

## Forretningsbetingelser

# EMS INTERNATIONAL EXPRESS

### Generelle oplysninger

Nærværende forretningsbetingelser gælder for forsendelse af EMS International Express-forsendelser.

Forretningsbetingelserne gælder for EMS International Express-forsendelser, der indleveres til postbefordring den 1. januar 2018 og senere.

Ved hverdage forstås i det følgende mandag til fredag, ekskl. helligdage og undtagen den 5. juni (Grundlovsdag), den 24. december, den 31. december og mellemdage godkendt af Trafik-, Bygge- og Byggestyrelsen, medmindre andet udtrykkeligt er angivet. Mellemdage er enkelthverdage, der falder mellem søn- og helligdage samt officielle fridage.

### 1.0 EMS international EXPRESS

#### 1.1 Befordringstid

Befordringstiden for en EMS International Express-forsendelse er afhængig af det modtagerland, som EMS International Express-forsendelsen sendes til. PostNords Kundeservice kan give nærmere oplysninger om befordringstiden til det enkelte modtagerland.

#### 1.2 Fysiske mål

Alle EMS International Express-forsendelser skal overholde følgende formater:

- Minimum: 14 x 9 cm. Såfremt en forsendelse har form som en rulle eller en stang: længde 10 cm og længden + 2 x diameter/højde = 17 cm.
- Maksimum: længde 150 cm og længde + den største omkreds målt i en anden retning end længderetningen = 300 cm.

#### 1.3 Vægt

En EMS International Express-forsendelse må maksimalt veje 20 kg inklusive emballage.

#### 1.4 Indhold

Det er afsenderen, som alene har ansvaret for at undersøge, om indholdet af en EMS International Express-forsendelse er told- eller afgiftspligtigt i modtagerlandet, om det efter reglerne i modtagerlandet er tilladt at indføre forsendelsens indhold i modtagerlandet, om det er tilladt at eksportere forsendelsens indhold til 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.

En EMS International Express-forsendelse må ikke have følgende indhold:

- Penge, rejsechecks, ihændevederpapirer, ædelmetaller, herunder platin, guld og sølv, ædelsten samt andre kostbare genstande. Ved ihændevederpapirer forstås gældsbreve, aktier, checks, der ikke er crossed, veksler, depotbeviser og andre dokumenter, som repræsenterer en økonomisk værdi, og som legitimerer den person, som er i besiddelse af do-

kumentet, til at overdrage dokumentet, at modtage betaling i henhold til dokumentet, kræve løsøre udleveret eller kræve tjenesteydelser udført i henhold til dokumentet.

- 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 beteges som farligt gods i "UN Recommendations on the Transport of Dangerous Goods. Model Regulations" (FN's modelbestemmelser). Lithium batterier eller lithium celler installeret i udstyr kan dog sendes i EMS International Express-forsendelser, når særlige indpakningsregler overholdes. PostNord kan give nærmere oplysning herom. En EMS International Express-forsendelse må højst indeholde enten to lithium batterier installeret i udstyr eller højst fire lithium celler installeret i udstyr. Effekten af lithium batterier eller lithium celler må ikke indeholde mere end 2 g lithium hhv. 100WH pr. batteri. Batterier eller celler installeret i udstyr, som producenten har betegnet som mangelfulde af sikkerhedsmæssige årsager, eller som er blevet ødelagt, eller som har mulighed for at kunne producere farlig udvikling af varme, brand eller kortslutning, må ikke sendes i EMS International Express-forsendelser. Det samme gælder for batterier og celler, som ikke er installeret i udstyr. PostNord har udarbejdet brochuren "Farlige stoffer, der ikke må sendes med PostNord" samt informationsmateriale om farligt gods / lithiumbatterier, som kan fås på posthuset.
- Våben/softguns af enhver art og aktiv/inaktiv ammunition eller eksplosive elementer.
- Levende dyr.
- Kopivarer og forfalskninger.
- Konstateres, ved gennemlysning før flytransport, at en EMS International Express-forsendelse har farligt eller forbudt indhold, vil forsendelsen blive returneret til afsender, eller afsenders forholdsordre vil blive søgt indhentet.

#### 1.5 Emballage

Det er afsenderens ansvar alene, at en EMS International Express-forsendelse har en emballage, der sikrer, at indholdet er tilstrækkeligt beskyttet ved sædvanlig posthåndtering, herunder maskinsortering, og som endvidere forhindrer, at forsendelsen volder skade på andre forsendelser, PostNord eller tredjemand.

Den enkelte forsendelse skal emballeres og lukkes på forsvarlig vis under hensyntagen til dens vægt, størrelse og indhold samt befordringsmåde og befordringstid. Emballagen og lukningen skal være af en sådan beskaffenhed, at indholdet af forsendelsen er beskyttet mod at blive knust eller beskadiget under gentagen postbehandling, og således at det ikke er muligt at få adgang til indholdet uden at efterlade sig tydelige spor. På forsendelsens emballage eller indpakning skal der være den

fornødne plads til påtegninger og påklæbning af labels.

PostNord er ikke forpligtet til at kontrollere emballagen. Såfremt PostNord ved afhentning/indlevering af en forsendelse skulle opdage, at forsendelsen ikke er pakket eller emballeret forsvarligt, er PostNord berettiget til, efter PostNords valg, enten at afvise forsendelsen eller kræve, at afsenderen underskriver en påtegning, hvoraf det fremgår, at forsendelsen fremsendes på afsenderens risiko. Dette indebærer, at der ikke udbetales erstatning ved helt eller delvist tab af indhold eller beskadigelse.

Skrøbeligt indhold er teknisk udstyr, herunder computer-, edb- og laserudstyr og lignende, porcelæn, glas og tilsvarende skrøbelige genstande samt møbler, barnevogne og lignende, der på grund af genstandens form ikke kan staves sammen med andre EMS International Express-forsendelser. Sådant indhold må kun sendes i emballage, som fuldt ud kan beskytte indholdet og fjerne enhver risiko for beskadigelse af andre forsendelser, personale eller tredjeparts personale og/eller ejendom.

#### 1.6 Fortoldning

Det er afsenderens ansvar at foretage korrekt udfyldning af toldpapirer. Tolddeklaration samt told og moms betales af modtageren. Betaler modtageren ikke ved forfald, kan beløbet opkræves hos afsenderen.

#### 1.7 Adresselabels og følgebepapirer

Inden indleveringen skal EMS International Express-forsendelser være forsynet med adresselabels med stregkoder. PostNord kan give nærmere oplysning herom. Afsender hæfter overfor PostNord for ethvert misbrug af EMS-stregkoder, uanset hvem misbruget er begået af. Dette gælder også EMS-stregkoder, som afsender selv udskriver og anvender ved benyttelse af forsendelsessystemer stillet til rådighed af PostNord eller et af afsender selv eller af tredjemand udviklet forsendelsessystem. Adresselabels og stregkodemærker skal placeres på forsendelsens største flade. Der må ikke sættes bånd, tape eller lignende hen over stregkoden, og stregkoden må ikke bukke om hjørner. Hvis emballage genbruges, skal gamle stregkoder være fjernet. Det er afsenderens ansvar, at modtagerens adresse er angivet på en sådan måde, at det kan forstås i modtagerlandet. Det er ikke muligt alene at angive en postboks-adresse som modtager.

#### 1.8 Indlevering

EMS International Express-forsendelser indleveres på det posthus eller den erhvervsindlevering, der fremgår af kundeaftalen. EMS International Express-forsendelser skal være ledsaget af en "Følgeseddel EMS International Express". Når forsendelserne indleveres, skal hver transportemballage dvs. hver plastiksæk, postcontainer eller palle være påsat en seddel med teksten "PP EMS International Express".

EMS International Express-forsendelser kan efter separat aftale og mod betaling afhentes af PostNord.

## 1.9 Råderet

Ved afsendelse af EMS International Express-forsendelser har afsenderen indtil forsendelsen er afleveret til den modtager, der er anført på forsendelsen, ret til at kræve forsendelsen tilbageleveret eller udleveret til en anden modtager. PostNord refunderer ikke portoen for en forsendelse, der er tilbageleveret. Hvis afsenderen benytter sig af råderetten, er PostNord berettiget til at opkræve et gebyr for fremsendelse af anmodningen om den ændrede disposition. I visse tilfælde vil der af postoperatoren i modtagerlandet hos modtageren blive opkrævet yderligere porto ved omdirigering.

## 1.10 Udlevering

EMS International Express-forsendelser leveres til den modtageradresse, som er angivet på forsendelsen, men ikke nødvendigvis til en navngiven modtager. Hvis der ikke træffes nogen på adressen afleveres en anmeldelse om, at forsendelsen kan afhentes på et nærmere angivet sted. Forsendelser udleveres som udgangspunkt kun mod kvittering. Forsendelserne kan spores via Track & Trace på [www.postnord.dk](http://www.postnord.dk).

## 1.11 Returnering

Hvis en EMS International Express-forsendelse ikke kan udleveres til modtager, bliver den returneret til afsender mod betaling af eventuelle ikke annullerede afgifter og gebyrer.

## 1.12 Behandling af personoplysninger

1.12.1 For at opfylde aftalen med kunden vil PostNord behandle personoplysninger på kundens vegne. De kategorier af personoplysninger og de kategorier af registrerede, der vil blive behandlet i forbindelse med opfyldelse af aftalen, fremgår af aftalen, forretningsbetingelserne og faktaark for de tjenester, der til enhver tid er omfattet af aftalen. Det kan dreje sig om navne, postadresser, e-mailadresser, telefonnumre, oplysninger om forsendelsers indhold og modtageroplysninger. I nogle tilfælde vil der også blive behandlet oplysninger som alder, personnummer, præferencer, adfærdsmønstre m.m. vedrørende kundens kunder, afsendere og modtagere af forsendelser, kundens ansatte og eksterne konsulenter samt ansatte og eksterne konsulenter hos kundens samarbejdspartnere og leverandører. Personoplysningerne behandles af PostNord med henblik på at opfylde PostNords forpligtelser i henhold til aftalen. Behandlingen vil foregå så længe, det er nødvendigt for at opfylde aftalen.

1.12.2 PostNord skal anses som databehandler af de personoplysninger, som kunden er dataansvarlig for i overensstemmelse med definitionerne heraf i gældende databeskyttelseslovgivning.

1.12.3 Krav i denne databehandlerklausul, der følger af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 General Data Protection Regulation (GDPR), men ikke af nugældende lovgivning, der gælder indtil maj 2018, skal gælde mellem parterne fra og med det tidspunkt, hvor GDPR træder i kraft. Indtil maj 2018 gælder den nuværende databeskyttelseslovgivning, Persondataloven (lov nr. 429 af 31/05/2000).

1.12.4 PostNord indestår for, at de personoplysninger, som PostNord får adgang til som led i aftalen, alene vil blive behandlet i henhold til aftalen samt kundens eventuelle øvrige dokumenterede instrukser. PostNord indestår for at efterleve de forpligtelser, der følger af GDPR, herunder artikel 28.3 a)-h) i GDPR.

1.12.5 PostNord har ret til at benytte underleverandører i forbindelse med PostNords behandling af personoplysninger i henhold til aftalen. I det omfang PostNord benytter underleverandører (underdatabehandlere), som behandler kundens

personoplysninger, skal følgende gælde: PostNord skal efter anmodning informere kunden om eventuelle planer om at benytte nye underdatabehandlere eller at skifte underdatabehandlere, så kunden har mulighed for at gøre indsigelse mod sådanne ændringer. PostNord skal i forhold til de underdatabehandlere, der benyttes, indgå aftale om behandling af personoplysninger på vilkår, der svarer til dette punkt 1.12. Hvis PostNord engagerer underleverandører i tredjelande, påtager PostNord sig at sikre, at der foreligger retsgrundlag for overførsel til tredjelande i overensstemmelse med gældende databeskyttelseslovgivning.

1.12.6 PostNords ansvar for eventuelle tab som følge af PostNords misligholdelse af forpligtelser i henhold til dette punkt 1.12 kan for hvert aftaleår ikke overstige femten (15) pct. af det beløb, kunden debiteres af PostNord i løbet af det pågældende aftaleår.

Parterne er enige om, at den betaling PostNord modtager i henhold til aftalen, ikke omfatter betaling for de foranstaltninger og aktiviteter, der er nødvendige for at opfylde dette punkt 1.12. PostNord har ret til betaling efter løbende regning for eventuelt arbejde og dokumenterede udgifter til foranstaltninger og aktiviteter i henhold til dette punkt 1.12.

## 1.13 Pris

Prisen for en EMS International Express-forsendelse afhænger af forsendelsens vægt.

## 1.14 Erstatning

PostNords erstatningsansvar for EMS International Express-forsendelser er reguleret af NSAB 2015 med de fravigelser, der fremgår af kundeaftalen og disse forretningsbetingelser.

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

### 1.14.1 Erstatning ved forsinkelse

PostNord yder aldrig erstatning ved forsinkelse af EMS International Express-forsendelser.

### 1.14.2 Erstatning ved bortkomst, forringelse og beskadigelse

I overensstemmelse med NSAB 2015 kan erstatningen for en EMS International Express-forsendelse maksimalt udgøre 8,33 SDR pr. kg. bruttovægt, der er beskadiget, forringet eller bortkommet. PostNord yder dog erstatning for dokumenterede tab op til 40 SDR pr. EMS International Express-forsendelse + 4,50 SDR pr. kg. bruttovægt, hvis dette medfører en højere erstatning til afsender.

I relation til krav om erstatning som følge af delvis tab af indhold eller beskadigelse m.v. af en EMS International Express-forsendelse forbeholder PostNord sig ret til visuelt at besigtige forsendelsen før udbetaling af en eventuel erstatning. PostNord godtgør i den sammenhæng eventuelle portoomkostninger i forbindelse med returnering af forsendelsen, hvis disse dokumenteres af afsenderen i form af en kvittering eller lignende.

## 1.15 Afsenders erstatningsansvar

Afsenderen er forpligtet til at holde PostNord skadesløs for ethvert tab, som PostNord lider, som følge af afsenders forhold herunder, at en EMS International Express-forsendelsens indhold eller emballering ikke overholder kravene til indhold og emballage i nærværende forretningsbetingelser.

Herudover er afsenderen erstatningsansvarlig efter reglerne i NSAB 2015.

## 1.16 Reklamation

Reklamation skal ske indenfor 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, at EMS International Express-forsendelsen blev overgivet til PostNord. Sker reklamation ikke inden fristen, vil kravet være fortabt.

Reklamationer skal sendes til PostNord pr. e-mail [ems.dk@postnord.com](mailto:ems.dk@postnord.com). Nærmere information om reklamationer findes på [postnord.dk](http://postnord.dk).

## 1.17 Klager

Såfremt afsender eller modtager ønsker at klage over PostNords befordring af en EMS International Express-forsendelse, skal klagen indgives til [ems.dk@postnord.com](mailto:ems.dk@postnord.com).

Klagen skal indgives inden 6 måneder efter forsendelsens indlevering til befordring.

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

Afgørelsen kan indbringes for PostNords ankefunktion, Oliefabriksvej 49, 2770 Kastrup. Ankefunktionen yder i øvrigt klagevejledning.