

Leistungsbeschreibung der Deutschen Post AG zum Service POSTPERSÖNLICH

Voraussetzung

Der Leistungsempfänger muss gleichzeitig Kunde des Hausnotrufdienstes (Leistung Komfort mit Schlüssel- und Einsatzdienst) der Johanniter-Unfall-Hilfe e.V. Bremen sein. Die hier *kursiv* dargestellten Leistungsbestandteile der Johanniter-Unfall-Hilfe e.V. sind hier nur der Vollständigkeit halber aufgeführt und ergeben sich im Detail aus der Leistungsbeschreibung und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Johanniter-Unfall-Hilfe e.V.

Beschreibung der Leistungen

Der Zusteller klingelt an den Servicetagen (Montag, Mittwoch, Freitag oder Montag – Samstag, je nach Leistungspaket) auf seiner Zustellrunde an der Wohnungstür des Leistungsempfängers - auch dann, wenn er keine Post für den Kunden dabei hat. Es finden maximal 3 Klingelversuche pro Besuchstag statt.

I. Der Zusteller trifft den Leistungsempfänger an:

- a) Sofern vorhanden, überreicht er die persönliche Post und nimmt ausreichend frankierte Briefe entgegen.
- b) Er erkundigt sich, ob es dem Leistungsempfänger gut geht. Er betritt dabei nicht die Wohnung des Leistungsempfängers.
- c) Geht es dem Leistungsempfänger gut, informiert der Zusteller telefonisch darüber den Hausnotrufdienst der Johanniter-Unfall-Hilfe.
- d) Geht es dem Leistungsempfänger nicht gut oder klagt er über Unwohlsein, verständigt der Zusteller in jedem Fall telefonisch die Johanniter-Unfall-Hilfe.
Die Johanniter-Unfall-Hilfe kontaktiert den Leistungsempfänger und spricht mit ihm das weitere Vorgehen ab. Sollte der Leistungsempfänger nicht erreichbar sein, wird die Johanniter-Unfall-Hilfe den Einsatzdienst verständigen, der die Situation vor Ort prüft.
- e) Liegt beim Leistungsempfänger offensichtlich ein Notfall vor, verständigt der Zusteller telefonisch die Rettungskräfte und bleibt bis zu deren Eintreffen beim Leistungsempfänger. Er informiert auch die Johanniter-Unfall-Hilfe über den Notfall.

II. Der Zusteller trifft den Leistungsempfänger nicht an, obwohl dieser nicht abgemeldet ist:

- a) Der Zusteller informiert telefonisch die Johanniter-Unfall-Hilfe.
- b) Die Johanniter-Unfall-Hilfe prüft, ob ggf. eine Abwesenheit angezeigt wurde und teilt das Ergebnis dem Zusteller mit, der weiter seiner Tour folgt.
- c) *Sollte keine Abmeldung vorliegen, versucht die Johanniter-Unfall-Hilfe, den Leistungsempfänger telefonisch zu kontaktieren, um weitere Maßnahmen abzusprechen.*
- d) *Erreicht die Johanniter-Unfall-Hilfe ihn nicht, wird der Einsatzdienst verständigt, der die Situation beim Leistungsempfänger zuhause prüft und entsprechende Maßnahmen einleitet. Die Johanniter-Unfall-Hilfe hinterlässt bei Abwesenheit des Kunden eine Information.*
- e) *Die Johanniter-Unfall-Hilfe informiert die Deutsche Post AG über die Abwesenheit des Leistungsempfängers.*
- f) Der Besuchsdienst wird erneut aufgenommen, nachdem der Leistungsempfänger sich bei der Johanniter-Unfall-Hilfe zurückgemeldet hat.

III. Verhalten des Leistungsempfängers bei einer geplanten Abwesenheit:

- a) In Fällen einer geplanten **Abwesenheit von weniger als drei Servicetagen** informieren der Leistungsempfänger oder seine Angehörigen als Auftraggeber, mit Angabe des Zeitraums der Abwesenheit, telefonisch die Johanniter-Unfall-Hilfe.
- b) In Fällen einer geplanten **Abwesenheit von drei oder mehr Servicetagen** informieren der Leistungsempfänger oder seine Angehörigen als Auftraggeber, mit Angabe des Zeitraums der Abwesenheit, telefonisch die Johanniter-Unfall-Hilfe. Die Abmeldung muss in diesem Fall innerhalb einer Frist von 5 Werktagen vor Beginn der Abwesenheit erfolgen. Sollte diese Frist (z. B. aufgrund eines kurzfristigen Krankenhausaufenthalts) nicht einzuhalten sein, informieren Sie in jedem Fall trotzdem die Johanniter-Unfall-Hilfe mit Verweis auf die Kurzfristigkeit.
- c) *Die Johanniter-Unfall-Hilfe informiert die Deutsche Post AG über Dauer der Abwesenheit.*
- d) Im Zeitraum der Abwesenheit klingelt der Zusteller nicht beim Leistungsempfänger.
- e) Eine geplante Abwesenheit hat keinen Einfluss auf die zu zahlenden monatlichen Entgelte.

www.deutschepost.de
POSTPERSÖNLICH