

PostNord Premium

Särskilda villkor - Företagsrådgivning

Postnord Premium Företagsrådgivning är en utökad service inom kundservice med specialistkompetens inom området. En tjänst som utformats för att ge kunden bästa möjliga service och kundunik lösning. En eller flera dedikerade medarbetare äger ärendet från start till slut med undantag för reklamationer.

Det är PostNord Sverige AB (org.nr 556711-5695) som tillhandahåller denna tjänst. Annat dotterbolag till Posten Group AB (org.nr 556128-6559) kan vara befullmäktigad att ingå avtal åt PostNord Sverige ABs 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. Beskrivning av tjänsten

Postnord Premium Företagsrådgivning är en utökad service inom Kundservice med specialistkompetens inom området. En tjänst som utformats för att ge kunden bästa möjliga service och en kundunik lösning. En eller flera dedikerade medarbetare äger ärendet från start till slut med undantag för reklamationer.

2. Tillgänglighet

Postnord Premium Företagsrådgivning är tillgängligt helgfri måndag-fredag 7-17 med undantag av midsommar-, jul- och nyårsafton.

3. Typ av ärenden

Postnord Premium Företagsrådgivning hanterar: Skraddarsydda lösningar enligt kundönskemål. Kunden väljer själv när Företagsrådgivning ska utföras. Kunden inkommer med önskemål till sin säljare som i sin tur tar kontakt med ansvariga på Postnord Premium. Överenskommelsen skrivs sedan in i kundens Kunduppdrag enligt punkt Kunduppdrag nedan.

4. Svarstider

Dedikerade handläggare inom Postnord Premium som enbart jobbar med Företagsrådgivning. Överenskommelse sker med kund när och hur de önskar återkoppling. För detaljer, se Kunduppdrag.

5. Kunduppdrag

Efter att Kunden ansökt om att använda Postnord Premium Företagsrådgivning skapas ett Kunduppdrag med aktuella uppgifter. Kunduppdraget fylls i av ansvarig säljare för Kunden i samråd med Kunden. Syftet med Kunduppdraget är att förse medarbetare på Postnord Premium med uppgifter/rutiner de kan ha nytta av i

dialogen med Kunden. De uppgifter och uppdrag som omfattas av avtalet framgår av respektive Kunduppdrag enligt bilaga till Avtalet. Vid förändringar i Kunduppdraget ska Kunden meddela ansvarig säljare eller Premium Kundservice. I Kunduppdraget ska det även framgå detaljer om Företagsrådgivning: Överenskommelse mellan Kund och Postnord Premium Företagsrådgivning, utformning samt varaktighet.

5.1 Kontaktuppgifter

5.1.1 Postnord Premium

Aktuella kontaktuppgifter till Postnord Premium finns i Kunduppdraget.

5.1.2 Kunden

Aktuella kontaktuppgifter till Kunden finns i Kunduppdraget och kunden ansvarar att meddela ansvarig säljare eller Premium Kundservice i de fall de förändras.

6. Kundens ansvar

Kunden är ansvarig att kontakta Postnord Premium eller sin säljare och uppdatera med nya uppgifter om sådana uppkommer.

Kunden är ansvarig för att säkerställa att bara behörig person erhåller tillgång till telefonnummer och e-postadress till Postnord Premium. Uppgifterna får inte spridas eller delas med andra. Det är en direkt grund för uppsägning av tjänsten.

7. PostNords ansvar

PostNord anpassar bemanningen så att tillgänglighet och svarstider kan upprätthållas. Vid oförutsedda händelser kan dock efterfrågan på tjänsten öka så mycket att sådant upprätthållande inte är möjligt. PostNord kan därför inte garantera utlovade svarstider.

I PostNords Allmänna Kundvillkor för Näringsidkare och andra organisationer, PAKN, finns gällande ansvarsvillkor. PAKN finns publicerad på postnord.se/kundvillkor.

8. Pris

Priset för Postnord Premium Företagsrådgivning följer vid var tid gällande ordinarie prislista, vilken finns publicerad på postnord.se/priser om inte annat överenskommit.

9. Uppsägning

Kunden har rätt att när som helst säga upp tjänsten att upphöra till slutet av innevarande faktureringsperiod.