



## BILAG 3

### FORRETNINGSBETINGELSER FOR PAKKEBEFORDRING – DAO DISTRIBUTION A/S

GÆLDENDE FRA 1. JULI 2017

#### 1. Anvendelsesområde og forhold til lovgivningen

##### 1.1 Anvendelsesområde

1.1.1 Disse Forretningsbetingelser gælder for Pakkebefordringer til eller fra alle Modtagere og Afsendere i Danmark (ekskl. Færøerne og Grønland) udført af enten DAO365 A/S eller en af DAO365 A/S udpeget underleverandør.

##### 1.2 Forhold til lovgivningen

1.2.1 Forretningsbetingelserne er udarbejdet i overensstemmelse med reglerne i Postloven (lov nr. 1536 af 21. december 2010) med dertil hørende bestemmelser.

1.2.2 Alle Pakkebefordringer er derudover underlagt dansk ret, herunder CMR-loven (lovbekendtgørelse nr. 602 af 9. september 1986) med undtagelse af CMR-lovens § 1, stk. 3, med de modifikationer, der følger af disse Forretningsbetingelser.

#### 2. Definitioner

2.1 Ved **DAO365 A/S** forstås DAO365 A/S, Niels Finsensvej 11, 7100 Vejle, CVR-nr. 26063892 og de af dette selskab udpegede underleverandører.

2.2 Ved **Kunde** forstås den fysiske eller juridiske person, der har afgivet en Transportordre, eller på hvis vegne en Transportordre er afgivet.

2.3 Ved **Transportordre** forstås en af Kunden eller på Kundens vegne afgivet Transportordre.

- 2.4 Ved **Afsender** forstås den fysiske eller juridiske person, der overdrager eller indleverer en Pakke til DAO365 A/S til befordring.
- 2.5 Ved **Modtager** forstås den fysiske eller juridiske person, til hvem Pakken er adresseret.
- 2.6 Ved **DAO-PAKKESHOP** forstås et indleverings- og afhentningssted for de Pakker, der opfylder kravene i disse Forretningsbetingelser. Alle DAO-PAKKESHOPS er personlig betjent.
- 2.7 Ved **DAO-systemet** forstås det distributionsnetværk, der benyttes af DAO365 A/S til befordring af Pakker.
- 2.8 Ved **Pakkebefordring** forstås befordringer af de Pakker, der opfylder kravene i disse Forretningsbetingelser.
- 2.9 Ved **Pakker** forstås Pakker, der opfylder kravene i disse Forretningsbetingelser.

### 3. **Service- og kvalitetskrav**

#### 3.1 **Servicekrav**

- 3.1.1 Generelt servicekrav for Pakkebefordringer er aflevering til Modtager eller omdeling til Modtagers DAO-PAKKESHOP senest dagen efter ovedragelse/indlevering til befordring. For forsendelser indleveret i pakkeshop, påregnes yderligere 1 til 3 dages leveringstid.

#### 3.2 **Kvalitetskrav**

- 3.2.1 Kvalitetskravet er, at 93 % af Pakkerne skal være befordret i overensstemmelse med servicekravet. Herudover har DAO365 A/S som mål, at levere med en maksimal reklamationsprocent på 0,5 %.

### 4. **DAO-PAKKESHOP**

#### 4.1 **Køb af Pakkebefordring**

- 4.1.1 Pakkelabels eller labellesskode til brug ved Pakkebefordring i DAO-systemet kan købes i hos udvalgte grossister. For at kunne købe Pakkebefordring i DAO-systemet forudsættes det, at følgende betingelser er opfyldt:
- Kunden er fyldt 15 år

- Kunden er i besiddelse af en e-mailadresse og/eller en mobiltelefon
- Kunden oplyser ved købet sit fornavn, efternavn, adresse, e-mailadresse og/eller mobiltelefonnummer
- Kunden accepterer disse Forretningsbetingelser og DAO365 A/S' Persondatapolitik

4.1.2 Den enkelte Pakkebefordring afregnes i henhold til booking og DAO365 A/S' til enhver tid gældende prisliste, med mindre andet skriftligt er aftalt. Den til enhver tid gældende prisliste for Pakkebefordring i DAO-systemet kan blandt andet ses på [www.dao.as](http://www.dao.as)

## 4.2 **DAO-pakkelabels**

4.2.1 Afsender skal anvende en original DAO-pakkelabel eller DAO-labelleskode til frankering og adressering af Pakken.

4.2.2 For at sende Pakker via DAO-systemet skal de til enhver tid gældende regler for DAO-pakkelabels iagttages. Størrelse og layout på eventuelt egenudviklede labels skal forhåndgodkendes af DAO365. Pakkestregkoden i DAO-pakkelabelen bruges til sortering og genkendelse af en betalende Kunde. Kunden hæfter overfor DAO365 A/S for ethvert misbrug af DAO-pakkelabels, uanset hvem misbruget er begået af. Dette gælder også DAO-pakkelabels, som Kunden selv udskriver og anvender ved benyttelse af det software-forsendelsessystem, der er stillet til rådighed af DAO365 A/S.

## 5. **Krav til Pakker**

### 5.1 **Fysiske formater**

5.1.1 Pakken må maksimalt veje 10 kg, inklusive emballage. Pakken må maksimalt måle: længde 50cm x højde 30cm x bredde 30cm.

5.1.2 Pakker udover aftalte format stilles fra. DAO365 A/S tilbyder evt. at viderefragte for afsenders regning efter nærmere individuel aftale.

### 5.2 **Indhold**

5.2.1 DAO365 A/S påtager sig ikke befordring af Pakker, hvis Pakkens udformning eller indhold, eller hvis transport eller opbevaring af den, overtræder lovgivningen, eller

kræver særlige foranstaltninger (som f.eks. køle- eller frostvarer), sikkerhedsforhold eller tilladelser.

#### 5.2.2 En Pakke må ikke have følgende indhold:

- Farligt indhold. Ved farligt indhold forstås alle stoffer eller materialer, der gennem deres fysiske eller kemiske egenskaber kan frembyde en fare for mennesker, dyr, omgivelser (eksempelvis produktionsmaskiner og andre forsendelser) eller transportmidler, herunder alt hvad der til enhver tid betegnes som farligt gods i "UN Recommendations on the Transport of Dangerous Goods. Model Regulations" (FN's modelbestemmelser) og den "Europæiske Konvention om International Transport af Farligt Gods ad Vej" (ADR-konventionen).
- Levende eller døde dyr.
- Våben og våbendele samt aktiv/inaktiv ammunition eller eksplosive elementer.
- Efterligninger af våben, våbendele, ammunition og eksplosive elementer.
- Løstfordærlige varer.
- Varer, der har været påfyldt væsker eller som fortsat indeholder væsker (f.eks. gearkasser, benzintanke el.lign.).
- Kopiprodukter.
- Varer, som det strider mod lovgivningen at befordre.
- Glasemballerede varer og varer med flydende indhold, med mindre varerne sendes i ydre emballage, der er velegnet til forsendelse. Her skal også benyttes en indre emballage, der beskytter varerne mod ydre påvirkninger samt absorberer og forhindrer evt. udsivning fra varerne.

5.2.3 DAO365 A/S kan afvise eller afbryde befordringen ved mistanke om ovennævnte indhold i en Pakke. DAO365 A/S kan efter forholdene aflæsse, uskadeliggøre, tilintetgøre eller bortskaffe en sådan Pakke uden pligt til at betale erstatning. Aflæsning, uskadeliggørelse, tilintetgørelse eller bortskaffelse sker for Kundens regning og risiko.

5.2.4 DAO365 A/S er ikke forpligtet til at undersøge, om Pakken indeholder genstande mv. oplyst i pkt. 5.3.2.

5.2.5 DAO365 A/S gør særskilt opmærksom på, at samtlige befordringer, herunder befordring af genstande af særlig værdi, såsom men ikke begrænset til penge, checks, ihændeleverpapirer, værdifulde dokumenter, herunder pas, tilbud til licitation, noterede papirer, aktier og andre værdipapirer, ædelmetaller, herunder guld og sølv, smykker, værdifulde sten, elektrisk udstyr og Hi-fi-udstyr, kunst, glas, porcelæn, antikviteter, memory cards, usb-nøgler eller enhver anden form for ting

til elektronisk opbevaring af data eller billeder, disketter, bånd og film er underlagt et begrænset ansvar. Derudover sker befordringen på Kundens/Afsenders risiko. Der henvises i det hele til punkt 12 nedenfor.

### 5.3 **Emballage**

- 5.3.1 Det er Afsenders ansvar, at en Pakke er emballeret på en måde, der sikrer, at indholdet er tilstrækkeligt beskyttet ved sædvanlig pakkehåndtering, herunder maskinsortering, og som endvidere forhindrer, at Pakken volder skade på andre forsendelser, DAO365 A/S eller tredjemand.
- 5.3.2 Porcelæn, glas og tilsvarende skrøbelige genstande skal emballeres i en kraftig kasse, der er fyldt op med et velegnet materiale til at beskytte indholdet, for eksempel kugler eller "chips" af skumpolystyren. Det skal sikres, at der under transporten ikke kan ske gnidninger eller stød både mellem genstandene i forsendelsen og mellem genstandene og siderne på emballagen.
- 5.3.3 Væsker og stoffer, der har let ved at kondensere, skal være anbragt i beholdere, der er fuldstændigt sikrede mod udsivning. Den enkelte beholder skal være anbragt i en særlig solid kasse indeholdende et beskyttende materiale, som er velegnet til at absorbere væsken i tilfælde af brud på beholderen.
- 5.3.4 Teknisk udstyr, herunder computer-, edb- og laserudstyr og lignende, skal sendes i en kraftig kasse og skal inde i kassen være emballeret med tætsiddende formstøbt støddabsorberende materiale, f.eks. flamingo. Emballagen skal være tilpasset det pågældende tekniske udstyr, således at det tekniske udstyr er tilstrækkeligt sikret mod stødpåvirkninger og ikke under transporten kan bevæge sig i forhold til emballagen eller andre genstande i samme forsendelse.
- 5.3.5 DAO365 A/S er ikke forpligtet til at kontrollere emballagen i forbindelse med indlevering. Såfremt DAO365 A/S ved håndtering på terminal eller under omdelingen af en Pakke opdager, at Pakken ikke er emballeret forsvarligt eller på anden vis ikke er i overensstemmelse med nærværende forretningsbetingelser, er DAO365 A/S berettiget til at afbryde befordringen. DAO365 A/S kan efter forholdene aflæsse, uskadeliggøre, tilintetgøre eller bortskaffe en sådan Pakke uden pligt til at betale erstatning. Aflæsning, uskadeliggørelse, tilintetgørelse eller bortskaffelse sker for Kundens regning og risiko.
- 5.3.6 Pakker skal være emballeret, så de kan behandles i et sorteringsanlæg, hvor det ikke er muligt at tage hensyn til pileafmærkninger, glasmærker, forsigtig-mærker

m.v. Pakker skal kunne stables samt modstå tryk, rystelser og stød svarende til fald på 1 meter mod hårdt underlag.

## 6. **Omdeling til og afhentning af Pakker i DAO-PAKKESHOP**

### 6.1 **Omdeling**

6.1.1 Der sker omdeling af Pakker til DAO-PAKKESHOPs alle 365 dage om året. Det tages forbehold for begrænsede åbningstider, da disse kan være begrænsede af søn- og helligdage. Når en forsendelse bliver omdelt til en DAO-PAKKESHOP, sendes der automatisk meddelelse til Modtageren via SMS og/eller e-mail.

### 6.2 **Afhentning**

6.2.1 Ved afhentning af Pakken i en DAO-PAKKESHOP skal der fremvises en udleveringskode, og pakken udleveres på baggrund af denne. Afhentning af Pakker i en DAO-PAKKESHOP kan ske i åbningstiden for den pågældende DAO-PAKKESHOP.

6.2.2 Pakken henligger i DAO-PAKKESHOP i 14 dage, med mindre andet skriftligt er aftalt. Sidste afhentningsdato oplyses i den meddelelse, der sendes til Modtageren ved Pakkens ankomst til DAO-PAKKESHOP. Der kan ikke ændres på henliggeperioden. Pakker, som ikke er afhentet i DAO-PAKKESHOP inden henliggefristens udløb, vil blive returneret til Afsenderen for Kundens regning.

## 7. **Aflevering af Pakker der ikke omdeles til en DAO-PAKKESHOP**

7.1 Medmindre andet skriftligt er aftalt, afleveres Pakken i Modtagers postkasse/brevsprække alternativt i pose på døren.

## 8. **Afmeldelse**

8.1 Afmeldelse af brugerstatus i DAO-systemet foretages hos DAO365 A/S via e-mail til **driftsservice@dao.as** Pakker, der omdeles til en DAO-PAKKESHOP efter, at afmeldelsen er modtaget hos DAO365 A/S, vil blive returneret til Afsenderen for Kundens regning.

## 9. **SMS/E-mail-advisering**

9.1 Kunden, Afsender og Modtager identificeres i DAO365 A/S' elektroniske distributionssystem via deres e-mailadresser, der sammen med de pågældendes

mobiltelefonnumre benyttes til blandt andet advisering. Ved indlevering af en Pakke til befordring i en DAO-PAKKESHOP adviseres for eksempel Modtageren per SMS eller e-mail om, at der er en Pakke på vej, således at Modtager herefter ved, at Pakken er klar til afhentning inden for den i punkt 3.1.1 anførte tidshorizont.

- 9.2 DAO365 A/S er uden ansvar for SMS-/e-mailadviseringernes indhold, forsinkelse eller manglende fremkomst uanset årsagen hertil. Der kan ikke gøres krav gældende mod DAO365 A/S af nogen art for afsendt SMS/e-mail-advisering eller mangel på samme. Der henvises i øvrigt til DAO365 A/S' Persondatapolitik på [www.dao.as](http://www.dao.as) vedrørende DAO365 A/S' behandling af personlige oplysninger.

## 10. **Afsenderens og Kundens erstatningsansvar**

- 10.1 Afsenderen og/eller Kunden er forpligtet til at erstatte ethvert direkte eller indirekte tab, som påføres DAO365 A/S, dennes underleverandører, andre Kunder, Afsendere, Modtagere eller tredjemænd som følge af, at en Pakkes indhold eller emballering ikke overholder kravene til indhold og emballage i disse Forretningsbetingelser. Herudover er Afsender erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler.

## 11. **Råderet**

- 11.1 Afsender kan, så snart Pakken er overdraget til DAO365 A/S' eller dennes underleverandør til befordring i DAO-systemet, ikke længere omdirigere denne til en anden Modtager eller en anden DAO-PAKKESHOP eller kræve denne tilbageleveret.

## 12. **Erstatning**

### 12.1 **Erstatning ved bortkomst og beskadigelse**

- 12.1.1 DAO365 A/S er erstatningspligtig for bortkomst, herunder helt eller delvist tab af Pakkens indhold, eller beskadigelse af Pakker, hvis bortkomsten eller beskadigelsen skyldes forsæt eller grov uagtsomhed, der kan tilregnes DAO365 A/S.
- 12.1.2 Udlevering af en Pakke via DAO-PAKKESHOP til en anden person end den behørigt med udleveringskode legitimerede Modtager, sidestilles med bortkomst, såfremt Pakken ikke efterfølgende er kommet Modtager i hænde. Et afleveringsscan foretaget af DAO365 A/S ved aflevering af Pakken, anses i ethvert tilfælde som tilstrækkelig dokumentation for, at Pakken er afleveret til Modtager.

- 12.1.3 DAO365 A/S yder ikke erstatning, hvis Afsender ikke har overholdt kravene i nærværende Forretningsbetingelser til emballering eller til hvilket indhold, der må være i Pakken. DAO365 A/S' erstatningspligt bortfalder desuden, hvis Afsender eller Modtager har begået fejl eller forsømmelse af betydning for bortkomsten eller beskadigelsen.
- 12.1.4 DAO365 A/S erstatter ikke beskadigelser på eller bortkomst af Pakker, der er strappet eller tapet sammen, og som kun har én DAO-pakkelabel, hvis Pakkerne kommer fra hinanden. I så fald erstatter DAO365 A/S kun den Pakke, der har DAO-pakkelabelen på.
- 12.1.5 Der ydes alene erstatning for den bortkomne tings dokumenterede værdi på skadestidspunktet eller den værdiforringelse, der er sket ved beskadigelsen af Pakken. Der ydes ikke erstatning for hverken Kunden, Afsenders, Modtagers eller tredjemands tab af avance, for afsavn, driftstab, kurstab eller for andre indirekte følger af skaden.
- 12.1.6 Hvis hele Pakken er bortkommet, ydes foruden erstatning, godtgørelse for Pakkens forsendelsespris ekskl. tillæg for eventuelle serviceydelser. Det samme gælder, når en Pakke er blevet beskadiget, eller dens indhold helt eller delvis er gået tabt, og dette har givet anledning til, at den må tilbagesendes.
- 12.1.7 DAO365 A/S yder kun erstatning og godtgørelse, hvis det kan bevises, at Pakken er overdraget/indleveret til DAO365 A/S, herunder til en af DAO365 A/S udpeget underleverandør.
- 12.1.8 Udbetaling af erstatning for bortkomst, herunder helt eller delvist tab af indhold, kan betinges af, at Modtager underskriver en erklæring på tro og love om, at Modtager ikke har modtaget Pakken eller det pågældende indhold.
- 12.1.9 Erstatning kan med frigørende virkning udbetales til Kunden/Afsender. Hvis Pakken er udleveret til Modtager, udbetales erstatningen dog med frigørende virkning til Modtager.

## 12.2 Erstatning ved forsinkelse

- 12.2.1 DAO365 A/S er erstatningspligtig for forsinkelse af Pakker, såfremt forsinkelsen skyldes forsæt eller grov uagtsomhed, der kan tilregnes DAO365 A/S.
- 12.2.2 DAO365 A/S yder ikke erstatning for forsinkelse, hvis Afsender eller Modtager har begået fejl eller forsømmelse af betydning for forsinkelsen.



- 12.2.3 Pakker anses alene for at være forsinkede, hvis det faktiske omdelingstidspunkt til DAO-PAKKESHOP eller det faktiske afleveringstidspunkt, jf. afleveringsscan foretaget ude hos Modtager, ligger senere end det tidspunkt, som under de foreliggende omstændigheder med rimelighed kunne forventes.
- 12.2.4 Der ydes alene erstatning for enten Kundens, Afsenders eller Modtagers dokumenterede økonomiske tab. Erstatningen kan dog maksimalt udgøre et beløb svarende til forsendelsesprisen.
- 12.2.5 DAO365 A/S kan i særlige tilfælde stille krav om, at Kunden eller Afsender indsender en skriftlig erklæring fra Modtager om, at Pakken var forsinket.
- 12.3 **Erstatning ved flytning og nedlægning af en DAO-PAKKESHOP m.v.**
- 12.3.1 DAO365 A/S yder ikke erstatning, såfremt den enkelte DAO-PAKKESHOP flyttes eller nedlægges, eller såfremt anvendelsen af en DAO-PAKKESHOP forhindres som følge af forhold, som DAO365 A/S ikke er herre over.

### 13. **Reklamationsfrister og forældelse**

#### 13.1 **Reklamationsfrister**

- 13.1.1 Reklamation til DAO365 A/S i anledning af synlig beskadigelse af en Pakke, eller ved helt eller delvist tab af indholdet i Pakken, skal ske straks efter afhentning/aflevering af Pakken. Ved ikke synlig beskadigelse eller helt eller delvist tab af indholdet i Pakken skal reklamation ske til DAO365 A/S inden 7 dage efter afhentning/aflevering. Alle reklamationer skal være skriftlige.
- 13.1.2 Krav i anledning af forsinkelse af en Pakke skal fremsættes skriftligt af Afsender eller Modtager senest 7 dage efter, at Pakken er blevet afleveret til Modtager eller omdelt til Modtagers DAO-PAKKESHOP.
- 13.1.3 Senest 7 dage efter at DAO365 A/S overtog Pakken til befording, skal der reklameres til DAO365 A/S, såfremt Pakken inden da ikke er blevet afleveret til Modtager eller omdelt til Modtagers DAO-PAKKESHOP. Reklamation skal ske skriftligt.
- 13.1.4 Pakken kan med henblik på udbetaling af erstatning betragtes som bortkommet, hvis den ikke er afleveret til Modtager eller omdelt til Modtagers DAO-PAKKESHOP inden 60 dage efter, at DAO365 A/S overtog Pakken til befording.

- 13.1.5 Øvrige krav skal fremsættes skriftligt og uden ugrundet ophold og senest 7 dage efter Pakkens overdragelse/indlevering til befordring.
- 13.1.6 Kunden, Afsender henholdsvis Modtager fortaber sit krav mod DAO365 A/S, såfremt der ikke er foretaget behørig reklamation inden for de angivne frister.
- 13.1.7 Reklamationer skal sendes til DAO365 A/S, via e-mail på følgende e-mailadresse **driftsservice@dao.as**

## 13.2 Forældelse

- 13.2.1 Krav mod DAO365 A/S forældes 1 år efter Pakkens overdragelse/indlevering til befordring, medmindre andet følger af ufravigelig lovgivning. Forældelsen afbrydes ved anlæggelse af retssag.

## 14. Klager

- 14.1 Såfremt Afsender eller Modtager ønsker at klage over DAO365 A/S' befordring af en Pakke, skal klagen indgives uden ugrundet ophold til DAO365 A/S, Niels Finsensvej 11, 7100 Vejle eller via e-mail på følgende e-mailadresse **driftsservice@dao.as** Klagen skal senest indgives inden 6 måneder efter Pakkens overdragelse/indlevering til befordring.
- 14.2 For så vidt angår erstatningskrav henvises til de særlige reklamations- og forældelsesfrister, som er fastsat i pkt. 13.
- 14.3 DAO365 A/S behandler klagen inden for 1 måned fra klagens modtagelse, medmindre der foreligger særlige forhold.

## 15. Posthjemmeligheden og poståbning

- 15.1 DAO365 A/S behandler enhver information om Kundens, Afsenders og Modtagers brug af Pakkebefordringer fortroligt. Pakker, der er overdraget/indleveret til befordring, kan i de tilfælde, hvor det ikke har været muligt at finde Modtager eller Afsender eller i de tilfælde, hvor det måtte være nødvendigt for at fastslå omfanget af en eventuel beskadigelse af Pakken, åbnes af DAO365 A/S i henhold til Postlovens bestemmelser herom.

## 16. Lovvalg og værneting

- 16.1 Alle tvister, der relaterer sig til disse Forretningsbetingelser, herunder tvister, der udspringer af en Pakkebefordring, skal afgøres efter dansk ret, herunder CMR-

loven (lovbekendtgørelse nr. 602 af 9. september 1986) med undtagelse af CMR-lovens § 1, stk. 3 med de modifikationer, der følger af disse Forretningsbetingelser. Samtlige tvister afgøres i første instans ved DAO365 A/S' hjemting, Retten i Kolding.