

## Särskilda villkor Gäller fr o m 2019-01-01

Returservice är ett komplement till PostNords övriga Adressvårdstjänster. Den kan användas av alla företag, organisationer och föreningar som har stora, adresserade flöden av brevförändelser.

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 PostNords åtagande

### 1.1 Returförsändelser

PostNord åtar sig att, i enlighet med dessa särskilda villkor, i Kundens namn och för Kundens räkning behandla till Kunden returnerade försändelser ("Returförsändelser") som inte kan delas ut till adressaten på grund av att denne inte finns registrerad hos PostNord på den på Försändelsen uppgivna adressen eller på en eftersändningsadress.

### 1.2 Fullmakt

Genom att teckna Avtal om Returservice ("Avtalet") har Kunden givit PostNord fullmakt att själv, eller genom en av Kunden godkänd underentreprenör, behandla Returförsändelserna enligt nedan.

## 2 Utförande

### 2.1 Åtagande

PostNord utför tjänsten normalt samma vardag som Returförsändelserna anländer till avsedd lokal hos PostNord. Vid större mängd Försändelser, t.ex. vid massutskick av kampanjmaterial, kan tjänsten utföras under 2-3 arbetsdagar.

### 2.2 Tjänsten kan bestå av:

- öppning av kuvert
- urplockning av innehåll
- sökning via söktjänst som PostNord använder
- uppdatering av ny adress till adressaten
- istopp av innehåll i nytt kuvert
- utskrift av ny namnetikett
- etikettering
- förslutning och frankering
- filöverföring
- skicka innehållet i returförsändelsen för distribution
- destruktion

Vad som ingår i tjänsten framgår av kunduppdraget till Avtalet ("Kunduppdraget").

Tjänsten utförs under vardagar. Med vardag avses helgfri måndag-fredag med undantag av midsommar-, jul- och nyårsafton.

### 2.3 Uppdatera returförsändelse

Om Returförsändelsen enligt Kunduppdraget inte kan eller ska uppdateras med ny adress ska den returneras till Kunden eller förstöras enligt rutin som framgår av Kunduppdraget.

### 2.4 Kuvert

Kuvert som PostNord skall använda vid distribution ska tillhandahållas och bekostas av Kunden.

## 3 Avbrott i produktionen

PostNord har alltid rätt att avbryta tjänsten för service och uppgraderingar, varvid avbrottet i möjligaste mån skall ske på icke kontorstid. Kunden skall när så är möjligt i förväg meddelas därom.

## 4 Ansvar

### 4.1 Kunduppdraget

PostNords ansvar för tjänsten börjar när PostNord erhållit Returförsändelserna enligt punkt 2.1 och upphör när dessa överförs till Kunden, lämnats för distribution till adressaten eller förstörts, enligt Kunduppdraget.

### 4.2 Filöverföring

PostNord åtar sig inte något ansvar därutöver för fel eller brist i innehållet i överförd fil. PostNord ansvarar inte för överföring via telekommunikation på annat sätt än att de digitaliserade dokumenten översänds i mellan parterna definierat gränssnitt enligt Avtalet.

### 4.3 Söktjänst

PostNord ansvarar för att den information som skickas till kund överensstämmer med det data som hämtas från söktjänsten som PostNord använder.

### 4.4 Åtgärda fel

PostNord skall alltid ges möjlighet att åtgärda fel eller brist i tjänsten innan avtalsbrott skall anses föreligga.

### 4.5 Ersättning

Inte i något fall skall PostNords ansvar omfatta ersättning för indirekta skador, såsom t ex förlorad handelsvinst eller överstiga ett belopp motsvarande vad PostNord den senaste tre-månadersperioden räknat från den ansvarsgrundande händelsen fakturerat Kunden för Tjänsten.

### 4.6 PostNords allmänna kundvillkor

Ansvar under denna punkt 5 gäller före ansvarsvillkoren i PostNords Allmänna Kundvillkor för Näringsidkare och andra organisationer (PAKN), se [postnord.se/villkor](https://postnord.se/villkor).