

Generelle Betingelser for Kundeføtaler

1. Omfang

Disse Generelle Forretningsbetingelser for Kundeføtaler ("**Generelle Forretningsbetingelser**") gælder for ydelser, som PostNord yder i henhold til Kundeføtalen og Særlige Forretningsbetingelser, som er indgået mellem PostNord og Kunden.

Disse Generelle Forretningsbetingelser kan kun fraviges ved særskilt skriftlig aftale mellem PostNord og Kunden.

De til enhver tid gældende Generelle Forretningsbetingelser, Særlige Forretningsbetingelser, vejledninger og andre skriftlige retningslinjer fremgår af PostNords hjemmeside (www.postnord.dk).

2. Definitioner

Medmindre andet er specifikt angivet i disse Generelle Forretningsbetingelser, skal alle definitioner, der er angivet i Kundeføtalen, også finde anvendelse i disse Generelle Forretningsbetingelser.

- "**Hverdage**" betyder mandag til fredag med undtagelse af helligdage, Grundlovsdag (5. juni) og juleaftensdag (24. december).
- "**Kunde**" har den betydning, som er angivet i Kundeføtalen.
- "**Kundeføtalen**" henviser til den aftale, som er indgået mellem Kunden og PostNord.
- "**LeverandørService**" henviser til en digital service, hvor Kunden kan tilmelde sig automatisk betaling af sine fakturaer modtaget fra PostNord.
- Med "**afsender**" menes den, der på vegne af Kunden har givet PostNord til opgave at videresende en forsendelse.
- Med "**erhvervsafsender/erhvervsmodtager**" menes en afsender eller modtager, der ikke er en privatperson, dvs. juridisk person eller en fysisk person, der handler som led i sit erhverv.
- Med "**forsendelser**" menes pakker, dokumenter, varer eller andre genstande, der transporteres fra afsender til en modtager via en PostNord service.
- Med "**modtager**" menes den, som modtager forsendelsen eller forsendelsens adressat.
- Med "**privatperson**" menes en fysisk person, der hovedsageligt handler uden for sit erhverv.
- "**PostNord**" har den betydning, som er angivet i Kundeføtalen.

- "**PostNord Kundeportal**" er en digitale løsning, hvor Kunden bl.a. kan bestille ydelser, se sine fakturer, se track & trace etc.

- "**Særlige Forretningsbetingelser**" henviser til de dele af Kundeføtalen, der har forrang for Generelle Forretningsbetingelser, og som regulerer de forskellige ydelser, der er omfattet af Kundeføtalen.

3. Priser og prisændringer

Kunden skal betale priser, tillæg og gebyrer i overensstemmelse med Kundeføtalen. Hensvisninger til priser i dette dokument omfatter alle former for priser, tillæg og gebyrer. Såfremt en pris ikke er specifikt reguleret i Kundeføtalen 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 Kundeføtalen eller de respektive prisbilag. I det omfang ydelsen ikke er momspåligtig, vil dette fremgå.

Ændringer i PostNords listepreiser offentliggøres på PostNords hjemmeside mindst én (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 én (1) måneds skriftligt varsel. Hvis Kunden ikke ønsker at acceptere ændringen i de aftalte priser, har Kunden ret til at opsiges Kundeføtalen med én (1) måneds skriftligt varsel. En sådan meddelelse skal gives, inden ændringen træder i kraft.

Hvis Kundens køb i henhold til Kundeføtalen, herunder for så vidt angår mængde, forsendelsesprofil, betingelser og andre specifikke forhold i relation til det enkelte produkt, ikke svarer til Kundeføtalens 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 kunde-forholdet. 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.

4. Betaling, fakturering og kreditvilkår

4.1 Faktureringsbetingelser og -vilkår

Betalingsbetingelser og faktureringsfrekvens er anført i Kundeføtalen.

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

PostNord opkræver et administrationstillæg 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 beregnes med 2 % pr. påbegyndt måned.

PostNord opkræver desuden det efter lovgivningen tilladte kompensations- og rykkergebyr.

Rykkergebyr fremgår af PostNords hjemmeside (www.postnord.dk) under "Øvrige Priser".

4.2 Kreditbetingelser og -vilkår

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 fakturaperiode.

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 Kundeføtalen.

PostNord har ret til at opsiges 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, er 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 akkordforhandling, 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.

4.3 Fejl i faktura

Fejl i faktura fra PostNord, eksempelvis forkerte beløb, fejl i gebyrer, dobbeltfakturering eller andre faktureringsfejl, skal gøres skriftligt gældende hurtigst muligt og senest seks (6) måneder fra fakturadatoen. Såfremt Kunden ikke har gjort indsigelse skriftligt inden udløbet af denne frist, fortaber Kunden retten til at gøre krav gældende vedrørende fejl i fakturaen.

5. Betingelser og ændringer

PostNords til enhver tid gældende Generelle Forretningsbetingelser, Særlige Forretningsbetingelser, vejledninger og andre skriftlige retningslinjer finder anvendelse ved PostNords levering af ydelser i henhold til Kundeførelsen, medmindre andet er udtrykkeligt aftalt i Kundeførelsen.

PostNord er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer i de Generelle Forretningsbetingelser, Særlige Forretningsbetingelser mv. Offentliggørelse af de ændrede betingelser vil ske mindst én (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 fremsendes til den af Kunden oplyste e-mailadresse. Såfremt Kunden ikke har oplyst en fungerende e-mailadresse, er PostNord ikke forpligtet til at fremsende orienteringen på anden måde.

Ved indgåelse af Kundeførelsen oprettes automatisk en kundeprofil til Kunden til PostNord Konto. Anvendelse af PostNord Konto skal altid ske i overensstemmelse med PostNords forretningsbetingelser for PostNord Kontoen.

6. Ansvar

PostNord er kun erstatningsansvarlig, når det er anført i de Særlige Forretningsbetingelser 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 Kundeførelsen eller de Særlige Forretningsbetingelser 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 Kundeførelsen eller de Særlige Forretningsbetingelser for den pågældende ydelse.

7. 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 erstattes, medfører ansvarsfrihed, såfremt de forhindrer Kundeførelsens opfyldelse eller gør opfyldelsen urimelig byrdefuld. Ovennævnte omstændigheder medfører kun ansvarsfrihed, hvis de ikke med rimelighed kunne forudses ved Kundeførelsens 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 Kundeførelsen, herunder leveringstider og lignende, eller gør opfyldelsen urimelig byrdefuld.

Derudover er PostNord berettiget til midlertidigt eller permanent at suspendere eller stoppe levering af ydelser til bestemte lande eller for bestemte typer forsendelser, såfremt der indføres nye eller ændrede todsatser samt told-, afgifts- eller importrestriktioner, myndighedsbeslutninger, handelssanktioner eller andre regulatoriske tiltag, som forhindrer eller væsentligt vanskeliggør PostNords mulighed for at levere ydelsen. PostNord vil informere Kunden hurtigst muligt om sådanne suspensioner.

8. Sanktioner

Kunden garanterer, at Kunden hverken direkte eller indirekte er underlagt internationale sanktioner (handelsstrafanstalt eller 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 Kundeførelsen og kræve erstatning for ethvert tab.

9. 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 Kundeførelsen.

10. Fortrolighed

PostNord er underlagt bestemmelserne om fortrolighed i dansk og international lovgivning om postvirksomhed, databeskyttelse og telekommunikation. PostNord behandler alle oplysninger om afsenderens brug af posttjenester fortroligt.

PostNord og Kunden må ikke informere tredjepart om Kundeførelsen, 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 Kundeførelsen, 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 Kundeførelsen, skal også være forpligtet til at overholde ovennævnte fortrolighedsbestemmelser.

PostNord er berettiget til at videregive al dokumentation og information, som PostNord har modtaget fra Kunden i forbindelse med behandlingen og vurdering af Kundens erstatningskrav, såfremt PostNord ønsker at gøre regres mod tredjemand, herunder men ikke begrænset til underleverandører eller forsikringselskaber.

PostNord kan informere andre selskaber i PostNord koncernen om Kundeførelsen. Den leverandør eller serviceudbyder, der modtager oplysninger om Kundeførelsen, skal også være forpligtet til at overholde ovennævnte fortrolighedsbestemmelser.

Hvis nogen af parterne pålægges at informere en myndighed om Kundeførelsen, skal dette gøres med en anmodning om, at Kundeførelsen 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 sådan dokumentation og sådanne instrukser tilbageleveres til PostNord ved Kundeførelsens ophør.

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

11. 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.

12. Ændrede forhold hos Kunden

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

13. Meddelelser

Meddelelser mellem parterne sendes udelukkende elektronisk. Meddelelser til den anden part skal sendes til den elektroniske adresse og de kontaktoplysninger, der er anført i Kundeførelsen, til en ny elektronisk adresse, der er blevet oplyst efter Kundeførelsens indgåelse, eller til den senest kendte elektroniske adresse.

14. Overdragelse

Kundens rettigheder og forpligtelser i henhold til Kundeførelsen 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 Kundeførelsen.

15. Ophør

15.1 Opsigelse

Opsigelse af Kundeførelsen kan ske i henhold til bestemmelserne i Kundeførelsen.

Hvis Kundeførelsen omfatter flere ydelser, kan Kundeførelsen på tilsvarende vilkår opsiges for så vidt angår en eller flere ydelser, således at Kundeførelsen opretholdes for de tilbageværende ydelser.

Ved Kundeførelsens 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.

15.2 Ophævelse

En part har ret til at ophæve Kundeførelsen 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.
- Såfremt en kundefaftale har været inaktiv i 12 måneder, forstået således at der ikke har været omsætning på pakker på aftalen indenfor de seneste 12 måneder, ophører kundefaftalen automatisk. Ophør af aftalen kræver ikke særskilt varslet opsigelse fra PostNords side. I det omfang en gyldig e-mailadresse er registreret, orienteres Kunden om ophøret forinden. Hvis Kunden ikke er registreret med en gyldig e-mailadresse, er PostNord ikke forpligtet til at orientere om ophøret på anden måde.

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

16. 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.

17. Kundehenvendelser

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