

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

PostNord Return Pickup är en returpaket tjänst som ger privatpersonen möjlighet att i Kundens namn och för Kundens räkning returnera ett paket till Kunden. PostNord Return Pickup kan användas inom Sverige och från Danmark. Vid bokningstillfället kan returavsändaren välja hämtning dagtid och kvällstid på flertalet orter, mer information se punkt Hämtning nedan.

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 Pickup är inte en postbefordran. 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/tvistelösning gäller i stället bestämmelserna enligt dessa särskilda villkor och PostNords Allmänna Kundvillkor för Näringsidkare och andra organisationer (PAKN), postnord.se/villkor. I motsats till vad som anges i NSAB 2015 § 7, 15 och 19 ansvarar PostNord inte för försenad upphämtning såvida inte särskilt avtalats härom. Se senaste versionen av NSAB 2015 på Transportindustriförbundets hemsida, transportforetagen.se.

2 Försändelsen

2.1 Mått och vikt

Maximimått:	Längd: 1,75 m
	Längd + omkrets 3,0 m
Minimimått:	Längd 140 mm, bredd 90 mm, höjd 15 mm
Maximivikt:	35 kg per kolli
Minimivikt:	150 gram per kolli

För kollin vars längd överskrider 1,2 m och/eller bredare än 0,7 m debiteras Kunden en avgift (Särskild hantering). För kollin vars vikt överstiger 35 kg debiteras Kunden en avgift för överskriden vikt (Överskridna produktvillkor - vikt).

För kollin vars vikt överstiger 20 kg ska tilläggstjänst Heavy användas, se tilläggstjänst Heavy.

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 de fall både 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).

Då kollit överstiger maxlängden och eller omkrets debiteras endast en avgift för överskridet maxmått (Överskridna Produktvillkor - mått).

Respektive avgift framgår av PostNords vid var tid gällande prislista, 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 dessa på annat sätt än som framgår av dessa särskilda villkor.

2.2 Fraktdragande vikt

Frakt beräknas efter den fraktdragande vikten, d.v.s. den högsta av den verkliga vikten eller den volymlämnade vikten.

2.3 Volymlämnad vikt

Den volymlämnade vikten beräknas genom att kollits/ kollins totala volym uttryckt i kubikmeter multipliceras med 280 kg. Kollin som är större än vad som ryms på en EUR-pall kan inte tas emot utan särskild överenskommelse.

2.4 Förpackning

Avsändaren ansvarar för att tillhandahållat 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. Vid reklamation av skada, spara originalemballage.

2.5 Märkning

Varje kolli ska vara försett med en komplett ifylld frakthandling enligt PostNords specifikation, som kan hämtas på developer.postnord.com. Produktkod 20 för PostNord Return Pickup ska anges på frakthandling. På frakthandlingen ska även returavsändaren portkod och telefonnummer anges. Det är Kundens ansvar att tillse att en komplett frakthandling medföljer försändelsen eller skickas separat till returavsändare, förutom då tilläggstjänst Print Label Pickup används. Om korrekt frakthandling saknas har PostNord ingen skyldighet att hantera försändelsen. Giltighetstiden på en utskriven frakthandling är 60 dagar.

2.6 Adressering

Returadressen på frakthandlingen ska vara returavsändarens upphämtningsadress. Mottagarens adress på frakthandlingen ska vara returtagarens leveransadress. Med leveransadress avses gatuadressen, postnumret och orten. I de fall boxadress/boxpostnummer anges, debiteras Kunden en avgift enligt PostNords vid var tid gällande prislista. För mer information kontakta PostNords kundservice 0771-33 33 10. I de fall kollit är adresserat till ort med postnummer enligt vid var tid

gällande förteckning Storstads- och Orttillägg, postnord.se/priser, tillkommer en avgift för Storstads- eller Orttillägg, se PostNords vid var tid gällande prislista, postnord.se/priser.

2.7 Innehåll

2.7.1 Farligt gods

Paketet får inte innehålla farligt gods med undantag av s.k. begränsad mängd farligt gods. Se punkt Begränsad mängd farligt gods. Vad som avses med farligt gods hänvisas Myndigheten För Samhällsskydd och Beredskap, msb.se.

2.7.2 Förbjudet innehåll

Följande innehåll får inte skickas i PostNord Return Pickup:

- 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 förfalskade 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

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 paketet 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. Försändelsen får inte innehålla något som står i strid med sådana restriktioner.

2.7.3 Högsta tillåtna värde

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

2.7.4 Kundens ansvar

Olika länder har varierande införselbestämmelser, 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.

3 Transport-EDI

3.1 Elektronisk föravisering av paket

Varje kolli ska föraviseras 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 eller
- genom att Kunden skickar egna EDI-filer som godkänts av PostNord.

För mer information, om ovanstående föraviseringssätt, se postnord.se/skickadirektbusiness och 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.

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 samt
- 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 Inlämning/Hämtning

Returavsändaren bokar hämtning på <https://returns.postnord.com/se/>.

Hämtning hos returavsändaren ingår. Hämtning vid gatuplan kan göras om PostNord bedömer att lastning kan ske på ett säkert sätt. Det finns även möjlighet till egen inlämning hos PostNords Serviceställen, varvid maxvikten är begränsad till 20 kg och maxlängden är begränsad till 1,5 m eller i en Paketbox, varvid maxvikten är begränsad till 20 kg och maxmåtten 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 0771-33 33 10. Giltighetstiden på en utskreven frakthandling är 60 dagar.

4.1 Hämtning

I Sverige kan returavsändaren vid bokningstillfället välja hämtning dagtid och kvällstid på flertalet orter. Se mer information om kvällshämtning under valt postnummerområde på postnord.se/leveranstid. I Danmark kan returavsändaren vid bokningstillfället endast välja vilken dag paketet ska hämtas.

4.2 Returavsändarens hämtningsval

Vid bokningstillfället erbjuds returavsändaren även alternativa hämtningsval, exempelvis "hämta paketet även om jag inte är hemma". Vissa av dessa hämtningsval erhålls efter betalning av returavsändaren. Mer information om mottagarens hämtningsval, postnord.se.

4.3 Bekräftelse av upphämtning

Ett sms och/eller e-post skickas till returavsändaren på angivet sms-nummer/e-post vid samma tidpunkt som paketet har hämtats hos returavsändaren.

4.4 Kapacitetstillägg

Under vissa perioder tillkommer Kapacitetstillägg t.ex. då godsvolymerna är förhöjda eller transportkapaciteten är begränsad. Perioder och tilläggsavgift framgår av PostNords vid var tid gällande prislista, postnord.se/priser.

5 Leverans

5.1 Leveranstid

PostNord Return Pickup når Kunden, eller av Kunden valda returtagare normalt nästa vardag inom Sverige. Till vissa orter samt för gods som hämtas eller körs ut längs med en lantbrevbärlinje är leveranstiden längre, postnord.se/leveranstid. Försändelse levereras utan leveranstidsgaranti.

5.2 Leveransplats

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

I de fall paketet väger över 20 kg sker leverans (inom Sverige) till markplan/tomtgräns alternativt kommer det att finnas tillgängligt för avhämtning på PostNords utlämningsställe nästkommande vardag enligt avisering till mottagaren.

Vissa paket kan inte levereras. Det kan bero på t.ex. låst port, kod som är okänd för PostNord, icke farbar väg eller icke leveransbar plats. Icke levererade paket kommer att finnas tillgängliga för avhämtning på PostNords utlämningsställe nästkommande vardag enligt avisering till mottagaren.

5.3 Kvittens

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

Vid utlämning via PostNords utlämningsställen sker detta till mottagaren eller dennes ombud efter uppvisande av giltig legitimationshandling eller giltig utlämningskod. Utlämnings-

koden får mottagaren genom att styrka sin identitet via Mobilt BankID i PostNords MottagarApp.

5.4 Eftersändning

PostNord Return Pickup eftersänds inte.

6 Ansvar

6.1 PostNords ansvar

PostNords ansvar avseende PostNord Return Pickup regleras av NSAB 2015 (Nordiskt Speditörförbunds Allmänna Bestämmelser 2015) om inte annat framgår av dessa särskilda villkor.

PostNord ansvarar inte för skador på kyl, frys- eller färskvaror som är en följd av kyla eller värme utöver normal transporthantering.

6.2 Kundens ansvar

Kunden ansvarar för att de obligatoriska uppgifterna på frakthandlingen och som föraviseras via EDI är fullständiga och korrekt angivna. Endast styrkt förlust ersätts.

7 Miljö

ISO 14001

PostNords verksamhetssystem är certifierat av Bureau Veritas Certification Sverige AB och uppfyller kraven i ISO 14001. Se certifikat på postnord.com.

8 Tilläggstjänst

Med tilläggstjänster avses tjänster som PostNord tillhandhåller utöver grundtjänsten och tar ut ytterligare avgift för i enlighet med PostNords vid var tid gällande prislista, postnord.se/priser.

8.1 Heavy

Heavy används då paketets verkliga vikt överstiger 20 kg. Om denna tilläggstjänst inte används då paketet verkliga vikt överstiger 20 kg tillkommer en avgift för "Heavy ej angiven". Avgiften framgår av PostNords vid var tid gällande prislista, postnord.se/priser. Tilläggstjänsten kan inte användas i kombination med tilläggstjänsten Ej paketbox.

8.1.1 Märkning

Avsändaren ska märka kollin på minst 3 sidor med viktmärkning som indikerar tungt paket.

8.1.2 Leveranstid

Då tilläggstjänst Heavy används är leveranstiden längre, postnord.se/leveranstid.

8.2 Varuförsäkring

Det finns möjlighet att teckna en varuförsäkring med externt försäkringsbolag via PostNord under förutsättning att försärdelsen inte har ett innehåll som strider mot bestämmelser i PAKN, dessa Särskilda villkor eller villkor för Varuförsäkring. För varuförsäkring gäller försäkringsvillkor, postnord.se/kundvillkor. Kunden kan inte teckna varuförsäkring för paket vars innehåll har ett varuvärde överstigande 13 000 euro, se punkt Högsta tillåtna värde.

8.3 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](https://postnord.se/2050) och [2050](https://postnord.se/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. Följande länk ger mer information om [Gold Standard](#).

8.4 Överlämna gods

Överlämna gods är en tilläggstjänst som innebär att returavsändaren inte kan välja "hämta paketet även om jag inte är hemma" som hämtningsval. Paketet ska överlämnas till chauffören vid hämtningsstillfället.

8.5 Begränsad mängd farligt gods

Varor/ämnen som är klassade som farligt gods får inte skickas med PostNord. Dock får vissa s.k. begränsad mängd farligt gods skickas med PostNord Return Pickup. Tilläggstjänsten kan inte användas för gods till och från Gotland i Sverige eller från Bornholm i Danmark.

Kunden ansvarar för att de krav är uppfyllda som ställs på Begränsad mängd farligt gods i regelverket för ADR-S gällande klassificering av sina ämnen, förpackning och märkningar. Se Myndigheten För Samhällsskydd och Beredskap, [msb.se](https://www.msb.se).

8.6 Ytterligare avisering

Kolli med någon av nedan angivna tilläggstjänster kräver transportinstruktion, se punkt Transport-EDI. Aviseringen sker via sms, e-post eller PostNord App enligt avsändarens uppgifter om mottagaren i EDI-filen, se Transport-EDI.

8.6.1 Föravisering

En föravisering skickas till mottagaren, via sms, e-post eller PostNord App när paketet ankommit till första sorteringsterminal. Aviseringen innehåller information när paketet kommer att levereras till returmottagaren.

8.6.2 Leveransavisering

En leveransavisering skickas till mottagaren, via sms, e-post eller PostNord App samma dag som paketet kommer att levereras. Aviseringen innehåller information att paketet kommer att levereras till returmottagaren.

8.6.3 Utlämningsavisering

En utlämningsavisering skickas till returavsändaren, via sms, e-post eller PostNord App samma dag som paketet har levererats till returmottagaren. Aviseringen innehåller information att paketet är utlämnat till returmottagaren. Tilläggstjänsten kan inte utföras till mottagare med lantbrevbärarservice. Utlämningsavisering ingår utan kostnad i tjänsten.

8.7 Print Label Pickup (inom Sverige)

PostNord ombesörjer utskrift av frakthandlingen vid bokningstillfället. Returavsändaren sätter på denna frakthandling i samband med upphämtning.

Denna tilläggstjänst beställs endast på följande sätt

- postnord.se via Skicka Direkt Business,
- developer.postnord.com, se PostNord Return API.

8.8 Ej paketbox (inom Sverige)

Inlämning i paketbox är inte tillåten. Tilläggstjänsten kan inte användas i kombination med tilläggstjänst Heavy.

8.9 Ny utkörning (inom Sverige)

Med tilläggstjänsten Ny utkörning avses att returmottagaren i efterhand kan begära ytterligare ett utkörningsförsök till returmottagarens leveransadress. Beställning görs via PostNords kundservice 0771 – 33 33 10.

9 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. 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 med 4 000 kr för varje icke återlämnad brev- eller paketbehållare eller lådvagn och med 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.