

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

**PostNord Return Drop Off** är en paketjänst där mottagaren har möjlighet att returnera ett utlämnat paket till avsändaren. PostNord Return Drop Off kan skickas från mottagare i Norden och från mottagare i länder inom Europa som definieras i vid var tid gällande prislista. Avsändaren ansvarar att förse mottagaren med en komplett frakthandling.

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 NSAB 2015 och PAKN

Tjänsten PostNord Return Drop Off är inte en postbefodran. Nordiskt Speditörsförbunds Allmänna Bestämmelser NSAB 2015 utgör en del av dessa särskilda villkor med undantag av § 25 A andra stycket (försäkring) och § 28-29 (preskription och tvistelösning). Beträffande preskription/tvistlösning gäller i stället bestämmelserna enligt dessa särskilda villkor och PostNords Allmänna Kundvillkor för Näringsidkare och andra organisationer (PAKN), [postnord.se](https://postnord.se). I motsats till vad som anges i NSAB 2015 § 7, 15 och 19 ansvarar PostNord inte för förse-nad upphämtning såvida inte särskilt avtalats härom. Se senaste versionen av NSAB 2015 på Transportindustriförbundets hemsida, [transportforetagen.se](https://transportforetagen.se). Se senaste versionen av NSAB 2015 på Transportindustriförbundets hemsida, [transportforetagen.se](https://transportforetagen.se). Se senaste versionen av NSAB 2015 på Transportindustriförbundets hemsida, [transportforetagen.se](https://transportforetagen.se).

### 2 Försändelsen

#### 2.1 Mått och vikt

Maximimått:

inom Norden:   Längd 1,5 m  
                      Längd + omkrets 3,0 m

Maximått

utanför Norden: Längd 1,0 m  
                      Längd + omkrets 2,5 m

Minimimått:   Längd 140 mm, bredd 90 mm, höjd 15 mm

Maximivikt:   20 kg per kolli

Minimivikt:   150 gram per kolli

För kollin vars vikt överstiger maximivikten debiteras Kunden en avgift för överskriden maxvikt (Överskridna produktvillkor - vikt).

Inom Norden: För kollin vars längd överstiger 1,2 m och/eller bredare än 0,7 m debiteras Kunden en avgift (Särskild hantering). Då kollit överstiger maxlängd och eller omkrets debiteras endast en avgift för överskridet maxmått (Överskridna produktvillkor - mått).

Respektive avgift framgår av PostNords vid var tid gällande prislista, se [postnord.se/priser](https://postnord.se/priser).

I de fall både kollits längd och vikt överskrider debiteras Kunden avgift för kollin vars längd överskrider 1,2 m och/eller bredare än 0,7 m (Särskild hantering) samt debiteras Kunden ytterligare avgift för överskriden maxvikt (Överskridna Produktvillkor - vikt).

I det fall kollits längd, omkrets och vikt överskrider debiteras Kunden avgift för kollin vars längd överskrider 1,2 m och/eller bredare än 0,7 m (Särskild hantering) samt debiteras Kunden ytterligare avgift för överskriden maxvikt (Överskridna Produktvillkor - vikt).

Utanför Norden: Då kollit överstiger maxlängd och eller omkrets debiteras en avgift för överskridet maxmått (Överskridna produktvillkor - mått). Respektive avgift framgår av PostNords vid var tid gällande prislista, se [postnord.se/priser](https://postnord.se/priser).

I de fall både kollits längd och vikt överskrider debiteras Kunden avgift för kollin vars längd överskrider 1,2 m och/eller bredare än 0,7 m (Särskild hantering) samt debiteras Kunden ytterligare avgift för överskriden maxvikt (Överskridna Produktvillkor - vikt).

I det fall kollits längd, omkrets och vikt överskrider debiteras Kunden avgift för kollin vars längd överskrider 1,2 m och/eller bredare än 0,7 m (Särskild hantering) samt debiteras Kunden ytterligare avgift för överskriden maxvikt (Överskridna Produktvillkor - vikt).

Respektive avgift framgår av PostNords vid var tid gällande prislista, se [postnord.se/priser](https://postnord.se/priser).

PostNord är inte skyldig att distribuera gods som överskrider ovan angivna mått och vikter och PostNord förbehåller sig därför rätten att hantera sådana gods på annat sätt än som framgår av dessa särskilda villkor.

#### 2.2 Fraktdragande vikt

Frakt beräknas efter den Fraktdragande vikten, dvs. den högsta av den verkliga vikten eller den volymlämnade vikten.

#### 2.3 Volymlämnad vikt

Den volymlämnade vikten beräknas genom att kollits totala volym uttryckt i kubikmeter multipliceras med 280 kg.

#### 2.4 Förpackning

Avsändaren ansvarar för att tillhandahållet gods är förpackat på ett sådant sätt att det tål normal transporthantering och maskinsortering. Förpackningen ska samtidigt vara utformad så att godset inte kan orsaka skada på annan försändelse, PostNords personal eller egendom. Godset ska omslutas av ett stötdämpande material. Är innehållet vätska skall även ett absorberande material tilläggas. Rekommenderade

förpackningstips finns att ta del av på [postnord.se](https://postnord.se). Vid reklamation av skada ska originalemballage kunna uppvisas.

## 2.5 Adressering

Försändelsen ska vara adresserad enligt PostNords specifikation som du kan hämta på [developer.postnord.com](https://developer.postnord.com).

### 2.5.1 Gods från Norge

I PostNord Return Drop Off ingår uppsamling och hantering på terminal samt transport till returplats i Norge till den adress som är angiven på frakthandlingen. Gods från Norge ska märkas med mottagaradressen "företagsnamn", c/o PostNord, Postens Godssenter, 0068 Oslo, se Försändelsen punkt Adressering ovan.

## 2.6 Märkning

Varje kolli ska vara försett med en komplett frakthandling enligt PostNords specifikation. Produktkod 24 för PostNord Return Drop Off inom Norden och 332 för PostNord Return Drop Off utanför Norden ska anges på frakthandlingen, [developer.postnord.com](https://developer.postnord.com). För mer information kontakta PostNords kundservice 0771-33 33 10.

Det är avsändarens ansvar att tillse att en komplett frakthandling medföljer försändelsen eller skickas till mottagaren. Om korrekt returadresskort saknas har PostNord ingen skyldighet att hantera försändelsen. Giltighetstiden på en utskriven frakthandling är 60 dagar.

## 2.7 Innehåll

### 2.7.1 Farligt gods

Försändelse får inte innehålla farligt gods. Vad som avses med farligt gods hänvisas till Myndigheten För Samhällsskydd och Beredskap, [msb.se](https://msb.se).

### 2.7.2 Förbjudet innehåll

Följande innehåll får inte skickas i PostNord Return Drop Off:

- Värdeföremål med ett värde som överstiger 520 euro per paket till exempel ädla metaller, ädelstenar, äkta pärlor, pälsar, mattor, klockor, konstverk, antikviteter, kuponger och inträdesbiljetter.
- Värdefulla dokument och värdepapper till exempel pengar, sedlar, kreditkort, telefonkort och i var mans hand gällande värdehandling.
- Mänskliga kvarlevor, askurnor, kroppsdelar och organ samt döda eller levande djur med undantag för bananflugor, bin, blodiglar och silkesmaskar.
- Vapen och vapendelar enligt vapenlagen.
- Ammunition enligt vapenlagen samt lagen om brandfarliga och explosiva varor.
- Illegal narkotika/droger och förfälskade produkter.
- Biologiska ämnen som är smittförande samt diagnostiska prover som inte är förpackade enligt IATA:s förpackningsinstruktioner är förbjudet. Närmare upplysningar om biologiska ämnen och förpackningar lämnas av PostNords kundservice, eller av Folkhälsomyndigheten, 171 82 Solna, 010-205 20 00, [folkhalsomyndigheten.se](https://folkhalsomyndigheten.se).

Gods som kräver särskild skriftlig överenskommelse med PostNord:

- Tobak och snus enligt tobakslagen, alkoholhaltiga drycker enligt alkohollagen.
- Kopior av vapen, vapendelar och ammunition.
- Läkemedel.
- Växter, färskvara eller gods som kräver kyla eller värme utöver normal transporthantering.
- Däck och drivmatta till motordrivna fordon.

När paket ska fraktas med flyg finns även restriktioner av innehåll som är utfärdade av IATA (International Air Transport

Association) /ICAO (International Civil Aviation Organisation), se Dangerous Goods Regulations Manual på [iata.org](https://www.icao.int). Paketet får inte innehålla något som står i strid med sådana restriktioner.

### Kundens ansvar

Länderna har varierande införselbestämmelser, [postnord.se/landsinfo](https://postnord.se/landsinfo). Kunden ansvarar för att paketet inte innehåller något som är förbjudet att föra in i det aktuella mottagarlandet. Närmare upplysningar kan lämnas av Business Sweden eller PostNords kundservice, telefon 0771-33 33 10.

### 2.7.3 Högsta tillåtna värde

Paket får inte ha ett innehåll vars varuvärde överstiger 13 000 euro per paket.

## 3 Transport-EDI

### 3.1 Elektronisk föravisering av paket

Varje kolli ska föraviserats PostNord på något av följande sätt:

- genom att Kunden anslutit sig till PostNord Customer Portal Business och använder funktionen Skicka Direkt Business,
- genom att Kunden använder av PostNord godkänt Transportadministrativt system (TA-system),
- genom att Kunden använder sig av PostNords Booking API, se [developer.postnord.com](https://developer.postnord.com) eller
- genom att Kunden skickar egna EDI-filer som godkänts av PostNord.

För mer information, om ovanstående föraviserings sätt, se [postnord.se/skickadirektbusiness](https://postnord.se/skickadirektbusiness) och [developer.postnord.com](https://developer.postnord.com).

I de fall föravisering enligt ovan inte finns tillgänglig för PostNord, är felaktig eller ej komplett, debiteras Kunden en avgift som framgår av PostNords vid var tid gällande prislista.

PostNord är inte skyldig att befordra försändelse som inte föraviserats.

### 3.2 Kundens åtagande

(Punkt 3.2–3.4 gäller inte kunder som använder Skicka Direkt Business).

Kunden åtar sig att:

- skicka filer med förhandsinformation till PostNord så snart det är möjligt, dock inte oftare än 4 ggr/timme,
- skicka förhandsinformation om kolli innan det lämnas till PostNord,
- lämna kollin som förhandsinformationen avser till PostNord inom 60 dagar från insändandet av informationen,
- tillhandahålla korrekt information i överenskommet filformat (t.ex. korrekta mottagande postnummer, betalningsreferenser, tilläggstjänstkoder m.m.) i enlighet med vid var tids gällande specifikation för EDI-meddelande, se [developer.postnord.com](https://developer.postnord.com),
- tillse att den i filen angivna informationen om godset överensstämmer med fysiskt avsänt gods.

### 3.3 Ansvar och skyldigheter

Parterna ska vidta åtgärder för att:

- EDI-överföringarna är korrekta, fullständiga och säkra,
- EDI-meddelandena är korrekta och fullständiga samt
- respektive tillämpningssystem är tillgängligt för sändning respektive mottagning av EDI-överföringar på de tider som är överenskomna.

För det fall informationen i en frakthandling skiljer sig från informationen i Transportinstruktionen, gäller vad som anges i Transportinstruktionen.

Vill part vidta systemändring som kan påverka mottagande system föreligger skyldighet att kontakta motparten tre månader innan förändringen beräknas träda i kraft. Lämnas inte ett sådant meddelande ska den part som vidtar systemändring ersätta motparten för de direkta kostnader som kan uppstå med anledning av ändringen.

### 3.4 Anlitande av ombud

Part ansvarar utan inskränkning för ombud som denne anlitar för att ta emot och sända EDI-överföringar.

## 4 Tulldeklaration och Exporthandlingar

För paket inom EU krävs endast frakthandling.

För paket utanför EU krävs utöver frakthandling en handelsfaktura (i minst tre exemplar skrivna på engelska) med paketet. Fakturainformation ska skickas via PostNord Booking API, se [developer.postnord.com](https://developer.postnord.com) eller enligt PostNords specifikation, som kan hämtas på [developer.postnord.com](https://developer.postnord.com).

Handelsfakturan ska innehålla information om samtliga ingående paket i sändningen, Säljare, Köpare, EORI-nummer, artikel, antal, varukod, vikt, ursprungsland och betalningsvillkor. Handelsfakturan ska vara ställd till importör som åtar sig att betala moms, tull och eventuellt andra importavgifter.

Proformafaktura (i minst tre exemplar) får endast användas vid gåva eller varuprov. För förmånsbehandling (tullnedsättning) gäller mottagarlandets krav på ursprungstyg t ex fakturadeklaration eller EUR.1.

PostNord tar ut en avgift enligt PostNords vid var tid gällande prislista för

- manuell registrering av varukoder,
- ofullständig tullhandling,
- kopia på faktura, samt vid
- saknad, felaktig eller ej komplett tullfaktura via EDI.

Klassificering av leveransvillkor och förtullningsavgift, se vid var tid gällande prislista på [postnord.se/priser](https://postnord.se/priser). Eventuella extra kostnader i samband med införsel i mottagarlandet betalas av Kunden.

Fullständig information om dokument vid export finns i Skeppningshandboken som ges ut av Business Sweden, telefon 08-588 660 00 eller [business-sweden.com](https://business-sweden.com). Information om Combiterms 2020 fås via [transportforetagen.se](https://transportforetagen.se).

### 4.1 Kundens ansvar

Kunden ansvarar för samtliga kostnader som beror på importörens underlåtenhet att betala avgifter och skatter såsom tull och moms, myndighetsbeslut.

### 4.2 Skapa handelsfaktura

Då godset ska skickas till Sverige ansvarar kunden/den ursprungliga avsändaren för att skapa en handelsfaktura som kan ligga till grund för tullhanteringen i Norge och tillstålla PostNord en kopia av denna, se Nordic Return Solution (NRS) som finns tillgängligt i PostNord Portal Business på [portal.postnord.com](https://portal.postnord.com).

Handelsfakturan ska vara PostNord tillhanda senast tre (3) arbetsdagar efter PostNord underrättat Kunden/ursprungliga avsändaren om att godset/paketet ska gå i retur till den ursprungliga avsändaren. I de fall kunden/ursprungliga avsändaren underlåter att tillstålla PostNord efterfrågad handelsfaktura inom tre (3) arbetsdagar efter PostNord underrättat Kunden/ursprungliga avsändaren om att godset/paketet ska gå i

retur äger PostNord rätt att debitera kunden/avsändaren en förseningsavgift (Försenad tulldokumentation – Returer) per dag och kolli. Förseningsavgiften framgår av PostNords vid var tid gällande prislista, [postnord.se/priser](https://postnord.se/priser).

## 5 Inlämning

Inlämning av PostNord Return Drop Off sker på ett service-ställe för PostNord eller i en Paketbox, varvid maxmåttan är längd 0,60 m, bredd 0,42 m och höjd 0,49 m. Vid inlämning i en Paketbox inträder PostNords ansvar när returavsändaren fått en bekräftelse på att paketet är inlämnat. För mer information kontakta PostNords kundservice på telefon 0771-33 33 10. Giltighetstiden på en utskrivna frakthandling är 60 dagar.

### Kapacitetstillägg

Under vissa perioder tillkommer Kapacitetstillägg t.ex. då godsvolymer är förhöjda eller transportkapaciteten är begränsad. Perioder och tilläggsavgift framgår av PostNords vid var tid gällande prislista, [postnord.se/priser](https://postnord.se/priser).

## 6 Leverans

### 6.1 Leveranstid

PostNord Return Drop Off når mottagaren dörr normalt nästa vardag inom Sverige. PostNord Return Drop Off från länder utanför Sverige tar normalt 2–6 dagar. Till vissa orter samt för gods som körs ut längs med en lantbrevbärrarlinje är leveranstiden längre, [postnord.se/leveranstid](https://postnord.se/leveranstid). Försändelse levereras utan leveranstidsgaranti.

### 6.2 Eftersändning

PostNord Return Drop Off eftersänds inte.

### 6.3 Leveransplats

Leverans sker till angiven adress om denna ligger vid allmän farbar väg. Med farbar väg avses väg för vilken Trafikverket inte angivit begränsningar för axeltryck. Leverans sker till mottagarens dörr. I de fall gemensam reception eller lastkaj/gods-mottagning finns sker leverans dit om PostNord bedömer att lossning kan ske på ett säkert sätt. Lämnas ut i enlighet med punkt Kvittens nedan.

Vissa paket kan inte levereras mot kvittens eller på icke farbar väg. Icke levererade paket kommer att finnas tillgängliga för avhämtning på PostNords serviceställe senast nästkommande vardag.

### 6.4 Kvittens

PostNord Return Drop Off lämnas normalt ut mot kvittens. Med kvittens avses i den här tjänsten att den som tar mot paketet (som inte behöver vara den angivna mottagaren personligen), signerar en fysisk eller elektronisk avi. Utlämning till mottagaren kan dock ske utan dennes kvittens, om Kund och PostNord skriftligen överenskommit om det.

I de fall utlämning sker via PostNords utlämningsställe lämnas försändelsen ut till mottagaren eller dennes ombud efter uppvisande av giltig legitimationshandling eller giltig utlämningskod. Utlämningskoden får mottagaren genom att styrka sin identitet via Mobilt BankID i PostNords MottagarApp.

## 7 Ansvar

### PostNords ansvar

PostNords ansvar avseende PostNord Return Drop Off regleras av NSAB 2015 (Nordiskt Speditörförbunds Allmänna Bestämmelser 2015) om inte annat framgår av dessa särskilda villkor. Det noteras särskilt att det av § 2 i NSAB 2015 (Nätverksklausul) följer att villkor om ansvar i Förenta nationernas konvention om fraktavtal vid internationell godsbefordran på väg (CMR) är tillämplig på gränsöverskridande vägtransporter.

## 8 Miljö

ISO 14001

PostNords verksamhetssystem är certifierat av Bureau Veritas Certification Sverige AB och uppfyller kraven i ISO 14001. Se certifikat på [postnord.com](https://postnord.com).

## 9 Tilläggstjänster

Med tilläggstjänster avses tjänster som PostNord tillhandahåller utöver grundtjänsten i enlighet med PostNords vid var tid gällande prislister, [postnord.se/priser](https://postnord.se/priser).

### 9.1 Varuförsäkring

Det finns möjlighet att teckna en varuförsäkring via PostNord under förutsättning att försändelsen inte har ett innehåll som strider mot bestämmelser i PAKN, dessa Särskilda villkor eller villkor för Varuförsäkring. För varuförsäkring gäller försäkringsvillkor, [postnord.se/kundvillkor](https://postnord.se/kundvillkor).

### 9.2 Klimatkompensation

Klimatkompensation är en tilläggstjänst som innebär att PostNord klimatkompenserar genom att investera den oavkortade ersättningen för tilläggstjänsten "Klimatkompensation" i förnybar energiproduktion i utvecklingsländer. Fossil energiproduktion ersätts av förnybar. Det görs med hjälp av FN certifierade CDM-projekt (Clean Development Mechanism) via företaget 2050. Följande länkar ger mer information om [CDM-projektet](#) och [2050](#). Projekten är även certifierade enligt Gold Standard, en kvalitetsstämpel för klimatkompensationsprojekt som innebär strikta förhållningsregler med ytterligare krav på socialt ansvarstagande och hållbar utveckling. Mer information om [Gold Standard](#).

### 9.3 Print Label (inom Norden)

Med tilläggstjänst Print Label förser Kunden mottagaren (dvs. den blivande returavsändaren) med en QR-kod istället för att skicka med en fysisk frakthandling. Frakthandlingen skriver PostNord sedan ut när returavsändaren visar upp QR-koden i samband med inlämning av paketet på ett serviceställe. QR-koden skapar Kunden via eget TA-system eller PostNord Return API. Giltighetstiden på en QR-kod är 60 dagar. Mer information om PostNord Return API, se [developer.postnord.com](#) samt [postnord.se](https://postnord.se) för övriga sätt att skapa en QR-kod.

### 9.4 Ej paketbox (inom Sverige)

Inlämning i Paketbox är inte tillåten.

### 9.5 Utlämningsavisering (inom Sverige)

En utlämningsavisering skickas till mottagaren, via sms, e-post eller PostNord App samma dag som paketet har levererats till mottagaren. Avisering sker enligt avsändarens uppgifter om mottagaren i EDI-filen, se punkt Transport-EDI ovan. Aviseringen innehåller information att paketet är utlämnat till mottagaren.

### 9.6 Tilläggstjänster Tullhantering

Kund kan beställa tilläggstjänsterna Stämpling av EUR-certifikat, Klassificering av varukod, Transitering eller Övriga expeditionsuppdrag i samband med exportdeklaration från Norge och Åland.

## 10 Lastbärare

Brev eller Paketbehållare, lådvagnar, transportlådor eller andra lastbärare som tillhandahålls av PostNord ägs av PostNord och får endast användas för transport från Kunden till PostNord eller omvänt inom Sverige. Kunden ansvarar för att samtliga lastbärare, oavsett om Kunden är avsändare eller mottagare, snarast återlämnas till PostNord eller att Kundens transportör lämnar/återlämnar den till PostNord. Kunden ska erlägga en avgift till PostNord på 4 000 kr för varje icke

återlämnad brev- eller paketbehållare eller lådvagn och 100 kr för transportlåda. För lastbärare som återlämnas efter att avgiften erlagts återbetalats avgiften med avdrag för dröjsmåls- och expeditonsavgift om 500 kr respektive 25 kr.