

Forretningsbetingelser

Pakker

Generelle oplysninger

Forretningsbetingelser for PAKKER gælder for forsendelse af følgende produkter:

Befordringspligtige produkter:

- MyPack Collect og MyPack Home op til 20 kg
- Postpakker
- Værdiforsendelser

Ikke-befordringspligtige produkter:

- MyPack Home over 20 kg
- PostNord Parcel
- Returprodukter (PostNord Return Pickup PostNord Return Drop Off og PostNord Pickup Request)

I det følgende kaldet PAKKE(R).

I tillæg til forretningsbetingelserne for PAKKER og enhver ydelse i tilknytning hertil gælder Nordisk Speditørforbunds Almindelige Bestemmelser 2015 (NSAB 2015), i det omfang NSAB 2015 ikke er fraveget ved Kundeaftalen eller ved nærværende forretningsbetingelser.

Særlig opmærksomhed henledes på, at krav mod PostNord forældes efter 1 år (NSAB 2015 § 28), og at panteretten (NSAB 2015 § 14) omfatter såvel aktuelle som tidligere krav. Krav på forsendelse m.v. skal honoreres uanset aftalens leveringsbetingelser (NSAB 2015 § 11).

De produktspecifikke krav fremgår af faktaark for det enkelte pakkeprodukt, herunder også hvilke lande det enkelte pakkeprodukt kan sendes til.

Forretningsbetingelserne gælder for PAKKER, der indleveres til befordring den 1. januar 2020 og senere.

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

MyPack omfatter alene pakker, der sendes af en erhvervsafsender til en privatperson. PostNord Parcels omfatter alene pakker, der sendes af en erhvervsafsender til en erhvervsmodtager. Ved en erhvervsafsender eller -modtager forstås en afsender eller modtager, der ikke er en privatperson. En privatperson er en fysisk person, der hovedsageligt handler uden for sit erhverv.

Visse befordringspligtige og ikke-befordringspligtige produkter kan mod tillægsbetaling sendes som Værdiforsendelser til Danmark, Færøerne, Grønland og Island. Værdiforsendelser er PAKKER, der sendes med en angiven værdi, og som PostNord kun udleverer til modtager mod underskrift for modtagelsen.

PostNord kan ændre afsenders angivelse af, at der er tale om PostNord Parcel, såfremt det følger af

PostNords registreringer, at modtager er en privatperson. PostNord vil i et sådant tilfælde behandle den pågældende forsendelse som en MyPack Home. Forsendelsen bliver i så fald omfattet af PostNords faktaark for MyPack og Kundeaftalens priser for MyPack. Forsendelsen vil desuden blive faktureret som en MyPack Home.

Det er en betingelse for at kunne sende MyPack, Returprodukter og PostNord Parcel, at afsender har indgået en Kundeaftale herom med PostNord.

1.0 Service og kvalitet

Servicekravet for indenlandske PAKKER er dag til dag-befordring som minimum på hverdage mellem alle byer, undtagen til Bornholm, hvor en ekstra hverdag må påregnes. For pakker omfattet af Post Danmarks befordringspligt gælder i henhold til den Individuelle tilladelse til Post Danmark A/S, at 93 % af pakkerne skal være befordret i overensstemmelse med servicekravet.

PostNord omdeler overalt i Danmark PAKKER én gang om dagen på alle hverdage til den adresse, som afsender har angivet på pakken.

Der foretages dog ikke daglig omdeling, hvis der er tale om:

- særlige afsides eller utilgængelige steder, der er beliggende i landdistrikter,
- øsamfund, hvortil der ikke er normal forbindelse med færge eller båd, eller
- når særlige forhold taler for det.

PostNord er berettiget til i særlige tilfælde, hvor forhold hos modtager besværliggør omdeling, eller hvor omdeling er forbundet med fysisk eller psykisk risiko, at undlade omdeling af PAKKER, for eksempel på grund af løsgående bidske hunde på adressen, manglende snerydning/grusning, chikanøs eller i øvrigt krænkende/truende adfærd.

Af arbejdssikkerhedsmæssige hensyn udleveres PAKKER til byggepladser kun, hvis der er placeret en skurvogn eller anden kontorfacilitet ved indgangen til byggepladsen.

Befordringstiden for PAKKER til udlandet, Færøerne og Grønland kan ses på postnord.dk.

PAKKER til destinationer i Grønland, hvortil der ikke er skibsforbindelse indenfor en måned efter indleveringen af pakken, videreføres med fly. I disse tilfælde vil afsender blive opkrævet et tillæg.

2.0 Fælles produktkrav

2.1 Fysiske mål og vægt

PAKKERs minimum- og maksimummål samt vægtgrænse fremgår af faktaark for det enkelte pakkeprodukt.

PAKKER der ikke egner sig til maskinsortering jf. PostNords anvisninger om emballering, bliver pålagt et tillæg for særlig håndtering.

Indleveres ved en fejl en PAKKE til Danmark, der overstiger vægtgrænsen eller de maksimale mål for det konkrete pakkeprodukt, kan PostNord vælge at anse den pågældende forsendelse for at være en stykgodsforsendelse (Groupage). Forsendelsen er i så fald omfattet af PostNords forretningsbetingelser for Groupage. Ved indlevering af en MyPack Collect til Danmark, hvor den scannede vægt er over 20 kg og op til 35 kg, vil PostNord anse den pågældende forsendelse for en MyPack Home, og forsendelsen er i så fald omfattet af betingelserne for MyPack Home over 20 kg i nærværende forretningsbetingelser for PAKKER. I begge de ovennævnte tilfælde vil den pågældende forsendelse for aftalekunder blive faktureret som hhv. Groupage (stykgods) eller MyPack Home, og for kontantprodukter vil der blive udstedt en portoregning. Afsender vil desuden blive opkrævet et konverteringsgebyr, der fremgår af PostNords til enhver tid gældende prisliste på postnord.dk. Forsendelsen kan endvidere blive forsinket.

Indleveres ved en fejl en PAKKE til udlandet, der overstiger vægtgrænsen eller de maksimale mål for det konkrete pakkeprodukt, vil PAKKEN blive returneret til afsender, der vil blive opkrævet et beløb svarende til fremsendelsesprisen.

2.2 Indhold

PostNord påtager sig ikke befordring af PAKKER, hvis pakkens udformning eller indhold, eller hvis transport eller opbevaring af den, overtræder lovgivningen, eller kræver særlige foranstaltninger (som f.eks. frostvarer og letfordærlige fødevarer), sikkerhedsforhold eller tilladelser.

En PAKKE må dog indeholde emballerede ikke-letfordærlige (ikke-kølekrævende) fødevarer.

Markedsværdien af indholdet af en PAKKE, uanset pakkeprodukt, må ikke overstige et beløb svarende til DKK 100.000.

Forsendelser indeholdende penge, rejsechecks, kreditkort, ihændehaverpapirer, ædelmetaller, herunder platin, guld og sølv, ædelstene, smykker, juveler, perler, pelse, tæpper, kunstværker, gavekort eller billetter samt andre kostbare genstande skal sendes som Værdiforsendelse, medmindre indholdet har en værdi af højst EUR 520.

Der gælder særlige regler for indhold i Værdiforsendelser, se faktaark for Værdi.

En PAKKE må desuden ikke have følgende indhold:

- 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 betegnes som farligt gods i "UN Recommendations on the Transport of Dangerous Goods, Model Regulations" (FN's modelbestemmelser). Farligt indhold i begrænset mængde kan på visse betingelser sendes som PAKKE, dog ikke hvis PAKKEN sendes til

destinationer, hvor PostNord transporterer PAKKEN med fly.

- Lithium celler eller lithium batterier, der ikke er installeret i udstyr, er kategoriseret som farligt indhold og må derfor ikke sendes som PAKKE. Erhvervskunder, der har en Kundeaftale med PostNord, må dog i visse tilfælde sende lithium celler eller lithium batterier, der ikke er installeret i udstyr, hvis deres UN-klassificering tillader emballering og forsendelse i henhold til ADR kap. 3.3, særlig bestemmelse 188.

Lithium batterier eller lithium celler, der er installeret i udstyr, kan sendes som PAKKE, når særlige indpaknings- og mærkningsregler overholdes. PostNord kan give nærmere oplysning herom, samt til hvilke lande, hvor det efter reglerne i modtagerlandet ikke er tilladt at sende PAKKER indeholdende lithium batterier og lithium celler installeret i udstyr. En pakke må højst indeholde enten fire lithium celler installeret i udstyr eller lithium batterier installeret i udstyr. Indholdet af lithiummetal eller lithiumlegering i celler må ikke overstige 1 g pr. celle og for celler med lithiumioner maksimalt 20 Wh pr. celle. Indholdet af lithiummetal eller lithiumlegering i batterier må ikke overstige 2 g lithium pr. batteri og for batterier med lithiumioner maksimalt 100 Wh pr. batteri. Lithium celler eller lithium batterier installeret i udstyr, som producenten har betegnet som sikkerhedsmæssigt mangelfulde, er beskadiget eller potentielt kan udvikle farlig varme, brand eller kortslutning, må ikke sendes som PAKKE.

- Våben, våbendele, softguns og knive, der kræver tilladelse at erhverve, besidde, bære eller anvende, samt kopier af disse, og aktiv/inaktiv ammunition eller eksplosive elementer.
- Cigaretter, andre tobaksvarer eller ulovlige rusmidler.
- Kopivarer og forfalskninger.
- 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.
- Levende dyr, bortset fra f.eks. bier, rovmider og andre dyr, der ikke er hvirveldyr og ikke kræver særlig pleje under transporten. Det er afsenders ansvar, at forsendelsen ikke er i strid med Dyreværnsloven med dertil hørende regulering.

Konstateres det, at en PAKKE har farligt eller ikke-tilladt indhold, vil forsendelsen blive returneret til afsender mod betaling, eller overgivet til den relevante myndighed.

2.3 EDI, labels og strekkoder

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

Pakkestrekkoden bruges til sortering og genkendelse af betalende afsender. Afsender hæfter over for PostNord for ethvert misbrug af afsenders pakkestrekkoder, uanset hvem misbruget er begået af. Dette gælder også pakkestrekkoder, 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.

PAKKER, der vejer over 20 kg, skal påklæbes strekkodemærkat "Tung pakke".

Adresselabels og strekkodemærkat skal placeres på pakkens største flade. Der må ikke sættes bånd, tape eller lignende hen over strekkoden, og strekkoden må ikke bukke om hjørner. Hvis emballage genbruges, skal gamle strekkoder være fjernet.

For PAKKER omfattet af en Kundeaftale er det en betingelse, at afsender leverer elektroniske transportordrer (EDI) for alle forsendelser til PostNord på én af følgende måder:

- ved at Kunden tilmelder sig og anvender Pacsoft Online, som i basisudgaven stilles vederlagsfrit til rådighed af PostNord,
- ved at anvende et andet transportadministrativt system.

EDI skal være afsendt til PostNord, inden PAKKEN overdrages til befordring, dog tidligst 7 dage før overdragelsen.

Det er ikke muligt alene at angive en postboksadresse som modtager.

Strekkodeintervaller må ikke genbruges før 1 år og 3 måneder efter, at de har været i brug sidst.

Der gælder særlige regler for labels, strekkoder og påtegning for Værdiforsendelser og Postpakker, se faktaark for hhv. Værdi og Postpakker.

2.4 Emballage

Det er afsenders ansvar, at en PAKKE har en emballage, der sikrer, at indholdet er tilstrækkeligt fastgjort og beskyttet ved gentagen palle- og pakkehåndtering, herunder automatisk maskinsortering, og som endvidere forhindrer, at PAKKEN volder skade på andre forsendelser, PostNord eller tredje-mand. Ved særlige tunge genstande, flasker, kugle- eller stangformet indhold, skal PAKKEN emballeres, så indholdet ikke kan forskubbe sig eller selve forsendelsen under håndtering og transport. Emballeringen skal endvidere være så solid og udført på en sådan måde, at det ikke er muligt at komme til indholdet uden at efterlade sig synlige spor.

Porcelæn, glas, glasflasker og tilsvarende skrøbelige genstande skal emballeres i en kraftig kasse, der er fyldt op med et velegnet materiale til at beskytte indholdet, for eksempel kugler eller "chips" af skumpolystyren. Det skal sikres, at der under transporten ikke kan ske gnidninger eller stød enten mellem genstandene i en PAKKE eller mellem genstandene og siderne på emballagen.

Væsker, herunder vin, øl og lignende, og stoffer, der let bliver flydende eller kondenserer, skal være anbragt i beholdere, der er fuldstændigt sikrede mod udsivning. Den enkelte beholder skal være emballeret og anbragt i en særligt solid kasse indeholdende et beskyttende materiale, som kan absorbere væsken i tilfælde af brud på beholderen, og som sikrer, at indholdet ikke skades ved maskinsortering. Teknisk udstyr, herunder computer-, edb- og laserudstyr og lignende, skal sendes i en kraftig kasse og skal inde i kassen være emballeret med tætsidende formstøbt støbdabsorberende materiale, f.eks. flamingo. Emballagen skal være tilpasset det pågældende tekniske udstyr, således at det tekniske udstyr er tilstrækkeligt sikret mod stødpåvirkninger og ikke under transporten kan bevæge sig i forhold til emballagen eller andre genstande i samme PAKKE.

Der gælder særlige regler for emballering af Værdiforsendelser, se faktaark for Værdi.

PostNord er ikke forpligtet til at kontrollere emballagen. Såfremt PostNord ved afhentningen eller indleveringen skulle opdage, at en PAKKE ikke er emballeret forsvarligt, er PostNord berettiget til, efter PostNords valg, enten at afvise PAKKEN eller kræve, at afsender underskriver en påtegning, hvoraf det fremgår, at PAKKEN fremsendes på afsenders risiko.

2.5 Fortoldning

Det er afsenders ansvar at foretage korrekt udfyldning af toldpapirer i forhold til både afsendelse af PAKKEN til modtager, hvis PAKKEN returneres til afsender som et Returprodukt eller hvis PAKKEN er uanbringelig ved modtager.

Ved Returprodukter eller uanbringelige PAKKER skal afsender levere toldoplysninger til brug for toldbehandling, således PAKKEN kan returneres til Danmark. Hvis afsender ikke udfylder de nødvendige toldpapirer, og PAKKEN således henstår hos PostNord eller dennes samarbejdspartner uden mulighed for returnering til afsender, forbeholder PostNord sig retten til at destruere PAKKEN.

Ved eksport fra Danmark til lande uden for EU skal afsender enten selv eller ved en repræsentant præsentere en tolddeklaration, samt i visse tilfælde udførselsangivelse. Modtager PostNord ikke en udførselsangivelse, kan afsender pålægges at betale for, at PostNord indsender en udførselsangivelse til SKAT på vegne af afsender.

2.5.1 Særligt for aftalekunder

Til nogle lande uden for EU er det en forudsætning, at toldoplysninger sendes elektronisk. Hvis toldoplysningerne ikke sendes elektronisk til PostNord, kan afsender pålægges at betale for, at PostNord indtaster oplysningerne for afsender. Prisen herfor fremgår af PostNords til enhver tid gældende prisliste på postnord.dk.

Tolddeklarering betales som hovedregel af afsender, mens told og moms betales af modtager. Betaler modtager ikke ved forfald, kan beløbet opkræves hos afsender.

Tolddeklarering kan ske enten for enkeltforsendelser eller samlet for flere forsendelser i en sending.

Ved eksport af sendinger med samlet fortoldning til lande uden for EU, skal afsender have en agent/repræsentant, som tager sig af fortoldning og som kan afkræves told, moms og eventuelle særavgifter for alle PAKKER i sendingen. Agenten/repræsentanten skal være en momsregistreret juridisk enhed med toldkredit i modtagerlandet.

2.6 Indlevering/afhentning

PostNord Parcel og MyPack afhentes af PostNord, såfremt der er indgået aftale herom, eller indleveres på et posthus opdelt i overensstemmelse med PostNords anvisninger.

Postpakker kan indleveres på et posthus eller i en Pakkeboks. For husstande i landdistriktet, kan indlevering af forfrankerede Postpakker endvidere ske til postbuddet, i det omfang postbuddets transportmiddel tillader dette.

Erhvervskunder uden fast afhentningsaftale kan ved bestilling af PostNord Parcel og MyPack også bestille Ad hoc afhentning af pakkerne. Ad hoc afhentning sker førstkommande hverdag efter bestilling. Der kan afhentes op til 10 pakker pr. dag. Er pakkerne ikke klar til afhentning ved PostNords ankomst, går bestillingen tabt uden refusion af det betalte afhentningstillæg.

Ved køb af porto til Postpakker via PostNords webplatform Online Porto, kan afsenderen tilkøbe en afhentning af Postpakken på afsenderadressen, dog med undtagelse af etageejendomme. Afhentning vil ske på en af afsenderen angiven placering tæt ved afsenderens brevkasse indenfor 2 hverdage udover udstedelsesdagen. Ved afhentning afleveres en kvittering i afsenderens brevkasse. Er Postpakken ikke på den angivne placering på tidspunktet for afhentning, bortfalder retten til afhentningen og uden refusion af det betalte tillæg. PostNord overtager ansvaret for Postpakken samtidig med tidspunktet for aflevering af kvittering i afsenders brevkasse.

Værdiforsendelser indleveres på et posthus, der tager imod sådanne forsendelser. Se de udvalgte posthuse på postnord.dk. Indlevering skal ske til salgsassistenten, som underskriver og stempler en kvittering som bevis for, at forsendelsen er sendt som Værdiforsendelse. Kvitteringen med underskrift skal

medsendes i forbindelse med eventuelle reklamationer.

Afsender af PostNord Return Drop Off skal sikre, at der kvitteres for indlevering til PostNord af hensyn til eventuel reklamation.

2.7 Råderet

For PAKKER til Danmark og en række andre modtagerlande har afsender, indtil en PAKKE er afleveret til den modtager, der er anført på PAKKEN, ret til at kræve PAKKEN tilbageleveret eller udleveret til den anden modtager.

PostNord refunderer ikke prisen for en PAKKE, der er tilbageleveret. Hvis afsender benytter sig af råderetten, er PostNord, udover prisen for returbeholdningen 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.

2.8 Udlevering

2.8.1 Danmark

I Danmark sker udlevering af en PAKKE mod kvittering, med undtagelse af:

- udlevering via en pakkeboks (Pakkeboksen eller Nærbox)
- udlevering med Flexlevering,
- udlevering i henhold til aftale om Modtagerflex,
- udlevering ved hjælp af FlexChange, og
- aflevering i modtagers brevkasse.

PostNord kan kontakte modtager telefonisk med henblik på at aftale nærmere om levering af PAKKEN.

En PAKKE med omdeling udleveres mod kvittering til modtager eller en voksen person på adressen, der fremstår som legitimeret til at tage imod forsendelsen, jf. dog nedenfor. Hvis en modtagervirksomhed driver virksomhed fra indehaverens private bopæl, kan en PAKKE tillige mod kvittering afleveres til et voksen medlem af indehaverens husstand.

En PAKKE kan dog afleveres i modtagers brevkasse, hvis PAKKENS mål og vægt gør det muligt.

En PAKKE udleveres ved henstilling på modtageradressen, såfremt den er sendt med Flexlevering eller der er indgået aftale med modtager herom, fx ved FlexChange eller Modtagerflex.

Modtagerflex er en ordning, hvor modtager har indgået aftale med PostNord om henstilling af modtagers pakker uden kontakt med personer på adressen. Det er modtagers ansvar at sikre, at PostNord lovligt kan aflevere en PAKKE på det aftalte sted.

Ved Modtagerflex, Flexlevering, FlexChange, aflevering i modtagers brevkasse eller via en pakkeboks samt ved mundtlige aftaler om henstilling på modtageradressen udgør PostNords udleveringsscan dokumentation for udlevering. Se nærmere regler om udlevering og ansvar i faktaark for Levering af pakker (Udlevering).

Afhentning i Nærboxs forudsætter, at modtageren har installeret PostNord app, idet Nærboxen låses op ved brug af Bluetooth fra app'en.

Værdiforsendelser kan ikke lægges i modtagers brevkasse, sendes med Flexlevering eller udleveres i henhold til en aftale om Modtagerflex eller FlexChange.

Kan en PAKKE med omdeling ikke afleveres som ovenfor beskrevet, adviserer PostNord, modtageren i form af en sms, en e-mail, et brev eller via PostNord app og PAKKEN lægges til afhentning på et

posthus eller i en pakkeboks. PAKKER med en vægt på over 20 kg, lægges til afhentning på et omdelingscenter.

PAKKER uden omdeling lægges til afhentning på posthuset eller i en pakkeboks.

Adviseringen forevises ved afhentning på et posthus eller et omdelingscenter. Videre sendelse af en advisering sidestilles med, at der er givet fuldmagt til vedkommende til at hente PAKKEN. Når udlevering sker via Pakkeboksen, sker udlevering via pinkoder eller strekkoder i adviseringen.

Fristen for afhentning af PAKKER er 14 dage.

Såfremt en PAKKE ikke hentes, får modtager en påmindelse om, at PAKKEN fortsat ligger til afhentning. I Danmark sker denne påmindelse kun for de PAKKER, der er sendt med SMS-, e-mail- eller PostNord app advisering.

Modtager eller den, der har fået fuldmagt dertil, kan herefter afhente PAKKEN på posthuset, omdelingscenteret eller i en pakkeboks via PostNord app eller mod forevisning af den fornødne legitimation inden for den frist, der står på adviseringen.

Hvis PostNord ikke kan aflevere en PAKKE til modtager, eller fristen på en eventuelt afleveret advisering er udløbet, returneres PAKKEN til afsender. Returnering sker for afsenders regning – dog undtagen for Postpakker og Værdiforsendelser, hvor returnering er en del af pakkeprisen.

Ved MyPack Collect In-store sker udlevering til den pågældende butik, der sørger for at aflevere forsendelsen til modtager. PostNords ansvar for forsendelsen ophører, når pakken er afleveret til butikken. Der henvises til faktaark for Collect In-store.

2.8.2 Udlandet

PAKKER til udlandet, Færøerne og Grønland udleveres efter reglerne i modtagerlandet. PAKKER med omdeling, som ikke har kunnet udleveres på modtagers bopæl, lægges til afhentning hos PostNords samarbejdspartnere i det pågældende land.

Hvis en PAKKE ikke kan afleveres til modtager, eller fristen på en eventuelt afleveret advisering er udløbet, returneres PAKKEN til afsender. Returnering sker for afsenders regning.

2.9 Vedvarende flytning

Hvis modtager er flyttet, returneres PAKKEN til afsender med oplysningen "Ubekendt efter adressen". Returnering sker for afsenders regning – dog undtagen for Postpakker og Værdiforsendelser, hvor returnering er en del af pakkeprisen.

2.10 Uanbringelige pakker

PAKKER, som er uanbringelige, behandles af PostNord efter reglerne i § 6 i bekendtgørelse nr. 727 af 24. juni 2011 om postbefordring og postvirksomheder.

2.11 Posthjemmeligheden og poståbning

PostNord behandler enhver information om afsenders brug af postale ydelser fortroligt.

En PAKKE kan, i de tilfælde hvor det ikke har været muligt at finde adressat eller afsender, eller i de tilfælde, hvor det måtte være nødvendigt for at fastslå omfanget af eller begrænse en eventuel beskadigelse af PAKKEN, uden retskendelse åbnes af PostNord, jf. postlovens § 12, stk. 1.

2.12 Behandling af personoplysninger

2.12.1 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. 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.

2.12.2 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 forbedre PostNords tjenester og de tekniske platforme, de stilles til rådighed på samt for at kunne udarbejde anonymiseret statistik.

PostNords retsgrundlag for at behandle personoplysninger er, at behandlingen er nødvendig for at opfylde aftalen med afsenderen, dvs. levere den tjeneste, afsenderen 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.

2.12.3 Kategorier af personoplysninger

De kategorier af personoplysninger, der vil blive behandlet i forbindelse med levering af tjenesten, fremgår af en eventuel Kundefortale, samt af de til enhver tid gældende forretningsbetingelserne og faktaark for den pågældende tjeneste. Det kan dreje sig om navne, postadresser, e-mailadresser, telefonnumre, oplysninger om forsendelsens indhold og modtageroplysninger. I nogle tilfælde vil der også være tale om at behandle oplysninger som alder, personnummer, præferencer, adfærdsmønstre m.m. vedrørende afsenders kunder, afsendere og modtagere af forsendelser, afsenderens ansatte og eksterne konsulenter, samt ansatte og eksterne konsulenter hos afsenderens samarbejdspartnere og leverandører.

2.12.4 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. modtagers) 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. 2.12.2. Trustpilot A/S har ikke ret til at anvende modtagerens navn og e-mailadresse til andre formål end hvad der fremgår af pkt. 2.12.2.

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.

2.12.5 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.

2.12.6 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.

2.12.7 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.

2.13 Priser

De til enhver tid gældende priser, afgifter og gebyrer for PAKKER fremgår af Kundefaite, af postnord.dk/find-prisen og øvrige prisoversigter på postnord.dk, eller kan oplyses på posthuset. PostNord vejer og måler pakkerne med certificeret udstyr. Måleudstyret er certificeret til at have en maksimal afvigelse på +/- 20 mm på hver led. Resultatet af disse vejninger og målinger anvendes ved faktureringen. Der gøres opmærksom på, at PostNord i henhold til prisoversigten kan opkræve tillæg og gebyrer afhængig af PAKKENS størrelse, udformning eller behov for særlig håndtering.

PostNord kan unnlade at befordre en forsendelse og returnere den til afsenderen uden refusion af betalt porto, hvis der ikke er betalt korrekt pris for befordring af forsendelsen, eller hvis det konstateres, at forsendelsen er frankeret med en porto label, som allerede tidligere er anvendt. PostNord kan alternativt vælge at fremsende faktura på den manglende porto til afsenderen af forsendelsen. I så fald opkræves tillige et administrationsgebyr. Gebyret størrelse fremgår af prislisterne "Postpakker – kontantkunder", som findes på www.postnord.dk.

2.14 Oplysningspligt

PostNord har befordringspligt på MyPack og Postpakker op til 20 kg.

Produkter omfattet af befordringspligten er fritaget for moms.

Af hensyn til pris- og momsafregning har afsender pligt til at oplyse om forsendelsen er en MyPack- eller Postpakke-forsendelse, hvilket skal ske i overensstemmelse med PostNords retningslinjer for brug af pakkesedler og stregkodemærkater. PostNord foretager stikprøvekontrol af, at disse retningslinjer følges.

Såfremt det efterfølgende måtte vise sig, at afsender ved en fejl har sendt en forsendelse som MyPack eller Postpakke, selvom forsendelsen ikke opfylder betingelserne herfor, og PostNord derfor fejlagtigt ikke har opkrævet moms, er PostNord berettiget til efterfølgende at opkræve korrekt moms hos afsender.

PostNord vil endvidere være berettiget til at foretage regres for ethvert krav, som SKAT eventuelt måtte rejse over for PostNord i anledning af fejlen. Såfremt afsender ved en fejl måtte have sendt et befordringspligtigt pakkeprodukt som et ikke-befordringspligtigt produkt, og PostNord derfor fejlagtigt har opkrævet moms, vil PostNord berigtige forholdet over for afsender ved at udstede kreditnota i overensstemmelse med momslovens regler. PostNord vil i begge tilfælde være berettiget til at foretage opkrævning af en eventuel prisdifference mellem de relevante pakkeprodukter. PostNord er endvidere berettiget til at opkræve et gebyr på kr. 100 i forbindelse med fejlspejderier.

2.15 Erstatning

PostNords erstatningsansvar for PAKKER er reguleret af NSAB 2015 med de fravigelser, der fremgår af Kundefaite og disse forretningsbetingelser samt Individuel tilladelse til Post Danmark A/S af 30. maj 2016.

I overensstemmelse med den Individuelle tilladelse yder PostNord erstatning for de befordringspligtige produkter (MyPack, Postpakker og Værdiforsendelser) til udlandet, Færøerne og Grønland efter reglerne i Verdenspostkonventionen med tilhørende bestemmelser, jf. dog pkt. 2.15.2.

Ansvarsgrundlaget for indenlandske PAKKER følger af reglerne i NSAB 2015 (§§ 15f), såfremt erstatningsreglerne heri stiller afsender bedre end reglerne i den Individuelle tilladelse.

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

2.15.1 Erstatning ved forsinkelse

PostNord yder ikke erstatning for forsinkelse med afhentning. NSAB 2015 §§ 7, 15 og 19 finder således ikke anvendelse for afhentning af PAKKER, medmindre andet særskilt aftales herom.

PostNord er alene ansvarlig for, at indenlandske PAKKER kommer frem inden for rimelig tid (uden tidsløfte), jf. NSAB 2015, § 7, stk. 1. NSAB 2015, § 19 B om tidsløfte finder således ikke anvendelse.

PAKKER, der sendes til steder i Danmark, hvor der ikke foretages daglig omdeling, jf. pkt. 1.0, anses alene for at være forsinkede, hvis den faktiske befordringstid overskrider den tid, som under de foreliggende omstændigheder med rimelighed kan forventes.

PostNord kan i særlige tilfælde stille krav om, at afsender indhenter en skriftlig erklæring fra modtager om, at en PAKKE var forsinket.

Der ydes alene erstatning for afsenders dokumenterede økonomiske tab, og erstatningen kan maksimalt udgøre et beløb svarende til forsendelsesprisen

for den forsinkede PAKKE, ekskl. tillæg for eventuelle serviceydelser. Modtager har ikke krav på erstatning for forsinkelse.

Ud over de ansvarsfrihedsgrunde, der følger af NSAB 2015, yder PostNord ikke erstatning for forsinkelse i force majeure situationer, som nærmere beskrevet i Kundefaite, samt i situationer, hvor det ikke har været muligt eller har været forbundet med risiko at aflevere PAKKEN til modtager, jf. pkt.1.0.

Der ydes aldrig erstatning ved forsinkelse af PAKKER sendt til udlandet, Færøerne og Grønland.

2.15.2 Erstatning ved bortkomst og beskadigelse

PostNord yder alene erstatning for bortkomst, hvis PAKKEN er indscannet hos PostNord. Hvis PAKKEN ikke er scannet hos PostNord, kan PostNord efter konkret skøn yde erstatning på grundlag af en transportordre (EDI), såfremt de til enhver tid gældende regler for forsendelse af EDI er overholdt.

PAKKER, som er sendt med Flexlevering eller er afleveret i modtagers brevkasse, eller som efter aftale med modtager er udleveret ved henstilling på modtagers adresse, fx ved Modtagerflex eller Flex-Change, betragtes som modtaget, når PAKKEN er scannet udleveret af PostNord. Efter sådan aflevering/udlevering er PostNord således uden ansvar for evt. bortkomst, forringelse eller beskadigelse af PAKKEN.

Udlevering af en PAKKE til en anden end den, PostNord er berettiget til at aflevere PAKKEN til, sidestilles med bortkomst, såfremt PAKKEN ikke efterfølgende er kommet rette modtager i hænde.

Erstatning for bortkomst, forringelse eller beskadigelse af PAKKER fastsættes efter reglerne i NSAB 2015.

Er der tale om en vare, ydes erstatning på baggrund af indkøbsprisen for varen (fakturaværdi minus avance og moms, medmindre afsender er en privatperson i hvilket tilfælde avance og moms ikke fratregkes). I øvrige tilfælde fastsættes værdien af PAKKEN til markedsprisen for eller den gængse værdi af genstande af samme art og beskaffenhed, fx tilsvarende brugte genstande. Der ydes aldrig erstatning for antikivetsværdi, affektionsværdi eller tabt avance, jf. NSAB 2015 § 17.

Erstatning for beskadigelse ydes med det beløb, der svarer til værdiforringelsen, idet det påhviler afsenderen at bevise, at indholdet i PAKKEN eventuelt ikke har nogen restværdi. Der ydes ingen erstatning, hvis PAKKEN ikke har været emballeret tilstrækkeligt.

Erstatningen kan aldrig overstige de i NSAB 2015 fastsatte maksimale grænser.

For Værdiforsendelser kan erstatningen maksimalt udgøre et beløb svarende til den på forsendelsen angivne værdi.

PostNord kan kræve en revisorerklæring som dokumentation for afsenders erstatningskrav.

Udbetaling af erstatning for hel eller delvis bortkomst eller forringelse kan betinges af, at modtager underskriver en erklæring på tro og love om, at modtager ikke har modtaget PAKKEN eller det pågældende indhold.

Erstatning udbetales til afsender, uanset om modtager måtte bære forsendelsesrisikoen. Hvis PAKKEN er modtaget af adressaten, kan udbetaling af erstatning med frigørende virkning dog også ske til denne.

Såfremt PostNord har udbetalt erstatning for hele kundens tab, overgår ejendomsretten til indholdet i PAKKEN til PostNord.

2.16 Afsenders erstatningsansvar

Afsender er forpligtet til at holde PostNord skadesløs for ethvert tab, som PostNord koncernen lider, som følge af, at en PAKKES indhold eller emballering ikke overholder kravene til indhold og emballage i nærværende forretningsbetingelser, herunder kravene i pkt. 2.2 og 2.4.

Herudover er afsender erstatningsansvarlig efter reglerne i NSAB 2015.

2.17 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 PAKKEN blev overgivet til PostNord. Sker reklamation ikke inden fristen, vil kravet være fortabt.

Reklamationer skal sendes til PostNord. Nærmere information om reklamationer findes på postnord.dk.

PostNord registrerer oplysninger om afsenders og modtagers navn og adresse, samt oplysninger om PAKKENS størrelse, vægt, scanning i Track & Trace, til brug for behandling af eventuelle efterlysninger og reklamationer vedrørende PAKKEN.

2.18 Forældelse

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

2.19 Klager

Såfremt afsender eller modtager ønsker at klage over PostNords befordring af en PAKKE, skal klagen indgives til PostNord, Kundelinjen.

Klagen skal indgives inden 6 måneder efter PAKKENS indlevering til befordring. For så vidt angår erstatningskrav henvises til reklamationsfristerne i pkt. 2.17.

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

Kundelinjens afgørelse kan indbringes for PostNord Ankefunktion, Oliefabriksvej 49, 2770 Kastrop. Ankefunktionen yder i øvrigt klagevejledning.

3.0 Advisering

3.1 Definition

Advisering er besked til modtager om, at der er en PAKKE på vej, og/eller at PAKKEN nu er kommet frem til et nærmere defineret udleveringssted.

Elektroniske adviseringer kan ikke knyttes til fysiske pakkelabels købt på et posthus.

Advisering kan ske i form af SMS-advisering, E-mail-advisering, Brev-advisering eller advisering i PostNord app.

SMS-adviseringer sendes til modtagere i tidsrummet 06.30-21.30, og app og E-mail-adviseringer sendes døgnet rundt. De fysiske Brev-adviseringer udskrives og afsendes, når PAKKEN ankommer til posthuset eller til Pakkeboksen. De vil derfor være 2 døgn undervejs.

Adviseringer genereres på baggrund af scan foretaget af PostNord.

Ved Brev-advisering opkræves afsender et tillæg, der fremgår af PostNords til enhver tid gældende prisliste.

3.2 Modtagers oplysninger

Afsender af en MyPack, eller PostNord Return Pickup skal oplyse modtagers e-mailadresse og/eller mobiltelefonnummer.

3.3 TRUSTPILOT

Når afsender har valgt E-mail-advisering, accepterer afsender, at PostNord desuden må benytte modtagers navn og e-mailadresse til at sende en separat e-mail til modtager med en opfordring om at anmelde PostNords leveringsydelse. Denne e-mail udsendes af Trustpilot på PostNords vegne.

3.4 Erstatning

For PAKKER, der sendes med advisering, finder pkt 2.15 anvendelse. PostNord er dog uden ansvar for adviseringens indhold, forsinkelse eller manglende modtagelse af adviseringen, uanset årsagen hertil. Der kan ikke gøres krav gældende mod PostNord af nogen art for advisering.