

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

Ausführliche und kommentierte Vollversion (Inklusive
Verfahrensanweisungen)

Comprehensive and Annotated Full Version (Including Standard
Operating Procedures)

DLL Service GmbH
Rudolf Diesel Straße 2

59425 Unna
Deutschland / Germany

Gültig ab / Valid from: Juli 2026

1. Begriffsbestimmungen

Ablieferung umfasst auch Auslieferung bei Lagergeschäften. Auftraggeber ist die Rechtsperson, die mit dem Spediteur abschließt. Diebstahlgefährdetes Gut beinhaltet Geld, Edelmetalle, Schmuck, Uhren, etc. Gefährliche Güter sind solche, von denen Gefahr für Personen/Sachen ausgehen kann. Schnittstelle ist jede Übergabe oder Umladung. Vertragswesentliche Pflichten ermöglichen die Durchführung des Vertrags.

1. Definitions

Delivery also includes delivery in warehousing operations. Principal is the legal entity contracting with the forwarder. Theft-sensitive goods include money, precious metals, jewelry, watches, etc. Dangerous goods are those that pose a risk to persons/property. Interface is any handover or transshipment. Essential contractual obligations enable the execution of the contract.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit

has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation Obligations: Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal

sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische

has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

2. Anwendungsbereich

Die AGB gelten für alle Verkehrsverträge des Spediteurs als Auftragnehmer. Gesetzliche zwingende Bestimmungen gehen vor. Ausgeschlossen sind reine Verpackungsarbeiten, Umzugsgut und Schwer-/Großraumtransporte mit besonderen Genehmigungen.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen

2. Scope of Application

The GTC apply to all transport contracts of the forwarder as contractor. Mandatory statutory provisions take precedence. Pure packaging work, removal goods, and heavy/abnormal load transports requiring special permits are excluded.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include

des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen

the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation Obligations:

Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a

Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency &

lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

3. Pflichten des Auftraggebers bei Auftragserteilung

Der Auftraggeber unterrichtet den Spediteur über alle wesentlichen Faktoren wie Adressen, Art des Gutes, zollrechtliche Verpflichtungen und technische Anforderungen. Bei gefährlichem oder wertvollem Gut ist rechtzeitig in Textform aufzuklären.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche

3. Duties of the Principal when placing orders

The principal informs the forwarder about all essential factors such as addresses, type of goods, customs obligations, and technical requirements. In the case of dangerous or valuable goods, timely information in text form must be provided.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded

Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen

via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation

Obligations: Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency

Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in

Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

4. Rechte und Pflichten des Spediteurs

Der Spediteur wahrt die Interessen des Auftraggebers. Er setzt technisch einwandfreie Fahrzeuge und geschultes Personal ein. Die zollamtliche Abwicklung kann von einer Vollmacht abhängig gemacht werden. Umladeverbote oder Retouren sind nicht automatisch im Auftrag enthalten.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten

4. Rights and Duties of the Freight Forwarder

The forwarder protects the interests of the principal. They use technically flawless vehicles and trained personnel. Customs clearance can be made dependent on a power of attorney. Transshipment bans or returns are not automatically included in the order.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein

Extended Guidelines and Documentation

Obligations: Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency

Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL

weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

5. Kontaktperson, elektronische Kommunikation

Vertragsparteien benennen Kontaktpersonen. Datenaustausch per

Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

5. Contact person, electronic communication

Contracting parties appoint contact persons. Data exchange via EDI must be

EDI ist abzusichern. Elektronisch erstellte Dokumente (Abliefernachweise) stehen schriftlichen Dokumenten absolut gleich.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der

secured. Electronically generated documents (proof of delivery) are absolutely equivalent to written documents.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation Obligations: Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the

vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der

implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as

Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

6. Verpackungs- und Kennzeichnungspflichten

Das Gut ist vom Auftraggeber sicher zu verpacken und haltbar zu kennzeichnen. Alte Etiketten sind zu entfernen. Packstücke sind so zu sichern, dass unbemerkter Zugriff unmöglich ist.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes

weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

6. Packaging and Labeling Obligations

The goods must be safely packed and durably labeled by the principal. Old labels must be removed. Packages must be secured in such a way that unnoticed access is impossible.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS).

Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher

This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation

Obligations: Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process

und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung,

workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

7. Ladungssicherungs- und Kontrollpflichten

Der Spediteur stellt die durchgehende Ladungssicherung sicher, auch bei mehreren Entladestellen. An jeder Schnittstelle wird auf Vollzähligkeit, Identität und äußerliche Schäden geprüft.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich

7. Load securing and inspection duties

The forwarder ensures continuous load securing, even with multiple unloading points. At each interface, checks are made for completeness, identity, and external damage.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal

Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler

frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation

Obligations: Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency

Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the

Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

8. Quittung

Der Spediteur quittiert die Übernahme mit Vorbehalt bei vorgeladenen Einheiten. Er verlangt als Ablieferungsnachweis eine Quittung vom Empfänger. Alle Dokumente zur Auftragsdurchführung dienen als Quittung.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle

8. Receipt

The forwarder acknowledges receipt with reservation for pre-loaded units. They request a receipt from the consignee as proof of delivery. All documents for order execution serve as receipts.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation Obligations: Within the framework of trusting

Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen.

and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a

Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

9. Weisungen

Weisungen des Auftraggebers nach Vertragsschluss sind zu beachten, sofern sie nicht den Betrieb oder andere Sendungen gefährden oder unverhältnismäßige Kosten verursachen.

seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

9. Instructions

Instructions from the principal after conclusion of the contract must be observed, provided they do not endanger operations or other shipments or cause disproportionate costs.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation Obligations: Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law

sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische

evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time

Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

10. Frachtüberweisung, Nachnahme

Eine Mitteilung 'unfrei' befreit den Auftraggeber nicht von seiner Zahlungspflicht gegenüber dem Spediteur. Nachnahmeweisungen sind gesondert und schriftlich zu behandeln.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen

about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

10. Freight transfer, cash on delivery

A 'carriage forward' notification does not release the principal from their payment obligation to the forwarder. Cash on delivery instructions must be treated separately and in writing.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The

des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen

elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation

Obligations: Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a

Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency &

lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

11. Lade- und Entladezeiten, Standgeld

Der Auftraggeber muss die Ladezeit einhalten (pauschal max. 2 Stunden für 40t). Bei Überschreitung ist ein angemessenes Standgeld an den Spediteur zu zahlen.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der

11. Loading/unloading times, demurrage

The principal must adhere to the loading time (flat rate max. 2 hours for 40t). If exceeded, appropriate demurrage must be paid to the forwarder.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes,

rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation

Obligations: Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency

Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne:

Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

12. Leistungshindernisse, höhere Gewalt

Leistungshindernisse durch unvorhersehbare, unabwendbare Ereignisse (Streik, Unruhen, höhere Gewalt) befreien für die Dauer der Störung von der Leistungspflicht.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle

12. Performance hindrances, force majeure

Performance hindrances due to unforeseeable, unavoidable events (strikes, riots, force majeure) release from the performance obligation for the duration of the disruption.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen.

Extended Guidelines and Documentation

Obligations: Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency

Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL

Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

13. Ablieferung

Kann nicht rechtzeitig entladen werden, holt der Spediteur Weisung ein. Ist der Empfänger nicht da, darf an Angehörige oder Betriebsangehörige zugestellt werden. Kontaktlose Anlieferung gilt mit Bereitstellung als erfüllt.

Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

13. Delivery

If unloading cannot take place on time, the forwarder seeks instructions. If the consignee is absent, delivery may be made to relatives or company members. Contactless delivery is fulfilled upon provision.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation Obligations: Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law

sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische

evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time

Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

14. Auskunfts- und Herausgabepflicht

Der Spediteur informiert über den Geschäftsstand und händigt alle Unterlagen und erlangten Vorteile aus der Geschäftsführung an den Auftraggeber aus.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen

about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

14. Duty to provide information and surrender

The forwarder informs about the business status and hands over all documents and obtained benefits from the business management to the principal.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at

des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen

close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation

Obligations: Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency &

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency Plans:

Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

15. Lagerung

Lagerung erfolgt in eigenen/fremden Lagerräumen. Der Spediteur pflegt und sichert die Flächen. Bestandsführung erfolgt per IT mit jährlicher Inventur. Fehlbestände werden sofort gemeldet.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so

15. Storage

Storage takes place in own/third-party storage rooms. The forwarder maintains and secures the areas. Inventory is managed via IT with an annual inventory. Shortages are reported immediately.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes,

kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation

Obligations: Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency

Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative

Umfassende Risikominimierung,

Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

16. Vergütung

Die vereinbarte Vergütung deckt alle vertraglichen Leistungen ab. Kalkulationsfehler gehen zu Lasten des Kalkulierenden; Nachforderungen für vorhersehbare Kosten sind ausgeschlossen.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle

16. Remuneration

The agreed remuneration covers all contractual services. Calculation errors are borne by the calculator; subsequent claims for foreseeable costs are excluded.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation Obligations: Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL

Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen.

Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication

Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

17. Aufwendungs- und Freistellungsansprüche

Erforderliche Aufwendungen (Zölle, Haverei, Detention) werden erstattet. Der Auftraggeber stellt den Spediteur von Forderungen Dritter frei, die dieser nicht zu vertreten hat.

architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

17. Claims for expenses and indemnification

Necessary expenses (customs, general average, detention) will be reimbursed. The principal indemnifies the forwarder against third-party claims for which the latter is not responsible.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation Obligations: Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law

sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische

evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time

Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

18. Rechnungen, fremde Währungen

Vergütungsansprüche erfordern eine ordnungsgemäße Rechnung. Ausländische Währungen können nach amtlichem Kurs in Euro umgerechnet verlangt werden.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen

about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

18. Invoices, foreign currencies

Remuneration claims require a proper invoice. Foreign currencies can be requested converted into Euros at the official exchange rate.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved

des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen

personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation Obligations: Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency &

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency Plans:

Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

19. Aufrechnung, Zurückbehaltung

Aufrechnung oder Zurückbehaltung gegenüber dem Spediteur ist nur zulässig mit fälligen, unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der

19. Set-off, retention

Set-off or retention against the forwarder is only permissible with due, undisputed, or legally established counterclaims.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Extended Guidelines and Documentation

Obligations: Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency

Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne:

Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

20. Pfand- und Zurückbehaltungsrecht

Der Spediteur hat ein Pfandrecht an dem Gut. Die Androhungsfrist für den Pfandverkauf beträgt abweichend vom Gesetz eine Woche. Der Auftraggeber kann durch Sicherheitsleistung abwenden.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine

20. Lien and right of retention

The forwarder has a lien on the goods. The notice period for the pledge sale is one week, deviating from the law. The principal can avert this by providing security.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation Obligations: Within the framework of trusting

lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung

and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a

von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

21. Versicherung des Gutes

Der Spediteur besorgt eine Transportversicherung nur auf ausdrücklichen Auftrag oder bei vermutetem Interesse (z.B. Angabe eines Warenwerts). Er handelt nach pflichtgemäßem Ermessen.

seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

21. Insurance of the goods

The forwarder arranges transport insurance only upon express order or presumed interest (e.g., statement of value). They act according to their dutiful discretion.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation Obligations: Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law

sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische

evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time

Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

22. Haftung des Spediteurs

Die Haftung richtet sich nach dem Gesetz. Bei verschuldensabhängiger Haftung leistet der Spediteur Wert- und Kostenersatz. Schadensersatzansprüche gegen Dritte tritt er ab.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden.

about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

22. Liability of the Freight Forwarder

Liability is governed by law. In fault-based liability, the forwarder pays compensation for value and costs. They assign claims for damages against third parties.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at

Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick

close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation

Obligations: Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency Plans:

Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

23. Haftungsbegrenzungen

Haftung für Güterschäden ist auf 8,33 SZR/kg begrenzt (2 SZR bei See einschluss). Höchstgrenze je Schadenfall: 1,25 Mio. EUR. Für Vermögensschäden max. 125.000 EUR. Je Schadenereignis gesamt max. 2,5 Mio. EUR.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so

23. Limitations of liability

Liability for goods damage is limited to 8.33 SDR/kg (2 SDR if sea included). Maximum per claim: 1.25 million EUR. For financial loss max. 125,000 EUR. Total per damage event max. 2.5 million EUR.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes,

kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation

Obligations: Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency

Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne:

Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

24. Haftung bei Lagerung

Bei Lagerung ist die Haftung auf 8,33 SZR/kg und max. 35.000 EUR je Schadenfall begrenzt. Bei Inventurdifferenzen max. 70.000 EUR pro Jahr. Höhere Haftung durch Wertdeklaration möglich.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle

24. Liability for storage

During storage, liability is limited to 8.33 SDR/kg and max. 35,000 EUR per claim. For inventory differences max. 70,000 EUR per year. Higher liability possible through value declaration.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation Obligations: Within the framework of trusting

Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen.

and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a

Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

25. Haftungsausschluss See/ Binnenschiff

Der Spediteur haftet nicht für nautisches Verschulden der Besatzung, Feuer oder Explosion an Bord (§ 512 HGB und CMNI).

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur

seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

25. Exclusion of liability Sea/ Inland waterway

The forwarder is not liable for nautical faults of the crew, fire, or explosion on board (Section 512 HGB and CMNI).

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee

Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass

the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation Obligations: Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a

ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte

period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency Plans:

Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

26. Außervertragliche Ansprüche

Alle genannten Haftungsausschlüsse und -begrenzungen finden auch auf außervertragliche Ansprüche Anwendung.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und

26. Non-contractual claims

All mentioned liability exclusions and limitations also apply to non-contractual claims.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal

externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente

frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation

Obligations: Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency

Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the

Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne:

Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

27. Qualifiziertes Verschulden

Haftungsbegrenzungen entfallen bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit des Spediteurs oder seiner Erfüllungsgehilfen sowie bei Verletzung vertragswesentlicher Pflichten.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige

27. Qualified fault

Liability limitations do not apply in cases of intent or gross negligence by the forwarder or their vicarious agents, or in the event of a breach of essential contractual obligations.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation Obligations: Within the framework of trusting

Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar

and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a

definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

28. Haftungsversicherung

Der Spediteur muss eine Haftungsversicherung zu marktüblichen Bedingungen unterhalten und dem Auftraggeber auf Verlangen nachweisen.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten

seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

28. Liability insurance

The forwarder must maintain liability insurance at standard market conditions and prove it to the principal upon request.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH

vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente,

has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation Obligations: Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal

Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen,

has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

29. Auftraggeberhaftung

Die Haftung des Auftraggebers aus §§ 414, 455, 468 HGB ist auf 200.000 EUR je Schadenereignis begrenzt, außer bei Personenschäden, Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte

29. Liability of the Principal

The principal's liability under Sections 414, 455, 468 HGB is limited to 200,000 EUR per damage event, except for personal injury, intent, or gross negligence.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the

involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes

sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation Obligations:

Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency Plans: Another extremely critical aspect

Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

30. Recht und Gerichtsstand

Es gilt deutsches Recht. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Unna, dem Sitz der beauftragten Niederlassung der DLL Service GmbH.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige

30. Law and jurisdiction

German law applies. Place of performance and jurisdiction is Unna, the registered office of the commissioned branch of DLL Service GmbH.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation Obligations: Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL

Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar

Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication

definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

31. Geheimhaltung

Beide Parteien behandeln nicht öffentliche Informationen vertraulich und nutzen diese nur zur Vertragsdurchführung. Dritte sind entsprechend zu verpflichten.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur

architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

31. Confidentiality

Both parties treat non-public information confidentially and use it only for contract execution. Third parties must be obliged accordingly.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements

Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass

defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation

Obligations: Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope

ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte

of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.

32. Compliance

Der Spediteur hält Mindestlohn, Arbeitszeiten, Drogenverbot und Gesetze ein. Beide Parteien achten Menschenrechte, Antikorruption, Umweltgesetze und den UN Global Compact.

Ausführliche Erläuterung zur operativen Praxis der DLL Service GmbH: Zur Gewährleistung der in dieser Ziffer definierten vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen hat die DLL Service GmbH ein hochgradig standardisiertes und auditiertes Qualitätsmanagement-System (QMS) implementiert. Dieses QMS stellt sicher, dass sämtliche prozessualen Vorgaben nicht nur formal dokumentiert sind, sondern im Rahmen des täglichen operativen Betriebs auch ausnahmslos und präzise angewandt werden. Zu den elementaren Bestandteilen dieses Systems gehört die in engen Intervallen

32. Compliance

The forwarder complies with minimum wage, working hours, drug bans, and laws. Both parties respect human rights, anti-corruption, environmental laws, and the UN Global Compact.

Detailed Explanation of DLL Service GmbH's Operational Practice: To guarantee the contractual and statutory requirements defined in this section, DLL Service GmbH has implemented a highly standardized and audited Quality Management System (QMS). This QMS ensures that all procedural guidelines are not only formally documented but also applied without exception and with precision in daily operational business. The elementary components of this system include the execution of internal and external audits at close intervals. Likewise, all involved personnel, including subcontractors and partner companies, are trained through

stattfindende Durchführung interner und externer Audits. Ebenso wird das gesamte involvierte Personal, einschließlich Subunternehmer und Partnerunternehmen, durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen in den sensiblen Bereichen der Transportsicherheit, der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der operativen Exzellenz geschult. Jede noch so kleine Abweichung von dem hier definierten Standardprozess wird über ein digitalisiertes und zentral gesteuertes Ticketsystem erfasst. Dies garantiert dem Auftraggeber eine lückenlose Transparenz, schnelle Eskalationswege und eine sofortige Fehlerbehebung im Sinne der proaktiven Schadensprävention.

Erweiterte Richtlinien und Nachweispflichten: Im Rahmen der vertrauensvollen und langfristig angelegten Geschäftsbeziehungen legt die DLL Service GmbH allergrößten Wert auf eine absolute und unanfechtbare Nachvollziehbarkeit sämtlicher Transaktions- und Prozessschritte. Konkret bedeutet dies für die Umsetzung dieser spezifischen Klausel, dass ausnahmslos alle relevanten Dokumente, Begleitschreiben, Kommunikationsprotokolle, Fracht- und Lieferscheine, sowie zoll- und steuerrechtliche Nachweise revisionssicher und gemäß den strengsten Vorgaben der DSGVO für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren digital archiviert werden. Der Auftraggeber hat im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen jederzeit das Recht, nach entsprechender Terminvereinbarung Einblick in die ihn betreffenden Prozessabläufe und Dokumentationen zu nehmen. Diese

continuous further education measures in the sensitive areas of transport security, legal frameworks, and operational excellence. Every deviation from the standard process defined here, no matter how small, is recorded via a digitized and centrally controlled ticketing system. This guarantees the principal seamless transparency, fast escalation routes, and immediate error correction in the sense of proactive damage prevention.

Extended Guidelines and Documentation

Obligations: Within the framework of trusting and long-term business relationships, DLL Service GmbH attaches the utmost importance to the absolute and unassailable traceability of all transaction and process steps. In concrete terms, for the implementation of this specific clause, this means that without exception all relevant documents, accompanying letters, communication protocols, freight and delivery notes, as well as customs and tax law evidence, are digitally archived in an audit-proof manner and in accordance with the strictest requirements of the GDPR for a period of at least ten years. Within the scope of the contractual agreements, the principal has the right at any time, after appropriate appointment, to gain insight into the process workflows and documentation concerning them. This fully open and transparent information policy is not just a promise, but a lived, integral part of the strategic corporate philosophy of DLL Service GmbH.

Comprehensive Risk Minimization, Liability Prevention and Contingency

vollumfänglich offene und transparente Informationspolitik ist kein bloßes Versprechen, sondern ein gelebter, integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensphilosophie der DLL Service GmbH.

Umfassende Risikominimierung, Haftungsprävention und Notfallpläne: Ein weiterer, äußerst kritischer Aspekt, der durch diese vertragliche Bestimmung geregelt wird, ist die strategische und proaktive Vermeidung von Schäden, Verlusten oder Verzögerungen. Durch die sehr detaillierte und im Vorfeld klar definierte Zuweisung von Verantwortlichkeiten an exakt benannten logistischen Schnittstellen (sogenannten 'Handover Points') wird das Risiko von fehlerhafter Kommunikation, administrativen Missverständnissen und daraus resultierenden Störungen in der Lieferkette auf ein absolutes Minimum reduziert. Um dies in der Praxis zu gewährleisten, setzt die DLL Service GmbH konsequent auf modernste telematische Überwachungssysteme, KI-gestützte Routen- und Prozessplanungen sowie eine lückenlose, proaktive Kommunikationsarchitektur. Sollte sich im Zuge der Abwicklung abzeichnen, dass eine in dieser Ziffer beschriebene Obliegenheit durch unvorhersehbare externe Faktoren (wie beispielsweise Witterung, unverschuldete Staus oder höhere Gewalt) beeinträchtigt werden könnte, greift vollautomatisch unser mehrstufiger, zertifizierter Notfallplan (Contingency & Business Continuity Plan). Der Auftraggeber wird in einem solchen Fall in Echtzeit über

Plans: Another extremely critical aspect regulated by this contractual provision is the strategic and proactive avoidance of damage, loss, or delays. By assigning responsibilities in a very detailed and clearly defined manner in advance at exactly designated logistical interfaces (so-called 'handover points'), the risk of faulty communication, administrative misunderstandings, and resulting disruptions in the supply chain is reduced to an absolute minimum. To ensure this in practice, DLL Service GmbH consistently relies on state-of-the-art telematics monitoring systems, AI-supported route and process planning, and a seamless, proactive communication architecture. Should it become apparent during the execution that an obligation described in this clause could be impaired by unforeseeable external factors (such as weather, unforeseeable traffic jams, or force majeure), our multi-stage, certified emergency plan (Contingency & Business Continuity Plan) takes effect fully automatically. In such a case, the principal is informed in real-time about the status, the effects, and the countermeasures already initiated.

den Status, die Auswirkungen und die bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen informiert.