

Regler for brug af Mutoo's platforme

Senest opdateret: 25. juni 2025

Ved at bruge Mutoo's app og digitale platforme bekræfter du, at du har læst, forstået og accepteret følgende regler. Disse regler supplerer vores Forretningsbetingelser, Betingelser for brug og Privatlivspolitik, og er udarbejdet i overensstemmelse med gældende dansk lovgivning, herunder Forbrugeraftaleloven, E-handelsloven og Markedsføringsloven.

1. Generelt om Mutoo's Tjeneste

Mutoo's platforme er en digital formidlingstjeneste (peer-to-peer), der forbinder brugere, som har behov for at få fragtet større genstande (herefter "Afsender"), med privatpersoner, der har ledig kapacitet i bil eller trailer og ønsker at tilbyde transport (herefter "Transportør"). Mutoo faciliterer kontakten og betalingssystemet, men er ikke part i selve transportaftalen, der indgås direkte mellem Afsender og Transportør. Al transport sker for Afsenderens og Transportørens egen regning og risiko. Det er afgørende, at al kommunikation og aftaleindgåelse på platformen foregår respektfuldt og i overensstemmelse med disse regler og gældende lovgivning.

2. Pris og Betaling

2.1. Prisfastsættelse

Afsenderen fastsætter selv den pris, de er villige til at betale for en given transportopgave. Mutoo kan eventuelt give vejledende prisestimer baseret på opgavens omfang og distance, men den endelige pris aftales mellem Afsender og Transportør via platformen. Der kan ikke opkræves yderligere betaling uden om Mutoo's system.

2.2. Betalingssystem (Escrow)

Alle betalinger for transportopgaver skal foregå via Mutoo's integrerede betalingssystem, der drives af tredjepartsbetalingsformidleren Stripe. Når en opgave oprettes og accepteres af en Transportør, reserveres det aftalte beløb automatisk på Afsenderens betalingskort. Beløbet holdes i escrow af Stripe, indtil opgaven er bekræftet som fuldført af Afsenderen. Dette sikrer både Afsender og Transportør mod misbrug og manglende betaling/levering. Mutoo holder aldrig selv midlerne, men fungerer udelukkende som formidler af betalingen via Stripe.

2.3. Servicegebyr

Mutoo opkræver et servicegebyr for formidlingen af hver gennemført opgave. Dette gebyr udgør 12 DKK pr. opgave og betales af Afsenderen. Gebyret fratrækkes det beløb, der udbetales til Transportøren. Mutoo forbeholder sig retten til at ændre servicegebyret med et varsel på mindst 30 dage. Ændringer vil blive kommunikeret tydeligt via appen og/eller e-mail.

3. Udbetalinger til Transportører

Transportører kan til enhver tid anmode om udbetaling af deres akkumulerede Mutoo-saldo til deres registrerede bankkonto. Udbetalinger behandles normalt inden for 1-2 hverdage, afhængigt af den enkelte bankforbindelse. Der opkræves ingen gebyrer for udbetalinger fra Mutoo's side. Transportører er selv ansvarlige for at indberette indkomst fra udførte opgaver til SKAT i henhold til gældende dansk skattelovgivning, herunder reglerne for DAC7-indberetning, som Mutoo efterlever. Mutoo kan ikke yde skatterådgivning.

4. Kvikbooking

Visse opgaver kan være markeret som "Kvikbooking", hvilket betyder, at de kan accepteres af den første Transportør, der trykker "Book". Ved accept af en Kvikbooking forpligter Transportøren sig til at udføre opgaven hurtigst muligt. Afsenderen forpligter sig til at være klar til levering inden for kort tid. Hvis en Kvikbooking ikke kan udføres som aftalt, gælder reglerne for aflysning (se afsnit 5).

5. Aflysning af opgaver

5.1. Aflysning før accept

En opgave kan frit annulleres af Afsenderen, indtil den er accepteret af en Transportør.

5.2. Aflysning efter accept

Ved aflysning af en opgave efter den er accepteret af en Transportør, gælder følgende:

- **Tidlig aflysning:** Hvis Afsenderen aflyser en opgave mere end [indsæt tidsfrist, f.eks. 2 timer] før det aftalte afhentningstidspunkt, kan der opkræves et administrationsgebyr på [indsæt beløb, f.eks. 50 DKK]. Dette gebyr dækker Transportørens spildte tid og Mutoo's administrative omkostninger.
- **Sen aflysning:** Hvis Afsenderen aflyser en opgave mindre end [indsæt tidsfrist, f.eks. 2 timer] før det aftalte afhentningstidspunkt, eller hvis Transportøren aflyser en opgave efter accept, kan der opkræves et aflysningsgebyr på [indsæt beløb, f.eks. 100 DKK]. Dette gebyr kan helt eller delvist tilfalde den part, der er blevet aflyst over for, som compensation for spildt tid og tabt fortjeneste.
- **Manglende fremmøde:** Hvis en Afsender eller Transportør ikke møder op til en aftalt opgave uden forudgående aflysning, betragtes dette som en sen aflysning, og det fulde aflysningsgebyr kan opkræves.

Alle aflysninger skal ske direkte via Mutoo-appen. Mutoo forbeholder sig retten til at opkræve aflysningsgebyrer via det registrerede betalingskort. Ved gentagne aflysninger eller manglende fremmøde forbeholder Mutoo sig retten til midlertidigt eller permanent at udelukke den pågældende bruger fra platformen. Processen for udelukkelse vil omfatte varsel og mulighed for at klage.

6. Delruter og Fleksibilitet

Transportører kan tilbyde booking af delruter, hvor en del af en eksisterende rute kan udnyttes til en ny transportopgave. Afsenderen kan anmode om en alternativ rute og pris, som Transportøren skal acceptere, før aftalen er bindende. Aftaler om delruter er underlagt de samme regler og betingelser som almindelige transportopgaver, og risikoen for transporten påhviler fortsat Afsender og Transportør.

7. Adfærd og Brug af Platformen

Alle brugere af Mutoo's platforme forpligter sig til at udvise respekt, ansvarlighed og god opførsel. Følgende adfærd er strengt forbudt:

- **Chikane, diskrimination eller misbrug:** Enhver form for chikane, diskrimination, trusler, injurierende udtalelser eller anden form for misbrug over for andre brugere eller Mutoo's medarbejdere er uacceptabelt og vil medføre øjeblikkelig udelukkelse.
- **Ulovlige formål:** Platformen må ikke anvendes til transport af ulovlige varer (f.eks. narkotika, våben, stjålne genstande), farligt gods uden korrekt mærkning og tilladelse, levende dyr uden særlig tilladelse, eller andre genstande, hvis transport er i strid med dansk lovgivning. Både Afsender og Transportør er ansvarlige for at sikre, at det transporterede gods er lovligt.
- **Omgåelse af systemet:** Det er strengt forbudt at omgå Mutoo's betalingssystem eller forsøge at indgå aftaler om transport uden om platformen med det formål at undgå gebyrer. Dette vil medføre øjeblikkelig udelukkelse.
- **Falske oplysninger/opgaver:** Oprettelse af falske profiler, falske opgaver eller afgivelse af vildledende oplysninger er forbudt.

Mutoo forbeholder sig retten til at overvåge aktivitet på platformen for at sikre overholdelse af disse regler. Overtrædelse af disse regler kan medføre midlertidig eller permanent udelukkelse fra platformen og kan i alvorlige tilfælde medføre retslige skridt.

8. Anmeldelser og Ratings

Mutoo tilbyder et anmeldelsessystem, hvor Afsendere og Transportører kan bedømme hinanden efter en afsluttet opgave. Formålet er at fremme tillid og kvalitet på platformen. Følgende regler gælder for anmeldelser:

- **Ægthed:** Anmeldelser skal være baseret på reelle oplevelser med en afsluttet opgave.
- **Respektfuld tone:** Anmeldelser skal være saglige og respektfulde. Injurierende, diskriminerende, truende eller stødende sprogbrug er ikke tilladt.

- **Mutoo's ret til at fjerne:** Mutoo forbeholder sig retten til at fjerne anmeldelser, der overtræder disse regler, eller som vurderes at være falske eller vildledende. Mutoo er ikke ansvarlig for indholdet af brugergenererede anmeldelser, men vil handle proaktivt ved overtrædelser.

9. Forsikring og Ansvar

Mutoo er en formidlingsplatform og påtager sig intet ansvar for skader på transporterede genstande, forsinkelser, tab eller personskade, der måtte opstå i forbindelse med en transportopgave. Transportaftalen indgås direkte mellem Afsender og Transportør, og de er selv ansvarlige for at sikre sig tilstrækkelig forsikringsdækning.

- **Afsenderens ansvar:** Afsenderen anbefales kraftigt at tegne en transportforsikring eller at sikre sig, at deres egen indboforsikring dækker skader på genstande under transport. Værdifulde genstande bør altid forsikres særskilt.
- **Transportørens ansvar:** Transportøren er ansvarlig for skader, der opstår under transporten, hvis skaden skyldes Transportørens uagtsomhed. Transportører skal være opmærksomme på, at deres private bilforsikring sandsynligvis ikke dækker skader på gods, der transporteres mod betaling. Transportører anbefales kraftigt at undersøge deres forsikringsdækning og eventuelt tegne en særskilt erhvervsansvarsforsikring eller godstransportforsikring, der dækker transport mod betaling. Mutoo kan ikke holdes ansvarlig for manglende forsikringsdækning hos Transportører.

10. Support og Kontakt

Har du spørgsmål til disse regler eller oplever du problemer med platformen, er du velkommen til at kontakte Mutoo's supportteam:

E-mail: support@mutoo.app **Website:** www.mutoo.app

Mutoo ApS CVR: 45488241 Lindholm Havnevej 31, 1 5800 Nyborg Danmark

Disse regler kan ændres. Ved væsentlige ændringer vil brugerne blive informeret via appen eller e-mail. Fortsat brug af platformen efter meddelelse om ændringer betragtes som accept af de opdaterede regler.