



## BILAGA 2: ALLMÄNNA VILLKOR POSTTJÄNSTER

CityMail Sweden AB (org. nr. 556591–6961), ("CityMail") tillhandahåller denna tjänst.

### OM DETTA DOKUMENT

Villkoren i detta dokument är CityMails allmänna villkor för samtliga distributionstjänster, exklusive distributionstjänster som erbjuder någon form av spårbarhet för enskilda försändelser, och gäller om inget annat avtalats mellan CityMail Sweden AB och kund i bilagan "Kundanpassade Villkor".

### DEFINITIONER

Följande begrepp har särskild betydelse.

#### *Sändning:*

Minst 500 stycken försändelser per inlämning, där samtliga försändelser har samma format och är sorterade i en sammanhängande postnummersekvens.

#### *Osorterad sändning:*

Minst 500 stycken försändelser per inlämning där samtliga försändelser har samma format men saknar inbördes postnummersortering.

#### *Enstycksförsändelser:*

Försändelser av olika format som lämnas in utan inbördes postnummersortering oavsett antal.

#### *ADR - Adresserad direktreklam:*

Adresserade försändelser som endast får innehålla reklam med syftet att marknadsföra produkter eller tjänster. Försändelsernas innehåll skall följa de grundregler för reklam och direktmarknadsföring som är allmänt vedertagna i branschen. Se Internationella Handelskammarens regler på [www.icc.se](http://www.icc.se). Försändelsernas innehåll får inte strida mot gällande lagstiftning och förordningar.

#### *PT - Posttidning:*

Adresserad tidning som ska ha utgivningsbevis från Patent- och registreringsverket (PRV). Tidningen ska ha en ansvarig utgivare samt utkomma med minst fyra (4) nummer per år samt vara registrerad i PostNords tidningsregister.

#### *AR - Administrativa Brev*

Övriga adresserade försändelser

#### *Utdelningsområde:*

De postnummerserier och adresser som direkt, eller via underleverantör betjänas av CityMail. Aktuella postnummerserier finns publicerade på [CityMail.se/dokument-villkor](http://CityMail.se/dokument-villkor).

### FORMAT, VIKT OCH MÅTT

Samtliga försändelser i en sändning ska ha samma format (t ex C4, C5). Förekommer flera olika format inom samma sändning hanteras och prissätts dessa som separata sändningar eller enstycksförsändelser. Inom en sändning får vikten mellan olika försändelser variera. Maximala vikten per försändelse är 2 kg. CityMail åtar sig att distribuera försändelser med mått upp till 80\*250\*450 mm (tjocklek, bredd, längd). För försändelser där försändelsens tjocklek överstiger 30 mm tillkommer en tilläggsavgift. Avvikelse från villkoren kan medföra tilläggsavgifter, försenad distribution eller att inlämningen avvisas om avvikelserna enligt CityMails bedömning är väsentliga

### ADRESSERING OCH MÄRKNING

CityMail åtar sig att distribuera korrekt adresserade försändelser inom CityMails utdelningsområde. Med detta avses; försändelser med korrekt och fullständigt personnamn/företagsnamn och postadress i enlighet med standarden för svenska postadresser, SS-EN 613401:2011 alternativt SS-EN ISO19160-1.

Försändelserna ska vara märkta med tydlig avsändare (avsändarnamn och adress) samt svensk returadress. Vidare skall försändelserna vara märkta med något av följande alternativ: Port Payé eller annan av Postnord godkänd märkning som återfinns på Postnords webbplats, [www.postnord.se](http://www.postnord.se).

### ÖVRIG MÄRKNING

CityMail förbehåller sig rätten att påföra adressändrings-, postoperatörs- och/eller produktionsrelaterad information på försändelserna. I händelse av detta kommer det att ske på fördefinierade områden beroende av försändelsens format (t ex C4, C5). För ytterligare information se [CityMail.se/dokument-villkor](http://CityMail.se/dokument-villkor).



## INNEHÅLL

### *Farligt gods*

Försändelser får inte innehålla farligt gods. Vad som avses med farligt gods hänvisas Myndigheten För Samhällsskydd och Beredskap, se [msb.se](http://msb.se).

### Förbjudet innehåll

Följande innehåll får inte sändas med CityMail om det inte framgår av Avtalet.

- Dyrbart innehåll, t ex guld, silver, ädelstenar, mynt, sedlar och i var mans hand gällande värdepapper.
  - Gods som kräver kyla eller värme utöver normal transporthantering.
  - Levande eller döda djur.
  - Vapen, vapendelar och enligt vapenlagen samt ammunition enligt vapenlagen samt lagen om brandfarliga och explosiva varor.
  - Smittförande ämnen, kategori A (UN 2814, UN 2900).
  - Biologiskt ämne kategori B (UN 3373) som inte är förpackad enligt ICAO-TI och IATA- DGR:s förpackningsinstruktion PI 650.
  - Övriga medicinska och biologiska prover som inte är förpackade på ett säkert sätt (se Folkhälsomyndighetens anvisningar). Närmare upplysningar om biologiska ämnen och förpackningar lämnas av [fhi.se](http://fhi.se).
- Illegal narkotika och eller droger

### *Olagligt innehåll*

Försändelsernas innehåll skall följa de grundregler för reklam och direktmarknadsföring (gäller ADR) som är allmänt vedertagna i branschen. Se Internationella Handelskammarens regler på [www.icc.se](http://www.icc.se). Försändelsernas innehåll får inte strida mot gällande lagstiftning och förordningar. CityMail förbehåller sig rätten att inte dela ut försändelser som enligt CityMails bedömning strider mot ovanstående.

## PRODUKTIONSUNDERLAG

Kund åtar sig att översända produktionsplan som ligger till grund för CityMails planering. Planen ska innehålla följande uppgifter;

- Preliminära datum, volym- och viktuppgifter per sändning samt postproducent.

## ATT LÄMNA IN FÖRSÄNDELSER FÖR DISTRIBUTION

Kunden ansvarar för att försändelser som lämnas in till CityMail för distribution uppfyller de villkor som återfinns i "allmänna villkor postinlämning", tillgängligt på [CityMail.se/dokument-villkor](http://CityMail.se/dokument-villkor). Inom Sverige tillhandahåller CityMail hämtningar av sändningar från kund alternativt av kund vald postproducent till CityMails närmsta inlämningsställe. Tidpunkt för hämtning kan variera och är beroende av var Kund eller postproducent är lokaliserade. Kostnad för hämtning debiteras enligt gällande prislista om inget annat avtalats mellan CityMail och Kund.

## KUNDINLÄMNING

Sändningar som lämnas in av kund ska vara CityMail tillhanda senast 16:00 på postinlämningsdagen. Gods betraktas som levererat när det är uppställt på av CityMail anvisad plats. I de fall gods transporteras från utlandet till anvisad terminal skall transport och lossning på terminal bokas och bekostas av kunden. Transporter ska bokas "levererat angiven terminal", på engelska "DAT, delivered at terminal", enligt definitioner i Incoterm 2010, <https://iccwbo.org/resources-for-business/incoterms-rules/incoterms-rules-2010/>. Palldragare och truck finns att tillgå på våra terminaler. För att framföra truck måste chauffören uppvisa giltigt utbildningsbevis och av sin arbetsgivare utfärdat körkortstillstånd för att framföra motordrivna truckar i CityMails lokaler. Om kundens transportör inte kan eller får utföra lossningsarbetet på grund av avsaknad av utbildningsbevis eller körkortstillstånd, eller vid felaktigt bokad transport kan CityMail lossa fordonet mot en avgift om 1000 kr per lossningstillfälle.

## UTDELNING

Om inget annat avtalats sker utdelning normalt inom fyra (4) helgfria vardagar, undantaget midsommar-, jul- och nyårsafton, med utdelningsstart vardagen efter inlämningsdagen. I de fall försändelse inte går ned i mottagarens postlåda/brevinkast aviseras mottagaren att försändelsen finns för avhämtning från CityMails utlämningsnät.



## RETURHANTERING

Om inget annat är överenskommet gäller följande:

### *Avflyttad*

Försändelser där mottagaren har flyttat och har en aktiv eftersändning, vidarebefordras till den nya adressen.

Försändelser där mottagaren har flyttat och eftersändning har upphört alternativt eftersändning ej begärd;

- Adresserad Direktreklam (ADR), makuleras.
- Administrativa Brev (AR), returneras
- Posttidningar (PT), makuleras

### *Obeställbara*

Försändelser som inte har kunnat delas ut (obeställbara);

- Adresserad Direktreklam (ADR) makuleras.
- Administrativa Brev (AR) returneras
- Posttidningar (PT), makuleras.

### *Adressuppdatering*

Kund har under avtalsperioden möjlighet att göra avsteg ifrån ovanstående returhantering och beställa tilläggstjänsten adressuppdatering. Tilläggstjänsten innebär att CityMail, efter distribution, återför Kunden adressinformation över mottagare (Kundens kunder) som flyttat och beställt eftersändningar. Beställning av adressuppdatering kan ske senast 10 vardagar före utdelningsstart av inlämnad sändning.

## BETALNING OCH FAKTURERING

Betalning sker mot faktura i efterskott. Fakturan baseras på den följesedel som skall bifogas och medfölja varje sändning. CityMail lämnar 15 dagars betalningstid. CityMail förbehåller sig rätten att ompröva kredittid efter kreditprövning. Vid försenad betalning tillkommer dröjsmålsränta om 18% från förfallodagen till fullständig betalning sker samt lagstadgad påminnelseavgift. Vid fortsatt utebliven betalning övergår ärendet till inkasso. Bestridning av faktura skall ske senast 15 dagar från fakturadatum.

### *Momsbefriade försändelser*

Följande gäller för de Kunder som enligt 3 kap 19§ i mervärdesskattelagen (ML) har försändelser som undantas från skatteplikt vad gäller distributionen av dessa: Om en skattemyndighet skulle besluta att skattefrihet inte längre föreligger är Kunden skyldig att till CityMail utbetala den mervärdesskatt som CityMail till följd av sådant beslut blir skyldig att betala.

CityMail innehar panträtt i försändelser och andra lösa saker som är under CityMails kontroll. Panträtten avser de fodringar som CityMail har mot avsändaren eller mottagaren i samband med uppdrag från kunden.

## KUNDENS ANSVAR

Kunden ansvarar för att försändelserna utformas, bokas och lämnas in till CityMail i enlighet med bestämmelserna i allmänna villkor, allmänna villkor postinlämning samt eventuella tilläggsbestämmelser som kan förekomma i tjänstespecifika villkor. Avvikelse från villkoren kan medföra tilläggsavgifter, försenad distribution eller att inlämningen avvisas om avvikelserna enligt CityMails bedömning är väsentliga.

## PERSONUPPGIFTER

CityMail är personuppgiftsansvarig för de behandlingar av personuppgifter som sker inom ramen för utförandet av de postdistributionstjänster som CityMail utför och bestämmer ändamålen och medlen för.

För tjänster där CityMail behandlar personuppgifter för kundens räkning, dvs. där kunden bestämmer ändamålen och medlen för behandlingen av personuppgifterna och därmed är personuppgiftsansvarig är CityMail istället personuppgiftsbiträde. I de fall CityMail är personuppgiftsbiträde gäller nedanstående reglering, den specifika reglering som framgår av relevanta bilagor till avtalet samt övriga skriftliga instruktioner tillhandahållna av Kunden.

De specifika uttryck och termer nedan som inte är definierade i avtalet ska anses ha samma innebörd som de uttryck och termer som framgår av vid personuppgiftsbehandlingen gällande svensk personuppgiftslagstiftning.



För det fall parterna har träffat ett särskilt personuppgiftsbiträdesavtal som motsäger bestämmelserna i detta avtal ska bestämmelserna i det särskilda personuppgiftsbiträdesavtalet ha företräde före detta avtal. Utöver vad som i övrigt framgår av avtalet åligger det CityMail att: a) tillse att Behandlingen av Personuppgifter sker i enlighet med tillämplig personuppgiftslagstiftning; b) bistå Kunden med att tillse att skyldigheterna enligt tillämplig personuppgiftslagstiftning fullgörs, med beaktande av typen av Behandling och den information som CityMail har att tillgå; c) enbart Behandla Personuppgifter för Kundens räkning och i enlighet med Kundens dokumenterade instruktioner; d) omedelbart informera Kunden om CityMail anser att en instruktion strider mot tillämplig personuppgiftslagstiftning; e) implementera lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder i syfte att säkerställa och påvisa att Personuppgifter inte Behandlas på ett otillåtet eller olagligt sätt, eller på sätt som gör att de riskerar att komma i orätta händer, samt säkerställa att dessa (med beaktande av den tekniska utvecklingen, genomförandekostnaderna och Behandlingens art, omfattning, sammanhang och ändamål) håller en säkerhetsnivå som är lämplig i förhållande till risken för fysiska personers rättigheter och friheter; f) föra register över alla kategorier av Behandling som utförs för Kundens räkning; g) om nödvändigt, utföra behörighetskontroll och loggning av de system där Personuppgifter Behandlas i syfte att möjliggöra för Kunden att granska och säkerställa integritet och konfidentialitet för personuppgifterna, säkerställa att endast personer med behörighet får Behandla Personuppgifter samt därutöver tillse att dessa har åtagit sig att iakttä konfidentialitet eller omfattas av en lämplig lagstadgad tystnadsplikt; h) utan dröjsmål besvara alla frågor från Kunden som rör Behandlingen av Personuppgifter samt ge Kunden tillgång till all information som krävs för att visa att de skyldigheter som fastställs i tillämplig personuppgiftslagstiftning har fullgjorts; i) utan dröjsmål hänvisa till Kunden om tredje man begär information från CityMail som rör Behandlingen av Personuppgifter (om inte ett sådant meddelande är otillåtet under straffansvar), samt på begäran samarbeta med ansvarig tillsynsmyndighet vid utförandet av dennes uppgifter och utan dröjsmål informera Kunden om detta; j) hjälpa Kunden genom lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder, i den mån detta är möjligt, så att Kunden kan fullgöra sin skyldighet att svara på begäran om utövande av den registrerades rättigheter enligt tillämplig personuppgiftslagstiftning;

k) utan onödigt dröjsmål underrätta Kunden om CityMail upptäcker fullbordade fall av eller försök till obehörig åtkomst till Personuppgifter; l) inte överföra Personuppgifter till tredje land utan skriftligt godkännande av Kunden; samt m) på begäran av Kunden, möjliggöra och bidra till granskning av de anläggningar där Behandling av Personuppgifter sker i syfte att säkerställa samt visa på att Behandlingen sker i enlighet med avtalet och att de skyldigheter som fastställs i tillämplig personuppgiftslagstiftning har fullgjorts. CityMail får utse underleverantör(er) för behandling av personuppgifterna utan att CityMail inhämtat särskilt samtycke av Kunden. CityMail garanterar att sådan underleverantörs behandling sker med beaktande av de skyldigheter som CityMail har att beakta vid sin personuppgiftsbehandling under avtalet. Om CityMail avser att utse en underleverantör för behandling av Personuppgifter ska CityMail informera Kunden om sådan underleverantörs identitet och, på Kundens begäran, lämna ytterligare relevant information. Kunden har möjlighet att inom tio (10) dagar från erhållandet av sådan information skriftligen motsätta sig att aktuell underleverantör utses. CityMail är fullt ansvarig gentemot Kunden för underleverantörernas personuppgiftsbehandling. Efter avtalets upphörande ska CityMail återlämna alla Personuppgifter till Kunden eller radera dessa, på dennes begäran, förutsatt att CityMail inte på grund av lagkrav är förhindrad att göra detta. CityMails vid var tid gällande integritetspolicy publiceras på [www.CityMail.se](http://www.CityMail.se)

#### **CITYMAILS ANSVAR**

CityMails ansvar för försändelse inträder när CityMail tar emot försändelsen och upphör då försändelsen lämnats ut till den angivna mottagarens adress. För försändelse som aviseras och avhämtas från CityMails utlämningsnät upphör ansvaret vid utlämnandet av försändelsen. CityMails ansvar upphör också när försändelsen är att anse som obeställbar och returnerats till avsändaren eller sänts till Post- och Telestyrelsen.



## REKLAMATION

Kundreklamation ska ske till CityMail utan oskäligt uppehåll från det att förlust, skada eller försening upptäckts. Försändelse är att betrakta som försenad om utdelning inte skett senast åtta (8) helgfria vardagar efter postinlämningsdag. Försändelse är att betrakta som förlorad trettio (30) dagar efter postinlämningsdag. CityMail är fri från ansvar om CityMail har varit normalt aktsam. Vid förlust, skada eller försening av försändelse, konstaterat orsakad av CityMail efter genomförd utredning, återbetalas högst erlagt porto för försändelsen. CityMails skadeståndsansvar är generellt under avtalet begränsat till värdet av det enskilda uppdrag inom vilket skadan uppstod. CityMail är aldrig ersättningsskyldigt för tredjemansskador.

## AVVIKELSER

Vid ofullständig märkning är CityMail förhindrad att distribuera sändningen. I händelse av detta kommer CityMail kontakta kund för beslut om vidare hantering. Vid ej angivet antal inom Normalområden debiteras Kund distributionstillägg på hela sändningsvolymen. Vid ofullständig postnummersortering debiteras Kund sorteringstillägg på aktuell volym samt utdelning kan komma att förskjutas. Vid avvikelser från övriga *packinstruktioner* samt bokningstid kan utdelning komma att förskjutas. Har Kund förfallen, ej betald faktura äger CityMail rätten att senarelägga utdelningsstart fram tills utestående fordringar är betalda.

## STATISTIK

Som ett led i TNS Sifo:s bevakning av Reklaminvesteringarna i Sverige lämnar CityMail i likhet med andra distributörer av ADR fortlöpande information om CityMail ADR-distribution till RI. Informationen innehåller uppgifter om portokostnader baserade på bruttopriser. CityMail lämnar på Kundens begäran närmare information om vilka uppgifter som lämnas till RI.

## FORCE MAJEURE

Varje omständighet som CityMail inte kan råda över, såsom krig, sabotage, rekvisition, uppror, upplopp, eldsvåda, vattenskada, blixtnedslag, naturkatastrof, extrema väderförhållanden, arbetskonflikt, inbrott, dataintrång, myndighetsåtgärd och fel, brist eller dröjsmål i energiförsörjningen, drivkraft, teleförbindelser eller i annan kommunikation samt fel eller brist i eller försening av leveranser från underleverantör som har sin grund i sådan omständighet som avses i denna punkt, skall anses utgöra grund för befrielse från ansvar om den inträffar inom tidsramen för dessa villkor.

## TVISTER OCH TILLÄMPLIG LAG

Tvister som uppstår i anledning av detta avtal ska slutligt avgöras genom skiljedomsförfarande administrerat av Stockholms Handelskammarens Skiljedomsinstitut (SCC).

Regler för Förenklat Skiljeförfarande ska tillämpas om inte SCC med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde och övriga omständigheter bestämmer att Skiljedomsregler ska tillämpas. I sistnämnda fall ska SCC också bestämma om skiljenämnden ska bestå av en eller tre skiljemän.

Svensk lag skall tillämpas på detta avtal och vid eventuell tvist.

## GILTIGHET

Samtliga ovanstående villkor gäller från den 1 januari 2022.