

1 Betingelsernes omfang og fravigelighed

1.1 Disse almindelige betingelser gælder for alle distributions-ydelser til slutbruger leveret af Fyens Distribution for kunden.

1.2 Kundens opmærksomhed henledes især på de bestemmelser, som er markeret med **fed**.

1.3 Eventuelle fravigelser fra disse almindelige betingelser er kun gældende, hvis de fremgår af en konkret skriftlig aftale.

2 Fyens Distribution ydelser

2.1 Fyens Distribution distribuerer aviser, blade, magasiner, breve, maxibreve samt pakker (samlet "produkter") for kunden til modtagerne på de adresser, som kunden oplyser overfor Fyens Distribution (ydelse samlet benævnt "distribution").

2.2 Udover distribution tilbyder Fyens Distribution en række tillægsydelser, som fremgår af Fyens Distribution prisbilag. Tillægsydelserne leveres efter særskilt aftale mellem parterne.

2.3 Fyens Distribution distribuerer ikke antikviteter, kontanter / valuta, ihændehaverpapirer, ædelmetaller eller andre værdiforsendelser, varer kategoriseret som farligt gods uanset mængde, levende / døde dyr, urner, skrøbeligt eller flydende indhold, medicin, narkotika, euforiserende stoffer, våben, ammunition, eksplosive elementer, letfordærlige fødevarer, materialer der er ulovlige, opfordrer eller ansporer til ulovligheder eller tilsvarende. Fyens Distribution forbeholder sig retten til at afvise at distribuere kundens produkter.

2.4 Medmindre andet er skriftligt aftalt, udarbejder Fyens Distribution efter kundens ønske en produktionsplan for distributionen ("produktionsplanen").

2.5 En produktionsplan indeholder typisk:

- Deadline for, hvornår kunden skal sende modtageradresser til Fyens Distribution
- Estimat for, hvornår Fyens Distribution sender den "adressevaskede" adressefil ("pakkefil") tilbage til kunden og / eller eventuelt til en printshop, hvis dette er særskilt aftalt mellem parterne
- Tidsperiode, indenfor hvilken kunden skal levere produkterne – behørigt mærket og sorteret i henhold til pakkefilen – til Fyens Distributions adresse i Odense,

2.6 Når kunden modtager produktionsplanen, skal kunden gennemgå produktionsplanen og straks orientere Fyens Distribution, hvis der er fejl eller uklarheder.

2.7 Hvis kunden overskrider deadlines i produktionsplanen, kan Fyens Distribution fakturere kunden i henhold til de takster, som fremgår af prisbilaget. Ved kundens overskridelse af en deadline forbeholder Fyens Distribution i øvrigt sig retten til at justere produktionsplanen i nødvendigt omfang.

2.8 Efter en distribution af blade / magasiner er afsluttet, kan Fyens Distribution efter aftale opbevare eller returnere eventuelle overskydende eksemplarer af det distribuerede blad. Fyens Distribution kan destruere overskydende produkter, når ikke andet er eksplicit aftalt og fremgår af produktionsplanen.

3 Kundens forpligtelser

3.1 Kunden skal sikre,

3.1.1 at Fyens Distribution modtager produkterne indenfor den tidsperiode, som er angivet i produktionsplanen;

3.1.2 at adresserede produkter er korrekt mærket, så modtagerne kan identificeres, og sorteret i overensstemmelse med produktionsplanen;

3.1.3 at produkterne har en størrelse og indpakning, som gør dem egnede til distribution. Dette betyder blandt andet, at produkterne skal have et format, som kan leveres til modtagerens postkasse eller brevsprække, medmindre andet konkret og udtrykkeligt er aftalt og fremgår af produktionsplanen;

3.1.4 at produkterne er emballeret tilstrækkeligt, således at emballagen dels beskytter produktet mod den almindelige påvirkning, det udsættes for under transport, herunder tryk, slid og vejrlig, og dels sikrer, at produktet kan håndteres uden fare for personskade og ikke kan volde skade på andre produkter, og

3.1.5 at Fyens Distribution får oplysninger om modtagernes adresser, oplysninger om eventuelle særlige leveringsforhold og andre relevante informationer inden den deadline, som er angivet i produktionsplanen.

3.2 Alle oplysninger skal sendes til Fyens Distribution i overensstemmelse med almindelige retningslinjer for dataudveksling.

3.3 Alle filer skal fremsendes til Fyens Distribution i korrekt format og uden fejl og mangler. Hvis filerne ikke overholder de angivne krav til format, kan Fyens Distribution returnere filerne til kunden og bede om, at de fremsendes på ny i korrekt format. Fyens Distribution skal have modtaget filen i korrekt format indenfor den deadline, som fremgår af produktionsplanen. Hvis kunden ønsker det, kan Fyens Distribution – ved forudgående aftale og mod betaling – tilrette filerne for kunden og bringe dem i overensstemmelse med de angivne krav til format.

3.4 Kunden er selv ansvarlig for at sikre, at gældende regler for markedsføring, Nej Tak-ordningen og Robinsonlisten efterleves.

4 Distribution

4.1 Fyens Distribution distribuerer produkterne til de modtager-adresser, som er oplyst af kunden, og som Fyens Distribution kan validere i sine systemer.

4.2 De "adressevaskede" filer må ikke bruges til at omgå Robinsonlisten eller Nej Tak-ordningen eller i strid med øvrige gældende markedsføringsmæssige regler.

4.3 Efter validering og "adressevask" afleveres produkterne så vidt muligt på de specifikke adresser (gadenavn, nr., litra, etage, side, postnummer). Hvis den adresse, som kunden har oplyst Fyens Distribution, efter validering og "adresse-vask" er mangelfuld og / eller fejlbehæftet, vil Fyens Distribution typisk undlade at aflevere produktet.

Kundens ændringer af en leverance

4.4 Fyens Distribution planlægger distributioner i god tid, og en distribution sker oftest i forbindelse med distributionen af andre produkter. Hvis kunden ønsker at foretage ændringer i volumen, distributionstid eller distributionsfrekvens, skal dette derfor varsles hurtigst muligt og skriftligt til Fyens Distribution.

4.5 En ændring af en distribution, som indsendes til Fyens Distribution efter, at Fyens Distribution har modtaget adressefilen, kan medføre øgede omkostninger for kunden til blandt andet omkørsel af data.

4.6 En anmodning om, at Fyens Distribution helt eller delvist skal standse, returnere eller om dirigere produkter, imødekommes, i det omfang dette er praktisk muligt. **En sådan ændring sker for kundens regning. Efter det tidspunkt, hvor produkterne er indleveret til distribution hos Fyens Distribution, er kunden ikke berettiget til refusion af distributionsomkostninger.**

4.7 Fyens Distribution kan afvise ændringer af en distribution,

- hvis det på tidspunktet for modtagelse af instruks herom ikke er praktisk muligt at efterkomme instruksen;

- hvis det vil være til skade for andre kunder / modtagere at ændre en leverance; *og / eller*

- hvis en ændring vil indebære væsentlige udgifter for Fyens Distribution eller i øvrigt volde Fyens Distribution væsentlige vanskeligheder.

5 Distributionstid

5.1 Den distributionstid, som fremgår af produktionsplanen, betragtes som vejledende. Af hensyn til sin interne planlægning, kan Fyens Distribution således levere på et tidligere eller senere tidspunkt, end hvad der er angivet i produktionsplanen, medmindre andet er specifikt aftalt.

6 Levering og leveringshindringer

6.1 For produkter omfattet af postloven sker levering i overensstemmelse med postlovens § 7 og postbefordringsbekendtgørelsens § 8. For produkter, der er omfattet af postlovens § 2, stk. 3, kan levering endvidere ske ved at produktet hænges på dørhåndtaget eller på anden lignende måde anbringes på modtageradressen.

6.2 Levering sker typisk om natten, og Fyens Distribution indhenter derfor ikke kvittering i forbindelse med levering, heller ikke selvom levering måtte ske ved personlig overbringelse. Levering kan i alle tilfælde ske til enhver person, der befinder sig på modtageradressen, uanset dennes alder.

6.3 Kunden skal betale for hele distributionen, selvom der skulle opstå leveringshindringer, som er udenfor Fyens Distribution kontrol.

6.4 En leveringshindring er udenfor Fyens Distributions kontrol, hvis denne leveringshindring følger af kundens forhold. Dette kunne fx være, hvis kunden har leveret produkterne for sent til Fyens Distribution, ikke har adresseret, mærket eller sorteret produkterne i overensstemmelse med produktionsplanen eller, hvis kunden har givet Fyens Distribution fejlbehæftede oplysninger i forbindelse med distributionen.

6.5 En leveringshindring er endvidere udenfor Fyens Distribution kontrol, hvis denne leveringshindring følger af udefrakommende omstændigheder. Dette kunne fx være arbejdskonflikter, ulykker, naturkatastrofer, terror, voldsomt vejrlig eller andre begivenheder, som ifølge dansk ret har karakter af force majeure. Det samme gælder manglende adgangsforhold og manglende postkasse / brevsprække. Fyens Distribution kan ikke garantere adgang til alle adresser i dækningsområdet; fx har Fyens Distribution ikke adgang til postboks.

7 Særligt om Tredjepartslogistik

7.1 I det omfang parterne har indgået en aftale om tredjeparts-logistik, fx lageropbevaring, pluk- og pakkeopgaver, distribution og / eller andre specialopgaver, reguleres dette af punkt 7.2-7.7.

7.2 Ved aftalens indgåelse udarbejder Fyens Distribution et særligt produktblad, hvor de konkrete ydelser, som Fyens Distribution skal udføre for kunden, er beskrevet.

Oplagring og mulighed for forsikring

7.3 Kunden skal oplyse Fyens Distribution om, hvis der er særlig risiko for at produkter kan skade personer eller andre produkter, hvis de opbevares på en særlig måde.

7.4 Kunden er selv forpligtet til at holde produkterne forsikret.

Plukning og pakning samt andre specialopgaver

7.5 Fyens Distribution udfører alene de opgaver, som konkret fremgår af produktbladet, jf. punkt 7.2.

7.6 For så vidt angår plukning og pakning samt andre specialopgaver, som Fyens Distribution skal udføre for kunden, handler Fyens Distribution alene efter instruks fra kunden.

Distribution

7.7 Distribution i forbindelse med tredjepartslogistik følger de øvrige bestemmelser i disse almindelige betingelser.

8 Priser og fakturering

8.1 Fyens Distributions priser fremgår af prisbilaget til denne aftale.

8.2 Alle beløb er angivet eksklusiv moms, og Fyens Distribution afregner moms og / eller andre afgifter, i det omfang dette følger af gældende lovgivning.

8.3 Fyens Distributions betalingsbetingelser er 14 dage netto.

9 Fyens Distributions erstatningsansvar

9.1 Fyens Distributions erstatningsansvar overfor kunden reguleres udtømmende af punkterne 9.2 - 9.9. Bestemmelserne i de nævnte punkter gælder både for så vidt angår postbefordring (se hertil §14, stk. 2 i bekendtgørelse om postbefordring og postvirksomheder) samt befordring af andet end post.

9.2 Fyens Distribution yder ikke erstatning for forsinkelse, bortkomst (herunder tyveri) eller beskadigelse af et produkt. Også for andre typer krav (herunder fejll levering) fraskriver Fyens Distribution sig ligeledes ansvar.

9.3 Uanset punkt 9.2 kan Fyens Distribution dog ifalde erstatningsansvar, såfremt kunden har lidt et påviseligt tab som følge af Fyens Distributions forsætlige eller groft uagtsomme adfærd. Kundens beføjelser overfor Fyens Distribution er dog i sådanne tilfælde begrænset i overensstemmelse med punkt 9.4 - 9.6.

9.4 Kundens erstatningskrav mod Fyens Distribution er i tilfælde som angivet under punkt 9.3 begrænset, idet Fyens Distribution her tilbyder kunden valget mellem omdeling af erstatningsprodukt / erstatningsmateriale eller kreditering af en forholdsmæssig del af omdelingshonoraret. Såfremt fx 2 % af et omdelt produkt er bortkommet ved groft uagtsomt forhold, tilbydes kunden kreditering af 2 % af omdelingshonoraret eller omdeling af et tilsvarende antal produkter.

9.5 Fyens Distribution er ikke ansvarlig for:

- a) tabt avance, mistet markedsandel, afsavn, andre indirekte tab eller følgeskader eller andre tab, bortset fra de eventuelle krav, som følger af punkt 9.3 og 9.4;
- b) tab som følge af fejl under Fyens Distributions "adressevask", herunder "adressevask" mod Nej Tak-listen, Robinsonlisten eller lignende;
- c) forhold, der skyldes kundens misligholdelse af aftalen;
- d) tab, markedsforstyrrelse eller enhver anden konsekvens af tilfælde hvor tredjemand via hacking, aflytning, afkodning, overvågning, indbrud, phishing eller på anden uretmæssig vis skaffer sig adgang til Fyens Distributions it-systemer og dette medfører tab, sletning eller kopiering af data;
- e) tab, som er opstået som følge af leveringshindringer udenfor Fyens Distributions kontrol, jf. punkt 6 eller hændelser, som defineres som force majeure, som dette almindeligvis forstås i dansk ret.

9.6 Fyens Distributions samlede erstatningsansvar overfor kunden for hver enkelt hændelse kan maksimalt udgøre 5 % af vederlaget for den konkrete distribution, som er blevet berørt af hændelsen.

Reklamation og forældelse

9.7 Fyens Distributions erstatningsansvar er betinget af, at kunden uden ugrundet ophold fra det tidspunkt, hvor kunden har fået oplysninger om et ansvarspådragende forhold og senest 7 dage efter, at distributionen har fundet sted, reklamerer overfor Fyens Distribution. Kunden fortaber således ethvert krav – uanset om dette ville have været berettiget eller ej – hvis Fyens Distribution ikke har modtaget en reklamation inden den angivne reklamationsfrist.

9.8 Reklamation skal ske til Fyens Distribution per e-mail i aftalt format eller som en fil via SALT-II.

9.9 Forældelsesfristen for krav mod Fyens Distribution opstået på baggrund af denne kontrakt er et år.

10 Kundens misligholdelse og erstatningsansvar

10.1 Kunden skal holde Fyens Distribution skadesløs for ethvert tab, som Fyens Distribution måtte lide som følge af kundens misligholdelse.

10.2 Som eksempler på ansvarspådragende forhold kan næves:

- a) Kunden indleverer adresserede produkter i en anden rækkefølge, et andet antal eller i øvrigt i uoverensstemmelse med, hvad der fremgår af produktionsplanen;
- b) Kunden indleverer færre blade / magasiner end, hvad fremgår af produktionsplanen;
- c) Fyens Distribution modtager oplysninger i forbindelse med distributionen senere end, hvad der fremgår af produktionsplanen;
- d) Kunden afgiver forkerte eller mangelfulde oplysninger i forbindelse med distributionen;
- e) Kunden afleverer produkterne senere end aftalt.;
- f) Kundens misligholdelse af en eller flere af sine forpligtelser i medfør af denne aftale, herunder forpligtelserne nævnt i punkt 3.

10.3 Hvis fejl eller undladelse, som skyldes forhold, som kunden svarer for, medfører merudgifter eller tab for Fyens Distribution, er Fyens Distribution berettiget til at opkræve kunden for sådanne merudgifter og tab. **Derudover fakturerer Fyens Distribution for kundens manglende overholdelse af sine forpligtelser i henhold til de faste beløb, som fremgår af Fyens Distributions prisblad.**

10.4 Ved kundens væsentlige misligholdelse kan Fyens Distribution tilbageholde eventuelle produkter, som Fyens Distribution har i sin varetægt, indtil kunden har betalt ethvert udestående; herunder et eventuelt erstatningskrav, som Fyens Distribution har rejst mod kunden.

10.5 I stedet for at tilbageholde produkter, kan Fyens Distribution i stedet vælge at anmode kunden om at afhente sine produkter indenfor en nærmere angivet frist. I det omfang kunden ikke imødekommer denne anmodning, kan Fyens Distribution destruere produkterne for kundens regning.

11 Ophævelse

11.1 Hvis en part væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til parternes aftale, kan den anden part ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning.

11.2 Hvis en part misligholder parternes aftale, uden at dette beteges som en væsentlig misligholdelse, og den misligholdende part til trods for en skriftlig advarsel ikke har rettet for sig inden en frist på 14 dage, betragtes dette forhold i sig selv som en væsentlig misligholdelse.

12 Underleverandører

12.1 Parterne er hver især berettiget til at gøre brug af underleverandører.

12.2 En part er dog altid ansvarlig overfor den anden part for opfyldelsen af aftalen.

13 Overdragelse

13.1 Ingen af parterne er berettiget til at overdrage sine rettigheder eller forpligtelser i henhold til denne aftale til tredjemand, medmindre der foreligger et forudgående og skriftligt samtykke hertil fra den anden part.

14 Databehandlersaftale

14.1 Fyens Distribution anvender udelukkende data leveret af kunden til distribution. Fyens Distribution er i henhold til persondatalovens forstand dataansvarlig.

15 Fortrolighed

15.1 Parterne skal til enhver tid hemmeligholde de oplysninger om den anden part, som parten er kommet i besiddelse af som følge af samarbejdet.

15.2 Parterne er ikke berettiget til at bruge eller videregive oplysninger til tredjemand uden skriftlig godkendelse fra den anden part, medmindre en sådan videregivelse følger af myndighedspåbud.

16 Lovvalg og værneting

16.1 Parternes aftale er underlagt dansk rets materielle regler.

16.2 Enhver tvist mellem parterne skal afgøres ved Københavns Byret med anke i henhold til retsplejelovens almindelige regler herom.

16.3 Hvis en part skulle blive sagsøgt ved et andet værneting, kan den anden part dog altid adciteres til denne sag, uanset at dette sker ved et andet værneting end Københavns Byret.

17 Vedtagelse

17.1 Disse vilkår er gældende som en del af parternes aftale. Kunden har således accepteret disse vilkår ved sin underskrift på parternes aftale, og disse vilkår er derfor ikke særskilt underskrevet.

Reklamationsstatistik for 2017 og 1. halvår 2018

Indgående reklamationer for 2017 og 1. halvår 2018

Aviser

Periode	Reklamationsprocent
2017	0,248
2018*	0,257

*1. halvår

Magasiner

Periode	Reklamationsprocent
2017	0,244
2018*	0,322

*1. halvår

Brevprodukter

Periode	Reklamationsprocent
2017	0,019
2018*	0,008

*1. halvår

Reklamationer opgøres som samtlige indkomne leveringshenvendelser fratrukket reklamationer, der ikke skyldes forhold hos Fyens Distribution. Reklamationsprocenten opgøres som antal reklamationer divideret med antal leveringer.

Behandling af indgående reklamationer

Alle reklamationer registreres og fremgår umiddelbart i Fyens distributionssystemer, der også anvendes af kunder og leverandører. Den ansvarshavende for det pågældende distributionsområde sørger for at besvare alle reklamationer, så kunden til enhver tid kan se årsag til og behandling af reklamationen. Herved er der et tæt opsyn med de reklamationer, der modtages af Fyens distribution.