

## Särskilda villkor Gäller fr o m 2024-01-01

Det är PostNord Sverige AB (org. nr. 556711-5695) som tillhandahåller denna tjänst. Annat dotterbolag till PostNord Group AB (org. nr. 556128-6559) kan vara befullmäktigad att ingå avtal å PostNord Sverige AB s vägnar. PostNord Sverige AB är dock alltid kundens avtalspart. Med "PostNord" avses i dessa särskilda villkor samt prisbilagan och eventuella övriga avtalsbilagor tillhörande denna tjänst PostNord Sverige AB.

### 1 Inledning

Med intern postservice avses att PostNord utför postservice-tjänster åt Kunden på de villkor som framgår av kundavtalet ("Avtalet").

### 2 Uppdragets omfattning

Uppdraget omfattar interna postservice-tjänster ("Tjänster") vilka regleras mellan PostNord och Kunden i överenskommen kunduppdrag ("Kunduppdraget").

### 3 Definitioner

#### 3.1 Externa försändelser

Med externa försändelser ("Externförsändelser") avses försändelser som tagits emot av PostNord eller annan postoperatör för distribution i operatörens postnät.

#### 3.2 Interna försändelser

Med interna försändelser ("Internförsändelser") avses försändelser som enligt Kunduppdraget distribueras till och från Kunden eller internt hos Kunden.

### 4 Ändring av Tjänst

#### 4.1 Ändring

Vid ändring av Tjänst eller då Tjänst tillkommer eller tas bort skall detta överenskommas i nytt Kunduppdrag.

### 5 PostNords åtagande

#### 5.1 Åtagande

De Tjänster som PostNord skall utföra framgår av Kunduppdraget.

PostNord ska utföra Tjänsterna på ett fackmannamässigt sätt.

PostNord ska utföra Tjänsterna helgfri måndag-fredag med undantag av midsommar-, jul- och nyårsafton såvida inte annat framgår av Kunduppdraget.

### 6 Kundens åtagande

#### 6.1 Åtagande

Kunden ska i god tid före det att PostNord börjar utföra Tjänsterna bereda PostNord tillträde till erforderliga lokaler hos Kunden samt aktivt bereda PostNord tillfälle och möjlighet att sätta sig in i Kundens rutiner för utförandet av Tjänsterna samt

i övrigt lämna det underlag och den medverkan som erfordras för att PostNord ska kunna utföra Tjänsterna på avtalat sätt.

PostNord har rätt att i skälig omfattning medverka vid Kundens interna information avseende Tjänster som PostNord skall utföra.

#### 6.2 Överenskommelse

Såvida inte annat skriftligen överenskommit i Kunduppdraget ska Kunden, i den omfattning som erfordras för utförandet av Tjänsterna, tillhandahålla och bekosta

- lokaler och utrymmen, samt erforderlig kringutrustning, (t.ex. pallyft, postvagnar, kuverterings- och sprättningsmaskin, sorteringsfack, våg, datorer, möbler m.m.),
- fast telefon, kuvert, porto, kontorsmaterial samt förbrukningsmaterial,
- "uppdaterat adressökningsregister i digitaliserad form med namn- och adressuppgifter. Kunden ansvarar för sådana personuppgifter i egenskap av personuppgiftsansvarig och PostNord ansvarar gentemot Kunden såsom personuppgiftsbiträde enligt gällande personuppgiftslagstiftning."
- system för adressering och utskrift av paket- och kurirhandlingar,
- erforderlig skyddsutrustning,
- erforderlig utbildning till PostNords personal. För sådan personal svarar PostNord dock för lönekostnader och ev. resekostnader samt uppehälle.

#### 6.3 Informera

Kunden ska i god tid informera PostNord om kända volymtoppar t.ex. vid större kampanjer som kan påverka PostNords dimensionering av bemanning och övriga resurser.

#### 6.4 Lastbärare

Postbehållare, transportlådor eller andra lastbärare som tillhör PostNord får inte användas av Kunden för annat ändamål än i samband med Tjänsterna. Lastbärare ska omedelbart återlämnas till PostNord när de inte längre behövs.

#### 6.5 Ändring

Alla ändringar i Kundens verksamhet som kan antas påverka PostNords utförande av Tjänsterna ska meddelas PostNords kontaktperson enligt Kunduppdraget.

## 7 Behandling av personuppgifter

7.1 I denna paragraf 7 ska begreppen "behandling", "personuppgifter", "personuppgiftsansvarig", "personuppgiftsbiträde" och "registrerad" ha samma innebörd som framgår av tillämplig dataskyddslagstiftning, främst den allmänna dataskyddsförordningen EU 2016/679 (GDPR).

7.2 Vid tillhandahållande av tjänster enligt detta avtal kan PostNord komma att agera personuppgiftsbiträde för personuppgifter som kunden är personuppgiftsansvarig för.

7.3 Kunden ansvarar för att personuppgifter behandlas i enlighet med tillämplig dataskyddslagstiftning. PostNord förbinder sig att endast behandla personuppgifter i enlighet med tillämplig dataskyddslagstiftning, detta avtal och kundens skriftliga och överenskomna instruktioner. Dessa instruktioner anges i paragraf 7.14 i detta avtal. PostNord ska inte behandla personuppgifter utöver vad som är nödvändigt för att utföra och tillhandahålla tjänster enligt avtalet. Om PostNord anser att någon instruktion strider mot tillämplig dataskyddslagstiftning ska PostNord avstå från att agera på en sådan instruktion, skyndsamt underrätta kunden och invänta ändrade instruktioner. Oaktat vad som sägs ovan får PostNord vidta rimliga dagliga åtgärder utan att ha fått särskilda skriftliga instruktioner från kunden, förutsatt att PostNord agerar för och inom ramen för detta avtal. PostNord har rätt att få ersättning av kunden för att följa kundens skriftliga instruktioner om den begärda åtgärden inte framgår av avtalet.

7.4 PostNord ska vidta överenskomna tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda personuppgifter i enlighet med tillämplig dataskyddslagstiftning. Detta inkluderar att skydda personuppgifterna mot oavsiktlig eller olaglig förstörelse, förlust, ändring, obehörigt röjande eller åtkomst till sådana personuppgifter.

Sådana tekniska och organisatoriska åtgärder kan innefatta anonymisering och kryptering av personuppgifter, säkerställande av kontinuerlig konfidentialitet i och tillgänglighet till de system och tjänster som PostNord använder för att behandla personuppgifter samt upprätthållande av processer och rutiner för regelbunden testning och bedömning av effektiviteten för de tekniska och organisatoriska åtgärder som vidtas.

7.5 Kunden kan i rimlig utsträckning begära att få ändra överenskomna instruktioner och säkerhetskrav. PostNord ska underrättas om sådan ändring i förväg, och ändringen ska verkställas av PostNord inom skälig tid som överenskommit mellan parterna. PostNord har rätt att få ersättning från kunden för direkta kostnader i samband med genomförandet av sådan ändring.

7.6 PostNord ska, med beaktande av behandlingens art och den information som PostNord har tillgång till, bistå kunden med att säkerställa att denne fullgör sina skyldigheter att (1) genomföra konsekvensbedömningar avseende dataskydd om behandlingen sannolikt kommer att medföra en hög risk för fysiska personers rättigheter och friheter och (2) samråda med den behöriga myndigheten före behandling om en konsekvensbedömning avseende dataskydd visar att behandlingen i avsaknad av åtgärder från kundens sida för att minska risken skulle leda till hög risk.

7.7 PostNord ska hänvisa relevanta förfrågningar från de registrerade och förfrågningar från tredje part till kunden. Föregående mening ska inte gälla om PostNord är skyldigt att lämna ut information enligt lag.

7.8 I händelse av en personuppgiftsincident ska PostNord samarbeta med och bistå kunden så att kunden kan fullgöra sina skyldigheter enligt artiklarna 33 och 34 GDPR, med beaktande av typen av behandling och den information som PostNord har tillgång till.

7.9 PostNord kan komma att anlita tredje part för att behandla personuppgifter för kundens räkning ("underbiträden") inom och utanför EU/EES. Om PostNord avser att anlita ett nytt underbiträde ska PostNord skriftligen underrätta kunden om detta. Kunden kan skriftligen invända mot det nya underbiträdet inom 10 dagar från mottagandet av PostNords meddelande. PostNord kommer att ingå ett skriftligt avtal med ett sådant underbiträde som återspeglar de skyldigheter som PostNord åtar sig enligt denna paragraf 7. PostNord är fortsatt ansvarig gentemot kunden för sådant underbiträdes prestationer. Om personuppgifter överförs till ett land utanför EU/EES ska PostNord säkerställa att det finns en giltig mekanism för sådan överföring och att sådan överföring sker i enlighet med kapitel V i GDPR.

7.10 PostNord ska på begäran ge kunden tillgång till den information som behövs och hjälpa kunden att visa att skyldigheterna enligt tillämplig dataskyddslagstiftning har fullgjorts. PostNord ska underlätta och delta i revisioner, inklusive inspektioner, som utförs av kunden. Om kunden använder en tredje part för att utföra revisionen ska den tredje parten inte vara en konkurrent till PostNord och åta sig att behandla PostNords företagsinformation konfidentiellt. PostNord ska vidare tillåta varje relevant myndighet att genomföra de inspektioner och revisioner som sådana myndigheter har rätt att genomföra i enlighet med tillämplig dataskyddslagstiftning. PostNord har rätt att få ersättning från kunden för eventuella direkta kostnader som uppstår i samband med sådana revisioner.

7.11 PostNord ska tillse att de personer som är behöriga att behandla personuppgifter åtagit sig att iaktta tystnadsplikt eller har en lämplig lagstadgad tystnadsplikt. PostNord förbinder sig vidare att inte lämna ut eller på annat sätt göra personuppgifter tillgängliga för tredje part, såvida inte PostNord är skyldigt att göra det enligt lag, dom eller beslut av behörig myndighet. När sådana skyldigheter uppstår ska PostNord skyndsamt underrätta kunden före utlämnandet, såvida inte detta är förbjudet enligt lag. För att undvika missförstånd, eventuella underbiträden som anlitas i enlighet med paragraf 7.8 ska inte betraktas som tredje part i den mening som avses i denna paragraf 7.

7.12 För att undvika missförstånd, administrativa sanktionsavgifter påförs den part som bryter mot sina skyldigheter och följaktligen kommer ingen av parterna att bära den andra partens administrativa sanktionsavgifter.

En part som bryter mot tillämplig dataskyddslagstiftning eller denna paragraf 7 kommer att vara ansvarig gentemot den andra parten för alla direkta förluster, kostnader och ansvar, inklusive de som uppstår till följd av anspråk, som åsamkats eller lidits av den andra parten om dessa förluster, kostnader och ansvar orsakas av eller i samband med den överträdelser, inklusive då parterna är solidariskt ansvariga. Om parterna är solidariskt ansvariga för ett anspråk som orsakats av behandling får ingen av parterna göra någon betalning eller erbjuda någon betalning till någon registrerad, inklusive tredje part som agerar på uppdrag av en registrerad, som svar på något anspråk som orsakas av eller relaterar till behandlingen av personuppgifter, utan föregående skriftligt medgivande från den andra parten.

7.13 PostNord ska endast behandla personuppgifter under den tid som är nödvändig för att tillhandahålla tjänsterna i enlighet med avtalet. Vid avtalets upphörande eller avslutande ska kunden skriftligen instruera PostNord huruvida personuppgifterna ska raderas eller överföras till kunden. PostNord ska därefter radera eller överföra personuppgifterna utan onödigt dröjsmål. Föregående mening gäller inte om PostNord enligt lag är skyldig att behålla sådana personuppgifter.

7.14 Med hänvisning till paragraf 7.3 ska PostNord behandla personuppgifter enligt detta avtal i enlighet med följande instruktioner.

	Instruktioner
Ändamål	För fullgörande av avtalet om denna tjänst.
Registrerade personer	Befintliga och potentiella kunder samt anställda
Personuppgifter	Beroende på uppsättningen av tjänsten och innehållet av försändelsen kan följande personuppgifter komma att behandlas: namn, kontaktuppgifter, preferenser och personuppgifter i försändelsen.

## 8 Ersättning

### 8.1 Ersättning

Den ersättning som Kunden skall erlagga till PostNord för Tjänsterna framgår av Kundavtalet.

### 8.2 Utökning

Skulle Tjänsterna komma att utökas enligt punkt 4.1 har PostNord rätt till en i förhållande till utökningen motsvarande uppjustering av ersättningen baserad på den timersättning för personal som ligger till grund för ersättningen enligt punkt 7.1, fr.o.m. den tidpunkt då utökningen sker.

## 9 Fullmakter

Genom undertecknandet av detta Avtal har Kunden gett PostNord erforderliga fullmakter för utförandet av Tjänsterna.

## 10 Särskilt om Rek och Värde

### 10.1 Rek

Uppdraget omfattar rekommenderade försändelser ("Rek") som PostNord skall distribuera från utlämningsstället hos PostNord till överenskommet avlämningsställe hos Kunden och omvänt. Under sådan distribution tillämpas PostNords vid var tid gällande villkor för Rek.

### 10.2 Gul Värdeväska

Vid hämtning ska Kunden överlämna avgående Rek och EMS till PostNords chaufför, lagda i PostNords gula värdeväska. Försändelser som inte ryms i värdeväskan ska fästas ihop med värdeväskan med gummiband. Transportsedel/fakturaunderlag för frankering med Porto Betalt ska medfölja i värdeväskan. Värdeväskan ska alltid placeras överst i PostNords blåa transportlåda. Kunden erhåller inlämningskvitto på de Rek och EMS som PostNord har tagit emot vardagen efter utförd hämtning.

Gul värdeväska tillhandahålls av PostNord.

Vid utkörning ska PostNord lämna ankommande Rek och EMS till behörig företrädare för Kunden, lagda i PostNords gula värdeväska. Samtidigt med väskan skall en kvittenslista över antal försändelser överlämnas till Kunden mot kvittens. Finns inte behörig företrädare anträffbar hos Kunden ska PostNord hålla försändelserna tillgängliga för Kundens avhämtning på PostNords utlämningsställe inom skälig tid. Rek där personnamn står överst i adressen före företagsnamnet ingår inte i tjänsten.

## 10.3 Värde

Har Kunden och PostNord i kunduppdraget överenskommit om befordran av värdeförsändelser ("Värde") från utlämningsstället hos PostNord till överenskommet avlämningsställe hos Kunden och omvänt skall PostNords vid var tid gällande "instruktion för transport av betalningsmedel" tillämpas. Det åligger PostNord att hålla Kunden informerad om Kundens åtgärde enligt instruktionen.

## 11 Ansvar

### 11.1 PostNords allmänna villkor

För PostNords ansvar vid dröjsmål, fel eller brist vid utförandet av Tjänsterna gäller villkoren i PostNords Allmänna Kundvillkor för Näringsidkare och andra organisationer (PAKN), [postnord.se/villkor](http://postnord.se/villkor) varvid PostNords ansvar för befordran av försändelser i det allmänna postnätet även ska gälla för PostNords hantering av Internförsändelser.

### 11.2 Värde och Rek

För Värde och Rek ansvarar PostNord i enlighet med vid var tid gällande villkor för Värde och Rek t.o.m. resp. fr.o.m. kvittensstidpunkten.

### 11.3 Vid fel

Oavsett vad som framgår av punkt 11.1 och 11.2 är PostNords ansvar vid fel, brist eller dröjsmål alltid begränsat till en (1) MSEK.

## 12 Preskription

### 12.1 Preskriptionstid

Kunden ska skriftligen reklamera fel eller brist vid utförandet av Tjänsterna inom två (2) månader från det att Kunden upptäckt eller bort upptäcka fel, brist eller dröjsmål. Fel, brist eller dröjsmål som inte reklamerats till PostNord inom sagda tid kan inte göras gällande mot PostNord.

### 12.2 Anspråk

Anspråk mot part enligt detta Avtal får endast göras gällande under förutsättning av att talan väckts inom tolv (12) månader efter det att den skadeståndsgrundande händelsen kom eller borde ha kommit till partens kännedom.

## 13 Samverkan och kontaktpersoner

### 13.1 Samverkansgrupp

För att tillse att Uppdraget utförs på ett tillfredsställande sätt och för att möjliggöra för parterna att regelbundet utvärdera, kvalitetssäkra och utveckla verksamheten skall när part så begär en samverkansgrupp ("Samverkansgruppen") tillsättas.

Samverkansgruppen skall bestå av två namngivna personer från vardera parten om inte annat överenskomms. Parterna skall utse kontaktpersoner i avtals- och driftfrågor ("Kontaktpersonerna").

Samverkansgruppen ska träffas regelbundet enligt en inom gruppen fastställd sammanträdesplan eller på parts begäran.

Parterna skall även utse kontaktpersoner i avtals- och driftfrågor ("Kontaktpersonerna").

Samverkansgruppen eller Kontaktpersonerna har inte rätt att göra ändringar eller tillägg till Avtalet.  
i Samverkansgruppen och för resp. Kontaktperson.

Vem som är kontaktperson och deltagare i Samverkansgruppen skall framgå av Kunduppdraget.

### 13.2 Kontaktpersoner

Skifte av deltagare i Samverkansgruppen eller av Kontaktpersoner ska omedelbart och skriftligen meddelas motparten.

## 14 Säkerhet

#### **14.1 Säkerhetsföreskrifter**

När PostNord utför Tjänst hos Kunden skall PostNord följa av Kunden meddelade miljö- och säkerhetsföreskrifter. Om dessa föreskrifter enligt PostNords bedömning är mer betungande för PostNord än de föreskrifter som gällde dessförinnan skall PostNord ha rätt till en skälig tilläggsersättning.

### **15 Publicitet**

All publicitet utanför parts resp. koncern om detta avtal och dess innehåll ska i förväg godkännas av den andra parten.

### **16 Fullständig reglering**

Detta Avtal utgör Parternas fullständiga reglering av alla frågor som Avtalet berör. Alla skriftliga eller muntliga åtaganden eller utfästelser som har föregått detta Avtal ersätts således av innehållet däri.