



Emergency

flown by Lufthansa Cargo

Bedingungen der Money-Back-Garantie für Emergency-Sendungen

Vorbehaltlich der nachstehenden Bedingungen gewährt die Lufthansa Cargo Aktiengesellschaft (nachfolgend „LH Cargo“) auf Verlangen des Vertragspartners eine Gutschrift oder eine Rückerstattung der vom Vertragspartner für eine **Emergency** Sendung gezahlten Nettofrachtkosten ohne Zuschläge und/oder Gebühren, wenn die Sendung nicht innerhalb von sechs Stunden nach der in der Buchungsbestätigung enthaltenen Time of Availability zur Abholung bereit steht.

Für die Money-Back-Garantie gelten folgende Voraussetzungen:

1. Ein Anspruch gemäß Money-Back-Garantie kommt nur bei einer bestätigten Buchung des Produktes **Emergency** in Betracht, bei dem die Buchungsbestätigung das Gesamtgewicht, die Abmessungen und das Volumen einer Sendung enthält. Bei Abweichungen von der gebuchten und bestätigten zur tatsächlich übergebenen Sendung, die eine Neuplanung der Verladung erfordern (beispielsweise durch Abweichungen von Gesamtgewicht oder Abmessung), erlischt der Anspruch aus der Money-Back-Garantie. Der Anspruch ist auch dann ausgeschlossen, wenn die Abweichung erst nach Annahme der Sendung durch LH Cargo festgestellt wird.
2. Weitere Voraussetzung für die Geltendmachung des Anspruchs gemäß Money-Back-Garantie ist, dass die als **Emergency** gebuchte und transportierte Sendung später als sechs Stunden nach dem gebuchten und dem Vertragspartner schriftlich mitgeteilten Zeitpunkt der Verfügbarkeit (nachfolgend „Time of Availability“ bzw. „TOA“) bereitsteht. TOA ist der Zeitpunkt, an dem die **Emergency** Sendung nach den am Ankunftsort geltenden Vorschriften zur Abholung und Verzollung zur Verfügung steht. Prozesse und/oder Verfahren, die im Nachgang zur Bereitstellung der Sendung nicht von der LH Cargo durchgeführt werden müssen, fallen nicht in diese Definition und haben daher keinen Einfluss auf die TOA.
3. Für die Berechnung und Höhe des Anspruchs aus der Money-Back-Garantie werden nur die tatsächlichen Nettofrachtkosten (ohne Zuschläge und/oder Gebühren) angewendet. Die Airfreight Surcharge und/oder etwaige anwendbare weitere Gebühren wie z.B. DGR-Gebühren werden dem Vertragspartner in Rechnung gestellt oder sofern schon bezahlt nicht zurückerstattet. Bei speziellen Routings des Fluges außerhalb des Streckennetzes der LH Cargo, um die individuellen Streckenanforderungen der Sendung zu erfüllen, fallen die dafür zusätzlich





Emergency

flown by Lufthansa Cargo

Bedingungen der Money-Back-Garantie für Emergency-Sendungen

berechneten Kosten (z.B. Beförderungskosten auf Flügen anderer Airlines als die der Lufthansa Gruppe) nicht unter die Money-Back-Garantie und werden nicht zurückerstattet bzw. gutgeschrieben. Ebenso fallen Beförderungskosten, die durch Nutzung der Flüge anderer Airlines als die der Lufthansa Gruppe entstehen, nicht unter die Money-Back-Garantie und werden nicht zurückerstattet bzw. gutgeschrieben.

Bei Sendungen, die aus mehreren Frachtstücken bestehen, gilt die Money-Back-Garantie für jedes einzelne Frachtstück der Sendung. Bei Verspätung einer Teillieferung erfolgt die Rückerstattung oder Gutschrift der Nettofrachtkosten für die gesamte Sendung.

4. Ansprüche aus der Money-Back-Garantie müssen vom Vertragspartner binnen einer Frist von 14 (vierzehn) Kalendertagen beginnend ab TOA gemäß den nachfolgenden Regelungen geltend gemacht werden. Nach Ablauf der Frist besteht kein Anspruch mehr aus der Money-Back-Garantie. Der Anspruch kann ausschließlich auf der Homepage der Lufthansa Cargo AG (lufthansa-cargo.com/de_de/eservices) oder per E-Mail an LH Cargo Customer Relations lcag-cfm-servicecenter@dlh.de geltend gemacht werden. Im Rahmen der Geltendmachung seines Anspruchs muss der Vertragspartner die nachfolgenden Dokumente und/oder Informationen fristgerecht und vollständig der LH Cargo vorlegen bzw. übermitteln:
 - Luftfrachtbrief (AWB);
 - Nummer und Ausstellungsdatum des Luftfrachtbriefs;
 - Abgangsstation und Destination;
 - Buchungsbestätigung für die angelieferte **Emergency** Sendung (BXO oder BXD) und
 - Tatsächlicher Verfügbarkeitszeitpunkt der Sendung am Empfangsort.

5. Ein Anspruch gemäß Money-Back-Garantie besteht nicht, wenn die Sendung aus einem der folgenden Gründe am Ankunftsort nicht rechtzeitig bereitgestellt werden kann:
 - Höhere Gewalt, d. h. alle Umstände außerhalb des Einflussbereichs von LH Cargo oder ihren Beauftragten (u. a. Krieg, Bürgerkrieg, Unruhen, Streik und Arbeitskampf, Naturkatastrophen, Feuer, Epidemien, Pandemien, Quarantäne, Wetter, staatliche Maßnahmen oder Handlungen);
 - Sendung war bei der Anlieferung nicht versandfertig („Ready for Carriage“ im Sinne der Allgemeinen Beförderungsbedingungen für Fracht der LH Cargo);
 - Andere Handlungen, Verzögerungen oder Unterlassungen des Absenders/Empfängers oder deren Beauftragten, die zu der Verspätung beigetragen haben;
 - Anlieferung der Sendung sowie aller dazugehörigen und notwendigen Dokumente durch den Vertragspartner nach Latest Time of Acceptance (nachfolgend „LAT“). Mit der Buchungsbestätigung teilt LH Cargo dem Vertragspartner die LAT mit. Der Vertragspartner hat sicherzustellen, dass die





Emergency

flown by Lufthansa Cargo

Bedingungen der Money-Back-Garantie für Emergency-Sendungen

Sendung sowie alle dazugehörigen und notwendigen Dokumente spätestens zum Ablauf der LAT an LH Cargo übergeben wurden. Für den Fall, dass LH Cargo die Sendung nach Ablauf der LAT annimmt, begründet dies keinen Anspruch des Vertragspartners auf Zahlung der Money-Back-Garantie, auch für den Fall, dass sämtliche anderen Voraussetzungen des Anspruchs erfüllt sind.

- Bei Vereinbarungen zwischen dem Vertragspartner und LH Cargo, die eine eigene leistungsorientierte Rückerstattungsregelung enthält (z. B. Hard- oder Softblock Agreements) oder die Money-Back-Garantie ausdrücklich ausschließt.
6. LH Cargo behält sich vor, diese Garantiebedingungen jederzeit ohne vorherige Benachrichtigung zu ändern und/oder die Money-Back-Garantie aus beliebigen Gründen und jederzeit auszusetzen, zurückzuziehen oder abzuschaffen, ohne dass sich hieraus irgendwelche Verpflichtungen ergeben.
 7. Für vor einer etwaigen Änderung gebuchte Sendungen gelten die Money-Back-Garantie Bedingungen, die zum Zeitpunkt der Buchung der jeweiligen Sendung gültig waren.
 8. Ansprüche des Vertragspartners aufgrund von Verlust, Verspätung oder Beschädigung von Fracht werden gemäß den anwendbaren vertraglichen und gesetzlichen Bestimmungen sowie der anwendbaren Abkommen oder Übereinkommen, beispielsweise des Warschauer Abkommens oder Montrealer Übereinkommens und sonstiger anwendbarer Gesetze sowie der allgemeinen Beförderungsbedingungen für Fracht der LH Cargo beurteilt und reguliert. LH Cargo hat das Recht, wirksame Forderungen aus der Money-Back-Garantie auf etwaige Ansprüche aufgrund Verlust oder Beschädigung von Fracht anzurechnen.
 9. Ansprüche auf Erstattung oder Gutschrift aus der Money-Back-Garantie können nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der LH Cargo abgetreten werden. Die Aufrechnung gegenüber Ansprüchen der LH Cargo ist nur dann zulässig, wenn die betreffende Forderung des Vertragspartners unbestritten, anerkannt oder rechtskräftig festgestellt worden ist.
 10. Im Übrigen gelten zusätzlich zu diesen Bedingungen die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für Fracht der LH Cargo in ihrer jeweils gültigen Fassung, sofern in diesen Bedingungen keine abweichenden Vereinbarungen getroffen sind.
 11. Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit der Money-Back-Garantie unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und des internationalen Privatrechts. Ausschließlicher Gerichtsstand ist Frankfurt am Main, Deutschland, sofern dieser wirksam zwischen den Parteien vereinbart werden kann.

