

# PostNord Parcel

## Särskilda villkor Gäller fr.o.m. 2023-01-01

**PostNord Parcel** är en dörr-till-dörr-tjänst, förutsatt att mottagaren är ett företag. PostNord Parcel kan skickas till mottagare i alla världens länder som definieras i vid var tid gällande prislista. Leveranstider finns på [postnord.se/leveranstid](https://postnord.se/leveranstid).

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 Parcel 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), se [postnord.se/kundvillkor](https://postnord.se/kundvillkor). 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](https://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 inom Norden  
31,5 kg per kolli till zon 2-9

Minimivikt: 150 gram per kolli

För kollin som är längre än 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 maxvikt (Överskridna produktvillkor - vikt).

För kollin vars vikt överstiger 20 kg se Transport-EDI.

I de fall både kollits maxlängd och maxvikt överskrider debiteras Kunden avgift för längd som 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 maxlängd + omkrets och maxvikt överskrider debiteras Kunden avgift för längd som 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 maxlängd + omkrets debiteras endast en avgift för överskridet max mått (Överskridna Produktvillkor - mått).

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

PostNord är inte skyldig att distribuera paket som överskrider ovan angivna mått eller vikter och PostNord förbehåller sig 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 volymeräknade vikten.

#### 2.3 Volymeräkning

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

#### 2.4 Förpackning

Förpackningen ska vara anpassad till innehållet, skydda innehållet väl och tåla normal transporthantering. Vid reklamation av skada, spara originalemballage.

#### *Paket till Norge*

För paket som ska skickas som Split Shipment till Norge, gäller inte till Svalbard, åtar sig Kunden att packa paketen på pall. Se även de särskilda villkoren för Split Shipment.

#### 2.5 Märkning

På varje kolli ska Kunden fästa en komplett ifyllt frakthandling enligt PostNord specifikation, som kan hämtas på [developer.postnord.com](https://developer.postnord.com).

#### 2.6 Adressering

Försändelsen ska vara adresserad enligt PostNords specifikation som kan hämtas på [developer.postnord.com](https://developer.postnord.com). På frakthandlingen ska eventuell portkod anges. Mottagarens adress ska anges korrekt och på sådant sätt att den kan förstås i utdelningslandet. Före postnummer ska anges nationalitetskod enligt ISO (gäller inte inrikes). Adresslandets namn ska anges på svenska. För mer information kontakta PostNord kundservice 0771-33 33 10.

I de fall boxadress/boxpostnummer anges debiteras Kunden en avgift enligt PostNords vid var tid gällande prislista, se [postnord.se/priser](https://postnord.se/priser).

I de fall kollit är adresserat till ort med postnummer enligt förteckningen Storstads- och Orttillägg, se [postnord.se/priser](https://postnord.se/priser), tillkommer Storstads- eller Orttillägg. Om kollit är adresserat till en privatperson, tillkommer en avgift. Respektive avgift framgår av PostNord vid var tid gällande prislista, se [postnord.se/priser](https://postnord.se/priser).

## 2.7 Innehåll

### 2.7.1 Farligt gods

Försändelsen får inte innehålla farligt gods med undantag av s.k. begränsad mängd farligt gods. Se punkt Begränsad mängd farligt gods. För definition av vad som avses med farligt gods hänvisas till Myndigheten För Samhällsskydd och Beredskap, se [msb.se](https://msb.se).

### 2.7.2 Farligt avfall

Försändelsen får inte innehålla farligt avfall. För definition av vad som avses med farligt avfall hänvisas till avfallsförordningen (2011:927).

### 2.7.3 Förbrukade produkter

Förbrukade produkter kan sändas som PostNord Parcel, förutsatt att

- det inte är avfall utan räknas som produkt med egenvärde (t ex försäljning av begagnad elektronik),
- det inte innehåller farligt avfall. För definition av vad som avses med farligt avfall hänvisas till avfallsförordningen (2011:927).

### 2.7.4 Förbjudet innehåll

Följande innehåll får inte skickas i PostNord Parcel:

- 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 samt 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](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 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](https://iata.org). Paketet får inte innehålla något som står i strid med sådana restriktioner.

## Kundens ansvar

Länderna har varierande införselbestämmelser, se [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.

### 2.7.5 Högsta tillåtna värde

Paket får inte ha ett innehåll vars varuvärde överstiger 13 000 euro per kolli. Till Ryssland är dock värdet begränsat till 850 dollar per kolli.

## 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 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 föraviseringssätt, 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 PostNord vid var tid gällande prislista.

I de fall verklig vikt för paket, över 20 kg inte finns tillgänglig eller är felaktig i ovanstående föravisering, debiteras Kunden en avgift för "Vikt över 20 kg ej angiven" som framgår av PostNord vid var tid gällande prislista.

PostNord är inte skyldig att befordra försändelse som inte föraviseras.

### 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, tilläggstjänstkoder m.m.) i enlighet med vid var tids gällande specifikation för EDI-meddelande som kan hämtas på [developer.postnord.com](https://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,
- 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 motpart för de 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 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 och Köpare med kontaktperson och telefonnummer, EORI-nummer, artikel, antal, varukod, vikt, ursprungsland och betalningsvillkor. Handelsfakturan ska vara ställd till importör som är momsregistrerad 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 ursprungsintyg t ex fakturadeklaration eller EUR.1.

När flera paket ingår i samma förtullning ska sändningslista användas. Den ska innehålla uppgifter om de ingående paketens kollnummer och leveransadresser. För att få endast en (1) förtullningsavgift ska varje ingående paket i sändningen märkas så att det framgår att de tillhör samma sändning. Handelsfakturan och Sändningslista ska medfölja sändningen, och läggas i plastficka på paket nummer 1.

Gods som skickas som Split Shipment till Norge se särskilda villkor för Split Shipment.

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

- manuell registrering av varukoder,
- ofullständig tullhandling,
- ofullständig tullinformation via TVINN till Norge,
- klarering vid gräns som på kundens uppdrag utförs av annan än PostNord,
- kopia på faktura samt
- saknad, ej komplett eller felaktig tullfaktura via EDI.

Klassificering av leveransvillkor för respektive land 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).

### Kundens ansvar

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

## 5 Inlämning/Hämtning

Kunder som skickar paket dagligen får avtala om fasta hämtningstider. Övriga Kunder ska boka hämtning på något av följande sätt:

PostNord Portal: [Skicka Direkt Business](#)

Telefon: 0771-33 33 10

Dörr-till-dörr ingår förutsatt att mottagaren är ett företag.

Hämtning vid gatuplan eller lastkaj kan göras om PostNord bedömer att lastning kan ske på ett säkert sätt. Det finns även möjlighet till egen inlämning på PostNords Serviceställen. Maximivikten är då begränsad till 20 kg och maxlängden är begränsad till 1,5 m. För mer information, kontakta PostNord kundservice 0771-33 33 10.

PostNord förbehåller sig rätten att debitera en avgift om den avtalade eller bokade hämtningen inte avbokas i god tid.

### 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, se [postnord.se/priser](https://postnord.se/priser).

## 6 Leverans

### 6.1 Leveranstid

Inom Sverige når paketet mottagaren normalt nästa vardag före arbetsdagens slut. Information om normala leveranstider till andra länder finns på [postnord.se/leveranstid](https://postnord.se/leveranstid).

Till vissa orter samt till gods som hämtas eller körs ut långs med en lantbrevbärlinje är leveranstiden längre, se [postnord.se/leveranstid](https://postnord.se/leveranstid). Se även tilläggstjänst Före 9, Före 12 och FlexChange.

### Röntgen av paket med flyg

Vid flygtransport kommer paketet att röntgas enligt bestämmelserna i EU:s förordning EG 300/2008. Om innehållet i paketet inte kan identifieras vid sådan röntgen, kommer flygtransport att vägras. Paketet kommer i så fall att, om möjligt, transporteras till mottagaren med annat transportmedel med leveransförsening som följd. I övriga fall kommer paketet att returneras till avsändaren.

### 6.2 Leveransplats

Leverans sker till angiven adress om denna ligger vid allmän farbar väg. Med farbar väg avses väg för vilken Trafikverket eller dess motsvarighet i respektive land, inte angivit begränsningar för axeltryck. Leverans sker till mottagarens 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 mottagarens dörr då PostNord bedömer att leverans kan ske genom att en (1) chaufför kan använda ett hjulförsett hjälpmedel, såsom exempelvis pirra eller trappklättrare. Om paketet inte kan levereras kommer mottagaren att kontaktas och leverans sker till tomtgräns/markplan alternativt kommer det att finnas tillgängligt för avhämtning på PostNords utlämningsställe nästkommade vardag enligt avisering till mottagaren.

För det fall Kunden använder sig av tilläggstjänsten FlexChange (inom Sverige) sker leverans enligt mottagarens leveransval.

För leveranser till mottagare inom säkerhetsklassat område på flygplats och hamn krävs att Kunden har tillstånd om Känd

leverantör. Godset ska också märkas med Känd leverantör. Mer information ges av Transportstyrelsen, se [transportstyrelsen.se](https://transportstyrelsen.se).

Vissa paket kan inte levereras. Det kan bero på t.ex. låst port, kod som är okänd för PostNord, icke farbar väg, icke leveransbar plats eller att det saknas märkning "Känd leverantör" på paketet till mottagare inom säkerhetsklassat område. Icke levererade paket kommer att finnas tillgängliga för avhämtning på PostNords utlämningsställe nästkommande vardag enligt avisering till mottagaren.

#### *Privatperson inom Sverige och i Danmark*

Är mottagaren en privatperson skall mottagaren hämta kollit på PostNords utlämningsställe efter avisering. Leveranstiden för PostNord Parcel förlängs då med ett dygn samt att en avgift (Privatperson angiven) tillkommer, se vid var tid gällande prislista, se [postnord.se/priser](https://postnord.se/priser).

### 6.3 Leveransförsök

I tjänsten ingår normalt ett (1) leveransförsök till mottagaren. Om kollit inte kan levereras kommer det att finnas tillgängligt för mottagarens avhämtning på ett serviceställe senast nästkommande vardag. I de fall servicestället inte finns tillgängligt för mottagaren genomförs tre (3) leveransförsök.

Till Norge och till zon 2-4 har distributören i mottagarlandet rätt att välja tre (3) leveransförsök eller att lämna godset till mottagarens granne.

Till länder i zon 5-9 gäller minst ett (1) leveransförsök. I vissa länder kan leverans inte ske förrän eventuell tullkostnad är reglerad. Mer information om länder se vid var tid gällande prislista, [postnord.se/priser](https://postnord.se/priser).

### 6.4 Kvittens

PostNord Parcel 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 kan dock även ske enligt följande:

#### 6.4.1 Inom Sverige

Utlämning kan ske utan kvittens enligt punkt Leverans utan kvittens, enligt punkt FlexChange eller om mottagaren 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. Utlämningskoden får mottagaren genom att styrka sin identitet via Mobilt BankID i PostNords MottagarApp.

#### 6.4.2 Till Finland och Norge

Utlämning kan ske utan kvittens enligt punkt Leverans utan kvittens eller om mottagaren och PostNord skriftligen överenskommit om det.

#### 6.4.3 Till Danmark

Till mottagare i Danmark som har särskilt avtal med PostNord levereras paketet utan kvittens. Även de mottagare som inte har särskilt avtal kan välja att få paketet lämnat på specifik plats på leveransadressen, utan kvittens, eller välja att leverans ska ske till en granne. Vid leverans utan kvittens lämnas paketet på mottagarens adress varvid paketet registreras som utlämnat. Denna utlämningsregistrering utgör därmed bevis på att paketet lämnats ut till mottagaren. Information om utlämningsregistrering kan inhämtas på godssökningsfunktionen via [postnord.se](https://postnord.se) eller hos PostNords kundservice 0771-33 33 10.

### 6.5 Eftersändning

PostNord Parcel eftersänds inte.

### 6.6 Liggetid och retur

Paket som inte levererats returneras efter en viss liggetid. Liggetiden är 7 dagar, förutom för paket från Danmark som returneras efter 14 dagar och för paket från zon 5-9 som returneras efter 21 dagar. Paketet returneras till avsändaren på dennes bekostnad. Inom Sverige så kan liggetiden i vissa fall förlängas, se tilläggstjänst FlexChange, Utökad liggetid 14 dagar och Ändrat förfogande.

#### *Returer från Norge*

När paketet ska returneras till Sverige ska Kunden/den ursprungliga avsändaren skapa en handelsfaktura som kan ligga till grund för tullhanteringen i Nordic Return Solution (NRS) som finns tillgängligt i PostNord Portal Business på [postnord.se](https://postnord.se). Kund som inte är ansluten till Nordic Return Solution (NRS) kommer att bli aviserad av PostNord och på så vis få en tillfällig behörighet för att administrera sin retur.

## 7 Ansvar

### 7.1 PostNords ansvar

PostNords ansvar avseende PostNord Parcel 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.

### 7.2 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.

## 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 prislista, se [postnord.se/priser](https://postnord.se/priser).

### 9.1 Varuförsäkring

Det finns möjlighet att teckna en varuförsäkring med externt försäkringsbolag 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, se [postnord.se/kundvillkor](https://postnord.se/kundvillkor). Kunden kan inte teckna varuförsäkring för paket vars innehåll har ett varuvärde överstigande 13 000 euro, se punkt Högsta tillåtna värde.

### 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](https://postnord.se/2050) och [2050](https://postnord.se/2050). Projektet 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](https://postnord.se/gold-standard).

### 9.3 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 Parcel till Norden och vissa länder i Europa, se lista med tillåtna länder och postnummer under tjänsten PostNord Parcel på [postnord.se](https://postnord.se). Denna tilläggs-tjänst kan inte användas för gods till och från Gotland. Tilläggs-tjänsten kan inte användas i kombination med tilläggs-tjänst Leverans utan kvittens.

### 9.4 Leverans utan kvittens (inom Norden)

Med leverans utan kvittens avses att PostNord i stället för att lämna ut försändelsen till mottagaren med tillämpning av kvittensförfarandet enligt punkt Kvittens har rätt att med tillämpning av utlämningsregistrering ställa försändelsen vid mottagarens dörr eller i reception eller på lastkaj/godsmottagning. Utlämningsregistreringen utgör därmed bevis på att försändelsen lämnats ut till mottagaren. Vid Leverans utan kvittens kan PostNord komma att ta ett foto för kvalitetssäkring. Information om utlämningsregistrering kan inhämtas på godssökningsfunktionen via [postnord.se](https://postnord.se) eller hos PostNords kundservice 0771-33 33 10. Tilläggs-tjänsten kan inte användas i kombination med tilläggs-tjänsterna Begränsad mängd farligt gods, Legitimationskontroll, Kvittenskrav, Ålderskontroll och Flex-Change.

#### Ansvarsperiod

PostNord ansvar för leveranser enligt punkt Leverans utan kvittens upphör då PostNord utlämningsregistrerar försändelsen i samband med avlämnande av försändelsen till den angivna mottagarens adress.

### 9.5 Chaufförsavisering (inom Norden)

Mottagaren blir uppringd av chaufför före leverans.

### 9.6 Direktretur (inom Sverige, till Danmark och Norge)

Tilläggs-tjänsten innebär att paket som inte kan lämnas ut till mottagaren går direkt tillbaka till avsändaren.

### 9.7 Legitimationskontroll (inom Sverige och till Norge)

Legitimationskontroll innebär att paketet lämnas ut till den som tar mot paketet mot kvittens och uppvisande av giltig legitimationshandling. Inom Sverige kan dock utlämning ske efter uppvisande av giltig utlämningskod. Utlämningskoden får mottagaren genom att styrka sin identitet via Mobilt BankID i PostNord App. Tilläggs-tjänsten kan inte användas i kombination med tilläggs-tjänst Leverans utan kvittens.

### 9.8 Före 9 (inom Sverige, till Finland och Norge)

Tilläggs-tjänst Före 9 innebär att paketet levereras till mottagaren före 09.00 helgfri måndag till fredag. Se exakta leveranstider på [postnord.se/leveranstid](https://postnord.se/leveranstid).

#### 9.8.1 Märkning

Godset ska märkas med etikett Before 9.

#### 9.8.2 Leveransområde

Tilläggs-tjänsten kan inte användas till vissa orter samt för gods som körs ut av lantbrevbärare. Se leveranstider på [postnord.se/leveranstid](https://postnord.se/leveranstid).

#### 9.8.3 Leveransförsök

Lyckas inte första leveransförsöket görs ytterligare ett utkörningsförsök under ordinarie tur senare under dagen.

#### 9.8.4 PostNords ansvar

Tilläggs-tjänst Före 9 har leveranstidsgaranti vilket innebär att tilläggsavgiften återbetalas efter reklamation om paketet inte levererats före klockan 09.00. Leveranstidsgarantin gäller endast om produktvillkoren i punkterna Försändelsen och Transport-EDI ovan uppfyllts.

### 9.9 Före 12 (inom Sverige, till Finland och Norge)

Tilläggs-tjänst Före 12 innebär att paketet levereras till mottagaren före 12.00 helgfri måndag till fredag. Se exakta leveranstider på [postnord.se/leveranstid](https://postnord.se/leveranstid).

#### 9.9.1 Märkning

Godset ska märkas med etikett Before 12.

#### 9.9.2 Leveransområde

Tilläggs-tjänsten kan inte användas till vissa orter samt för gods som körs ut av lantbrevbärare. Se leveranstider på [postnord.se/leveranstid](https://postnord.se/leveranstid).

#### 9.9.3 PostNords ansvar

Tilläggs-tjänst Före 12 har leveranstidsgaranti vilket innebär att tilläggsavgiften återbetalas efter reklamation om paketet inte levererats före klockan 12.00. Leveranstidsgarantin gäller endast om produktvillkoren i punkt Försändelsen och punkt Transport-EDI ovan uppfyllts.

### 9.10 Avisering

Kolli med någon av nedan angivna tilläggs-tjänster kräver transportinstruktion, se punkt Transport-EDI. Avisering sker enligt avsändarens uppgifter om mottagaren i EDI-filen, se Transport-EDI.

#### 9.10.1 Föravisering (inom Sverige, till Finland och Norge och till zon 2-4)

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

#### 9.10.2 Leveransavisering (inom Sverige, till Finland och Norge)

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

#### 9.10.3 Utlämningsavisering (inom Sverige, till Finland och Norge)

En utlämningsavisering skickas till mottagaren, via sms, e-post eller PostNord App samma dag som paketet har levererats till mottagaren. Aviseringen innehåller information att paketet är utlämnat till mottagaren.

### 9.11 Avisering innan leverans (inom Sverige)

Mottagaren blir aviserad via sms, e-post eller PostNord App av chaufför före leverans.

### 9.12 Kvittenskrav (inom Sverige)

Kvittenskrav är en tilläggs-tjänst som innebär att mottagaren inte kan välja leverera paketet även om jag inte är på plats som leveransval. PostNord Parcel lämnas då ut enligt punkt Kvittens. Tilläggs-tjänsten kan inte användas i kombination med tilläggs-tjänsterna DigitalLOCK och Legitimationskontroll.

### 9.13 FlexChange (inom Sverige)

PostNord aviserar mottagaren för överenskommelse om leveransval. Avisering sker normalt på kvällen innan beräknad leveransdag helgfri måndag-fredag, avvikelser kan förekomma, se Leveranstid på [postnord.se/leveranstid](https://postnord.se/leveranstid). Aviseringen sker via sms, e-post eller PostNord App enligt avsändarens uppgifter om mottagaren i EDI-filen, se Transport-EDI.

Vid aviseringstillfället erbjuds mottagaren alternativa leveransval. Exempelvis alternativt tidsintervall, leverera paketet även om jag inte är på plats, hämta paketet på PostNords utlämningsställen eller utöka liggetiden till 14 dagar. Vissa av dessa leveransval erhålls efter betalning av mottagaren. Mer information om mottagarens leveransval, se FlexChange på [postnord.se](https://postnord.se).

Om mottagaren inte gjort ett leveransval före klockan 23 på aviseringsdagen kommer paketet levereras enligt punkt Leverans.

#### 9.14 DigitalLOCK (inom Sverige)

Med tilläggstjänst DigitalLOCK avses att PostNord istället för att lämna ut försändelsen till mottagaren med tillämpning av kvittensförfarandet enligt punkt Kvittens har rätt att med tillämpning av utlämningsregistrering ställa försändelsen i ett utrymme med digitalt lås. Utlämningsregistreringen utgör därmed bevis på att försändelsen lämnats ut till mottagaren. Information om utlämningsregistrering kan inhämtas på godssökningsfunktionen via [postnord.se](http://postnord.se) eller PostNords kundservice 0771-33 33 10. Tilläggstjänsten kan inte användas i kombination med tilläggstjänsterna Begränsad mängd farligt gods, Ålderskontroll och Legitimationskontroll.

##### PostNords ansvar

PostNords ansvar för leveranser enligt punkt DigitalLOCK upphör då PostNord utlämningsregistrerar försändelsen i samband med avlämnande av försändelsen i ett utrymme med digitalt lås på den angivna mottagarens adress.

#### 9.15 Early Collect (inom Sverige)

Early Collect är en tilläggstjänst som innebär att försändelsen levereras till ett valt utlämningsställe, nästkommande vardag. I denna tilläggstjänst ingår även Föravisering, se tilläggstjänst Föravisering ovan. Kunden väljer vid vilket av PostNords utlämningsställen som försändelsen ska hållas för utlämning. För att använda tilläggstjänsten krävs att Kunden använder PostNords serviceställedatabas. Mer information se [developer.postnord.com](http://developer.postnord.com).

Mottagaren aviseras via sms, e-post eller PostNord App när försändelsen finns för avhämtning på utlämningsstället. Om försändelsen saknar Transport-EDI, sker dock påminnelseaviseringen via brev 7 dagar efter försändelsen anlänt till utlämningsställe. Utlämning sker enligt punkt Kvittens ovan.

#### 9.16 Ålderskontroll (inom Sverige)

Ålderskontroll är en tilläggstjänst som används vid extra behov av kontroll att mottagaren har rätt ålder för att ta emot paketet, 16, 18 eller 20 år. Vid utlämning kontrolleras att mottagarens ålder som kunden valt i EDI-filen stämmer överens med åldern på den identitetshandling som mottagaren uppvisar för att styrka sin identitet vid utlämningstillfället. Tilläggstjänsten kan inte användas i kombination med tilläggstjänsterna Leverans utan kvittens och DigitalLOCK.

#### 9.17 Utökad liggetid 14 dagar (inom Sverige)

Liggetiden utökas till 14 dagar.

#### 9.18 Fast liggetid 7 dagar (inom Sverige)

Mottagaren kommer inte att erbjudas utökad liggetid till 14 dagar, se punkt FlexChange.

#### 9.19 Collect in Store (inom Sverige)

Collect in Store är en tilläggstjänst som möjliggör för Kunden att välja vid vilket av Kundens utlämningsställen som paket ska hållas för utlämning.

För att använda tilläggstjänsten krävs att samtliga följande kriterier är uppfyllda.

- Kunden registrerar i Kundens utlämningsställen enligt förutbestämda rutiner.
- Kunden har tillgång till och använder Kundens serviceställedatabas.
- Kunden använder en frakthandling som följer PostNords specifikation, som kan beställas via [postnord.se/frakthandlingar](http://postnord.se/frakthandlingar).

- Kunden använder PostNords retail-app eller ett integrerat system till butiksskanning enligt vid var tid gällande specifikation, som kan hämtas på [developer.postnord.com](http://developer.postnord.com).

Tilläggstjänsten kan inte användas i kombination med tilläggstjänsterna, Före 9, Före 12, Ålderskontroll eller Ändrat förfogande.

##### 9.19.1 Digital avisering

Mottagaren aviseras via sms, e-post eller via PostNord App. Avisering sker enligt avsändarens uppgifter om mottagaren i EDI-filen, se Transport-EDI. Paketet kan hämtas direkt när mottagaren blivit aviserad. Digital avisering ingår utan avgift i tjänsten.

##### 9.19.2 Utlämning

Paketet lämnas ut till mottagaren eller dennes ombud via Kundens utlämningsställe efter att mottagaren styrkt sin identitet genom uppvisande av giltig legitimationshandling. Utlämning kan dock ske efter uppvisande av giltig utlämningskod. Utlämningskoden får mottagaren genom att stryka sin identitet via Mobil BankID i PostNords MottagarApp. Vid utlämning till ombud ska denne även uppvisa mottagarens legitimationshandling eller utlämningskod.

##### 9.19.3 Returer

Om inte mottagaren hämtar ut paketet är det upp till Kunden att returnera eller välja hur länge paketet ska finnas tillgängligt på Kundens utlämningsställe för avhämtning. Paketet kan returneras till avsändaren på dennes bekostnad som längst 60 dagar efter inlämningstillfället.

##### 9.19.4 Ansvarsperiod

PostNords ansvar för leveranser enligt tilläggstjänst Collect in Store upphör då PostNord registrerar att försändelsen avlämnats till det av Kunden angivna utlämningsstället. Registreringen utgör därmed bevis på att försändelsen lämnats över till Kundens utlämningsställe. Information om registreringen kan inhämtas på PostNord Portal Business eller PostNords kundservice 0771-33 33 10.

#### 9.20 Collect in Store - Label only (inom Sverige)

Collect in Store - Label only är en tilläggstjänst som används när Kunden endast har behov av avisering, via e-post, sms eller PostNord App, och utlämning via Kundens utlämningsställe. I tilläggstjänsten ingår således ingen transport av godset. Tjänsten kan endast användas när godset redan finns på aktuellt utlämningsställe. Godset registreras och en avisering genereras då till mottagande kund. För att använda tilläggstjänsten krävs att kriterierna för Collect in Store är uppfyllda. Tilläggstjänsten kan inte användas i kombination med tilläggstjänsterna Före 9, Före 12, Ålderskontroll, Utökad liggetid 14 dagar, Fast liggetid 7 dagar eller Ändrat förfogande.

##### 9.20.1 Utlämning

Collect in Store – Label only lämnas ut till mottagaren eller dennes ombud via Kundens utlämningsställe i enligt med punkt Collect in Store punkt Utlämning ovan.

##### 9.20.2 Returer

Punkt Returer ovan gäller inte vid tilläggstjänsten Collect in Store - Label only.

##### 9.20.3 PostNords ansvar

PostNord ansvarar för att utföra avisering enligt punkt Avisering. PostNord tar inget ansvar för eventuella reklamationer av godset, då godset endast hanteras av Kunden under Kundens ansvar på aktuellt utlämningsställe.

#### 9.21 Två utkörningsförsök (inom Sverige)

Ett ytterligare leveransförsök görs nästkommande vardag om paketet inte kunnat lämnats ut enligt punkt Leverans. Mottagaren blir aviserad via sms, e-post eller PostNord App innan

leveransförsöket görs. Tilläggstjänsten debiteras endast om två leveransförsök har gjorts. Om kollet inte kan levereras efter det andra leveransförsöket kommer att finnas tillgängligt för avhämtning på PostNords utlämningsställe nästkommande vardag enligt avisering till mottagaren.

#### **9.22 Mottagarfrakt (inom Sverige)**

Mottagarfrakt innebär att mottagaren faktureras frakten. Både avsändare och mottagare måste vara faktureringskunder. Kollin med Mottagarfrakt ska alltid förviseras via EDI till PostNord.

#### **9.23 Ändrat förfogande (inom Sverige)**

Med tilläggstjänsten Ändrat förfogande avses att avsändaren före utlämning kan begära

- ändring av mottagare eller mottagaradress,
- returnering till avsändaren samt
- förlängd liggetid till 30 dagar.

Beställning av tilläggstjänsten görs via PostNord Portal Business. Kunden kan också använda blanketten "Ändrat förfogande" på [postnord.se/blanketter](https://postnord.se/blanketter). Ifylld blankett skickas med e-post till på blanketten angiven e-postadress.

#### **9.24 Ny utkörning (inom Sverige)**

Med tilläggstjänsten Ny utkörning avses att avsändaren eller mottagaren i efterhand kan begära ytterligare ett utkörningsförsök till mottagarens leveransadress. Beställning görs via PostNord Portal Business eller via PostNords kundservice 0771 – 33 33 10.

#### **9.25 Tullhantering**

Kund kan beställa tilläggstjänsterna Stämpling av EUR-certifikat, Klassificering av varukod, Transitering eller Övriga expeditionsuppdrag i samband med exportdeklaration till länder utanför EU.

## **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. 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 återbetalas avgiften med avdrag för dröjsmåls- och expeditionsavgift om 500 kr respektive 25 kr.