



# CANCELLATION & REFUND POLICY

## STORNIERUNGSBEDINGUNGEN

(für die deutsche Version bitte nach unten scrollen)

Only through the Luggage Pool platform registered and booked delivery services can be considered for a refund.

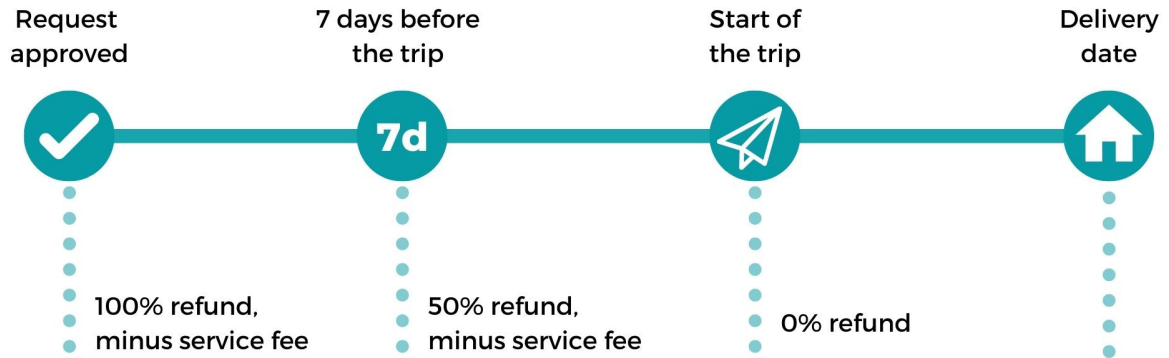
Any agreements made between the traveler/ driver and the sender outside the Luggage Pool platform will not be considered.

The cancellation of the delivery service by the traveler/ driver or the booking by the sender may lead to a refund procedure.

The refund process may take up to 7 working days.

## CANCELLATIONS BY THE SENDER

- If the sender cancels the booking of the delivery service **more than 7 days** before the start of the trip, the sender will only be reimbursed the compensation for the traveler/ driver (the traveler/ driver will not receive any compensation). The service fees **(15%)** of Luggage Pool 24 UG and payment gateway charges will be retained by Luggage Pool 24 UG.
- If the sender cancels the booking of the delivery service **7 days or less** before the start of the trip, the sender will be refunded half of the compensation for the traveler/ driver (**the traveler/ driver will not receive any compensation**). The service fees **(15%)** for Luggage Pool 24 UG and payment gateway charges will be retained by Luggage Pool 24 UG.
- If the sender cancels the booking of the delivery service after the start of the trip or does not arrive at the meeting point **15 minutes after** the agreed time, the sender will not receive a refund. The **traveler/ driver receives 50% compensation**. The service fees **(15%)** for Luggage Pool 24 UG and payment gateway charges will be retained by Luggage Pool 24 UG.



 **Cut off times are based on the listing's local time.**

## CANCELLATION BY THE TRAVELER

If the traveler cancels the delivery service before the start of the trip, it's the responsibility of the traveler to inform the sender on time. The sender will be refunded the entire amount paid (the reward for the traveler + service fees of Luggage Pool 24 UG). The cancellation charges for the traveler are subjected to cancellation fees based on the situation, as mentioned below:

### CANCELLATION WITH PROOF OF EVIDENCE

For cancellations due to emergencies like a flight cancellation or sickness, proof of evidence is required to proceed with free of charge cancellation. Although for the postponed plans, a traveler is preferred to reach an agreement with the sender to deliver his parcel according to the new travel schedule and keeps the transaction active on the platform.

### CANCELLATION WITHOUT PROOF OF EVIDENCE

For cancellations without the proof of evidence (including over commitment with many senders):



#### **Delivery values less than 60€:**

The first cancellation is free of charge. Subsequent cancellations will be charged according to the rules of delivery values of more than 60€.

#### **Delivery values from 60€:**

- If the traveler cancels the booking of the delivery service **more than 7 days** before the start of the trip, the sender will be refunded in full whereas the traveler will only compensate Luggage Pool, the service fees (15%) and payment gateway charges (0,25EUR + 3%) of Luggage Pool 24 UG. The payment to Luggage Pool can be made via Bank Transfer / Paypal or can be adjusted in future delivery rewards (max. within 6 months).
- If the traveler cancels the booking of the delivery service **7 days or less** before the start of the trip, the sender will be refunded in full whereas the traveler will compensate Luggage Pool, 50% of booking fees plus the service fees (15%) and payment gateway charges (0,25EUR + 3%) of Luggage Pool 24 UG. The payment to Luggage Pool can be made via Bank Transfer / Paypal or can be adjusted in future delivery rewards (max. within 6 months).

#### **CANCELLATION DURING THE TRIP**

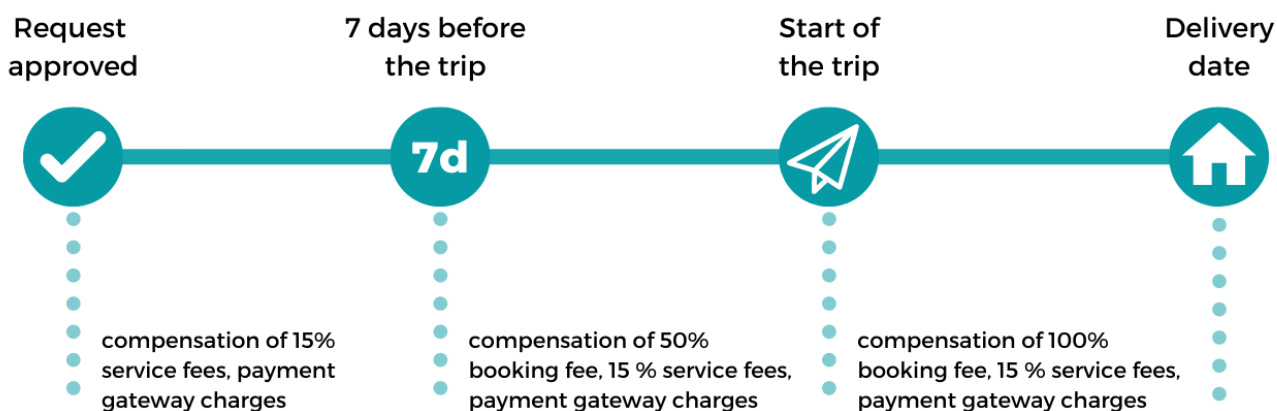
- If the traveler cancels the booking of the delivery service **after the start of the trip or does not arrive at the meeting point** 15 minutes after the agreed time, the sender will be refunded in full, whereas the traveler compensates the Luggage Pool, 100% of booking fees plus the service fees (15%) and payment gateway charges (0,25EUR + 3%) of Luggage Pool 24 UG. The payment to Luggage Pool can be made via Bank Transfer / Paypal or can be adjusted in future delivery rewards (max. within 6 months).
- If the traveler already possesses the items and **does not arrive at the endpoint** at the agreed time and does not respond within the next 24 hours, the item is considered lost or stolen and the action is taken according to the law of the country in which the traveler resides. The sender will be refunded the entire amount paid (the reward for the traveler + service fees for Luggage Pool 24 UG). In the case of insurance, the value of an item is reimbursed based on the insurance policy.



## FREQUENCY OF CANCELLATIONS

- More than three cancellations in 12 months (without valid reason\* ) by traveler after approval of delivery service will result in permanent suspension of account from Luggage Pool website.

*\* validity of a reason is determined at the discretion of the Luggage Pool support team*



 **Cut off times are based on the listing's local time.**

## CANCELLATION BY THE DRIVER

If the driver cancels the delivery service before the start of the trip, it's the responsibility of the driver to inform the sender on time. The sender will be refunded the entire amount paid (the reward for the driver + service fees of Luggage Pool 24 UG). The cancellation charges for the driver are subjected to cancellation fees based on the situation, as mentioned below:



## CANCELLATION WITH PROOF OF EVIDENCE

For cancellations due to emergencies like a sickness, the vehicle breaks down, proof of evidence is required to proceed with free of charge cancellation. Although a driver is expected to reach an agreement with the sender to reschedule the delivery service and keep the transaction active on the platform.

## CANCELLATION WITHOUT PROOF OF EVIDENCE

Cancellations without the proof of evidence (including over commitment with many senders) are penalized according to the cancellation frequency and delivery values, as mentioned below.

After every successful 10 deliveries, one cancellation is free of charge.

### **Delivery values less than 60€:**

The cancellation fees will not be applicable for the first cancellation by the driver. Subsequent cancellations will be charged according to the rules of delivery values of more than 60€.

### **Delivery values from 60€:**

- If the driver cancels the booking of the delivery service **more than 3 days** before the start of the trip, the sender will be refunded in full whereas the driver will only compensate Luggage Pool, the service fees (15%) and payment gateway charges (0,25EUR + 3%) of Luggage Pool 24 UG. The payment to Luggage Pool can be made via Bank Transfer / Paypal or can be adjusted in future delivery rewards (max. within 6 months).
- If the driver cancels the booking of the delivery service **3 days or less** before the start of the trip, the sender will be refunded in full whereas the driver will compensate Luggage Pool, 50% of booking fees plus the service fees (15%) and payment gateway charges (0,25EUR + 3%) of Luggage Pool 24 UG. The payment to Luggage Pool can be made via Bank Transfer / Paypal or can be adjusted in future delivery rewards (max. within 6 months).



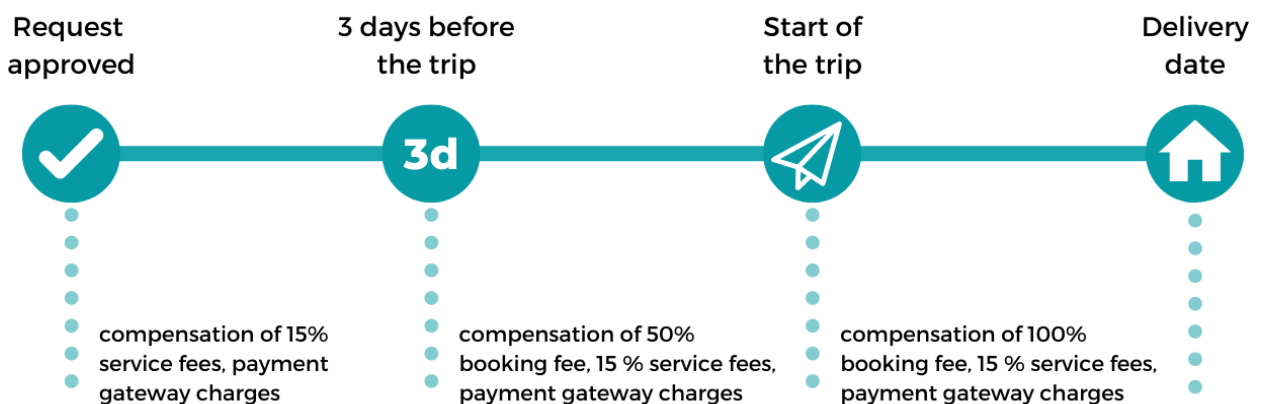
## CANCELLATION DURING THE TRIP

- If the driver cancels the booking of the delivery service **after the start of the trip or does not arrive at the meeting point** 15 minutes after the agreed time, the sender will be refunded in full, whereas the driver compensates the Luggage Pool, 100% of booking fees plus the service fees (15%) and payment gateway charges (0,25EUR + 3%) of Luggage Pool 24 UG. The payment to Luggage Pool can be made via Bank Transfer / Paypal or can be adjusted in future delivery rewards (max. within 6 months).
- If the driver already possesses the items and **does not arrive at the endpoint** at the agreed time and does not respond within the next 24 hours, the item is considered lost or stolen and the action is taken according to the law of the country in which the driver resides. The sender will be refunded the entire amount paid (the reward for the driver + service fees for Luggage Pool 24 UG). In the case of insurance, the value of an item is reimbursed based on the insurance policy.

## FREQUENCY OF CANCELLATIONS

- More than three cancellations ( without valid reason\* ) by driver after approval of delivery service will result in permanent suspension of account from Luggage Pool website.

\* *validity of a reason is determined at the discretion of the Luggage Pool support team*



**Cut off times are based on the listing's local time.**



## COMPLAINTS / DISPUTE RESOLUTION

Under the link <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/> the EU Commission provides a platform for out-of-court dispute resolution. This gives consumers the opportunity to resolve disputes in connection with their online orders without the involvement of a court.

### **General information obligation according to § 36 Consumer Dispute Settlement Act (CDSA)**

We are neither obliged nor willing to participate in a dispute settlement procedure before a consumer arbitration board within the meaning of the CDSA.



# STORNIERUNGSBEDINGUNGEN

## CANCELLATION & REFUND POLICY

(for English version please scroll up)

Nur über die Luggage Pool Plattform registrierte und gebuchte Lieferdienst kann für eine Rückerstattung in Betracht gezogen werden.

Jegliche Vereinbarungen, die zwischen dem Reisenden/Fahrer und dem Sender außerhalb der Luggage Pool Plattform getroffen werden, werden nicht berücksichtigt.

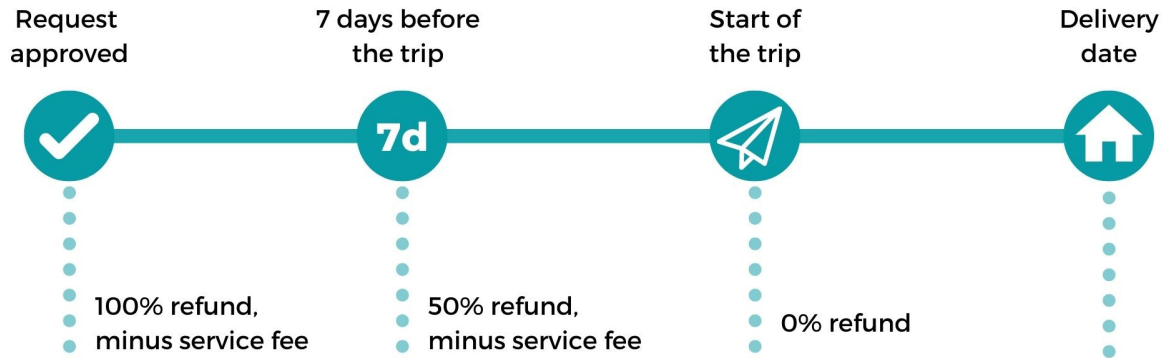
Die Stornierung des Lieferdienst durch den Reisenden/ Fahrer oder die Buchung durch den Sender kann zu einem Rückerstattungsverfahren führen.

Das Rückerstattungsverfahren kann bis zu 7 Arbeitstage dauern.

## STORNIERUNGEN DURCH DEN SENDER

- Wenn der Sender die Buchung des Lieferdienst **mehr als 7 Tage** vor Reisebeginn storniert, wird dem Sender nur die Vergütung für Reisende/Fahrer erstattet (**der Reisende/Fahrer erhält keine Vergütung**). Die Servicegebühren (**15%**) für Luggage Pool 24 UG und die Zahlungs Gebühr werden vom Luggage Pool 24 UG behalten.
- Wenn der Sender die Buchung des Lieferdienst **7 Tage oder weniger** vor Reisebeginn storniert, wird dem Sender die Hälfte der Vergütung für Reisende/Fahrer erstattet (**der Reisende/Fahrer erhält keine Vergütung**). Die Servicegebühren (**15%**) für Luggage Pool 24 UG und die Zahlungs Gebühr werden vom Luggage Pool 24 UG behalten.
- Wenn der Sender die Buchung des Lieferdienst nach Reisebeginn storniert oder **15 Minuten nach der vereinbarten Zeit** nicht am Treffpunkt eintrifft, erhält der Sender keine Rückerstattung (**der Reisende/Fahrer erhält 50% Vergütung**). Die Servicegebühren (**15%**) für Luggage Pool 24 UG und die Zahlungs Gebühr werden vom Luggage Pool 24 UG behalten.





 Cut off times are based on the listing's local time.

## STORNIERUNG DURCH DEN REISENDEN

Wenn der Reisende den Lieferservice vor Reisebeginn storniert, liegt es in der Verantwortung des Reisenden, den Absender rechtzeitig zu informieren. Der Absender erhält den gesamten gezahlten Betrag (die Prämie für den Reisenden + Servicegebühren von Luggage Pool 24 UG) zurück. Für die Stornierung für den Reisenden fallen je nach Situation Stornogebühren an, wie unten aufgeführt:

### STORNIERUNG MIT NACHWEIS

Bei Stornierungen aufgrund von Notfällen, wie z.B. einer Flugannullierung oder Krankheit, ist ein Nachweis erforderlich, um eine kostenfreie Stornierung durchzuführen. Bei verschobenen Plänen ist es jedoch vorzuziehen, dass der Reisende eine Vereinbarung mit dem Absender trifft, sein Paket gemäß dem neuen Reiseplan zuzustellen und die Transaktion auf der Plattform aktiv zu halten.

### STORNIERUNG OHNE NACHWEIS

Bei Stornierungen ohne Nachweis (auch bei Überverpflichtung mit vielen Absendern):  
Lieferwerte unter 60€:



#### **Zustellwerte bis 60€:**

Die erste Stornierung ist gebührenfrei. Spätere Stornierungen werden nach den Regeln für Zustellwerte über 60€ berechnet.

#### **Zustellwerte über 60€:**

- Wenn der Reisende die Buchung des Zustelldienstes **mehr als 7 Tage** vor Reisebeginn storniert, erhält der Absender den vollen Betrag zurück, während der Reisende nur die Servicegebühren (15%) und die Zahlgebühren (0,25EUR + 3%) von Luggage Pool 24 UG zu entrichten hat. Die Zahlung an Luggage Pool kann per Banküberweisung / Paypal erfolgen oder in zukünftige Lieferprämien (max. innerhalb von 6 Monaten) eingestellt werden.
- Storniert der Reisende die Buchung des Zustelldienstes **7 Tage oder weniger** vor Reiseantritt, erhält der Absender den vollen Betrag zurück, während der Reisende Luggage Pool 50% der Buchungsgebühren zuzüglich der Servicegebühren (15%) und der Zahlgebühren (0,25EUR + 3%) der Luggage Pool 24 UG zu erstatten hat. Die Zahlung an Luggage Pool kann per Banküberweisung / Paypal erfolgen oder in zukünftige Lieferprämien (max. innerhalb von 6 Monaten) eingestellt werden.

#### **STORNIERUNG WÄHREND DER REISE**

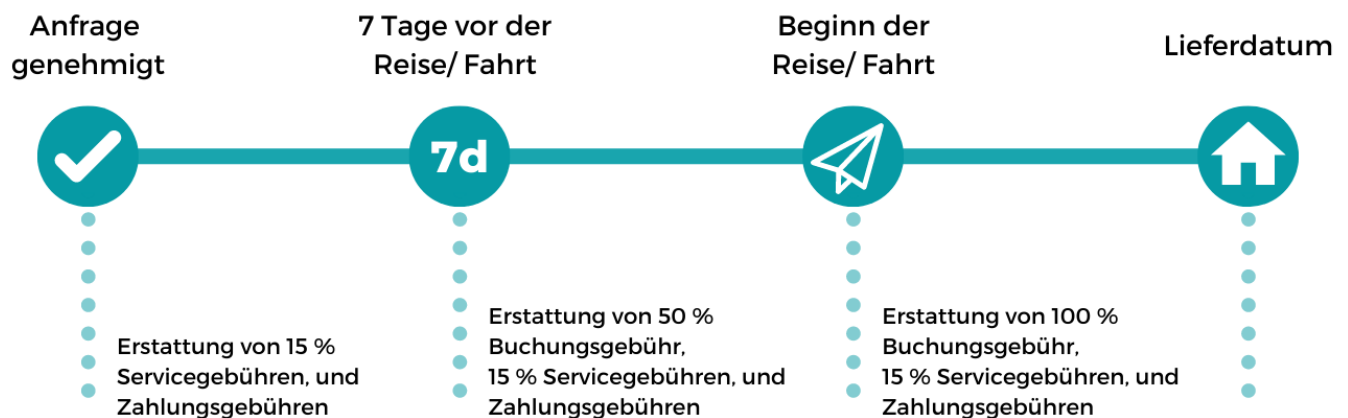
- Wenn der Reisende die Buchung des Zustelldienstes **nach Reisebeginn storniert oder 15 Minuten nach der vereinbarten Zeit nicht am Treffpunkt eintrifft**, erhält der Absender den vollen Betrag zurück, während der Reisende der Luggage Pool 100% der Buchungsgebühren zuzüglich der Servicegebühren (15 %) und Zahlgebühren (0,25EUR + 3 %) der Luggage Pool 24 UG erstattet. Die Zahlung an Luggage Pool kann per Banküberweisung / Paypal erfolgen oder in zukünftige Lieferprämien (max. innerhalb von 6 Monaten) eingestellt werden.
- Wenn der Reisende die Gegenstände bereits besitzt und **nicht zum vereinbarten Zeitpunkt am Endpunkt eintrifft** und sich nicht innerhalb der nächsten 24 Stunden meldet, gilt der Gegenstand als verloren oder gestohlen und es wird nach dem Recht des Landes, in dem der Reisende wohnt, gehandelt. Dem Absender wird der gesamte gezahlte Betrag (die Belohnung für den Reisenden + Servicegebühren für Luggage Pool 24 UG) erstattet. Im Falle einer Versicherung wird der Wert eines Gegenstandes auf der Grundlage der Versicherungspolice erstattet.



## HÄUFIGKEIT VON STORNIERUNGEN

- Mehr als drei Stornierungen (ohne triftigen Grund\* ) durch den Reisenden nach Freigabe des Zustelldienstes führen zu einer dauerhaften Sperrung des Kontos auf der Website von Luggage Pool.

\* Die Gültigkeit eines Grundes wird nach Ermessen des Luggage Pool Support-Teams festgelegt



**Alle Zeiten basieren auf der Lokalzeit des Angebots.**

## STORNIERUNG DURCH DEN FAHRER

Wenn der Fahrer den Zustelldienst vor Beginn der Fahrt storniert, liegt es in der Verantwortung des Fahrers, den Absender rechtzeitig zu informieren. Der Absender erhält den gesamten gezahlten Betrag (Entgelt für den Fahrer + Servicegebühren der Luggage Pool 24 UG) erstattet. Für die Stornierung des Fahrers fallen je nach Situation Stornogebühren an, wie unten aufgeführt:



## STORNIERUNG MIT NACHWEIS

Bei Stornierungen aufgrund von Notfällen, wie z.B. einer Krankheit oder einer Panne des Fahrzeugs, ist ein Nachweis erforderlich, um eine kostenfreie Stornierung vornehmen zu können. Obwohl vom Fahrer erwartet wird, dass er eine Vereinbarung mit dem Absender trifft, um den Zustelldienst zu verschieben und die Transaktion auf der Plattform aktiv zu halten.

## STORNIERUNG OHNE NACHWEIS

Stornierungen ohne Nachweis (einschließlich einer Überverpflichtung mit vielen Absendern) werden entsprechend der Stornierungshäufigkeit und den Zustellungswerten bestraft, wie unten aufgeführt.

Nach jeweils 10 erfolgreichen Zustellungen ist eine Stornierung kostenlos.

### Lieferwerte unter 60€:

Die erste Stornierung ist gebührenfrei. Spätere Stornierungen werden nach den Regeln für Zustellwerte über 60€ berechnet.

### Lieferwerte über 60€:

- Wenn der Fahrende die Buchung des Zustelldienstes **mehr als 3 Tage** vor Reisebeginn storniert, erhält der Absender den vollen Betrag zurück, während der Fahrende nur die Servicegebühren (15%) und die Zahlgebühren (0,25EUR + 3%) von Luggage Pool 24 UG zu entrichten hat. Die Zahlung an Luggage Pool kann per Banküberweisung / Paypal erfolgen oder in zukünftige Lieferprämien (max. innerhalb von 6 Monaten) eingestellt werden.
- Storniert der Fahrende die Buchung des Zustelldienstes **3 Tage oder weniger** vor Reiseantritt, erhält der Absender den vollen Betrag zurück, während der Fahrende Luggage Pool 50% der Buchungsgebühren zuzüglich der Servicegebühren (15%) und der Zahlgebühren (0,25EUR + 3%) der Luggage Pool 24 UG zu erstatten hat. Die Zahlung an Luggage Pool kann per Banküberweisung / Paypal erfolgen oder in zukünftige Lieferprämien (max. innerhalb von 6 Monaten) eingestellt werden.



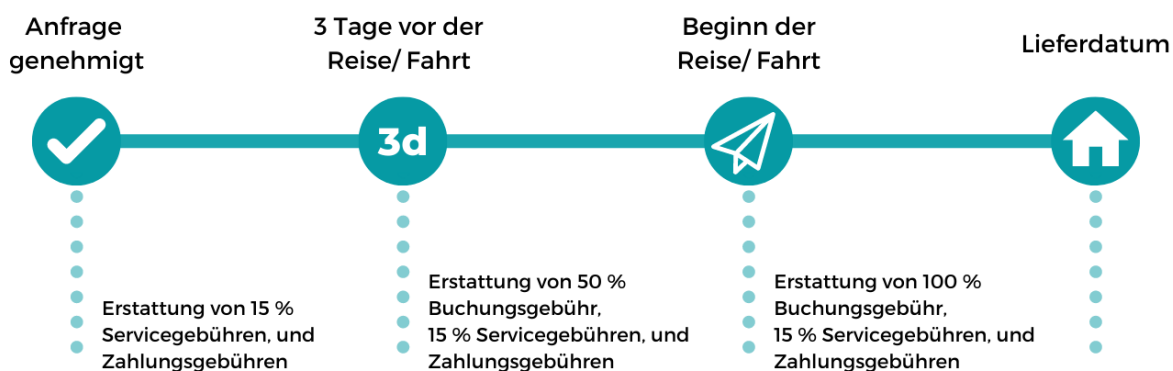
## STORNIERUNG WÄHREND DER REISE

- Wenn der Fahrende die Buchung des Lieferdienstes **nach Reisebeginn storniert oder 15 Minuten nach der vereinbarten Zeit nicht am Treffpunkt eintrifft**, erhält der Absender den vollen Betrag zurück, während der Fahrer der Luggage Pool 100% der Buchungsgebühren zuzüglich der Servicegebühren (15 %) und Zahlungsgebühren (0,25EUR + 3 %) der Luggage Pool 24 UG erstattet. Die Zahlung an Luggage Pool kann per Banküberweisung / Paypal erfolgen oder in zukünftige Lieferprämien (max. innerhalb von 6 Monaten) eingestellt werden.
- Wenn der Fahrende die Gegenstände bereits besitzt und **nicht zum vereinbarten Zeitpunkt am Endpunkt eintrifft** und sich nicht innerhalb der nächsten 24 Stunden meldet, gilt der Gegenstand als verloren oder gestohlen und es wird nach dem Recht des Landes, in dem der Fahrer wohnt, gehandelt. Dem Absender wird der gesamte gezahlte Betrag (die Belohnung für den Fahrenden + Servicegebühren für Luggage Pool 24 UG) erstattet. Im Falle einer Versicherung wird der Wert eines Gegenstandes auf der Grundlage der Versicherungspolice erstattet.

## HÄUFIGKEIT VON STORNIERUNGEN

- Mehr als drei Stornierungen ( ohne triftigen Grund \* ) durch den Fahrenden nach Freigabe des Zustelldienstes führen zu einer dauerhaften Sperrung des Kontos auf der Website von Luggage Pool.

*\* Die Gültigkeit eines Grundes wird nach Ermessen des Luggage Pool Support-Teams festgelegt*



Alle Zeiten basieren auf der Lokalzeit des Angebots.



## BESCHWERDEN / STREITSCHLICHTUNG

Unter dem Link <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/> stellt die EU-Kommission eine Plattform für außergerichtliche Streitschlichtung bereit. Verbrauchern gibt dies die Möglichkeit, Streitigkeiten im Zusammenhang mit ihrer Online-Bestellung zunächst ohne die Einschaltung eines Gerichts zu klären.

### **Allgemeine Informationspflicht nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)**

Wir sind zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG weder verpflichtet noch bereit.