

## Forretningsbetingelser

# EMS INTERNATIONAL EXPRESS

### Generelle oplysninger

Nærværende forretningsbetingelser gælder for forsendelse af EMS International Express.

Forretningsbetingelserne gælder for EMS International Express, der indleveres til postbefordring den 1. januar 2021 og senere.

EMS International Express er forsendelser indleveret til Post Danmark A/S (herefter benævnt "PostNord"), som sendes til modtagere i udlandet.

Ved hverdage forstås i det følgende mandag til fredag, ekskl. helligdage og undtagen den 5. juni (Grundlovsdag), den 24. december, den 31. december og mellem dage godkendt af Trafik- og Byggestyrelsen, med mindre 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 er afhængig af det modtagerland, som EMS International Express sendes til. PostNords Kundeservice kan give nærmere oplysninger om befordringstiden til det enkelte modtagerland.

### 1.2 Fysiske mål

Alle EMS International Express 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 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 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 må ikke have følgende indhold:

- Penge, rejsechecks, ihændehaverpapirer, ædelmetaller, herunder platin, guld og sølv, ædelsten samt andre kostbare genstande. Ved ihændehaverpapirer 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 løse 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 betegnes 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, må højst indeholde enten to lithium batterier eller 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. 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 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 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. 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. Tolddeklarering samt told og moms betales af modtageren. Betaler modtageren ikke ved forfald, kan beløbet opkræves hos afsenderen.

### 1.7 Labels, stregkode og EDI

Adresselabels og stregkodemærkater skal placeres på forsendelsens største flade. Der må ikke sættes bånd, tape eller lignende hen over stregkoden, og stregkoden må ikke bukkes om hjørner. Hvis emballage genbruges, skal gamle stregkoder være fjernet.

Det er det en betingelse, at afsender leverer elektroniske transportordrer (EDI) for alle forsendelser til PostNord i henhold til PostNords Forretningsbetingelser for EDI.

### 1.8 Indlevering

EMS International Express indleveres på det posthus eller den erhvervsindlevering, der fremgår af kundefaalen.

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

### 1.9 Råderet

Ved afsendelse af EMS International Express 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 postoperatøren i modtagerlandet hos modtageren blive opkrævet yderligere porto ved omdirigering.

### 1.10 Udlevering

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

### 1.12 Behandling af personoplysninger

PostNord er dataansvarlig, når PostNord behandler personoplysninger i forbindelse med leveringen af ydelsen, fordi PostNord afgør, til hvilke formål og med hvilke hjælpemidler behandlingen foretages.

PostNord behandler personoplysninger for at kunne levere ydelsen, for at kunne udvikle og teste PostNords IT-systemer, for at kunne udarbejde anonymiseret statistik og for at kunne tilbyde yderligere ydelser, der er naturligt forbundet med leveringen i henhold til kundeaftalen.

Kunden forpligter sig til at informere sine medarbejdere og sine egne kunder om PostNords behandling af personoplysninger. Du finder oplysninger om PostNords behandling af personoplysninger her: [www.postnord.dk/personlige-oplysninger](http://www.postnord.dk/personlige-oplysninger).

### 1.13 Pris

Prisen for en EMS International Express afhænger af forsendelsens vægt og modtagerlandet.

### 1.14 Erstatning

PostNords erstatningsansvar for EMS International Express 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 for forsinkelse af EMS International Express

#### 1.14.2 Erstatning ved bortkomst og beskadigelse

PostNord yder alene erstatning for bortkomst, hvis EMS International Express er indscannet hos PostNord. Hvis EMS International Express 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.

EMS International Express, der er afleveret i modtagers brevkasse, eller som efter aftale med modtager er udleveret ved henstilling på modtagers adresse, betragtes som modtaget, når forsendelsen er scannet udleveret af PostNord. Efter sådan aflevering/udlevering er PostNord således uden ansvar for evt. bortkomst, forringelse eller beskadigelse af forsendelsen.

Erstatning for bortkomst, forringelse eller beskadigelse af EMS International Express 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). I øvrige tilfælde fastsættes værdien af forsendelse til markedsprisen for eller den gængse værdi af genstande af samme art og beskaffenhed, fx tilsvarende brugte genstande. Der

ydes aldrig erstatning for antikvitetsværdi, 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 EMS International Express eventuelt ikke har nogen restværdi. Der ydes ingen erstatning, hvis forsendelsen ikke har været emballeret tilstrækkeligt.

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

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 forsendelsen eller det pågældende indhold.

Erstatning udbetales til afsender, uanset om modtager måtte bære forsendelsesrisikoen. Hvis forsendelsen 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 forsendelsen til PostNord.

### 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 indhold eller emballering ikke overholder kravene til indhold og emballage i nærværende forretningsbetingelser.

Herudover er afsenderen erstatningsansvarlig efter reglerne i NSAB 2015. regler.

### 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 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, 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, Hedegårdsvej 88, 2300 København S. Ankefunktionen yder i øvrigt klagevejledning.