

Forretningsbetingelser

Pakker

1 Generelle oplysninger

Forretningsbetingelser for Pakker gælder for forsendelse af følgende produkter:

- PostNord Parcel Locker
- PostNord Service Point
- MyPack Home
- Værdiforsendelser
- PostNord Parcel
- Returprodukter (PostNord Return Pickup, PostNord Return Drop Off og PostNord Pickup Request)

I det følgende kaldet PAKKE(R).

I tillæg til nærværende forretningsbetingelserne for Pakker og enhver ydelse i tilknytning hertil gælder Nordisk Speditørforbunds Almindelige Bestemmelser 2015 (NSAB 2015), i det omfang NSAB 2015 ikke er fraveget ved kundeforfættelsen ("Kundeforfættelsen") indgået mellem kunden ("Kunden") og PostNord A/S ("PostNord") eller i nærværende forretningsbetingelser.

Særlig opmærksomhed henledes på, at krav mod PostNord forældes efter 1 år (NSAB 2015 § 28), og at panteretten (NSAB 2015 § 14) omfatter såvel aktuelle som tidligere krav. Krav på forsendelse m.v. skal honoreres uanset aftalens leveringsbetingelser (NSAB 2015 § 11).

De produktspecifikke krav fremgår af faktaark for det enkelte pakkeprodukt, herunder også hvilke lande det enkelte pakkeprodukt kan sendes til.

Ved hverdage forstås i det følgende mandag til fredag, ekskl. helligdage og undtagen den 5. juni (Grundlovsdag) og den 24. december og mellemdage, medmindre andet udtrykkeligt er angivet. Mellemdage er enkelt hverdage, der falder mellem søn- og helligdage samt officielle fridage.

PostNord Parcel Locker og PostNord Service Point omfatter alene pakker, der sendes af en erhvervsafsender til en modtager, som henter pakken i en pakkeboks eller i en PostNord Pakkeshop. MyPack Home omfatter alene pakker, der sendes af en erhvervsafsender til en privatperson. PostNord Parcels omfatter alene pakker, der sendes af en erhvervsmodtager. Ved en erhvervsafsender eller -modtager forstås en afsender eller modtager, der ikke er en privatperson. En privatperson er en fysisk person, der hovedsageligt handler uden for sit erhverv.

Visse produkter kan mod tillægsbetaling sendes som Værdiforsendelser til Danmark, Færøerne og Grønland. Værdiforsendelser er PAKKER, der sendes med en angiven værdi, og som PostNord kun udleverer til modtager mod underskrift for modtagelsen.

PostNord kan ændre afsenders angivelse af, at der er tale om PostNord Parcel, såfremt det følger af PostNords registreringer, at modtager er en

privatperson. PostNord vil i et sådant tilfælde behandle den pågældende forsendelse som en MyPack Home. Forsendelsen bliver i så fald omfattet af PostNords betingelser for MyPack Home og Kundeforfættelsens priser for MyPack Home. Forsendelsen vil desuden blive faktureret som en MyPack Home.

Det er en betingelse for at kunne sende PAKKER, at afsender har indgået en Kundeforfættelse herom med PostNord.

Service målet for indenlandske PAKKER er dag til dag-befordring som minimum på hverdage mellem alle byer, undtagen til Bornholm, hvor en ekstra hverdag må påregnes. For pakker omfattet af postloven gælder, at 97 % af pakkerne vil være befordret i overensstemmelse med servicemålet.

PostNord omdeler overalt i Danmark PAKKER én gang om dagen på alle hverdage til den adresse, som afsender har angivet på pakken. PostNord Parcel Locker og PostNord Service Point lægges til afhentning på hverdage samt på lørdage, der ikke er omfattet af undtagelserne ovenfor.

Der foretages dog ikke daglig omdeling, hvis der er tale om:

- særlige afsides eller utilgængelige steder, der er beliggende i landdistrikter,
- øsamfund, hvortil der ikke er normal forbindelse med færge eller båd, eller
- når særlige forhold taler for det.

PostNord er berettiget til i særlige tilfælde, hvor forhold hos modtager besværliggør omdeling, eller hvor omdeling er forbundet med fysisk eller psykisk risiko, at undlade omdeling af PAKKER, for eksempel på grund af løsgående bidske hunde på adressen, manglende snydning/grusning, chikanøs eller i øvrigt krænkende/truende adfærd.

Af arbejdssikkerhedsmæssige hensyn udleveres PAKKER til byggepladser kun, hvis der er placeret en skurvogn eller anden kontorfacilitet ved indgangen til byggepladsen.

Befordringstiden for PAKKER til udlandet, Færøerne og Grønland kan ses på www.postnord.dk.

PAKKER til destinationer i Grønland, hvortil der ikke er skibsforbindelse indenfor en måned efter indleveringen af pakken, videreføres med fly. I disse tilfælde vil afsender blive opkrævet et tillæg.

2 Fysiske mål og vægt

PAKKERs minimum- og maksimumsmål samt vægtgrænse fremgår af faktaark for det enkelte pakkeprodukt. Overskridelse af mål- og vægtgrænser kan medføre gebyrer i henhold til Faktaark for Serviceydelse og tillæg. Det er afsenderens ansvar at sikre, at PAKKER lever op til pakkeproduktets minimum- og maksimumsmål samt vægtgrænse.

PAKKER, der ikke egner sig til maskinsortering i henhold til PostNords anvisninger om emballering, bliver pålagt et tillæg for særlig håndtering.

Indleveres en PAKKE til befordring i Danmark eller til udlandet, der overstiger vægtgrænsen eller de maksimale mål for det konkrete pakkeprodukt, vil PAKKEN ikke blive befordret til modtageren. PAKKEN vil blive returneret til afsender, som udgangspunkt indenfor en uge og PostNord vil opkræve et gebyr for returneringen udover fremsendelsesprisen. En PAKKE til udlandet, som har en indscannet vægt under 35 kg, vil der blive opkrævet et beløb svarende til fremsendelsesprisen. PostNord påtager sig intet ansvar for PAKKENs forsinkelse, bortkomst eller beskadigelse i forbindelse med håndtering og returnering af PAKKEN, når PAKKEN ikke overholder vægtgrænserne eller de maksimale mål for pakkeproduktet. PAKKEN vil som udgangspunkt blive returneret og udleveret som flexlevering hos afsender.

Ved indlevering af en PostNord Service Point til Danmark, hvor den scannede vægt er over 20 kg og op til 35 kg, vil PostNord anse den pågældende forsendelse for en MyPack Home, og forsendelsen er i så fald omfattet af betingelserne for MyPack Home over 20 kg i nærværende forretningsbetingelser. I ovennævnte tilfælde vil den pågældende forsendelse blive faktureret som MyPack Home. Afsender vil desuden blive opkrævet et konverteringsgebyr, der fremgår af PostNords til enhver tid gældende prisliste på www.postnord.dk. PAKKEN kan endvidere blive forsinket.

3 Priser

De til enhver tid gældende priser, tillæg, afgifter og gebyrer for PAKKER fremgår af Kundeforfættelsen og prisoversigten på www.postnord.dk. PostNord vejer og måler pakkerne med certificeret udstyr. Måleudstyret er certificeret til at have en maksimal afvigelse på +/- 20 mm på hver led. Resultatet af disse vejninger og målinger anvendes ved faktureringen. Der gøres opmærksom på, at PostNord i henhold til prisoversigten kan opkræve tillæg og gebyrer afhængig af PAKKENs størrelse, udformning eller behov for særlig håndtering.

PostNord er berettiget til at opkræve tillæg og gebyrer i henhold til Kundeforfættelsen og prislister på www.postnord.dk. Det fremgår af faktaark for Serviceydelse og tillæg, hvilke tillæg og gebyrer, der kan blive pålagt de enkelte pakkeprodukter.

PostNord kan undlade at befordre en forsendelse og returnere den til afsenderen uden refusion af betalt porto, hvis der ikke er betalt korrekt pris for befordring af forsendelsen, eller hvis det konstateres, at forsendelsen er frankeret med en porto label, som allerede tidligere er anvendt. PostNord kan alternativt vælge at fremsende faktura på den manglende porto til afsenderen af forsendelsen. I så fald opkræves tillige et administrationsgebyr.

4 Indhold

PostNord påtager sig ikke befordring af PAKKER, hvis pakkens udformning eller indhold, eller hvis transport eller opbevaring af den, overtræder lovgivningen, eller kræver særlige foranstaltninger (som f.eks. frostvarer, letfordærlige fødevarer eller andet letfordærligt biologisk materiale), sikkerhedsforhold eller tilladelser.

En PAKKE må dog indeholde emballerede ikke-letfordærlige (ikke-kølekrævende) fødevarer.

Alkohol må kun sendes til adresser i Danmark (eksklusiv Grønland og Færøerne).

Dæk skal sendes som MyPack Home eller PostNord Parcel med serviceydelsen Dæk.

Markedsværdien af indholdet af en PAKKE, uanset pakkeprodukt, må ikke overstige et beløb svarende til DKK 100.000.

Forsendelser indeholdende penge, rejsechecks, kreditkort, ihændeleverpapirer, ædelmetaller, herunder platin, guld og sølv, ædelstene, smykker, ure, juveler, perler, pelse, tæpper, kunstværker, gavekort eller billetter samt andre kostbare genstande, som har en værdi på over 4.800 DKK, skal sendes som særlig værdiforsendelse. Indholdets værdi må ikke overstige et beløb svarende til DKK 30.000. Til Danmark, Færøerne og Grønland sker dette ved at tilkøbe tillægsydelsen "Værdi". Til øvrige lande sker det ved at sende PAKKEN som Værdiforsendelse via Online Porto eller PostNord Pakkeshop. Der må kun sendes én Værdiforsendelse med penge og/eller ihændeleverpapirer pr. dag til samme modtager.

En PAKKE må desuden ikke have følgende indhold:

- Farligt indhold. Ved farligt indhold forstås alle stoffer eller materialer, der gennem deres fysiske eller kemiske egenskaber kan frembyde en fare for mennesker, dyr, omgivelser (eksempelvis produktionsmaskiner og andre forsendelser) eller transportmidler, herunder alt hvad der til enhver tid betegnes som farligt gods i "UN Recommendations on the Transport of Dangerous Goods, Model Regulations" (FN's modelbestemmelser). Farligt indhold i begrænset mængde kan sendes som PAKKE, såfremt der tilvælges serviceydelsen Farligt indhold i begrænset mængde og indholdets stofnavn, UN-nummer og mængde (nemvægt) oplyses. PAKKER med farligt indhold i begrænset mængde kan ikke sendes til destinationer, hvor PostNord transporterer PAKKEN med fly.

- Lithium celler eller lithium batterier, der ikke er installeret i udstyr, er kategoriseret som farligt indhold og må derfor ikke sendes som PAKKE. Erhvervskunder, der har en Kundeaftale med PostNord, må dog i visse tilfælde sende lithium celler eller lithium batterier, der ikke er installeret i udstyr, hvis deres UN-klassificering tillader emballering og forsendelse i henhold til ADR kap. 3.3, særlig bestemmelse 188.

Lithium batterier eller lithium celler, der er installeret i udstyr, kan sendes som PAKKE, når særlige indpaknings- og mærkningsregler overholdes. PostNord kan give nærmere oplysning herom, samt til hvilke lande, hvor det efter reglerne i modtagerlandet ikke er tilladt at sende PAKKER indeholdende lithium batterier og lithium celler installeret i udstyr. En PAKKE må højst indeholde enten fire lithium celler installeret i udstyr eller to lithium batterier installeret i udstyr. Indholdet af lithiummetal eller lithiumlegering i celler må ikke overstige 1 g pr. celle og for celler med lithiumioner maksimalt 20 Wh pr. celle. Indholdet af lithiummetal eller lithiumlegering i batterier må ikke overstige 2 g lithium pr. batteri og for batterier med lithiumioner maksimalt 100 Wh pr. batteri. Lithium celler eller lithium batterier installeret i udstyr,

som producenten har betegnet som sikkerhedsmæssigt mangelfulde, er beskadiget eller potentielt kan udvikle farlig varme, brand eller kortslutning, må ikke sendes som PAKKE.

- Knive, der kræver tilladelse at erhverve, besidde, bære eller anvende, våben, våbendele, softguns mv., samt kopier af disse, og aktiv/inaktiv ammunition eller eksplosive elementer.
- Cigaretter, andre tobaksvarer eller ulovlige rusmidler.
- Urner indeholdende aske efter afdøde.
- Kopivarer og forfalskninger.
- Genstande, der på grund af deres beskaffenhed eller indpakning kan udsætte postmedarbejdere for fare, eller som kan tilsmudse eller beskadige andre forsendelser eller postale anlæg.
- Levende dyr. Dog kan der inden for Danmark sendes visse hvirvelløse dyr, fx rovmider og orme, der ikke kræver pleje under transporten, og som kan tåle gentagen pakkehåndtering, såfremt de sendes som MyPack Home eller PostNord Parcel, og såfremt der tilvælges tillægsydelsen Retur Straks. Der skal desuden indgås aftale om Afhentning, og hvis dette ikke er muligt, må forsendelser indeholdende hvirvelløse dyr kun indleveres på en Erhvervs-indlevering. Afsender skal sikre, at det er i overensstemmelse med dyrevelfærdslovgivningen at sende de pågældende hvirvelløse dyr på denne måde. Dyrene må ikke kunne lide overløst.

Konstateres det, at en PAKKE har farligt eller ikke-tilladt indhold, vil PAKKEN blive returneret til afsender mod betaling, eller overgivet til den relevante myndighed.

I tilfælde af udsvivning, udslip eller andet form for lækage af indholdet, er PostNord berettiget til at overlevere PAKKEN til tredjemand til sikker varetagelse, hvorefter afsender selv må rette henvendelse til denne med henblik på nærmere aftale om udlevering af indholdet.

Det er afsenderens ansvar at sikre, at forsendelsen ikke er i strid med eventuelle sanktioner.

5 EDI, labels og stregekoder

For at sende PAKKER med PostNord skal de til enhver tid gældende regler for adresselabels og stregekoder iagttages.

Det er en betingelse, at afsender leverer elektroniske transportordrer (EDI) for alle forsendelser til PostNord i henhold til PostNords Forretningsbetingelser for EDI.

Adresselabels og stregekodemærkater skal placeres på PAKKENs største flade. Der må ikke sættes bånd, tape eller lignende hen over stregekoden, og stregekoden må ikke bukkes om hjørner. Hvis emballage genbruges, skal gamle stregekoder være fjernet.

PAKKER, der vejer over 20 kg, skal påklæbes PostNords officielle stregekodemærkat ">20 kg" (Etiket over/plus 20 kg), som kan bestilles via www.postnord.dk. Såfremt PAKKEN skal til Sverige, skal der desuden tilvælges serviceydelsen "Heavy".

6 Emballage

Det er afsenders ansvar, at en PAKKE har en emballage, der sikrer, at indholdet er tilstrækkeligt fastgjort og beskyttet ved gentagen palle- og pakkehåndtering, herunder automatisk maskinsortering, og som endvidere forhindrer, at PAKKEN volder skade på andre forsendelser, PostNord eller tredjemand. Ved særlige tunge genstande, flasker, kugle-

eller stangformet indhold, skal PAKKEN emballeres, så indholdet ikke kan forskubbe sig eller selve forsendelsen under håndtering og transport. Emballeringen skal endvidere være så solid og udført på en sådan måde, at det ikke er muligt at komme til indholdet uden at efterlade sig synlige spor.

Porcelæn, glas, glasflasker og tilsvarende skrøbelige genstande skal emballeres i en kraftig kasse, der er fyldt op med et velegnet materiale til at beskytte indholdet, for eksempel kugler eller "chips" af skumpolystyren. Det skal sikres, at der under transporten ikke kan ske gnidninger eller stød enten mellem genstandene i en PAKKE eller mellem genstandene og siderne på emballagen.

Væsker, herunder vin, øl og lignende, og stoffer, der let bliver flydende eller kondenserer, skal være anbragt i beholdere, der er fuldstændigt sikrede mod udsvivning. Den enkelte beholder skal være emballeret og anbragt i en særligt solid kasse indeholdende et beskyttende materiale, som kan absorbere væsken i tilfælde af brud på beholderen, og som sikrer, at indholdet ikke skades ved maskinsortering. Teknisk udstyr, herunder computer-, edb- og laserudstyr og lignende, skal sendes i en kraftig kasse og skal inde i kassen være emballeret med tætsiddende formstøbt støddabsorberende materiale, f.eks. flamingo. Emballagen skal være tilpasset det pågældende tekniske udstyr, således at det tekniske udstyr er tilstrækkeligt sikret mod stødpåvirkninger og ikke under transporten kan bevæge sig i forhold til emballagen eller andre genstande i samme PAKKE.

Læs mere om emballering i Emballageguiden på www.postnord.dk om hvordan en forsendelse emballeres bedst muligt.

PostNord er ikke forpligtet til at kontrollere emballagen. Såfremt PostNord ved afhentningen eller indleveringen skulle opdage, at en PAKKE ikke er emballeret forsvarligt, er PostNord berettiget til, efter PostNords valg, enten at afvise PAKKEN eller kræve, at afsender underskriver en påtegning, hvoraf det fremgår, at PAKKEN fremsendes på afsenders risiko.

7 Fortoldning

Det er afsenders ansvar at være korrekt registreret hos toldmyndighederne og foretage den korrekte udfyldning af toldpapirer samt foretage eventuel forudbetaling af told til rette toldmyndighed i forhold til både afsendelse af PAKKEN til modtager, hvis PAKKEN returneres til afsender som et Returprodukt, eller hvis PAKKEN er uanbringelig ved modtager.

Ved Returprodukter eller uanbringelige PAKKER skal afsender levere toldoplysninger til brug for toldbehandling, således PAKKEN kan returneres til Danmark. For Returprodukter og uanbringelige PAKKER fra Norge skal afsender anvende PostNords Kundeportal til at levere de nødvendige toldoplysninger til brug for toldbehandling, medmindre andet er aftalt. Hvis afsender ikke udfylder eller udveksler de nødvendige toldpapirer, og PAKKEN således henstår hos PostNord eller dennes samarbejdspartner uden mulighed for returnering til afsender, forbeholder PostNord sig retten til at destruere PAKKEN.

Ved eksport fra Danmark til lande uden for EU skal afsender enten selv eller ved en repræsentant præsentere en tolddeklaration, samt i visse tilfælde udførselsangivelse. Modtager PostNord ikke en udførselsangivelse, kan afsender pålægges at betale for, at PostNord indsender en udførselsangivelse til SKAT på vegne af afsender.

Til nogle lande uden for EU er det en forudsætning, at toldoplysninger sendes elektronisk. Hvis toldoplysningerne ikke sendes elektronisk til PostNord, kan afsender pålægges at betale for, at PostNord indtaster oplysningerne for afsender. Prisen herfor fremgår af PostNords til enhver tid gældende

prisliste på www.postnord.dk. Såfremt PAKKEN skal til Norge, og afsender er registreret i Norge på VOEC-ordningen, skal der desuden tilvælges serviceydelsen "VOEC". Vilkår og retningslinjer for anvendelse af VOEC-ordning fremgår af faktaark for Eksport til Norge.

Tolddeklarering betales som hovedregel af afsender, mens told og moms betales af modtager. Betaler modtager ikke ved forfald, kan beløbet opkræves hos afsender.

Tolddeklarering kan ske enten for enkeltforsendelser eller samlet for flere forsendelser i en sending.

Ved eksport af sendinger med samlet fortoldning til lande uden for EU, skal afsender have en agent/repræsentant, som tager sig af fortoldning og som kan afkræves told, moms og eventuelle særafgifter for alle PAKKER i sendingen. Agent/repræsentanten skal være en momsregistreret juridisk enhed med toldkredit i modtagerlandet.

8 Indlevering/afhentning

PostNord Parcel Locker, PostNord Service Point, MyPack Home og PostNord Parcel afhentes af PostNord, såfremt der er indgået aftale herom, eller kan indleveres i en PostNord Pakkeshop eller en Erhvervsindlevering opdelt i overensstemmelse med PostNords anvisninger. MyPack Home og PostNord Parcel, der vejer mere end 20 kg, må dog kun indleveres på en Erhvervsindlevering. PostNord Pakkeshop, Erhvervsindleveringer og Pakkeboks tømmes for modtagne PAKKER alle hverdage. Værdiforsendelser skal indleveres på en PostNord Pakkeshop. Indlevering skal ske til personalet i en PostNord Pakkeshop, som scanner forsendelsen og fremsender elektronisk kvittering til afsender som dokumentation for indleveringen.

Afsender af PostNord Return Drop Off skal sikre, at der kvitteres for indlevering til PostNord af hensyn til eventuel reklamation.

Afsender af PostNord Return Pickup kan, såfremt den oprindelige afsender tillader det, få afhentet returpakken ved henstilling på adressen. Ansvar overgår til PostNord, når PostNord har foretaget et afhentningsscan. PostNord afhenter ikke PostNord Return Pickup over 20 kg. Disse skal i stedet indleveres på nærmeste Erhvervsindlevering.

9 Udlevering

9.1 Danmark

9.1.1 Udlevering på modtageradressen

MyPack Home og Parcel

MyPack Home og PostNord Parcel afleveres som udgangspunkt i modtagers brevkasse.

Hvis forsendelsens mål og vægt hindrer aflevering i brevkassen, udleveres MyPack Home til modtager eller en voksen person på adressen, der fremstår som legitimeret til at tage imod forsendelser, jf. dog nedenfor. Hvis en modtagervirksomhed driver virksomhed fra indehaverens private bopæl, kan MyPack Home tillige afleveres til et voksen medlem af indehaverens husstand. PostNord Parcel udleveres til modtager mod kvittering. PostNord kan desuden kontakte modtager telefonisk med henblik på at aftale nærmere om levering af forsendelsen.

MyPack Home og PostNord Parcel udleveres ved henstilling på modtageradressen, såfremt den er sendt med Flexlevering eller der er indgået aftale med modtager herom, fx ved Modtagerflex eller FlexChange.

Flexlevering er en tillægsydelse, hvor PostNord efter aftale med afsender udleverer en forsendelse ved at henstille den på modtagers adresse uden kontakt med personer på adressen. Ved PAKKER op til 20 kg er det en betingelse, at modtager har givet samtykke hertil. Efter udlevering overgår ansvaret for forsendelsen til afsender. PAKKER med en vægt på over 20 kg samt PAKKER indeholdende dæk vil som udgangspunkt blive leveret med Flexlevering.

Modtagerflex er en ordning, hvor modtager har indgået aftale med PostNord om henstilling af modtagers forsendelser uden kontakt med personer på adressen. Det er modtagers ansvar at sikre, at PostNord lovligt kan aflevere en forsendelse på det aftalte sted.

FlexChange er en service, hvor modtageren kan om dirigere en PAKKE, der er på vej, ved at give PostNord en engangsfuldmagt til enten at aflevere forsendelsen på et aftalt sted på modtagerens adresse eller at aflevere forsendelsen i en bestemt PostNord Pakkeshop.

Ved Flexlevering, Modtagerflex, FlexChange, aflevering i modtagers brevkasse eller via en pakkeboks samt ved mundtlige aftaler om henstilling på modtageradressen udgør PostNords udleveringsscan dokumentation for udlevering. Se nærmere regler om udlevering og ansvar i faktaarket Udlevering (Levering af pakker) samt faktaarket Pakker.

Værdiforsendelser eller forsendelser med Underskriftsgaranti

PAKKER, hvor afsender har tilkøbt Værdi eller Underskriftsgaranti, udleveres mod kvittering.

Returprodukter

PostNord Return Pickup, PostNord Return Drop Off og PostNord Pickup Request udleveres som udgangspunkt mod kvittering, medmindre modtager er tilmeldt Modtagerflex.

9.1.2 Afhentning på udleveringssted

MyPack Home og Parcel

Kan en MyPack Home eller PostNord Parcel ikke afleveres som ovenfor beskrevet, sender PostNord en advisering om dette til modtageren, jf. pkt. 10 eller via brev. Forsendelsen lægges til afhentning i en PostNord Pakkeshop – dog lægges forsendelser med en vægt på over 20 kg samt PAKKER indeholdende dæk til afhentning på en Erhvervsindlevering. Ved afhentning skal adviseringen forevises. Videre sendelse af en advisering sidestilles med, at der er givet fuldmagt til vedkommende til at hente forsendelsen.

Den, der afhenter forsendelsen, skal fremvise legitimation, medmindre modtager af pakken har MitID valideret sig i PostNord app, så skal QR koden i PostNord app fremvises af den der afhenter pakken.

Fristen for afhentning af MyPack Home og PostNord Parcel er 14 dage. Sidste afhentningsdato oplyses i adviseringen. Afhentningsperioden kan ikke forlænges.

PostNord Parcel Locker og PostNord Service Point

For PostNord Parcel Locker og PostNord Service Point er det et krav, at afsender har specificeret, i hvilken PostNord Pakkeshop eller pakkeboks PAKKEN skal lægges til afhentning.

Hvis der ikke er ledig kapacitet i den valgte PostNord Pakkeshop eller i den valgte pakkeboks, den dag forsendelsen leveres, bliver PAKKEN lagt til afhentning i en (anden) PostNord Pakkeshop.

Når en PostNord Parcel Locker eller en PostNord Service Point er klar til afhentning, sender PostNord en advisering om dette til modtageren, jf. pkt. 10. Der er følgende afhentningsvarianter:

- Pakkeboks: Ved afhentning i Pakkeboksen anvendes de fremsendte 2 pinkoder som legitimation. Forsendelsen udleveres således til den person, som ved afhentningen i Pakkeboksen er i besiddelse af de 2 pinkoder. Det er modtagerens ansvar at opbevare pinkoderne forsvarligt, så de ikke kommer uvedkommende i hænde.
- Nærbo: Ved afhentning i Nærbo forudsætter det, at modtageren har installeret PostNord app, idet Nærboens låses op ved brug af Bluetooth fra app'en.
- PostNord Pakkeshop/Erhvervsindlevering: Ved afhentning i en PostNord Pakkeshop eller en Erhvervsindlevering skal adviseringen forevises. Videre sendelse af en advisering sidestilles med, at der er givet fuldmagt til vedkommende til at hente forsendelsen. Den, der afhenter PAKKEN, skal fremvise legitimation, medmindre modtager af PAKKEN har MitID valideret sig i PostNord app, så skal QR koden i PostNord app fremvises af den der afhenter PAKKEN.

Fristen for afhentning af PostNord Parcel Locker og PostNord Service Point er 7 dage. Sidste afhentningsdato oplyses i adviseringen. Afhentningsperioden kan ikke forlænges.

Ved PostNord Collect In-store leverer PostNord PAKKEN til den pågældende butik, der sørger for at udlevere forsendelsen til modtager. PostNords ansvar for PAKKEN ophører, når PAKKEN er leveret til butikken. Der henvises til faktaark for Collect In-store.

Værdiforsendelser og forsendelser med Underskriftsgaranti

PAKKER, hvor afsender har tilkøbt Værdi eller Underskriftsgaranti, udleveres til den modtager, som PAKKEN er adresseret til, og der kan således ikke gives fuldmagt til, at en anden kan hente PAKKEN på modtagers vegne. Ved afhentning skal adviseringen forvises og der skal vises legitimation.

Fristen for afhentning af Værdiforsendelser og forsendelser med Underskriftsgaranti er 14 dage. Sidste afhentningsdato oplyses i adviseringen. Afhentningsperioden kan ikke forlænges.

9.1.3 Returnering til afsender

Hvis PostNord ikke kan aflevere en PAKKE til modtager, eller fristen på en eventuelt afleveret advisering er udløbet, returneres PAKKEN til afsender. Returnering sker for afsenders regning.

9.2 Udlandet

PAKKER til udlandet, Færøerne og Grønland udleveres og lægges til afhentning efter reglerne i modtagerlandet. For yderligere oplysninger om udlevering af PAKKER i Sverige, Norge, Finland og øvrige EU-lande, se faktaark Udlevering.

Hvis en PAKKE ikke kan hverken afleveres til modtager eller lægges til afhentning, eller fristen på en eventuelt afleveret advisering er udløbet, returneres PAKKEN til afsender. Returnering sker for afsenders regning.

9.3 Særligt ved vedvarende flytning

Hvis modtager er flyttet, returneres PAKKEN til afsender med oplysningen "Ubekendt efter adressen". Returnering sker for afsenders regning.

9.4 Særligt for uanbringelige pakker

PAKKER, som er uanbringelige, behandles af PostNord efter reglerne i § 6 i bekendtgørelse nr. 1651 af 12. december 2023 om postbefordring og postvirksomheder.

10 Advisering

10.1 Definition

Advisering er besked til modtager om, at der er en PAKKE på vej, og/eller at PAKKEN nu er kommet frem til et nærmere defineret udleveringssted.

Advisering kan ske i form af SMS-advisering, e-mailadvisering eller advisering i PostNord app.

SMS-adviseringer sendes til modtagere i tidsrummet kl. 06.30-21.30. App og e-mailadviseringer sendes døgnet rundt.

Adviseringer genereres på baggrund af scan foretaget af PostNord.

10.2 Modtagers oplysninger

Afsender af en PostNord Parcel Locker, PostNord Service Point, MyPack Home til udlandet, PostNord Parcel til udlandet, eller PostNord Return Pickup skal oplyse modtagers e-mailadresse og/eller mobiltelefonnummer.

10.3 TRUSTPILOT

Når afsender har valgt e-mailadvisering, accepterer afsender, at PostNord desuden må benytte modtagers navn og mailadresse til at sende en separat e-mail til modtager med en opfordring om at anmelde PostNords leveringsydelse. Denne mail udsendes af Trustpilot på PostNords vegne.

10.4 Erstatning

For PAKKER, der sendes med advisering, finder pkt. 11 anvendelse. PostNord er dog uden ansvar for adviserings indhold, forsinkelse eller manglende modtagelse af adviseringen, uanset årsagen hertil. Der kan ikke gøres krav gældende mod PostNord af nogen art for advisering.

11 Erstatning

11.1 PostNords erstatningsansvar

PostNords erstatningsansvar for PAKKER er reguleret af NSAB 2015 med de fravigelser, der fremgår af Kundeaftalen og nærværende forretningsbetingelser samt eventuelt af postlovgivningen.

PostNord yder erstatning for Værdiforsendelser til udlandet, Færøerne og Grønland efter reglerne i Verdenspostkonventionen med tilhørende bestemmelser.

Der udbetales alene erstatning, hvis der foreligger behørig dokumentation for kravet.

PostNord yder ikke erstatning for PAKKER, der ikke overholder vægtgrænserne eller de maksimale mål for det konkrete pakkeprodukt, jf. pkt. 2.

11.1.1 Erstatning ved forsinkelse

PostNord yder ikke erstatning for forsinkelse med afhentning. NSAB 2015 §§ 7, 15 og 19 finder således ikke anvendelse for afhentning af PAKKER, medmindre andet særskilt aftales herom.

PostNord er alene ansvarlig for, at indenlandske PAKKER kommer frem inden for rimelig tid (uden tidsløfte), jf. NSAB 2015 § 7, stk. 1. NSAB 2015 § 19 B om tidsløfte finder således ikke anvendelse.

PAKKER, der sendes til steder i Danmark, hvor der ikke foretages daglig omdeling, jf. pkt. 1, anses alene for at være forsinkede, hvis den faktiske befordringstid overskrider den tid, som under de foreliggende omstændigheder med rimelighed kan forventes.

PostNord kan i særlige tilfælde stille krav om, at afsender indhenter en skriftlig erklæring fra modtager om, at en PAKKE var forsinket.

Der ydes alene erstatning for afsenders dokumenterede økonomiske tab, og erstatningen kan maksimalt udgøre et beløb svarende til forsendelsesprisen for den forsinkede PAKKE, ekskl. tillæg for eventuelle serviceydelser. Modtager har ikke krav på erstatning for forsinkelse.

Ud over de ansvarsfrihedsgrunde, der følger af NSAB 2015, yder PostNord ikke erstatning for forsinkelse i force majeure situationer, som nærmere beskrevet i Kundeaftalen, samt i situationer, hvor det ikke har været muligt eller har været forbundet med risiko at aflevere PAKKEN til modtager, jf. pkt. 1.

Der ydes aldrig erstatning ved forsinkelse af PAKKER sendt til udlandet, Færøerne og Grønland.

11.1.2 Erstatning ved bortkomst og beskadigelse

PostNord yder alene erstatning for bortkomst, hvis PAKKEN er indscannet hos PostNord.

PAKKER, som er sendt med Flexlevering eller er afleveret i modtagers brevkasse, eller som efter aftale med modtager er udleveret ved henstilling på modtagers adresse, fx ved Modtagerflex eller Flex-Change, betragtes som modtaget, når PAKKEN er scannet udleveret af PostNord. Efter sådan aflevering/udlevering er PostNord således uden ansvar for evt. bortkomst, forringelse eller beskadigelse af PAKKEN.

Udlevering af en PAKKE til en anden end den, PostNord er berettiget til at aflevere PAKKEN til, sidestilles med bortkomst, såfremt PAKKEN ikke efterfølgende er kommet rette modtager i hænde.

Erstatning for bortkomst, forringelse eller beskadigelse af PAKKER fastsættes efter reglerne i NSAB 2015.

Er der tale om en vare sendt som led i en handel, ydes erstatning på baggrund af indkøbsprisen for varen, hvilket vil sige salgsværdi minus avance og moms. Hvis der ikke findes dokumentation for den faktuelle avance, anslås en gængs, estimeret avance. Er der ikke tale om en vare fastsættes værdien af PAKKEN til markedsprisen for eller den gængse værdi af genstande af samme art og beskaffenhed, fx tilsvarende brugte genstande. Der ydes aldrig erstatning for antikvitetsværdi, affektionsværdi eller tabt avance, jf. NSAB 2015 § 17.

Erstatning for beskadigelse ydes med det beløb, der svarer til værdiforringelsen, idet det påhviler afsenderen at bevise, at indholdet i PAKKEN eventuelt ikke har nogen restværdi. Der ydes ingen erstatning, hvis PAKKEN ikke har været emballeret tilstrækkeligt.

Erstatningen kan dog maksimalt udgøre 4.800 DKK pr. PAKKE.

Ved hel eller delvis bortkomst, forringelse eller beskadigelse af et eller flere partier af afsenders PAKKER, eller dele heraf, kan summen af de enkelte erstatninger, der udspringer af samme begivenhed, maksimalt udgøre 30.000 DKK. Afsenders samlede erstatning ved en begivenhed kan således ikke overstige dette beløb.

Det er en betingelse for ydelse af erstatning for bortkomst af mobiltelefoner, computerudstyr, andet elektronik samt ure, at afsender oplyser IMEI-nummeret eller serienummeret på det bortkomne udstyr til PostNord. Opfylder afsender ikke dette krav, er afsender afskåret fra at opnå erstatning.

For Værdiforsendelser kan erstatningen maksimalt udgøre et beløb svarende til den på forsendelsen angivne værdi. Indeholder Værdiforsendelsen ihændehaverpapirer, opgøres erstatningen på grundlag af den aktuelle værdi af dokumentet. Angives dokumentet ikke med en værdi, eller repræsenterer den værdi, som dokumentet angiver, ikke den aktuelle værdi, skal afsender oplyse en værdi, som svarer til

den økonomiske værdi, som dokumentet repræsenterer. Det er afsender, der skal dokumentere den oplyste økonomiske værdi. Hvis en PAKKE, der på grund af dens indhold skulle være sendt som en Værdiforsendelse i henhold til nærværende forretningsbetingelser, ikke er blevet sendt som Værdiforsendelse, er PostNord berettiget til helt at afvise erstatning for bortkomst og beskadigelse.

PostNord kan kræve en revisorerklæring som dokumentation for afsenders erstatningskrav.

Udbetaling af erstatning for hel eller delvis bortkomst eller forringelse kan betinges af, at modtager underskriver en erklæring på tro og love om, at modtager ikke har modtaget PAKKEN eller det pågældende indhold.

Erstatning udbetales til afsender, uanset om modtager måtte bære forsendelsesrisikoen. Hvis PAKKEN er modtaget af adressaten, kan udbetaling af erstatning med frigørende virkning dog også ske til denne.

Såfremt PostNord har udbetalt erstatning for hele afsenderens tab, overgår ejendomsretten til indholdet i PAKKEN til PostNord.

11.2 Reklamationsfrister

Reklamation skal ske indenfor de frister, der er angivet i NSAB 2015. Dette betyder, at reklamation ved synlig skade skal ske straks, og reklamation ved ikke synlig skade/bortkomst skal ske inden syv dage, jf. NSAB 2015 § 27. Ved andre typer krav skal der reklameres inden 14 dage fra afsender fik eller burde have haft kendskab til sit krav.

Udover bestemmelserne i NSAB 2015 gælder det, at reklamation i alle tilfælde, herunder også ved fuldstændig bortkomst, skal ske senest seks (6) måneder efter, at PAKKEN blev overgivet til PostNord. Sker reklamation ikke inden fristen, vil kravet være fortabt.

Reklamationer skal sendes til PostNord. Nærmere information om reklamationer findes på www.postnord.dk.

11.3 Forældelse

I overensstemmelse med NSAB 2015 forældes krav mod PostNord efter 1 år.

11.4 Afsenders erstatningsansvar

Såfremt modtager bærer risikoen for en PAKKE, er afsender forpligtet til forudgående at informere modtager om vilkårene for befordringen i henhold til nærværende forretningsbetingelser.

Afsender er forpligtet til at holde PostNord skadesløs for ethvert tab og enhver omkostning, som forvoldes PostNord, herunder i forbindelse med krav der fremsættes af tredjemod mod PostNord, som følge af, at:

- PostNord tilpligtes at udrede erstatning til modtager eller tredjemod, som overstiger den erstatning, PostNord i henhold til nærværende forretningsbetingelser ville have været forpligtet til at betale til afsender, såfremt afsender havde været den erstatningsberettigede,
- en PAKKES indhold eller emballering ikke overholder kravene til indhold og emballage i nærværende forretningsbetingelser, herunder kravene i pkt. 4 og 6, eller
- En PAKKE tilbageholdes af toldmyndigheder, hvis tilbageholdelsen skyldes afsenders handlinger eller undladelser, herunder kravene i pkt. 7.

Herudover er afsender erstatningsansvarlig efter reglerne i NSAB 2015.

12 Andet

12.1 Råderet

For PAKKER til Danmark og en række andre modtagerlande har afsender, indtil en PAKKE er afleveret til den modtager, der er anført på PAKKEN, mulighed for at kræve PAKKEN tilbageleveret eller udleveret til en anden modtager. PostNord kan ikke garantere, at PAKKEN kan stoppes, hvis den f.eks. er overladt til anden transportør i udlandet. For Returprodukter er det kun den oprindelige afsender (fragtbetaler) som har råderet over PAKKEN efter overdragelse til PostNord.

PostNord refunderer ikke prisen for en PAKKE, der er tilbageleveret. Hvis afsender benytter sig af råderetten, er PostNord, udover prisen for returbefordringen eller omdirigeringen til den nye adresse, berettiget til at opkræve et beløb for fremsendelse af anmodningen om den ændrede disposition samt eventuelle ikke annullerede afgifter og gebyrer.

12.2 Posthemmeligheden og Poståbning

PostNord behandler enhver information om afsenders brug af postale ydelser fortroligt.

En PAKKE kan, i de tilfælde hvor det ikke har været muligt at finde adressat eller afsender, eller i de tilfælde, hvor det måtte være nødvendigt for at fastslå omfanget af eller begrænse en eventuel beskadigelse af PAKKEN, uden retskendelse åbnes af PostNord, jf. postlovens § 12, stk. 1.

12.3 Oplysningspligt

Visse af PostNords produkter er fritaget for moms.

Af hensyn til pris- og momsafregning har afsender pligt til at oplyse, hvilken type forsendelse, der er tale om, hvilket skal ske i overensstemmelse med PostNords retningslinjer for brug af pakkesedler og strekkodemærkater. PostNord foretager stikprøvekontrol af, at disse retningslinjer følges.

Såfremt afsender ikke har afgivet korrekte oplysninger, er PostNord berettiget til at berigtige forholdet ved enten efterfølgende at opkræve korrekt moms hos afsender eller ved at udstede kreditnota i overensstemmelse med momslovens regler. PostNord er endvidere berettiget til at opkræve et gebyr på kr. 100 i forbindelse med fejlspejktioner.

PostNord vil endvidere være berettiget til at foretage regres for ethvert krav, som SKAT eventuelt måtte rejse over for PostNord i anledning af fejlen.

12.4 Kunde henvendelser og klager

Kundeservice kan kontaktes via Kundeportalen, PostNord appen eller PostNords hjemmeside www.postnord.dk.

Såfremt afsender eller modtager ønsker at klage over PostNords levering af en PAKKE, skal klagen indgives til PostNords Kundeservice via Kundeportalen eller hjemmesiden.

Klagen skal indgives inden 6 måneder efter PAKKENS indlevering til befordring. For så vidt angår erstatningskrav henvises til reklamationsfristerne i pkt. 11.2.

Kundeservice behandler klagen inden én måned fra klagens modtagelse, medmindre der foreligger særlige forhold.

Kundeservices afgørelse kan indbringes for PostNord Ankefunktion, Hedegaardsvej 88, 2300 København S. Ankefunktionen kan desuden yde klagevejledning i visse tilfælde.