

Forretningsbetingelser

Pakker (Kontantkunder)

1 Generelle oplysninger

Forretningsbetingelser for pakker (Kontantkunder) gælder for følgende produkter:

- Service Point
- Home
- Business
- Udland
- Værdiforsendelser

I det følgende kaldet pakke(r).

Service Point er et pakkeprodukt, hvor pakken sendes af en afsender til en modtager, som selv afhenter pakken i en PostNord Pakkeshop.

Home er et pakkeprodukt, hvor pakken sendes af en afsender med levering til en privatmodtagers hjemmearchive i Danmark.

Business er et pakkeprodukt, hvor pakken sendes af en afsender med levering til en virksomheds adresse i Danmark.

Postpakke Udland er et pakkeprodukt, hvor pakken sendes af en afsender med levering til en privat- eller virksomhedsmodtager i udlandet.

Værdiforsendelse er et pakkeprodukt, som skal tilkøbes i tillæg til de øvrige pakkeprodukter, såfremt pakkens værdi og indhold er omfattet af kravene angivet i pkt. 4.4. PostNord eller PostNords samarbejdspartner i udlandet udleverer kun til modtager mod underskrift for modtagelsen eller i henhold til de gældende regler for udlevering i det pågældende land. Der er dog visse lande, som ikke accepterer modtagelse af Værdiforsendelser.

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

Særlig opmærksomhed henledes på, at krav mod PostNord A/S ("**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).

Hverdage betyder mandag til fredag med undtagelse af helligdage, Grundlovsdag (5. juni) og juleaftensdag (24. december).

Service målet for indenlandske pakker er dag til dagbefordring som minimum på hverdage mellem alle byer, undtagen til Bornholm, hvor en ekstra hverdag må påregnes.

For pakker omfattet af postloven er målet, at 97 % af pakkerne vil være befordret i overensstemmelse med servicemålet.

PostNord omdeler overalt i Danmark pakker én gang om dagen på alle hverdage til den adresse, som afsender har angivet på pakken, jf. dog undtagelserne nævnt nedenfor. Pakker med direkte levering til

pakkerhop leveres hverdage samt på lørdage, der ikke er omfattet af undtagelserne nævnt nedenfor.

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

- særlige afsides eller utilgængelige steder, der er beliggende i landdistrikter,
- nogle mindre Øsamfund, hvor der er særlig levering. Se liste på www.postnord.dk.
- 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 Postpakker til udlandet, Færøerne og Grønland kan ses på www.postnord.dk.

Pakker til Grønland sendt som Economy til destinationer i Grønland, hvortil der ikke er skibsforbindelse inden for en måned efter indlevering, returneres til afsender. Det er udelukkende Kundens ansvar forud for indlevering at sikre, at der er taget højde for de gældende skibsforbindelser og leveringstider til det pågældende postnummer. Oplysninger om skibsforbindelser til de enkelte postnumre fremgår af www.postnord.dk. Ved returnering refunderes den betalte porto ikke.

2 Fysiske mål og vægt

2.1 Generelle krav

Det er afsenders ansvar at sikre, at hver pakke lever op til pakkeproduktets minimum- og maksimummål samt vægtgrænse.

Alle pakker skal minimum have målene 1,5 x 15 x 10 cm og veje mindst 150 gram uanset destination.

2.2 Service Point

Service Point kan sendes med følgende maksimale mål og vægt til Danmark:

Til	Maksimal længde	Maksimal Længde+ omkreds	Maksimal vægt
Pakkeshop	150 cm	300 cm	20 kg

2.3 Home, Business, Postpakke Udland og Værdiforsendelser

Home, Business og Postpakke Udland kan sendes med følgende maksimale mål og vægt til Danmark og til udlandet.

Til	Maksimal længde	Maksimal Længde+ omkreds	Maksimal vægt
Danmark og resten af verden	150 cm*	300 cm	20 kg

Er længden på pakken mellem 120 og 150 cm, skal der tilkøbes et tillæg.

*Til enkelte lande må længden af pakken maksimalt være 105 cm. Se mere, hvad der gælder for de pågældende lande på www.postnord.dk.

2.4 Generelt for overskridelse af mål- og vægtgrænser

Hvis en pakke indleveres til befordring og overstiger den tilladte vægtgrænse på 20 kg eller de fastsatte maksimale mål, kan PostNord efter eget valg enten befordre pakken til modtageren eller returnere pakken til afsenderen. PostNord er berettiget til at opkræve et gebyr for overskridelse af den tilladte vægtgrænse eller maksimale mål. Den betalte pris for forsendelsen vil ikke blive refunderet i tilfælde af returnering.

For pakker til udlandet gælder, at hvis pakken overstiger 20 kg, vil pakken altid blive returneret til afsenderen.

Hvis en pakke til Danmark overstiger vægten på 35 kg, eller dimensionerne længde 220 cm og/eller længde plus omkreds 360 cm, vil pakken under alle omstændigheder blive returneret til afsenderen.

PostNord påtager sig intet ansvar for pakkens forsinkelse, bortkomst eller beskadigelse i forbindelse med håndtering, levering eller returnering af pakken, når pakken ikke overholder vægtgrænserne eller de maksimale mål.

3 Priser

De til enhver tid gældende priser, afgifter og gebyrer for pakker fremgår på www.postnord.dk, eller kan oplyses i en PostNord Pakkeshop. PostNord vejrer 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 portokontrol. Der gøres opmærksom på, at PostNord i henhold til prisoversigten kan opkræve tillæg afhængig af pakkens størrelse.

Konstaterer PostNord ved kontrol, at afsender ikke har betalt korrekt porto, fremsendes en faktura til afsender på den manglende porto samt et administrationsgebyr. PostNord kan undlade 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.

4 Indhold

4.1 Generelt om indhold i pakker

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, letfordærlige fødevarer eller andet letfordærligt biologisk materiale), sikkerhedsforhold eller tilladelser.

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

Alkohol må kun sendes til adresser i Danmark (eksklusiv Grønland og Færøerne).

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).
- Lithium celler eller lithium batterier, der ikke er installeret i udstyr, er kategoriseret som farligt indhold og må derfor ikke sendes. 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 to 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.
- Knive, der kræver tilladelse af erhverve, besidde, bære eller anvende, våben, våbendele, softguns mv., samt kopier af disse, og aktiv/inaktiv ammunition eller eksplosive elementer.
- Cigaretter, andre tobaksvarer eller ulovlige rusmidler.
- Urner indeholdende aske efter afdøde.
- 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, herunder hvirvelløse dyr.

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. Den betalte pris for forsendelsen vil ikke blive refunderet. PostNord påtager sig intet ansvar for at en pakkes forsinkelse, bortkomst eller beskadigelse i forbindelse med håndtering og returneringen.

I tilfælde af udsivning, udslip eller andet form for lækage af indholdet, er PostNord berettiget til at

overlevere pakken til tredjemand til sikker varetagelse, hvorefter afsender selv må rette henvendelse til denne med henblik på nærmere aftale om udlevering af indholdet.

Det er afsenderens ansvar at sikre, at forsendelsen ikke er i strid med eventuelle sanktioner.

4.2 Særligt om indhold til udlandet

Uanset pkt. 4.1 er det afsenderens ansvar at undersøge, om indholdet af pakken er told- eller afgiftspligtigt, samt om det efter reglerne i modtagerlandet er tilladt at indføre pakkens indhold i 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, men henviser i stedet afsenderen til at henvende sig til det pågældende lands myndigheder, eksempelvis ambassader eller konsulater.

4.3 Indholdets maksimale værdi

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

4.4 Værdiforsendelser

Afsenderen skal sende pakke med tillægsydelsen Værdiforsendelse, når pakkens værdi overstiger DKK 4.800 og indeholder penge, rejsechecks, kreditkort, ihændeleverpapirer, ædelmetaller, ædelstene, smykker, ure, juveler, perler, pelse, tæpper, kunstværker, gavekort, billetter eller andre kostbare genstande.

En Værdiforsendelses samlede værdi må ikke overstige DKK 30.000, uanset begrænsningen i pkt. 4.3.

Der må maksimalt sendes én Værdiforsendelse indeholdende penge og/eller ihændeleverpapirer pr. dag til samme modtager.

5 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 tredjemand. 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 tætsiddende formstøbt støddabsorberende 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.

Læs mere om emballering i Emballageguiden på www.postnord.dk om, hvordan en forsendelse emballeres bedst muligt.

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 eget valg, at afvise pakken.

6 Fortoldning

Det er afsenders ansvar at foretage korrekt udfyldning af toldpapirer i forhold til både afsendelse af pakken til modtager, eller hvis pakken er uanbringelig ved modtager.

Ved eksport fra Danmark til lande uden for EU skal afsender selv udfylde en tolddeklaration. Dette gøres i forbindelse med købet af forsendelsen via www.postnord.dk, i PostNord Appen eller i en PostNord Pakkeshop.

Betingelser for at sende varer mv. til USA og Puerto Rico fremgår af særlige toldbetingelser til USA og Puerto Rico, som kan findes på www.postnord.dk.

7 Indlevering

Ppakken kan indleveres i en PostNord Pakkeshop. PostNord Pakkeshops tømtes for modtagne forsendelser alle hverdage. Se indleveringsfrister på www.postnord.dk.

For husstande i landdistriktet kan indlevering af pakker købt via www.postnord.dk og PostNord Appen endvidere ske til pakkebuddet, i det omfang pakkebuddets transportmiddel tillader dette.

Værdiforsendelser skal indleveres i en PostNord Pakkeshop. Indlevering skal ske til personalet i en PostNord Pakkeshop, som scanner forsendelsen og fremsender elektronisk kvittering til afsender som dokumentation for indleveringen.

8 Udlevering

8.1 Danmark

8.1.1 Udlevering på modtageradressen

Home og Business

En Home og en Business afleveres som udgangspunkt i modtagers brevkasse.

Hvis forsendelsens mål og vægt hindrer aflevering i brevkassen, udleveres en Home eller Business til modtager eller en voksen person på adressen, der fremstår som legitimeret til at tage imod forsendelser, jf. dog nedenfor. Hvis en modtagervirksomhed driver virksomhed fra indehaverens private bopæl, kan en Home eller Business tillige afleveres til et voksent medlem af indehaverens husstand.

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

En Home eller Business udleveres ved henstilling på modtageradressen, såfremt der er indgået aftale med modtager herom, fx ved FlexChange eller Modtagerflex.

En Home eller Business som overskrider mål- eller vægtgrænsen vil som udgangspunkt blive leveret på modtagers adresse, såfremt PostNord trods overskridelse af mål- eller vægtgrænse vælger at levere pakken i stedet for at returnere den til afsender, jf. pkt. 2.4. Efter henstilling overgår ansvaret for forsendelsen til afsender.

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

FlexChange er en service, hvor modtageren af en Home kan omdirigere pakken, der er på vej, ved at give PostNord en engangsfuldmagt til enten at aflevere forsendelsen på et aftalt sted på modtagerens adresse eller at aflevere forsendelsen i en bestemt PostNord Pakkeshop.

Ved Modtagerflex, 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 på www.postnord.dk.

Udlevering af Værdiforsendelser

Værdiforsendelser udleveres mod kvittering.

8.1.2 Afhentning på udleveringssted

Home og Business

Kan en Home eller Business ikke afleveres som ovenfor beskrevet, sender PostNord en advisering om dette til modtageren, jf. pkt. 9 eller via brev. Forsendelsen lægges til afhentning i en PostNord Pakkeshop.

Den, der afhenter forsendelsen, skal fremvise adviseringen i form af en QR-kode fremsendt til modtager enten på SMS eller e-mail, eller hvis modtager er bruger af PostNord Appen i appen. Videre sendelse af QR-koden sidestilles med, at der er givet fuldmagt til vedkommende til at hente forsendelsen.

Fristen for afhentning af Home eller Business fremgår i adviseringen til modtager. Særligt gælder for Home eller Business, hvor modtagers mobilnummer eller e-mailadresse ikke er angivet i forbindelse med købet af forsendelsen på www.postnord.dk, i PostNord Appen eller i en PostNord Pakkeshop, at fristen for afhentning er 14 dage. Sidste afhentningsdato oplyses i adviseringen. Afhentningsperioden kan ikke forlænges.

Service Point

For Service Point er det et krav, at afsender har specificeret, i hvilken PostNord Pakkeshop skal leveres til.

Hvis der ikke er ledig kapacitet i den valgte PostNord Pakkeshop, den dag forsendelsen leveres, bliver forsendelsen lagt til afhentning i en (anden) PostNord Pakkeshop.

Når en Service Point er klar til afhentning, sender PostNord en advisering om dette til modtageren, jf. pkt. 9. Ved afhentning i en PostNord Pakkeshop skal adviseringen i form af en QR-kode forevises. Videre sendelse af en advisering sidestilles med, at der er givet fuldmagt til vedkommende. Fristen for afhentning af en Service Point fremgår i adviseringen til modtager. Afhentningsperioden kan ikke forlænges.

Værdiforsendelser

Værdiforsendelser udleveres til den modtager, som forsendelsen er adresseret til, og der kan således ikke gives fuldmagt til, at en anden kan hente forsendelsen på modtagers vegne. Ved afhentning skal adviseringen forvises og der skal vises legitimation.

Fristen for afhentning af Værdiforsendelser fremgår af adviseringen til modtager. Afhentningsperioden kan ikke forlænges.

8.2 Udlandet

Postpakker og Værdiforsendelser til udlandet, Færøerne og Grønland udleveres og lægges til afhentning efter reglerne i modtagerlandet.

8.3 Returnering til afsender

Hvis PostNord eller PostNords samarbejdspartner i udlandet ikke kan aflevere en pakke til modtager, eller fristen på en eventuelt afleveret advisering er udløbet, returneres pakken til afsender, medmindre afsender i forbindelse med købet af en forsendelse til udlandet har givet afkald på at få forsendelsen retur i tilfælde af, at forsendelsen ikke kan leveres til modtager.

8.4 Særligt ved vedvarende flytning

Hvis modtager er flyttet, returneres pakken til afsender med oplysningen "Ubekendt efter adressen".

8.5 Særligt for uanbringelige pakker

Pakker, som er uanbringelige, behandles af PostNord efter reglerne i § 6 i bekendtgørelse nr. 1651 af 12. december 2023 om postbefordring og postvirksomheder.

9 **Advisering**

9.1 Definition

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

Advisering kan ske i form af SMS-advisering til danske mobilnumre, e-mailadvisering eller advisering i PostNord Appen.

SMS-adviseringer sendes til modtagere i tidsrummet kl. 06.30-21.30. App- og e-mailadviseringer sendes døgnet rundt.

Adviseringer genereres på baggrund af scan foretaget af PostNord.

9.2 TRUSTPILOT

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

9.3 Erstatning

For pakker, der sendes med advisering, finder pkt. 10 anvendelse. PostNord er dog uden ansvar for adviseringens indhold, forsinkelse eller manglende modtagelse af advisering, uanset årsagen hertil. Der kan ikke gøres krav gældende mod PostNord af nogen art for advisering.

10 **Erstatning**

10.1 PostNords erstatningsansvar

PostNords erstatningsansvar for pakker er reguleret af NSAB 2015 med de fravigelser, der fremgår disse forretningsbetingelser samt eventuelt af postlovgivningen.

PostNord yder erstatning for Værdiforsendelser til udlandet, Færøerne og Grønland efter reglerne i Verdenspostkonventionen med tilhørende bestemmelser.

Ansvarsgrundlaget for indenlandske pakker følger af reglerne i NSAB 2015 (§§ 15f), såfremt erstatningsreglerne heri stiller afsender bedre end reglerne i postlovgivningen.

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

PostNord yder ikke erstatning for pakker, der ikke overholder vægtgrænserne eller de maksimale mål for det konkrete pakkeprodukt, jf. pkt. 2.

10.1.1 Erstatning ved forsinkelse

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, 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, samt i situationer, hvor det ikke har været muligt eller har været forbundet med risiko at aflevere pakken til modtager, jf. pkt. 1.

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

10.1.2 Erstatning ved bortkomst og beskadigelse

PostNord yder alene erstatning for bortkomst, hvis pakken er indscannet hos PostNord.

Pakker, som er afleveret i modtagers brevkasse, eller som efter aftale med modtager er udleveret ved henstilling på modtagers adresse, fx ved Modtagerflex eller FlexChange, 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 pakken.

Udlevering af en pakke til en anden end den, PostNord er berettiget til at aflevere forsendelsen til, sidestilles med bortkomst, såfremt forsendelsen 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 sendt som led i en handel, ydes erstatning på baggrund af indkøbsprisen for varen, hvilket vil sige salgsværdi minus avance og moms, medmindre afsender er en privatperson i hvilket tilfælde avance og moms ikke fratregkes. Hvis der ikke findes dokumentation for den faktuelle avance, ansås en gængs, estimeret avance. Er der ikke tale om en varefastsættes 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 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 pakken eventuelt ikke har nogen restværdi. Der ydes ingen erstatning, hvis pakken ikke har været emballeret tilstrækkeligt.

Erstatningen kan dog maksimalt udgøre DKK 4.800 pr. pakke.

Ved hel eller delvis bortkomst, forringelse eller beskadigelse af et eller flere partier af afsenders pakker, eller dele heraf, kan summen af de enkelte erstatninger, der udspringer af samme begivenhed, maksimalt udgøre DKK 30.000. Afsenders samlede erstatning ved en begivenhed kan således ikke overstige dette beløb.

Det er en betingelse for ydelse af erstatning for bortkomst af mobiltelefoner, tablets samt computere, at afsender oplyser IMEI-nummeret eller serienummeret på det bortkomne udstyr til PostNord. Opfylder afsender ikke dette krav, er afsender afskåret fra at opnå erstatning.

For Værdiforsendelser kan erstatningen maksimalt udgøre et beløb svarende til den på forsendelsens angivne værdi. Indeholder Værdiforsendelsen ihænde- og papirer opgøres erstatning på grundlag af den aktuelle værdi af dokumentet. Angives dokumentet ikke med en værdi, eller repræsenterer den værdi, som dokumentet angiver, ikke den aktuelle værdi, skal afsender oplyse en værdi, som svarer til den økonomiske værdi, som dokumentet repræsenterer. Det er afsender, der skal dokumentere den oplyste økonomiske værdi. Hvis en Home, Service Point eller Business, der på grund af dens indhold, skulle være sendt som en Værdiforsendelse i henhold til disse forretningsbetingelser, ikke er blevet sendt som Værdiforsendelse, er afsender afskåret fra at opnå erstatning for bortkomst og beskadigelse.

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 pakken er modtaget af adressaten, kan udbetaling af erstatning med frigørende virkning dog også ske til denne.

Såfremt PostNord har udbetalt erstatning for hele afsenderens tab, overgår ejendomsretten til indholdet i pakken til PostNord.

10.2 Reklamationsfrister

Reklamation skal ske indenfor de frister, der er angivet i NSAB 2015. Dette betyder, at reklamation ved synlig skade skal ske straks, og reklamation ved ikke synlig skade/bortkomst skal ske inden syv dage, jf. NSAB 2015 § 27. Ved andre typer krav skal der reklameres inden 14 dage fra afsender fik eller burde have haft kendskab til sit krav.

Udover bestemmelserne i NSAB 2015 gælder det, 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 www.postnord.dk.

10.3 Forældelse

I overensstemmelse med NSAB 2015 § 28 skal sag mod PostNord – idet krav ellers er fortabt – anlægges inden et år.

Fristen løber fra:

- a) ved forringelse eller beskadigelse af pakken fra den dag, da pakken blev leveret til modtageren,

- b) ved forsinkelse, bortkomst af en hel sending eller anden skade fra det tidspunkt, hvor forsinkelse, bortkomst eller anden skade tidligst kunne konstateres,
- c) i alle andre tilfælde fra det tidspunkt, hvor årsagen til kravet tidligst kunne være observeret.

10.4 Afsenders erstatningsansvar

Såfremt modtager bærer risikoen for en forsendelse, er afsender forpligtet til forudgående at informere modtager om vilkårene for befordringen i henhold til disse forretningsbetingelser.

Afsender er forpligtet til at holde PostNord skadesløs for ethvert tab og enhver omkostning, som forvoldes PostNord, herunder i forbindelse med krav der fremsættes af tredjemand mod PostNord, som følge af, at:

- PostNord tilpligtes at udrede erstatning til modtager eller tredjemand, som overstiger den erstatning, PostNord i henhold til nærværende forretningsbetingelser ville have været forpligtet til at betale til afsender, såfremt afsender havde været den erstatningsberettigede, eller
- en pakkes indhold eller emballering ikke overholder kravene til indhold og emballage i nærværende forretningsbetingelser, herunder kravene i pkt. 4 og 5.

Herudover er afsender erstatningsansvarlig efter reglerne i NSAB 2015.

11 Andet

11.1 Råderet

For pakker til Danmark og en række andre modtagerlande har afsender, indtil forsendelsen er afleveret til den modtager, der er anført på den, mulighed for at kræve pakken tilbageleveret eller udleveret til en anden modtager. PostNord kan ikke garantere, at pakken kan stoppes, hvis den f.eks. er overladt til anden transportør i udlandet.

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

11.2 Posthemmeligheden 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 forsendelsen, uden retskendelse åbnes af PostNord, jf. postlovens § 12, stk. 1.

11.3 Behandling af personoplysninger

Oplysninger om PostNords behandling af personoplysninger og om den registrerede persons rettigheder i forbindelse med en sådan behandling findes i vores Privatlivspolitik på: www.postnord.dk/personlige-oplysninger.

11.4 Oplysningspligt

Visse af PostNords produkter er fritaget for moms.

Af hensyn til pris- og momsafregning har afsender pligt til at oplyse, hvilken type forsendelse, der er tale om, hvilket skal ske i overensstemmelse med PostNords retningslinjer for brug af pakkesedler og stregkodemærkater. PostNord foretager stikprøvekontrol af, at disse retningslinjer følges.

Såfremt afsender ikke har afgivet korrekte oplysninger, er PostNord berettiget til at berigtige forholdet ved enten efterfølgende at opkræve korrekt moms hos afsender eller ved at udstede kreditnota i overensstemmelse med momslovens regler. PostNord er endvidere berettiget til at opkræve et gebyr på DKK 100 i forbindelse med fejlekspeditioner.

PostNord vil endvidere være berettiget til at foretage regres for ethvert krav, som SKAT eventuelt måtte rejse over for PostNord i anledning af fejlen.

11.5 Kunde-henvendelser og klager

Kundeservice kan kontaktes via PostNord Appen eller PostNords hjemmeside www.postnord.dk.

Såfremt afsender eller modtager ønsker at klage over PostNords levering af en pakke, skal klagen indgives til PostNords Kundeservice via PostNord Appen eller PostNords hjemmeside www.postnord.dk.

Klagen skal indgives inden 6 måneder efter forsendelsens indlevering til befordring. For så vidt angår erstatningskrav henvises til reklamationsfristerne i pkt. 10.2.

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