

PostNords Allmänna Villkor, PAV

1. Villkorens omfattning

Dessa PostNords Allmänna Villkor, ("PAV") gäller för befordran av försändelser som utförs av PostNord Group AB och dotterbolag till PostNord Group AB ("PostNord"). När PostNord utför tjänster i enlighet med särskilt avtal som hänvisar till PostNords Allmänna Kundvillkor för näringsidkare och andra organisationer, (PAKN) gäller dock PAKN.

De allmänna villkoren kompletteras av tjänstevillkor för de specifika tjänsterna. Information om tjänsterna kan fås via PostNords hemsida postnord.se/tjanstevillkor PostNords kundservice eller PostNords serviceställen. Tjänstevillkor har företräde framför PAV.

2. Definitioner och ordförklaringar

- **Avsändare**
Den som har uppdragit åt PostNord att befordra en försändelse.
- **Brev**
Adresserade försändelser som är inslutna i kuvert eller annat omslag och som väger högst 2 kilo. Vykort, brevkort och liknande försändelser jämföras med brev. (Enligt definition i 1 kap. 2 § postlagen.)
- **Försändelse**
Brev, paket eller andra adresserade försändelser samt oadresserade försändelser som hanteras i PostNords verksamhet.
- **Inrikes försändelse**
Försändelse som är postad i Sverige och adresserad till mottagare i Sverige.
- **Mottagare**
Försändelsens mottagare
- **Paket**
Försändelse som väger mer än 2 kilo eller som inte är föremål för brevbefordran.
- **PostNords serviceställen**
PostNords serviceställen för brev- och pakettjänster, t ex. näringsidkare som på PostNords uppdrag tar emot och lämnar ut försändelser för PostNords räkning.
- **Tjänstevillkor**
All befordring av försändelser sker i enlighet med tjänstevillkor som med företräde framför PAV beskriver vad som gäller för varje tjänst. Tjänstevillkoren finns tillgängliga på postnord.se/tjanstevillkor.
- **Utrikes försändelse**
Försändelse som är postad i Sverige

och adresserad till mottagare utanför Sverige.

- **Världspostfördragen**
De fördrag som reglerar internationell postverksamhet. Tillämpningsbestämmelser för brevbefordran finns i Letter Post Manual och för paketbefordran i Parcel Post Manual.

3. Betalning av avgifter mm.

Brev ska frankeras med gällande porto. Porton och avgifter finns i portotabeller och prislister som kan erhållas via PostNords hemsida postnord.se/portopris, PostNord kundservice eller PostNords serviceställen. Frimärken kan endast användas för frankering av brev. Frimärken som är begagnade, överkursade, övertejpade eller trasiga eller har upphört att gälla är ogiltiga och får inte användas. (Anm. För blindskriftsförsändelser gäller tjänstevillkor¹)

Checker och postväxlar gäller som betalningsmedel med vissa begränsningar. Vid betalning av postförskott som överstiger tiotusen (10 000) kr har PostNord rätt att kräva att betalning sker med postväxel.

4. Brevbefordran

Brev lämnas i PostNords brevlådor om inte annat framgår av tillämpliga tjänstevillkor. De tider för brevbefordran som är angivna på PostNords brevlådor eller på annat sätt är normaltider; avvikelser kan förekomma.

PostNord har endast skyldighet att befordra försändelser som är frankerade med gällande porto. PostNord delar ut brev och meddelanden om försändelser en gång per dygn, helgfri måndag - fredag, med undantag för vissa glesbygdsområden.

5. Hinder mot postutdelning

Vid hinder kan PostNord ställa in postutdelningen. Hinder mot postutdelning är t.ex. låsta portar, faror eller hälsorisker för PostNords personal, eller av PostNord anlitad näringsidkare och dennes personal samt postlådor som saknas, är olämpligt placerade eller har en konstruktion som försvårar eller gör det omöjligt att dela ut post i dem eller som kan medföra risk för att brevbärare skadas.

PostNord ska vidta rimliga åtgärder för att underrätta mottagaren om inställd postutdelning och vilka åtgärder motta-

garen måste vidta för att undanröja hindret. Mottagaren ska också ges möjlighet att hämta sin post.

6. Liggetid

För vissa försändelser får mottagaren ett meddelande från PostNord om att försändelsen finns att hämta på angivet PostNords serviceställe. Dessa försändelser samt de som är adresserade till poste restante finns kvar hos PostNords serviceställe under liggetiden.

För de flesta försändelser inklusive returförsändelser, är liggetiden normalt 14 dagar från ankomstdagen. Efter utgången av liggetiden returneras försändelsen till avsändaren. Paket returneras på avsändarens bekostnad. När liggetiden för ett paket från utlandet har gått ut behandlas det enligt avsändarens anvisningar.

Innan en försändelse returneras till avsändaren får mottagaren en påminnelse om ej avhämtad försändelse.

Bestämmelser om hanteringen av obeställbara brev finns i postlagen. PostNord ska enligt dessa bestämmelser om möjligt returnera ett obeställbart brev till avsändaren eller, om dennes adress inte är känd, skicka brevet till Post- och telestyrelsen.

7. Kvittering och legitimering

Mottagaren, eller behörig företrädare för denne, t ex. fullmaktshavare, ska kvittera försändelser om PostNord begär det. Den som kvitterar en försändelse ska kunna styrka sin identitet genom en giltig legitimationshandling.

Information om vilka legitimationshandlingar som är giltiga hos PostNord lämnas på postnord.se/legitimationer, PostNords serviceställen eller av PostNords kundservice.

8. Försändelsers innehåll

Avsändaren är skyldig att tillse att försändelsen inte har innehåll som strider mot bestämmelserna i denna punkt.

PostNord åtar sig inte något ansvar för en försändelse med innehåll som strider mot denna punkt. Avsändaren ska ersätta PostNord för all skada som uppkommer av att avsändaren bryter mot de angivna bestämmelserna.

8.1 Farligt innehåll

I bland annat lag (2006:263) om transport av farligt gods och Världspostför-

dragen finns bestämmelser om farligt gods. Farligt gods får inte sändas med PostNord. För vissa tjänster får dock begränsade mängder farligt gods sändas. Närmare upplysningar om dessa tjänster kan lämnas av PostNords kundservice. Närmare upplysningar om farligt gods kan lämnas av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, msb.se.

8.2 Förbjudet innehåll

Följande innehåll får inte sändas med PostNord om det inte särskilt tillåts i tjänstevillkoren.

- Dyrbart innehåll, t ex. guld, silver, ädelstenar, mynt, sedlar och i vars mans hand gällande värdepapper.
 - Innehåll som kräver kyla eller värme utöver normal transporthantering.
 - Levande djur med undantag för bananflugor, bin, blodiglar och silkesmaskar.
 - Skjutvapen och vapendelar.
 - Smittförande ämnen kategori A (UN 2814, UN 2900) samt biologiskt ämne, kategori B (UN 3373) som inte är förpackad enligt ICATO-TI och IATA-DGR:s förpackningsinstruktion PI 650 samt övriga medicinska och biologiska prover som inte är förpackade på ett säkert sätt, (se Folhålsmyndighetens anvisningar)
- Närmare upplysningar om biologiska ämnen och förpackningar kan lämnas av Folhålsmyndigheten, fhi.se.

Annat innehåll kan vara förbjudet enligt tjänstevillkoren².

Ytterligare begränsningar avseende försändelsers innehåll framgår av Världspostfördragen samt av enskilda länders införselbestämmelser. Det är avsändarens ansvar att se till att försändelsens innehåll inte strider mot dessa bestämmelser.

Närmare upplysningar om förbjudet innehåll kan lämnas av PostNords kundservice.

8.3 Högsta tillåtna värde

För vissa tjänster finns i tjänstevillkoren³ bestämmelser om vilket högsta marknadsvärde innehållet i en försändelse får ha.

För det fall det i tjänstevillkoren anges en ansvarsbegränsning, t ex. genom den angivna högsta ersättningsnivå, är det inte tillåtet att sända försändelser med innehåll vars marknadsvärde överstiger den angivna ansvarsbegränsningen.

Eventuella undantag anges i tjänstevillkoren.

9. Ansvar

9.1 Ansvarsperioden

PostNords ansvar för försändelse inträder när PostNord tar emot försändelsen och upphör då försändelsen lämnats ut till den angivna mottagaren personligen. För försändelse som avhämtas på ett av PostNords serviceställen eller annat utlämningsställe upphör ansvaret vid utlämnandet av försändelsen. PostNords ansvar upphör också när försändelsen är att anse som obeställbar och lämnats åter till avsändaren eller sänts till Post- och telestyrelsen.

9.2 Vissa definitioner

Med försenad försändelse avses en försändelse som varken har lämnats ut till mottagaren eller som mottagaren fått meddelande om inom den tid som är angiven i de tjänstevillkor som gäller för tjänsten. För vissa tjänster anges normala leveranstider. Överskridande av normal leveranstid medför inte automatiskt att försändelsen skall anses försenad.

Med förlorad försändelse avses en försändelse som inom nedan föreskriven tid av PostNord varken

- Lämnats ut till mottagaren
- Mottagaren fått meddelande om och som finns för avhämtning
- Returnerats till avsändaren eller skickats till Post- och telestyrelsen som obeställbar

Den föreskrivna tiden är

- 30 dagar för inrikes försändelser
- 2 månader för utrikes försändelser

Tiden skall räknas från det att försändelsen mottagits. För utrikes försändelser skall dock tiden räknas från reklamationsdagen.

9.3 Ansvar för inrikes brev

Enligt postlagen är PostNord ersättningskyldig för förlust av brev, skada på brev eller försening av brev endast om ersättning avtalats mellan PostNord och avsändaren. I de fall PostNord åtar sig ersättningskyldighet för brev framgår detta av tjänstevillkor. I dessa fall framgår även ersättningskyldighetens omfattning av tjänstevillkoren⁴.

9.4 Ansvar för inrikes paket

PostNords ersättningskyldighet för förlust av paket, skada på paket eller försening av paket framgår av tjänstevillkor⁵ för respektive pakettjänst. PostNord ansvarar dock lägst enligt de bestämmelserna som gäller för transportör enligt tvingande lagstiftning för det transportmedel som använts.

Om det är oklart var förlusten, minskningen, skadan eller förseningen uppstod eller om PostNord är ersättningskyldig utan att något visst transportmedel använts, ansvarar PostNord enligt vad som anges i lagen (1974:610) om inrikes vägtransport.

9.5 Ansvar för utrikes försändelser
PostNords ansvar för utrikes försändelser (se definition i punkt 2) framgår av

de tjänstevillkor som gäller för respektive brev- eller pakettjänst samt av postlagen och av Världspostfördragen.

9.6 Ansvar för postförsändelser från utlandet

För en minskad eller skadad försändelse från utlandet gäller de villkor som finns i Världspostfördragen. För förlorad försändelse från utlandet ansvarar postbefordringsföretaget i inlämningslandet.

9.7 Ansvar för andra adresserade försändelser än brev och paket samt för oadresserade försändelser.

PostNords ersättningskyldighet för förlust av, skada på eller försening av andra adresserade försändelser än brev och paket samt för oadresserade försändelser framgår av tjänstevillkoren för tjänsten.

10. Ansvarsfrihet och ansvarsbegränsningar

Av transporträttslig lagstiftning och Världspostfördragen framgår att PostNord dels har rätt att begränsa sitt ansvar till visst högsta belopp, dels är fri från ansvar om vissa förutsättningar föreligger. PostNord har också i tjänstevillkoren för brev- och pakettjänsterna uppställt bestämmelser om begränsningar och ansvarsfrihet.

10.1 Allmänna befrielsegrunder

PostNord är fri från ansvar i den mån förlusten, minskningen, skadan eller förseningen har orsakats av något av följande.

- Avsändarens eller mottagarens fel eller försummelse.
- Att en försändelse är försedd med en felaktig, ofullständig eller otidlig adress.
- Utebliven utdelning av försändelse på grund av att denna är obeställbar.
- Utebliven utdelning av försändelse på grund av att hinder för postutdelning föreligger.
- Att försändelsen trots meddelande inte är avhämtad inom angiven liggetid.
- Handhavande, lastning, stuvning eller lossning av försändelse som ombesörjts av avsändaren eller mottagaren eller någon som handlar för avsändarens eller mottagarens räkning.
- Innehållets egen naturliga beskaftenhet att lätt fördärvas, till exempel genom bräckage, läckage självantändning, förruttelse, rost, jäsning, avdunstning samt känslighet för kyla, värme och fukt.
- Olämplig eller bristfällig förpackning av innehållet.
- Hinder eller omständigheter utanför PostNords kontroll som PostNord skäligen inte kunde ha förväntats räkna med vid avtalets ingående och vars följd PostNord heller inte skäligen kunde ha undvikit eller överunnit.

10.2 Försändelsens innehåll

PostNord har inte något ansvar för en försändelse med farligt eller förbjudet innehåll eller innehåll vars värde inte obetydligt överstiger det högsta tillåtna marknadsvärdet.

10.3 Indirekta skador mm.

PostNord ansvarar inte – med undantag för vad som anges nedan om ränta och kostnadsersättning – för uppkomna kostnader, indirekta skador eller följdskador, t ex. utebliven handelsvinst, för-

lorad marknad eller annan liknande skada eller förlust i näringsverksamhet.

Vissa ansvarsbegränsningar kan enligt transportlagstiftning sättas ur spel om avsändaren kan visa att en skada beror på att PostNord antingen uppsåtligt orsakat skadan eller att PostNord förfarit med en sådan vårdslöshet som är att beteckna som grov.

10.4 Obehörigt förfogande

PostNord ansvarar inte för skador som uppkommer av att någon efter utlämnande använder innehållet i en försändelse för att företa rättshandlingar olagligen eller utan befogenhet eller behörighet.

11. Ersättningens storlek

Om inte annat framgår av tjänstevillkor⁶ beräknas ersättning för förlorad, minskad eller skadad försändelse efter det lägsta av försändelsens fakturavärde och försändelsens marknadsvärde på inlämningsorten vid den tid då PostNord tog emot försändelsen till befordran, vid minskningen och skada dock högst till det belopp som motsvarar värdeminskningen. För paket återbetalas också den frakt som erlagts för tjänsten, vid minskning och skada dock endast till den del som motsvarar minskningen eller skadan.

Ersättning kan aldrig erhållas för annat än verklig skada.

I de fall PostNord ansvarar för innehållet i en försändelse är ansvaret begränsat till det lägsta av följande.

- Det angivna marknadsvärdet
- Det högsta tillåtna marknadsvärdet
- Det styrkta marknadsvärdet
- Den ansvarsbegränsning som anges i tjänstevillkoren för tjänsten

Värdet av en försändelse kan i vissa fall, t ex. vid skador på konstalster, antikviteter eller samlarobjekt bestämmas av en optisk värderingsman. Vid behov ombesörjer PostNord i så fall att en handelskammare utser en optisk värderingsman. PostNord svarar för kostnaderna för värderingen.

Om försening av försändelse enligt tillämpliga bestämmelser ger rätt till ersättning ska ersättningen uppgå högst till den ersättning som erlagts till PostNord för tjänsten.

12. Ersättningsberättigad

Det är avsändaren av en försändelse som, utom i fall enligt nästa stycke, är berättigad till den ersättning för minskning, skada, försening eller förlust av försändelsen som PostNord är skyldig att betala enligt dessa allmänna villkor. För inrikes paket gäller dock att för det fall det är mottagaren som lidit skada av minskning, skada eller försening eller förlust kan det vara denne – och inte avsändaren – som är ersättningsberättigad.

För en försändelse som är utlämnad till mottagaren och som blivit minskad eller skadad under posthantering är det mottagaren som är berättigad till ersättning. För inrikes paket gäller dock att för det fall det är avsändaren som lidit skada av

minskningen eller skadan kan det vara denne – och inte mottagaren – som är ersättningsberättigad.

Avsändaren eller mottagaren kan överlåta sitt ersättningskrav mot PostNord till den av de båda som, enligt dessa villkor inte är ersättningsberättigad. En sådan överlåtelse ska vara skriftlig om PostNord begär det.

13. Ränta och kostnadsersättning

Ersättningsbelopp för en minskad, skadad, försenad eller förlorad försändelse skall utbetalas inom 30 dagar från den dag borgenären har framställt sitt krav på ersättning och lagt fram utredning som med hänsyn till omständigheterna skäligen kan begäras av honom. För utrikes försändelser skall dock tiden vara två månader. Sker inte betalning i rätt tid utgår ränta därefter tillis betalning sker. Ränta beräknas enligt den vid varje tid gällande referensräntan med ett tillägg av åtta procentenheter.

Den som enligt dessa allmänna villkor har rätt till ersättning för förlorad, minskad, skadad eller försenad försändelse, har också rätt till ersättning för styrkta och rimliga kostnader samt för löneavdrag eller därmed jämförbar styrkt och nödvändig inkomstförlust på grund av åtgärder vid reklamation eller skadereglering. Vad som sägs i denna punkt gäller inte näringsidkare i dennes yrkesmässiga verksamhet.

Avsändaren – och i förekommande fall mottagaren – är skyldig att vidta åtgärder för att begränsa skador. Även PostNord är skyldig att vidta skäliga åtgärder för att begränsa skador. Den som försummar sin skyldighet, får själv bära en motsvarande del av kostnaden för skadan.

14. Reklamation

14.1 Generellt

En reklamation som gäller en förlorad, minskad, skadad eller försenad försändelse ska göras inom skälig tid från det att förlusten, minskningen, skadan eller förseningen upptäckts eller borde ha upptäckts, dock inte senare än vad som anges i punkt 14.3.

14.2 För näringsidkare gäller särskilt följande

- Vid minskning eller skada som är synlig ska reklamation göras omedelbart.
- Förseningar ska reklameras inom sju arbetsdagar.
- Vid minskning eller skada som inte är synlig ska reklamation göras inom sju arbetsdagar. Sker inte detta åligger det den som reklamerar att visa att skadan eller minskningen inträffat före mottagandet.

14.3 För både konsumenter och näringsidkare gäller följande

Reklamationer kan inte göras senare än sex månader från den dag då försändelsen lämnades till befordran.

Om reklamation inte görs i rätt tid går rätten att åberopa felet förlorad.

En reklamation ska göras på postnord.se eller hos PostNord kundservice där också närmare information lämnas om tillvä-

gagångssättet vid reklamation. Viss information lämnas också i PostNords skrift Portoguiden som bland annat kan erhållas på PostNords serviceställen.

Vid reklamation ska inlämningskvitto samt kvitto, faktura eller andra handlingar som styrker värdet av försändelsen visas upp om PostNord begär det.

15. Klagomål

Den som i andra fall än vid reklamation vill framföra klagomål beträffande PostNords tjänster eller service kan göra detta på postnord.se eller hos PostNord kundservice, se punkt 21.

16. Preskription

För näringsidkare gäller att talan mot PostNord ska väckas vid allmän domstol inom ett år. För konsumenter gäller lagstadgad preskriptionstid.

Vid minskning, skada eller försening räknas tiden från dagen då försändelsen utlämnades till mottagaren. Vid förlust räknas tiden från dagen då försändelsen ska anses förlorad enligt punkten 9.2. Om talan inte väcks i rätt tid går talerätten förlorad.

17. Om en förlorad försändelse kommer till rätta

Den som fått ersättning för en förlorad försändelse får också underrättelse för det fall försändelsen skulle komma tillrätta inom ett år efter den dag då PostNord betalade ut ersättningen.

Den som fått underrättelse om att en förlorad försändelse kommit tillrätta kan, inom tre månader därefter, lösa ut försändelsen mot återbetalning av endast den del av ersättningen som PostNord har betalat. Om försändelsen inte blir utlöst inom angiven tid, tillfaller den PostNord.

18. Ansvar för personuppgiftsbehandling

PostNord kommer, inom ramen för de tjänster som avsändaren beställt, att behandla personuppgifter. För merparten av PostNords tjänster bestämmer PostNord ändamålen och medlen för behandlingen och är därför personuppgiftsansvarig enligt tillämplig dataskyddslagstiftning. Detta gäller exempelvis för tjänster som PostNord tillhandahåller som ett led i sitt uppdrag att tillhandahålla den samhällsomfattande posttjänsten.

PostNord behandlar personuppgifterna för att tillhandahålla sina tjänster, för att ta fram avidentifierad statistik samt för att testa och utveckla PostNords IT-system och tjänster. Personuppgifter som PostNord får del av i anslutning till logistiktjänster kan även behandlas i syfte att erbjuda mottagaren tilläggstjänster som har ett naturligt samband med leveransen av försändelserna.

För tjänster där PostNord behandlar personuppgifter för avsändarens räkning, dvs. där avsändaren bestämmer ändamålen och medlen för behandlingen är avsändaren personuppgiftsansvarig och PostNord avsändarens personuppgiftsbiträde. För tjänster där PostNord är personuppgiftsbiträde gäller den biträdereglering som finns i Tjänstevillkoren för den specifika tjänsten.

19. Information om personuppgiftsbehandling till avsändaren då denne är privatperson

Inom ramen för tillhandahållandet av de tjänster som har beställts kommer personuppgifter om avsändaren, och i förekommande fall om mottagaren av den tjänst avsändaren beställer, att behandlas av PostNord, t.ex. namn, adressuppgifter, mottagarinformation och e-post. För mer information om vår behandling av dina personuppgifter och om dina rättigheter, se vår externa integritetspolicy på postnord.se.

Personuppgiftsansvarig för behandlingen av dina personuppgifter är PostNord Group AB, Terminalvägen 24, 171 73 Solna, alternativt annat bolag inom PostNord-koncernen.

20. Tvist

Uppkommer tvist ska parterna i första hand försöka lösa denna genom en frivillig överenskommelse. För att få hjälp att lösa tvisten på lokal nivå kan en konsument vända sig till de kommunala konsumentvägledarna. Konsumenten har också möjlighet att vända sig tillupplysningstjänsten Hallå konsument samt att ta del av den information som finns på PTS webbplats. Om parterna inte kan enas kan tvisten prövas i Allmänna reklamationsnämnden, (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm. Tvisten kan också prövas i allmän domstol.

21. Kontakt med PostNord

PostNords kundservice kan svara på alla frågor om PostNords tjänster.

Telefonnummer

T 0771-33 33 10

Hemsida

postnord.se

e-postadress

kundservice.se@postnord.com

PostNord Sverige

Kundservice

T 0771-33 33 10

E kundservice.se@postnord.com

postnord.se

¹ Se postnord.se/tjanstevillkor

² Se postnord.se/tjanstevillkor

³ Se postnord.se/tjanstevillkor

⁴ Se postnord.se/tjanstevillkor

⁵ Se postnord.se/tjanstevillkor

⁶ Se postnord.se/tjanstevillkor