PostNords allmänna kundvillkor för näringsidkare och andra organisationer (PAKN)

1. Omfattning
Dessa allmänna kundvillkor (”PAKN”) gäller för tjänster som bolag i PostNord AB koncernen (”PostNord”) utför i enlighet med särskilt avtal (”Avtalet”) som hänvisar till PAKN.

För att avvika från PAKN måste PostNord och kunden göra en särskild överenskommelse om detta. En sådan överenskommelse gäller med företräde framför PAKN.

2. Definitioner
- Med ”avsändare” avses den som har uppdragit åt PostNord att befordra en försändelse.
- Med ”brev” avses adresserade försändelser som är inneslutna i kuvert eller annat omslag och som väger högst 2 kg samt vykort, brevkort och liknande försändelser (per definition i 1 kap. 2 § postlagen).
- Med ”försändelse” avses brev, paket och andra adresserade eller oadresserade försändelser som hanteras i PostNords verksamhet.
- Med ”inrikes försändelse” avses försändelse som är inlämnad i Sverige och adresserad till mottagare i Sverige.
- Med ”mottagare” avses försändelsens adressat eller mottagare av försändelse.
- Med ”obeställbar försändelse” avses en adresserad försändelse som inte kan delas ut till mottagaren.
- Med ”paket” avses lättare och tyngre gods samt övriga försändelser som inte är definierade som brev ovan.
- Med ”postanläggning” avses postlåda, postinlägg, postbox eller liknande.
- Med ”PostNords serviceställen” avses PostNords egna kontor samt andra in- och utlämningsställen för brev- och pakettjänster, t.ex. paketboxar och ombud som på PostNords uppdrag tar emot och lämnar ut försändelser för PostNords räkning.
- Med ”särskilda villkor” avses de delar av Avtalet som med företräde framför PAKN reglerar de olika tjänster som ingår i Avtalet.
- Med ”utrikes försändelse” avses försändelse som inte är definierad som inrikes försändelse ovan.
- Med ”vardag” avses helgfri måndag - fredag, förutom midsommar-, jul- och nyårsafton.
- Med ”världspostfördragen” avses de fördrag som reglerar internationell postverksamhet. Tillämpningsbestämmelser för brevbefordran och paketbefordran finns i Convention Manual.

Information om adressering finns på PostNords webbplats postnord.se.

3. Priser och avgifter
Kunden ska betala priser och avgifter enligt Avtalet. Avseende administrativa avgifter samt i de fall särskilt avtal om priser och avgifter saknas gäller PostNords, vid varje tillfälle, gällande ordinarie prislistor. Alla priser och avgifter anges exklusive mervärdesskatt.

PostNord äger rätt att ändra fraktpris och/eller ta ut tilläggsavgifter som kompensation för ökade eller oförutsedda kostnader. Exempel på sådana tilläggsavgifter är Drivmedelstillägg, Valutatillägg, Svaveltillägg, Energitillägg och Mobility Package tillägg.

PostNord äger även rätt att ta ut tilläggsavgifter i form av kapacitetstillägg under vissa perioder, t.ex. då försändelsevolymer är förhöjda eller transportkapaciteten är begränsad.

PostNord ska meddela om uttag av tilläggsavgifter alternativt ändring av fraktpris eller tilläggsavgifter via postnord.se/priser innan ikraftträdandet.

Information om priser och avgifter finns på postnord.se/priser.

4. Betalningsvillkor
4.1 Faktureringsvillkor
PostNord har rätt att löpande fakturera kunden med förfallodag 10 dagar från fakturadatum samt att ta ut faktureringsavgift enligt faktura samt dröjsmålsränta och påminnelseavgift enligt lag.

4.2 Kreditvillkor
PostNord har rätt att när som helst begära och erhålla tillräcklig säkerhet av kunden för beviljad kredit. PostNord har dessutom rätt att när som helst säga upp krediten till omedelbart upphörande och utestående fordran till omedelbar betalning om kunden är i dröjsmål med någon betalning eller befaras vara på obestånd enligt vad som anges i punkt 22. Detsamma gäller om säkerhet inte har lämnats eller om erhållen säkerhet enligt PostNords bedömning inte längre är tillräcklig.

4.3 Direktbetalning
Har inte kunden rätt till kredit enligt Avtalet ska priser och avgifter betalas direkt (t ex med bank- eller kreditkort).

4.4 Oanvänt kundnummer
Kundnummer som kund tilldelats av PostNord upphör att gälla, om det varit oanvänt under en sammanhängande period av 12 månader. Nytt kundnummer kan erhållas efter godkänd ansökan.

4.5 Överlåtelse av fordran
Bolag i PostNord får överlåta fordran och rätten att fakturera och ta emot betalning enligt Avtalet till ett annat bolag.

4.6 Felaktigheter i faktura
Felaktigheter i en faktura eller annan betalningsanmaning från PostNord måste reklameras inom viss tid för att kunna göras gällande mot PostNord, se punkt 23.

5. Kundens ansvar för försändelser
5.1 Allmänt
Kunden ansvarar för att tillse att försändelse och dess innehåll inte strider mot Avtalet, regler avseende exportkontroll eller gällande rätt. Kunden ska ersätta PostNord eller annan skadelidande för all skada som uppkommer av att kunden, avsändaren eller (i förekommande fall) mottagaren bryter mot Avtalet i detta hänseende.

5.2 Farligt innehåll
I bland annat lag (2006:263) om transport av farligt gods och världspostfördragen finns bestämmelser om farligt innehåll i försändelser. Farligt innehåll får inte sändas med PostNord, förutom för vissa tjänster där vissa begränsade mängder farligt innehåll får sändas i enlighet med särskilda villkor. Närmare upplysningar om dessa tjänster kan lämnas av PostNords kundservice. Närmare upplysningar om farligt innehåll i försändelser kan lämnas av Myndigheten för civilt försvar, MCF (mcf.se).

5.3 Förbjudet innehåll
Följande innehåll får inte sändas med PostNord om det inte framgår av Avtalet:

- dyrbart innehåll, t ex guld, silver, ädelstenar, mynt, sedlar och i var mans hand gällande värdepapper.
- innehåll som kräver kyla eller värme utöver normal transporthantering.
- döda och levande djur med undantag för bananflugor, bin, blodiglar och silkesmaskar.
- skjutvapen och vapendelar.
- smittförande ämnen, kategori A (UN 2814, UN 2900).
- biologiskt ämne kategori B (UN 3373) såvida det inte är förpackat enligt ICAO-TI och IATA-DGR:s förpackningsinstruktion PI 650 och hämtas av PostNord eller inlämnas direkt till PostNord eller i PostNords brevlådor (dvs. inte till ombud).
- övriga medicinska och biologiska prover som inte är förpackade på ett säkert sätt (se Folkhälsomyndighetens anvisningar). Närmare upplysningar om biologiska ämnen och förpackningar lämnas av folkhalsomyndigheten.se eller av PostNords kundservice.
- illegal narkotika och eller droger.

Annat innehåll kan vara förbjudet enligt särskilda villkor.

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

Närmare upplysningar om förbjudet innehåll kan lämnas av PostNords kundservice.

5.4 Högsta tillåtna värde
För vissa tjänster finns i de särskilda villkoren bestämmelser om vilket högsta marknadsvärde innehållet i en försändelse får ha.

5.5 Emballage och förpackning
Försändelser ska vara emballerade/förpackade på ett sådant sätt att de varken i helt eller skadat skick kan orsaka skada på andra försändelser, människor, ut- rustning och anläggningar.

6. Kontroll av försändelser
Om PostNord bedömer så nödvändigt för regelefterlevnad av Avtalet, lagar eller sanktioner, ska PostNord äga rätt att kontrollera innehållet i försändelse genom att använda röntgenapparat eller dylikt.

7. Landsinformation för försändelser
PostNords vid var tid gällande landsinformation för utrikes försändelse framgår på postnord.se/landsinfo och postnord.se/leveranstider. Information kan även erhållas av PostNords kundservice.

8. PostNords ansvar för försändelser
8.1 Ansvarsperiod
PostNords ansvar för försändelse inträder när PostNord tar emot försändelsen och upphör då försändelsen lämnats ut till den angivna mottagarens adress eller på annan plats som överenskommits med mottagaren, dock inte nödvändigtvis till den angivna mottagaren personligen.

För försändelse som avhämtas på PostNords serviceställen upphör ansvaret vid utlämnandet av försändelsen. PostNords ansvar upphör också när försändelsen är att anse som obeställbar och returnerats till avsändaren eller sänts till Post- och Telestyrelsen.

8.2 Försenade försändelser
Med försenad försändelse avses en försändelse som varken lämnats ut till mottagaren eller mottagaren fått meddelande om inom den tid som finns angiven i de särskilda villkor som gäller för tjänsten. För vissa tjänster anges normala leveranstider. Överskridande av normal leveranstid medför inte automatiskt att försändelsen ska anses försenad.

8.3 Förlorade försändelser
Med förlorad försändelse avses en försändelse som inom nedan föreskriven tid 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 följande:

- Inrikes försändelser: 30 dagar från det att försändelsen mottagits av PostNord.
- Utrikes postförsändelser: Två månader från reklamationsdagen.
- Övriga utrikes försändelser: 30 dagar efter utgången av avtalad tid eller, om särskild tid inte har avtalats, 60 dagar från det att försändelsen mottagits av PostNord.

8.4 Ansvar
8.4.1 Inrikes brev
Enligt postlagen är PostNord ersättningsskyldig för förlust, minskning, skada eller försening av brev endast om ersättning avtalats mellan PostNord och avsändaren. Det framgår av särskilda villkor vilka brev som PostNord åtar sig ersättningsskyldighet för. Av de särskilda villkoren framgår även ersättningsskyldighetens omfattning.

Det finns inte någon lag- eller konventionsgrundad rättighet för kunden att utvidga den ersättningsskyldighet som åligger PostNord enligt föregående stycke – oavsett på vilken grund ersättningsskyldigheten görs gällande.

8.4.2 Inrikes paket
PostNords ersättningsskyldighet för förlust, minskning, skada eller försening av paket framgår av särskilda villkor för respektive pakettjänst. PostNord ansvarar dock lägst enligt de bestämmelser 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 ersättningsskyldig utan att något visst transportmedel använts, ansvarar PostNord enligt vad som anges i Nordiskt Speditörsförbunds Allmänna Bestämmelser 2015 (”NSAB 2015”).

8.4.3 Utrikes brev
Enligt postlagen och världspostfördragen är PostNord ersättningsskyldig för förlust, minskning, skada eller försening av brev endast om ersättning avtalats mellan PostNord och avsändaren. Det framgår av särskilda villkor vilka brev som PostNord åtar sig ersättningsskyldighet för. Av de särskilda villkoren framgår även ersättningsskyldighetens omfattning.

Det finns inte någon lag- eller konventionsgrundad rättighet för kunden att utvidga den ersättningsskyldighet som åligger PostNord enligt föregående stycke – oavsett på vilken grund ersättningsskyldigheten görs gällande.

8.4.4 Utrikes paket
PostNords ansvar för utrikes paket som är föremål för postbefordran framgår av de särskilda villkor som gäller för respektive tjänst samt av postlagen och världspostfördragen.

Det finns inte någon lag- eller konventionsgrundad rättighet för kunden att utvidga det ansvar som åligger PostNord enligt föregående stycke – oavsett på vilken grund ansvaret görs gällande.

PostNords ansvar för sådana utrikes paket som inte är föremål för postbefordran framgår av de särskilda villkor som gäller för respektive tjänst samt av tillämplig internationell transporträttslig konvention. Om det är oklart var förlusten, minskningen, skadan eller förseningen uppstod eller om PostNord är ersättningsskyldig utan att något visst transportmedel använts, ansvarar PostNord enligt vad som anges i NSAB 2015.

8.4.5 Övriga försändelser
PostNords ersättningsskyldighet för förlust, minskning, skada eller försening av andra försändelser än brev och paket samt för oadresserade försändelser framgår av de särskilda villkoren för tjänsten.

8.5 Ansvarsfrihet och begränsningar
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 de särskilda villkoren för tjänsterna och i PAKN uppställt bestämmelser om begränsningar och ansvarsfrihet.

8.6 Frihet från ansvar
PostNord är fri från ansvar om PostNord varit normalt aktsam.

PostNord är dessutom fri från ansvar om förlusten, minskningen, skadan eller förseningen har orsakats av

- avsändarens eller mottagarens fel eller försummelse,
- Felaktig, ofullständig eller otydlig adressering eller märkning av försändelsen,
- utebliven utdelning av försändelsen p.g.a. 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,
- felaktiga eller ofullständiga uppgifter om innehållet,
- handhavande, lastning, stuvning eller lossning av innehållet som ombesörjts av avsändaren eller mottagaren eller någon som handlar för avsändarens eller mottagarens räkning,
- innehållets egen naturliga beskaffenhet att lätt fördärvas, till exempel genom bräckage, läckage, självantändning, förruttnelse, rost, jäsning, avdunstning samt känslighet för kyla, värme eller fukt,
- frånvaro av förpackning eller bristfällig förpackning,
- att PostNord inte kunnat lämna ut försändelse inom utfäst tid p.g.a. att sedvanlig kontroll av check eller annat betalningsmedel inte kunnat ske inom nämnda tid, eller
- förhållanden utanför PostNords kontroll som PostNord inte kunnat undvika och vars följder PostNord inte kunnat förebygga (force majeure).

PostNord har inte något ansvar för en försändelse som i strid med särskilda villkor eller punkt 5 ovan innehåller farligt eller förbjudet innehåll eller innehåller värde överstigande det högsta tillåtna marknadsvärdet.

PostNord ansvarar inte för uppkomna indirekta skador eller följdskador, t ex utebliven handelsvinst, förlorad marknad eller annan liknande skada eller förlust.

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.

8.7 Ersättningens storlek
8.7.1 Förlust, minskning och skada
Om förlust av försändelse eller minskad eller skadad försändelse enligt bestämmelserna ovan ger kunden rätt till ersättning ska ersättningen, om inte annat framgår av särskilda villkor, beräknas efter det lägsta av försändelsens fakturavärde och marknadsvärde på inlämningsorten vid den tid då PostNord tog emot försändelsen till befordran; vid minskning och skada dock högst till den del som motsvarar värdeminskningen.

För paket återbetalas också den frakt som erlagts för försändelsen, vid minskning och skada dock endast till den del som motsvarar minskningen eller skadan.

8.7.2 Försening
Om försening av försändelse enligt bestämmelserna ovan ger kunden rätt till ersättning ska ersättningen uppgå högst till den ersättning som kunden erlagt till PostNord för försändelsen.

8.8 Ansvarsbegränsningar
Ersättning kan aldrig erhållas för annat än styrkta skador.

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 de särskilda villkoren för tjänsten.

8.9 Reparation
Om PostNord har medgett reparation av skadat gods ersätts styrkta reparationskostnader. Kostnader över den högsta ersättning som anges ovan ersätts inte.

8.10 Äganderättens övergång
Om PostNord till fullo har ersatt en försändelse övergår äganderätten till PostNord om PostNord så önskar.

9. Panträtt
PostNord har panträtt i gods som är under PostNords kontroll. Panträtten avser samtliga fordringar PostNord har mot kunden.

10. Retur av lastbärare
Alla lastbärare (ex. brev/paketbehållare, lådvagnar och transportlådor) är PostNords egendom och får endast användas för transport till och från PostNord.

Kunden ansvarar för att samtliga lastbärare snarast återlämnas till PostNord. Kunden ansvarar också för att kundens transportör lämnar/återlämnar lastbärare till PostNord.

Kunden ska erlägga en avgift till PostNord på 4 000 kr för varje icke återlämnad lastbärare förutom transportlådor för vilka avgiften är 100 kr. För andra lastbärare än transportlådor som återlämnas efter att avgiften erlagts återbetalar PostNord vid anfordran erlagd avgift med avdrag för dröjsmåls- och expeditionsavgift om 500 kr respektive 25 kr.

11. Obeställbara försändelser
11.1 Obeställbara brev
Bestämmelser om 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.

PostNord tillhandahåller vissa spårbara brevtjänster såsom t.ex. Rek och Värde. Om ett sådant brev är obeställbart aviseras det för upphämtning till avsändaren. Skulle brevet därvid inte hämtas ut upphör de spårbara tjänsterna att gälla. Sådana icke-hämtade brev kommer därefter att delas ut i avsändarens postanläggning utan att det blir möjligt att spåra brevet. Är utdelningen inte möjlig på grund av att adressen inte är känd eller att brevet inte går att dela ut i postanläggning kommer brevet att sändas till Post- och telestyrelsen som obeställbart brev i enlighet med postlagen.

Obeställbara brev-liknande försändelser som väger över 2 kg eller andra obeställbara brev som inte kan sändas till Post- och telestyrelsen kommer att destrueras tidigast efter tre månader.

Obeställbar utrikesförsändelse som saknar avsändaruppgifter eftertaxeras inte utan kan i stället komma att skickas till Post- och telestyrelsen som obeställbart brev.

11.2 Övriga obeställbara försändelser
En övrig obeställbar försändelse kan returneras till avsändaren på dennes bekostnad. Den tid inom vilken retur sker kan variera för olika tjänster. Om avsändaren varken kan kontaktas eller har träffat överenskommelse om hur försändelsen ska hanteras, har PostNord rätt att sälja eller destruera innehållet. Försäljning eller destruktion får ske genast om innehållet är utsatt för skämning eller snar förstörelse eller fordrar alltför kostsam vård och i andra fall efter tre månader. PostNord ska härvid underrätta avsändaren i förväg, om det är möjligt.

Efter avdrag av PostNords fordringar på grund av uppdraget och övriga kostnader för förvaring och försäljning ska återstoden av ett försäljningsbelopp utan dröjsmål betalas ut till avsändaren, när denne är känd för PostNord. Om avsändaren är okänd för PostNord och inte framställer anspråk inom ett år från försäljningsdagen, ska återstoden tillfalla PostNord.

12. Övriga ansvarsfrågor
Parternas ansvar för försändelser framgår ovan. För parternas ansvar under Avtalet i övrigt gäller följande.

Part är fri från ansvar om parten varit normalt aktsam.

Part är även fri från ansvar om avtalsenlig prestation helt eller delvis hindras av omständighet utanför partens kontroll som parten inte skäligen kunde förväntas ha räknat med och vars följder parten inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit. Detsamma gäller om underleverantör eller ett ombud för PostNord förhindras att utföra uppdrag för PostNords räkning på grund av en sådan omständighet.

Parts ansvarar inte i något fall för uppkomna indirekta skador eller följdskador, t ex utebliven handelsvinst, förlorad marknad eller annan liknande skada eller förlust.

Om inte annat framgår av särskilda villkor är PostNords ansvar per skada begränsat till den ersättning som kunden erlagt under den faktureringsperiod skadan inträffade.

13. Oförutsedda händelser
Om PostNord vid utförande av sitt uppdrag tvingas att handla utan att först inhämta kundens eller i tillämpligt fall mottagarens instruktioner, sker detta på kundens risk och för dennes räkning.

14. Underleverantörer
PostNord äger rätt att anlita underleverantör för fullgörande av sina skyldigheter enligt Avtalet.

15. Immateriella rättigheter
De immateriella rättigheter som kunden innehar innan ingåendet av Avtalet ska tillhöra kunden och inte överföras till PostNord.

Alla immateriella rättigheter, varumärken, firmanamn, program- vara och tekniska lösningar avseende PostNords tjänster är PostNords egendom och överlåts inte till kunden och får heller inte användas av kunden utöver vad som uttryckligen medges i Avtalet.

Om PostNord tillhandahåller tekniska lösningar eller programvara, har kunden rätt att utnyttja denna endast tillsammans med tjänsten och endast så länge kunden har tillgång till tjänsten.

16. Sekretess
Parterna förbinder sig att inte ge utomstående tillgång till konfidentiell information, som part erhållit från den andre parten eller annars i samband med fullgörandet av Avtalet, utan den andre partens skriftliga medgivande. Med konfidentiell information avses Avtalet och information av teknisk, kommersiell, finansiell eller annan art, som till sin natur utgör konfidentiell information (t.ex. kundregister, kommersiella uppgifter om enskilda affärshändelser, priser och prissättningskalkyler), eller som genom märkning eller på annat sätt av parterna angetts vara konfidentiell.

Sekretesskyldigheten ovan gäller inte sådan information som part kan visa blivit känd för parten på annat sätt än genom Avtalet eller som är allmänt känd. Sekretesskyldigheten gäller inte heller när part med stöd av lag, domstols- eller myndighetsbeslut, eller börsregelverk lämnar ut uppgifter. Innan sådant utlämnande sker ska den andre parten, såvida omständigheterna medger, informeras om detta.

Parterna får inte använda sekretesskyddad information för annat ändamål än för genomförandet av Avtalet i enlighet med dess bestämmelser. Parterna ska vidta alla nödvändiga åtgärder för att förhindra att dess anställda eller uppdragstagare otillåtet sprider eller använder sekretesskyddad information.

Parterna ska tillse att endast sådan personal, egna anställda eller anställda av eventuella underleverantör, som direkt behöver tillgång till sekretesskyddad information för att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet ges tillgång till sådan information.

Parternas åtagande enligt denna punkt gäller under Avtalets giltighetstid och fem år därefter, eller till dess att konfidentiell information har kommit till allmän kännedom på annat sätt än genom handlande i strid med Avtalet.

17. Behandling av personuppgifter
Parterna ansvarar för att gällande dataskyddslagstiftning följs. Om inte annat anges i de särskilda villkoren bestämmer vardera part ändamålen och medlen för sin behandling av personuppgifter och är därför självständigt personuppgiftsansvarig för sådan behandling.

För de tjänster där PostNord är personuppgiftsbiträde gäller bestämmelserna i de särskilda villkoren för den specifika tjänsten.

Vid tillhandahållande av tjänster enligt detta avtal behandlar PostNord inte personuppgifter i försändelser som hanteras av PostNord och är därför vare sig personuppgiftsansvarig eller personuppgiftsbiträde för sådan behandling. Försändelsens avsändare är personuppgiftsansvarig för behandlingen av sådana personuppgifter.

PostNords behandling av personuppgifter i egenskap av personuppgiftsansvarig beskrivs i PostNords vid var tid gällande integritetspolicy som finns tillgänglig på postnord.se/integritetspolicy.

18. Ändringar av bestämmelser
PAKN och de särskilda villkor som gäller för Avtalet (tillsammans ”Kundvillkoren”) publiceras på postnord.se/kundvillkor. Kunden ansvarar för att hålla sig informerad om Kundvillkoren. Kunden är införstådd med att Kundvillkoren kan komma att ändras under avtalstiden. Ändring kan ske på något av följande sätt.

Kundvillkoren kan ändras två gånger per år, med ikraftträdande den första januari och den första vardagen i maj, genom publicering på postnord.se/kundvillkor minst 30 dagar innan ikraftträdandet. Vid publiceringen beskrivs ändringen. När ändring trätt i kraft börjar Kundvillkoren gälla i ny version. Vill kunden inte acceptera ändringen i Kundvillkoren har kunden rätt att omedelbart frånträda Avtalet för berörda tjänster. Kunden måste i så fall meddela PostNord detta senast vardagen före ikraftträdandet.

PostNord har även rätt att, när som helst, ändra Kundvillkoren om PostNord bedömer att ändringen är nödvändig. PostNord ska i så fall skicka meddelande till kunden minst 30 dagar innan ändringen ska träda i kraft. Vill kunden inte acceptera ändringen har kunden rätt att frånträda Avtalet för berörda tjänster innan ändringen träder i kraft genom att skriftligen meddela PostNord detta före ikraftträdandet.

PostNord har inte rätt att tillämpa bestämmelserna i föregående stycken för att ändra kundens prisvillkor om inte detta uttryckligen framgår av Avtalet.

PostNord har vidare rätt att omedelbart ändra eller upphäva avtalsbestämmelser om detta föranleds av lag, förordning eller beslut från myndighet eller domstol inklusive prisändringar till följd av ändrade skatter eller andra pålagor. Sådan ändring av avtalsbestämmelse ska träda i kraft vid den tidpunkt som följer av författningen eller beslutet. PostNord är skyldig att snarast meddela kunden om tidpunkten för ändringens ikraftträdande.

19. Meddelanden
För båda parterna gäller att meddelanden till den andra parten ska skickas till adressen i Avtalet, till ny adress som meddelats sedan Avtalet ingåtts eller annars till den senast kända adressen.

Kunden ska meddela ny adress via kundportalen. Om inte detta är möjligt ska meddelande ske till PostNords kundservice.

20. Ändrade förhållanden
Kunden ska underrätta PostNord om ändringar – särskilt beträffande namn, adress, samt i tillämpliga fall kontokort och kontonummer för autogiro – som har betydelse för PostNord med anledning av avtal mellan parterna. Alla ändringar måste meddelas i god tid.

21. Överlåtelse
Kundens rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet får inte överlåtas på någon annan utan PostNords skriftliga medgivande. Om kunden byter företagsform ska nytt avtal tecknas.

PostNord har rätt att utan kundens godkännande, i ett eller flera steg, helt eller delvis överlåta sina rättigheter och skyldigheter till bolag inom PostNord.

22. Uppsägning i förtid
Part har rätt att, helt eller delvis, säga upp Avtalet till omedelbart upphörande i följande fall:

- Motparten har väsentligt brustit i att fullgöra sina skyldigheter och har inte inom skälig tid efter påpekande rättat till bristen.
- Motparten har trätt i likvidation, ansökt om eller försatts i konkurs, inlett förfarande om företagsrekonstruktion, inlett ackordsförhandlingar, inställt sina betalningar eller kan annars befaras vara på obestånd.
- Motparten är i dröjsmål med betalning i mer än tio dagar efter förfallodagen och har inte inom skälig tid efter påpekande rättat till bristen.

PostNord har vidare rätt att i förtid med 3 månaders varsel säga upp tillhandahållandet av avtalad tjänst att upphöra tidigast den dag den inte längre produceras eller erbjuds av PostNord.

23. Reklamationer
Om reklamation inte gjorts i tid kan felaktigheten inte göras gällande mot PostNord.

23.1 Försändelser
En reklamation som gäller en försändelse ska göras utan oskäligt uppehåll från det att förlusten, minskningen, skadan eller förseningen upptäckts eller borde ha upptäckts. Därvid gäller särskilt följande:

- Vid minskning eller skada som är synlig ska reklamation göras omedelbart vid försändelsens mottagande.
- Vid minskning eller skada som inte är synlig ska reklamation göras inom sju arbetsdagar från försändelsens mottagande.
- Vid försening ska reklamation göras inom sju arbetsdagar från den dag försändelsen mottagits av eller aviserats mottagaren.
- Reklamation kan aldrig göras senare än sex månader från den dag då PostNord tog emot försändelsen.

23.2 Övriga reklamationer
Reklamation ska framställas till PostNord utan oskäligt uppehåll. Reklamation kan aldrig göras senare än sex månader från den dag grunden för reklamationen upptäckts eller borde ha upptäckts.

23.3 Fakturor
Felaktigheter i en faktura eller annan betalningsanmaning från PostNord måste reklameras senast på förfallodagen.

23.4 Övrigt
En reklamation ska göras på postnord.se/reklamera eller hos PostNords kundservice där också närmare information lämnas om tillvägagångssättet vid reklamation.

24. Preskription
Talan mot PostNord ska väckas inom ett år från den dag som anges nedan. Om talan inte väcks i rätt tid går talerätten förlorad.

24.1 Försändelser
Tiden ska räknas enligt följande:

- Vid minskning, skada eller försening räknas tiden från dagen då försändelsen utlämnades till mottagaren.
- Vid förlust räknas tiden från den dag försändelsen enligt punkt 8.3 ska anses förlorad.

24.2 Övrig preskription
Tiden ska räknas från den dag då kunden fått eller borde ha fått kännedom om grunden för kravet.

25. Direkt tullombud
Om det behöver upprättas en tulldeklaration vid export eller import av varor åtar sig PostNord, eller den PostNord i sitt ställe förordnar, att göra detta för kundens räkning. Kunden utser därvid PostNord, eller den PostNord i sitt ställe förordnat, att agera som direkt tullombud (i kundens namn och för kundens räkning). För detta förfarande gäller PostNords vid var tid gällande Tullombudsvillkor se postnord.se/kundvillkor. För export till USA gäller särskilda villkor som återfinns på samma webbplats.

För det fall kunden önskar ändra förfarandet för framtida försändelser och själv deklarera eller utse annan som ombud ska detta meddelas PostNord med meddelande till backoffice.tull@postnord.com. Ändringen är genomförd och giltig för framtida försändelser när PostNord skickat bekräftelse till kunden.

26. Sanktioner
Kunden garanterar att kunden och kundens försändelser varken direkt eller indirekt omfattas av sanktioner (ex. handelssanktioner och finansiella sanktioner) beslutade av FN, EU/EES, Storbritannien, USA eller ett nordiskt land. Kunden ska omgående informera PostNord för det fall kunden eller kundens försändelser skulle komma att omfattas av sanktioner. Om kunden eller försändelserna, direkt eller indirekt, omfattas av sanktioner äger PostNord rätt att inte utföra avtalade förpliktelser, säga upp Avtalet och/eller erhålla ersättning för skada.

27. Checkout o.d.
Om kunden erbjuder PostNords tjänster till konsumenter får det inte göras på ett missvisande sätt.

- PostNords normala befordringstider ska anges korrekt.
- Om PostNord tillhandahåller information om differentierade befordringstider ska kunden använda denna information.
- PostNords kvalitetsmärkningar ska exponeras i samma utsträckning som för andra leverantörer.
- Kund ska säkerställa att PostNords befordringstider visas i checkout på lika villkor som andra leverantörer.
- Kunden ska sträva efter att inte använda längre tid till order- och lagerhantering (”plock och pack”) för konsumenter som väljer PostNords tjänster än för dem som väljer andra leverantörer.
- Om kunden använder längre tid till order- och lagerhantering (”plock och pack”) för konsumenter som väljer PostNords tjänster, så ska detta framgå genom särredovisning i checkouten av hanteringstid och befordringstid.

28. Lagval och tvistlösning
Svensk materiell rätt ska tillämpas på Avtalet.

En eventuell tvist om hur Avtalet ska tolkas och tillämpas ska – i den mån den inte kan lösas genom förhandlingar mellan parterna – i första hand hänskjutas till medling enligt Medlingsregler för Stockholms Handelskammares Skiljedomsinstitut om inte någon av parterna när tvist uppkommit motsätter sig detta.

Om någon part motsätter sig medling eller om medlingen avbryts, ska tvist i andra hand avgöras av behörig allmän domstol i Sverige.

Tvisten ska dock i andra hand avgöras genom skiljedom enligt Skiljedomsregler för Stockholms Handelskammares Skiljedomsinstitut om tvisten gäller anspråk på 5 mkr eller mer och den ena parten begär det. Skiljenämnden ska bestå av tre skiljedomare. Skiljeförfarandets säte ska vara Stockholm. Språket för förfarandet ska vara svenska. Svensk lag ska tillämpas på tvisten.

29. Kundservice
Kundservice svarar på alla frågor om PostNords tjänster.

PostNord Sverige AB
Kundservice
105 00 Stockholm
0771-33 33 10
postnord.se/kundservice