

PostNords Allmänna Villkor (PAV)

1. Villkorens omfattning

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

De allmänna villkoren kompletteras av tjänstevillkor för de specifika tjänsterna. Information om tjänsterna kan fås via 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 befordra en försändelse.
- Med "brev" avses adresserade försändelser som är inneslutna i kuvert eller annat omslag och som väger högst 2 kilo. Vykort, brevkort och liknande försändelser jämställs med brev. (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 föremål för brevbefordran.
- Med "postanläggning" avses postlåda, postinlägg, postbox eller liknande.
- Med "PostNords serviceställen" avses 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.
- Med "tjänstevillkor" avses de dokument som med företräde framför PAV beskriver vad som gäller för varje tjänst. Tjänstevillkoren finns tillgängliga på postnord.se/tjanstevillkor.
- Med "utrikes försändelse" avses försändelse som är adresserad till mottagare utanför Sverige.
- Med "världspostfördragen" avses de fördrag som reglerar internationell postverksamhet. Tillämpningsbestämmelser för brevbefordran finns i Letter Post Manual och för paketbefordran i Parcel Post Manual.

3. Betalning av avgifter mm.

Brev ska frankeras med gällande porto. Porton och avgifter finns i portotabeller och prislister på PostNords hemsida 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 brevet omslag utan hjälp av annan fästtanordning, t.ex. mellanlägg, än klistret på frimärkets baksida. (Anm. För blindskriftsförsändelser 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 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 befordra 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 brevberare 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 ankomstdagen 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 telestyrelsen ("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 därunder inte hämtas ut upphör tjänsterna att gälla och därmed PostNords ansvar. Sådana icke-hämtade brev kommer där- efter 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 destruktions 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, PostNords serviceställen eller av PostNords kundservice.

8. Försändelsen

Avsändaren är skyldig att tillse att försändelsen inte strider mot bestämmelserna i tjänstevillkoren eller denna punkt.

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

8.1 Farligt innehåll

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 PostNords kundservice. Närmare upplysningar om farligt gods kan lämnas av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, msb.se.

8.2 Förbjudet innehåll

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

- Dyrbart innehåll, t ex. guld, silver, ädelstenar, mynt, sedlar och i 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.

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.

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 avhämtats på ett av PostNords serviceställen eller annat utlämningsställe upphör ansvaret vid utlämnandet av försändelsen. PostNords ansvar upphör också när försändelsen är att anse som obeställbar och lämnats åter till avsändaren eller sänts till Post- och telestyrelsen.

9.2 Vissa definitioner

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

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

- lämnats ut till mottagaren
- mottagaren fått meddelande om och som finns för avhämtning

- returnerats till avsändaren eller skickats till Post- och telestyrelsen som obeställbar

Den föreskrivna tiden är

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

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

9.3 Ansvar för inrikes brev

Enligt postlagen är PostNord ersättningsskyldig 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 ersättningsskyldighet för brev framgår detta av tjänstevillkor. I dessa fall framgår även ersättningsskyldighetens omfattning av tjänstevillkoren.

9.4 Ansvar för inrikes paket

PostNords ersättningsskyldighet 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 ersättningsskyldig utan att något visst transportmedel använts, ansvarar PostNord enligt vad som anges i lagen (1974:610) om inrikes vägtransport.

9.5 Ansvar för utrikes försändelser

PostNords ansvar för utrikes försändelser (se definition i punkt 2) framgår av de tjänstevillkor som gäller för respektive brev- eller 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 ersättningsskyldighet för förlust av, skada på eller försening av andra adresserade försändelser än brev och paket samt för oadresserade försändelser framgår av tjänstevillkoren för tjänsten.

10. Ansvarsfrihet och ansvarsbegränsningar

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

10.1 Allmänna befrielsegrunder

PostNord är fri från ansvar i den mån förlusten, minskningen, skadan eller

förseningen har orsakats av något av följande:

- Avsändarens eller mottagarens fel eller försummelse.
- Att en försändelse är försedd med en felaktig, ofullständig eller otydlig adress.
- Utebliven utdelning av försändelse på grund av att denna är obeställbar.
- Utebliven utdelning av försändelse på grund av att hinder för postutdelning föreligger.
- Att försändelsen trots meddelande inte är avhämtad inom angiven löpningstid.
- 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.
- Olämplig eller bristfällig förpackning av innehållet.
- Hinder eller omständigheter utanför PostNords kontroll som PostNord skäligt inte kunde ha förväntats räkna med vid avtalets ingående och vars följder PostNord heller inte skäligt kunde ha undvikit eller övervunnit (force majeure).

10.2 Försändelsens innehåll

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

10.3 Indirekta skador mm.

PostNord ansvarar inte – med undantag för vad som anges nedan om ränta och kostnadsersättning – för uppkomna kostnader, indirekta skador eller följdsador, 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 befordran, vid minskningen och skada dock högst till det belopp som motsvarar värdeminskningen. För paket återbetalas också den frakt som erlagts för tjänsten, vid minskning och skada dock endast till den del

som motsvarar minskningen eller skadan.

Ersättning kan aldrig erhållas för annat än verklig skada.

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

- det angivna marknadsvärdet
- det högsta tillåtna marknadsvärdet
- det styrkta marknadsvärdet
- den ansvarsbegränsning som anges i tjänstevillkoren för tjänsten

Värdet av en försändelse kan i vissa fall, t.ex. vid skador på konstalster, antikviter 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 av en försändelse som, utom i fall enligt nästa stycke, är berättigad till den ersättning för minskning, skada, försening eller förlust av försändelsen som PostNord är skyldig att betala enligt dessa allmänna villkor.

För inrikes paket gäller dock att för det fall det är mottagaren som lidit skada av minskning, skada, försening eller förlust kan det vara denne – och inte avsändaren – som är ersättningsberättigad.

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

13. Ränta och kostnadsersättning

Ersättningsbelopp för en minskad, skadad, försenad eller förlorad försändelse skall utbetalas inom 30 dagar från den dag borgenären har framställt sitt krav på ersättning och lagt fram utredning som med hänsyn till omständigheterna skäligt 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.

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

Avsändaren – och i förekommande fall mottagaren – är skyldig att vidta

åtgärder för att begränsa skador. Även PostNord är skyldig att vidta skäliga åtgärder för att begränsa skador. Den som försummar sin skyldighet, får själv bära en motsvarande del av kostnaden för skadan.

14. Reklamation

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.
- Förseningar ska reklameras inom sju arbetsdagar.
- Vid minskning eller skada som inte är synlig ska reklamation göras inom sju arbetsdagar.

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

Reklamationer ska alltid göras inom skälig tid och kan aldrig göras senare än sex månader från den dag då försändelsen lämnades till befordran.

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

En reklamation ska göras på postnord.se eller hos PostNord kundservice där också närmare information lämnas om tillvägagångssättet vid reklamation. Viss information lämnas också i PostNords skrift Portoguiden som bland annat kan erhållas på PostNords service-ställen.

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

15. Klagomål

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

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. 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. Ansvar för personuppgiftsbehandling

PostNord kan inom ramen för de tjänster som kunden beställt, komma att behandla personuppgifter för att kunna uppfylla avtalet. Om inget annat anges i tjänstevillkor bestämmer PostNord ändamålen och medlen för behandlingen och är därför personuppgiftsansvarig enligt tillämplig dataskyddslagstiftning. För de tjänster där PostNord är personuppgiftsbiträde gäller den biträdesreglering som finns i de tjänstevillkor för den specifika tjänsten. PostNord behandlar inte personuppgifter i brev eller paket som levereras av PostNord och är därför inte personuppgiftsansvarig eller personuppgiftsbiträde för personuppgifter i brev eller paket. Det är avsändaren av brevet eller paketet som ansvarar för behandlingen av sådana personuppgifter.

PostNords behandling av personuppgifter som personuppgiftsansvarig beskrivs i PostNords integritetspolicy på postnord.se/integritetspolicy.

19. Information om personuppgiftsbehandling till avsändaren då denne är privatperson

Behandling av personuppgifter PostNord kan inom ramen för de tjänster som kunden 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

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.

21. Sanktioner

Kunden garanterar att kunden varken direkt eller indirekt omfattas av internationella sanktioner (ex. handelssanktioner och finansiella sanktioner) beslutade av FN, EU, Storbritannien eller USA. Kunden ska omgående informera PostNord för det fall Kunden skulle komma att omfattas av internationella sanktioner. Om Kunden, direkt eller indirekt, omfattas av internationella sanktioner äger PostNord rätt att ej 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
www.postnord.se/kundservice