

Forretningsbetingelser

Serviceydelser

1 Generelle oplysninger

Ved serviceydelser forstås ydelser, som PostNord leverer ud over basisydelserne *Parcel Locker*, *Service Point*, *Home*, *Business* og *Return*, der er omfattet af Forretningsbetingelser for Pakker.

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

Se den gældende prisliste:

postnord.dk

2 Nordiske serviceydelser

Medmindre andet er angivet, er serviceydelserne tilgængelige i Sverige, Danmark, Norge og Finland.

2.1 Håndtering af afhentning og returnering

2.1.2 Book pickup

Kunder, der har behov for at bestille afhentning, kan f.eks. gøre dette i Erhvervsportalen via Bestil afhentning eller gennem Kundeservice. Hvis den aftalte eller bestilte afhentning ikke afbestilles rettidigt, og der ikke er nogen forsendelser at afhente, kan der opkræves et tillæg. Se den gældende prisliste.

2.1.1.1 Anvendelsesområde

Gælder for *Parcel Locker*, *Service Point*, *Home* og *Business* i Sverige, Norge og *Finland* til alle relevante destinationer.

2.1.2 Collect in Store

PostNord leverer pakken til den butik, som Kunden har valgt. Butikken sørger herefter for at udlevere pakken til modtageren efter advisering i henhold til afsnit 12 i Forretningsbetingelser for Pakker. PostNords ansvar for pakken ophører ved leveringen til Kundens butik.

Hvis modtageren ikke afhenter pakken, er det Kundens ansvar at returnere pakken eller beslutte, hvor længe pakken skal opbevares til afhentning i Kundens butik.

Collect in Store kræver en særskilt skriftlig aftale med PostNord. Kontakt os for yderligere oplysninger.

2.1.2.1 Anvendelsesområde

Gælder for *Service Point* for svenske, danske og norske Kunder.

2.1.3 Collect in Store – Label only

Collect in Store – Label only anvendes, hvis Kunden alene ønsker, at PostNord sender en advisering via PostNord App, SMS eller e-mail, hvorefter varen afhentes på Kundens udleveringssted. Serviceydelserne omfatter ikke transport af varen. Varen registreres, og der genereres en advisering til

den modtagende Kunde i henhold til afsnit 12 i Forretningsbetingelser for Pakker. For at kunne anvende serviceydelserne skal kriterierne for Collect in Store være opfyldt.

Der er ingen returmultipigheder, og PostNord påtager sig intet ansvar for reklamationer vedrørende varen, da PostNord ikke forestår transporten af disse varer.

2.1.3.1 Anvendelsesområde

Gælder for *Service Point* for svenske, danske og norske Kunder.

2.1.4 Print Label

PostNord udskriver pakkelabelen, som afsenderen sætter på pakken. Afsenderen får en kode, der skal fremvises på et udleveringssted. I Finland kan pakker indleveres i pakkebokse ved brug af en numerisk kode. For forsendelser i Finland anbefales det desuden, at afsenderens navn skrives på pakken.

Når Kunden tilvælger serviceydelser i EDI via Erhvervsportalen eller et andet TA-system, genereres en kode. Koden er gyldig i 60 dage.

2.1.4.1 Anvendelsesområde

Gælder for svenske, danske og norske Kunder: *Parcel Locker*, *Service Point*, *Home*, *Business* og *Return*.
For finske Kunder: *Return*.

2.2 Leveringsmuligheder

2.2.1 Personlig overlevering

Pakken overdrages til en person på modtagerens adresse. Personen behøver ikke at være den angivne modtager. Modtageren kan bruge FlexChange til at ændre leveringsstedet til døren uden at være hjemme. Modtageren bærer risikoen for bortkomst eller beskadigelse, der indtræffer, efter at pakken er leveret i overensstemmelse med modtagerens instruktion.

I Danmark kan pakken leveres i postkassen, hvis den kan være der, eller på det aftalte sted på adressen, hvis modtageren har en aftale om Modtagerflex. Pakker over 20 kg leveres som udgangspunkt ved modtagerens dør, medmindre andet er aftalt via Modtagerflex.

2.2.1.1 Anvendelsesområde

Gælder for *Home*. Gælder ikke for pakker over 20 kg til Danmark. Kan ikke kombineres med Underskriftsgaranti ID Check og Alderskontrol.

2.2.2 Før 12

Pakkerne leveres til modtageren inden kl. 12.00 på hverdage (mandag til fredag).

Serviceydelserne Før 12 garanterer leveringstidspunktet. Det betyder, at tillægget refunderes efter reklamation, hvis PostNord ikke leverer inden kl. 12.00. Det garanterede leveringstidspunkt gælder kun, hvis de produktbetingelser, der er angivet i afsnit 2 Dimensioner, vægt og destination og

afsnit 5 Transport-EDI i Forretningsbetingelser for Pakker, er opfyldt.

2.2.2.1 Anvendelsesområde

Gælder for *Business*. Før 12 er muligvis ikke tilgængelig til visse destinationer. Kan ikke kombineres med Dæk. Serviceydelsen gælder ikke for danske Kunder.

2.2.3 Valgfrit udleveringssted

Valgfrit udleveringssted, som er inkluderet uden beregning, gør det muligt for Kunden at vælge det udleveringssted eller den pakkeboks, hvor pakken skal være tilgængelig for afhentning. For at kunne anvende serviceydelsen skal Kunden opfylde de tekniske kriterier, der er beskrevet på developer.postnord.com.

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

2.2.3.1 Anvendelsesområde

Gælder for *Parcel Locker* og *Service Point* til alle relevante destinationer.

2.2.4 Flexlevering

PostNord leverer pakken ved modtagerens dør, i receptionen eller ved læsserampen/varemodtagelsen, uden at modtageren behøver at være til stede, og uden underskrift som dokumentation for levering (POD). I Danmark kan pakken leveres i postkassen. PostNords leveringsscanning udgør dokumentation for, at pakken er leveret, og at PostNords ansvar for pakken er ophørt.

2.2.4.1 Anvendelsesområde

Gælder for *Business*. Kan ikke kombineres med Heavy, ID Check eller Underskriftsgaranti.

2.2.5 Ikke til udendørs pakkeboks

Levering til en udendørs pakkeboks er ikke tilladt, hverken som en leveringsmulighed, som modtageren kan vælge via FlexChange, eller som en alternativ leveringsløsning for PostNord.

2.2.5.1 Anvendelsesområde

Gælder for *Parcel Locker*, *Service Point* og *Return* til Finland samt for indenrigsforsendelser med *Parcel Locker* i Norge.

2.2.6 Ikke til pakkeboks

Levering til en pakkeboks er ikke tilladt som en leveringsmulighed, som modtageren kan vælge via FlexChange. Indlevering i en pakkeboks er ikke tilladt for *Return*.

2.2.6.1 Anvendelsesområde

Gælder for *Service Point*, *Home*, *Business* og *Return*.
Finland: Gælder ikke for *Home*.
Kan ikke kombineres med Heavy.

2.2.7 Retur straks

Pakker, der ikke kan leveres til modtageren, returneres direkte til Kunden for dennes regning. Hvis leveringen mislykkes,

leveres pakken ikke ved døren og stilles heller ikke til afhentning på et udleveringssted. Modtageren har ikke mulighed for at ændre leveringsstedet via FlexChange. Hvis der er indgået kundespecifikke aftaler mellem PostNord og modtageren om alternative leveringsformer (Modtagerflex), har Retur straks forrang.

2.2.7.1 Anvendelsesområde

Gælder for *Home* og *Business*.

2.2.8 To leveringsforsøg

Der foretages et yderligere leveringsforsøg den næste hverdag, hvis pakken ikke kunne udleveres i henhold til afsnit 11 i Forretningsbetingelser for Pakker. Serviceydelsen opkræves kun, hvis der er foretaget to leveringsforsøg. Hvis pakken ikke kan leveres ved det andet leveringsforsøg, vil den være tilgængelig til afhentning på PostNords udleveringssted den næste hverdag i henhold til adviseringen til modtageren.

2.2.8.1 Anvendelsesområde

Gælder for *Business* med en maksimal fysisk vægt på 20 kg. Kan ikke kombineres med Heavy og er ikke tilgængelig for pakker adresseret til privatpersoner.

2.3 Kontrol af modtager

2.3.1 Alderskontrol

Visse varer er underlagt yderligere krav om kontrol af, at modtageren har den rette alder til at modtage pakken: 16, 18 eller 20 år. Det kontrolleres, at den alder, som Kunden har valgt i transport-EDI'en, stemmer overens med alderen i den legitimation, som modtageren fremviser. Ved levering via pakkeboks kontrolleres det, at alderen i transport-EDI'en stemmer overens med alderen i modtagerens Mobile BankID.

2.3.1.1 Anvendelsesområde

For svenske og danske Kunder gælder serviceydelsen for *Parcel Locker*, *Service Point* og *Home* til Sverige.

2.3.2 ID Check

Pakken udleveres til den person, der modtager pakken, mod fremvisning af gyldig legitimation eller en gyldig afhentningskode. Koden fås, når modtageren bekræfter sin identitet via Mobile BankID i PostNord App. Modtageren kan via FlexChange omdirigere pakken til afhentning på et udleveringssted eller i en pakkeboks. I sådanne tilfælde udleveres pakken mod fremvisning af en afhentningskode.

2.3.2.1 Anvendelsesområde

For svenske, danske, norske og finske Kunder gælder serviceydelsen for *Business*, *Parcel Locker*, *Service Point* og *Home* til Sverige og Norge. Kan ikke kombineres med Flexlevering for *Business* eller Personlig overlevering, Underskriftsgaranti eller Alderskontrol for *Home*.

2.3.3 Underskriftsgaranti

Pakken udleveres mod underskrift og kan modtages af en anden person end den angivne modtager. Pakken leveres ikke i modtagerens postkasse eller ved døren.

2.3.3.1 Anvendelsesområde

Gælder for *Home* og *Business*. Kan ikke kombineres med ID Check eller Personlig overlevering for *Home* eller Flexlevering for *Business*.

2.4 Særlig håndtering af pakl

2.4.1 Heavy

Heavy er obligatorisk ved afsendelse af pakker over 20 kg inden for, til og fra Sverige. Leveringstiden forlænges, når Heavy anvendes. Mærkningen skal være i overensstemmelse med afsnit 7.1 i Forretningsbetingelser for Pakker. Hvis Heavy ikke anvendes, opkræves et tillæg for »Heavy ikke angivet«. Tillægget fremgår af den gældende prisliste.

2.4.1.1 Anvendelsesområde

Gælder for *Home* og *Business* til Sverige. Kan ikke kombineres med Flexlevering. Ikke til pakkeboks eller To leveringsforsøg. For svenske Kunder kan den heller ikke kombineres med SameDay.

2.4.2 Transportforsikring

Det er muligt via PostNord at tegne en forsikring hos et eksternt forsikringsselskab, forudsat at pakkens indhold ikke er i strid med bestemmelserne i PostNords Generelle kundevilkår for kundeaftaler, Forretningsbetingelser for Pakker eller forsikringsbetingelserne. Serviceydelsen kan tilvælges for pakker med en værdi på over 520 EUR (for danske Kunder 4.800 DKK). Forsikrede pakker må ikke indeholde genstande, hvis værdi overstiger den højeste tilladte værdi, der er angivet under afsnittet Indhold i Forretningsbetingelser for Pakker. Se yderligere oplysninger på: postnord.dk

2.4.2.1 Anvendelsesområde

Gælder for *Parcel Locker*, *Service Point*, *Home*, *Business* og *Return* for svenske, danske og norske Kunder til alle relevante destinationer. Kan ikke kombineres med *Værdi* for danske Kunder.

2.4.3 Farligt indhold i begrænset mængde (LQ)

Serviceydelsen LQ er obligatorisk ved afsendelse af pakker, der indeholder farligt indhold i begrænset mængde (LQ). Kunden er ansvarlig for at overholde gældende lovkrav til klassificering, dokumentation, emballering og mærkning ved transport ad vej og sø.

Ved forsendelse til eller fra Danmark, Finland og lande uden for Norden skal Kunden angive UN-nummer, stofnavn og mængde (nettovægt) i transport-EDI'en. Ellers kan forsendelsen blive returneret. Ved afsendelse af LQ-pakker til eller fra Finland, Åland, Estland, Letland og Litauen skal Kunden desuden angive den korrekte transportbetegnelse og for N.O.S.-varer: tekniske betegnelser og kategori/klassificering. Se yderligere oplysninger og tilladte UN-numre på:

postnord.dk

2.4.3.1 Anvendelsesområde

Gælder for *Parcel Locker*, *Service Point*, *Home*, *Business* og *Return* til Sverige (undtagen Gotland), Danmark, Norge og Finland samt udvalgte europæiske lande. For danske Kunder gælder LQ også til Grønland og Færøerne, når Economy er valgt som serviceydelse.

2.4.4 Split Shipment

Virksomheder med store, løbende pakkestrømme, der sendes på tværs af toldgrænser, kan fortolde flere pakker adresseret til forskellige modtagere som én samlet forsendelse. Alle pakker, der indgår i en forsendelse, skal mærkes med serviceydelsen Split Shipment og Shipment ID (valgfrit) i overensstemmelse med den specifikation, der kan downloades på developer.postnord.com. Split Shipment kræver en særskilt skriftlig aftale med PostNord.

2.4.4.1 Forsendelsen

En Split Shipment skal indeholde det minimumsantal pakker, der kræves for serviceydelsen, som oplyst af PostNord.

2.4.4.2 Dimensioner og vægt

Palle:

Maksimalt mål: Længde 1,2 m, bredde 0,8 m og højde 2,0 m. Maksimal vægt: 1.000 kg pr. palle.

2.4.4.3 Emballage

Pakker skal i alle tilfælde læsses på en EUR-palle eller tilsvarende transportudstyr, emballeres i (sort) plast og sikres til transport, så de kan håndteres med gaffeltruck. Pallerne betragtes som en del af transportemballagen. Palleudveksling er ikke inkluderet i serviceydelsen.

2.4.4.4 Mærkning

De enkelte pakker, der indgår i en Split Shipment, skal mærkes med en pakkelabel som beskrevet for den enkelte serviceydelse i Forretningsbetingelser for Pakker og i disse forretningsbetingelser for serviceydelsen Split Shipment. Kunden skal på godset vedhæfte udfyldte fragtdokumenter for Load Carrier – Split Shipment, produktkode 10, i overensstemmelse med den gældende specifikation, der kan downloades på developer.postnord.com. Eventuelle ekstraomkostninger som følge af forkerte pakkelabels afholdes af Kunden. Hvis mærkningen af pallen er forkert eller ufuldstændig, kan forsendelsen blive forsinket eller returneret.

2.4.4.5 Før transporten

Pallen skal holdes adskilt ved afhentningen og må ikke blandes med indenrigspakker eller andre forsendelser. Hvis en pakke, der indgår i en Split Shipment, returneres som følge af forkert destinationshåndtering, kan der opkræves et yderligere tillæg.

2.4.4.6 Toldoplysninger

Fakturamodtageren/importøren skal være momsregistreret i Norge (gælder ikke for VOEC). Hvis importøren ikke har toldkredit, skal den afsendende Kunde stille sikkerhed for eventuelle importafgifter og udlægsprovision, der opkræves i henhold til den gældende prisliste. Varer, der er underlagt

importrestriktioner, må ikke sendes som Split Shipment. Se også afsnit 9 i Forretningsbetingelser for Pakker.

2.4.4.7 Levering

PostNord opdeler Split Shipment-forsendelsen efter fortoldning og leverer pakkerne i overensstemmelse med afsnit 11 i Forretningsbetingelser for Pakker.

2.4.4.8 Toldoplysninger pr. pakke

Toldoplysningerne skal indeholde oplysninger om alle pakker, der indgår i forsendelsen. Alle forsendelsesnumre for paller med kode 10 (Load Carriers) i en Split Shipment skal fremgå af de digitale toldoplysninger, der forhånds anmeldes til PostNord. Se afsnit 9 i Forretningsbetingelser for Pakker.

2.4.4.9 PostNords ansvar

PostNord er ansvarlig for alle pakker, der indgår i forsendelsen, i henhold til Forretningsbetingelser for Pakker for den enkelte serviceydelse.

2.4.4.10 Serviceydelser

2.4.4.10.1 Farligt indhold i begrænset mængde (LQ)
Varer og stoffer, der er klassificeret som farligt gods, må ikke sendes med PostNord. Visse typer farligt gods i begrænsede mængder kan dog sendes til udvalgte lande med Split Shipment til Norge. Se afsnit 2.4.3.

Mærkning Split-Shipment

Paller, der indeholder farligt gods i begrænsede mængder og sendes som Split Shipment, skal desuden mærkes i overensstemmelse med ADR-S.

2.4.5 Anvendelsesområde

Gælder for *Parcel Locker*, *Service Point*, *Home* og *Business* til Norge (undtagen Svalbard).

For danske Kunder gælder serviceydelsen desuden for *Home* og *Business* til Storbritannien, undtagen Nordirland, Isle of Man og Kanaløerne. Kan ikke kombineres med VOEC i Danmark.

2.4.6 **Dæk**

Serviceydelsen Dæk er obligatorisk ved afsendelse af pakker, der indeholder dæk og drivmøtter til motorkøretøjer.

Hvis leveringen mislykkes i Sverige og Danmark, stilles pakkerne til afhentning på den nærmeste distributionshub eller terminal afhængigt af håndteringen i det enkelte land.

Hvis leveringen mislykkes i Norge og Finland, foretages et nyt leveringsforsøg.

Se de særlige krav til emballering af dæk i emballagevejledningen på: postnord.dk

For svenske og finske Kunder kræver afsendelse af dæk en særskilt skriftlig aftale med PostNord.

2.4.6.1 Anvendelsesområde

Gælder for *Home* og *Business*. FlexChange er ikke tilgængelig ved levering til pakkeboks eller udleveringssted.

Forretningsbetingelser Serviceydelser

3 **Særlige serviceydelser til danske Kunder**

Medmindre andet er angivet, er serviceydelserne tilgængelige for danske Kunder.

3.1 **Håndtering af afhentning og returnering**

3.1.1 **Ad hoc Pickup**

Kunder uden en fast afhentningsaftale kan benytte Ad hoc Pickup til afhentning af et mindre antal pakker. Bestilles Ad hoc Pickup inden kl. 22.00, afhenter chaufføren op til fire pakker den næste hverdag som led i leveringsruten. Ad hoc Pickup skal bestilles pr. pakke, så PostNord ved, hvor mange pakker der skal afhentes. Pakkerne skal være klar på afhentningstidspunktet.

3.1.1.1 Anvendelsesområde

Gælder for *Parcel Locker*, *Service Point*, *Home* og *Business* til alle relevante destinationer. Kan ikke kombineres med Værdi..

3.2 **Leveringsmuligheder**

3.2.1 **Economy**

Ved afsendelse af pakker til Færøerne og Grønland kan Kunden vælge Economy, hvis leveringen ikke haster. Pakken transporteres med skib, og serviceydelsen Farligt indhold i begrænset mængde (LQ) kan tilvælges.

Pakker, der sendes med Economy til destinationer i Grønland, hvortil der ikke er skibsforbindelse inden for én måned efter indleveringen, returneres til afsenderen. Det er alene Kundens ansvar inden indleveringen at sikre, at der er taget højde for de gældende skibsforbindelser og leveringstider for det pågældende postnummer. Oplysninger om skibsforbindelser for de enkelte postnumre findes på www.postnord.dk. Ved returnering refunderes den betalte porto ikke.

3.2.1.1 Anvendelsesområde

Gælder for *Home* og *Business* til Færøerne og Grønland.

3.3 **Særlig håndtering af forsendelser**

3.3.1 **Værdi**

Kunden skal sende pakker med serviceydelsen Værdi, når pakkens værdi overstiger 4.800 DKK, og pakken indeholder penge, ihænde havepapirer, ædelmetaller, ædelsten, smykker, ure, juveler, perler, pelse, tæpper, kunstværker, gavekort, billetter eller samle kort. Den samlede værdi af en sådan pakke må ikke overstige 30.000 DKK. Der må højst sendes én pakke indeholdende penge og/eller ihænde havepapirer pr. dag til samme modtager.

Pakken leveres mod underskrift på modtagerens adresse. Hvis pakken lægges til afhentning eller sendes direkte til et udleveringssted, udleveres den kun til den person, som pakken er adresseret til. Der kan derfor ikke gives fuldmagt til, at en anden person afhenter pakken på modtagerens vegne. Ved afhentning skal adviseringen fremvises, gyldig legitimation forevises, og modtageren skal kvittere for pakken. Afhentningsfristen fremgår af adviseringen til modtageren, herunder sidste afhentningsdato. Afhentningsfristen kan ikke forlænges.

For Værdi kan den maksimale erstatning ikke overstige et beløb svarende til forsendelsens angivne værdi. Hvis pakken indeholder ihændeleverpapirer, beregnes erstatningen på grundlag af dokumentets aktuelle markedsværdi. Hvis der ikke er angivet en værdi for dokumentet, eller hvis den værdi, der er anført på dokumentet, ikke afspejler dets aktuelle markedsværdi, skal afsenderen angive en værdi svarende til den økonomiske værdi, som dokumentet repræsenterer. Afsenderen har bevisbyrden for den angivne økonomiske værdi.

Læs mere om afsendelse af pakker med værdifuldt indhold på postnord.dk.

3.3.1.1 Anvendelsesområde

Gælder for *Service Point* til Danmark samt *Home* og *Business* til Danmark, Færøerne og Grønland. Kan ikke kombineres med Ad hoc Pickup, Flexlevering, Transportforsikring, Underskriftsgaranti eller Dæk.

3.3.2 VOEC

Serviceydelsen VOEC er obligatorisk ved afsendelse af pakker under VOEC-ordningen.

Læs mere om VOEC på postnord.dk.

3.3.2.1 Anvendelsesområde

Gælder for *Parcel Locker*, *Service Point* og *Home* til Norge. Kan ikke kombineres med Split Shipment.

3.4 Andre serviceydelser

3.4.1 Julemærkefonden

Kunder kan støtte Julemærkefondens arbejde ved at tilføje fondens logo på pakkelabelen.

3.4.1.1 Anvendelsesområde

Gælder for *Parcel Locker*, *Service Point*, *Home*, *Business* og *Return* til Danmark.