



Kom godt igang

Med at sende paller og gods

postnord

Velkommen til PostNord

I denne folder har vi samlet informationer om de områder, som vores kunder oftest har spørgsmål til i forbindelse med brug af vores forsendelsesløsninger til erhverv.

For at lette overblikket har vi samlet punkterne i samme rækkefølge som godsets rejse fra afsender til modtager.

Det bør understreges, at svarene i folderen er forkortet for at lette informationsmængden. Hvor det er relevant, vil der derfor være links til vores [forretningsbetingelser](#), hvor du kan finde yderligere informationer om de enkelte emner.

Tak fordi du har valgt et samarbejde med PostNord.

Indhold



Forsendelsen gøres klar	3
Forsendelsestype og emballering	3
Forsendelse af farligt gods	5



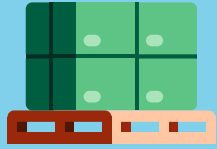
Forsendelsen er på vej	7
Hvad betyder de forskellige scan?	7
Ændring af leveringsadresse	10



Forsendelsen leveres	11
Kantstenslevering	11
Indbæring	11



Hvis uheldet er ude	15
Erstatningsansvar	15
Leveringsbekræftelse	15



Forsendelsen gøres klar

Forsendelsestype og emballering

For at kunne booke den rigtige type forsendelse til din vare er det vigtigt at kende forskellen på paller og groupage (stykgoods).

Paller

1-3 hel-, halv-, kvart- eller specialpaller. Hvis du har flere paller til samme modtager, så er vores Part- og Full Load transport den rigtige løsning

Type	Vægt	Udvendige mål (LxBxH)
Helpalle	1.000 kg	120x80x220 cm
Halvpalle	500 kg	60x80x150 cm
Kvartpalle	200 kg	40x60x120 cm
Specialpalle	1.000 kg	120x120x220 cm

Groupage (stykgoods)

Gods der er for stort til at være en pakke og overskrider en palles mål (det må dog gerne pakkes på en palle).

Standardvægt og udvendige mål i Danmark

Fysiske mål (LxBxH)	299 x 240 x 220 cm
Kollivægt	1.000 kg
Sendingsvægt	2.500 kg
Kollivolumen	4 m ³ (2,86 m ² Cross Border)
Sendingsvolumen	10.00 m ³ (7,14 m ² Cross Border)

Med hensyn til emballering gælder det for både palle- og godsforsendelser, at indholdet skal være forsvarligt folieret med krympeplast eller lignende. Indholdet skal være fastsurret eller fastgjort, og der skal være tilstrækkelig emballage til, at forsendelsen er beskyttet ved almindelig fragthåndtering og ikke volder skade på andre forsendelser, PostNord eller tredjemand. Hvis forsendelsen vejer mere end 35 kg, skal den stå på en lastebærer.

Hvis det af PostNord vurderes, at forsendelsen ikke er forsvarligt pakket og emballeret, er PostNord berettiget til at afvise forsendelsen eller kræve, at ordregiver underskriver en påtegning, hvoraf det fremgår, at forsendelsen fremsendes på ordregivers risiko.

[Læs forretningsbetingelser for paller og groupage her](#)

Forsendelse af farligt gods (i begrænset mængde)

Hvis din forsendelse indeholder farligt gods, og mængden er for lille til at blive sendt via gods- eller kurerservice, har du mulighed for at sende det som pakke. For at det kan lade sig gøre, skal forsendelsen opfylde følgende krav:

- Pakkens indhold skal indgå på vores liste over tilladte UN-numre til forsendelse ([søg på UN-nummeret her](#))
- Pakken skal emballeres forsvarligt
- Pakken skal emballeres og mærkes korrekt i henhold til [ADR konventionen](#).





Forsendelsen er på vej

Hvad betyder de forskellige scan?

For at kunne track og trace din forsendelse foretager PostNord adskillige scan under forsendelsens transport.

For at lette overblikket har vi lavet en oversigt over de mest anvendte scan og deres betydning. Det bør pointeres, at antallet af scan afhænger af forsendelsestypen.

Oversigten er derfor generel, og alle scan indgår ikke nødvendigvis ved hver forsendelse.

1. Scan

Forsendelsen er afhentet til transport

Ved aftale om "ad hoc afhentning" foretages der et scan, når godset afhentes. Ved aftale om fast afhentning foretages der IKKE et scan.

2. Scan

Modtaget på terminal

Godset er nu modtaget på terminal. Her registreres bl.a. eventuelle korrektioner på vægt, antal og volumen.

3. Scan

Forsendelsen er under transport

Godset er ankommet til transitterminalen og er nu ved at være klar til at blive sendt ud via udkørselsterminalen.

4. Scan

Forsendelsen er sorteret og klar til levering

Godset er på terminalen og bliver finsorteret samt opdelt på ruteniveau til videre transport med en af vores biler.

5. Scan

Forsendelsen er lastet og bliver leveret før kl. XX

Nu er godset læsset på bilen og bliver scannet, så det vides, hvilken bil/chauffør der kører det til modtager.

6. Scan

Forsendelsen er blevet leveret

Ved levering til modtager foretages der et sidste scan af godset. Det gælder både, hvis modtager er fysisk til stede eller ved aftale om Modtagerflex.

De 6 nævnte scan bruges, når forsendelsen følger den planlagte proces.

Af og til opstår der udfordringer eller ændringer, som resulterer i andre scan.

Eksempler på sådanne scan er:

Fejlsendt / sorteret på ny

Terminalen har modtaget forsendelsen, som var blevet fejlsorteret til afdelingen. Den er derfor blevet sorteret på ny.

Fejl i adressen / Ny modtager

Anvendes når terminalen modtager en sending med en mangelfuld/forkert modtageradresse.

Nægtet modtagelse

Modtager har nægtet at tage imod forsendelsen ved levering.

Modtager ikke til stede – 1. gang

Anvendes hvis modtager ikke er til stede ved levering første gang.

Modtager ikke til stede – 2. gang

Anvendes hvis modtager ikke er til stede ved levering anden gang.

Kunden henter selv

Betyder at kunden selv ønsker at hente godset på terminalen.

Aftalt udkørsel

Forsendelsen er stadig på terminalen.
Der er aftalt en leveringstid med modtageren.

Ingen varemodtagelse i dag

Denne kode bruges både, hvis en chauffør ikke har kunnet levere en forsendelse, fordi modtager ikke har varemodtagelse den pågældende dag, eller hvis forsendelsen stadig er på terminalen, og der er aftalt en leveringstid med modtageren.

Forsinket ved afdelingen

Forsendelsen er blevet forsinket og er på terminalen.

”Er lastet til levering med alternativ lokalrute”

Betyder at forsendelsen bliver leveret af en underleverandør.

Force Majeure

Anvendes når der sker en uventet begivenhed uden for transportørens kontrol. F.eks. særlige vejrforhold, indstilling af færger m.m.

Stoppet – ikke transportdygtig – indhent forholdsordre

Forsendelsen er blevet stoppet efter sorteringen, da emballagen ikke lever op til kravene for videre transport.
Afsender bliver kontaktet.

Har du spørgsmål til et scan, der ikke fremgår af ovenstående oversigt, bedes du kontakte vores kundeserviceafdeling. Kontaktoplysningerne kan du finde på sidste side i denne folder.

Ændring af leveringsadresse efter afsendelse

Hvis du ønsker at ændre modtageradressen, efter forsendelsen er sendt afsted, kræver det et nyt fragtbrev. Dvs. at du som kunde, via dine egne systemer, skal lave et nyt fragtbrev og sende det til terminalen og/eller kundeservice, der herfra kan sørge for, at det bliver vedhæftet forsendelsen.



Forsendelsen leveres

Kantstenslevering

Hvis ikke der er booket "indbæring" af forsendelsen, vil den som udgangspunkt blive leveret så tæt på en rampe, for-tovskant, dør eller port i jordhøjde som muligt. Dette fordrer, at lastbilen kan køre uhindret dertil. Dvs. underlaget, andre køretøjer, objekter der blokerer m.m. har betydning for, hvor leveringen præcis vil finde sted.

Indbæring

Ved booking af en forsendelse (både palle- og godsfor-sendelser) kan der som tillægsydelse bestilles indbæring af forsendelsen.

Følgende krav skal være opfyldt, for at der kan bookes og foretages en indbæring:

- Leveringsadressen skal være i Danmark (der kan dog ikke bookes indbæring på ikke-brofaste øer).
- På følgesedlen skal servicen "INDBÆRING" fremgå.
- Godsforsendelsen skal overholde gældende krav for vægt og mål.

- Ved risiko for afsmitning, riveskader og indhold der kan spildes, skal ordregiver sikre forsvarlig emballage, før indbæring kan fuldføres. Hvis chaufføren, grundet godsets karakter, er nødt til at bære det ud fra kroppen, er det op til ham/hende at vurdere, om indbæring kan finde sted.
- Kvittering for godsforsendelsen skal finde sted INDEN indbæring, medmindre der er lavet en aftale om Modtagerflex.
- Forsendelsen må ikke være en returforsendelse.
- Med mindre der er en vareelevاتور tilgængelig i forbindelse med indbæring, gælder følgende total maksimum vægt for godset:

Etage	vægt
Stueplan	600 kg
Kælder	300 kg
1. – 2. sal	100 kg
3. – 4.sal	40 kg
5. sal	20 kg
6. sal	15 kg

- Ved brug af vareelevاتور med kapacitet til gods, lastebærer, palleløfter samt chauffør må godsets totalvægt max være 600 kg. uanset etage. Hvis kolli overstiger kravet til mål eller vægt, vil det blive leveret ved modtagers dør/port, og en godsforsendelse, som er uden lastebærer og vejer mere end 35 kg, vil blive leveret ved kantstenen.

- Ved en udvendig transport med en stigning større end 10% og en længde på mere end 5 m skal der være anlagt trin til at gå på og dobbeltrampe til at køre på.
- Indvendige trapper skal være mindst 100 cm brede i skulderhøjde. Desuden skal trinnene være mindst 40 cm brede, mindst 25 cm dybe og højst 10 cm høje. For hver 5 m skal der være en vandret repos.
- Der skal være et plant og kørefast underlag – fx fliser, asfalt, beton eller komprimeret grus.
- Distancen for indbæring må ikke overstige 20 m (inkl. etage trapper).
- Ved et løft indenfor 2 m fra palle/lastebærer må kolli max veje 35 kg.
- Skal indbæring foregå mere end 2 meter fra palle/lastebærer, må hvert kolli max veje 20 kg.

Leveringsbekræftelse (Proof of Delivery)

Når din forsendelse er blevet leveret, vil det blive registreret og gjort synligt for dig som afsender. Hvor du finder 'proof of delivery' afhænger af, hvilken af vores ydelser du har benyttet:

- **Palle- og godsforsendelser**
Log ind på '[Min Side](#)' for at se, om din forsendelse er blevet leveret.
- **Kurerforsendelser**
Når din forsendelse er blevet leveret, vil du som afsender modtage en sms.





Hvis uheldet er ude

Ønsker du at reklamere ang. beskadiget gods, bedes du venligst gå til den digitale [Kundeportal](#) og udfylde informationer om reklamationen.

Erstatningsansvar

PostNords erstatningsansvar er reguleret af NSAB 2015 (Nordisk Speditørforbunds Almindelige Bestemmelser) med de fravigelser, der fremgår af kundeaftalen og de gældende [forretningsbetingelser](#).

Skulle uheldet være ude, og er forsendelsen blevet skadet, er det vigtigt at overholde den tidsramme, der er sat for reklamation. Her gælder følgende:

Synlig skade Reklamation skal ske straks ved modtagelse af godset.	Ikke synlig skade Reklamation skal ske senest 7 dage fra levering.
--	--

For at reklamationen er gyldig, skal der forelægges dokumentation for skaden f.eks. i form af et eller flere fotos, der tydeligt viser skaden, og hvor på forsendelsen den forekommer.



**Ved yderligere spørgsmål kontakt
venligst PostNords Kundeservice
for Erhverv**

E-mail

kundeservice.erhverv@postnord.com

Telefon

70 11 12 30

Mandag til Fredag
kl. 08.00 – 17.00

postnord