

PostNord Return Pickup - inom Sverige och från Danmark

För kunder med avtal

Med PostNord Return Pickup kan du erbjuda dina kunder en smidig returlösning, vi hämtar upp returen hemma hos din kund. Vi hämtar på dagtid i hela Sverige samt på kvällstid på flertalet orter i Sverige varje helgfri dag i veckan. I Danmark hämtar vi varje helgfri vardag i veckan. Du förser din kund med en giltig frakthandling (antingen fysiskt eller digitalt med hjälp av PostNord) och instruktion om hur bokningen går till. Din kund, returavsändaren, bokar tid för hämtning av oss och vi kommer överens om upphämtningsdag och tid.

Enkelt, bekvämt och tidsbesparande. PostNord Return Pickup är tjänsten för dig som har distans/e-handel och som vill erbjuda kunderna det där lilla extra även när det gäller returhanteringen.

Upphämtningsområde

PostNord Return Pickup hämtas upp hos returavsändare med undantag av adresser med lantbrevbärare. Leverans tillbaka till dig eller din returmottagare sker dock även till adresser med lantbrevbäring.

Leveranstid

Paketet hämtas upp hos returavsändaren, på den med mottagaren överenskomna tiden och levereras till dig eller din returmottagares dörr. Se Leveranstider* på postnord.se/leveranstid.

Mått och vikt, per kolla

Maxmått:	Längd 1,75 m Längd + omkrets = 3 m
Minimimått:	Längd 140 mm Bredd 90 mm Höjd 15 mm
Maxvikt:	35 kilo/kolla
Minimivikt:	150 gram/kolla

Elektronisk föravisering (EDI)

Det är ett krav att alla PostNord's pakettjänster ska föraviseras elektroniskt via EDI, Electronic Data Interchange. Du kan skapa elektronisk föravisering på olika sätt:

- Via Skicka Direkt Business som nås via PostNord Portal på postnord.se
- Genom att använda sig av PostNords Booking API.
- Med hjälp av annat transportadministrativt system som är godkänt av PostNord.
- Genom att skicka en egen fil med föravisering enligt EDI Transportinstruktion.

Mer information se postnord.se/skickadirektbusiness och developer.postnord.com.

Frakthandling

Du förser din kund, returavsändaren, med giltig fysisk frakthandling. Antingen så skriver du ut en frakthandling och ger den till din returavsändare som märker paketet med den fysiska frakthandlingen och eventuell övrig märkning som krävs eller så använder du tilläggstjänst Print Label Pickup, för en enklare returhantering. Du ger din

* Till vissa orter förlängs leveranstiden.

kund en instruktion om hur bokning av upphämtning görs. PostNord skriver ut frakthandlingen och vid upphämtning märker returavsändaren paketet med den fysiska frakthandlingen och eventuell övrig märkning som krävs.
Se developer.postnord.com.

Inlämning och transportbokning

I tjänsten ingår hämtning. Returavsändaren bokar hämtning på <https://returns.postnord.com/se>. Vill returavsändaren lämna in paket gör hen det på något av PostNord's Serviceställen. Maxmåttan är då begränsade till vikt 35 kg vid inlämning på Terminal med kundmottagning eller PostNord's Företagscenter och max vikt 20 kg och längd 1,5 m via Postombud.

Upphämtning

Vid bokningstillfället väljer returavsändaren dag och tid för sin upphämtning. Hämtning kan ske dagtid och/eller kvällstid. Hämtningsintervaller om max 3 timmar. 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, se postnord.se.

Utlämning

PostNord Return Pickup levereras till mottagarens dörr. Mottagaren signerar en fysisk eller elektronisk avi.

Tilläggstjänst

Avisering

Avisera din returavsändare, eller kanske en tredje part, när paket har lämnats ut via sms, e-post eller PostNord App.

- Föravisering (beräknad leveransdag)
- Leveransavisering (levereras idag)
- Utlämningsavisering (paketet är utlämnat)

Överlämna gods

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

Print Label Pickup

PostNord sköter utskrift av frakthandlingen vid bokningstillfället. Chauffören tar med sig frakthandlingen och returavsändaren sätter på denna frakthandling i samband med upphämtning. Denna tilläggstjänst beställs endast på följande sätt:

- developer.postnord.com, se PostNord Return API

Begränsad mängd farligt gods

Du kan få skicka viss s.k. begränsad mängd farligt gods, dock inte till och från Gotland med PostNord Return Pickup. Läs mer om vad som menas med "begränsad mängd farligt gods" på msb.se.

Leverans utan kvittens

Försändelsen kan levereras utan att du/returmottagaren tagit emot försändelsen personligen och kvitterat densamma. Utlämningsregistreringen* är bevis på att försändelsen har levererats.

Klimatkompensation

Tilläggstjänsten innebär att PostNord investerar den oavkortade ersättningen i förnybar energiproduktion i utvecklingsländer.

Fossil energiproduktion ersätts av förnybar. Det görs med hjälp av FN certifierade CDM-projekt (Clean Development Mechanism) via Företag 2050.

Varuförsäkring

Du har möjlighet att teckna en kompletterande varuförsäkring genom PostNord. Den gäller alla typer av tillåtet gods och varuslag, utom redan skadade eller begagnade varor.

Försäkringen tecknas i samband med att du beställer din transport och skriver ut din frakthandling.

För mer information se Försäkringsvillkor på postnord.se/kundvillkor.

Prissättning

Priset beräknas per kolli. Frakt beräknas med 280 kg/m³. Prislistan är baserad på zonprissättning och viktintervall. Se priser på postnord.se/priser.

Innehåll

Paket får inte innehålla farligt gods. Information om vad som klassas som farligt gods hittar du på msb.se.

För vad som klassas som förbjudet innehåll se tjänstespecifika Särskilda villkor på postnord.se/kundvillkor.

Ansvar

För information se särskilda villkor för PostNord Return Pickup, PostNord's Allmänna Kundvillkor för Näringsidkare (PAKN) och Nordiskt Speditörsförbunds Allmänna Bestämmelser (NSAB 2015), se postnord.se/kundvillkor.

Adressering

- postnord.se via Skicka Direkt Business

* Information om utlämningsregistrering kan fås på godssökningsfunktionen via postnord.se eller PostNord kundservice 0771-33 33 10.

- Mottagarens kontaktperson och leveransadress, inklusive motsvarande postnummer.
- Mottagarens telefonnummer dagtid.
- Eventuell portkod.

Om du felaktigt istället anger mottagaren boxnummer/boxadress tas en extra avgift ut.

Leveransadressens postnummer kan du söka på postnord.se.

Eftersändning

PostNord Return Pickup eftersänds inte.

Produktkod

PostNord Return Pickup - produktkod 20.

Transportadministrativa tjänster på postnord.se

På postnord.se kan du bland annat skriva ut frakthandlingar, boka hämtning av gods, göra reklamationer och volyberäkningar samt söka gods och postnummer. Här finns även prislistor, allmänna och särskilda villkor för våra tjänster.

Certifieringar

Vårt verksamhetssystem är certifierat av Bureau Veritas Certification Sverige AB och uppfyller kraven i ISO 9001 och ISO 14001.

PostNord
Kundservice

T +46 (0)771 333 310

kundservice.se@
postnord.com

Box 242,
721 06 Västerås
Sverige