

Forretningsbetingelser

PostNord Rekommanderet

Generelle oplysninger

Forretningsbetingelserne gælder for Rekommanderet forsendelse til udlandet og er udarbejdet i overensstemmelse med gældende postlovgivning.

Som Rekommanderet betragtes forsendelser, der er indleveret til Post Danmark A/S (herefter benævnt "PostNord"), som sendes til modtagere i udlandet, samt til modtagere på Færøerne og i Grønland.

Ved hverdage forstås i det følgende mandag til fredag, ekskl. helligdage og undtagen den 5. juni (Grundlovsdag), den 24. december og den 31. december.

Der foretages ikke indsamling/omdeling af forsendelser den 31. december.

1.0 Rekommanderet

1.1 Service og kvalitet

Befordringstiden for Rekommanderet er afhængig af det modtagerland, som forsendelsen sendes til.

PostNords Kundeservice kan give yderligere oplysninger om befordringstiden til det enkelte modtagerland. Oplysninger om befordringstider findes også på www.postnord.dk.

Kvalitetsmålet for forsendelse inden for Den Europæiske Union er, at 85 % omdeles senest 3 hverdage efter indleveringen, samt at 97 % omdeles senest 5 hverdage efter indleveringen.

1.2 Fysiske mål og vægt

En Rekommanderet forsendelse skal overholde følgende formater:

- **Minimum:** 14 x 9 cm. Såfremt det har form som en rulle eller en stang: længde 10 cm og længden + 2 x diameter/højde = 17 cm.
- **Maksimum:** længde 60 cm og længde + bredde + højde = 90 cm. Såfremt det har form som en rulle eller stang: længde 90 cm og længde + 2 x diameter/højde = 104 cm.

En Rekommanderet forsendelse må maksimalt veje 2 kg inklusive emballage.

1.3 Indhold

Rekommanderet må kun indeholde dokumenter, penge og/eller ihændeleverpapirer til en værdi af maksimalt kr. 1.050.

Visse modtagerlande tillader ikke, at Rekommanderet indeholder mønter, pengesedler, ihændeleverpapirer, rejsechecks eller andre kostbare genstande. Der kan i pakkeshops fås oplysning om, hvilke modtagerlande der er tale om. For visse modtagerlande findes oplysningerne også på postnord.dk under landefakta.

Det er afsenders ansvar at undersøge, om indholdet må sendes som Rekommanderet.

Værdien af ihændeleverpapirer opgøres på grundlag af den aktuelle værdi af dokumentet. Angiver dokumentet ikke en værdi, eller repræsenterer den værdi, som dokumentet angiver, ikke den aktuelle værdi, skal værdien fastsættes til den økonomiske værdi, som dokumentet repræsenterer. PostNord kan forlange, at afsenderen dokumenterer den økonomiske værdi.

Konstateres det, ved gennemlysning før flytransport, at forsendelsen har farligt eller ikke-tilladt indhold, vil det blive returneret til afsenderen mod betaling eller overgivet til den relevante myndighed.

1.4 Emballage og afsenderangivelse

Det er afsenderens ansvar at anvende en emballage, der sikrer, at indholdet er tilstrækkeligt beskyttet ved sædvanlig posthåndtering, herunder maskinsortering, og som endvidere forhindrer, at det volder skade på andre forsendelser, PostNord eller tredjemand.

Forsendelsen skal forsynes med afsenders navn og adresse, så den kan returneres, hvis det ikke er muligt at aflevere den til den angivne modtager.

Uanbringelige forsendelser uden afsender vil normalt ikke blive returneret, men vil som hovedregel blive lagt til afhentning hos PostNord i 2 måneder, hvorefter de destrueres.

1.5 Køb og Indlevering af Rekommanderet

Kan købes online i Køb Porto samt i udvalgte pakkeshops. Se nærmere på www.postnord.dk/findos. For aftalekunder kan tillige købes via PostNord Send og visse TA-udbydere.

Rekommanderet kan indleveres til forsendelse på følgende måder:

- I pakkeshops
- På en erhvervsindlevering
- For husstande i landdistriktet kan indlevering af Rekommanderet endvidere ske til postbuddet

Forsendelsen skal overleveres til personalet i en pakkeshop eller erhvervsindlevering.

1.6 Råderet (justeret i f.h.t. postpakker)

Ved afsendelse af Rekommanderet til en række modtagerlande har afsenderen, indtil forsendelsen er afleveret til eller anmeldt til den modtager, der er anført, mulighed for at kræve den tilbageleveret eller udleveret til en anden modtager. PostNord kan dog ikke garantere, at forsendelsen kan stoppes, hvis den f.eks. er overdraget til anden transportør.

PostNord refunderer ikke prisen 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 betaling ved omdirigering.

1.7 Udlevering

Udlevering sker efter de regler, som gælder herfor i modtagerlandet.

Rekommanderet påført dansk betaling, som ikke kan udleveres til modtageren i det pågældende udland, returneres til afsenderadressen.

1.8 Uanbringelige

Forsendelser, som er uanbringelige over for både modtager og afsender, behandles af PostNord efter reglerne i postlovens § 12 med tilhørende bestemmelser.

1.9 Posthæmmeligheden og poståbning

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

I henhold til lov om Det Centrale Personregister kan PostNord dog af kommunalbestyrelser blive afkrævet oplysninger til brug for en bopælsundersøgelse.

Forsendelser, der er indleveret til befordring, kan i de tilfælde, hvor det ikke har været muligt at finde adressat eller afsender, uden retskendelse åbnes af PostNord i overensstemmelse med reglerne i postlovens § 12.

Forsendelser kan ligeledes uden retskendelse åbnes, når det sker for at fastslå omfanget af en eventuel beskadigelse af forsendelsen.

1.10 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.

1.11 Pris

Oversigter over de til enhver tid gældende listepreiser findes på www.postnord.dk og i pakkeshops, der i øvrigt giver oplysninger om alle gældende priser.

Forsendelser, hvor betaling viser sig ikke at dække vægt og/eller format, befordres som ønsket af afsenderen. PostNord er berettiget til for denne service at sende regningen for den manglende betaling samt et administrationsgebyr til afsenderen. Gebyrets størrelse fremgår af pristabellerne, som findes i pakkeshops og på www.postnord.dk.

Forsendelser, der overskrider de i pkt. 1.2 anførte maksimumkrav for mål og/eller vægt for Rekommanderet, behandles og prissættes som Postpakker.

1.12 Betaling

Afsenderen betaler kontant ved købet/indleveringen, medmindre der er indgået skriftlig aftale om ydelse af kredit.

1.13 Afsenders erstatningsansvar

Afsenderen er forpligtet til at holde PostNord skadesløs for ethvert tab, som PostNord lider, som følge af, at forsendelsens indhold eller emballering ikke overholder kravene til indhold og emballage i nærværende forretningsbetingelser.

Herudover er afsenderen erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler.

1.14 Kundebehov og klager

Kundeservice kan kontaktes via PostNord appen, PostNords hjemmeside www.postnord.dk eller via Kundeportalen.

Såfremt afsender eller modtager ønsker at klage over PostNords befordring af Rekommanderet, skal klagen indgives til PostNords Kundeservice.

Klagen skal indgives inden 6 måneder efter forsendelsens indlevering til befordring. For så vidt angår erstatningskrav henvises til de særlige reklamationsfrister i pkt. 1.17.

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

1.15 Labels, strekkoder og EDI

For Rekommanderet omfattet af en kundeaftale er det en betingelse, at afsender leverer elektroniske transportordrer (EDI) til PostNord for alle forsendelser i henhold til PostNords Forretningsbetingelser for EDI.

1.16 Erstatning

PostNord yder kun erstatning og godtgørelse for forsendelsesprisen, hvis det kan dokumenteres, at forsendelsen er scannet som indleveret til PostNord.

I henhold til Verdenspostkonventionen ydes der ikke erstatning for forsinkelser af Rekommanderet eller for skader, der er en følge heraf.

Hvis en Rekommanderet forsendelse er blevet totalskadet, bortkommet eller hele indholdet er gået tabt ydes efter Verdenspostkonventionen en tabsuafhængig erstatning på 30 SDR, svarende til ca. kr. 274 (pr. 1. oktober 2025).

Ved delvist tab af indhold eller beskadigelse ydes erstatning for den bortkomne tings dokumenterede værdi eller den dokumenterede værdiforringelse, der er sket ved beskadigelsen, dog maksimalt 30 SDR. Der ydes ikke erstatning for tab af avance eller andre indirekte tab.

Hvis en Rekommanderet forsendelse er blevet beskadiget, bortkommet eller indholdet helt eller delvist er gået tabt på et tidspunkt, hvor befordringen varetages af PostNord, udmåles en eventuel erstatning til afsenderen dog efter nationale normer, hvor erstatning for bortkomst, herunder helt eller delvist tab af indhold, eller beskadigelse maksimalt kan udgøre kr. 1.050. PostNord kan efter en konkret vurdering vælge at godtgøre et beløb op til det gældende erstatningsmaksimum, uanset om det lidte tab helt eller delvist ikke kan dokumenteres.

Hvis forsendelsen er totalskadet, bortkommet, eller hele indholdet er gået tabt, yder PostNord foruden erstatning tilbagebetaling af forsendelsesprisen. Det

samme gælder ved beskadigelse eller delvist tab af indhold, hvis modtageren på grund af skaden har nægtet at modtage forsendelsen.

Erstatningen tilfalder afsenderen, medmindre forsendelsen er blevet udleveret til modtageren. I så fald tilfalder erstatningen modtageren.

Der ydes bl.a. ikke erstatning, herunder tilbagebetaling af forsendelsesprisen m.v. hvis beskadigelsen, bortkomsten eller tabet af indholdet skyldes fejl eller forsømmelse fra afsenderens side, forsendelsens beskaffenhed eller force majeure.

PostNord yder i intet tilfælde erstatning, herunder tilbagebetaling af forsendelsesprisen m.v., hvis afsenderen ikke har overholdt kravene i nærværende forretningsbetingelser til emballering eller til hvilket indhold, der må være i.

De nærmere betingelser for ydelse af erstatning, herunder tilbagebetaling af forsendelsesprisen, og regler om erstatningsudmåling fremgår i øvrigt af Verdenspostkonventionen med tilhørende regulativ.

1.17 Reklamationsfrister

I tilfælde af beskadigelse eller helt eller delvist tab af indhold af et Rekommanderet skal modtageren eller afsenderen, såfremt det er returneret til denne, reklamere til postvirksomheden i det pågældende land ved udleveringen af forsendelsen.

Reklamation i anledning af bortkomst skal fremsættes inden for 6 måneder regnet fra dagen efter forsendelsens indlevering til befordring.

Afsenderen henholdsvis modtageren fortaber sit krav mod PostNord, såfremt der ikke er foretaget reklamation inden for de angivne frister.

1.18 Forældelse

Krav mod PostNord forældes 1 år efter forsendelsens indlevering til befordring, medmindre andet fremgår af ufravigelig lovgivning.

Forældelsen afbrydes ved anlægges af retssag.

1.19 Lovvalg og værneting

Nærværende forretningsbetingelser er underlagt dansk ret.

Værneting for enhver tvist vedrørende Rekommanderet forsendelser er Københavns Byret eller Østre Landsret, såfremt sagen kan anlægges ved landsretten.