

## Forretningsbetingelser

# MODTAGERFLEX

### Generelle oplysninger

Forretningsbetingelserne gælder for Modtagerflex. Herudover gælder PostNord A/S generelle forretningsbetingelser samt produktfaktaark for de enkelte produkter. Forretningsbetingelserne gælder for forsendelser, der leveres på modtageradressen fra 1. januar 2018 og senere.

PostNord kan ændre disse forretningsbetingelser ved at gøre den ændrede version tilgængelig på PostNords hjemmeside [www.postnord.dk](http://www.postnord.dk) mindst 1 måned forud for ikrafttrædelsen. Væsentlige ændringer vil dog altid blive varslet individuelt og skriftligt med 1 måneds varsel.

Ved hverdage forstås i det følgende mandag til fredag, medmindre andet er angivet.

### 1.0 Modtagerflex

#### 1.1 Definition

Modtagerflex er en aftale mellem modtagerkunden og PostNord, hvor modtagerkunden accepterer, at PostNord henstiller forsendelsen på et aftalt sted.

#### 1.2 Aftale

For at kunne modtage forsendelser med Modtagerflex skal modtageren være tilmeldt ordningen. Ved tilmelding modtages et Modtagerflex mærke, der skal sættes på modtagerens brevkasse.

Modtagerflex kan ikke oprettes for beboere i fritidsboliger, der kun er beboet en del af året.

Tilmeldingen gælder hele husstanden. Er modtagerkunden en virksomhed, gælder tilmeldingen for alle virksomheder på adressen.

Ved tilmelding til Modtagerflex accepterer modtageren at påtage sig ansvaret for eventuel bortkomst eller beskadigelse af en forsendelse, efter at PostNord har afleveret den på det aftalte sted. Det er modtagerens ansvar at sikre, at PostNord lovligt kan aflevere forsendelsen det aftalte sted.

Modtageren accepterer også, at information om tilmeldingen til Modtagerflex bliver videregivet til afsenderen af forsendelsen.

For at tilmeldingen kan imødekommes, skal ansøgeren være fyldt 18 år og være myndig. Aftalen træder i kraft for pakker senest 7 hverdage efter, at PostNord har modtaget tilmeldingen og for store breve (maxi breve), når Modtagerflexmærket er placeret på brevkassen.

#### 1.3 Forsendelser omfattet af Modtagerflex

Forsendelser, der distribueres af PostNord, kan tilknyttes Modtagerflex. Dette gælder også forsendelser, der distribueres på vegne af andre distributører.

Værdiforsendelser, rekommanderede forsendelser og forsendelser, som kræver modtagerens kvittering kan dog ikke tilknyttes Modtagerflex.

Forsendelser, der ikke opfylder betingelserne for Modtagerflex, vil blive lagt til afhentning på posthuset eller i Pakkeboksen. Modtageren får besked fra PostNord, når forsendelsen er klar til afhent-

ning. Dette sker ved fremsendelse af en sms og/eller en e-mail til det mobilnummer/e-mailadresse, som PostNord har fået fra afsenderen af forsendelsen, eller ved at der lægges en blanket i modtagerens brevkasse/brevindkast.

#### 1.4 Omdeling

Der sker omdeling af pakker og maxibreve mandag – fredag. PostNord omdeler forsendelsen på det med modtageren aftalte sted. PostNord kan dog aflevere forsendelsen i modtagers brevkasse eller brevindkast, hvis forsendelsens mål og vægt gør det muligt.

Hvis afsender har indgået aftale med PostNord om Flexlevering, kan PostNord i stedet vælge at henstille forsendelsen, på det af afsenderen foreslåede sted. Der skal være let og uhindret adgang til afleveringsstedet.

Modtagerflex betyder, at postbuddet ikke ringer på, men sætter forsendelsen på det af modtageren anførte sted.

Afstanden mellem det sted, modtageren udpeger til Modtagerflex, og det sted, hvor pakker m.v. i øvrigt afleveres til modtageren, skal være indenfor rimelig afstand.

Når en forsendelse bliver omdelt med Modtagerflex, giver PostNord modtageren besked, når forsendelsen er afleveret. Dette sker ved fremsendelse af en sms og/eller en e-mail til det mobilnummer/den emailadresse, som PostNord har fået fra afsenderen af forsendelsen, eller ved at der lægges en blanket i modtagerens brevkasse/brevindkast.

Hvis PostNord forhindres i at aflevere en forsendelse på det aftalte sted pga. forhold hos modtageren, vil forsendelsen blive lagt til afhentning efter reglerne beskrevet i pkt. 1.3 ovenfor. Dette gælder eksempelvis, hvis modtager bor i en låst opgang, hvortil omdeleren ikke kan få adgang.

#### 1.5 Behandling af personoplysninger

##### 1.5.1 Kontaktoplysninger til den dataansvarlige og DPO

Personoplysninger om modtageren behandles inden for rammerne af de bestilte tjenester. PostNord A/S, Hedegaardsvej 88, 2300 København S, Danmark, eller andre selskaber i PostNord-koncernen er dataansvarlige for den behandling af personoplysninger, der foretages inden for rammerne af den specifikke tjeneste, modtageren har købt. Det fremgår indledningsvist af disse forretningsbetingelser, hvilket PostNord-selskab, der har ansvaret for at levere tjenesten, og som dermed også er dataansvarlig, og der er anført kontaktoplysninger til dette PostNord-selskab. PostNord-koncernen har udpeget en databeskyttelsesrådgiver. Spørgsmål om, hvordan selskaber i PostNord-koncernen behandler personoplysninger, skal stilles til PostNords databeskyttelsesrådgiver, som nås via [dataprotectionofficer@postnord.com](mailto:dataprotectionofficer@postnord.com).

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 parter-

ne 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).

##### 1.5.2 Formålet med behandlingen og retsgrundlag

Personoplysninger behandles med følgende formål:

- For at kunne levere den tjeneste, modtageren har bestilt i henhold til tjenestebeskrivelsen og de særlige forretningsbetingelser for tjenesten.
- For at kunne kommunikere med modtageren via kundeservice, ved bestilling af tjenesten og ved reklamation og returnering.
- For at kunne vedligeholde, udvikle, teste og forbedre PostNords tjenester og de tekniske platforme, de stilles til rådighed på.

PostNords retsgrundlag for at behandle personoplysninger er, at behandlingen er nødvendig for at opfylde aftalen med modtageren, dvs. levere den tjeneste, modtageren har bestilt hos PostNord. PostNords retsgrundlag 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 behandlinger for at kunne forbedre oplevelsen og funktionaliteten i de tjenester, kunderne tilbydes.

##### 1.5.3 Kategorier af personoplysninger

De kategorier af personoplysninger, der vil blive behandlet i forbindelse med opfyldelse af aftalen om Modtagerflex, 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 være tale om at behandle oplysninger som alder, personnummer, præferencer, adfærdsmønstre m.m. vedrørende modtagerens kunder, afsendere og modtagere af forsendelser, modtagerens ansatte og eksterne konsulenter, samt ansatte og eksterne konsulenter hos modtagerens samarbejdspartnere og leverandører.

##### 1.5.4 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 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.

PostNord kan desuden blive nødt til at udlevere personoplysninger til tredjepart 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.

#### 1.5.5 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.

#### 1.5.6 Den registreredes rettigheder og retten til at klage til tilsynsmyndigheden

Modtageren 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 modtagerens personoplysninger, at anmode om, at behandlingen af personoplysningerne begrænses, at udøve sin ret til dataportabilitet og at gøre indsigelse mod behandling af sine personoplysninger. Modtageren skal i så fald kontakte PostNords databeskyttelsesrådgiver på ovennævnte e-mailadresse. Modtageren har også ret til på et hvilket som helst tidspunkt at klage til den relevante tilsynsmyndighed, hvis modtageren mener, at personoplysningerne behandles i strid med gældende databeskyttelseslovgivning.

#### 1.5.7 Behandling af personoplysninger, hvor modtageren er en erhvervskunde eller en organisation

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

### 1.6 Opsigelse

Opsigelse af aftalen om Modtagerflex kan ske via blanket, der kan afleveres til postbuddet eller sendes til PostNord. Private husstande kan desuden opsiges aftalen via ePosthuset på <http://www.postnord.dk/koeb-online/selvbetjening>. Forsendelser, der modtages efter opsigelsen er modtaget hos PostNord, kan afhentes som normalt.

Opsigelsen træder senest i kraft efter 7 hverdage. Ved opsigelse skal husstanden sørge for, at mærket fjernes. Hvis mærket ikke fjernes, kan det ske, at forsendelser bliver omdelt i henhold til den opsagte aftale. Erstatningsansvaret i tilfælde af bortkomst eller beskadigelse påhviler i så tilfælde den modtagerkunde, som den opsagte aftale var indgået med.

Såfremt aftalen om Modtagerflex ikke opsiges ved fraflytning, eller der ikke meldes flytning til PostNord, er modtagerkunden stadig pålagt ansvaret for eventuel bortkomst eller beskadigelse af forsendelser leveret til den fraflyttede adresse.

### 1.7 Råderet og erstatningsansvar

Når en forsendelse modtages med Modtagerflex, ophører PostNords erstatningsansvar, efter omdeleeren har afleveret forsendelsen på det af modtager anviste sted. PostNord er ikke ansvarlig for, hvad der sker med forsendelsen, når den er afleveret på modtageradressen – hverken ved bortkomst, vejrligsskader eller lignende.

Det er modtagerens ansvar at sikre, at PostNord lovligt kan aflevere forsendelsen det aftalte sted.