

## PostNords Allmänna Villkor (PAV)

### 1. Villkorens omfattning

Dessa PostNords Allmänna Villkor, ("PAV") gäller för befordran av försändelser som utförs av bolag i PostNord AB koncernen ("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.

PAV kompletteras av tjänstevillkor för de specifika tjänsterna. Information om tjänsterna kan fås via [postnord.se/tjanstevillkor](https://postnord.se/tjanstevillkor) eller PostNords kundservice. Tjänstevillkor har företräde framför PAV.

### 2. Definitioner och ordförklaringar

- Med "avsändare" avses den som har uppdragit åt PostNord att befördra 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 eller andra adresserade försändelser samt oadresserade försändelser som hanteras i PostNords verksamhet.
- Med "inrikes försändelse" avses försändelse som är postad i Sverige och adresserad till mottagare i Sverige.
- Med "mottagare" avses försändelsens adressat eller mottagare av försändelse.
- Med "paket" avses försändelse som väger mer än 2 kilo eller 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 paketjänster, t.ex. paketboxar och ombud som på PostNords uppdrag tar emot och lämnar ut försändelser för PostNords räkning.
- Med "tjänstevillkor" avses de dokument som med företräde framför PAV beskriver vad som gäller för varje tjänst. Tjänstevillkoren finns tillgängliga på [postnord.se/tjanstevillkor](https://postnord.se/tjanstevillkor).
- Med "utrikes försändelse" avses försändelse som inte är definierad som inrikes försändelse ovan.
- Med "världspostfördragen" avses de fördrag som reglerar internationell postverksamhet. Tillämpningsbestämmelser för brevbefordran och paketbefordran finns i Convention Manual.

### 3. Betalning av avgifter mm.

Brev ska frankeras med gällande porto. Porton och avgifter finns i portotabeller och prislister på PostNords hemsida [postnord.se/portopris](https://postnord.se/portopris), eller hos PostNord kundservice. Frimärken kan endast användas för frankering av brev. Ett frimärke är giltigt som porto om det är helt, oanvänt, oförändrat och i övrigt är i ursprungligt skick samt är fäst direkt på brevets omslag utan hjälp av annan

fästänordning, t.ex. mellanlägg, än klistret på frimärkets baksida. (Anm. För blandskriftsförsändelser gäller tjänstevillkor.)

Om en försändelse är ofrankerad eller otillräckligt frankerad har PostNord rätt att eftertaxera avsändaren. Saknar PostNord avsändaruppgifter kan mottagaren komma att anmodas att betala det felande portot. Vid all eftertaxering tillkommer eftertaxeringsavgift, se [postnord.se/priser](https://postnord.se/priser) för gällande avgift. Se även punkt 6.2 Obeställbara brev.

Checkar 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 ska 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 befördra försändelser som är frankerade med gällande porto. PostNord delar ut brev och meddelanden om försändelser normalt inom två vardagar efter inlämning, 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 anlita 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 mottagaren måste vidta för att undanröja hindret. Mottagaren ska också ges möjlighet att hämta sin post.

### 6. Liggetid och obeställbarhet

#### 6.1 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.

Den tid som försändelser inklusive retur-försändelser ligger kvar från ankomstsdagen kallas liggetid. Olika tjänster har olika liggetid, vilket beskrivs i tjänstevillkoren. 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.

#### 6.2 Obeställbara brev

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 teledirektionen ("PTS").

PostNord tillhandahåller vissa spårbara brev-tjänster såsom t.ex. Rek och Värde. Om ett sådant brev är obeställbart returneras det till avsändaren. Skulle brevet därvid inte hämtas ut upphör tjänsterna att gälla och därmed PostNords ansvar. 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 PTS 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 PTS kommer att destrueras tidigast efter tre månader.

Otillräckligt frankerad utrikesförsändelse som saknar avsändaruppgifter eftertaxeras inte utan kan istället komma att skickas till PTS som obeställbart brev.

#### 6.3 Övriga obeställbara försändelser

Om hinder uppstår att lämna ut andra försändelser än brev och 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.

### 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 legitimeringshandling.

Information om vilka legitimeringshandlingar som är giltiga hos PostNord lämnas på [postnord.se/legitimationer](https://postnord.se/legitimationer), PostNords serviceställen eller av PostNords kundservice.

### 8. Försändelsen

Avsändaren är skyldig att tillse att försändelsen och dess innehåll inte strider mot avtalade villkor (ex. tjänstevillkor och PAV), regler avseende exportkontroll eller gällande rätt.

PostNord åtar sig inte något ansvar för en försändelse med innehåll som strider mot denna punkt.

Avsändaren ska ersätta PostNord eller annan skadelidande för all skada som uppkommer av att avsändaren eller (i förekommande fall) mottagaren bryter mot denna punkt.

#### 8.1 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. För vissa tjänster får dock begränsade mängder farligt innehåll sändas. Närmare upplysningar om dessa tjänster kan lämnas av PostNords kundservice. Närmare upplysningar om farligt innehåll i försändelser kan lämnas av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, [msb.se](https://msb.se).

#### 8.2 Förbudet 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 var 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.
- Följande innehåll såvida det inte är förpackat enligt ICAO-TI och IATA-DGR:s förpackningsinstruktion PI 650 och inlämnas på PostNords Företagscenter eller brevlådor:
  - smittförande ämnen kategori A (UN 2814, UN 2900),
  - biologiskt ämne, kategori B (UN 3373), och
  - döda djur.
- Övriga medicinska och biologiska prover som inte är förpackade på ett säkert sätt, (se Folkhälsomyndighetens anvisningar)

Närmare upplysningar om biologiska ämnen och förpackningar kan lämnas av Folkhälsomyndigheten,

[folkhalsomyndigheten.se](http://folkhalsomyndigheten.se) eller av [Post-Nords kundservice](http://Post-Nords kundservice).

Annat innehåll kan vara förbjudet enligt tjänstevillkoren.

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 tjänstevillkoren bestämmelser om vilket högsta marknadsvärde innehållet i en försändelse får ha.

För det fall det i tjänstevillkoren inte anges vilket högsta marknadsvärde innehållet i en försändelse får ha men det ändå finns en ansvarsbegränsning, t.ex. genom en angiven högsta ersättningsnivå, är det inte tillåtet att sända försändelser med innehåll vars marknadsvärde överstiger den angivna ansvarsbegränsningen. Eventuella undantag anges i tjänstevillkoren.

### 8.4 Emballage och förpackning

Avsändaren ansvarar för att försändelsens innehåll är emballerat/förpackat på ett sådant sätt att det varken i helt eller skadat skick kan orsaka skada på andra försändelser, PostNords personal, utrustning och anläggningar.

### 8.5 Kontroll av försändelse

Om PostNord bedömer så nödvändigt för regel efterlevnad av avtalade villkor, lagar eller internationella sanktioner, ska PostNord äga rätt att kontrollera innehållet i försändelse genom att använda röntgenapparat eller dylikt.

### 8.6 Landsinformation för försändelse

PostNords vid var tid gällande landsinformation för utrikes försändelse framgår på [postnord.se/landsinfo](http://postnord.se/landsinfo) och [postnord.se/leveranstider](http://postnord.se/leveranstider). Information kan även erhållas av PostNords kundservice.

## 9. Ansvar

### 9.1 Ansvarsperioden

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 överenskommit med mottagaren, dock inte nödvändigtvis till den angivna mottagaren personligen. För försändelse som avhämtas på ett av PostNords servicesällen 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 reklamationens dag.

### 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 tjänstevillkoren.

### 9.4 Ansvar för inrikes paket

PostNords ersättningskyldighet för förlust av paket, skada på paket eller försening av paket framgår av tjänstevillkor för respektive paketjänst. 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 framgår av de tjänstevillkor som gäller för respektive brev- eller paketjänst 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, minskning, skada 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 och PAV uppställt bestämmelser om begränsningar och ansvarsfrihet.

### 10.1 Allmänna befrielsegrunder

PostNord är fri från ansvar om PostNord varit normalt aktsam.

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.
- felaktiga eller ofullständiga uppgifter om innehållet.
- 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 försändelse som ombesörjts av avsändaren eller mottagaren eller någon som handlar för avsändarens eller mottagarens räkning.
- Innehållets egen naturliga beskaffenhet att lätt fördäras, till exempel genom bräckage, läckage, självantändning, förruttelse, rost, jäsning, avdunstning samt känslighet för kyla, värme och fukt.
- Frånvaro av förpackning eller bristfällig förpackning.
- Förhållanden utanför PostNords kontroll som PostNord inte undvika och vars följd PostNord inte kunnat undvika och vars följd PostNord inte kunnat förebygga (force majeure).

### 10.2 Försändelsens innehåll

PostNord har inte något ansvar för en försändelse med farligt eller förbjudet innehåll eller innehåll vars värde överstiger det högsta tillåtna marknadsvärdet, se punkt 8.1-8.3..

### 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, förlorad 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 tjänstevillkor 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 befördran, 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 styrkt 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 opartisk värderingsman. Vid behov ombesörjer PostNord i så fall att en handelskammare utser en opartisk värderingsman. PostNord svarar för kostnaderna för värderingen.

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

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 som är berättigad till den ersättning för minskning, skada, försening eller förlust av försändelsen som PostNord är skyldig att betala enligt PAV. Denna rätt kan överlåtas till mottagaren om det är denne som lidit skada. 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 skälig kan begäras av honom. För utrikes försändelser skall dock tiden vara två månader. Sker inte betalning i rätt tid utgår ränta därefter tills betalning sker. Ränta beräknas enligt den vid varje tid gällande referensräntan med ett tillägg av åtta procentenheter.

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

#### 14. Reklamation

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

##### 14.1 Försändelse

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 försening ska reklamation göras inom sju arbetsdagar från den dag försändelsen mottagits av eller aviserats mottagaren.
- Vid minskning eller skada som inte är synlig ska reklamation göras inom sju arbetsdagar från försändelsens mottagande.

Sker inte reklamation av minskning eller skada inom dessa frister åligger det den som reklamerar att visa att skadan eller minskningen inträffat före mottagandet.

Reklamation kan aldrig göras senare än sex månader från den dag då försändelsen lämnades till befordran.

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

##### 14.2 Övrig reklamation

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

##### 14.3 Fakturor

Felaktigheter i en faktura eller annan betalningsanmaning från PostNord måste reklamerar senast på förfallodagen.

##### 14.4 Övrigt

En reklamation ska göras på [postnord.se](https://postnord.se) eller hos PostNord kundservice där också närmare information lämnas om tillvägagångssättet vid reklamation. Viss information lämnas också i PostNords Portoguiden som finns på [postnord.se](https://postnord.se).

#### 15. Klagomål

Den som i andra fall än vid reklamation vill framföra klagomål beträffande PostNords tjänster eller service kan göra detta på [postnord.se](https://postnord.se) eller hos PostNord kundservice.

#### 16. Preskription

Talan mot PostNord ska väckas inom tre (3) år (för näringsidkare gäller ett (1) år.

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. Vid oredovisat Postförsäkring räknas tiden från den dag försändelsen avlämnades till PostNord för transport.

För annan talan ska tiden räknas från den dag då kunden fått eller borde ha fått kännedom om grunden för kravet.

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 till rätta inom ett år efter den dag då PostNord betalade ut ersättningen.

Den som fått underrättelse om att en förlorad försändelse kommit till rätta 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. Behandling av personuppgifter

Om inget annat anges i tjänstevillkor bestämmer PostNord ändamålen och medlen för behandlingen av personuppgifter och är därför självständigt personuppgiftsansvarig för sådan behandling. För de tjänster där PostNord är personuppgiftsbiträde gäller bestämmelserna som finns i tjänstevillkoren för den specifika tjänsten. PostNord behandlar inte personuppgifter i försändelser och är därför varken personuppgiftsansvarig eller personuppgiftsbiträde för sådan behandling. Det är avsändaren av försändelsen som ansvarar 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](https://postnord.se/integritetspolicy).

#### 19. Information om personuppgiftsbehandling till avsändaren då denne är privatperson

Behandling av personuppgifter PostNord kan inom ramen för de tjänster som avsändaren beställt, komma att behandla personuppgifter för att kunna uppfylla avtalet eller PostNords uppdrag.

PostNords behandling av personuppgifter som personuppgiftsansvarig beskrivs i PostNords integritetspolicy på [postnord.se/integritetspolicy](https://postnord.se/integritetspolicy).

#### 20. Direkt tullombud

I de fall PostNord, eller den PostNord i sitt ställe förordnar, upprättar tulldeklarerationer för avsändarens räkning vid export av varor ska PostNord, eller den PostNord i sitt ställe förordnat, agera som direkt tullombud (i avsändarens namn och för avsändarens räkning). Därvid gäller PostNords vid var tid gällande Tullombudsvillkor, se [postnord.se/kundvillkor](https://postnord.se/kundvillkor).

#### 21. Sanktioner

Avsändaren ska, vid köp av tjänst, omgående informera PostNord om

avsändaren, mottagaren eller försändelsen omfattas, direkt eller indirekt, av sanktioner (ex. handelssanktioner och finansiella sanktioner) beslutade av FN, EU/EES, Storbritannien, USA eller ett nordiskt land. Om avsändaren, mottagaren eller försändelsen omfattas, direkt eller indirekt, av internationella sanktioner åger PostNord rätt att inte utföra avtalade förpliktelser, säga upp avtalet och/eller erhålla ersättning för skada.

#### 22. 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 till upplysningstjänsten 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.

#### 23. Kundservice

PostNords kundservice kan svara på alla frågor om PostNords tjänster.

PostNord Sverige AB  
Kundservice  
105 00 Stockholm  
0771-33 33 10  
[postnord.se/kundservice](https://postnord.se/kundservice)