

# Brukerguide

**2025**

# Innhold

Vi kan by deg et nordisk logistikktilbud med et unikt nettverk og økt tilgjengelighet. Vår ambisjon er å være den beste samarbeidspartneren for deg som har virksomhet i Norge og Norden, og har høye krav til logistikk. Det forutsetter at vi stadig utvikler fremtidsorienterte løsninger som skaper konkurransefortrinn, noe som igjen krever at vi har et klart fremtidsbilde av ulike bransjer og enkeltbedrifter.

Vi tilbyr en komplett produktportefølje. Vårt oppdrag ligger imidlertid fast; vi skal hele tiden utvikle løsninger som skaper konkurransefordeler for våre kunder, i form av økt leveringsservice og reduserte logistikkostnader. Denne Brukerguiden presenterer grunnelementene i PostNords samlede logistikktilbud.

|   |   |
|---|---|
| <b><u>Våre transportløsninger</u></b> ..... | 2 |
| <b><u>Transportinformasjon</u></b> .....    | 3 |
| <u>Miljø</u> .....                          | 3 |
| <u>Pallutveksling</u> .....                 | 3 |
| <u>Godkjent EUR pall</u> .....              | 4 |
| <u>Strekkodemerking</u> .....               | 4 |
| <u>Prisinformasjon</u> .....                | 4 |
| <u>Skade og erstatningskrav</u> .....       | 4 |
| <u>Svalbard</u> .....                       | 5 |
| <u>Farlig Gods</u> .....                    | 5 |
| <u>Varmegods</u> .....                      | 6 |
| <u>Transporttid</u> .....                   | 7 |
| <b><u>Transportvilkår</u></b> .....         | 8 |

## Våre transportløsninger

Vi tilbyr en komplett produktportefølje. Her finner du alle våre produkter i et klikkbart format, slik at du raskt finner den informasjonen du søker. For alle produktspesifikasjoner, kan du lese om disse [her](http://www.postnord.no) (www.postnord.no).

### Bedrift til bedrift

[PostNord Groupage](#)

[PostNord Groupage Single](#)

[PostNord Parcel](#)

[PostNord MultiParcel](#)

[PostNord Pallet](#)

[PostNord InNight](#)

[PostNord Express](#)

[PostNord Bud](#)

### Parti

[PostNord Partloads](#)

[PostNord Solution](#)

[PostNord Thermo](#)

### Bedrift til privat

[PostNord Service Point](#)

[PostNord Parcel Locker](#)

[PostNord Home Small](#)

[PostNord Home Unattended](#)

[PostNord Home Attended](#)

### Utland

[PostNord Parcel Export](#)

[PostNord Pallet Export](#)

[PostNord Pallet Kontinent](#)

[PostNord Parcel Collection Request](#)

[PostNord Collect Export](#)

[Fortolling](#)

### Brevpost

[BoxMail](#)

[Direct Entry](#)

[Økonomibrev](#)



## Transportinformasjon

I dette kapittelet finner du det viktigste du trenger å vite om å kjøpe transport-tjenester fra oss. EDI er en forutsetning for dagens logistikk-løsninger, samt at du får vite litt om vårt miljøarbeid, praktiske forhold som palleutveksling, produkter utover standard og transporttid.

### Miljø

PostNord påvirker miljøet i stor grad gjennom transport av gods til hele Norden. PostNord er seg sitt ansvar bevisst, og jobber kontinuerlig med å redusere sin påvirkning på miljøet. Dette gjøres gjennom påvirkning og tett samarbeid med våre underleverandører (bileiere), kunder, internt i bedriften og gjennom overvåking av det ytre miljøet, som våre terminaler og deres grenser mot omliggende eiendom. Videre jobber vi med å optimalisere kapasitetsutnyttelse, mer gods på tog samt at vi faser inn elektriske varebiler og tyngre kjøretøy på biogass.

PostNord sin bærekraftstrategi bygger på noen av FNs bærekraftsmål – nr 8, 9 og 11 - som skal sikre mangfold, rettferdig og sikker transport, samt at vi skal vise klimaliderskap. PostNord sin visjon er å bli fossilfri innen 2030.

### Pallutveksling

Generelt tar PostNord AS utgangspunkt i anbefaling om pallutveksling ved innenriks transport per 1. januar 2000.

Pallutveksling er økonomisk og miljømessig gunstig, og derfor en tjeneste vi yter overfor våre kunder. Ordningen gjelder kun godkjent EUR pall. Unntatt fra ordningen er EUR pall tydelig merket med oblat "IKKE UTVEKSLINGSPALL" og godset samtidig er plastet/stroppet til pallen slik at sendingen går ubrutt til mottaker. Eventuelle avvik fra anbefalingen vil være nedfelt i PostNords avtaler med kunder og transportører.

PostNord fører reskontro over alle parter som benytter selskapets pallkvitteringer. Alt oppgjør av reskontro skal skje ved tilbakelevering av godkjent EUR pall, med mindre partene er enige i annen oppgjørsform. Kun pallkvittering med selskapets logo er gyldig dokumentasjon på krav.

Pallkvittering skal føres ved all utveksling av pall. Kvittering skal signeres av både avsender og mottaker av kvitteringen. Det skal kun fylles ut 2 parter. Benytt enten bilens registreringsnummer eller sjåførnnummer. Antall paller skal fylles ut i leverende parts felt. Kvittering fylles ut tydelig med mørk penn. Henvend deg til PostNord ved spørsmål om utfylling. Pallkvitteringens del 1, "Samlasters original", skal sendes/leveres PostNord uten unødig opphold, og senest innen én måned. Utydelige eller sent innkomne kvitteringer vil kunne bli belastet den som har fylt ut kvittering, evt. ikke akseptert av PostNord. For delvis dekning av PostNord kostnader for pallutveksling og returleveranser, faktureres avsender med en kostnadsdel. Se prisliste på: [postnord.no/pris](https://postnord.no/pris). Avsender har kun anledning til å fakturere mottaker for pall når denne sammen med gods utgjør ett kolli og er tydelig merket med nevnte oblat.

Pallutveksling tilbys ikke i forbindelse med våre InNight tjenester eller grenseoverskridende.



## Godkjent EUR pall

En godkjent EUR pall er trafikkdugelig. Det vil si at den ikke har skader eller tilgrising som skader godset og at den innehar alle stempler som sikrer at den er produsert etter standard. EUR pall skal ikke godkjennes dersom pallen har én eller flere av følgende deffekter:

- Et bord mangler eller er sterkt oppfliset/ brukket
- Ett eller flere topp- eller bunnbord har sprekker som gjør at spikere/skruer stikker frem
- En kloss mangler eller har sprekker som gjør at spiker/skruer stikker frem
- De nødvendige stemplene mangler
- Pallen lukter og/eller er tilgriset

## Splittpall

Ved bruk av splittpaller for fremføring til en av våre terminaler, skal disse pallene være tydelig merket med "SPLITTPALL" på egen merkelapp. Merkelapp bør være plassert på hver side av pallen for å unngå feilsortering.

## Vektbegrensning

Av hensyn til HMS og arbeidsmiljø skal alle kolli over 35 kg lastes på egen lastbærer.

## Strekodemerking

Transportetiketten må tåle fysisk belastning og det norske klimaet. Emballasjen skal ikke påvirke lesbarheten. Alle strekkoder på transportemballasjen må godkjennes av PostNord EDI-avdeling før driftssetting. For mer informasjon om strekkodeetiketten og tilhørende EDI-informasjon, kontakt [edi.no@postnord.com](mailto:edi.no@postnord.com). Ferdig strekkodemerket gods krever EDI eller at strekkoden er produsert fra [postnord.no](http://postnord.no).

## Prisinformatjon

Prisinformatjon er tilgjengelig på [postnord.no/pris](http://postnord.no/pris) og i vår Kundeportal.

Følgende muligheter er tilgjengelige:

- Generell prisliste for alle PostNord produkter
- Netto pristabeller
- Prisoppslag på eksisterende sending, eller beregning av pris på ny sending

PostNord kan også tilby prisinformatjon via EDI/XML. Oppslag på beregnet fraktkostnad før sending sendes, eller foreløpig beregnet fraktkostnad morgenen etter sendingen er fysisk mottatt for transport. Du vil da motta prisberegning automatisk fra oss, så snart sendinger er fraktberegnet. Snakk med din kontaktperson vedrørende denne løsningen.

## Skade og erstatningskrav

Synlig skade og manko skal anmerkes i sjåførens håndterminal, når man får godset utlevert.

Forholdet beskrives, eksempelvis:

- 1 maskin med skadet deksel
- 1 kartong hvor 25 bukser mangler
- 1 åpen kartong som inneholder 11 par sokker

Tilsvarende anmerkninger gjøres i mottakers leveranseoversikt. Slik anmerkning er kun gyldig når utleveringssjåføren har bekreftet med dato og underskrift. I skade/manko tilfeller påhviler det reklamanten å bevise at skade/manko har oppstått under transporten. La gods og emballasje være intakt inntil skadeårsak er avklart. Kontakt Kundesenteret via [kundeportalen](http://kundeportalen).

Manglende gods som ikke er kommet til rette, har kunden rett til å anse som tapt ([se pkt. 13 i transportvilkår](#)) og erstatningskrav kan framsettes. Ved skade/manko kan erstatningskrav framsettes umiddelbart. Erstatningskrav skal være skriftlig, vedlagt kopi av handelsfaktura og eventuell leveranseoversikt (med anmerkning av skade/manko). Videre skal det redegjøres for skadens omfang og den aktuelle verdi-foringelse, samt annen relevant informasjon.

### Bedrift

Registrering av erstatningskrav skal registreres på [postnord.no/henvendelse](https://postnord.no/henvendelse). Registrer all informasjon, samt vedlegg til saken (handelsfaktura, leveranseoversikt, bilde o.l.). Vi gjør oppmerksom på at det er fraktbetaler som er rettmessig kravstiller.

### Privat

Registrering av erstatningskrav for sendinger privat til privat gjøres på [my.postnord.no/personal-claim](https://my.postnord.no/personal-claim).

## Svalbard

### Bedrift

Sendinger med postnummer til Svalbard bestilles på vanlig måte. Prisen som blir automatisk fakturert i PostNords systemer er pris fra kunde til vår avdeling i Tromsø. For frakt fra Tromsø til Svalbard vil kunde motta egen faktura fra vår underleverandør. Sendinger vil være sporbare i våre systemer frem til Tromsø.

Ved spørsmål om transport til Svalbard kontakt vår avdeling i Tromsø på telefon 987 09 300 eller e-post [svalbard.no@postnord.com](mailto:svalbard.no@postnord.com).

### Privat

Sendinger med postnummer til Svalbard bestilles på vanlig måte. Sendingen videregives fra Oslo med Posten. Frakt belastes med eget tillegg for Svalbard. Sendinger til private er sporbare i våre systemer.

## Farlig gods

Farlig gods mottas til transport med følgende unntak:

- Eksplosive stoffer og gjenstander
- Giftige gasser merket med fareseddel nr. 2.3, unntatt aerosoler. Gjelder også tilsvarende tom, ikke rengjort, emballasje
- Desensiterte eksplosiver av klasse 3 og 4.1
- Giftige stoff er i klasse 6.1 emballasjegruppe I og infeksjonsfremmende stoffer i klasse 6.2, kategori A
- Radioaktivt materiale, unntatt unntak kolli med UN nr. 2908 til UN nr. 2911

Avsenders plikter for farlig gods er blant annet å påse at godset er:

- Tillatt å transportere
- Rett klassifisert
- Rett merket med UN nummer og faresedler
- Samemballert i henhold til ADR bestemmelsene
- Emballert i UN godkjent emballasje
- Pakket som "begrenset mengde" merket med rett symbol
- Pakket som "unntatt mengde", merket med rett symbol
- Påse at tom, ikke rengjort emballasje er rett merket, lukket og like tette som om de var fulle
- Transportdokument (fraktbrev) på alle farlig gods sendinger er utstedt og overlevert transportøren
- Transportdokumentet er rett klassifisert med opplysninger om type emballasje, brutto vekt av hvert UN-nummer og antall kolli

Transporttiden for farlig gods kan være noe lenger enn oppgitt i Ruteplan, grunnet evt. samlastingsforbud av enkelte stoffer. For farlig gods beregnes pristillegg, se prisliste på: [postnord.no/pris](https://postnord.no/pris).

For mer informasjon om transport av farlig gods, les mer [her](https://postnord.no/tips-og-rad/farlig-gods) ([postnord.no/tips-og-rad/farlig-gods](https://postnord.no/tips-og-rad/farlig-gods)).

## Varmegods

I vintersesongen tilbys oppvarmede enheter for stykkgoods/samlast til en rekke steder på faste avgangsdager. Disse enhetene er sikret mot frost. Hvert kolli i en varmegodssending skal merkes med "Varmegods" ved bruk av separat merkelapp som skal klebes på samme side av kolliet som adressemerkelappen.

Videre skal "Varmegods" anføres i riktig rubrikk/meldingsfelt i EDI/sending-informasjon/transportdokumentet. Dette vil i mange tilfeller medføre at selve strekkode-etiketten også merkes med "Varme", "Heat" eller liknende, men det skal likevel klebes på separat merkelapp i tillegg.

PostNord fraskriver seg alt ansvar for varmegods som ikke oppfyller disse kriteriene.

Det foreligger ikke transporttidsberegning for varmegods. Eksisterende ruteplan er kun veiledende.

Se for øvrig oversikt over varmegodsavganger på [postnord.no/varmegods](https://postnord.no/varmegods) og informasjon om tillegg i prisen på [postnord.no/pris](https://postnord.no/pris).

Dette er en avtalebasert tjeneste, ta kontakt for videre informasjon.

## Brudd på transportvilkår

Gods som ikke oppfyller transportvilkår kan bli returnert på avsenders regning og risiko.



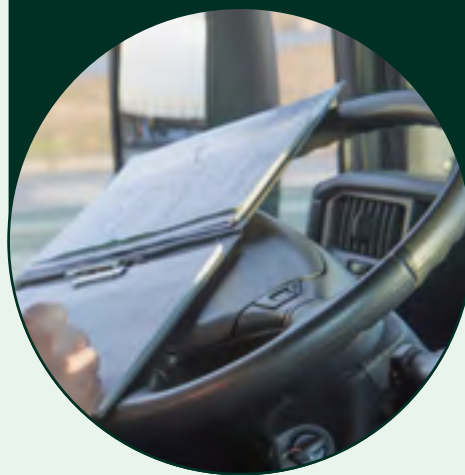
## Transporttid

Transporttider for varestrømmen Samlast (pakker og stykk gods) kan lastes ned fra [Kundeportalen](https://portal.postnord.no/schedule) ([portal.postnord.no/schedule](https://portal.postnord.no/schedule)).

- Ruteplanen kan lastes ned i sin helhet, - som pdf- eller sdv-fil for import til Excel
- Kundespesifikk ruteplan kan genereres basert på kundenummer, historikk eller definerte postnumre
- Oppslag kan gjøres fra/til en destinasjon

I sesong kan vi gjøre periodevise endringer på ruteplan. Alle endringer varsles via drifts-meldinger som kan abonneres på via Kundeportalen.

Dersom kolljene har mål som tilsier at sendingen beregnes som PostNord Spesialfrakt, er sendingen fritatt fra ordinær ruteplan men er likevel å anse som veiledende.



# Transportvilkår

Når du kjøper tjenester av oss kan det være viktig for deg å vite hvilke vilkår som gjelder. Her finner du alle våre transportvilkår.

## 1. Omfang

Alle oppdrag som PostNord AS utfører er regulert av Lov om Vegfraktavtaler og NSAB 2015 (Nordisk Speditørforbunds Alminnelige Bestemmelser). Transportvilkårene definert nedenfor supplerer Lov om Vegfraktavtaler og NSAB 2015, og er en del av avtalen mellom PostNord og våre kunder. Les mer om NSAB 2015 på Logistikk- og transportindustriens Landsforbunds nettsted: [ltn.no](http://ltn.no). Legg inn "nsab" i søkefeltet. PostNord er tilsluttet LTL.

## 2. Transport-/ oppdragsinformasjon

Med transport-/oppdragsinformasjon menes elektronisk transportinstruksjon (EDI-melding) eller innenlands standard fraktbrev. Avsenderen er ansvarlig for korrekt og nødvendig informasjon i transportdokumentet. Kontakt [edi.no@postnord.com](mailto:edi.no@postnord.com) for spørsmål om hvordan dette gjøres i EDI-meldingen.

Godset må være strekkodemerket før avtalt hentetidspunkt og EDI informasjon må overføres senest 30 minutter før godset ankommer PostNords terminal.

Følgende informasjon skal fremkomme:

- Avsenders kundenummer
- Avsenders navn og vei-/gateadresse
- Sendingsnummer
- Mottakers navn og leveringsadresse (vei-/gateadresse)
- Antall kolli
- Brutto vekt og mål i dm<sup>3</sup>
- Fraktbetalere
- Fraktbetalers kundenummer dersom fraktavtale med PostNord

- Instruksjon om at sendingen skal behandles som Varmegods
- Nødvendige opplysninger om farlig gods, se punktet vedrørende Farlig gods
- Nødvendig informasjon om og ved bruk av tjenestene DPD EXPRESS 10, PostNord Service Point, PostNord Home
- Partifrakt og andre tjenester

Frakten på sendinger til anlegg, byggeplasser, båter, private, mottakere uten dagligbetjent forretningsadresse o.l. belastes avsender. Det samme gjelder om annen fraktbetaler ikke er oppgitt i transport-/oppdragsinformasjonen. Andre instruksjoner om leveringsfrister, transportmåte, inkassooppdrag eller lignende – som er gitt i transport-/oppdragsinformasjonen – vil ikke være bindende for PostNord. Slike instruksjoner må avtales særskilt, og godkjennes skriftlig av PostNord før transporten starter.

PostNord registrerer ikke informasjon i rubrikk 38 på papirbaserte fraktbrev. Denne informasjonen eller evt. vedlegg vil ikke bli videreformidlet til varemottaker. Bruk av postboks, forkortelser for dette, eller andre henvisninger til postboks, samt postnummer som ikke er knyttet til leveringsadresse, skal ikke forekomme i leveringsadressefeltet.

Kostnader som oppstår på grunn av manglende, mangelfulle eller uriktige opplysninger dekkes av avsender. Dette kan være feil vekt/ mål, feil leveringsadresse, feil eller gjenbruk av sendingsnummer/kolli-id eller ikke oppgitt korrekt kundenummer. Sendinger som har større vekt/mål enn oppgitt kan korrigeres av PostNord etter korrekt vekt/mål. Finnes ikke tilstrekkelige data vil sannsynlig vekt/mål bli lagt til grunn for fraktberegning.

### 3. Merking av gods/ adressemerking

Alt gods skal være merket i samsvar med transportdokumentasjonen. Merkene skal være tydelige og holdbare. Gamle strekkode-etiketter må fjernes. Kollisjoner som veier over 2000 kg skal være tydelig påført vekt og tyngdepunkt. Alle kollisjoner skal påføres "varmegods" når det skal sendes på denne måten, "utleveringsforbehold" når slike instruksjoner er gitt i transportdokumentet og være påført faresedler når innholdet er farlig gods.

Adresseetikett skal inneholde følgende informasjon:

- Avsenderfirma og adresse
- Avsendernavn og telefon
- Mottakerfirma evt. privatmottakers for- og etternavn
- Mottakers gateadresse og postnummer for fysisk levering av godset
- Mottakers telefonnummer hvis det er en privatleveranse
- Produktmerking: PostNord Home, Varmegods osv.

### 4. Emballasje

PostNord plikter ikke å vurdere om en vare bør ha emballasje, eller om emballasjen er tilstrekkelig.

Emballasje må være hel og ren, og gamle strekkoder og mottakermerking som kan virke forstyrrende må fjernes. Ømfintlig gods skal være pakket i støtdempende materiale. Emballasjen skal være av en slik beskaffenhet at varene tåler å lastes sammen med andre forsendelser og kan produseres på sorteringsanlegg. Løs teip, papp og stropper må fjernes.

Sendinger på pall skal være plastret, stroppet eller emballert på en slik måte at det er best mulig sikret mot skade, og at det holder seg samlet på pallen under hele transporten

Sendes gods med manglende eller mangelfull emballasje, er transportør ikke forpliktet til å yte erstatning for skade grunnet påkjenninger i transportveien hvis skaden kunne ha vært unngått om godset var tilstrekkelig emballert.

### 5. Henting

Det må tydelig fremkomme hos kunde hvilket gods som skal hentes av PostNord.

Henting utover avtalt volum må meldes på forhånd. Ikke innmeldte mengder løses så langt det er mulig, men PostNord er ikke forpliktet til å ta med ekstra mengder.

Det vil påløpe ekstra kostnader dersom godset ikke er klart ved avtalt hentetidspunkt, eller ved "bomtutur".

Sendinger er å anses som innlevert når de er scannet inn på PostNord sitt innleveringssted eller terminal. Gods som ikke er transportdyktig kan avvises av sjåfør/terminal.



## 6. Avsenders ansvar

6. Avsender er ansvarlig for kostnader/ skader på person, materiell, miljø og/ eller annet gods, når kostnaden eller skaden skyldes manglende opplysninger om farlig gods, og/ eller mangelfull merking eller emballering av godset.

## 7. Fremføring av gods

7. PostNord avgjør hvilke transportmidler som skal benyttes. Oppstår hindringer for framføring av godset – og det ikke foreligger forholdsordre – treffer PostNord de tiltak vi finner tjener oppdragsgivers interesse best. Gods som etter sin art, størrelse eller vekt ikke egner seg for framføring som samlast, mottas til befording bare etter særskilt avtale.

## 8. Utlevering

**8. Bedrift**  
Sendinger adressert til firma med fast betjent forretningsadresse blir kjørt ut mellom kl. 08.00–16.00. Leveringssted defineres som kundens dør så lenge kolliets beskaffenhet/vekt gjør at den kan håndteres/ bæres av en person på en tur. Paller og stykkgoods (mange kolli) leveres til lasterampe/ bygningens grunnetasje.

Det gjøres normalt ett leveringsforsøk før sendingen adviseres og ny avtale må opprettes. Lagerleie påløper i perioden sending blir på vår terminal. Sendingen returneres normalt etter 7 dager på avsenders regning og risiko. Det vil påløpe et gebyr for bomtur ved levering.

For avtale om utkjøring/henting adviseres sendinger til privatpersoner og selvstendig næringsdrivende uten betjent vareadresse. Ved andre sendinger med utleveringsforbehold, kontaktes mottaker for avtale om utkjøring. Godset utleveres normalt mot kvittering.

Mottaker skal undersøke godset, og kvittere for at antall kolli og synlig tilstand stemmer med det som er angitt i sendingsinformasjonen/transportdokumentet. Mottaker av sendingen må selv signere, eventuelt må fullmakt fra mottaker fremvises. Skal mottaker betale for transporten, kan PostNord kreve at fraktbeløpet og andre kostnader betales før utlevering. Det vil påløpe ekstra kostnader dersom mottaker ikke er tilstede ved avtalt leveringstidspunkt eller ikke oppfyller leveringskriteriene nevnt i dette avsnittet. Leveringer som krever mer enn 15 minutter vil kunne medføre ekstrakostnader.

### Privat

For hjemleveringsproduktet PostNord Home Attended varsles og opprettes det automatisk avtale for utleveringsdag. I noen områder tilbyr vi også live-sporing på leveringsdagen, der mottakeren får et ett-times tidsvindu og antall stopp før deres levering. Godset utleveres mot kvittering, med mindre mottaker har valgt levering uten signatur. Mottaker av sendingen må selv signere, eventuelt må fullmakt fra mottaker fremvises. Mottaker skal undersøke godset, og kvittere for at antall kolli og synlig tilstand stemmer med det som er angitt i sendingsinformasjonen/transportdokumentet.

Det gjøres et leveringsforsøk på pakker under 35 kg. Dersom vi ikke får levert PostNord Home Attended kan den bli omgjort til PostNord Service Point. Dette gjelder kun pakker som er innenfor produktvilkårene til PostNord Service Point.

Det vil påløpe ekstra kostnader dersom mottaker ikke er tilstede ved avtalt leveringstidspunkt.

For hjemleveringsproduktene PostNord Home Unattended og PostNord Home Small varsles mottaker om forventet leveringsdag, og pakkene leveres uten signatur. PostNord Home Unattended leveres på angitt sted etter avtale med mottaker, PostNord Home Small leveres som standard i postkasse eventuelt i pose på dør, dersom det er lagt inn som tilleggstjeneste i EDI.

PostNord Service Point utleveres gjennom vårt nettverk av butikker. Mottaker vil bli varslet når pakken er på vei og ved hentemelding med kode når pakken er klar for utlevering. Krav om signatur/ID sjekk kan legges til som tilleggstjeneste. PostNord Service Point kan ikke sendes til pakkeautomat. Pakker sendt til pakkeautomat vil automatisk bli endret til PostNord Parcel Locker.

Uavhentet retur oppstår dersom pakken ikke hentes i løpet av 7 dager. Pakken vil da bli returnert til oppgitt adresse. Mottaker har valgfrihet til å gjøre endringer underveis; endre utleveringssted og utsette hentefrist. Mottaker kan også gi fullmakt i tilfeller hvor pakken krever ID-sjekk i butikk.

Ønsker avsender å tilby valgfritt utleveringssted må dette tilrettelegges av avsender. Alternativt blir nærmeste utleveringssted innenfor postnummeret valgt.

PostNord Parcel Locker utleveres til våre pakkeautomater basert på avstand fra adressen til mottaker. Mottaker blir varslet når pakken er på vei og ved hentemelding med instruksjoner når pakken er klar for henting. Ved henting i pakkeautomat benyttes PostNord-app med unik ID. PostNord Parcel Locker gjøres om til PostNord Service Point dersom pakkeautomat ikke har ledig kapasitet.

Uavhentet retur oppstår dersom pakken ikke hentes i løpet av 7 dager. Pakken vil da bli returnert til oppgitt adresse.

## 9. Meldingstjenester

PostNord tilbyr et omfattende informasjonssystem gjennom SMS-meldinger, push-varsler og e-post. Dette er utformet slik at kundene deres, som mottakere, raskt, enkelt og effektivt kan få tilgang til relevant informasjon knyttet til alle forsendelsene de har bestilt.

Hvis push-varsler velges gjennom PostNord Norge-appen, kan sanntidsoppdateringer om forsendelsene mottas direkte på kundes enhet. Tilgjengelighet og rett levering av disse varslene avhenger av enhetens kompatibilitet og nettverkstilkobling. PostNord AS og mobiloperatører er ikke ansvarlige for forsinkede eller ikke-leverte push-varsler.

Frekvensen på meldingene (SMS eller push) avhenger av kundens aktivitet. SMS-meldinger er kanskje ikke tilgjengelige overalt, og ikke alle mobile enheter eller telefoner støttes. Kostnader for SMS-meldinger kan påløpe dersom forbrukeren velger utvidet informasjonstilgang og økt fleksibilitet knyttet til sine forsendelser.

## 10. Utleveringshindringer

I tilfelle mottaker nekter å ta imot godset, eller det oppstår hindring for utlevering, innhenter PostNord forholdsordre hos oppdragsgiver, som er ansvarlig for fraktbeløpet og nødvendige tilleggskostnader. Hvis forholdsordre i nasjonal transport ikke er mottatt innen 7 dager fra utstedelsesdato, returneres forsendelsen automatisk for oppdragsgivers regning og risiko. Ved sendinger med utleveringsforbehold, kontaktes mottaker for avtale om utkjøring. Godset utleveres mot kvittering. Det vil påløpe ekstra kostnader dersom mottaker ikke er tilstede ved avtalt leveringstidspunkt.

I tilfeller hvor kolli overskrider produktvilkår, eller av andre grunner ikke kan leveres til pakkeautomat, gjøres PostNord Parcel Locker om til PostNord Service Point. Pakker som overskrider maks mål/vekt vil bli belastet et gebyr. Se prisliste.

PostNord Parcel Locker tilbys ikke for temperaturregulert gods, flerkolli, ID-sjekk/signatur eller sendinger med oppkrav.

## 11. Tilbakeholdsrett

PostNord har tilbakeholdsrett/panterett i sendingen som er under vår kontroll, for fraktbeløpet og øvrige fordringer på oppdragsgiveren. Betales ikke PostNords forfalne fordringer, er vi berettiget til på betryggende måte å selge så mye av godset at våre samlede fordringer inklusive omkostninger dekkes. PostNord skal, hvis mulig, på forhånd underrette oppdragsgiver om de tiltak som vi akter å sette i verk for å selge godset. Det samme gjelder for gods som ikke blir avhentet innen rimelig tid, hvor oppdragsgiver, tross anmodning, ikke har gitt PostNord forholdsordre eller hentet godset.

## 12. PostNords ansvar som fraktfører

PostNords ansvar for godset inntreffer når vi overtar godset til befordring og opphører ved levering til mottaker, dvs. når godset forlater transportmiddelet/utleveringsstedet. PostNord blir erstatningspliktig for tap, forsinkelse og skader som rammer godset i ansvarsperioden med mindre vi godtgjør at tapet eller skaden skyldes godsets beskaffenhet, forholdsordre, manglende forholdsordre eller annen feil eller forsømmelse fra avsenders eller mottakers side. PostNord er likeledes uten ansvar når tapet eller skaden skyldes forhold som vi ikke kunne forhindre eller forebygge følgene av.

PostNord er også uten ansvar for tap og skade som skyldes:

- a. At det på grunn av godsets beskaffenhet må benyttes åpent kjøretøy.
- b. Manglende eller utilstrekkelig emballasje.
- c. Godshåndtering, lasting eller lossing foretatt i avsenders eller mottakers regi.
- d. Ømfintlig gods som er særlig utsatt for brudd, rust, selvødeleggelse, lekkasje eller normalt svinn.
- e. Mangelfulle, misvisende eller uriktige opplysninger i transportdokumentet.
- f. Mangelfull, misvisende eller feilmerking av gods.

Godtgjør PostNord at tap eller skade kan være oppstått på grunn av omstendigheter som er nevnt under a-f, skal dette legges til grunn med mindre det blir godtgjort at tapet eller skaden skyldes andre forhold.



## 13. Tapt gods

Er godset ikke stilt til mottakers disposisjon innen 30 dager etter eventuell avtalt utleveringsfrist, eller innen 60 dager etter at PostNord overtok godset til befording, har avsender og mottaker rett til å anse godset tapt. Vareeier kan skriftlig kreve å få underretning dersom godset kommer til rette innen 1 år etter at erstatning er utbetalt. Innen 30 dager etter at vi mottar slik underretning, kan avsender kreve godset utlevert mot å refundere erstatningsbeløpet.



## 14. Forsinkelse

Godset er forsinket når det ikke utleveres til avtalt tid, eller når transporttiden er lengre enn det etter forholdene med rimelighet kan kreves av en omsorgsfull fraktfører.

Uansett om det foreligger tidsgaranti eller ikke, dekkes kun tap som kunden kan dokumentere, begrenset oppad til fraktbeløpet.

## 15. Erstatning

Erstatning for skadet eller tapt gods beregnes etter godsets vareverdi på innleveringstidspunktet. Følgeskader dekkes ikke. Handelsfaktura skal fremlegges. I tilfelle varen ikke er gjenstand for fakturering, skal vareverdien av samme art og kvalitet legges til grunn for erstatningsberegningen. Når godset er skadet, beregnes erstatningen innenfor vareverdien, til det beløp utbedring av skaden koster. Er fullgod utbedring ikke mulig, skal verdiforringelsen som er en følge av skaden, erstattes. Ved innlandstransport på vei skal erstatningen likevel ikke overstige 17 SDR per brutto kilogram godsvekt (SDR er en kurs som daglig noteres på Oslo Børs, se bankenes valutaoversikt).

Ved bane-, sjø- og lufttransport og ved grenseoverskridende transporter gjelder andre erstatningsbegrensninger, jfr. pkt. 1. I tilfelle PostNord erstatter godsets fulle handelsverdi, har vi krav på å få stillet godset til vår disposisjon. Frakt kan kreves godtgjort helt ut ved totaltap og forholdsmessig ved delvis tap.

## 16. Reklamasjon

Reklamasjon må fremsettes uten ugrunnet opphold, dersom det ikke gjøres er kravet tapt. Den som vil gjøre gjeldende at gods kan være skadet eller at sendingen ikke er fulltallig, bør ved mottakelsen gjøre anmerkninger om dette i transportdokumentet eller leveranseoversikten. For skjulte skader er generell standard forvarsling 7 virkedager etter mottak.



## 17. Herreløst gods

Dersom varene mister identifisering slik at verken eier, mottaker eller avsender er mulig å finne, vil transportøren etter å ha gjort undersøkelser av varen, overlevere varen til veldedig organisasjon etter en liggetid på 3-6 måneder.

## 18. Foreldelse

Erstatningskrav ifm veg- og jernbanetransport foreldes etter 1 år. Foreldelsestiden regnes:

- Ved skade, delvis manko eller forsinket utlevering: fra utleveringsdagen.
- Ved totalt manko: fra den 30. dag etter utløpet av den avtalte utleveringsfrist, eller fra den 60. dag etter at PostNord overtok godset.
- I andre tilfeller: når 3 måneder er gått fra den dag fraktavtalen ble sluttet.

Foreldelsesfristen kan være kortere eller lengre ved andre transportmåter. Et foreldet krav kan ikke gjøres gjeldende som motregning.

## 19. EDI-vilkår

Ved bruk av elektronisk transportinformasjon og strekkodemerking av gods vil EDI vilkårene være gjeldende i tillegg til Transportvilkårene. EDI vilkårene er tilgjengelig på: [postnord.no](http://postnord.no).

## 20. Minstelønn/påseplikt

For arbeid som faller inn under forskrift om delvis allmenngjøring av tariffavtaler for godstransport på vei gjelder følgende:

PostNord skal sørge for at ansatte i egen organisasjon og ansatte hos underleverandører ikke har dårligere lønns- og arbeidsvilkår enn det som følger av forskrift om delvis allmenngjøring av tariffavtaler for godstransport på vei. Dette gjelder kun for ansatte som direkte bidrar til å oppfylle kontrakten.

Forskrift om allmenngjøring av tariffavtale for godstransport på veg omfatter arbeid som sjåfør. Påseplikten omfatter ikke tilsvarende krav om dokumentasjon av lønn for arbeidstakere som jobber på terminalene eller for kontoransatte.

Alle avtaler PostNord AS inngår som innebærer utføring av arbeid under denne kontrakten, skal inneholde tilsvarende bestemmelser.

PostNord AS bekrefter at det er etablert nødvendige systemer og rutiner for å undersøke at allmenngjøringsforskriftene overholdes av underleverandørene, og for å følge opp dette ved behov. PostNord forplikter seg til å gjennomføre kontroller og iverksette tiltak dersom det avdekkes brudd på forskriftene hos underleverandørene.

PostNord AS skal etter skriftlig forespørsel fra kunden fremlegge sine generelle rutiner for påseplikt, som er etablert for å sikre at gjeldende allmenngjøringsforskrifter overholdes av underleverandører.



# 21. Behandling av personopplysninger

## 21.1

Dersom ikke annet er særskilt beskrevet i Kundens avtale, vil PostNord og Kunden, hver for seg, behandle personopplysninger som selvstendig behandlingsansvarlige. PostNord sin behandling av personopplysninger som behandlingsansvarlig beskrives nærmere i den til enhver tid gjeldende personvernerklæring. Denne er tilgjengelig på <https://www.postnord.no/personvernerklaering> Personvernerklæringen kan fra tid til annen oppdateres i henhold til gjeldende regelverk.

## 21.2

PostNord vil ikke behandle personopplysninger knyttet til selve innholdet i sendinger fra Kunden, og er her hverken behandlingsansvarlig eller databehandler. Det vil alltid være Kunden sitt ansvar å håndtere disse personopplysningene.

