



Forretningsbetingelser

Pakker

1 Generelle oplysninger

Følgende ydelser er omfattet af disse forretningsbetingelser:

- PostNord Parcel Locker
- PostNord Service Point
- PostNord Home
- PostNord Business
- PostNord Return

PostNord Parcel Locker er en pakkeydelse med levering til PostNords pakkebokse ved servicesteder. I det følgende benævnt "*Parcel Locker*".

PostNord Service Point er en pakkeydelse med levering til PostNords servicesteder. I det følgende benævnt "*Service Point*".

Servicesteder omfatter bemandede udleveringssteder og pakkebokse.

PostNord Home er en pakkeydelse med levering til den private modtagers dør. I det følgende benævnt "*Home*".

PostNord Business er en pakkeydelse med levering til virksomhedens dør. I det følgende benævnt "*Business*".

PostNord Return er en ydelse, hvor modtageren har mulighed for at returnere en leveret pakke. I det følgende benævnt "*Return*".

Ved svensk, dansk, norsk og finsk Kunde forstås en Kunde, hvis aftale er indgået med PostNord-enheden i det pågældende land.

Se den til enhver tid gældende prislister:

postnord.dk

Se Forretningsbetingelser for Serviceydelser:

postnord.dk

1.1 NSAB 2015 og nationale generelle forretningsbetingelser

Nordisk Seditørforbunds Almindelige Bestemmelser, NSAB 2015, udgør en del af disse forretningsbetingelser, dog med undtagelse af § 25 A, andet afsnit (forsikring), og §§ 27-29 (reklamation, forældelse og tvistløsning). For reklamation, forældelse og tvistløsning gælder i stedet bestemmelserne i de nationale generelle forretningsbetingelser for den relevante PostNord-enhed. Uanset bestemmelserne i NSAB 2015, §§ 7, 15 og 19, er PostNord ikke ansvarlig for forsinket afhentning, transport eller levering, medmindre der er indgået en særskilt aftale herom.

2 Mål, vægt og destination

2.1 Generelle krav

Det er Kundens ansvar at sikre, at hver pakke overholder de mål- og vægtgrænser, der gælder for den valgte ydelse. Hvis Forretningsbetingelser Pakker

en pakke indleveres til transport uden at overholde disse grænser, forbeholder PostNord sig ret til at håndtere pakken på anden måde end i henhold til vilkårene for den valgte ydelse. Der kan desuden opkræves et tillæg.

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

Lande og landespecifikke undtagelser vedrørende mål og vægt:

postnord.dk

Destinationer og undtagelser fremgår af den til enhver tid gældende prislister.

2.2 Parcel Locker

Destination	Maksimalt mål	Maksimal faktisk vægt
Sverige, Danmark og Norge	42 x 49 x 60 cm	10 kg
Finland	42 x 49 x 60 cm	20 kg

2.3 Service Point og Return

Destination	Maksimalt mål	Maksimal faktisk vægt
Sverige, Danmark, Norge og Finland	Længde: 150 cm Længde + omkreds: 300 cm Indenrigs i Norge: Længde: 240 cm Længde + omkreds: 360 cm Indenrigs Return i Finland: Længde: 175 cm	20 kg Indenrigs i Finland: 30 kg Indenrigs i Norge: 35 kg
Andre lande i Europa	Længde: 100 cm Længde + omkreds: 250 cm	20 kg

2.4 Home og Business

Destination	Maksimalt mål	Maksimal faktisk vægt
Sverige, Danmark, Norge og Finland	Længde: 175 cm Længde + omkreds: 300 cm	35 kg

Andre lande i Europa	Længde: 175 cm	31,5 kg
	Længde + omkreds: 300 cm	

2.4.1 Særligt for danske Kunder

Destination	Maksimalt mål	Maksimal faktisk vægt
Færøerne og Grønland	Længde: 150 cm Længde + omkreds: 300 cm	35 kg
Udvalgte europæiske lande	Længde: 175 cm Længde + omkreds: 300 cm	31,5 kg
Resten af verden	Længde: 150 cm Længde + omkreds: 300 cm	20 kg

Til Færøerne og Grønland kan pakker med en længde på op til 175 cm sendes med serviceydelsen Economy.

2.5 Særlige krav til tungere pakker

Se afsnit 7 Mærkning for særlige krav til tungere pakker til og fra Danmark, Sverige, Tyskland og Nederlandene.

2.6 Tillæg vedrørende mål og vægt

Det relevante tillæg fremgår af den til enhver tid gældende prisliste.

2.6.1 Særlig håndtering

For pakker med en længde på over 120 cm, med to sider på over 60 cm eller for pakker, der ikke er egnede til maskinsortering som beskrevet i afsnittet "Emballering", kan der opkræves et tillæg for særlig håndtering. Se yderligere oplysninger:

postnord.dk

2.6.2 Oversize

Hvis den maksimale vægt, maksimale længde eller maksimale længde + omkreds overskrides, opkræves et tillæg (Oversize eller Oversize Parcel Locker). Tillægget Oversize kan ikke opkræves for den samme pakke, hvis der opkræves Oversize Return. For den samme pakke kan der opkræves både Oversize-tillæg og tillæg for særlig håndtering.

Hvis pakken er længere end 220 cm, eller længde + omkreds overstiger 360 cm, og/eller pakken vejer mere end 35 kg, kan der opkræves et tillæg (Oversize Return), og pakken returneres til afsenderen. Dette gælder for Sverige, Danmark og Finland samt for eksport fra Norge.

Hvis en *Parcel Locker*-pakke overskrider de maksimalt tilladte mål, omdirigeres pakken til et servicested, hvor den kan afhentes.

Hvis en *Parcel Locker*- eller *Service Point*-pakke indleveres med en registreret vægt eller mål, der overstiger grænserne for *Service Point*, men holder sig inden for maksimumgrænserne for *Home*, leveres den til modtagerens adresse. I sådanne tilfælde er pakken omfattet af vilkårene for *Home* i disse Forretningsbetingelser for pakker, og der opkræves et tillæg (Oversize).

Forretningsbetingelser Pakker

3 Priser

PostNord vejer og måler pakkerne ved hjælp af veje- og måleudstyr. Resultaterne af vejningen og målingen anvendes som grundlag for faktureringen.

Finske og norske Kunder kan blive faktureret på grundlag af den vægt, Kunden har oplyst, hvis denne er højere.

4 Indhold

PostNord kan afvise at modtage pakker til transport, hvis deres indhold, transport eller opbevaring er i strid med gældende lovgivning, eller hvis de kræver særlige foranstaltninger, sikkerhedsforanstaltninger eller tilladelser.

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

4.1 Farligt gods

Definitionen af farligt gods fremgår af oplysningerne fra de lokale myndigheder.

Pakken må ikke indeholde farligt gods med undtagelse af såkaldte begrænsede mængder af farligt gods. Se serviceydelsen Farligt indhold i begrænset mængde i Forretningsbetingelser for serviceydelser.

Norske Kunder kan dog sende pakker inden for Norge, som indeholder farligt gods, med undtagelse af visse typer gods, f.eks. eksplosiver og giftige stoffer. Se postnord.no for yderligere oplysninger.

4.2 Forbudt indhold

Følgende genstande må ikke sendes i pakker:

- Værdifulde genstande med en værdi på over 520 EUR (for danske Kunder 4.800 DKK) pr. pakke, herunder, men ikke begrænset til, ædle metaller, ædelsten, ægte perler, pelse, tæpper, ure, kunstværker, antikviteter, smykker, gavekort, kuponer og adgangsbilletter.
- Værdifulde dokumenter og værdipapirer såsom penge, pengesedler, kreditkort og andre værdifulde dokumenter.
- Begravelsesurner med afdødes aske, kropsdele og organer.
- Døde eller levende dyr.
- Våben og våbendele, herunder luftdrevne våben eller ammunition af enhver art.
- Ulovlige narkotiske stoffer og kopivarer.
- Farligt affald. Definitionen af farligt affald fremgår af oplysningerne fra de lokale myndigheder.
- Smittefarlige biologiske stoffer samt diagnostiske prøver, der ikke er emballeret i overensstemmelse med IATA's emballeringsforskrifter.

Hvis pakken skal transporteres med fly, gælder desuden de indholdsgrænser, der er fastsat af IATA (International Air Transport Association)/ICAO (International Civil Aviation Organization). Se Dangerous Goods Regulations Manual på [iata.org](https://www.iata.org). Pakken må ikke indeholde noget, der er i strid med disse begrænsninger. Pakker, der konstateres at indeholde farligt gods eller forbudt indhold, skal afhentes af Kunden eller overdrages til den relevante myndighed.

4.2.1 Særligt for svenske Kunder

Brugte produkter kan sendes som pakker, forudsat at de ikke udgør affald, men betragtes som produkter med en

selvstændig værdi, og at de ikke indeholder farligt affald som defineret i gældende lovgivning eller af den kompetente myndighed.

Service Point, Parcel Locker og Home må kun indeholde tobaksvarer eller lignende produkter i henhold til svensk lov (2018:2088) eller nikotinprodukter uden tobak i henhold til svensk lov (2022:1257), når tillægsydelsen Tobacco anvendes.

Pakker må indeholde bananfluer, bier, igler og silkeorme.

Følgende varer kræver en særlig skriftlig aftale med PostNord:

- Alkoholholdige drikkevarer i henhold til alkoholoven (ikke tilladt for *Parcel Locker* og *Home*).
- Kopier af våben, våbendele, herunder luftdrevne våben, eller ammunition.
- Lægemidler.
- Planter, letfordærlige varer eller varer, der skal køles eller opvarmes til temperaturer, som afviger fra normale transportforhold.
- Dæk og drivmøtter til motorkøretøjer.
- Tobaksvarer eller lignende produkter i henhold til svensk lov (2018:2088) eller nikotinprodukter uden tobak i henhold til svensk lov (2022:1257). Gælder for *Return* og *Business*.

4.2.2 Særligt for danske Kunder

Kreditkort, penge og andre værdifulde genstande må sendes i pakker.

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

Serviceydelsen Dæk er obligatorisk ved forsendelse af dæk.

Pakker inden for Danmark må indeholde visse hvirvelløse dyr, såsom rovmider og orme, der ikke kræver særlig pleje under transporten, og som kan tåle gentagen pakkehåndtering, hvis de sendes som *Home* eller *Business*, og serviceydelsen Retur straks er valgt. Afsenderen skal desuden have indgået en afhentningsaftale med PostNord eller anvende serviceydelsen Ad hoc pickup. Afsenderen skal sikre, at den konkrete forsendelsesmåde for de hvirvelløse dyr som pakke overholder dyrevelfærdslovgivningen.

Danske Kunder kan sende visse værdifulde genstande med en værdi på over 4.800 DKK med serviceydelsen Værdi. Yderligere oplysninger om, hvilke værdifulde genstande der kan sendes, og som kræver brug af *Værdi*, findes i Forretningsbetingelser for serviceydelser.

Hvis en pakke på grund af sit indhold skulle have været sendt som *Værdi* i henhold til disse Forretningsbetingelser og Forretningsbetingelser for serviceydelser, men ikke er sendt *Værdi* om, er Kunden afskåret fra at kræve erstatning for bortkomst eller beskadigelse.

Følgende genstande må ikke sendes i pakker:

- Letfordærlige fødevarer eller andet letfordærligt biologisk materiale. En pakke må dog indeholde emballerede, ikke-letfordærlige fødevarer (dvs. fødevarer, der ikke kræver køling).
- Tobak og andre nikotinprodukter, herunder elektroniske cigaretter og genopfyldningsbeholdere med eller uden nikotin.

- Knive, som kræver tilladelse til køb, besiddelse, at bære eller anvende.
- Kopier af våben.

4.2.3 Særligt for finske Kunder

Følgende genstande må ikke sendes i pakker:

- Indhold, der på grund af lugt eller andre egenskaber ikke kan transporteres i samme lastrum som pakker.
- Levende planter og jord.

Følgende varer kræver en særlig skriftlig aftale med PostNord:

- Smittefarlige stoffer i kategori A (UN 2814, UN 2900).
- Tobak, nikotinplastre, alkoholholdige drikkevarer og lægemidler.
- Kopier af våben og ammunition.
- Letfordærlige varer eller varer, der skal køles eller opvarmes til temperaturer, som afviger fra normale transportforhold.
- Dæk til motorkøretøjer.

4.3 Importregler

Landene har forskellige importregler. Kunden er ansvarlig for at sikre, at pakken ikke indeholder genstande, som det er forbudt at importere til det pågældende modtagerland. Se yderligere oplysninger på:

postnord.dk

4.4 Højeste tilladte værdi af indholdet

Pakker må ikke indeholde genstande, hvis værdi overstiger 13.000 EUR pr. pakke.

4.5 Pakker sendt med fly

Alle lufttransporterede pakker røntgenscannes i overensstemmelse med forordning (EF) nr. 300/2008. Pakker, hvis indhold ikke kan identificeres, transporteres ikke med fly, men sendes om muligt med en alternativ transportform eller returneres til afsenderen.

5 Transport-EDI

5.1 Digitale EDI-oplysninger

PostNord skal modtage transportinstruktionerne på forhånd for hver pakke på en af følgende måder:

- Kunden registrerer sig i Kundeportalen og anvender funktionen til at oprette pakkelabels, se portal.postnord.com.
- Kunden anvender PostNords Booking API, se developer.postnord.com, eller
- Kunden anvender et af PostNord godkendt Transport Administration-system (TA-system).

PostNord er ikke forpligtet til at transportere pakker, som der ikke er afgivet EDI-oplysninger for.

5.2 Manglende eller ukorrekt EDI

Hvis de krævede EDI-oplysninger mangler eller er ukorrekte, opkræves et tillæg i henhold til den til enhver tid gældende prislister. Pakken kan desuden blive forsinket eller returneret, og det er muligvis ikke muligt at levere visse ydelser, f.eks. digitale adviseringer.

5.3 Krav til Kunden

Kunden forpligter sig til at:

- sende transport-EDI til PostNord, inden pakken indleveres til transport hos PostNord,
- indlevere pakken til PostNord senest 14 dage efter afgivelsen af forhåndsmeddelelsen. Hvis Kunden anvender serviceydelsen Print Label, skal pakken indleveres senest 60 dage efter oprettelsen af den scanbare kode,
- afgive korrekte oplysninger (f.eks. korrekt postnummer for modtageren, dørkode og koder for serviceydelser) i overensstemmelse med den til enhver tid gældende specifikation for EDI-meddelelser, som kan downloades fra developer.postnord.com. Hvis Kunden opretter pakkelabels via Kundeportalen, følger de specifikationen,
- angive pakkens vægt for pakker til Tyskland og Nederlandene, der vejer mere end 10 kg, og
- sikre overensstemmelse mellem transport-EDI og de afsendte varer.

Hvis oplysningerne på pakkelabelen afviger fra oplysningerne i transport-EDI, er oplysningerne i transport-EDI gældende.

5.4 Genbrug af stregkoder

(Afsnit 5.3-5.5 gælder ikke for Kunder, der opretter pakkelabels i Kundeportalen).

Stregkoder må ikke genbruges inden for den angivne periode fra det tidspunkt, hvor de senest blev anvendt. Perioden afhænger af stregkodypen:

- SSCC-stregkoder: 1 år og 3 måneder
- S10-stregkoder: 5 år og 3 måneder
- DPD-stregkoder: 6 måneder

5.5 Varling og ansvar ved systemændringer

Hvis en part, dvs. Kunden eller PostNord, planlægger en systemændring, der kan påvirke den anden part, skal parten varsle den anden part tre måneder i forvejen. Hvis dette ikke sker, skal den part, der gennemfører systemændringen, erstatte den anden parts direkte omkostninger som følge af ændringen.

6 Adressering

Adressen på labelen skal være i overensstemmelse med specifikationerne, som kan downloades fra developer.postnord.com.

Leveringsadressen, SMS-nummeret og/eller e-mailadressen skal angives korrekt og på en måde, der kan forstås i modtagerlandet. Ved leveringsadresse forstås gadenavn og -nummer, postnummer og by. Leveringsadressen skal angives med latinske bogstaver og arabiske tal. For eksportpakker skal landekoden i henhold til ISO angives foran postnummeret. Modtagerlandets navn skal angives på afsenderlandets lokale sprog.

For *Business* og *Home* kan modtagerens dørkode også angives, hvis den er tilgængelig.

For *Return* skal modtagerens leveringsadresse på labelen være returmodtagerens leveringsadresse. Returafsenderens SMS-nummer og/eller e-mailadresse skal angives.

For *Parcel Locker* er serviceydelsen Valgfrit udleveringssted obligatorisk. For *Service Point* er serviceydelsen Valgfrit udleveringssted obligatorisk til alle lande undtagen Sverige.

Return fra Norge til de øvrige nordiske lande omfatter afhentning og håndtering på en terminal samt transport til returstedet på den norske PostNord-adresse, der er angivet på pakkelabelen i henhold til specifikationen på developer.postnord.com.

6.1 Tillæg særligt for svenske Kunder

Hvis der er angivet en boksadresse eller et postboksnummer, opkræves et tillæg.

Hvis en pakke er adresseret til et postnummer på den gældende liste over *City and Locality Surcharge*, opkræves et lokalitets- eller bytillæg.

Hvis afsenderens SMS-nummer og/eller e-mailadresse mangler for en *Return*, opkræves tillæg for manglende eller ukorrekt EDI.

7 Mærkning

Kunden er ansvarlig for at sikre, at en komplet pakkelabel er påsat pakken i overensstemmelse med specifikationen, som kan downloades fra developer.postnord.com.

Gyldighedsperioden for en udskrevet pakkelabel svarer til den periode, hvor EDI-oplysningerne er gyldige i henhold til afsnit 5.3.

Adresselabels og stregkodelabels skal placeres på pakkens største flade. Snor, tape og lignende må ikke placeres over stregkoden, og stregkoden må ikke foldes rundt om pakkens hjørner. Ved genbrug af emballage skal alle tidligere labels, stregkoder, mærkater og lignende markeringer fjernes.

Hvis en forsendelse kræver manuel håndtering, fordi pakkelabelen mangler, er beskadiget eller ikke kan scannes, kan der opkræves et tillæg (Unreadable label).

Leveringer i Sverige og Finland til modtagere inden for sikrede områder i lufthavne og havne kræver status som godkendt leverandør. Varerne skal desuden mærkes med ordene Approved supplier. Se yderligere oplysninger hos de lokale myndigheder.

7.1 Særlige krav til tungere pakker

- Til og fra Sverige skal stregkodelabelen ">20 kg" påsættes tre sider af pakker, der vejer mere end 20 kg. Desuden skal serviceydelsen Heavy anvendes.
- Til og fra Danmark skal PostNords officielle stregkodelabel ">20 kg<" (label over/plus 20 kg) påsættes pakker, der vejer mere end 20 kg.
- Til og fra Tyskland og Nederlandene kræves særlig mærkning af pakker, der vejer mere end 10 kg. For Kunder, der anvender Kundeportalen eller PostNords Booking API, tilføjes mærkningen automatisk på pakkelabelen, når pakkens vægt er angivet i EDI-oplysningerne.

8 Emballering

Afsenderen er ansvarlig for, at de indleverede varer er emballeret, så de kan modstå normal håndtering under transport og maskinsortering. Pakker, der ikke er egnede til

maskinsortering, omfatter blandt andet ustabile pakker, ruller, rør, spande og uregelmæssigt formede pakker.

Emballagen skal desuden være udformet, så varerne ikke kan beskadige andre pakker, PostNords personale eller ejendom.

Varerne skal være pakket ind i stødabsorberende materiale. Hvis indholdet er flydende, skal der også anvendes absorberende materiale. Ved lækage, spild eller anden udslip af indholdet er PostNord berettiget til at kassere pakken, hvis skaden vurderes at være for omfattende til at kunne afhjælpes. PostNord er også berettiget til at overdrage pakken til en tredjepart med henblik på sikker håndtering, hvorefter afsenderen er ansvarlig for at kontakte den pågældende tredjepart for at aftale udlevering af indholdet.

Anbefalinger om emballering findes på:

postnord.dk

Ved reklamation over en skade skal emballagen gemmes.

For pakker, der ikke er egnede til maskinsortering, opkræves tillæg for særlig håndtering i henhold til den til enhver tid gældende prisliste.

9 Toldoplysninger

Gælder for pakker, der sendes uden for EU.

Afsenderen er ansvarlig for at være korrekt registreret hos de relevante toldmyndigheder og for at udfylde og afgive alle toldoplysninger korrekt og i overensstemmelse med gældende toldregler. Digitale toldoplysninger skal sendes til PostNord på forhånd via PostNord Booking API, se developer.postnord.com, eller i overensstemmelse med EDI-specifikationerne, som kan downloades fra developer.postnord.com. For pakker til Nordnorge og returforsendelser fra Nordnorge skal begrænsede digitale toldoplysninger sendes pr. pakke i overensstemmelse med EDI-specifikationerne. Forhåndsmeddelelsen skal afgives, før varerne overdrages til PostNord. Digitale toldoplysninger skal være tilgængelige for alle varer, der skal toldbehandles af PostNord eller en anden part. Pakken skal indleveres til PostNord senest 30 dage efter forhåndsmeddelelsen.

Toldoplysningerne skal omfatte alle pakker i forsendelsen, herunder eksempelvis sælger og køber med kontaktoplysninger og telefonnumre, EORI-nummer, vare, antal, varekode, vægt, oprindelsesland og betalingsbetingelser. Eksempler på toldoplysninger findes på:

postnord.dk

Den køber, der er angivet på toldfakturaen, skal være importøren, som forpligter sig til at betale moms, told og eventuelle andre importafgifter. Til Norge sendes kun digitale toldoplysninger. Ved præferencebehandling (toldnedsættelse) gælder modtagerlandets krav til oprindelsesbevis, f.eks. en fakturaerklæring eller EUR.1. Fysiske tolddokumenter, såsom toldfakturaer, følgesedler og eventuelle øvrige dokumenter, skal placeres på pakke nummer 1 i en plastlomme. Toldfakturaen skal foreligge i mindst to eksemplarer og være udfærdiget på engelsk. Toldfakturaer omfatter både handelsfakturaer og proformafakturaer. Hvis flere pakker skal indgå i én samlet toldbehandling, skal de omfattede pakker fremgå af

toldfakturaen, eller der skal anvendes en følgeseddel. Toldfakturaen eller følgesedlen skal indeholde oplysninger om forsendelsens varenumre. Se også serviceydelsen Split Shipment i Forretningsbetingelser for serviceydelser. Til Norge sendes kun digitale toldoplysninger.

Hvis digitale og fysiske toldoplysninger afviger fra hinanden, har de digitale toldoplysninger forrang for finske og svenske Kunder. For danske Kunder har de fysiske toldoplysninger forrang.

Hvis de digitale eller fysiske toldoplysninger er ukorrekte, ufuldstændige eller ikke tilgængelige for PostNord, kan leveringen blive forsinket, der kan opkræves et tillæg, eller forsendelsen kan blive returneret. PostNord er ikke forpligtet til at transportere forsendelser, som PostNord ikke har modtaget korrekt forhåndsmeddelelse om.

Hvis Kunden undlader at udfylde eller udveksle de nødvendige toldoplysninger, og pakken derfor forbliver hos PostNord eller PostNords partner uden mulighed for at returnere den til Kunden, forbeholder PostNord sig ret til at destruere pakken.

Klassificering af leveringsbetingelser og toldrelaterede gebyrer fremgår af den til enhver tid gældende prisliste. Se yderligere oplysninger hos de nationale myndigheder.

9.1 Særligt for danske Kunder

Hvis PostNord ikke modtager en eksportangivelse, kan afsenderen blive pålagt at betale for, at PostNord indgiver en eksportangivelse til de danske toldmyndigheder på afsenderens vegne.

Kunder, der sender pakker til Norge under VEOC-ordningen, skal vælge serviceydelsen VEOC. Vilkår og retningslinjer for anvendelse af VEOC-ordningen findes på postnord.dk.

Betingelserne for at sende varer mv. fra Danmark til USA og Puerto Rico fremgår af de særlige toldbetingelser for USA og Puerto Rico, som findes på postnord.dk.

9.2 Returforsendelser fra Norge

Når en *Return* eller en uanbringelig pakke (jf. afsnit 11.11) skal returneres til et andet nordisk land, skal Kunden oprette en toldfaktura i Nordic Return Solution (NRS), der kan danne grundlag for toldbehandling i Norge, og sende PostNord en kopi. Nordic Return Solution (NRS) findes i Kundeportalen på portal.postnord.com. Kunder, der ikke er tilsluttet Nordic Return Solution (NRS), underrettes af PostNord og får dermed midlertidig adgang til at administrere returforsendelsen.

Toldfakturaen skal være modtaget hos PostNord senest tre (3) arbejdsdage efter, at PostNord har meddelt Kunden, at varerne eller pakken skal returneres til den oprindelige afsender.

9.3 Kundens ansvar

Kunden afholder alle omkostninger, der skyldes, at modtageren ikke betaler gebyrer og afgifter.

9.4 Toldrelaterede gebyrer

Eventuelle meromkostninger i forbindelse med import til modtagerlandet betales af Kunden.

Hvis de digitale toldoplysninger ikke er tilgængelige for PostNord eller er ukorrekte eller ufuldstændige, kan Kunden blive opkrævet et gebyr i henhold til den til enhver tid gældende prisliste.

10 Afhentning/indlevering

Pakker afhentes hos Kunden enten i henhold til en fast afhentningsaftale eller efter særskilt bestilling. Yderligere oplysninger om afhentning findes på:

postnord.dk

Se serviceydelsen Ad Hoc Pickup i Forretningsbetingelser for serviceydelser.

Pakker kan afhentes i gadeplan eller via en læsserampe, hvis PostNord vurderer, at de kan læsses forsvarligt.

Kunden skal sikre, at adgangsvejen og læssestedet er egnede til indsamlingsskøretøjet og læssecarbejdet. Adgangen skal kunne benyttes under alle vejrforhold, og læssestedet skal være frit tilgængeligt.

Hvis et stort antal pakker skal afhentes og er placeret på en transportenhed af Kunden, skal enheden sikres, f.eks. med strækfilm.

Hvis den aftalte eller bestilte afhentning ikke kan gennemføres på grund af forhold ved afhentningsarrangementet, kan der opkræves et tillæg i henhold til den til enhver tid gældende prisliste. Dette kan f.eks. være, hvis der ikke er varer klar til afhentning, Kunden eller kontaktpersonen ikke er tilgængelig, eller afhentningsadressen er forkert.

I visse perioder, f.eks. ved større godsmængder eller begrænset transportkapacitet, kan der opkræves et kapacitetstillæg i henhold til den til enhver tid gældende prisliste.

Alle pakker kan indleveres på PostNords servicesteder. Nogle pakker kan også indleveres i pakkeboks:

- I Sverige og Finland: *Parcel Locker*, *Service Point*, *Home* og *Return*
- I Danmark: *Return*
- I Norge: *Parcel Locker*, *Service Point* og *Home*

Ved indlevering af en pakke i en pakkeboks eller på et servicested er den maksimale vægt 20 kg i Danmark og Sverige, uanset ydelse. Pakken skal overholde de maksimale mål for henholdsvis *Parcel Locker* eller *Service Point*. Se afsnit 2.

I Sverige skal *Home*- og *Business*-pakker over 20 kg afhentes efter bestilling eller indleveres på en distributionsterminal.

I Danmark skal *Home*- og *Business*-pakker over 20 kg afhentes enten i henhold til en fast afhentningsaftale eller ved brug af serviceydelsen Ad hoc Pickup eller indleveres på et Business Drop Off. PostNords ansvar begynder, når afsenderen har modtaget bekræftelse på, at pakken er indleveret.

Antallet af pakker, der kan indleveres pr. dag, varierer mellem de nordiske lande afhængigt af lokale forhold og kapacitet.

11 Levering

11.1 Leveringstid

Oplysninger om leveringstider findes på:

postnord.dk

11.2 Afhentningsfrister

Oplysninger om afhentningsfrister findes på:

postnord.dk

11.3 Parcel Locker og Service Point

Parcel Locker og *Service Point* leveres til et servicested.

Hvis der ikke er ledig kapacitet på leveringsdagen, placeres pakken til afhentning på et andet servicested.

Når en *Parcel Locker*- eller *Service Point*-pakke er klar til afhentning, sender PostNord en advisering til modtageren (se afsnit 12 Advisering). Hvis modtageren videresender adviseringen eller hentekoden, anses dette som en fuldmagt til den pågældende person til at afhente pakken. Fristen for afhentning fremgår af adviseringen til modtageren.

11.3.1 Afhentning i pakkeboks

Afhentning i en pakkeboks kræver, at modtageren har installeret PostNord App.

I Finland kan pakker afhængigt af pakkebokstypen også afhentes uden PostNord App ved hjælp af den pinkode, der fremgår af adviseringen.

11.3.2 Afhentning på servicested

Afhentning på et servicested kræver en hentekode i form af en scanbar kode. Modtageren modtager hentekoden i PostNord App eller via SMS/e-mail.

I Finland kan en pakke også udleveres fra et servicested mod en pinkode.

11.4 Home

Som udgangspunkt leveres *Home* i modtagerens postkasse.

Hvis pakken ikke kan være i postkassen, leveres den ved modtagerens dør, uden at modtageren behøver at være til stede.

I Danmark kræver levering ved modtagerens dør uden personlig overlevering modtagerens forudgående samtykke. Hvis Kunden ikke kan indhente et sådant samtykke, skal pakken sendes med en serviceydelse, der omfatter personlig overlevering til modtageren. Hvis modtageren er tilmeldt Modtagerflex, leveres pakker, der ikke kan være i postkassen, på det aftalte Modtagerflex-sted. Hvis dette ikke er muligt, kan pakken leveres ved modtagerens dør.

PostNord kan kontakte modtageren telefonisk for at aftale de nærmere forhold ved leveringen af en pakke.

Ved levering uden personlig overlevering udgør PostNords leveringsscanning dokumentation for levering, og PostNords ansvar for pakken ophører ved leveringen.

Afsenderen kan tilkøbe en serviceydelse, der sikrer personlig overlevering. Se yderligere oplysninger i Forretningsbetingelser for serviceydelser.

I Sverige leveres *Home*-pakker over 20 kg ved kantsten eller i gadeplan mod POD (se 11.6). *Home* leveres til den angivne adresse, hvis den ligger ved en almindeligt farbar vej uden aksestrykbegrænsninger fastsat af Trafikverket eller tilsvarende myndighed. I Danmark leveres pakker over 20 kg og pakker med dæk, hvor det er muligt, på det aftalte Modtagerflex-sted eller ved modtagerens dør med serviceydelsen Flexlevering (Delivery without POD).

For *Home* i Norge kan levering ikke ske til adresser i postnummerområder, hvor PostNord ikke tilbyder hjemmelevering. Se listen over postnumre på postnord.no.

11.5 Business og Return

Business og *Return* leveres ved modtagerens dør. Modtageren skal ved levering kvittere for pakken med POD (se 11.6). Hvis PostNord og modtageren har indgået en kundespecifik aftale om alternative leveringsformer, har den aftalte leveringsform forrang. Hvis der findes en fælles reception eller en læsserampe/varemodtagelse, leveres pakken dér, hvis PostNord vurderer, at varerne kan losses forsvarligt.

I Sverige leveres pakker over 20 kg ved kantsten eller i gadeplan mod POD (se 11.6). *Business* og *Return* leveres til den angivne adresse, hvis den ligger ved en almindeligt farbar vej uden aksestrykbegrænsninger fastsat af Trafikverket eller tilsvarende myndighed.

I Danmark leveres *Business* i postkassen, hvis pakken kan være der. Hvis modtageren er tilmeldt Modtagerflex, leveres pakker, der ikke kan være i postkassen, på det aftalte Modtagerflex-sted. I alle andre tilfælde sker levering mod kvittering. PostNords leveringsscanning eller modtagerens underskrift udgør dokumentation for levering, og PostNords ansvar for pakken ophører ved leveringen. Pakker over 20 kg eller pakker med dæk leveres, hvor det er muligt, på det aftalte Modtagerflex-sted eller ved modtagerens dør med serviceydelsen Flexlevering (Delivery without POD).

PostNord kan ændre afsenderens angivelse af, at pakken er en *Business*, hvis det fremgår af PostNords registreringer, at modtageren er en privatperson eller privatadresse. I sådanne tilfælde behandles pakken som *Home*, og der opkræves et tillæg.

11.6 Dokumentation for levering (POD)

POD står for Proof of Delivery og er dokumentation underskrevet af modtageren eller en anden bemyndiget person som bekræftelse på leveringen af en pakke. Ud over den navngivne modtager anses enhver person på leveringsadressen for bemyndiget til at kvittere for og modtage pakken.

Ved levering uden personlig overdragelse udgør PostNords leveringsscanning dokumentation for levering. Af hensyn til kvalitetskontrol kan PostNord tage et foto ved leveringen. Pakken anses for leveret, når leveringen er registreret. PostNords ansvar for pakken ophører ved leveringen.

11.7 Mislykket levering af Home, Business eller Return

Home, *Business* og *Return* omfatter ét leveringsforsøg. Hvis en pakke ikke kan leveres, stilles den til rådighed for afhentning på et servicested den næste leveringsdag.

I Finland gælder dette kun, hvis modtagerens kontaktoplysninger er tilgængelige. Ellers returneres pakken til afsenderen.

Pakker over 20 kg eller pakker med dæk stilles i Sverige og Danmark til afhentning på det nærmeste distributionsdepot afhængigt af håndteringen i det enkelte land. Efter modtagelse af en advisering kan modtageren afhente pakken efter fremgangsmåden i afsnit 11.3.2. I Norge og Finland foretages endnu et leveringsforsøg. Hvis dette også mislykkes, returneres pakken til afsenderen.

I Sverige og Norge skal den person, der afhenter en *Home*-pakke med serviceydelsen ID Check eller en *Business*-pakke, legitimere sig.

11.8 Modtagerens leveringsvalg (FlexChange)

FlexChange er en service, hvor modtageren kan vælge alternative leveringsmuligheder.

Hvis modtageren benytter FlexChange, sker leveringen i henhold til den leveringsmulighed, som modtageren har valgt.

Mulighederne i FlexChange kan variere afhængigt af ydelse og land.

Se yderligere oplysninger om FlexChange-mulighederne i Norden på:

postnord.dk

11.9 Modtagerflex i Danmark

Modtagerflex er en ordning, hvor modtageren har indgået en aftale med PostNord om, hvor modtagerens *Home*- og *Business*-pakker må placeres, uden at nogen på adressen skal kontaktes. Modtageren er ansvarlig for at sikre, at PostNord lovligt kan levere en pakke på det aftalte sted. Se yderligere oplysninger på:

postnord.dk.

11.10 Pakker uden for Norden

Levering sker på grundlag af den valgte ydelse og i overensstemmelse med lokal leveringspraksis og gældende regler. Levering kan ske til modtagerens adresse, til et servicested eller et andet anvist udleveringssted eller ved en anden leveringsform, der almindeligvis anvendes i modtagerlandet.

I visse lande sker levering først, når eventuelle toldomkostninger er betalt.

11.11 Uanbringelige pakker

Hvis en pakke ikke kan leveres til modtageren eller lægges til afhentning, eller hvis den frist, der er angivet i en eventuel advisering, er udløbet, returneres pakken til afsenderen. Returneringen sker for afsenderens regning.

12 Advisering

Advisering er en meddelelse, der sendes til modtageren om, at en pakke er på vej, og/eller at en pakke er ankommet til et angivet leveringssted.

Adviseringer genereres på baggrund af en scanning foretaget af PostNord. Adviseringen sker via PostNord App, SMS eller e-

mail på baggrund af afsenderens oplysninger om modtageren i transport-EDI'en (se afsnit 5)

For svenske og norske Kunder kan der opkræves et tillæg for brevadvisering for *Service Point* i Sverige eller Norge. Se den til enhver tid gældende prisliste.

13 Ansvar

Parternes ansvar reguleres af NSAB 2015 (Nordisk Speditørforbunds Almindelige Bestemmelser, NSAB 2015), medmindre andet følger af disse forretningsbetingelser. Det bemærkes særligt, at det følger af § 2 i NSAB 2015 (netværksklausulen), at ansvarsbestemmelserne i FN-konventionen om fragtaftaler ved international godsbefordring ad landevej (CMR) finder anvendelse på grænseoverskridende vejtransport.