHRUNG DER VERZOLLUNG

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

DHL sorgt für die notwendige Behandlung durch den Zoll im Bestimmungsland, da beim Versand von DHL Paket International und DHL Europaket in Nicht-EU-Länder, EU-Ausnahmegebiete und Drittländer im Sinne des Umsatzsteuerrechts Zölle erhoben und dementsprechend Zolldokumente notwendig werden.

VORAUSSETZUNGEN

DHL Paket International:

- Beilage **Zollinhaltserklärung und Handelsrechnung** zu jedem Paket, in der Regel in 2-facher Ausfertigung.
- Die Handelsrechnung
 - dient als Legitimation für die ordnungsgemäße Ausfuhr im Exportland und als rechtsverbindliche Zollunterlage für den Import der Waren.
 - ist Grundlage für die Verzollung und dient zur Berechnung der Einfuhrabgaben.
- Notwendigkeit einer **elektronischen Ausfuhranmeldung** über das Zoll-Onlinetool IAA Plus oder als ATLAS-Teilnehmer bei der Ausfuhrzollstelle entsprechend Warenwert.
- Beilage aller **erforderlichen Zolldokumente in jedem einzelnen Paket** (keine operative Möglichkeit einer konsolidierten Verzollung) sowie Übermittlung vollständiger elektronischer Zolldaten.

Warenpost International / Premium:

- Anbringung der Zollinhaltserklärung CN22 außen an der Sendung und Beilage der Handelsrechnung in 1-facher Ausfertigung
- Die Handelsrechnung
 - dient als Legitimation für die ordnungsgemäße Ausfuhr im Exportland und als rechtsverbindliche Zollunterlage für den Import der Waren.
 - ist Grundlage für die Verzollung und dient zur Berechnung der Einfuhrabgaben.
- Übermittlung **vollständiger elektronischer Zolldaten** ist zwingend erforderlich.

DHL Europaket:

- Beilage von mindestens einer Handelsrechnung in 3-facher Ausfertigung zu jedem Paket
 - zwecks Legitimation für die ordnungsgemäße Ausfuhr im Exportland und als rechtsverbindliche Zollunterlage für den Import der Waren.
 - als Grundlage für die Verzollung und zur Berechnung der Einfuhrabgaben.
- Notwendigkeit einer **elektronischen Ausfuhranmeldung** über das Zoll-Onlinetool IAA Plus oder als ATLAS-Teilnehmer bei der Ausfuhrzollstelle entsprechend Warenwert.
- **Steuerung der Verrechnung** von Frachtkosten, Importzöllen, Einfuhrumsatzsteuer und Zollabfertigungskosten **über die Angabe der entsprechenden Frankatur**.

KOMBINIERBAR MIT

- DHL Paket International
- Warenpost International / Premium
- DHL Europaket

RAHMENBEDINGUNGEN

- Berücksichtigung der jeweiligen Importbestimmungen und Zolleinfuhrbeschränkungen der Zielländer.

ZUSCHLÄGE INTERNATIONAL

RÜCKSENDUNG BEI UNZUSTELLBARKEIT

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Im Fall der Unzustellbarkeit werden die Sendungen nach Ablauf der Lagerfrist an den Absender zurückgesandt.

VORAUSSETZUNGEN

- –

ANWENDBAR AUF

- DHL Paket International
- Warenpost International / Premium
- DHL Europaket

RAHMENBEDINGUNGEN

- DHL Paket International: ziellandabhängiges Rücksendeentgelt
- Warenpost International / Premium: einheitliches ziellandunabhängiges Rücksendeentgelt
- DHL Europaket: Rücksendeentgelt zzgl. Transportpreis Export

LEITCODIERUNG

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

- Mit der Leitcodierung wird **das Ziel des Paketes als Barcode** beschrieben.
- DHL ist berechtigt, Codierentgelt zu erheben, wenn der **Leitcode fehlerhaft oder nicht** lesbar ist, so dass entsprechende Sendungen in unseren Paketzentren nachbearbeitet werden müssen.
- Dies ist z.B. bei fehlerhaften oder ungültigen Adressen der Fall, aber auch bei Barcodes, die nicht auf der größten Fläche der Sendung aufgebracht sind.
- Die auf dem Label befindlichen Barcodes müssen immer auf der größten Fläche des Paketes angebracht sein, auch wenn die Paketmaße kleiner als das angebrachte Label sind.

VORAUSSETZUNGEN

- Übergabe der Pakete vollständig und korrekt leitcodiert.
- **Die Vorgaben** zur korrekten Sendungsidentifizierung nach dem Pflichtenheft für Eigenprogrammierer sind zu beachten.
- **Aufdruck eines eindeutigen Leit-/Routingcodes** für eine Adresse. Eine Codeangabe darf nur einer Empfängeradresse zugeordnet sein.

ANWENDBAR AUF

- DHL Paket International

RAHMENBEDINGUNGEN

- **Der erzeugte Barcode** inkl. seiner Klarschriftangaben darf in die firmeneigene Kundendatei (Liste der Empfänger) übertragen und dort zum Zwecke der Versendung weiterer Pakete abgespeichert werden.
- **Die Übertragung und Nutzung** anderer als der von DHL überlassenen Daten (z. B. aus Straßen- und Ortsverzeichnissen) ist nicht erlaubt.
- **Weitergabe der überlassenen Daten**, soweit erforderlich, an Dritte nur zum Zwecke des Versandes von Paketen des Absenders unter denselben Voraussetzungen und Beschränkungen wie der Absender (keine Weitergabe an Dritte; keine Verwendung zu eigenen Zwecken).
- Ausschließlicher Einsatz der **jeweils aktuellen Version** der Postleitdaten ab dem angegebenen Stichtag.
- Druck der Barcodes mit mindestens Qualitätsgrad „B“ nach ISO/IEC 15416.

BESTELLPAUSCHALE VERSANDMATERIAL

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Das **Versandmaterial dient als Adresslabel oder zur Kennzeichnung des Paketes**. Eine Übersicht der über DHL bestellbaren Versandmaterialien befindet sich im Post & DHL Geschäftskundenportal im Bereich „Versandmaterial“.

- Die bestellbaren Materialien richten sich nach Ihrer vertraglichen Vereinbarung.
- Die bestellbaren Mengen richten sich nach Ihrem Versandaufkommen.

VORAUSSETZUNGEN

- –

ANWENDBAR AUF

- Das Versandmaterial ist erhältlich für alle Produkte/ Services, die eine bestimmte Kennzeichnung voraussetzen.

RAHMENBEDINGUNGEN

- **Die Online-Bestellung** über das Post & DHL Geschäftskundenportal erfolgt **kostenfrei**.
- **Für andere Bestellwege** (nur E-Mail möglich) wird eine **Bestellpauschale** pro Bestellvorgang in Rechnung gestellt.

MAUT- UND CO₂-ZUSCHLAG

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Zum Basispreis der hier genannten Produkte wird für staatliche Abgaben mit direktem Bezug auf unsere Transportleistung ein Zuschlag erhoben. Dies betrifft insbesondere die streckenbezogene Gebühr für die Benutzung von Bundesfernstraßen mit schweren Nutzfahrzeugen in Deutschland (LKW Mautzuschlag) sowie die aus der staatlichen CO₂ – Bepreisung resultierenden Mehrkosten.

VORAUSSETZUNGEN

- –

ANWENDBAR AUF

- DHL Paket International
- DHL Europaket
- DHL Retoure International

RAHMENBEDINGUNGEN

- **Die Abrechnung erfolgt** zu den vereinbarten Terminen gemeinsam mit der Abrechnung der übrigen Leistungen und Services.

ZUSTELLUNG IN AUSSENGBIETEN

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

- Versand von Paketen in Außengebiete (Remote Areas) siehe „DHL Europaket Remote Areas“.

VORAUSSETZUNGEN

- –

ANWENDBAR AUF

- DHL Europaket

RAHMENBEDINGUNGEN

- –

NICHT-MASCHINENFÄHIGE SENDUNGEN

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Rückbeförderung von internationalen Retouren-Sendungen aus dem Ausland mit Sondermaß bzw. -handling, da

- sie nicht den zulässigen länderabhängigen Maßen und Gewichten (siehe DHL Retoure International) entsprechen und
- sie nicht maschinell sortiert werden können und deren Bearbeitung mit besonderem manuellem Aufwand verbunden ist.

VORAUSSETZUNGEN

- –

ANWENDBAR AUF

- DHL Retoure International

RAHMENBEDINGUNGEN

- –

PEAKZUSCHLAG

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Zum Basispreis der hier genannten Produkte wird ein **Zuschlag je Sendung (Packstück) in den Monaten November und Dezember** erhoben. Der Zuschlag ermöglicht notwendige Investitionen zum bedarfsgerechten Aufbau zusätzlicher Kapazitäten in die DHL Infrastruktur, damit auch in Zeiten hoher Paketaufkommen DHL ein zuverlässiger Partner bleibt.

VORAUSSETZUNGEN

- –

ANWENDBAR AUF

- DHL Paket International
- DHL Europaket
- DHL Retoure International
- Warenpost International

RAHMENBEDINGUNGEN

- **Die Abrechnung erfolgt** zu den vereinbarten Terminen gemeinsam mit der Abrechnung der übrigen Leistungen und Services.

TRANSPORTKOSTENZUSCHLAG INTERNATIONAL

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

- Zum Basispreis wird ein **Zuschlag je angefangenem Kilogramm** (auch auf Teile davon) erhoben, um auf geänderte Rahmenbedingungen im Transportmarkt (insb. bei den Air-Carriern) und auf Kostensteigerungen dort zu reagieren.
- Er dient zur **Aufrechterhaltung von Transportleistungen** im globalen oder regionalen Frachtverkehr, so dass den Transportverpflichtungen gegenüber allen Kunden auch unter geänderten Umständen möglichst weitgehend nachgekommen werden kann.

Alle Informationen zur aktuellen Höhe des Transportkostenzuschlages International siehe [dhl.de/transportkostenzuschlag](https://www.dhl.de/transportkostenzuschlag)

VORAUSSETZUNGEN

–

ANWENDBAR AUF

- DHL Paket International

RAHMENBEDINGUNGEN

Die Abrechnung erfolgt gemeinsam mit der Abrechnung der übrigen Leistungen und Services zu den dazu vereinbarten Terminen.

SONSTIGE REGELUNGEN

ÜBERLASSUNG VON TRANSPORTBETRIEBSMITTELN

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

- Der Absender erhält durch die Deutsche Post AG („DHL Paket“) Transportbetriebsmittel wie Transportbehälter oder Rollbehälter (hier „TBM“) zur Unterstützung seiner Versandabläufe und der Übergabe der Sendungen an DHL Paket.

VORAUSSETZUNGEN

- Die dem Absender überlassenen **Transportbetriebsmittel** (Transportbehälter, Rollbehälter usw.), nachfolgend „TBM“ bleiben **Eigentum der Deutsche Post AG** („DHL Paket“).
- Der Absender wird die TBM **ausschließlich für den Paketversand** über DHL Paket verwenden.
- Dem Absender ist eine **zweckfremde Nutzung**, wie z.B. Lagerung von Material, Verwendung für firmeneigene oder DHL-fremde Transporte sowie die Weitergabe an Dritte **nicht gestattet**.
- Um Eigenbedarfe der DHL Paket als auch den Kundenbedarf wirtschaftlich decken zu können, ist ein gut funktionierender Leergut-Kreislauf unverzichtbar. Jede überzogene Bevorratung, jede Fremdnutzung führt zu Engpässen. Eine **Bevorratung** durch den Absender darf einen **Wochenbedarf nicht übersteigen**, er gibt darüberhinausgehende und **nicht benötigte TBM unverzüglich** und ohne weitere Aufforderung an DHL Paket **zurück**.
- Der Absender pflegt einen **schonenden Umgang** mit den überlassenen TBM. Er wird die TBM gegen Witterungseinflüsse und unberechtigte Zugriffe Dritter gesichert aufbewahren. Beschädigte Rollbehälter wird der Absender nicht wieder in Verkehr bringen, sondern umgehend der DHL Paket anzeigen und zurückgeben. Beschädigungen, die durch nicht bestimmungsgemäße Verwendung entstehen, begründen Schadensersatzansprüche von DHL Paket.
- Beim Einsatz von Paletten als TBM wird der Absender nachfolgende Anforderungen beachten:
 - Paletten sind formschlüssig zu beladen.
 - Die Sendungen auf den Paletten sind gegen ein Auseinanderfallen im Bedarfsfall durch **Folierung („Wrapping“)** zu sichern.
 - Das Laden der Paletten in die Fahrzeuge hat ebenfalls formschlüssig zu erfolgen; Hilfsmittel zur Ladungssicherung (Ladungssicherungsstangen) sind zu nutzen. Das Laden der Paletten in die Fahrzeuge hat ebenfalls formschlüssig zu erfolgen; Hilfsmittel zur Ladungssicherung (Ladungssicherungsstangen) sind zu nutzen.
- Weitergehende Details sind gem. der Betriebsanleitung der auf der Rückseite der Rollbehälter befindlichen 2-D-Barcodes zu beachten.



KOMBINIERBAR MIT

-

RAHMENBEDINGUNGEN

- Bei der Überlassung von TBM absenderseitig an die DHL Paket gelten folgende Bedingungen für **Einwegpaletten**: Der Absender **überträgt** mit der Überlassung das Eigentum und damit das **Verfügungsrecht an die DHL Paket**. Die DHL Paket behält sich vor, dem Absender die **Entsorgungskosten** in Rechnung zu stellen.
- Das Aufbringen von Markierungen, ein **Bekleben** oder **direktes Beschriften** von TBM durch den Absender ist **unzulässig**. Das Anbringen von Kennzeichnungen darf nur im Trägerrahmen auf der Rückseite erfolgen (DIN A 6 Größe).
- Die mehrsprachige Betriebsanleitung für Rollbehälter und Rollcontainer befindet sich verschlüsselt im QR Barcode auf der Rückseite des TBM und kann über entsprechende Software eines Mobile Device ausgelesen und heruntergeladen werden. Besondere Beachtung gilt hier den **Warn- und Sicherheitshinweisen**, die nachfolgend in Kurzform dargestellt werden.
 - Die Bedienung der TBM darf nur **durch eingewiesene Kräfte** erfolgen.
 - Im Umgang mit Rollbehältern und Rollcontainern sind **Sicherheitsschutzstiefel und Sicherheitshandschuhe** zu tragen.
 - Das zulässige Gesamtgewicht eines TBM darf **750 kg nicht übersteigen**.
 - Überladene** oder nicht formschlüssig gefertigte TBM werden bei der Abholung **seitens der DHL Paket abgelehnt**.
 - Die Fracht ist mit den **Frontgurten** des TBM zu **sichern**.
 - Der **Transport der TBM im Handverzug** darf auf nicht ebenem Gelände eine Steigung, bzw. ein Gefälle **von 5% nicht übersteigen**.
 - Im Befüllungsvorgang des TBM ist die **Aufstellvorrichtung** zu nutzen, um ein unbeabsichtigtes Wegrollen des TBM zu vermeiden.
 - Im **Schleppverkehr** ist eine maximale Geschwindigkeit von **6 km/h** nicht zu überschreiten.
 - Die TBM sind in Fahrzeugen **angebremst aufzustellen**, es sind Hilfsmittel zur Ladungssicherung (Ladungssicherungsstangen) zu nutzen.

CO₂e-REPORT

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Deutsche Post AG (DPAG) bzw. DHL Paket GmbH (DHL), je nach Produkt, stellt dem Absender **monatlich** im Post & DHL Geschäftskundenportal einen CO₂e-Report zur Verfügung, der die monatlich aktualisierten CO₂e-Werte ausweist, die beim nationalen warentragenden Versand mit DHL entstanden sind.

Jährlich erfolgt eine externe Verifizierung des CO₂e-Reports durch eine externe Prüfgesellschaft; hierfür gelten die im jeweiligen Kundenreport aufgeführten Erläuterungen und Grundlagen.

VORAUSSETZUNGEN

- Zugang zum Post & DHL Geschäftskundenportal

LEISTUNGSUMFANG

Darstellung der CO₂e-Werte für Sendungen im nationalen warentragenden Versand:

- DHL Paket
- DHL Retoure
- Warenpost/DHL Kleinpaket
- zu den o.a. Produkten zugehörige nationale Services

RAHMENBEDINGUNGEN

Mit dem Abruf des CO₂e-Reports akzeptiert der Absender nachfolgende Regelungen:

- Der Absender ist für die Erstellung seiner Ökobilanz und seines CO₂e-Fußabdruckes **allein verantwortlich**.
- DPAG bzw. DHL haftet nicht für die Verwendung und Verarbeitung der bereitgestellten Daten, insbesondere in der kundenindividuellen Ökobilanz oder in ESG-Marketing-Maßnahmen des Absenders.
- Der Absender prüft (ggf. rechtlich) und legt in eigener Verantwortung fest, ob und in welchem Maße die Angaben aus dem CO₂e-Report im CO₂e-Fußabdruck und damit **in seiner Ökobilanz angesetzt** werden können.

Für den Fall, dass **ein Dritter** gegenüber DHL die **Verletzung seiner Rechte** durch die Nutzung und Verwendung der Daten des CO₂e-Reports **behauptet, wird DHL den Absender** unerbittlich über diese Ansprüche **informieren**.

Der Absender wird

- **DHL** auf erstes Anfordern **von** allen damit im Zusammenhang stehenden **Ansprüchen des Dritten freistellen** und
- **jeglichen Schaden, der DHL** wegen des Rechts des Dritten **entsteht** (einschließlich etwaiger DHL für die Rechtsverteidigung anfallenden Gerichts- und Anwaltskosten) **ersetzen**, soweit die Ansprüche bzw. der Schaden vom Absender zu vertreten sind/ist.