

## Forretningsbetingelser

# Kundeportalen

PostNord A/S ("PostNord") stiller PostNords kundeportal ("Kundeportalen") til rådighed for kunden ("Kunden"). Kunden kan være en privat person eller en virksomhed eller anden organisation.

Nærværende forretningsbetingelser er gældende for al Kundens brug af Kundeportalen.

Formålet med Kundeportalen er at yde en mere omfattende kundeservice og sikre effektiv kommunikation med PostNord.

### 1. Kundens forpligtelser

#### 1.1 Autoriseret bruger

PostNord tildeler brugernavn og adgangskode til Kunden eller – i en virksomhed eller anden organisation – administratorer hos Kunden ("Kundens administratorer") med henblik på, at de kan bruge Kundeportalen. Kundens administratorer kan tildele brugerrettigheder i Kundens organisation.

Kundens administratorer anses for at være autoriseret af Kunden til at have adgang til og fuldt ud bruge Kundeportalen og alle dens funktioner på vegne af Kunden.

Kunden har det fulde ansvar for at sikre, at ingen andre eller – i en virksomhed eller anden organisation – kun en godkendt medarbejder, der er autoriseret til at købe ydelser hos PostNord, tildeles brugerrettigheder, herunder brugernavn og adgangskode, til Kundeportalen. Kunden har det fulde ansvar for al anvendelse af Kundeportalen via Kundens brugernavn og adgangskode. Kunden skal holde PostNord skadesløs for alle omkostninger og skader, som måtte opstå ved Kundens brug af Kundeportalen.

#### 1.2 Kontrol af brugernavn og adgangskode

Det påhviler Kunden at sikre, at ingen andre eller – i en virksomhed eller anden organisation – kun godkendte medarbejdere, der er autoriseret til at købe ydelser hos PostNord, får kendskab og/eller adgang til Kundens brugernavne og adgangskoder til Kundeportalen.

Kunden har ansvaret for at give instruktioner til brugerne af Kundeportalen om, at brugernavne og adgangskoder er strengt personlige, at brugerne ikke må afsløre brugernavne og adgangskoder for udenforstående, og at brugerne ikke må gøre notater, som udenforstående kan få adgang til og forstå.

#### 1.3 Spærring

Hvis Kunden har mistanke om eller burde have mistanke om, at uautoriserede personer har fået adgang til brugernavne og adgangskoder, skal Kunden straks informere PostNord ved f.eks. at kontakte Kundelinjen eller bruge den relevante funktion i Kundeportalen.

#### 1.4 Diverse

Kunden skal altid følge og overholde de af PostNord til enhver tid udstedte anbefalinger og instruktioner. Disse anbefalinger og instruktioner findes på Kundeportalen eller på [www.postnord.dk](http://www.postnord.dk).

Kunden skal betale de priser, der er aftalt mellem parterne. I mangel af en prisaftale gælder PostNords til enhver tid gældende prisliste.

### 2. PostNords forpligtelser

#### 2.1 Spærring

PostNord har ansvaret for hurtigst muligt at spærre Kundens adgang til Kundeportalen efter en anmodning om spærring i henhold til punkt 1.3 ovenfor.

#### 2.2 Kundeservice

Hvis Kundeportalen ikke fungerer korrekt, skal Kunden informere PostNord via den relevante funktion i Kundeportalen eller via PostNords Kundelinje. PostNord afhjælper problemet på den måde og inden for det tidsrum, PostNord finder passende i forhold til det aktuelle problem. PostNords ansvar for fejl, mangler og forsinkelser i forbindelse med Kundeportalen er begrænset til det i punkt 6 anførte.

#### 2.3 Tilgængelighed

Kundeportalen er normalt tilgængelig hver dag med undtagelse af planlagte og ikke-planlagte serviceinduer til vedligeholdelse og opgraderinger af Kundeportalen.

PostNord vil i det omfang, det i det konkrete tilfælde skønnes nødvendigt, informere om serviceinduer via Kundeportalen eller e-mail. PostNord garanterer ikke, at Kundeportalen stilles til rådighed uden problemer, fejl eller forsinkelser, bl.a. fordi Kundeportalen på visse tidspunkter er uovervåget og uden support.

### 3. Ændringer

PostNord har ret til at opdatere og opgradere Kundeportalen med nye funktioner uden at informere Kunden eller indhente Kundens samtykke. PostNord vil dog fra gang til gang bestrebe sig på at informere om sådanne opdateringer og opgraderinger, hvor det er relevant.

PostNord har endvidere ret til at ændre Kundeportalen af tekniske grunde som f.eks. ny kapacitet, nye scripts, informationssikkerhed eller administrative applikationer.

Kunden har altid ansvaret for at holde sig informeret om gældende brugerrettigheder og disse forretningsbetingelser.

De gældende brugerrettigheder og forretningsbetingelser for Kundeportalen findes på [www.postnord.dk](http://www.postnord.dk). Kunden anerkender og accepterer, at brugerrettighederne og disse forretningsbetingelser til enhver tid kan ændres i aftaleperioden.

PostNord har ret til at ændre brugerrettighederne og disse forretningsbetingelser uden at informere Kunden og uden kundens accept. Ændringer træder i kraft tredive (30) dage efter, at ændringerne er offentliggjort på [www.postnord.dk](http://www.postnord.dk).

Ændringer, der er foranlediget af gældende lovgivning, forordninger eller myndighedsafgørelser, træder dog i kraft med øjeblikkelig virkning. Såfremt Kunden ikke kan acceptere ændringerne, har Kunden ret til at opsigte aftalen om Kundeportalen.

Hvad angår ydelser, hvor Kundeportalen kan eller skal anvendes til udførelsen af ydelserne, er de relevante betingelser anført i de forretningsbetingelserne for den pågældende ydelse.

### 4. Meddelelser

En meddelelse, som PostNord har sendt til Kunden via e-mail til den e-mailadresse, som er angivet i ansøgningen om adgang til Kundeportalen, anses for at være Kunden i hænde senest ti (10) dage efter afsendelsen.

Kunden skal straks informere PostNord om ændring af e-mailadresser og andre kontaktoplysninger.

### 5. Gyldighedsperiode, opsigelse og spærring

Når Kunden har accepteret disse forretningsbetingelser, får Kunden indtil videre adgang til Kundeportalen.

Opsigelse kan ske på følgende måde: Kunden har ret til at opsigte adgangen til Kundeportalen med øjeblikkelig virkning. Når en opsigelse er kommet PostNord i hænde, skal PostNord hurtigst muligt spærre Kundens adgang til Kundeportalen.

PostNord har ret til at spærre adgangen til Kundeportalen med øjeblikkelig virkning, hvis:

- Kunden bruger Kundeportalen i strid med disse forretningsbetingelser eller i strid med de formål, der er anført heri
- Der er rimelig grund til at formode, at Kunden ikke opfylder sine forpligtelser over for PostNord
- Der er rimelig grund til at formode, at Kundeportalen vil blive misbrugt eller brugt til andre formål end dem, der er anført heri
- Der er foretaget ti (10) mislykkede loginforsøg på Kundeportalen på vegne af Kunden, eller der er anden begrundet mistanke om misbrug, eller Kundens kundeaftale med PostNord ophører.

PostNord kan desuden opsigte Kundens adgang til Kundeportalen med to (2) ugers varsel, efter at en opsigelse er kommet PostNord i hænde.

Kundeportalen spærres under alle omstændigheder senest, når opsigelsen træder i kraft.

### 6. Ansvar

PostNord er ikke ansvarlig for indirekte skader eller skader eller tab, der opstår i forbindelse med Kundens brug af Kundeportalen. PostNord er således ikke ansvarlig for skader eller tab, der er forvoldt af eksempelvis, men ikke begrænset til:

- At Kundeportalen ikke er tilgængelig, er ude af funktion, eller at der optræder fejl, hændelser eller problemer
- At Kundeportalen er spærret på et fejlagtigt grundlag eller af forkerte årsager
- At der er mangler eller fejl i den information, der vises på Kundeportalen

Kun dokumenterede tab vil blive erstattet, og erstatningen udbetales kun, hvis kravet dokumenteres behørigt.

Krav mod PostNord skal rejses senest et år efter den pågældende hændelse. Hvis kravet ikke rejses inden for den fastsatte frist, mistes retten til at rejse kravet.

### 7. Behandling af personoplysninger

#### 7.1 PostNord som dataansvarlig

7.1.1 Når PostNord behandler personoplysninger for at kunne administrere konti, give adgang til Kundeportalen, yde kundeservice, udarbejde

anonymiseret statistik, samt udvikle og teste PostNords IT-systemer, betragtes PostNord som dataansvarlig i henhold til databeskyttelseslovgivningen.<sup>1</sup>

7.1.2 Som dataansvarlig behandler PostNord personoplysninger vedrørende Kunden (hvis Kunden er en privatperson) og/eller Kundens medarbejdere (hvis Kunden er en juridisk enhed) og fuldmagtshavere i forbindelse med modtagelse af breve og pakker, f.eks. navn, adresse, e-mailadresse, bruger-ID og loginoplysninger.

7.1.3 Yderligere oplysninger om PostNords behandling af personoplysninger og om den registreredes rettigheder i forbindelse med en sådan behandling findes i vores eksterne Integritetspolitik på [www.postnord.dk/personlige-oplysninger](http://www.postnord.dk/personlige-oplysninger). Hvis Kunden er en juridisk enhed, har Kunden ansvaret for at informere sine medarbejdere og fuldmagtshavere om PostNords behandling af personoplysninger.

7.1.4 Den dataansvarlige for behandling af personoplysninger er PostNord A/S, Hedegaardsvej 88, 2300 København SV.

## 7.2 PostNord som databehandler

7.2.1 Når PostNord behandler personoplysninger på kundelister, som Kunden opretter eller uploader på Kundeportalen, betragtes PostNord som databehandler i henhold til databeskyttelseslovgivningen og behandler sådanne personoplysninger på Kundens vegne. Personoplysningerne på kundelisterne behandles med det formål at levere de ydelser og funktioner på Kundeportalen, som Kunden har bestilt. Når PostNord er databehandler, finder nedenstående bestemmelser om behandling af personoplysninger anvendelse.

7.2.3 De kategorier af personoplysninger, PostNord kan behandle, er f.eks. navn, adresse, e-mailadresse, og telefonnummer vedrørende Kundens kunder.

7.2.4 PostNord forpligter sig til kun at behandle personoplysninger i overensstemmelse med disse betingelser og andre dokumenterede instrukser fra Kunden. PostNord forpligter sig til at overholde alle forpligtelser i databeskyttelseslovgivningen herunder, men ikke begrænset til, artikel 28, stk. 3, litra a) til h) i GDPR.

7.2.5 PostNord har en generel ret til at benytte underdatabehandlere til at udføre PostNords behandling af personoplysninger i henhold til disse betingelser. PostNord skal på anmodning underrette Kunden om eventuelle planer om at benytte nye underdatabehandlere eller udskifte underdatabehandlere, så Kunden har mulighed for at gøre indsigelse mod sådanne ændringer. PostNord skal indgå databehandlersaftaler, der opfylder kravene i databeskyttelseslovgivningen, med sine underdatabehandlere. Hvis PostNord benytter underdatabehandlere i et tredjeland, forpligter PostNord sig til at sikre retsgrundlaget for overførslen til tredjelandet i overensstemmelse med databeskyttelseslovgivningen, f.eks. ved – med mandat fra Kunden og på dennes vegne – at indgå en såkaldt dataoverførselsaftale med EU-Kommissionens standardkontraktbestemmelser.

7.2.6 Kunden er ansvarlig for sletning af de personoplysninger, Kunden uploader eller opretter på Kundeportalen.

7.2.7 PostNords ansvar for skader, der opstår i forbindelse med behandling af personoplysninger, kan for hvert kalenderår ikke overstige femten (15) procent af det beløb, PostNord debiterer Kunden for de ydelser, Kunden har bestilt via Kundeportalen i det pågældende år.

7.2.8 Hvis og når Kunden anmoder om PostNords assistance til at overholde Kundens egne forpligtelser i henhold til databeskyttelseslovgivningen, f.eks. besvarelse af anmodninger fra registrerede, er PostNord berettiget til betaling for tids- og materialeforbrug.

<sup>1</sup> Den gældende databeskyttelseslovgivning er Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af

fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv

95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse, "GDPR") og den nationale lovgivning til gennemførelse af GDPR.