

## Forretningsbetingelser

# Kundeportalen

### Generelle Oplysninger

PostNord A/S ("PostNord") stiller PostNords kundeportal ("Kundeportalen") til rådighed for kunden ("Kunden"). Kunden kan være en privat person eller en virksomhed eller anden organisation.

Nærværende forretningsbetingelser er gældende for al Kundens brug af Kundeportalen.

Formålet med Kundeportalen er at yde en mere omfattende kundeservice og sikre effektiv kommunikation med PostNord.

### 1.0 Kundens forpligtelser

#### 1.1 Autoriseret bruger

PostNord tildeler brugernavn og adgangskode til Kunden eller – i en virksomhed eller anden organisation – administratorer hos Kunden ("Kundens administratorer") med henblik på, at de kan bruge Kundeportalen. Kundens administratorer kan tildele brugerrettigheder i Kundens organisation.

Kundens administratorer anses for at være autoriseret af Kunden til at have adgang til og fuldt ud bruge Kundeportalen og alle dens funktioner på vegne af Kunden.

Kunden har det fulde ansvar for at sikre, at ingen andre eller – i en virksomhed eller anden organisation – kun en godkendt medarbejder, der er autoriseret til at købe ydelser hos PostNord, tildeles brugerrettigheder, herunder brugernavn og adgangskode, til Kundeportalen. Kunden har det fulde ansvar for al anvendelse af Kundeportalen via Kundens brugernavn og adgangskode. Kunden skal holde PostNord skadesløs for alle omkostninger og skader, som måtte opstå ved Kundens brug af Kundeportalen.

#### 1.2 Kontrol af brugernavn og adgangskode

Det påhviler Kunden at sikre, at ingen andre eller – i en virksomhed eller anden organisation – kun godkendte medarbejdere, der er autoriseret til at købe ydelser hos PostNord, får kendskab og/eller adgang til Kundens brugernavn og adgangskoder til Kundeportalen.

Kunden har ansvaret for at give instruktioner til brugerne af Kundeportalen om, at brugernavn og adgangskoder er strengt personlige, at brugerne ikke må afsløre brugernavn og adgangskoder for udenforstående, og at brugerne ikke må gøre notater, som udenforstående kan få adgang til og forstå.

#### 1.3 Spærring

Hvis Kunden har mistanke om eller burde have mistanke om, at uautoriserede personer har fået adgang til brugernavn og adgangskoder, skal Kunden straks informere PostNord ved f.eks. at kontakte Kundeservice eller bruge den relevante funktion i Kundeportalen.

#### 1.4 Diverse

Kunden skal altid følge og overholde de af PostNord til enhver tid udstedte anbefalinger og instruktioner. Disse anbefalinger og instruktioner findes på Kundeportalen eller på [www.postnord.dk](http://www.postnord.dk).

Kunden skal betale de priser, der er aftalt mellem parterne. I mangel af en prisaftale gælder PostNords til enhver tid gældende prisliste.

### 2.0 Postens forpligtelser

#### 2.1 Spærring

PostNord har ansvaret for hurtigst muligt at spærre Kundens adgang til Kundeportalen efter en anmodning om spærring i henhold til punkt 1.3 ovenfor.

#### 2.2 Kundeservice

Hvis Kundeportalen ikke fungerer korrekt, skal Kunden informere PostNord via den relevante funktion i Kundeportalen eller via PostNords Kundeservice, alternativt [www.postnord.dk](http://www.postnord.dk). PostNord afhjælper problemet på den måde og inden for det tidsrum, PostNord finder passende i forhold til det aktuelle problem. PostNords ansvar for fejl, mangler og forsinkelser i forbindelse med Kundeportalen er begrænset til det i punkt 6 anførte.

#### 2.3 Tilgængelighed

Kundeportalen er normalt tilgængelig hver dag med undtagelse af planlagte og ikke-planlagte servicevinduer til vedligeholdelse og opgraderinger af Kundeportalen. PostNord vil i det omfang, det i det konkrete tilfælde skønnes nødvendigt, informere om servicevinduer via Kundeportalen eller e-mail. PostNord garanterer ikke, at Kundeportalen stilles til rådighed uden problemer, fejl eller forsinkelser, bl.a. fordi Kundeportalen på visse tidspunkter er overvåget og uden support.

#### 3.0 Ændringer

PostNord har ret til at opdatere og opgradere Kundeportalen med nye funktioner uden at informere Kunden eller indhente Kundens samtykke. PostNord vil dog fra gang til gang bestræbe sig på at informere om sådanne opdateringer og opgraderinger, hvor det er relevant.

PostNord har endvidere ret til at ændre Kundeportalen af tekniske grunde som f.eks. ny kapacitet, nye scripts, informationssikkerhed eller administrative applikationer.

Kunden har altid ansvaret for at holde sig informeret om gældende brugerrettigheder og disse forretningsbetingelser.

De gældende brugerrettigheder og forretningsbetingelser for Kundeportalen findes på [www.postnord.dk](http://www.postnord.dk). Kunden anerkender og accepterer, at brugerrettighederne og disse forretningsbetingelser til enhver tid kan ændres i aftaleperioden.

PostNord har ret til at ændre brugerrettighederne og disse forretningsbetingelser uden at informere Kunden og uden kundens accept. Ændringer træder i kraft tredive (30) dage efter, at ændringerne er offentliggjort på [www.postnord.dk](http://www.postnord.dk).

Ændringer, der er foranlediget af gældende lovgivning, forordninger eller myndighedsafgørelser, træder dog i kraft med øjeblikkelig virkning. Såfremt Kunden ikke kan acceptere ændringerne, har Kunden ret til at opsige aftalen om Kundeportalen.

Hvad angår ydelser, hvor Kundeportalen kan eller skal anvendes til udførelsen af ydelserne, er de relevante betingelser anført i de forretningsbetingelserne for den pågældende ydelse.

### 4.0 Meddelelser

En meddelelse, som PostNord har sendt til Kunden via e-mail til den e-mailadresse, som er angivet i ansøgningen om adgang til Kundeportalen, anses for at være Kunden i hænde senest ti (10) dage efter afsendelsen.

Kunden skal straks informere PostNord om ændring af e-mailadresser og andre kontaktoplysninger.

### 5.0 Gyldighedsperiode, opsigelse og spærring

Når Kunden har accepteret disse forretningsbetingelser, får Kunden indtil videre adgang til Kundeportalen.

Opsigelse kan ske på følgende måde: Kunden har ret til at opsige adgangen til Kundeportalen med øjeblikkelig virkning. Når en opsigelse er kommet PostNord i hænde, skal PostNord hurtigst muligt spærre Kundens adgang til Kundeportalen.

PostNord har ret til at spærre adgangen til Kundeportalen med øjeblikkelig virkning, hvis:

- Kunden bruger Kundeportalen i strid med disse forretningsbetingelser eller i strid med de forhold, der er anført heri
- Der er rimelig grund til at formode, at Kunden ikke opfylder sine forpligtelser over for PostNord
- Der er rimelig grund til at formode, at Kundeportalen vil blive misbrugt eller brugt til andre formål end dem, der er anført heri
- Der er foretaget ti (10) mislykkede loginforsøg på Kundeportalen på vegne af Kunden, eller der er anden begrundet mistanke om misbrug, eller Kundens kundefortale med PostNord ophører.

PostNord kan desuden opsige Kundens adgang til Kundeportalen med to (2) ugers varsel, efter at en opsigelse er kommet PostNord i hænde.

Kundeportalen spærres under alle omstændigheder senest, når opsigelsen træder i kraft.

#### **6.0 Ansvar**

PostNord er ikke ansvarlig for indirekte skader eller skader eller tab, der opstår i forbindelse med Kundens brug af Kundeportalen. PostNord er således ikke ansvarlig for skader eller tab, der er forvoldt af eksempelvis, men ikke begrænset til:

- At Kundeportalen ikke er tilgængelig, er ude af funktion, eller at der optræder fejl, hændelser eller problemer
- At Kundeportalen er spærret på et fejlagtigt grundlag eller af forkerte årsager
- At der er mangler eller fejl i den information, der vises på Kundeportalen

Kun dokumenterede tab vil blive erstattet, og erstatningen udbetales kun, hvis kravet dokumenteres behørigt.

Krav mod PostNord skal rejses senest et år efter den pågældende hændelse. Hvis kravet ikke rejses inden for den fastsatte frist, mistes retten til at rejse kravet.

#### **7.0 Behandling af personoplysninger**

Oplysninger om PostNords behandling af personoplysninger og om den registrerede persons rettigheder i forbindelse med en sådan behandling findes i vores Privatlivspolitik på: [www.postnord.dk/personlige-oplysninger](http://www.postnord.dk/personlige-oplysninger)

<sup>1</sup> Den gældende databeskyttelseslovgivning er Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af 7.2.8 Hvis og når Kunden anmoder om PostNords assistance til at overholde Kundens egne forpligtelser i henhold til databeskyttelseslovgivningen, f.eks. besvarelse af anmodninger fra registrerede, er PostNord berettiget til betaling for tids- og materialeforbrug. fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse, "GDPR") og den nationale lovgivning til gennemførelse af GDPR