

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.

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 var mans 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) såvida det inte är förpackat enligt ICAO-TI och IATA- DGR:s förpackningsinstruktion PI 650 och hämtas av PostNord eller inlämnas på PostNords Företagscenter eller brevlådor.
- 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 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 införelsebestämmelser. 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 returerrats 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 försättningsförhållanden 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 försumelse,
- 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 fördäras, till exempel genom bräckage, läckage, självtändning, förruttnelse, rost, jäsnings, 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 Ersättningens storlek

5.4.2.1 Förlust, minskning och skada

Om förlust av försändelse eller minskad eller skadat 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 lämna/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 expeditonsavgift om 500 kronor respektive 25 kronor.

5.8 Övriga obeställbara försändelser

En övrig obeställbar 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 överenskomst 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 under-
rätta 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 till-
falla PostNord.

6. Övriga ansvarsfrågor

6.1 Tillstånd och avgifter

Kunden ansvarar för att erforderliga till-
stånd från myndigheter och andra före-
ligger och att eventuella avgifter till an-
nan än PostNord förenade med utnytt-
jandet av tjänsten erlaggs.

6.2 Utrustning och programvara

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

- Utrustning och programvara ska upp-
fylla de tekniska specifikationer som
PostNord från tid till annan må med-
dela.
- 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 ge-
nom att kunden tillhandahållit felaktig el-
ler inte godkänd utrustning/programvara
eller genom annan åtgärd eller underlä-
tenhet från kundens sida ska kunden
genast vidta relevant felsökning och
korrigerig. För det fall sådan felsökning
och korrigerig inte är tillräcklig får
PostNord stänga av kunden från tjäns-
ten. PostNord har rätt att – men är inte
skyldig att – avhjälpa störningen eller
felet. PostNord är därvid berättigad till
ersättning för felavhjälpning enligt gäl-
lande prislista.

Har PostNord tillhandahållit utrustning
för utnyttjande av tjänsten, ska den
återlämnas då kundens tillgång till tjäns-
ten upphör, om inte annat särskilt över-
enskommits.

6.3 Marknadsföring och publicering

I de fall kunden använder PostNords
tjänster för att marknadsföra varor och
tjänster på internet eller i andra elektro-
niska media eller för att publicera annat
material i sådana media åligger det kun-
den att tillse att det publicerade materi-
alets innehåll och utformning (gemen-
samt "Materialet") står i enlighet med
denna punkt.

- Materialet får inte göra intrång i upp-
hovsrätt, rätt till varumärke eller i
andra immateriella rättigheter.
- Materialet får inte strida mot lag, för-
ordning, myndighetsanvisning, bruk
eller sedvänja såsom exempelvis
marknadsföringslagen och god mark-
nadsföringssed
- Materialet får inte riskera att väcka

förargelse.

- Materialet får inte innehålla person-
uppgifter strid med personuppgifts-
lagen.
- Materialet får inte innehålla oriktiga
uppgifter.
- Materialet får inte innehålla inslag av
pornografi, våld eller hets mot folk-
grupp.
- Materialet får inte strida mot de när-
mare 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
uppgive en e-postadress till vilken be-
sökare 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 överenskommits ska kunden
genast vidta korrigerig. För det fall
PostNord anser att sådan korrigerig
inte är tillräcklig får PostNord stänga av
kunden från tjänsten och/eller omedel-
bart upphöra med publicering av Materi-
alet.

6.4 Ansvar

PostNord ansvarar endast i den ut-
sträckning som uttryckligen anges i Av-
talet.

Kunden förbinder sig att hålla PostNord
skadeslös för alla kostnader och all öv-
rig skada som åsamkas PostNord med
anledning av kundens agerande i strid
med Avtalet.

6.5 Ansvarsfrihet och ansvarsbegränsningar

PostNord är fri från ansvar om Post-
Nord varit normalt aktsam.

PostNord är även fri från ansvar om av-
talsenlig prestation helt eller delvis hind-
ras av omständighet utanför PostNords
kontroll som PostNord inte skäligen
kunde förväntas ha räknat med och
vars följder PostNord inte skäligen
kunde ha undvikit eller övervunnit.

Detsamma gäller om underleverantör
eller ett ombud för PostNord förhindras
att utföra uppdrag för PostNords räk-
ning på grund av en sådan omständig-
het.

Om inte annat framgår av särskilda vill-
kor är PostNords ansvar per skada be-
gränsat till den ersättning som kunden
erlagt under den faktureringsperiod ska-
dan inträffade.

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

7. Oförutsedda händelser

Om PostNord vid utförande av sitt upp-
drag tvingas att handla utan att först in-
hämta kundens eller i tillämpligt fall mot-
tagarens 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 an-
nan. Kunden betalar samtliga linje- och
telekostnader för sådan kommunikation.
Såvida annat inte har överenskommits,
har PostNord inte något ansvar för linje-
och teletjänster.

9. Immateriella rättigheter och pro- gramvaror

Alla immateriella rättigheter och tek-
niska lösningar avseende PostNords
tjänster och tillhörande programvara är
PostNords egendom och överlåts 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, meto-
der, dokumentation och dylikt. Kunden
äger inte heller modifiera, utveckla eller
vidareupplåta tjänsten eller tillhörande
programvara.

Om PostNord tillhandahåller program-
vara, 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, GDPR¹
och lag om elektronisk kommunikations
bestämmelser om tystnadsplikt, sekre-
tess 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 in-
nehåll ett meddelande haft eller vem
som avsänt eller mottagit ett med-
delande.

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 Av-
talet 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. Post-
Nord får informera andra bolag i Post-
Nord om Avtalet.

Om någon av parterna åläggs att infor-
mera en myndighet om Avtalet ska
detta göras med en begäran om att Av-
talet ska vara sekretessbelagt hos myn-
digheten. Detta ska meddelas motpar-
ten skriftligt.

Kunden svarar för att dokumentation
och instruktioner som tillhandahålls en-
ligt avtal med PostNord förvaras på ett
betyggande sätt och inte kommer obe-
höriga personer tillhanda samt att så-
dana dokumentation och sådana instruk-
tioner återlämnas till PostNord vid Avta-
lets upphörande.

PostNord ansvarar för data som lagras
hos PostNord enligt sina regler för data-
säkerhet så att de inte förloras och så
att ingen obehörig kommer åt dem.
PostNord ansvarar inte för överförings-
fel, förvanskning eller förlust av data el-
ler 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 be-
handla personuppgifter. För merparten
av PostNords tjänster bestämmer Post-
Nord ändamålen och medlen för be-
handlingen och är därför personupp-
giftsansvarig enligt tillämplig data-
skyddslagstiftning. Detta gäller exem-
pelvis för tjänster som PostNord tillhan-
dahåller som ett led i sitt uppdrag att till-
handahålla den samhällsomfattande
posttjänsten.

PostNord behandlar personuppgifterna
för att tillhandahålla sina tjänster, för att
ta fram avidentifierad statistik samt för
att testa och utveckla PostNords IT-
system och tjänster. Personuppgifter
som PostNord får del av i anslutning till
logistiktjänster kan även behandlas i
syfte att erbjuda mottagaren 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 kun-
den personuppgiftsansvarig och Post-
Nord kundens personuppgiftsbiträde.
För tjänster där PostNord är personupp-
giftsbiträde gäller den biträdesreglering
som finns i de Särskilda Villkoren/Tjäns-
tevillkoren för den specifika tjänsten.

12. Ändringar och tillägg

PAKN och de särskilda villkor som gäl-
ler för Avtalet (tillsammans "Kundvillko-
ren") publiceras på [postnord.se/kundvill-
kor](https://postnord.se/kundvillkor). Kunden ansvarar för att hålla sig in-
formerad om gällande villkor. Kunder
som inte har tillgång till internet kan be-
ställa villkoren via kundservice, se punkt
20. Kunden är införstådd med att Kund-
villkoren kan komma att ändras. Änd-
ring kan ske på något av följande sätt.

Kundvillkoren kan ändras en gång per
år genom publicering den första decem-
ber på postnord.se/kundvillkor. Vid pub-
liceringen beskrivs ändringen. Änd-
ringen träder normalt i kraft den första
januari påföljande år såvida inte ett se-
nare 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 till-
fällen än vad som ovan anges om Post-
Nord bedömer att förändringen är nöd-
vändig. I dessa fall samt i de fall Post-
Nord 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 bestämmelserna 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 förordas 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.

Tilläggssavgifterna särredovisas på fakturan från PostNord och tas ut på fakturer. Mer information om tilläggssavgifterna finns på 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 brutit 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, 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 befördran.

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 förfallodagen.

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 Postförsäskott 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, eller den PostNord i sitt ställe förordnar, upprättar tulldeklarationer för Kundens räkning vid export eller import av varor ska PostNord, eller den PostNord i sitt ställe förordnat, agera som direkt tullombud (i Kundens namn och för Kundens räkning). Därvid gäller PostNords vid var tid gällande Tullombudsvillkor se 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
postnord.se