

Forretningsbetingelser

Udkørsel, Afhentning og EKSTRA-afhentning (Transporter)

Generelle oplysninger

Forretningsbetingelserne gælder for Udkørsel, Afhentning og EKSTRA-afhentning (samlet benævnt "Transporter"), hvor der er indgået en aftale herom ("Kundeaftalen") mellem PostNord A/S ("PostNord") og kunden ("Kunde").

Herudover gælder Nordisk Speditørforbunds Almindelige Bestemmelser 2015 (NSAB 2015), i det omfang NSAB 2015 ikke er fraveget i Kundeaftalen eller ved nærværende forretningsbetingelser.

Der foretages alene Transporter på hverdage.

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

Der foretages ikke indsamling/omdeling af forsendelser den 31. december.

1.0 Udkørsel

1.1 Definition af udkørsel

PostNord foretager udkørsel af Kundens forsendelser, som er befordret med PostNord. Forsendelserne leveres til den adresse og inden for det tidsrum, der fremgår af Kundeaftalen. PostNord kan ændre tidsrummet med 4 ugers skriftligt varsel. Forsendelserne leveres i henhold til de respektive forretningsbetingelser for den pågældende forsendelsestype.

1.2 Betingelser

Udkørsel sker mellem kl. 8:00 og 10:00 inden for et nærmere defineret tidsrum, som fremgår Kundeaftalens bilag om Transporter. Tidsrummet fastsættes af PostNord og er som udgangspunkt på 60 minutter.

Udkørsel uden for dette tidsrum afregnes som en "Særlig transport (udkørsel)", som nærmere defineret i pkt. 1.3.

Kunden er forpligtet til at sørge for, at PostNord inden for det anførte tidsrum i Kundeaftalen kan udlevere forsendelserne på den anførte adresse, herunder at der er medarbejdere til stede, som kan modtage forsendelserne, eller kan få adgang til at aflevere forsendelserne på det af Kunden anviste sted.

Hvis PostNord på grund af Kundens forhold ikke kan aflevere forsendelserne senest 15 minutter efter det i Kundeaftalen fastsatte sluttidspunkt for udkørsel, er PostNord berettiget til at kræve betaling for ventetid og eventuelle ekstraudkørsler forårsaget af, at forsendelserne ikke kan afleveres i det fastsatte tidsrum.

For ventetid betales PostNords til enhver tid gældende listeprijs for EKSTRA-afhentning. Der betales for mindst en halv time og herefter for hvert påbegyndt tidsinterval på 5 minutter.

Forsendelserne anses for overgivet til Kunden, når de fysisk er overgivet til Kunden, Kundens medarbejdere, leveret i Kundens brevkasse eller afleveret på et af Kunden anvist sted (f.eks. i en af Kunden til formålet opsat boks).

1.3 Særlig transport (udkørsel)

Ved "Særlig transport (udkørsel)" forstås:

- 1.3.1 Udkørsel, der foregår uden for tidsrummet kl. 8.00 – 10.00 eller
- 1.3.2 Udkørsel lørdage, søndage og helligdage
- 1.3.3 Udkørsel til ikke-brofaste øer.
- 1.3.4 Udkørsel, hvor Kundens forsendelsesmængde udgør mere end 4 pallepladser.

2.0 Afhentning

2.1 Definition af afhentning

PostNord foretager afhentning af Kundens forsendelser befordret med PostNord. Forsendelserne afhentes på den adresse og inden for det tidsrum, der fremgår af Kundeaftalens bilag om Transporter. Der er to varianter af afhentning: "Afhentning om eftermiddagen" og "Dagsafhentning".

Afhentning om eftermiddagen foregår som oftest mellem kl. 14:00 og 18:00 på hverdage inden for et nærmere defineret tidsrum, som fremgår af Kundeaftalens bilag om Transporter. Tidsrummet fastsættes som udgangspunkt af PostNord, men i visse tilfælde, er der mulighed for, mod merbetaling, at aftale et andet tidsrum end det fastsatte. PostNord kan ændre tidsrummet med 4 ugers skriftligt varsel. Ved Afhentning om eftermiddagen kan medtages op til 4 pallepladser. I de tilfælde afhentningen er planlagt efter kl. 18:00, tillægges Quickbreve, Breve, Magasiner, Tracked Letter DK, Rekommanderede Breve og breve med Afleveringsattest en ekstra dag til omdeling. Dette kan også gøre sig gældende for kl. 18:00, hvor Kunden mod merbetaling har aftalt et andet tidsrum end det fastsatte.

Dagsafhentning foregår i tidsrummet kl. 8:00-16:00 på hverdage. Ved Dagsafhentning kan medtages op til 1m3 forsendelser.

2.2 Betingelser

Ved Afhentning om eftermiddagen er Kunden forpligtet til at sørge for, at PostNord inden for det anførte tidsrum kan afhente de aftalte forsendelser på den anførte adresse, herunder at PostNord er i besiddelse af eventuelle nødvendige nøgler og adgangskort. Afhentning sker tættest muligt på adressens hovedindgang, evt. i en reception, idet PostNord ikke går længere ind på adressen for at foretage Afhentning. Kunden er ligeledes forpligtet til at sørge for, at der er medarbejdere til stede, som kan yde den nødvendige bistand i forbindelse med afhentningen, herunder også bistand i form af teknisk materiel – herunder pålæsning af pakker over 20 kg, der ikke er i postcontainere.

Hvis forsendelserne ikke er klar til afhentning senest 15 minutter efter det i transportbilaget aftalte

starttidspunkt for afhentning, er PostNord berettiget til at kræve betaling for ventetid og eventuelle ekstraafhentninger forårsaget af, at forsendelserne ikke er klar til afhentning på det aftalte tidspunkt.

For ventetid og ekstraafhentning betales PostNords til enhver tid gældende listeprijs for EKSTRA-afhentning. Der betales for mindst en halv time og herefter for hvert påbegyndt tidsinterval på 5 minutter.

Ved Dagsafhentning gælder samme vilkår, dog medtages kun de forsendelser der er klargjort på det tidspunkt, de afhentes. Der ventes ikke på klargøring af yderligere forsendelser. PostNord forbeholder sig retten til ikke at medtage samtlige forsendelser, såfremt det ikke er praktisk muligt, og såfremt mængderne eller volumen overskrider det aftalte.

Quickbreve, Breve og Tracked Letter DK skal være adskilt.

Rekommanderede breve samt breve med Afleveringsattest kan afleveres i forbindelse med afhentningen under forudsætning af, at Kunden har påført label på forsendelserne. Ønsker Kunden kvittering for indleveringen af forsendelserne, skal de være ledsaget af kvitteringsblanket eller opført på en specialkvitteringsliste. Pakker skal opdeles efter PostNords anvisninger, som fremgår på www.postnord.dk. En forsendelse anses for overgivet til PostNord, når den på afhentningsadressen fysisk er blevet overgivet til PostNord.

2.3 Særlig transport (afhentning)

Ved "Særlig transport (afhentning)" forstås:

- 2.3.1 Afhentning uden for tidsrummet kl. 14.00 – 18.00, som ikke er dagsafhentning,
- 2.3.2 Afhentning lørdage, søndage og helligdage
- 2.3.3 Afhentning på ikke-brofaste øer
- 2.3.4 Afhentning, hvor Kundens forsendelsesmængde udgør mere end 4 pallepladser
- 2.3.5 EKSTRA-afhentning, som overstiger 4 yderlige pallepladser, i forhold til det aftalte.

3.0 Afhentning i Boks

3.1 Definition af Afhentning i Boks

Kunden kan indgå aftale om "Afhentning i Boks" og få sine forsendelser afhentet fra en boks ("Boksen") udlånt af PostNord.

Betingelserne for Afhentning, jf. punkt 2, finder med nedenstående ændringer tilsvarende anvendelse for Afhentning i Boks.

3.2 Tidsrum for Afhentning i Boks

Afhentning i Boks sker i udvidet tidsrum på minimum 2 timer i det fastsatte tidsrum, der fremgår af Kundeaftalens bilag om Transporter.

3.3 Udlevering og placering af Boks

Boksen udlånes vederlagsfrit af PostNord og skal straks tilbageleveres til PostNord i tilfælde af, at aftale om Afhentning i Boks ophører.

Boksen skal placeres på et udendørs let tilgængeligt sted, som aftales nærmere ved indgåelse af Kundeforfølgelsen. Såfremt Boksen ikke er let tilgængelig for PostNord, vil forsendelser ikke blive afhentet.

3.4 Benyttelse

Det er Kundens ansvar, at Boksen holdes aflåst med hængelås eller lignende sikkerhedsforanstaltning.

Kun Kunden og PostNord må have adgang til Boksen.

Den udlånte Boks må alene anvendes til afhentning af forsendelser med PostNord.

Rekommanderede breve og brev med Afleveringsattest kan lægges til afhentning i Boks under forudsætning af, at Kunden har påført label på forsendelserne. Ønsker Kunden kvittering for indleveringen af brevene, skal brevene være ledsaget af kvitteringsblanket eller opført på en specialkvitteringsliste.

Er ovenstående krav ikke overholdt, vil forsendelser blive behandlet som Breve.

En forsendelse anses for overgivet til PostNord, når den er blevet afhentet fra Boksen af PostNord.

Kunden er ikke forpligtet til, at der er tilstedeværelse af medarbejdere, som kan yde den nødvendige bistand i forbindelse med afhentningen.

På grund af Boksens udendørs placering skal Kunden være opmærksom på, om forsendelserne kan påvirkes af vind- og vejrforhold og Kunden opfordres til at foretage sig det fornødne til sikring af forsendelserne. PostNord påtager sig intet ansvar for skade på forsendelserne.

4.0 Afhentning af trailer eller anhænger

Hvis det i Kundeforfølgelsen bilag om Transporter er anført, at afhentning af forsendelser sker ved henstilling og afhentning af trailer eller anhænger, gælder der endvidere følgende for afhentningen:

PostNord henstiller en tom trailer eller anhænger på den i Kundeforfølgelsen anførte afhentningsadresse og afhenter samtidig en fyldt trailer eller anhænger med forsendelser, der ifølge Kundeforfølgelsen bilag om Transporter skal afhentes. Henstilling og afhentning sker i overensstemmelse med det, der er anført i Kundeforfølgelsen bilag om Transporter.

Det er Kundens opgave at læsse og pakke traileren eller anhænger med postcontainere, bakkevogne, TU-Bure, løse gule bakker eller paller indeholdende forsendelser, der skal afhentes. Kunden er forpligtet til at holde PostNord skadesløs for ethvert tab, som PostNord eller tredjemand måtte lide som følge af den måde, hvorpå Kunden har læsset eller pakket traileren eller anhænger.

Forsendelserne anses først for overgivet til PostNord fra det tidspunkt, hvor PostNord, eller en tredjemand, som udfører afhentningen på vegne af PostNord, påbegynder transporten af traileren eller anhænger. Kunden skal holde traileren eller anhænger aflåst og sørge for, at traileren eller anhænger i forbindelse med afhentningen over for chaufføren låses op og åbnes og låses igen.

5.0 EKSTRA-afhentning

5.1 Definition af EKSTRA-afhentning

Ved EKSTRA-afhentning forstås en afhentning, der kan bestilles af Kunder, der allerede har en

København CVR-nr. 26663903

Kundeforfølgelsen vedrørende Afhentning samt andre PostNord kunder, som har en kundeforfølgelse om et andet PostNord produkt end Afhentning.

5.2 Betingelser

EKSTRA-afhentning bestilles via www.postnord.dk/transportbestilling eller ved telefonisk kontakt til PostNord's kørselsafdeling.

Såfremt Kunder med en Kundeforfølgelse om Afhentning bestiller EKSTRA-afhentning senest kl. 16:00 hverdagen før den pågældende EKSTRA-afhentning, sker dette uden yderligere beregning. Dette gælder dog ikke Dagsafhentning.

Foretages bestilling efter kl. 16:00 hverdagen før (eller på selve dagen for afhentningen), vil Kunden blive faktureret for EKSTRA-afhentning i henhold til PostNord's til enhver tid gældende listeprijs.

Kunder uden kundeforfølgelse om Afhentning faktureres den til enhver tid gældende listeprijs for EKSTRA-afhentning uanset hvornår der bestilles.

Ved EKSTRA-afhentning medtages PostNord op til 4 ekstra pallepladser i forhold til det aftalte.

Ved EKSTRA-afhentning udover 4 pallepladser, betragtes som Særlig afhentning. Her foretages der en særskilt prisberegning af den pågældende kørsel uafhængigt af afhentningstypen og om bestillingen er foretaget dagen for kl. 16:00.

EKSTRA-afhentning foretages på hverdage. EKSTRA-afhentning lørdage, søndage og helligdage, betragtes som Særlig afhentning og skal aftales, samt beregnes særskilt.

PostNord forbeholder sig ret til ikke at udføre en bestilling af EKSTRA-afhentning.

6.0 Betaling

6.1 Betaling for Udkørsel

For Udkørsel er Kunden forpligtet til at betale en fast pris månedsvis bagud.

6.2 Betaling for Afhentning

Afhentning betales enten som en fast pris månedsvis bagud, eller som en del af pakkeprisen. Dette vil fremgå af Kundeforfølgelsen bilag om Transporter.

Såfremt betaling for Afhentning sker som en del af pakkeprisen, kan Kunden maksimalt få afhentet 10 gule brevbakker pr. afhentning. Er der mere end 10 brevbakker ved en afhentning, skal Kunden betale for yderligere én afhentning svarende til den månedlige faste pris i henhold til PostNord's til enhver tid gældende listeprijs.

6.3 Betaling for særlig transport

For særlig transport (udkørsel og afhentning) foretages der en beregning af den enkelte kørsel. Kørslen faktureres enten som en fast pris månedsvis bagud eller som en del af pakkeprisen og i visse tilfælde som engangsbetaling.

7.0 Emballage

Medmindre andet er aftalt, pakker Kunden selv forsendelserne i postcontainere, på bakkevogne, i TU-Bure, i løse gule bakker eller på paller. Forsendelserne skal være opdelt efter PostNord's anvisninger.

Paller til Norge skal opfylde de internationale betingelser for behandling af uforarbejdet træ til fremstilling af emballage.

Den enkelte palle skal være forsvarligt folieret med krympeplast (wrapnet) eller lignende, medmindre andet er aftalt.

Det er Kundens ansvar, at postcontainere, bakkevogne, TU-Bure, løse gule bakker eller paller er forsvarligt pakket, herunder at indholdet er forsvarligt fastsurret eller fastgjort, og at indholdet – hvis det er nødvendigt – har en tilstrækkelig emballage, således at det sikres, at forsendelserne er tilstrækkeligt beskyttet ved sædvanlig fragthåndtering, og det endvidere forhindres, at forsendelserne eller deres indhold volder skade på andre forsendelser, PostNord eller tredjemand.

PostNord er ikke forpligtet til at kontrollere emballagen, eller hvorledes postcontainere, bakkevogne, TU-Bure, løse gule bakker eller paller er pakket. Såfremt PostNord ved afhentningen konstaterer, at forsendelserne ikke er emballeret eller pakket forsvarligt, er PostNord berettiget til at afvise at afhente forsendelserne.

PostNord udlåner gratis materiel (postcontainere, bakkevogne, TU-Bure, løse gule bakker eller paller) til Kunden. Materialet leveres til Kunden på den i Kundeforfølgelsen anførte afhentningsadresse, samtidig med afhentningen. Det udlånte materiel må alene anvendes til transport af forsendelser med PostNord og skal straks afleveres til PostNord i tilfælde af, at aftalen om Afhentning ophører.

Ved afhentningen udleverer PostNord som udgangspunkt materiel svarende til det afhentede materiel, dog under hensyntagen til den af Kunden varslede afhentningsmængde den efterfølgende afhentningsdag.

8.0 Levering af ekstra materiel

PostNord udlåner og leverer alene ekstra materiel (postcontainere, bakkevogne, TU-Bure, løse gule bakker eller paller), såfremt bestillingen er modtaget hos PostNord senest kl. 16.00 hverdagen for den ønskede levering af materiel. Materialet leveres til Kunden på den i Kundeforfølgelsen anførte afhentningsadresse.

Levering af ekstra materiel i henhold til dette punkt forudsætter, at der på forhånd er indgået en Kundeforfølgelse om afhentning. Er der ikke indgået aftale om afhentning, betales der for leveringen af materialet.

9.0 Behandling af personoplysninger

Oplysninger om PostNord's 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.

10.0 Erstatning

Ved Udkørsel, jf. pkt. 1, er PostNord ansvarlig for de udkørte forsendelser, indtil de er overgivet til Kunden.

Ved Afhentning, jf. pkt. 2-4, og EKSTRA-afhentning, jf. pkt. 5, er PostNord ansvarlig for de afhentede forsendelser fra det tidspunkt, de anses for overgivet til PostNord. PostNord's ansvar for bortkomst af pakker indtræder dog først fra det tidspunkt, hvor pakken indscannes hos PostNord, uanset om pakken først indscannes ved ankomst på PostNord's terminal.

Ved både Udkørsel, Afhentning, Særlig transport (Udkørsel og Afhentning) og EKSTRA-afhentning er PostNord alene ansvarlig efter de bestemmelser om erstatningsansvar, der gælder for befording af den pågældende type forsendelse i henhold til PostNord's forretningsbetingelser.

Aftalen om Udkørsel, Afhentning, Særlig transport (Udkørsel og Afhentning) eller EKSTRA-afhentning har således i relation til PostNord's erstatningsansvar

alene den betydning, at forsendelserne anses for overgivet til Kunden eller overgivet til PostNord på de i punkt 1.2, 2.2, 3.4 og 4 nævnte tidspunkter.

Dog gælder, at hvis Afhentning eller Udkørsel på grund af PostNords forhold forsinkes mere end 15 minutter i forhold til afslutningen af det i transportbilaget anførte tidsrum, yder PostNord efter anmodning en godtgørelse på kr. 200 til Kunden (der er ikke moms på denne godtgørelse). PostNord er ikke ansvarlig for forsinkelse i force majeure situationer, som nærmere beskrevet i Kundeaftalen eller i PostNords Generelle Betingelser for Kundeaftaler.

I perioden fra den 15. til den 31. december, hvor forsinkelse med Udkørsel og Afhentning i forhold til det i Kundeaftalens bilag om Transporteranførte tidsrum må forventes, ydes der ikke godtgørelse for forsinkelse.

Krav på godtgørelse i anledning af forsinkelse af Udkørsel eller Afhentning skal skriftligt gøres gældende af Kunden senest 21 dage efter, at den pågældende Afhentning eller Udkørsel er foretaget. Krav mod PostNord fortages, såfremt kravet ikke er rejst inden for den angivne frist.

Ved bortkomst af en udleveret nøgle erstatter PostNord de direkte omkostninger til fremstilling af en ny nøgle. Erstatning af indirekte udgifter til fx udskiftning eller omlægning af låse, koder eller lignende sker kun såfremt PostNord i det konkrete tilfælde skønner det nødvendigt.

11.0 Reklamationsfrister

Reklamation skal ske inden for de frister, der er angivet i NSAB 2015, medmindre andet følger specifikt af nærværende forretningsbetingelser. 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, forsendelsen er 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.

12.0 Forældelse

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

13.0 Kunde henvendelser

Alle kunde henvendelser, herunder klager, behandles af PostNords Kundeservice.