

# 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. Vid köp på PostNords serviceställen eller annars när inte särskild hänvisning görs till PAKN gäller PostNords vid var tid gällande Allmänna Villkor (PAV).

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

PAKN omfattar i sin helhet såväl försändelser som elektroniska och övriga tjänster. I p 5 behandlas frågor som särskilt berör tjänster som innebär förmedlande av försändelser, medan p 6 behandlar frågor som särskilt berör elektroniska och övriga tjänster. Tjänstens karaktär enligt definition i p 2 avgör vilken av dessa punkter som är tillämplig. Vissa tjänster kan beröras av båda dessa punkter. Detta framgår i sådana fall av de särskilda villkoren.

## 2. Definitioner

- **Avsändare**  
Den som har uppdragit åt PostNord att befodra en försändelse
- **Brev**  
Adresserade försändelser som är inneslutna i kuvert eller annat omslag och som väger högst 2 kilo. Vykort, brevkort och liknande försändelser jämföras med brev. (Per definition i 1 kap. 2 § postlagen.)
- **Elektronisk tjänst**  
Tjänst som kommuniceras elektroniskt.
- **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
- **Lastbärare**  
Brev- och paketbehållare, lådvagnar, transportlådor och andra lastbärare som tillhandahålls av PostNord
- **Mottagare**  
Försändelsens adressat
- **Paket**  
Försändelse som väger mer än 2 kilo

eller som inte är föremål för brevbefordran.

- **PostNords serviceställen**  
PostNords egna kontor samt andra serviceställen för brev- och paket-tjänster, t.ex. näringsidkare som på PostNords uppdrag tar emot och lämnar ut försändelser för PostNords räkning.
- **Särskilda villkor**  
De delar av Avtalet som med företrädare framför PAKN reglerar de olika tjänster som ingår i Avtalet.
- **Utrikes försändelse**  
Försändelse som är 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.
- **Övrig tjänst**  
Tjänst som varken betecknas som elektronisk eller innebär förmedlande av försändelser.

## 3. Priser

Kunden ska betala priser och avgifter enligt Avtalet. Avseende administrativa service- och tilläggsavgifter 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

## 4. Betalningsvillkor

### 4.1 Faktureringsvillkor

Om inget annat avtalats har PostNord rätt

- att löpande fakturera kunden och kunden är skyldig att betala fakturan inom 10 dagar från fakturadatum.
- att ta ut faktureringsavgift enligt faktura samt dröjsmålsränta och påminnelseavgift enligt lag.

### 4.2 Kreditvillkor

Om kredit har avtalats har PostNord rätt

- att när som helst under den tid som krediten gäller erhålla tillräcklig säkerhet av kunden för krediten och,
- att 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 16 eller, om säkerhet inte har lämnats eller om erhållen säkerhet enligt PostNords

bedömning inte längre är tillräcklig.

Med PostNord avses i detta sammanhang varje bolag i PostNord AB-koncernen som lämnat kredit till kunden.

### 4.3 Kontant betalning

Har inte kunden rätt till kredit enligt avtalet ska priser och avgifter belastas kontant (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 24 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 17.

## 5. Särskilt om försändelser

### 5.1 Farligt eller förbjudet innehåll samt högsta tillåtna värde

Kunden är skyldig att tillse att försändelser inte har innehåll som strider mot bestämmelserna i denna punkt och ska ersätta PostNord eller annan skadelidande för all skada som uppkommer av att kunden bryter mot dessa bestämmelser. Se även p 5.4.1.

#### 5.1.1 Farligt gods

I bland annat lag (2006:263) om transport av farligt gods och Världspostfördragen 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 kundservice, se punkt 20. Närmare upplysningar om farligt gods kan lämnas av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB. [msb.se](http://msb.se).

#### 5.1.2 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 varmans hand gällande värdepapper.
- Gods 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) som inte är förpackat enligt ICAO-TI och IATA- DGR:s förpackningsinstruktion PI 650.
- 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](http://folkhalsomyndigheten.se) eller av kundservice, se punkt 20.
- 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 avsändarens ansvar att se till att försändelsens innehåll inte strider mot dessa bestämmelser.

#### 5.1.3 Högsta tillåtna värde

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

## 5.2 Kundens ansvar

Kunden ansvarar för sina åtaganden. Särskilt svarar kunden för att försändelser vid inlämning uppfyller de krav som ställs i PAKN och särskilda villkoren för tjänsterna.

Kunden ansvarar för att försändelsernas 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.

### 5.3 PostNords ansvar

#### 5.3.1 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 PostNords serviceställen eller annat utlämningsställe 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.

### 5.3.2 Vissa definitioner

#### 5.3.2.1 Obeställbar försändelse

Med obeställbar försändelse avses en adresserad försändelse som inte kan delas ut till mottagaren.

Särskilda bestämmelser om obeställbara brev finns i postlagen. Se vidare punkt 5.8 för övriga obeställbara försändelser.

#### 5.3.2.2 Försenad försändelse

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.

#### 5.3.2.3 Förlorad försändelse

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

### 5.3.3 Ansvaret

#### 5.3.3.1 Inrikes brev

Enligt postlagen är PostNord ersättningskyldig 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 ersättningskyldighet för. Av de särskilda villkoren framgår även ersättningskyldighetens omfattning.

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

#### 5.3.3.2 Inrikes paket

PostNords ersättningskyldighet 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 ersättningskyldig utan att något visst transportmedel använts, ansvarar PostNord enligt vad som anges i Nordiskt Speditörsförbunds Allmänna Bestämmelser 2015 ("NSAB 2015").

#### 5.3.3.3 Utrikes brev

Enligt postlagen och Världspostfördragen är PostNord ersättningskyldig för förlust, minskning, skada brev eller försening av brev endast om ersättning avtalats mellan PostNord och avsändaren. Det framgår av särskilda villkor vilka brev som PostNord åtar sig ersättningskyldighet för. Av de särskilda villkoren framgår även ersättningskyldighetens omfattning.

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

#### 5.3.3.4 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 ersättningskyldig utan att något visst transportmedel använts, ansvarar PostNord enligt vad som anges i NSAB 2015.

#### 5.3.3.5 Övriga försändelser

PostNord är ersättningskyldig för förlust, minskning, skada eller försening av övriga försändelser (t ex oadresserade försändelser) endast om ersättning avtalats mellan PostNord och avsändaren. Det framgår av särskilda villkor vilka

övriga försändelser som PostNord åtar sig ersättningskyldighet för. Av de särskilda villkoren framgår även ersättningskyldighetens omfattning.

### 5.4 Ansvarsfrihet och begränsningar m.m.

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.

#### 5.4.1 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 eller ofullständig adressering eller märkning av försändelsen,
- utebliven utdelning av försändelsen p g a att denna är obeställbar,
- felaktiga eller ofullständiga uppgifter om godset,
- handhavande, lastning, stuvning eller lossning av godset som ombesörjts av avsändaren eller mottagaren eller någon som handlar för avsändarens eller mottagarens räkning,
- godsets egen naturliga beskaffenhet att lätt fördärras, till exempel genom bräckage, läckage, självantändning, förruttelse, 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 följd PostNord inte kunnat förebygga.

PostNord har inte något ansvar för en försändelse som innehåller farligt eller förbjudet gods i strid med bestämmelserna i p 5.1 ovan eller gods vars värde överstiger 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.

#### 5.4.2 Ersättnings storlek

##### 5.4.2.1 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 i punkt 5.4, 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.

##### 5.4.2.2 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.

##### 5.4.3 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

##### 5.4.4 Reparation

Om PostNord medgivit reparation av skadat gods utgår ersättning för styrkta reparationskostnader. Kostnader utöver den högsta ersättning som anges i denna p 5.4 ersätts inte.

##### 5.5 Äganderättens övergång

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

##### 5.6 Panträtt

PostNord har panträtt i gods som är under PostNords kontroll. Panträtten avser de fordringar PostNord har mot avsändaren eller mottagaren i samband med uppdrag från kunden.

##### 5.7 Retur av lastbärare

Alla lastbärare är PostNords egendom och får endast användas för transport till och från PostNord.

Kunden ansvarar för att samtliga lastbärare snarast återlämnas till PostNord oavsett om kunden är avsändare eller mottagare. Kunden ansvarar också för att Kundens transportör lämnar/återlämnar lastbärare till PostNord.

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

### 5.8 Övriga obeställbara försändelser

En övrig beställbar försändelse ska 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 underätta 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.

### 6. Särskilt om elektroniska och övriga tjänster

I p 6.1–6.3 regleras elektroniska tjänster medan p 6.4–6.5 reglerar både elektroniska och övriga tjänster.

#### 6.1 Tillstånd och avgifter

Kunden ansvarar för att erforderliga tillstånd från myndigheter och andra föreligger och att eventuella avgifter till annan än PostNord förenade med utnyttjandet av tjänsten erläggs.

#### 6.2 Utrustning och programvara

I den mån tjänsten innebär att kunden tillhandahåller egen utrustning eller programvara ansvarar kunden för denna enligt följande.

- Utrustning och programvara ska uppfylla de tekniska specifikationer som PostNord från tid till annan må meddela.
- Utrustning och programvara får inte innehålla datavirus eller liknande.
- Utrustning och programvara ska klara korrekt datumhantering.
- Utrustning och programvara ska, om PostNord begär det, godkännas enligt PostNords vid var tid gällande rutiner, före uppkoppling mot PostNord.

Uppstår störning eller fel i tjänsten genom att kunden tillhandahållit felaktig eller inte godkänd utrustning/programvara eller genom annan åtgärd eller underlåtenhet från kundens sida ska kunden genast vidta relevant felsökning och korrigering. För det fall sådan felsökning och korrigering inte är tillräcklig får PostNord stänga av kunden från tjänsten. PostNord har rätt att – men är inte skyldig att – avhjälpa störningen eller felet. PostNord är därvid berättigad till ersättning för felavhjälpling enligt gällande prislista.

Har PostNord tillhandahållit utrustning för utnyttjande av tjänsten, ska den återlämnas då kundens tillgång till tjänsten upphör, om inte annat särskilt överenskommit.

#### 6.3 Marknadsföring och publicering

I de fall kunden använder PostNords tjänster för att marknadsföra varor och tjänster på internet eller i andra elektroniska media eller för att publicera annat material i sådana media åligger det kunden att tillse att det publicerade materialets innehåll och utformning (gemensamt "Materialet") står i enlighet med denna punkt.

- Materialet får inte göra intrång i upphovsrätt, rätt till varumärke eller i andra immateriella rättigheter.
- Materialet får inte strida mot lag, förordning, myndighetsanvisning, bruk eller sedvänja såsom exempelvis marknadsföringslagen och god marknadsföringssed
- Materialet får inte riskera att väcka förargelse.
- Materialet får inte innehålla personuppgifter strid med personuppgiftslagen.
- Materialet får inte innehålla oriktiga uppgifter.
- Materialet får inte innehålla inslag av pornografi, våld eller hets mot folkgrupp.
- Materialet får inte strida mot de närmare riktlinjer för publicering av material genom PostNords tjänster som PostNord må tillämpa från tid till annan.
- Det ska klart framgå att PostNord inte är avsändare av Materialet.
- I anslutning till Materialet ska kunden uppge en e-postadress till vilken besökare kan vända sig vid eventuella förfrågningar rörande Materialet.

Om PostNord anser att Materialet eller kundens nyttjande av tjänsten i övrigt står i strid med denna punkt eller vad som i övrigt överenskommit ska kunden genast vidta korrigering. För det fall PostNord anser att sådan korrigering inte är tillräcklig får PostNord stänga av kunden från tjänsten och/eller omedelbart upphöra med publicering av Materialet.

#### 6.4 Ansvar

PostNord ansvarar för tjänsterna endast i den utsträckning som uttryckligen anges i de särskilda villkoren för tjänsten.

Kunden förbinder sig att hålla PostNord skadeslös för alla kostnader och all övrig skada som åsamkas PostNord med anledning av kundens utnyttjande av tjänsten i strid med Avtalet.

#### 6.5 Ansvarsfrihet och ansvarsbegränsning

PostNord är fri från ansvar om PostNord varit normalt aktsam.

PostNord är även fri från ansvar om felet eller bristen i tjänsten beror på omständighet utanför PostNords kontroll som PostNord inte skäligen kunde förväntas ha räknat med då tjänsten tillhandahölls och vars följderna PostNord 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.

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

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

### 7. 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 respektive mottagarens risk och för dennes räkning.

### 8. Linje- och teletjänster

Kunden abonnerar själv på de linje- och teletjänster som behövs för att kunna kommunicera med PostNord eller annan. Kunden betalar samtliga linje- och telekostnader för sådan kommunikation. Såvida annat inte har överenskommit, har PostNord inte något ansvar för linje- och teletjänster.

### 9. Immateriella rättigheter och programvaror

Alla immateriella rättigheter och tekniska lösningar avseende PostNords tjänster och tillhörande programvara är PostNords egendom och överläts inte till kunden och får heller inte användas av kunden utöver vad som uttryckligen medges i Avtalet.

Kunden får således inte göra tillgängligt för allmänheten system, program, metoder, dokumentation och dylikt. Kunden äger inte heller modifiera, utveckla eller vidareutplåta tjänsten eller tillhörande programvara.

Om PostNord tillhandahåller programvara, har kunden rätt att utnyttja denna endast tillsammans med tjänsten och endast så länge kunden har tillgång till tjänsten, varefter programvaran och eventuella kopior genast ska återlämnas till PostNord.

### 10. Sekretess

För PostNord gäller postlagens, GDPR<sup>1</sup> och lag om elektronisk kommunikations bestämmelser om tystnadsplikt, sekretess och integritetsskydd. Detta innebär bland annat att PostNord inte obehörigen får avslöja eller använda information om enskilda personers förbindelse med PostNord som till exempel vilket innehåll ett meddelande haft eller vem som avsänt eller mottagit ett meddelande.

PostNord och kunden får inte informera utomstående om Avtalet om det inte finns en skriftlig överenskommelse om detta. Detta gäller bara om inte annat föreskrivs i lag. Båda parter har dock rätt att lämna sådan information om Avtalet som behövs för att en leverantör eller uppdragstagare ska kunna utföra sitt uppdrag. Till sådan information hör inte prisuppgifter. Den leverantör eller uppdragstagare som får information om Avtalet måste också åläggas att följa sekretessbestämmelserna ovan.

PostNord får informera andra bolag i PostNord om Avtalet.

Om någon av parterna åläggs att informera en myndighet om Avtalet ska detta göras med en begäran om att Avtalet ska vara sekretessbelagt hos myndigheten. Detta ska meddelas motparten skriftligt.

Kunden svarar för att dokumentation och instruktioner som tillhandahålls enligt avtal med PostNord förvaras på ett betryggande sätt och inte kommer obehöriga personer tillhanda samt att sådan dokumentation och sådana instruktioner återlämnas till PostNord vid Avtalets upphörande.

PostNord ansvarar för data som lagras hos PostNord enligt sina regler för datasäkerhet så att de inte förloras och så att ingen obehörig kommer åt dem. PostNord ansvarar inte för överföringsfel, förvanskning eller förlust av data eller annars för säkerheten vid överföring av data i telenätet.

Bestämmelserna om sekretess i det här avsnittet gäller under avtalstiden och fem år därefter.

### 11. Behandling av personuppgifter

PostNord kommer, inom ramen för de tjänster som kunden 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 identifierad 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 tilläggs-tjänster som har ett naturligt samband med leveransen av försändelserna.

För tjänster där PostNord behandlar personuppgifter för kundens räkning, dvs. där kunden bestämmer ändamålen och medlen för behandlingen, är kunden personuppgiftsansvarig och PostNord kundens personuppgiftsbiträde. För tjänster där PostNord är personuppgiftsbiträde gäller den biträdesreglering som finns i de Särskilda Villkoren/Tjänstevillkoren för den specifika tjänsten.

### 12. Ändringar och tillägg

PAKN och de särskilda villkor som gäller för Avtalet (tillsammans "Kundvillkoren") publiceras på [postnord.se/kundvillkor](https://postnord.se/kundvillkor). Kunden ansvarar för att hålla sig informerad om gällande villkor. Kunden som inte har tillgång till internet kan beställa villkoren via kundservice, se punkt 20. Kunden är införstådd med att Kundvillkoren kan komma att ändras. Ändring kan ske på något av följande sätt.

Kundvillkoren kan ändras en gång per år genom publicering den första december på [postnord.se/kundvillkor](https://postnord.se/kundvillkor). Vid

publiceringen beskrivs ändringen. Ändringen träder normalt i kraft den första januari påföljande år såvida inte ett senare datum anges. När ändring trätt i kraft börjar villkoren gälla i ny version. Vill kunden inte acceptera ändringen har kunden rätt att omedelbart frånträda Avtalet. Kunden måste i så fall meddela PostNord detta senast vardagen före ändringsdagen.

Oavsett vad som sägs i föregående stycke har PostNord rätt att ändra Kundvillkoren vid andra och/eller fler tillfällen än vad som ovan anges om PostNord bedömer att förändringen är nödvändig. I dessa fall samt i de fall PostNord och Kunden har kommit överens om att föregående stycke inte ska tillämpas sker ändring på följande sätt. PostNord skickar meddelande till kunden minst 30 dagar innan ändringen ska börja gälla. Vill kunden inte acceptera ändringen har kunden rätt att frånträda Avtalet den dagen ändringen ska börja gälla för den eller de tjänster som berörs av ändringen. Kunden måste i så fall meddela PostNord detta senast vardagen före ändringsdagen.

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

PostNord har dock 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 får ske vid den tidpunkt som följer av författningen eller beslutet och oavsett anledningen till ändringen. PostNord är skyldig att snarast meddela Kunden om tidpunkten för ändringen.

PostNord äger dessutom rätt att förändra fraktpriiset, alternativt ta ut tilläggssavgifter utöver överenskommet pris, som kompensation för ökade drivmedelskostnader, valutaförändringar och statliga pålagor utanför PostNords kontroll. Exempel på sådant tillägg är Drivmedelstillägg ("DMT"), Valutatillägg och Svaveltillägg. PostNord har även rätt att ändra dessa avgifter utan föregående meddelande till Kunden.

PostNord äger även rätt att ta ut ett kapacitetstillägg under vissa perioder, t.ex. då godsvolymer är förhöjda eller transportkapaciteten är begränsad. Vilka tjänster som berörs, perioder och tilläggssavgift framgår av PostNords vid var tid gällande prislista och [postnord.se/priser](http://postnord.se/priser).

Tilläggssavgifterna särredovisas på fakturan från PostNord och tas ut på frakter. Mer information om tilläggssavgifterna finns på [postnord.se/priser](http://postnord.se/priser).

### 13. 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.

### 14. Ändrade förhållanden

Kunden ska underrätta PostNord om ändringar – särskilt beträffande namn eller firma, 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.

### 15. 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.

PostNord äger vidare rätt att anlita underleverantör för fullgörande av sina skyldigheter.

### 16. Uppsägning i förtid

Part har rätt att 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.

Om Avtalet sägs upp i förtid av PostNord i enlighet med denna punkt berättigar det inte kunden till återbetalning av erlagda betalningar. Om Avtalet sägs upp i ordinarie ordning återbetalas erlagda avgifter för en tjänst i den mån avgifterna belöper på tiden efter det att Avtalet upphört för den tjänsten.

### 17. Reklamation

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

#### 17.1 Försändelser

En reklamation som gäller en förlorad, minskad, skadad eller försenad 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 på [postnord.se](http://postnord.se), alternativt hos kundservice, se punkt 20.
- Förseningar ska reklameras inom sju arbetsdagar från den dag försändelsen mottagits av eller aviserats adressaten.
- Vid minskning eller skada som inte är synlig ska reklamation göras inom sju arbetsdagar från försändelsens mottagande. Sker inte detta åligger det den som reklamerar att visa att skadan eller minskningen inträffat före mottagandet.
- Reklamationer kan inte göras senare

än sex månader från den dag då försändelsen lämnades till befordran.

#### 17.2 Elektroniska och övriga tjänster

Reklamationer ska framställas till PostNord utan oskäligt uppehåll. Anmärkningar och krav kan inte göras senare än sex månader från den dag då kunden fått eller borde fått kännedom om grunden för kravet

#### 17.3 Fakturor

Felaktigheter i en faktura eller annan betalningsanmaning från PostNord måste reklameras senast på förfalldagen.

### 18. 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.

#### 18.1 Försändelser

Tiden ska räknas

- vid minskning, skada eller försening från dagen då försändelsen utlämnades till mottagaren
- vid förlust från den dag försändelsen enligt p 5.3.2.3 ska anses förlorad.
- vid oredovisat Postförskott från den dag försändelsen avlämnades till PostNord för transport.

#### 18.2 Elektroniska och övriga tjänster

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

### 19. Direkt tullombud

I de fall PostNord upprättar tulldeklarerationer för Kundens räkning vid export eller import av varor ska PostNord agera som direkt tullombud (i Kundens namn och för Kundens räkning). Därvid gäller PostNords vid var tid gällande Tullombudsvillkor se [postnord.se/kundvillkor](http://postnord.se/kundvillkor).

### 20. Tvist

Svensk materiell rätt ska tillämpas på Avtalet.

En eventuell tvist om hur Avtalet och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska tolkas och tillämpas ska – i den mån den inte kan lösas genom förhandlingar mellan parterna – i första hand hänskjutas till medling enligt Regler för Stockholms Handelskammare Medlingsinstitut 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 allmän domstol om den gäller anspråk som understiger 15 basbelopp enligt lagen om allmän försäkring eller
- genom skiljedom enligt reglerna för Stockholms Handelskammare Skiljedomsinstitut om tvisten gäller anspråk på 15 basbelopp eller mer. Skiljeförfarandet ska äga rum i Stockholm.

### 21. Kundservice

Kundservice svarar på alla frågor om PostNords tjänster. Information om tjänsterna finns även på PostNords hemsida. Se kontaktuppgifter nedan i dessa allmänna kundvillkor.

**PostNord Sverige**  
Kundservice

Postadress  
105 00 Stockholm  
T 020-23 22 20  
T 0771-33 33 10  
E [kundservice.se@postnord.com](mailto:kundservice.se@postnord.com)  
[postnord.se](http://postnord.se)