

Generelle Betingelser for Kundeaftaler

1. Omfang

Disse Generelle Betingelser for Kundeaftaler gælder for ydelser, som selskaber, der tilhører PostNord-koncernen (i det følgende benævnt "PostNord"), udfører i henhold til en specifik kundeaftale (i det følgende benævnt "Kundeaftalen").

2. Priser og prisændringer

Kunden skal betale priser, tillæg og gebyrer i overensstemmelse med Kundeaftalen. Henvist til priser i dette dokument omfatter alle former for priser, tillæg og gebyrer. Såfremt en pris ikke er specifikt reguleret i Kundeaftalen og dennes bilag, gælder PostNords til enhver tid gældende listepreiser.

Alle priser er angivet i danske kroner og er eksklusive moms, medmindre andet specifikt er anført i Kundeaftalen eller de respektive prisbilag. I det omfang ydelsen ikke er momspligtig, vil dette fremgå.

Ændringer i PostNords listepreiser offentliggøres på PostNords hjemmeside mindst 1 måned før prisændringerne træder i kraft.

PostNord er berettiget til at ændre priser, der er aftalt med Kunden. Ændringer i aftalte priser meddeles Kunden med mindst 1 måneds skriftligt varsel. Hvis Kunden ikke ønsker at acceptere ændringen i de aftalte priser, har Kunden ret til at opsige Kundeaftalen med en måneds skriftligt varsel. En sådan meddelelse skal gives, inden ændringen træder i kraft.

Hvis Kundens køb i henhold til Kundeaftalen, herunder for så vidt angår mængde, forsendelsesprofil, betingelser og andre specifikke forhold i relation til det enkelte produkt, ikke svarer til Kundeaftalens forudsætninger, er PostNord berettiget til at regulere prisen fremadrettet. Dette skyldes, at ændringer i de aftalte forudsætninger kan have betydning for PostNords afsætning og dermed omkostninger, der er forbundet med Aftalen. Kunden modtager skriftlig meddelelse om prisreguleringen, der træder i kraft med øjeblikkelig virkning.

PostNord har desuden ret til at regulere priserne eller indføre nye tillæg og gebyrer, hvis PostNord skønner det nødvendigt på grund af ændringer i lovgivningen eller myndighedsbeslutninger, eller såfremt der sker ændringer i skatter, moms, toldtariffer og andre offentlige afgifter. Desuden kan der reguleres

på grund af øgede brændstofomkostninger, valutakursændringer og andre omkostninger, som PostNord ikke er herre over. Kunden modtager skriftlig meddelelse om prisreguleringen, der træder i kraft med øjeblikkelig virkning.

Yderligere oplysninger om priser, tillæg og gebyrer fremgår af PostNords hjemmeside (www.postnord.dk) under listepreiser og øvrige relevante prissider.

3. Betaling, fakturering og kreditvilkår

Betalingsbetingelser og faktureringsfremgangens er anført i Kundeaftalen.

Det på fakturaen anførte OCR-nummer skal anføres som reference i forbindelse med betalingen.

PostNord opkræver et administrations-tillæg for hver faktura, der fremsendes til Kunden. Tillægget fremgår af PostNords hjemmeside (www.postnord.dk) under "Øvrige Priser".

Forfaldsdag er sidste rettidige betalingsdag for det forfaldne beløb.

Ved betaling via LeverandørService trækker PostNord på sidste rettidige betalingsdag det pågældende beløb på Kundens konto via Nets LeverandørService. Såfremt Kunden afviser betalingen i LeverandørService, sidestilles dette med manglende betaling af det skyldige beløb.

Hvis betaling ikke sker rettidigt, beregnes moranter fra forfaldsdagen. Moranter fastsættes i henhold til renteloven og beregnes pr. påbegyndt måned.

PostNord opkræver desuden det efter lovgivningen tilladte rykkergebyr.

Moranter og rykkergebyr fremgår af PostNords hjemmeside (www.postnord.dk) under "Øvrige Priser".

PostNord har til enhver tid i løbet af en kreditperiode ret til at kræve, at Kunden stiller tilstrækkelig sikkerhed for kreditten eller deponerer et beløb til sikkerhed for betaling efter forudgående kreditvurdering, alternativt forudbetaler for hver enkelt ordre eller udsendelse inden for en faktureringsperiode.

Hvis Kundens kreditbehov eller kreditrating ændres i aftaleperioden, kan PostNord foretage fornyet

kreditvurdering og kræve sikkerhedsstillelse/deponering/forudbetaling eller kræve yderligere sikkerhedsstillelse/deponering. Såfremt det mellem PostNord og Kunden er aftalt, at Kunden skal stille sikkerhed/deponere et beløb til sikkerhed for betaling/forudbetale, fremgår dette af et skriftligt tillæg til Kundeaftalen.

PostNord har ret til at opsige en kredit med øjeblikkelig virkning og kræve øjeblikkelig betaling af udestående fordringer i følgende tilfælde:

- Kunden er i restance med betaling til PostNord,
- Den sikkerhed, Kunden stiller, efter PostNords opfattelse ikke længere tilstrækkelig,
- Kunden stiller ikke tilstrækkelig sikkerhed efter krav herom fra PostNord, eller
- Kunden har indgivet konkursbegæring eller er blevet erklæret konkurs, har indledt akkordforhandlinger, har standset sine betalinger eller må på anden måde anses for at være insolvent eller trådt i likvidation.

PostNord kan indhente oplysninger om Kunden hos anerkendte kreditoplysningsbureauer.

4. Betingelser og ændringer

PostNords til enhver tid gældende Generelle Betingelser, forretningsbetingelser, faktaark, vejledninger og andre skriftlige retningslinjer finder anvendelse ved PostNords levering af ydelser i henhold til Kundeaftalen, medmindre enkelte bestemmelser i forretningsbetingelserne m.v. udtrykkeligt er fraveget i Kundeaftalen.

Ved indgåelse af Kundeaftalen oprettes automatisk en kundeprofil til Kunden på PostNords Kundeportal. Anvendelse af Kundeportalen skal altid ske i overensstemmelse med PostNords forretningsbetingelser for Kundeportalen.

De på tidspunktet for Kundeaftalens indgåelse gældende Generelle Betingelser, forretningsbetingelser, faktaark, vejledninger og andre skriftlige retningslinjer fremgår af PostNords hjemmeside (www.postnord.dk).

PostNord er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer i de Generelle Betingelser, forretningsbetingelser mv. Offentliggørelse af de ændrede betingelser vil ske mindst 1 måned før de træder i kraft. Der gives ikke særskilt meddelelse om ændringer af

betingelserne, og Kunden bør derfor via PostNords hjemmeside løbende holde sig orienteret om, hvorvidt der er sket ændringer heri.

PostNord vil dog orientere Kunden, såfremt der sker større ændringer, som har væsentlig betydning for Kunden. En sådan orientering kan fremsendes til den af Kunden oplyste e-mailadresse.

5. Ansvar

PostNord er kun erstatningsansvarlig, når det er anført i Forretningsbetingelserne for den pågældende ydelse. PostNord er under ingen omstændigheder ansvarlig for indirekte tab eller følgetab, avancetab, tab af markeder eller andre lignende skader eller tab.

Medmindre andet fremgår af Kundeaftalen eller forretningsbetingelserne for den pågældende ydelse, er PostNords ansvar begrænset til Kundens betaling for ydelsen i den faktureringsperiode, hvor skaden er opstået.

Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige regler, medmindre andet er anført i Kundeaftalen eller forretningsbetingelserne for den pågældende ydelse.

6. Force majeure

Omstændigheder, som Parterne ikke er herre over, som f.eks. arbejdskonflikt, brand, kemikalieudslip eller fare herfor, oversvømmelse, lynnedslag, strømafbrydelse eller lignende forsyningsvigt, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstand, terror, bombetrusler, beslaglæggelse, valutarestriktioner, oprør og uroligheder, epidemier eller karantæne/isolation påbudt af nationale myndigheder, produktknaphed, restriktioner af drivkraft og manglende underleverancer, der skyldes nogle af de anførte forhold, og som ikke eller kun på særdeles byrdefulde vilkår kan erstatte, medfører ansvarsfrihed, såfremt de forhindrer Kundeaftalens opfyldelse eller gør opfyldelsen urimelig byrdefuld. Ovennævnte omstændigheder medfører kun ansvarsfrihed, hvis de ikke med rimelighed kunne forudses ved Kundeaftalens indgåelse.

PostNord er endvidere ansvarsfri, hvis den almindelige samfærdsel afbrydes som følge af vanskeligheder forårsaget af sne og is eller lignende vejrforhold eller af trafikale hindringer, som gør det umuligt for PostNord at opfylde Kundeaftalen, herunder leveringstider og

lignende, eller gør opfyldelsen urimelig byrdefuld.

7. Sanktioner

Kunden garanterer, at Kunden hverken direkte eller indirekte er underlagt internationale sanktioner (handlessanktioner og finansielle sanktioner) påbudt af FN, EU, Storbritannien eller USA. Kunden skal omgående underrette PostNord i tilfælde af, at Kunden bliver omfattet af sanktioner. Såfremt Kunden, direkte eller indirekte, bliver omfattet af sanktioner, er PostNord berettiget til at nægte opfyldelse af kontraktlige forpligtelser, ophæve Kundefaftalen og kræve erstatning for ethvert tab.

8. Immaterielle rettigheder

Alle immaterielle rettigheder og tekniske løsninger i forbindelse med PostNords ydelser og tilhørende software er og skal forblive PostNords ejendom og overdrages ikke til Kunden, ligesom det heller ikke må anvendes af Kunden ud over, hvad der udtrykkeligt er tilladt i henhold til Kundefaftalen.

9. Fortrolighed

PostNord er underlagt bestemmelserne om fortrolighed i dansk og international lovgivning om postvirksomhed, databeskyttelse og telekommunikation. Det betyder bl.a., at PostNord ikke må videregive eller bruge oplysninger om en persons relation til PostNord som f.eks. indholdet af en meddelelse eller oplysninger om en meddeles afsender eller modtager uden den pågældendes samtykke. Uanset ovenstående kan PostNord behandle personoplysninger uden samtykke, når PostNord baserer en sådan behandling på et andet retsgrundlag end samtykke. Se yderligere oplysninger om behandling af personoplysninger i de respektive Forretningsbetingelser. PostNord behandler alle oplysninger om afsenderens brug af posttjenester fortroligt.

PostNord og Kunden må ikke informere tredjepart om Kundefaftalen, medmindre andet er aftalt skriftligt. Ovennævnte gælder kun såfremt andet ikke er bestemt ved lov. Begge parter har dog ret til at videregive de oplysninger vedrørende Kundefaftalen, som er nødvendige for, at en leverandør eller serviceudbyder kan udføre sine ydelser. Sådanne oplysninger må ikke omfatte prisoplysninger. Den leverandør eller serviceudbyder, der modtager oplysninger om Kundefaftalen, skal også være forpligtet til at overholde ovennævnte fortrolighedsbestemmelser. PostNord kan informere andre selskaber i PostNord koncernen om Kundefaftalen. I forbindelse med overdragelse af aktiviteter til en anden juridisk enhed eller overførsel af aktier i et datterselskab har PostNord dog ret til at fremlægge Kundefaftalen for det modtagende selskab.

Hvis nogen af parterne pålægges at informere en myndighed om Kundefaftalen, skal dette gøres med en anmodning om, at Kundefaftalen behandles som fortroligt materiale hos myndigheden.

Kunden skal sikre, at dokumentation og instrukser, der stilles til rådighed i henhold til aftale med PostNord, opbevares på en sikker måde og ikke kommer tredjepart i hænde, og at sådanne dokumentation og sådanne instrukser tilbageleveres til PostNord ved Kundefaftalens ophør.

Bestemmelserne om fortrolighed i dette afsnit gælder i Kundefaftalens løbetid og i fem år derefter.

10. Ændrede forhold

Kunden skal underrette PostNord om ændringer hos Kunden, som har betydning for PostNord som følge af aftalen. Dette gælder særligt ved ændringer af navn eller firmanavn, kontaktpersoner, postadresse, e-mailadresse og eventuelle kreditkort- og kontonumre til Leverandørservice. Alle ændringer skal oplyses i god tid.

11. Meddelelser

For begge parter gælder, at meddelelser til den anden part skal sendes til den adresse (fysisk eller elektronisk) og de kontaktoplysninger, der er anført i Kundefaftalen, til en ny adresse, der er blevet oplyst efter Kundefaftalens indgåelse, eller til den senest kendte adresse.

12. Overdragelse

Kundens rettigheder og forpligtelser i henhold til Kundefaftalen må ikke overdrages til tredjepart uden PostNords skriftlige samtykke.

PostNord har ret til uden Kundens samtykke, i én eller flere omgange, helt eller delvist at overdrage sine rettigheder og forpligtelser til ethvert selskab i PostNord-koncernen, herunder tilknyttede selskaber. PostNord skal dog altid informere Kunden om en sådan overdragelse.

PostNord har ret til at benytte underleverandører til opfyldelse af sine forpligtelser i henhold til Kundefaftalen.

13. Ophør

13.1 Opsigelse

Opsigelse af Kundefaftalen kan ske i henhold til bestemmelserne i Kundefaftalen. Hvis Kundefaftalen omfatter flere ydelser, kan Kundefaftalen på tilsvarende vilkår opsiges for så vidt angår en eller flere ydelser, således at Kundefaftalen opretholdes for de tilbageværende ydelser.

Ved Kundefaftalens ophør skal Kunden straks ophøre med at anvende samt tilbagelevere alt materiel og andre genstande, der tilhører PostNord. PostNord har endvidere ret til at få udleveret de hos Kunden værende blanketter uden at refundere eventuel betaling for disse.

13.2 Ophævelse

En part har ret til at ophæve Kundefaftalen med øjeblikkelig virkning i tilfælde af den anden parts væsentlige misligholdelse. Dette kan bl.a. bestå af følgende:

- Modparten har væsentligt misligholdt sine forpligtelser og er ikke ophørt hermed inden for rimelig tid efter at modparten er blevet gjort opmærksom herpå.
- Kunden er i restance med betaling i mere end ti dage efter forfaldsdag, og misligholdelsen er ikke ophørt inden for rimelig tid efter, at Kunden er blevet anmodet herom.
- Kunden ikke straks efter PostNords anmodning herom stiller tilstrækkelig sikkerhed for Kundens betaling af forfaldne beløb i form af uigenkaldelig bankgaranti eller lignende.
- Kunden kommer under rekonstruktionsbehandling, træder i likvidation, afgiver insolvenserklæring, erklæres konkurs eller indgår en anden ordning, som medfører, at Kundens kreditorer ikke kan få deres krav dækket fuldt ud, eller Kundens formueforhold i øvrigt giver grund til at antage, at Kunden ikke vil være i stand til ved forfaldstid at betale skyldige beløb i henhold til Kundefaftalen.

Hvis Kundefaftalen ophæves af PostNord i overensstemmelse med dette afsnit, berettiger det ikke Kunden til refusion af allerede erlagte betalinger.

14. Lovvalg og værneting

Kundefaftalen og alle forhold i forbindelse hermed er underlagt dansk ret.

Værneting for enhver tvist mellem Kunden og PostNord vedrørende Kundefaftalen og ydelser leveret i henhold til Kundefaftalen, er Københavns Byret eller Østre Landsret, såfremt sagen kan anlægges ved landsretten.

15. Kunde henvendelser

Alle henvendelser vedrørende PostNords ydelser, herunder også klager, behandles af PostNords Kundeservice, Hedegaardsvej 88, 2300 København S, som kan kontaktes via chatten i PostNords Kundeportal.