

Dato:

## 1. Definitioner

"Den berettigede" betyder kunden, afsender og/eller modtager af forsendelsen samt alle med interesse i forsendelsen, herunder ejeren af forsendelsen.

"DHL" betyder DHL Express (Denmark) A/S samt dennes underleverandører.

"Forsendelse" betyder alle dokumenter, pakker eller palleteret gods, som transporteres under ét fragtbrev og kan transporteres på en hvilken som helst måde, som DHL måtte vælge, herunder luftfragt, vejtransport eller med anden transportør.

"Fragtbrev" omfatter enhver etiket udskrevet gennem en af DHL's elektroniske løsninger, luftfragtbrev eller følgeseddel.

"Kunden" betyder den fysiske eller juridiske person, med hvem DHL har indgået aftale om Forsendelsen.

"NSAB" betyder den til enhver tid gældende udgave af Nordisk Speditørforbunds Almindelige Bestemmelser (pr 1. november 2007; NSAB 2000).

## 2. Accept af "Generelle betingelser"

Når kunden bestiller DHL's ydelser, accepterer kunden på egne vegne og på vegne af den berettigede, at disse betingelser skal gælde for befordringen, medmindre andet forudgående skriftligt er aftalt med en dertil bemyndiget person fra DHL. I så fald skal særlige forhold være specificeret under afsnittet "Særlige forhold" i samarbejdsaftalen.

Samarbejdsaftalen er baseret på fri og uhindret trafik. Hvis DHL, som følge af lovgivnings- og/eller afgiftsmæssige årsager eller af lignende grunde uden for DHL's kontrol påføres ekstra udgifter, kan de pågældende udgifter opkræves hos kunden. Transportforløbet tilrettelægges af DHL, og DHL er berettiget til efter eget skøn at omdirigere Forsendelsen, indlægge flere stop undervejs, ligesom Forsendelsen kan oplagres undervejs.

## 3. Bestilling og afbestilling af afhentning

Kunden bestiller afhentning af forsendelser hos DHL via [www.dhl.dk](http://www.dhl.dk) eller overfører elektronisk data via en af DHL godkendt og aftalt løsning eller via Kundeservice på tlf. 70 345 345.

Bestilling skal foretages inden for DHL's seneste bestillingstid, som afhænger af afsenders postnummer, medmindre andet skriftligt er aftalt mellem DHL og kunden. Den opdaterede liste over seneste bestillings id findes på [www.dhl.dk](http://www.dhl.dk).

Hvis kunden bestiller afhentning ved elektronisk overførsel af data EDI/XML til DHL, er kunden ansvarlig for at opgive rette vægt og volumen og kan faktureres efter disse oplysninger. Ved fejlbehæftede data kan kunden opkræves de omkostninger, som disse har påført DHL i håndteringen af forsendelsen.

Kunden kan bestille fast afhentning hos DHL. En bestilling af afhentning kan afbestilles inden kl. 12 på afhentningsdagen via Kundeservice eller [www.dhl.dk](http://www.dhl.dk). Senere afbestilling vil blive betragtet som en forgæves afhentning, for hvilken der opkræves et tillæg – se bilag 2 til Samarbejdsaftalen. Faste afhentninger og ad

hoc-bestillinger kan afbestilles via formular på [www.dhl.dk](http://www.dhl.dk).

Mængdeændringer på mere end 20% i forhold til det estimerede volumen fastsat i Samarbejdsaftalen (månedlig aftale volume delt med antal arbejdsdage) skal meddeles DHL senest kl. 12 på dagen for afhentning af forsendelsen, medmindre andet skriftligt er aftalt. Volumenafvigelser meddeles DHL via formularen på [www.dhl.dk](http://www.dhl.dk). Ved ikke meldte større mængder må forsinkelse grundet manglende kapacitet samt DHL's opkrævning af yderligere vederlag forventes.

Ved toldpligtige forsendelser – uden for EU – skal kunden vedlægge to eksemplarer af handelsfaktura – en på forsendelsen og en sammen med fragtbrevet. Toldservice kan tilkøbes.

## 4. Kundens pligter

Kunden sørger forud for DHL's afhentning af forsendelsen for udfærdigelse af fragtbrev og sikrer, at der findes den nødvendige information og dokumentation, så DHL kan ekspedere forsendelserne. Information - som skal gives DHL senest ved bestilling af afhentning - er minimum komplet afleveringsadresse, herunder såvel afsenders som modtagers firmanavn, kontaktperson, telefonnummer og detaljeret beskrivelse af forsendelsens indhold og en tolddeklaration, når dette kræves i henhold til de gældende toldregler. Hvis kunden ikke udfylder eller overfører tilstrækkelig information til DHL, kan kunden opkræves et tillæg for manglende data eller information. Hvis kunden inden for 10 dage efter afhentning ikke sørger for nødvendig dokumentation, returneres forsendelsen for kundens regning.

Kunden skal holde DHL skadesløs for tab eller skade forårsaget af kundens manglende overholdelse af gældende lovgivning, samt hvis kunden undlader at efterkomme følgende forpligtelser:

- At al information fra kunden eller kundens repræsentanter skal være nøjagtig og fyldestgørende.
  - At forsendelsen er blevet klargjort i beskyttede omgivelser af kundens medarbejdere.
  - At kunden har beskyttet forsendelsen mod uberettiget indblanding under klargøring, opbevaring og transport til DHL.
  - At forsendelsen er korrekt mærket, adresseret og pakket med henblik på sikker transport ved almindelig håndtering.
  - At alle gældende told-, import- og andre love og bestemmelser er blevet overholdt.
  - At fragtbrevet er underskrevet af en af kunden bemyndiget person.
- Medmindre andet skriftligt er aftalt, accepterer DHL ikke forsendelser til private og til postboksadresser.

## 5. Mærkning

Alle forsendelser der sendes med DHL, skal til enhver tid være mærket klart og med en let tilgængelig DHL-godkendt stregkode. Der må ikke sættes bånd, tape eller lignende hen over stregkoden, og stregkodemærkater må heller ikke bukkes om hjørner. Hvis emballage genbruges, skal gamle stregkoder

være fjernet. Pakkesedler, stregkodemærkater og adresseringsposer skal placeres udad på forsendelsens største flade, så den umiddelbart kan scannes.

## 6. Emballering

Det er kundens ansvar, at en forsendelse er emballeret, så indholdet er tilstrækkeligt beskyttet ved håndtering og transport, herunder ved maskinsortering. DHL dækker ikke skader der er sket pga. lækage. Det er endvidere kundens ansvar, at emballagen forhindrer, at forsendelsen volder skade på andre forsendelser, på DHL eller på tredjemand. DHL er ikke forpligtet til at kontrollere emballagens egnethed og ifalder under ingen omstændigheder ansvar herfor. DHL kan afvise utilstrækkeligt emballerede forsendelser. Vejledning og regler for emballering fremgår af [www.dhl.dk](http://www.dhl.dk), men fratager ikke kunden for ansvar for forsvarlig emballering.

## 7. Forsendelsens værdi

Det følgende gælder for alle forsendelser egnet til transport jf. punkt 8:

Ved alle services under TIME DEFINITE skal der på forsendelser med en værdi over US\$ 100.000 foreligge en skriftlig godkendelse fra DHL før afhentning kan finde sted.

Ved DHL ECONOMY SELECT må forsendelsens værdi max. være € 50.000.

## 8. Forsendelsens indhold

Kunden erklærer ved bestilling af afhentning, at forsendelsen er egnet til at blive transporteret. DHL påtager sig ikke distribution af følgende genstande, der samtidig betragtes som uegnede for transport:

- Personlige effekter og flyttegods.
  - Farlige eller forbudte genstande, der er omfattet af IATA (International Air Transport Association)-regulativet/ADR-konventionen, ICAO (International Civil Aviation Organisation), eller regler udstedt af en offentlig myndighed eller anden relevant organisation, herunder våben og ammunition, forfalskninger eller piratkopier.
  - Levende dyr, fisk og fugle, menneskers jordiske rester (også kremerede).
  - Ædelmetal i bærer
  - Varer i ikke-godkendt emballage eller narkotiske midler.
  - Banderoler og skatte-mærkater
- Følgende genstande er egnet til transport efter forudgående skriftlig accept fra DHL, idet genstandene i modsat fald betragtes som uegnede for transport:
- Dele af våben
  - Insekter, pupper, larver
  - Kontanter, mønter, checks, blanke kreditkort, koncert- og event-billetter eller andre letomsættelige varer
  - Medicinske prøver
  - Pels og elfenben
  - Tobak
  - Ædelstene, smykker, ure, samt genstande indeholdende ædelstene og/eller ædelmetal til en samlet værdi over € 250 pr. stk og € 25.000 pr. Forsendelse
  - Farligt gods (se punkt 9)
  - Pornografi

- Antikviteter og kunstgenstande
- Designertøj og tilbehør med en værdi over €250.
- Letfordærlige varer, herunder fødevarer
- Temperaturafhængige varer
- Elektroniske genstande som mobiltelefoner og tilbehør, komponenter som chips, memory sticks etc.

Kunden skal betale eller godtgøre alle DHL's forsendelsesudgifter, oplagingsomkostninger, toldafgifter og skatter, som DHL har afholdt på vegne af kunden eller enhver tredjemand, herunder den berettigede, såvel som alle krav, erstatninger, bøder og omkostninger, som afholdes, hvis forsendelsen ikke var egnet til transport, men desuagtet blev overgivet til DHL. DHL har ret til, men ikke pligt til at åbne og kontrollere forsendelsens indhold uden først at underrette kunden og/eller den berettigede. DHL kan ikke holdes ansvarlig for håndtering og transport af forsendelser, der i henhold til ovenstående var uegnede til transport.

### 9. Tilladt Farligt gods

DHL accepterer transport i henhold til ADR af: Dry Ice (som et emballagesupplement), Limited Quantities og UN3373 Biological Substance Category B. På Time Definite-services accepterer DHL udover Dry Ice og UN 3373 Biological Substance Category B, også Dangerous Goods in Excepted Quantities, samt fuldt reguleret IATA-farligt gods, som ikke overstiger ADR Limited Quantities eller ikke er reguleret under ADR. Den aktuelle liste over tilladt farligt gods dækker, kan ses på [www.dhl.dk](http://www.dhl.dk) under "Praktisk information".

For at kunne sende farligt gods med DHL skal der indgås en forudgående skriftlig farlig gods-aftale, der anføres i "Særlige forhold" til Samarbejdsaftalen. Forsendelserne pålægges et tillæg. Transport af tilladt farligt gods er en risiko, når det ikke er pakket eller håndteret korrekt. Hvis godset er gemt, klareret forkert, efterladt udeklareret, pakket eller mærket forkert op, er sikkerheden i fare. Kunden er ansvarlig for samtlige skader og tab, som DHL måtte lide som følge af manglende, mangelfuld eller forkert emballering eller mærkning af tilladt farligt gods, samt for samtlige skader og tab der måtte følge af, at farligt gods, som ikke er anført på listen over tilladt farligt gods, er overgivet til DHL for transport.

### 10. Afhentning

DHL afhenter forsendelser på hverdage enten inden for normal arbejdstid, inden for et evt. aftalt tidsrum, der er angivet i Samarbejdsaftalen (se afsnit "Særlige forhold") eller efter aftale med DHL ved bestilling. Angivne afhentningstider er alene vejledende og DHL er fri for ansvar, hvis afhentning ikke sker inden for det angivne tidsrum. Forsendelserne skal være klar til afhentning på det tidligste angivne afhentningstidspunkt.

Ved afhentning skal fragtbrev være korrekt udfyldt og godset tilstrækkeligt emballeret til den forestående håndtering og befordring. Afhentning og levering sker på den af kunden opgivne adresse (ved DHL Economy Select ved fortovs kant/rampe). Alle forsendelser skal kunne håndteres af een mand, hvis læsning skal udføres af DHL. I modsat fald afhentes forsendelsen ikke, og DHL er berettiget til at opkræve et tillæg hos kunden for forgæves afhentning.

Er forsendelsen ikke parat til afhentning på det tidligst angivne afhentningstidspunkt, er DHL også berettiget til at registrere det som en forgæves afhentning og kan følgende opkræve et tillæg hos kunden. Kunden skal da bestille en ny afhentning til evt. senere samme dag eller dagen efter, afhængigt af DHL's muligheder for afhentning på det ønskede tidspunkt. Der henvises i øvrigt til punkt 3 ovenfor.

### 11. Volumenkontrol

DHL's takster er baseret på den højeste af faktisk eller volumetrisk vægt, og DHL kontrolvejer og måler enhver forsendelse for at efterkontrollere denne beregning i forhold til de angivne mål på fragtbrevet. Hvis forsendelsen overskrider rammerne for den enkelte service, har DHL ret til at konvertere forsendelsen til rette service og opkræve et konverteringstillæg. Kunden kan beregne volumetrisk vægt på [www.dhl.dk](http://www.dhl.dk). Rammerne for volumen og vægt er angivet i bilag 3 i Samarbejdsaftalen benævnt "Service-beskrivelse" for den relevante service, og findes i øvrigt på [www.dhl.dk](http://www.dhl.dk). Ved tvist vil DHL's opmåling altid skulle lægges til grund.

### 12. Olie tillæg

DHL's services er alle pålagt et olietillæg, som defineres ud fra udviklingen i oliepriserne på verdensmarkedet. Tillægget vil fremgå som en separat linie på fakturaen. Tillægget er udregnet ud fra den månedlige gennemsnitspris på brændstof ud fra den vedtagne "Rotterdam ARA", som opdateres dagligt fra det amerikanske energidepartement. For yderligere information og den aktuelle størrelse på tillæg, se [www.dhl.dk](http://www.dhl.dk).

### 13. Aflevering

Aflevering tilstræbes udført i henhold til de angivne transittider på zonekortet, jf. bilag 3 i Samarbejdsaftalen eller på [www.dhl.dk](http://www.dhl.dk) - der alene er vejledende. DHL er ikke ansvarlig for forsinkelser. Forsendelser leveres til modtageren på den adresse, som kunden har oplyst som afleveringsadresse. (ved DHL ECONOMY SELECT ved fortovs kant/rampe). DHL forsøger at aflevere pakken til modtagerens personale på afleverings-adressen eller, når afleveringsadressen er på modtagerens bopæl, til et voksent medlem af modtagerens husstand. Hvis modtageren ikke er at træffe, vil DHL efterlade en meddelelse om, at modtageren skal kontakte DHL inden 5 hverdage, alternativt efterlade en meddelelse om afhentning. Se i øvrigt punkt 14 nedenfor om returnering af forsendelser. Forsendelser til adresser med et centralt modtagelsessted leveres til dette modtagelsessted.

Time Definite-forsendelser indeholder omkostninger ved gentagne forsøg på aflevering, mens Day Definite International indeholder to forsøg på levering. Ved efterfølgende forsøg på aflevering fra DHL's udkørselsterminal og til modtageren pålægges kunden et tillæg. Kunden accepterer, at kvittering for aflevering af forsendelsen (POD) kan ske ved fysisk underskrift eller elektronisk signatur. Evt. fejl i aflevering kan aldrig begrundes med brugen af elektronisk signatur.

### 14. Returnering af forsendelser

Kan forsendelsen ikke afleveres til modtager inden for 7 hverdage efter første afleveringsforsøg, returneres forsendelsen til afsender uden videre meddelelse for Time Definite-forsendelser og med angivelse af årsag for den manglende aflevering for Day Definite-forsendelser. For returnering opkræves kunden returaktst, hvilket som udgangspunkt svarer til det beløb, som oprindeligt blev faktureret for transporten, men som kan være variabelt for Day Definite-services.

DHL returnerer blandt andet forsendelsen til afsender for kundens regning, hvis:

- Modtager nægter at modtage forsendelsen eller at betale for leveringen
- Forsendelsen betragtes som værende uegnet til transport
- Forsendelsen er blevet værdiangivet for lavt af toldhensyn
- Modtager ikke med rimelig sandsynlighed kan identificeres eller lokaliseres.

Ikke-returerbare varer er til DHL's frie disposition og vil som oftest blive destrueret uden ansvar for DHL. Kunden hæfter dog fortsat over for DHL for alle påløbne omkostninger.

### 15. Palleudveksling:

DHL påtager sig kun pallebytning, hvis der er lavet en skriftlig Palle- og materielstyringsaftale.

### 16. Forsikring

DHL kan efter forudgående skriftlig aftale i forhold til afhentningen af forsendelsen tegne transportforsikring for kunden, der dækker den faktiske kontantværdi af forsendelsen i tilfælde af tab eller fysisk beskadigelse af forsendelsen, forudsat at kunden udfylder fragtbrevets rubrik vedr., forsikring eller anmoder om forsikring via DHL's automatiske systemer og betaler den gældende præmie. Forsikringen dækker ikke indirekte tab eller beskadigelse eller tab eller beskadigelse som følge af forsinkelse. Forsikringsbeløbet skal af kunden anføres på fragtbrevet eller oplyses ved booking..

Forsendelser via Time Definite-services kan forsikres op til USD. 100.000. Forsikring ud over dette beløb kan kun ske ved særskilt skriftlig aftale. Forsendelser via DHL ECONOMY SELECT kan forsikres op til € 50.000, svarende til forsendelsernes maksimale værdi, jf. punkt 7.

Ved accept af disse betingelser, jf. punkt 2, erklærer kunden at påtage sig for egen regning at forestå tegning af passende lagerforsikring for godset samt at erklæringen er afgivet i overensstemmelse med NSAB § 27C, afsnit 3).

### 17. Erstatning og ansvar

DHL's ansvar for forsendelsen er begrænset i henhold til CMR-konventionen, Warszawa- og Montreal-konventionen, hvor disse regelsæt finder tvingende anvendelse. DHL's ansvar for godset er endvidere begrænset til kun at dække direkte tab. DHL er således fri for ansvar for alle andre former for tab og beskadigelse (inkl., men ikke begrænset til, antikvitetsværdi, merudgiften ved indkøb af nye varer, herunder valutaudsving, affektionsværdi, tabt fortjeneste, afsavn, indtægt, rente, kurstab og tab af fremtidig omsætning), uanset om et sådant tab er indirekte, og uanset om risikoen for et sådant tab var kendt af DHL før eller efter accept af forsendelsen.

På Time Definite-forsendelser har DHL dog ud over ovennævnte begrænsninger et erstatningsansvar på USD 100 pr. forsendelse. Dette træder i kraft, hvis det er til fordel for kunden.

Alle opgaver reguleres herudover i henhold til NSAB, med mindre andet fremgår af nærværende generelle bestemmelser. NSAB begrænser DHL's ansvar for bortkomst, forringelse eller beskadigelse af gods til SDR 8,33 pr. kg, maksimalt SDR 50.000 for hver ordre. Ved oplagring er DHLs samlede ansvar over for samtlige kunder for skade ved en og samme hændelse begrænset til SDR 500.000. Særlig opmærksomhed henledes på, at krav mod DHL forældes efter 1 år.

Der kan kun fremsættes ét krav pr. forsendelse, og erstatningsbetaling for dette krav er til fuld og endelig afgørelse af alle krav i relation til den pågældende forsendelse.

Erstatningen beregnes på grundlag af forsendelsens nettoværdi, dvs. forsendelsens kostpris uden avance, moms og andre afgifter. DHL forbeholder sig ret til at udbede dokumentation for kostprisen. Ved beskadigelse kan DHL kræve, at varerne repareres, og erstatningen beregnes da på grundlag af reparationsudgiften.

Udover ansvarsfritagelsesgrundene opregnet i NSAB 2000 er DHL ikke ansvarlig for bortkomst eller beskadigelse, hvis bortkomsten eller beskadigelsen skyldes forhold uden for DHL's kontrol, som DHL ikke kunne undgå, og hvis følger ikke kunne afværges, såsom arbejds konflikter, brand, afbrydelse af den almindelige færdsel som følge af sne og is eller lignende vejr situationer, kemikalieudslip eller fare herfor, oversvømmelse, lynnedslag, strømafbrydelse eller lignende forsynings svigt, naturkatastrofer, krig eller krigs lignende tilstande, terror, bombetrusler, beslaglæggelse, valutarestriktioner, oprør og uroligheder, produktknaphed, restriktioner af drivkraft samt manglende underleverancer, der skyldes nogen af de anførte forhold, og som ikke eller kun på særdeles byrdefulde vilkår kan erstattes.

DHL er ikke ansvarlig for og yder ikke erstatning ved forsinkelse. Dog på Time Definite service findes en særlig dækning, se under paragraf 21. Penge-tilbage-garanti.

Ovenstående ansvarsbegrænsninger samt ansvarsfritagelsesgrunde finder anvendelse, uanset om skaden skyldes DHL's uagtsomhed, og selvom denne måtte være grov.

Kunden er forpligtet til at holde DHL skadesløs for enhver skade og ethvert tab, som DHL eller tredjemand lider, som følge af, at en forsendelse indhold eller emballering ikke overholder DHLs krav til indhold og emballage, uanset om manglen kan tilregnes kunden. Herudover er kunden erstatningsansvarlig efter NSAB samt dansk rets almindelige regler ligesom der henvises til de øvrige bestemmelser om kundens pligter og ansvar i nærværende Generelle betingelser.

## 18. Reklamation

Reklamation i anledning af synlig bortkomst eller beskadigelse af forsendelsen skal ske skriftligt til DHL straks ved afleveringen af forsendelsen. I tilfælde af ikke-synlig skade eller bortkomst skal der ske skriftlig

reklamation til DHL straks skaden konstateres dog senest inden for de frister, der følger af ufravigelig lovgivning / NSAB 2000.

I forbindelse med krav som følger af andre årsager, f. eks fakturareklamationer, og andre skadestilfælde, end hvad der er omfattet af ufravigelig lovgivning, herunder f. eks (men ikke begrænset til) fuldstændig bortkomst, fejll levering, manglende efterlevelse af standsningsinstruks fra afsender mv. skal der ske skriftlig reklamation til DHL straks det forhold, der giver anledning til reklamation konstateres, dog senest inden for 14 hverdage efter dagen for indgåelse af transportaftale med DHL.

For sen reklamation medfører i alle tilfælde (i det omfang dette ikke er i strid med ufravigelig lovgivning), at kunden fortaber sit evt. krav overfor DHL.

Modtageren har pligt til på opfordring fra DHL at åbne forsendelsen, mens DHLs repræsentant er til stede. Nægtes dette, kan kunden ikke rejse erstatningskrav mod DHL for skade på eller bortkomst af godset. DHL har ret til at afhente en påstået beskadiget forsendelse og den oprindelige emballage med henblik på besigtigelse.

## 19. Værneting

Ved tvister, der udspringer af disse Generelle betingelser, skal DHL herudover være berettiget, men ikke forpligtet, til at anlægge sag ved DHL's hjemting, eller ved domstolene i den stat, hvor forsendelsen af DHL overtages til befording eller hvor forsendelsen skal afleveres. I disse tilfælde skal sagen afgøres i overensstemmelse med loven i den stat, hvor sagen er anlagt. Retssager anlægges ved DHL's hjemting og afgøres i overensstemmelse med dansk ret.

## 20. Betaling

DHLs krav på vederlag anses for optjent, så snart DHL eller DHL's underleverandør overtager forsendelsen til befording og skal betales i alle tilfælde. Krav på fragt m.v. skal således honoreres uanset en evt. handelsaftales leveringsbetingelser. Hvis rettidig betaling ikke finder sted, rykkes for betaling og kunden opkræves rykkergebyr., ligesom der beregnes morarenter. Morarenter beregnes fra forfaldsdato. Modregning i de af DHL fakturerede beløb er ikke tilladt. Kunden har alene ret til at tilbageholde den del af fakturabeløbet, hvorom kunden har dokumenteret, at der er berettiget tvivl. I tilfælde af faktisk fejlfakturering vil DHL efterfølgende korrigere ved kreditering eller tilføjelse på næste faktura til Kunden. Hvis kunden tilbageholder beløb uberettiget, har DHL ret til at opkræve morarenter af det tilbageholdte beløb samt rykkergebyr. E-fakturaer. De kunder som har valgt at modtage e-fakturaer, er selv forpligtiget til at vedligeholde deres egne e-mail-adresser til brug for modtagelse af e-fakturaer samt adgangen til e-fakturaoplysninger via e-fakturerings-portalen.

Det er til enhver tid den berettigedes ansvar, at holde sig orienteret om udestående og manglende betaling af fakturaer. Ukendskab medfører ikke forlængede betalingsbetingelser. Såfremt krav på fragt m.v. grundet manglende skriftlig indsigelse eller betaling overgives til advokat for retslig inkasso, lukkes samtlige berettigedes konti hos

DHL. Det betyder, at evt. faste daglige afhentninger annulleres og udlevering af importforsendelser kun finder sted mod kontant betaling.

## 21. Pengene-tilbage-garanti

For Time Definite-services benævnt DHL EXPRESS WORLDWIDE og DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE inden for EU, DHL EXPRESS 9:00 (USA 10.30) og DHL EXPRESS 12:00 kan kunden få refusion af hele fragten (ex bøder, skatter, indirekte tab, omkostninger forbundet med returnering DHL's tillægsgebyrer eller andre tillæg), under nærmere bestemte forudsætninger. Nærmere oplysninger herom findes på [www.dhl.dk](http://www.dhl.dk) og kan indhentes via Kundeservice på tlf. 70 345 345.

Garantien omfatter alle kolli i en forsendelse og udløses for hele forsendelsen, hvis eet af flere kolli er forsinket.

Service gælder IKKE for gods, der er omfattet af begrænsninger som beskrevet i disse betingelser, Transport Collect Service-forsendelser, forsendelser hvor prisen hænger sammen med særlig emballage (fx temperaturfølsom emballage), forsendelser, hvor anden tillægsydelse er valgt (fx lørdagslevering) – forsikring dog undtaget, udsatte eller pladsbestemte transporter eller midlertidig eksport eller import. Garantien gælder ikke, hvor forsinket levering skyldes omstændigheder uden for DHLs kontrol (se også punkt 16. Erstatning og ansvar), herunder speciel fortoldning eller at modtager nægter at modtage forsendelsen. Kunden skal informere DHL skriftligt eller telefonisk inden for 14 dage fra forsendelsesdatoen og oplyse om fragtbrevsnummer, forsendelsesdato, modtager og evt. kundenummer ellers bortfalder muligheden for reklamation.. Inden for 30 dage fra modtaget reklamation skal DHL enten give refusion i henhold til garanti, give afslag med årsag eller give bevis for rettidig levering. Tilbagebetaling fritager DHL for yderligere forpligtelser over for enhver interesseret part. Pengene-tilbage-garantien kan ændres eller annulleres af DHL uden varsel.

## 22. Efterkrav

Kunden kan sende DHL ECONOMY SELECT forsendelser pr. efterkrav (Cash On Delivery med efterkravsbeløb på op til kr. 37.500, hvoraf kr. 7.500 af DHL kan modtages i kontanter. undtagen til Tjekkiet, Bulgarien, Rumænien, Rusland, Tyrkiet og Grækenland. Dette forudsætter forudgående skriftlig aftale herom med DHL samt tydelig mærkning om efterkravsoptkrævning på forsendelsen påført af kunden på fragtbrevet før transport.

Hvis DHL udleverer en forsendelse pr. efterkrav til modtageren uden samtidig at opkræve korrekt angivet efterkravsbeløb, reguleres DHL's ansvar i henhold til punkt 16 ovenfor. DHL's ansvar i disse tilfælde er dog maksimeret til det efterkravsbeløb, der skulle opkræves, såfremt dette holder sig inden for ovennævnte beløbsrammer. I benægtende fald udgør ovennævnte beløbsrammer det maksimale erstatningsbeløb.

DHL hæfter ikke for modtagers kreditværdighed, herunder for manglende dækning på checks, som er modtaget fra modtager i overensstemmelse med checkretlige regler, men som nægtes honoreret pga. manglende dækning, kontramandering, falsk, forfalskning og andre stærke ugyldighedsgrunde. Tilsvarende gør sig gældende, hvis betaling med betalingskort, der fremstår som ægte, gyldige og udstedt til betaleren, nægtes honoreret grundet manglende dækning eller spærring. I ovennævnte tilfælde tilbagekaldes DHLs betalingsoverførsel til kunden uden ansvar. Kunden orienteres herom og modtager relevant materiale fra DHL til brug for sin inddrivelse af efterkravsbeløbet hos modtageren.

### **23. Transport Collect Service**

Kunden kan sende TimeDefinite-forsendelser med angivelse af, at modtager skal betale fragtomkostningerne. Kunden kan også sende DHL ECONOMY SELECT forsendelser med angivelse af, at modtager skal betale fragtomkostningerne, hvis disse omkostninger ikke udgør mere end kr. 7.500. Kunden hæfter dog fortsat over for DHL for DHL's vederlag og for alle omkostninger i forbindelse med forsendelsen, hvis modtager ikke vil modtage forsendelsen eller ikke vil acceptere at betale fragtomkostningerne mv. ved modtagelse.

### **24. Told og moms**

I tilfælde, hvor der hviler told, skat og moms på forsendelser sendt fra ikke-EU-land, vil modtager blive opkrævet told/moms/skat som forudsætning for levering og told/moms vil blive videreført til SKAT. DHL's ansvar for opkrævning af og videreførelse af beløbene reguleres i henhold til NSAB §24-§26, dog er DHL's ansvar maksimeret til det manglende told/moms/skat, hvis dette beløb er mindre end SDR 50.000.

### **25. Gensidig friholdelse**

DHL er ansvarlig for og friholder kunden mod krav som følge af skade på DHL's personale/underleverandører eller deres ejendele opstået i forbindelse med håndtering eller transport af forsendelser i henhold til disse Generelle betingelser, uanset evt. ansvar herfor hos kunden eller dennes medhjælpere.

Kunden er ansvarlig for og friholder på samme måde DHL for krav som følge af skade på kunden/dennes medhjælpere (med undtagelse af DHL's personale og underleverandører), uanset evt. ansvar herfor hos DHL eller dennes personale/underleverandører.

### **26. Ansvar overfor 3. mand**

DHL er ansvarlig for og friholder kunden mod krav fra tredjemand, herunder den berettigede, som følge af skade på dennes person eller ejendom opstået i forbindelse med håndtering eller transport af forsendelser i henhold til nærværende Generelle betingelser, og som alene kan tilregnes DHL.

Kunden er ansvarlig for og friholder DHL mod krav fra tredjemand, herunder den berettigede, som følge af skade på dennes person eller ejendom opstået i forbindelse med håndtering eller transport af forsendelser i henhold til nærværende Generelle betingelser, og som kan tilregnes

kunden/dennes medhjælpere (med undtagelse af DHL's personale og underleverandører).

### **27. Kundenumre**

Brugen af tildelte konti hos kunden er alene kundens ansvar. DHL krediterer/omfakturerer ikke med baggrund i intern omkostningsallokering hos kunden.

Eksportkundenumre, der ikke har været i brug de seneste 24 måneder, slettes for at hindre misbrug og ophobning af inaktive kontonumre. Kunden kan til enhver tid rekvirere liste over aktive konti hos DHL. Importnumre, der ikke har været i brug de seneste 12 måneder, slettes for at hindre misbrug.