

## Forretningsbetingelser

# PostNord Groupage

### GENERELLE OPLYSNINGER

Nærværende forretningsbetingelser gælder for forsendelse af PostNord Pallet og PostNord Groupage. Disse benævnes herefter samlet som Gods.

Herudover gælder for Gods og enhver ydelse i tilknytning hertil tillige Nordisk Speditørforbunds Almindelige Bestemmelser 2015 (NSAB 2015), i det omfang NSAB 2015 ikke er fraveget ved Kundeaftalen eller ved nærværende forretningsbetingelser.

Ved hverdage forstås i det følgende mandag til fredag, eksklusive helligdage og undtagen den 5. juni (Grundlovsdag), den 24. december og den 31. december, medmindre andet udtrykkeligt er angivet.

#### 1.0 Definition af Gods

Gods er en distributionsløsning til befordring af Pallet og Groupage, der kan sendes til Norden omfattende Danmark, Sverige, Norge, Finland, Færøerne, Island og Grønland samt til Danmarks vigtigste eksportmarkeder og visse lande i Europa.

Det er en betingelse for at kunne sende Gods, at ordregiver har indgået en Kundeaftale herom med PostNord.

#### 1.1 Parter

Der skelnes i disse forretningsbetingelser mellem følgende parter ifm. vilkår, ansvar og forpligtigelser:

- Ordregiver er den juridiske og økonomisk ansvarlige part iht. Kundeaftalen.
- Modtager er den fysiske enhed, der modtager Gods. Denne part kan ikke gøre krav gældende mod PostNord i anledning af befordringen af Godset.
- PostNord er den udførende part og ansvarlig for, at fragten gennemføres iht. aftalte vilkår.

#### 1.2 Fysiske mål og vægt

Godset skal overholde de formater, der er anført i de respektive faktaark for PostNord Pallet og PostNord Groupage.

Såfremt PostNord kan konstatere, at Godsets reelle mål/vægt overskrider de/den anførte mål/vægt, foretager PostNord den nødvendige korrektion af mål/vægt (ved Groupage) eller pallettype (ved Pallet). PostNord fakturerer efter de korrigerede oplysninger samt opkræver et gebyr for rettelse af forkerte mål/vægtangivelse.

Såfremt der ved Pallet konstateres overskridelse af de/den maksimal tilladte mål/vægt for den største pallettype, fakturerer PostNord efter ordregivers oprindeligt anførte oplysninger, men pålægger et oversi-gegebyr. Hvis Godset overskrider det maksimal tilladte længdemål, vil der blive pålagt et tillæg.

Størrelsen af de ovenfor nævnte gebyrer og tillæg fremgår af PostNords til enhver tid gældende prislister på postnord.dk.

#### 1.3 Indhold

Det er ordregiveren, som har ansvaret for at undersøge, om indholdet af forsendelsen er told eller afgiftspligtigt, samt om det efter reglerne i modtagerlandet er tilladt at indføre indholdet af forsendelsen i modtagerlandet, og efter hvilke vilkår dette i givet fald kan ske. PostNord kontrollerer ikke disse forhold og er ikke i stand til at rådgive herom, men henviser i stedet ordregiver til at henvende sig til det pågældende lands myndigheder, eksempelvis ambassader eller konsulater.

PostNord påtager sig ikke befordring af Gods, hvis forsendelsens udformning eller indhold, eller hvis transport eller opbevaring af den, overtræder lovgivningen, eller kræver særlige foranstaltninger (som f.eks. frostvarer eller let fordærlige fødevarer), sikkerhedsforhold eller tilladelser.

Godset må desuden ikke have følgende indhold:

- Penge, rejsechecks, ihændehavepapirer, ædelmetaller, herunder platin, guld og sølv, ædelstene, smykker samt andre kostbare genstande. Ved ihændehavepapirer forstås gældsbreve, aktier, checks, der ikke er crossede, vekslers, depotbeviser og andre dokumenter, som repræsenterer en økonomisk værdi, og som legitimerer den person, som er i besiddelse af dokumentet, til at overdrage dokumentet, at modtage betaling i henhold til dokumentet, kræve løsøre udleveret eller kræve tjenesteydelser udført i henhold til dokumentet.
- Visse typer af farligt Gods. Farligt indhold kan på visse betingelser sendes som hhv. Farligt indhold med begrænset mængde eller Farligt Gods (ADR), se pkt. 4.0 og 5.0. Lithiumbatterier og lithiumceller, som ikke overskrider tilladte kapacitetsbegrænsninger, kan endvidere på visse betingelser sendes som Gods. Der gælder særlige regler om indpakning, mærkning og transportdokumenter. Nærmere oplysninger kan findes på [www.postnord.dk](http://www.postnord.dk).
- Våben, herunder softguns, og våbendele samt aktiv/inaktiv ammunition eller eksplosive elementer.
- Kopivarer og forfalskninger.
- Levende dyr iht. bekendtgørelse om beskyttelse af dyr under transport.
- 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.
- Gods til udlandet må ikke indeholde nogen form for korrespondance udvekslet mellem andre personer end ordregiveren og modtageren eller hosboende personer.
- Gods til udlandet må ikke indeholde cigaretter og andre tobaksvarer.
- Konstateres det, at en forsendelse har farligt eller ikke-tilladt indhold, vil forsendelsen blive returneret til ordregiver for dennes regning eller blive overgivet til den relevante myndighed.

#### 1.4 Mærkning

For at sende Gods med PostNord skal de til enhver tid gældende regler for adresselabels og strekkoder overholdes.

Ordregiver skal for hver kolli udfylde en label, der skal klæbes på forsendelsens yderemballage. Forsendelsens bruttovægt skal altid angives på labelen.

Ordregiver hæfter for ethvert misbrug af strekkoder, uanset hvem misbruget er begået af. Dette gælder også strekkoder, som afsender selv udskriver og anvender ved benyttelse af forsendelsessystemer stillet til rådighed af PostNord eller et af ordregiver selv eller af tredjemand udviklet forsendelsessystem.

Det er ordregivers ansvar, at modtagerens adresse er angivet på en sådan måde, at det kan forstås i modtagerlandet.

#### 1.5 EDI

Det er en betingelse for at sende Gods med PostNord, at ordregiver leverer elektroniske transportordrer i EDI format, jf. faktaark for Elektronisk data om din forsendelse.

Ved manglende EDI vil afsender blive opkrævet et gebyr, hvis størrelse fremgår af PostNords til enhver tid gældende prislister på [postnord.dk](http://postnord.dk).

EDI skal være afsendt til PostNord, inden Godset overdrages til befordring.

#### 1.6 Emballage

Ordregiver pakker indholdet. Den enkelte forsendelse skal være forsvarligt folieret med krympeplast (wrap-pet) eller lignende.

Det er ordregivers ansvar, at forsendelsen 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 indholdet er tilstrækkeligt beskyttet ved sædvanlig fragthåndtering, og det endvidere forhindres, at forsendelsen eller dens indhold volder skade på andre forsendelser, PostNord eller tredjemand.

PostNord er ikke forpligtet til at kontrollere emballagen, eller hvorledes forsendelsen er pakket. Såfremt PostNord ved afhentning af Gods skulle opdage, at forsendelsen ikke er pakket eller emballeret forsvarligt, er PostNord berettiget til, efter PostNords valg, enten at afvise forsendelsen eller kræve, at ordregiver underskriver en påtegning, hvoraf det fremgår, at forsendelsen fremsendes på ordregivers risiko.

Træemballage (herunder lastebærere) til Norge skal opfylde de internationale betingelser for behandling af uforarbejdet træ til fremstilling af emballage (ISPM 15). PostNord har ingen forpligtelser over for ordregiver i relation til lastebærere, indholdet er pakket på.

PostNord foretager ikke palleudveksling med ordregiver, medmindre der er indgået en skriftlig palleudvekslingsaftale. Palleudveksling kan kun foretages ved indenrigsforsendelser i Danmark. Løse paller, herunder EUR-paller, som PostNord måtte komme i besiddelse af, kan frit kasseres eller beholdes af PostNord.

Såfremt ordregiver har indgået en skriftlig palleudvekslingsaftale med PostNord, fører PostNord palle-regnskab med ordregiver på de vilkår, der fremgår af palleudvekslingsaftalen.

### 1.7. Fortoldning

Det er ordregiverens ansvar at foretage korrekt udfyldning af toldpapirer. Tolddeklarering betales som hovedregel af ordregiver, mens told og moms betales af modtager. Betaler modtager ikke ved forfald, kan beløbet opkræves hos ordregiver.

Ved sendelse til lande uden for EU skal ordregiver foruden adressekort vedlægge en handelsfaktura i 4 eksemplarer, der er underskrevet i hånden. Ved sendelse til de modtagerlande, som EU har en frihandelsaftale med, gælder modtagerlandets krav om oprindelsesdokumentation, f.eks. EUR 1 eller et enhedsdokument (ED-dokument eller SADDokument (Single Administrative Documents)). Handelsfakturaen skal indeholde information om samtlige kolli, der indgår i sendelsen.

Til nogle lande uden for EU er det en forudsætning, at toldoplysninger sendes elektronisk. Hvis toldoplysningerne ikke sendes elektronisk til PostNord, vil ordregiver blive opkrævet betaling for, at PostNord indtaster oplysningerne for ordregiver. Prisen herfor fremgår af PostNords til enhver tid gældende prisliste på [postnord.dk](http://postnord.dk).

### 1.8. Afhentning

Hvis sendelsen er omfattet af en fast aftale om udkørsel og afhentning, henvises til Forretningsbetingelser for Transporter.

Hvis sendelsen ikke er omfattet af en fast aftale om udkørsel og afhentning, gælder følgende:

Ordregiver skal afgive bestilling til PostNord om afhentning af Gods med angivelse af mængder og afhentningsdato. Afhentningen skal bestilles senest kl. 13.30 samme dag, som sendelsen ønskes afsendt. Gods afhentes hverdage mellem kl. 12.00 og kl. 16.00, og Godset skal derfor være klar til afhentning på den aftalte adresse fra kl. 12.00.

Såfremt Godset er booket efter kl. 13.30, vil Godset blive afhentet den førstkommende hverdag mellem kl. 8.00 og kl. 16.00.

PostNord er berettiget til at kræve betaling ved forgæves afhentning, ventetid og eventuelle ekstrakørsler forårsaget af, at Godset ikke er klar på afhentningstidspunktet.

Ved forgæves afhentning, ventetid og ekstrakørsler betales PostNords til enhver tid gældende listepris for henholdsvis forgæves afhentning, ventetid og ekstrakørsler.

PostNord yder ikke erstatning for forsinkelse med afhentning, jf. pkt. 1.12.1.

### 1.9. Råderet

For Gods til Danmark har ordregiver ikke ret til at råde over Godset under befordring på anden måde end ved at anmode PostNord om at standse Godset undervejs og at kræve dette returneret til ordregiver. Denne ret

ophører, når modtager kvitterer for modtagelsen af Godset på følgesedlens modtagerkopi eller via elektronisk SOG (Sign on Glass). Kvitteringer omtales herfter blot som Kvittering.

Ved sendelse af Gods til en række modtagerlande, der anerkender råderet, har ordregiver, indtil sendelsen er afleveret til den modtager, der er anført på sendelsen, ret til at kræve sendelsen tilbageleveret eller udleveret til en anden modtager.

Vil ordregiver udøve sin ret til at råde over Godset under befordring, skal denne give PostNord skriftlig instruks herom samt forvise ordregivers eksemplar af følgesedlen for det pågældende Gods.

PostNord refunderer ikke prisen for sendelser, der er tilbageleveret. Hvis ordregiver benytter sig af råderetten, er PostNord, udover prisen for returbefordring 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. Ordregiver tilpligtes i øvrigt at holde PostNord skadesløs for omkostninger og skade som følge af udførelsen af anvisningerne.

Godtgør modtager at have krav på udlevering af sendelsen i et tilfælde, hvor ordregiver har givet PostNord ordre om ikke at udlevere Godset til modtager, er PostNord berettiget til at oplægge sendelsen for ordregivers regning, indtil parterne er enige om, hvem der har ret til Godset, eller dette spørgsmål er afgjort ved en domstol eller voldgiftsret.

PostNord har ikke pligt til at efterkomme ordregivers anvisninger, hvis deres udførelse ikke er mulig på det tidspunkt, hvor anvisningerne når den person, som skal udføre dem, eller vil hindre den normale udøvelse af PostNords virksomhed, eller vil være til skade for ordregiver eller modtagere af andre sendinger. PostNord underretter straks ordregiver, hvis PostNord ikke kan efterkomme anvisningerne.

### 1.10. Levering

PostNord leverer Gods til Danmark i hele landet en gang om dagen på alle hverdage til den adresse, som ordregiver har angivet på følgesedlen. Der foretages dog ikke daglig levering til visse øer uden fast broforbindelse. Til enkelte små øer foretages ingen levering. Til andre øer sker levering kun mod betaling af ø-tillæg, se pkt. 1.11. Ønskes sendelsen leveret til fastlandshavnen, skal sendelsen sendes med serviceydelse Flexlevering og Telefonisk varsling, se pkt. 6.0 og 7.0. Se nærmere om levering til de forskellige danske øer uden fast broforbindelse i Faktaark for ø-levering på [www.postnord.dk](http://www.postnord.dk).

Forsendelserne leveres til den modtageradresse, som er angivet på sendelsen, men ikke nødvendigvis til en navngiven modtager. PostNord skal som minimum have adgang til at kunne levere Gods til modtagere på erhvervsadresser i hele tidsrummet mellem kl. 8.00-16.00 og på privatadresser i hele tidsrummet mellem kl. 8.00-18.00, og PostNord tilstræber at levere Godset i dette tidsrum, dog senere til øer uden fast broforbindelse. Ønskes sendelsen leveret til et bestemt tidspunkt, skal forsendelsen sendes med serviceydelse Tidsbestemt Levering, se pkt. 9.0.

PostNord er berettiget til at opkræve tillæg for ventetid i henhold til den til enhver tid gældende prisliste på [www.postnord.dk](http://www.postnord.dk), såfremt modtager ikke er klar til at tage imod Godset i ovennævnte tidsrum eller på det nærmere aftalte tidspunkt.

PostNord leverer Godset samlet et sted på modtageradressen ved vognkant så tæt på en rampe, fortov-

skant, port eller dør i jordhøjde, hvortil lastbilkørsel uhindret kan ske, medmindre andet er aftalt. Ønskes forsendelsen leveret andetsteds på modtageradressen, skal forsendelsen sendes med serviceydelsen Indbæring, se pkt. 8.0.

Såfremt modtager har indgået aftale med PostNord om Modtagerflex, kan PostNord desuden vælge at udlevere Gods med en vægt på under 35 kg. ved at henstille Godset på modtageradressen uden kontakt med personer på adressen. Det er modtager ansvar at sikre, at PostNord lovligt kan udlevere Gods på det aftalte sted. I sådanne tilfælde udgør PostNords udleveringsscan dokumentationen for udlevering af Godset.

PostNord er berettiget til i særlige tilfælde, hvor forhold hos modtager besværliggør aflevering, eller hvor aflevering er forbundet med risiko, at undlade at foretage aflevering af Gods, for eksempel på grund af løsgående hunde på adressen eller manglende fast og skridsikkert underlag til både kørsel og af-/pålæsning.

Gods til levering ved f.eks. storcentre leveres til den centrale varemottagelse. Hvis Gods skal leveres til butiksdør, er PostNord berettiget til at opkræve en tillægspris af ordregiver. Såfremt storcentret stiller krav til særligt løfteudstyr ved levering til butiksdør, og dette ikke stilles til rådighed for PostNord af storcentret, leveres Gods kun til varemottagelsen.

Gods afleveres mod kvittering til det forretningspersonale, der befinder sig på adressen, og som fremstår som legitimeret til at tage imod forsendelser. Hvis modtagervirksomheden drives fra indehaverens private bopæl, eller hvis forsendelsen er til en privatperson, kan Godset tillige afleveres mod kvittering til et voksent medlem af indehaverens husstand. Gods kan tillige afleveres uden kvittering, hvis Godset sendes med serviceydelsen Flexlevering, jf. pkt. 6.0.

Ved modtagers kvittering tiltræder modtager samtidig nærværende forretningsbetingelser, for så vidt angår punkterne 1.14, 1.15 og 1.16.

Ved aflevering af Gods til Danmark, som er omfattet af en palleudvekslingsaftale, gælder separate regler beskrevet i aftale om palleudveksling.

Hvis PostNord ikke kan aflevere forsendelsen, fordi de ovennævnte personer nægter at kvittere for modtagelse, eller fordi der er en forkert adresseangivelse, returneres forsendelsen til ordregiver på dennes regning. Se nærmere om levering af forsendelser i Faktaark for Pallet og Groupage på [www.postnord.dk](http://www.postnord.dk)

Hvis PostNord ikke kan aflevere Gods til Danmark, Sverige, Norge eller Finland til modtager, fordi PostNord ikke træffer en af ovennævnte personer på adressen, fordi det er forbundet med risiko at foretage aflevering, eller fordi der ikke har været adgang til at aflevere til modtager i tidsrummet mellem kl. 8.00-16.00 på erhvervsadresser og kl. 8.00-18.00 på privatadresser, får modtager en anmeldelse og kan ringe og aftale genudbringning. For Gods til Danmark foretages genudbringning en gang som standard mod et tillæg, der betales af ordregiver. For Gods til Sverige, Norge og Finland foretages genudbringning mod et tillæg, der betales af modtager.

For så vidt angår Gods med en vægt på under 35 kg., kan PostNord som alternativ til genudbringning vælge at lægge Godset til afhentning på et posthus, i Pakkeboksen eller på et omdelingscenter. PostNord adviserer i sådant tilfælde modtageren i form af en sms, en e-mail eller et brev. Adviseringen forevises ved afhentning af Godset på et posthus eller omdelingscenter. Når udlevering sker via Pakkeboksen anvendes pinkoder/stregkoder, som er angivet i adviseringen.

Videresendelse af en sms- eller e-mail advisering side-stilles med, at der er givet fuldmagt til vedkommende til at afhente Godset. Modtager eller den, der har fået fuldmagt dertil, kan herefter afhente Godset på post-huset eller omdelingscentret mod forevisning af den fornødne legitimation, eller i Pakkeboksen ved brug af pinkoder/stregkoder, inden for den frist, der står på adviseringen.

Gods til Danmark, Norge, Sverige og Finland står 14 dage, og hvis modtager ikke reagerer, bliver forsen-delsen returneret til ordregiver for dennes regning

Gods kan i de tilfælde, hvor det ikke har været muligt at finde hverken modtager eller ordregiver, uden ret-skendelse, åbnes af PostNord. Hvis det efter iværksæt-telse af rimelige foranstaltninger fortsat ikke er muligt at finde hverken modtager eller ordregiver, og Godset dermed er uanbringeligt for PostNord, vil Godset blive henlagt til afhentning hos PostNord i 1 måned, hvor-efter det sælges eller tilintetgøres uden yderligere varsel.

### 1.11. Pris

Prisen for forsendelse af Gods fastsættes på baggrund af ordregivers forsendelsesprofil. Prisen afhænger af Godstyper og lastebærere, samt hvilken zone og hvilket land Godset sendes til. Zonerne er inddelt efter post-nummerområder.

Såfremt Groupage ikke er stabelbart, er PostNord berettiget til at fastsætte prisen ud fra ladmeter. Når prisen fastsættes efter ladmeter eller kubikmeter, be-nytter PostNord de omregningsregler, der fremgår af Faktaark for Groupage og Pallet.

Prisen for forsendelse af Gods fremgår af Kundefafta-len eller bilag hertil.

Gods leveres til øerne Ærø, Fanø, Fur, Samsø, Anholt og Læsø mod et ø-tillæg, der tillægges automatisk ud fra modtagerens postnummer. Forsendelser til Bornholm skal ikke mærkes særskilt, da alle forsendelser af Gods til Bornholm som standard bliver omdelt til modtagere på øen. Læs mere i Faktaark om ø-levering.

Priser for Gods tillægges et indeksbaseret brændstof-tillæg, der løbende reguleres, samt et miljøtillæg. Stør-relsen af tillæggene fremgår af PostNords til enhver tid gældende prisliste på [www.postnord.dk](http://www.postnord.dk).

### 1.12. Erstatning

PostNord erstatningsansvar er reguleret af NSAB 2015 med de fravigelser, der fremgår af Kundefaftalen og disse forretningsbetingelser.

PostNord er under ingen omstændigheder ansvarlig for indirekte tab eller følgeskader, som fx tabt arbejds-fortjeneste, tab af markedsandele eller andre tilsva-rende skader eller tab.

Der udbetales alene erstatning, hvis der foreligger be-hørig dokumentation for kravet.

PostNord er ikke ansvarlig for forsendelser, som inde-holder farligt eller forbudt indhold, eller som overtræ-der kravene til indhold i pkt. 1.3.

#### 1.12.1. Forsinkelse

PostNord yder ikke erstatning for forsinkelse med afhentning, jf. pkt. 1.8. NSAB 2015 §§ 7, 15 og 19 finder således ikke anvendelse for afhentning af Gods, med-mindre andet særskilt aftales herom.

PostNords ansvar for forsinkelse i øvrigt er i henhold til NSAB 2015 begrænset til fragten (forsendelsespri-sen) for den forsinkede forsendelse.

PostNord er alene ansvarlig for, at forsendelsen kom-mer frem inden for rimelig tid (uden tidsløfte), jf. NSAB 2015, § 7.

Hvis der er aftalt levering i et bestemt tidsinterval, an-ses levering af forsendelsen for at være forsinket, hvis PostNord ankommer på leveringsadressen mere end 30 minutter efter det aftalte tidsinterval.

PostNord kan stille krav om, at ordregiver indhenter en skriftlig erklæring fra modtager om, at forsendel-sen var forsinket.

Erstatning for forsinkelse ydes i alle tilfælde efter reg-len i NSAB 2015, § 19 A. NSAB 2015, § 19 B om tidsløfte finder således ikke anvendelse, heller ikke selvom der er aftalt et bestemt tidsinterval for levering.

Eventuel erstatning for forsinkelse udbetales til orde-giver. Modtager kan ikke gøre krav på erstatning for forsinkelse.

Ud over de ansvarsfrihedsgrunde, der følger af NSAB 2015, yder PostNord ikke erstatning for forsinkelse i force majeure situationer mv., som nærmere beskrev-et i Kundefaftalen samt i situationer, hvor det ikke har været muligt eller har været forbundet med risiko at levere forsendelsen til modtager, f.eks. i tilfælde af løsgående bidske hunde eller manglende sneerydning/grusning på adressen.

#### 1.12.2. Bortkomst og beskadigelse i forbindelse med transport

I henhold til NSAB 2015 er PostNords ansvar for bort-komst, forringelse eller beskadigelse af en forsendel-se begrænset til 8,33 SDR pr. kilo bruttovægt.

PostNord yder kun erstatning for bortkomst, hvis forsendelsen er scannet hos PostNord. Hvis forsen-delsen ikke er scannet hos PostNord, kan PostNord efter konkret skøn yde erstatning på grundlag af en transportordre (EDI), såfremt de generelle betingelser i PostNords EDI betingelser er opfyldt.

PostNords ansvar for forsendelsen ophører ved afle-vering eller henstilling på modtageradressen i hen-hold til pkt. 1.10. PostNord er således uden ansvar for skader, bortkomst og forringelse opstået efter afle-vering eller henstilling. Ved Flexlevering og Modtager-flex udgør PostNords udleveringscan dokumentation for aflevering, jf. pkt. 1.10 og 6.0.

Ved fejlaflevering af forsendelsen, hvor ansvaret påhviler PostNord, betragtes den fejlludleverede for-sendelse som bortkommet og erstattes efter reglerne herom, hvis forsendelsen ikke efterfølgende kommer rette modtager i hænde.

PostNord kan kræve en revisorerklæring som doku-mentation for ordregivers erstatningskrav.

Det er en forudsætning for udbetaling af erstatning for bortkomst og forringelse af Gods, at modtager på tro og love skriftligt erklærer, at modtager ikke har modta-get forsendelsen eller det pågældende indhold.

I overensstemmelse med NSAB 2015 beregnes erstat-ning for bortkomst eller forringelse efter Godsets fak-turaværdi. Erstatning for beskadigelse ydes med det beløb, der svarer til værdiforringelsen, idet det påhvi-ler ordregiver at bevise, at Godset eventuelt ikke har nogen restværdi.

Erstatning kan med frigørende virkning udbetales til ordregiver.

Såfremt PostNord har udbetalt den maksimale erstat-ning for Godset, overgår ejendomsretten til Godset til PostNord.

### 1.13. Behandling af personoplysninger

#### 1.13.1. Kontaktoplysninger til den dataansvarlige og DPO

Personoplysninger om afsenderen og i visse tilfælde om modtageren af den tjeneste, afsenderen bestiller, behandles inden for rammerne af de bestilte tjenester. PostNord A/S, Hedegaardsvej 88, 2300 København S, Danmark, er dataansvarlig i henhold til gældende databeskyttelseslovgivning (Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 ("GDPR")) og national lovgivning, der indføres i henhold til GDPR) for den behandling af personoplysninger, der foretages inden for rammerne af den specifikke tjeneste, afsenderen har købt. PostNordkoncernen har udpeget en databe-skyttelsesrådgiver. Spørgsmål om, hvordan selskaber i PostNordkoncernen behandler personoplysninger, skal stilles til PostNords databeskyttelsesrådgiver, som nås via [dataprotectionofficer@postnord.com](mailto:dataprotectionofficer@postnord.com).

#### 1.13.2. Formålet med behandlingen og retsgrundlag

Personoplysninger behandles med følgende formål:

- For at kunne levere den tjeneste, afsenderen har bestilt i henhold til tjenestebeskrivelsen og de særlige forretningsbetingelser for tjenesten.
- For at kunne kommunikere med afsenderen via kundeservice, ved bestilling af tjenesten og ved reklamation og returnering.
- For at kunne vedligeholde, udvikle, teste og for-bedre PostNords tjenester og de tekniske plat-forme, de stilles til rådighed og samt for at kunne udarbejde anonymiseret statistik.

PostNords retsgrundlag for at behandle personoplys-ninger er, at behandlingen er nødvendig for at opfyl-de aftalen med afsenderen, dvs. levere den tjeneste, afsenderen har bestilt hos PostNord. PostNords rets-grundlag kan også være, at PostNord har en retlig forpligtelse, der skal opfyldes inden for rammerne af PostNords befordringspligt. PostNord støtter sig med hensyn til retsgrundlag til en interesseafvejning, hvor personoplysninger behandles for at kunne udvikle, teste og forbedre PostNords tjenester og de tekniske platforme, som de stilles til rådighed på. PostNord har en berettiget interesse i at udføre sådanne behandl-inger for at kunne forbedre oplevelsen og funktionalite-ten i de tjenester, kunderne tilbydes.

#### 1.13.3. Kategorier af personoplysninger

De kategorier af personoplysninger, der vil blive be-handlet i forbindelse med levering af tjenesten, frem-går af en eventuel Kundefaftale, samt af de til enhver tid gældende forretningsbetingelserne og faktaark for den pågældende tjeneste. Det kan dreje sig om nav-ne, postadresser, e-mailadresser, telefonnumre, op-lysninger om forsendelsers indhold og modtagerop-lysninger. I nogle tilfælde vil der også være tale om at behandle oplysninger som alder, personnummer, præferencer, adfærdsmønstre m.m. vedrørende af-senderens kunder, afsendere og modtagere af forsen-delser, afsenderens ansatte og eksterne konsulenter, samt ansatte og eksterne konsulenter hos afsende-rens samarbejdspartnere og leverandører.

#### 1.13.4. Kategorier af modtagere af personoplysninger og overførsel til tredjelande

PostNord kan benytte samarbejdspartnere til at udføre opgaver på PostNords vegne, f.eks. til at stille IT-tjenester til rådighed. Udførelse af disse tjenester kan medføre, at PostNords samarbejdspartnere både i og uden for EU/EØS får adgang til afsenderens (og i nogle tilfælde evt. modtagerens) personoplysninger. Virksomheder, der håndterer personoplysninger på PostNords vegne, skal altid indgå en aftale med PostNord, så PostNord også hos vores samarbejdspartnere kan sikre et højt sikkerhedsniveau i forbindelse med personoplysninger. Der træffes særlige sikkerhedsforanstaltninger i forhold til samarbejdspartnere uden for EU/EØS som f.eks. at indgå aftaler, der indeholder de standardkontraktbestemmelser for overførsel af personoplysninger, som er godkendt af EU-kommissionen og tilgængelige på EU-kommissionens hjemmeside.

Såfremt afsenderen har valgt email-advisering, har PostNord desuden ret til at dele modtagerens navn og e-mailadresse med Trustpilot A/S med det formål, som udtrykkeligt fremgår af pkt. 1.13.2. Trustpilot A/S har ikke ret til at anvende modtagerens navn og e-mailadresse til andre formål end hvad der fremgår af pkt. 1.13.2.

PostNord kan desuden blive nødt til at udlevere personoplysninger til tredjemand som f.eks. politiet eller andre myndigheder i forbindelse med efterforskning af kriminalitet, eller hvis PostNord i øvrigt har pligt til at udlevere sådanne oplysninger i henhold til lovgivning eller myndighedsafgørelser.

#### 1.13.5. Sletning

Personoplysninger bliver kun behandlet af PostNord, så længe det er nødvendigt for at opfylde formålene med behandlingen. PostNord har procedurer, som sikrer, at oplysningerne derefter slettes.

#### 1.13.6. Den registreredes rettigheder og retten til at klage til tilsynsmyndigheden

Den registrerede har - i overensstemmelse med det, der følger af gældende lovgivning om personoplysninger - ret til på et hvilket som helst tidspunkt at anmode om indsigt i de personoplysninger, der behandles, at få rettet forkerte personoplysninger, at anmode om, at PostNord afslutter behandlingen og sletter den registreredes personoplysninger, at anmode om, at behandlingen af personoplysningerne begrænses, at udøve sin ret til dataportabilitet og at gøre indsigelse mod behandling af sine personoplysninger. Den registrerede skal i så fald kontakte PostNords databeskyttelsesrådgiver på ovennævnte e-mailadresse. Den registrerede har også ret til på et hvilket som helst tidspunkt at klage til den relevante tilsynsmyndighed, hvis den registrerede mener, at personoplysningerne behandles i strid med gældende databeskyttelseslovgivning.

#### 1.13.7. Behandling af personoplysninger hvor afsenderen er en erhvervskunde eller en organisation

I de tilfælde, hvor afsender er en erhvervsdrivende eller en organisation, og afsender har leveret personoplysninger til PostNord for at PostNord kan opfylde en indgået Kundefaite, er hver part dataansvarlig for sin egen behandling af disse personoplysninger.

### 1.14. Reklamationer

PostNord registrerer oplysninger om ordregivers og modtagers navn og adresse, forsendelsens størrelse,

vægt og scanning i track og trace til brug for behandling af eventuelle reklamationer vedrørende Gods.

Reklamation skal ske inden for de frister, der er angivet i NSAB 2015.

I tillæg til NSAB 2015 gælder, 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](http://www.postnord.dk).

#### 1.15. Forældelse

PostNords ansvar for enhver form for krav, uanset årsagen, ophører, såfremt der ikke er anlagt sag inden for et år i overensstemmelse med NSAB 2015, § 28.

#### 1.16. Ordregivers ansvar

Hvis modtager bærer risikoen for en forsendelse, er ordregiver forpligtet til forudgående at informere modtager om vilkårene for befordringen i henhold til disse forretningsbetingelser.

Udover de tilfælde, der fremgår af NSAB2015, § 26, er ordregiver forpligtet til at holde PostNord skadesløs for ethvert tab og enhver omkostning, som forvoldes PostNord, herunder i forbindelse med krav der fremsættes af tredjemand mod PostNord, som følge af, at:

- Ordregiver indleverer Gods til befordring i strid med punkt 1.3
- Gods er mangelfuldt emballeret, mærket eller stuvet
- Ordregiver har afgivet fejlagtige oplysninger om, hvem der er berettiget til en erstatning
- PostNord tilpligtes at udrede erstatning til modtager eller tredjemand, som overstiger den erstatning, PostNord i henhold til nærværende forretningsbetingelser ville have været forpligtet til at betale til ordregiver, såfremt ordregiver havde været den erstatningsberettigede.

### 2.0 Returløsning i Danmark

Gods, der sendes som Retur, er omfattet af de for Gods gældende forretningsbetingelser, jf. pkt. 1.1 - 1.156, dog med følgende fravigelser:

Gods Retur kan kun benyttes til Gods til Danmark.

#### 2.1. Påtegning

Forsendelser, der sendes som Retur, skal bestilles hos PostNord som en EDI meddelelse via et forsendelsessystem. Det er til enhver tid ordregivers ansvar, at der er korrekt opmærkning af Godset, når det afhentes.

#### 2.2. Afhentning

Ved Retur fra øer uden fast broforbindelse sker afhentning kun på fastlandshavn. Transport fra den oprindelige modtager og til fastlandshavnen foranstalles uden om PostNord for ordregivers egen regning og risiko.

Ordregiver skal gøre den oprindelige modtager opmærksom på, at returGodset skal være klar til afhentning på dagen i tidsrummet fra kl. 10.00 - 16.00. I øvrigt henvises til pkt. 1.8, herunder vedrørende ventetid og ekstrakørsel, som i givet fald vil blive faktureret ordregiver.

### 3.0 Returløsninger fra udland

Gods med Returservice er omfattet af de for Gods gældende forretningsbetingelser, jf. pkt. 1.1 - 1.15, dog med følgende fravigelser:

Returservice kan kun benyttes til Gods, der skal retur fra Sverige, Norge eller Finland.

#### 3.1. Definition

Ved forsendelse af Gods med Returservice betaler modtager (ordregiver) prisen for forsendelse af Gods i henhold til Kundefaiteens bestemmelser herom.

Det er en betingelse for at kunne sende Gods med Returservice, at det er anført i Kundefaite, og at der fra det pågældende land kan sendes Gods med Returservice til modtageren.

### 4.0 Farligt indhold i begrænset mængde

Gods, der sendes med Farligt indhold i begrænset mængde er omfattet af de for Gods gældende forretningsbetingelser, jf. pkt. 1.1 - 1.16, dog med følgende fravigelser:

Farligt indhold i begrænset mængde og i en vis udstrækning, kan kun benyttes til Gods til Danmark, Sverige, Norge og Finland.

#### 4.1. Definition

En forsendelse med Farligt indhold i begrænset mængde er en forsendelse af farligt Gods emballeret og mærket som begrænset mængde, og som overholder alle relevante krav i ADR-konventionens kapitel 3.4.

#### 4.2. Tilladt indhold

Oplysninger om, hvilke stoffer, der tillades som Farligt indhold i begrænset mængde fremgår af positivlisten på [www.postnord.dk](http://www.postnord.dk).

Et kolli med farligt indhold i begrænset mængde må højst veje 20 kg, og der må kun være ét stof (UN-nummer) pr. kolli.

For forsendelser til de øvrige nordiske lande, skal ordregiver udfylde dokumentet IMDG farligt Gods til søtransport. Emballagen skal mærkes med mærket for begrænset mængde farligt indhold. Mærket skal måle 10 x 10 cm.

#### 4.3. Ordregivers ansvar

Det er ordregivers ansvar, at transport af stofferne er tilladt, samt at stoffernes tilstand, emballage og mærkning samt øvrige forhold er i overensstemmelse med de til enhver tid gældende forskrifter i ADR-konventionen og PostNords regler. Læs mere om Farligt Indhold i begrænset mængde på [www.postnord.dk](http://www.postnord.dk).

Hvis PostNord under transporten konstaterer, at ordregiver ikke har overholdt gældende regler og de derfor af nødvendige sikkerhedsregler, har PostNord uden ansvar ret til at aflæse, ødelægge eller uskadeliggøre indholdet i henhold til CMR-lovens regler herom.

Ved fejl eller forsømmelse, herunder ukorrekt emballering fra ordregivers side, bærer denne det fulde ansvar i tilfælde af heraf følgende beskadigelse af egne eller øvrige forsendelser. Ordregiver bærer ligeledes det fulde ansvar for påført personskaade eller tingsskaade i sådanne tilfælde.

## 5.0 Farligt Gods (ADR)

Gods, der sendes som farligt Gods, er omfattet af de for Gods gældende forretningsbetingelser, jf. pkt. 1.1-1.15, med de fravigelser der fremgår af forretningsbetingelserne for Farligt Gods (ADR), hvortil der henvises.

## 6.0 Flexlevering

Gods, der sendes med Flexlevering, er omfattet af de for Gods gældende forretningsbetingelser, jf. pkt. 1.1 - 1.15, dog med følgende fravigelser:

Flexlevering kan kun benyttes til Gods til Danmark, Sverige, Norge og Finland.

### 6.1 Indhold

En Godsforsendelse med et indhold, der har en ubetydelig værdi for uvedkommende, kan sendes som Gods med Flexlevering.

### 6.2 Påtegning

På følgesedlen skal serviceydelsen "FLEXLEVERING" fremgå med klar tekst. Derudover kan der i modtagerfeltet, angives forslag til, hvor forsendelsen kan henstilles på adressen.

### 6.3 Emballage

Gods, der sendes med Flexlevering, skal pakkes på engangspaller. Hvis Gods er sendt på EUR-palle, betragter PostNord EUR-pallen som en engangspalle, hvorved palleudveksling ikke foretages.

### 6.4 Aflevering

Gods med Flexlevering må henstilles på den anførte modtageradresse, f.eks. på det sted, som ordregiver har foreslået, hvis der i forbindelse med omdelingen ikke træffes personer på adressen, som Gods forsendelsen kan udleveres til mod kvittering.

Det er ordregivers ansvar, at PostNord lovligt kan aflevere Gods med Flexlevering på det af ordregiver oplyste sted.

### 6.5 Erstatning

Ved Gods med Flexlevering ophører PostNords erstatningsansvar, når PostNord afleverer forsendelsen til modtager eller henstiller Godsforsendelsen på adressen. PostNord er ikke ansvarlig for, hvad der sker med Godsforsendelsen, efter den er henstillet på modtageradressen, herunder hverken bortkomst eller beskadigelse af Gods forårsaget af fx tyveri eller vejrlig. Ordregiver har bevisbyrden for, at en Godsforsendelse med Flexlevering, som er scannet udleveret af PostNord, ikke er afleveret i overensstemmelse med ovenstående regler.

Læs mere i faktaark om Flexlevering.

## 7.0 Telefonisk varsling

Gods, der sendes med Telefonisk Varsling, er omfattet af de for Gods gældende forretningsbetingelser, jf. pkt. 1.1 - 1.15, dog med følgende fravigelser:

Telefonisk Varsling kan kun benyttes til Gods til Danmark, Sverige, Norge og Finland.

## 7.1 Påtegning

På følgesedlen skal serviceydelsen "TELEFONISK VARSLING" fremgå som klar tekst med angivelse af telefonnummer på modtager.

Gods med Telefonisk Varsling kan ikke kombineres med returløsningerne, jf. pkt. 2.0 og 3.0.

## 7.2 Aflevering

PostNord tilstræber, at modtager kontaktes pr. telefon ca. en halv time før levering forventes.

Læs mere i faktaark om Advisering.

## 8.0 Indbæring

Gods, der sendes med Indbæring, er omfattet af de for Gods gældende forretningsbetingelser, jf. pkt. 1.1 - 1.15, dog med følgende fravigelser:

Indbæring kan kun benyttes til Gods til Danmark.

### 8.1 Påtegning

På følgesedlen skal serviceydelsen "INDBÆRING" fremgå som klar tekst med angivelse af leveringssted.

Gods med Indbæring kan ikke kombineres med returløsningerne, jf. pkt. 2.0 og 3.0.

### 8.2 Vægt og fysiske mål

Gods med Indbæring skal følge de krav til vægt og mål, der fremgår af Faktaark for PostNord Pallet og PostNord Groupage - Indbæring af Gods.

### 8.3 Emballage

Tomme EUR-paller (hel- og halvpaller) samt kvartpaller (brun plast) medtages retur efter tømning.

Hvis indholdet, der skal bæres op, giver risiko for afsmitning eller riveskader, skal det være emballeret. Ordregiver skal sikre tæthed af spande, dunke eller lignende med flydende indhold.

### 8.4 Aflevering

Modtager skal kvittere for Godsforsendelsen, inden emballagen brydes, og indholdet bæres ind. Såfremt forsendelsen sendes i kombination med Flexlevering, og der ikke er nogen til at kvittere for modtagelsen, foretages Indbæring til det af ordregiver angivne sted uden forudgående kvittering.

Hvis en kolli overstiger vægtgrænsen, læses den af pallen ved modtagers dør/port i jordniveau, og modtageren må selv sørge for Indbæring.

Såfremt adgangsforholdene vurderes som værende ikke-acceptable, leveres forsendelsen som almindeligt Gods.

### 8.5 Erstatning

Ved Gods med Indbæring ophører PostNords erstatningsansvar, når PostNord har scannet udleveret, og modtageren har kvitteret for modtagelsen. Hvis Gods med Indbæring sendes i kombination med Flexlevering, gælder erstatningsreglerne for Flexlevering, jf. pkt. 6.5.

## 9.0 Tidsbestemt levering

Gods, der sendes med Tidsbestemt Levering, er omfattet af de for Gods gældende forretningsbetingelser, jf. pkt. 1.1 - 1.15, dog med følgende fravigelser:

Tidsbestemt Levering kan kun benyttes til Gods til Danmark, Sverige og Norge.

### 9.1 Aflevering

PostNord tilstræber, jf. dog pkt. 1.10, at Gods med Tidsbestemt Levering til Danmark leveres mellem kl. 7.00 og kl. 9.00 (Levering før 9) og mellem kl. 7.00 og kl. 12.00 (Levering før 12) hverdagen efter (til/fra Bornholm dog to hverdage efter), at forsendelsen er blevet afhentet af PostNord.

Tidsbestemt Levering er ikke muligt til øer uden fast broforbindelse. Se nærmere faktaark for Tidsbestemt Levering.

Det er muligt for modtager selv at afhente Godsforsendelser tilknyttet Tidsbestemt Levering fra kl. 7.00 på det center, distributionen foregår fra, såfremt modtager har indgået skriftlig aftale herom med PostNord.

### 9.2 Påtegning

På følgesedlen skal serviceydelsen "TIDSBESTEMT LEVERING" fremgå som klar tekst.