

Särskilda villkor Gäller fr.o.m. 2026-01-01

1 Allmän Information

Nedanstående tjänster omfattas av de särskilda villkoren:

- PostNord Parcel
- PostNord Home
- PostNord Service Point
- PostNord Parcel Locker
- PostNord Return

PostNord Parcel är en pakettjänst med leverans till företags dörr. "PostNord Parcel" nedan kallat "**Parcel**".

PostNord Home är en pakettjänst med leverans till privatpersons dörr, på vardagar (även helgfria lördagar på flera orter inom Sverige). "PostNord Home" nedan kallat "**Home**".

PostNord Service Point är en pakettjänst med utlämning via PostNords utlämningsställen. "PostNord Service Point" nedan kallat "**Service Point**".

PostNord Parcel Locker är en pakettjänst med utlämning via PostNords paketboxar. "PostNord Parcel Locker" nedan kallat "**Parcel Locker**".

PostNord Return är en pakettjänst där mottagaren har möjlighet att returnera utlämnat paket till kunden. "PostNord Return" nedan kallat "**Return**".

Prislista: Se vid var tid gällande [prislista](https://postnord.se/priser), postnord.se/priser.

Tilläggstjänster: Se särskilda villkor för [Tilläggstjänster](https://postnord.se/villkor), postnord.se/villkor.

Det är PostNord Sverige AB (org.nr 556711–5695) som tillhandahåller dessa tjänster. 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 prisbilaga och eventuella övriga avtalsbilagor tillhörande denna tjänst PostNord Sverige AB.

NSAB 2015 och PAKN

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/tvistlösning gäller i stället bestämmelserna enligt dessa särskilda villkor och PostNords Allmänna Kundvillkor för Näringsidkare och andra organisationer (PAKN), postnord.se. 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.

2 Mått, vikt och destination

PostNord är inte skyldig att distribuera paket som överskrider nedan angivna mått och vikter. PostNord förbehåller sig därför rätten att hantera dessa på annat sätt än som framgår av dessa särskilda villkor.

Minimimått: Längd 150 mm, bredd 100 mm, höjd 15 mm
Minimivikt: 150 gram per paket

2.1 Parcel och Home

Destination: Länder i Europa som anges i gällande [Prislista](https://postnord.se/priser).

Maximimått: Längd: 1,75 m
Längd + omkrets 3,0 m

Maximivikt: 35 kg per paket inom Norden
31,5 kg per paket utanför Norden

För paket vars vikt överstiger 20 kg ska tilläggstjänst Heavy användas, se [Tilläggstjänster](https://postnord.se/priser). Till Tyskland krävs särskild märkning för kollin vars vikt överstiger 10 kg.

2.2 Service Point och Return

Destination: Länder i Europa som anges i gällande [Prislista](https://postnord.se/priser).

Maximimått inom Norden: Längd 1,5 m
Längd + omkrets 3,0 m

Maximimått utanför Norden: Längd 1,0 m
Längd + omkrets 2,5 m

Maximivikt: 20 kg per paket
Till och från Tyskland krävs särskild märkning för kollin vars vikt överstiger 10 kg.

2.3 Parcel Locker

Destination: Länder inom Norden som anges i gällande [Prislista](https://postnord.se/priser).

Maximimått inom Norden: Längd 0,60 m
Bredd 0,42 m
Höjd 0,49 m

Det finns flera olika storlekar på boxar, se gällande mått på postnord.se.

Maximivikt: 10 kg per kolli inom Sverige, till Danmark och till Norge samt 20 kg per kolli till Finland.

Överskrider paket maximimåtten eller maximivikten får mottagaren efter avisering hämta kollit på annat utlämningsställe.

2.4 Avgifter

Respektive avgift framgår av gällande [Prislista](https://postnord.se/priser).

2.4.1 Parcel, Home, Service Point och Return

För paket som är längre än 1,2 m, bredare än 0,6 m eller inte tillåter maskinsortering enligt punkt Förpackning kan kunden debiteras en avgift (Särskild hantering). Mer information, postnord.se/packaratt.

Om maxvikt, maxlängd eller maxlängd + omkrets överskrider debiteras en avgift (Överskridna produktvillkor). Avgiften Överskridna produktvillkor kan inte debiteras för samma paket i de fall avgiften Överskridna produktvillkor, returneras debiteras. Dock kan för samma paket både avgiften Överskridna produktvillkor och Särskild hantering debiteras.

Om kollit väger mer än 35 kg, är längre än 2,2 m eller har längd + omkrets som överstiger 3,6 m kan en avgift debiteras (Överskridna produktvillkor, returneras) och paketet skickas i retur till avsändaren.

2.4.2 Parcel Locker

För kollin som överstiger maximimått eller maximivikt debiteras en avgift för Överskridna produktvillkor – paketbox. Avgiften framgår av gällande [Prislista](#).

För kollin vars vikt antingen överstiger maximivikten, om kollit är längre än 1,5 m eller har en längd + omkrets som överstiger 3 meter debiteras en avgift (Överskridna produktvillkor). Avgiften Överskridna produktvillkor kan inte debiteras för samma paket i de fall avgiften Överskridna produktvillkor, returneras debiteras. För samma paket kan både avgiften Överskridna produktvillkor och Särskild hantering debiteras.

För paket som är längre än 1,2 m, bredare än 0,6 m eller inte tillåter maskinsortering enligt punkt Förpackning kan kunden debiteras en avgift (Särskild hantering). Mer information, postnord.se/packaratt.

Om kollit väger mer än 35 kg, är längre än 2,2 m eller har längd + omkrets som överstiger 3,6 m kan en avgift debiteras (Överskridna produktvillkor, returneras) och paketet skickas i retur till avsändaren.

3 Priser

3.1 Fraktdragande vikt

Priset baseras på den fraktdragande vikten, dvs. den högsta av den verkliga vikten eller den volymberäknade vikten.

3.2 Volymberäkning

Den volymberäknade vikten beräknas genom att paketets totala volym uttryckt i kubikmeter multipliceras med 280 kg.

4 Innehåll

4.1 Farligt gods

Paket får inte innehålla farligt gods med undantag av begränsad mängd farligt gods. Se tilläggstjänst Begränsad mängd farligt gods i särskilda villkor [Tilläggstjänster](#). Beträffande vad som avses med farligt gods hänvisas till Myndigheten för civilt försvar, mcf.se.

4.2 Farligt avfall

Paket får inte innehålla farligt avfall. Beträffande vad som avses med farligt avfall hänvisas till avfallsförordningen (2020:614).

4.3 Förbrukade produkter

Paket får innehålla förbrukade produkter, förutsatt att

- de inte utgör avfall utan räknas som produkt med egenvärde (t.ex. försäljning av begagnad elektronik),
- de inte innehåller farligt avfall. För definition av vad som avses med farligt avfall hänvisas till avfallsförordningen (2020:614).

4.4 Förbjudet innehåll

Följande innehåll får inte skickas

- 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.
- Tobak eller liknande produkter enligt lag (2018:2088) eller tobaksfria nikotinprodukter enligt lag (2022:1257) som inte skickas med tilläggstjänst Tobak, se särskilda villkor för [Tilläggstjänster](#). Gäller för *Service Point*, *Parcel Locker* och *Home*.
- Vapen och vapendelar enligt vapenlagen.
- Ammunition enligt vapenlagen samt lagen om brandfarliga och explosiva varor.
- Illegal narkotika/droger och förfälskade 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.

Följande gods kräver särskild skriftlig överenskommelse med PostNord:

- Alkoholhaltiga drycker enligt alkohollagen (inte tillåtet för *Parcel Locker*).
- Kopior av vapen, vapendelar och ammunition.
- Läkemedel.
- Växter, färskvara eller gods som kräver kyla eller värme utöver normal transporthantering.
- Däck och drivmatta till motordrivna fordon (inte tillåtet för *Parcel Locker*).
- Tobak eller liknande produkter enligt lag (2018:2088) eller tobaksfria nikotinprodukter enligt lag (2022:1257). Gäller för *Return* och *Parcel*.

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://www.iata.org). Paketet får inte innehålla något som står i strid med sådana restriktioner.

4.5 Införselbestämmelser

Länderna har varierande införselbestämmelser, 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, business-sweden.com.

4.6 Högsta tillåtna värde

Paket får inte ha ett innehåll vars varuvärde överstiger 13 000 euro per paket.

5 Transport-EDI

5.1 Digital föravisering av paket

Transportinstruktion för varje paket ska föraviserats 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) eller
- genom att kunden använder sig av PostNords Booking API, se developer.postnord.com

För mer information, om ovanstående föraviseringssätt, se postnord.se/skickadirektbusiness och developer.postnord.com

PostNord är inte skyldig att befordra paket som inte föraviserats.

Avgifter

I de fall föravisering enligt ovan är felaktig, ej komplett eller inte finns tillgänglig för PostNord, debiteras en avgift enligt gällande [Prislista](#).

5.2 Nödvändig förhandsinformation

(Punkt 5.2–5.3 gäller inte kunder som använder Skicka Direkt Business).

Kunden åtar sig att:

- skicka förhandsinformation till PostNord så snart det är möjligt,
- skicka förhandsinformation om paketet minst en timme innan det lämnas till PostNord,
- lämna paket som förhandsinformationen avser till PostNord inom 60 dagar från insändandet av informationen,
- tillhandahålla korrekt information (t.ex. korrekta mottagande postnummer, tilläggstjänstkoder m.m.) enligt vid var tid gällande specifikation för EDI-meddelande som kan hämtas på [developer.postnord.com](#) samt
- tillse att den angivna informationen om paketet överensstämmer med fysiskt avsänt paket.

5.3 Övrigt

Parterna ska vidta åtgärder för att:

- EDI-överföringarna är korrekta, fullständiga och säkra,
- EDI-informationen är korrekt och fullständig,
- PostNords API lösning är tillgänglig för mottagning av EDI-information.

Om informationen i en frakthandling skiljer sig från den i transportinstruktionen, gäller det 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 direkta kostnader som kan uppstå med anledning av ändringen.

5.4 Anlitande av ombud

Part ansvarar utan inskränkning för ombud som denne anlitar för att ta emot och sända EDI-överföringar.

6 Förpackning

6.1 Förpackningskrav

Avsändaren ansvarar för att tillhandahållet godset är förpackat på ett sådant sätt att det tål normal transporthantering och maskinsortering. Förpackningen ska samtidigt vara utformad så att godset inte kan orsaka skada på andra paket, PostNords personal eller egendom. Godset ska omslutas av stötdämpande material. Är innehållet vätska ska även absorberande material tilläggas. Rekommenderade förpackningstips finns att ta del av på [postnord.se/packaratt](#). Vid reklamation av skada ska emballage kunna uppvisas.

6.1.1 Förpackningskrav till Norge

För paket som ska skickas som Split Shipment till Norge (inte Svalbard) åtar sig kunden att packa paketen på pall. Se även de tilläggstjänst Split Shipment. Gäller för *Parcel*, *Home*, *Service Point* och *Parcel Locker*.

6.1.2 Avgifter

För paket som inte tillåter maskinsortering exempelvis oregelbunden form, rulle, rör, säckar, hinkar, trälådor etc. och paket med bristfälligt emballage debiteras en avgift (Särskild hantering) enligt gällande [Prislista](#). Mer information, se [postnord.se/packaratt](#).

6.2 Märkning

Varje paket ska vara försett med en komplett ifylld frakthandling enligt specifikation, som framgår av [developer.postnord.com](#). Giltighetstiden på en utskriven frakthandling är 60 dagar. Se även tilläggstjänst Print Label i särskilda villkor för [Tilläggstjänster](#).

För paket till och från Tyskland krävs särskild märkning för kollin vars vikt överstiger 10 kg.

För Paket till Norge, se tilläggstjänst Split Shipment i särskilda villkor för [Tilläggstjänster](#).

6.2.1 Parcel och Home

För *Parcel* och *Home* ska även mottagarens portkod.

6.2.2 Return

Det är avsändarens ansvar att tillse att en komplett frakthandling medföljer paketet eller skickas till mottagaren. Om korrekt returadresskort saknas har PostNord ingen skyldighet att hantera paketet.

6.3 Adressering

Paketet ska vara adresserat enligt specifikation som kan hämtas på [developer.postnord.com](#).

6.3.1 Parcel och Home

Mottagarens leveransadress samt sms-nummer och/eller e-postadress ska anges korrekt och på sådant sätt att den kan förstås i utdelningslandet. Med leveransadress avses gatuadress, postnummer och ort. Leveransadressen ska med latinska bokstäver och arabiska siffror. Före postnummer ska anges nationalitetskod enligt ISO (gäller inte inrikes). Adresslandets namn ska anges på svenska.

6.3.2 Service Point

Mottagarens sms-nummer och/eller e-postadress ska anges korrekt.

6.3.3 Parcel Locker

Parcel Locker ska vara adresserat till vald paketbox. Mottagarens sms-nummer och/eller e-postadress ska anges korrekt.

6.3.4 Return

Mottagarens adress på frakthandlingen ska vara returmottagarens leveransadress. Med adress och leveransadress avses gatuadress, postnummer och ort. Returadressen på frakthandlingen ska vara returavsändarens adress. Returavsändarens sms-nummer och/eller e-postadress ska också anges korrekt.

I Return från Norge ingår uppsamling och hantering på terminal samt transport till returplats i Norge till den adress som är angiven på frakthandlingen. Paket från Norge ska märkas med mottagaradressen "företagsnamn", c/o PostNord Fulfilment, Fugleåsen 9, 1405 Langhaus, se punkt Adressering ovan.

6.3.5 Avgifter Parcel och Home

Paketet kan inte levereras till en postboxadress. I de fall boxadress/boxpostnummer anges, tillkommer en avgift.

I de fall paketet är adresserat till ort med postnummer enligt vid var tid gällande förteckning Storstads- och Orttillägg, [postnord.se/priser](#), tillkommer en avgift.

Om ett *Parcel* är adresserat till en privatperson, tillkommer en avgift.

Respektive avgift framgår av gällande [Prislista](#).

6.3.6 Avgifter Return

I de fall returavsändarens sms-nummer eller e-postadress saknas tillkommer en avgift för Ej komplett EDI, se gällande [Prislista](#).

7 Tulldeklaration och exporthandlingar

Gäller för *Parcel*, *Home*, *Service Point*, *Parcel Locker* och *Return*, som skickas utanför EU.

En handelsfaktura (i minst två exemplar skrivna på engelska) ska medfölja paketet. Till Norge ska handelsfakturan skickas in digitalt.

Tullinformation ska föraviseras till PostNord via PostNord Booking API, se developer.postnord.com eller enligt vid var tid gällande EDI-specifikation, som kan hämtas på developer.postnord.com. Föraviseringen ska ske innan paketet lämnas till PostNord.

I de fall tullinformationen eller fysiska eller digitala exporthandlingar är felaktiga, ej kompletta eller inte finns tillgängliga för PostNord, kan paketet få förlängd leveranstid alternativt returneras. PostNord är inte skyldig att befordra paket som inte föravisats korrekt.

Om informationen i de fysiska eller digitala exporthandlingarna skiljer sig från den digitala tullinformationen, gäller vad som anges i den digitala tullinformationen.

Tullinformationen och 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 och som åtar sig att betala moms, tull och eventuellt andra importavgifter. Proformafaktura (i minst två 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 kollinummer och leveransadresser. För att inte få mer än en (1) förtullningsavgift ska varje ingående paket i sändningen märkas så att det framgår att de tillhör samma sändning. Handelsfakturan och sändningslistan ska medfölja sändningen, och läggas i plastficka på paket nummer 1. Till Norge ska handelsfakturan och sändningslistan skickas in digitalt.

Paket som skickas som Split Shipment till Norge eller Storbritannien, se tilläggstjänst Split Shipment i särskilda villkor för [Tilläggstjänster](#).

Klassificering av leveransvillkor för respektive land och förtullningsavgift, se gällande [Prislista](#).

Fullständig information om dokument vid export finns i Skeppningshandboken som ges ut av Business Sweden, telefon 08-588 660 00 eller business-sweden.com. Information om Combiterms 2020 fås via transportforetagen.se.

7.1 Avgifter

Eventuella extra kostnader i samband med införsel i mottagarlandet betalas av kunden.

I de fall föravisering enligt ovan är felaktig, ej komplett eller inte finns tillgänglig för PostNord, debiteras en avgift enligt gällande [Prislista](#).

7.1.1 Parcel, Home, Service Point och Parcel Locker
Utöver vad som anges ovan tar PostNord ut avgifter enligt 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
- ankomstanmälan som kan tillkomma då kunden använder annat tullombud än PostNord.

7.1.2 Return

Utöver vad som anges ovan tar PostNord ut avgifter enligt gällande [Prislista](#) för

- manuell registrering av varukoder,
- ofullständig tullhandling samt
- kopia på faktura.

7.2 Kundens ansvar

Kunden ansvarar för samtliga kostnader som beror på att mottagaren inte har betalat tillämpliga avgifter och skatter.

7.3 Skapa handelsfaktura

Då ett *Return* ska skickas till Sverige ansvarar kunden/den ursprungliga avsändaren för att skapa en handelsfaktura som kan ligga till grund för tullhanteringen i Norge och tillställa PostNord en kopia av denna, se Nordic Return Solution (NRS) som finns tillgängligt i PostNord Portal Business på portal.postnord.com.

Avgift

Handelsfakturan ska vara PostNord tillhanda senast tre (3) arbetsdagar efter PostNord underrättat kunden/ursprungliga avsändaren om att paketet ska gå i retur till den ursprungliga avsändaren. I de fall kunden/ursprungliga avsändaren underlåter att tillställa PostNord efterfrågad handelsfaktura inom tre (3) arbetsdagar efter PostNord underrättat kunden/ursprungliga avsändaren om att paketet ska gå i retur äger PostNord rätt att debitera kunden/avsändaren en förseningsavgift (Försenad tulldokumentation – Returer) per dag och paket. Förseningsavgiften framgår av gällande [Prislista](#).

8 Hämtning

Gäller för *Parcel*, *Home*, *Service Point* och *Parcel Locker*.

Hämtning ingår utan kostnad förutsatt att kunden är ett företag med avtalade fraktpriser. Om behov finns att boka en hämtning, se tilläggstjänst Boka hämtning i särskilda villkor för [Tilläggstjänster](#).

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

Hämtning vid gatuplan eller lastkaj kan göras om PostNord bedömer att lastning kan ske på ett säkert sätt.

Avgifter

Om den avtalade eller bokade hämtningen inte avbokas i god tid och det inte finns något paket att hämta debiteras en avgift för Ej avbokad hämtning, se gällande [Prislista](#). Gäller inte *Return*.

Under vissa perioder tillkommer Kapacitetstillägg t.ex. då paket volymerna är förhöjda eller transportkapaciteten är begränsad. Perioder och tilläggsavgift framgår av gällande [Prislista](#).

9 Inlämning

9.1 Parcel, Home, Service Point och Parcel Locker

Paket som inte hämtas kan lämnas in på PostNords serviceställen, varvid maximivikten är begränsad till 20 kg och maxlängden är begränsad till 1,5 m eller i en Paketbox, varvid maxmåttan är längd 0,60 m, bredd 0,42 m och höjd 0,49 m. Vid inlämning i en Paketbox inträder PostNords ansvar när avsändaren fått en bekräftelse på att paketet är inlämnat. Inlämning i Paketbox är inte möjlig för *Parcel*. På ett serviceställe får högst 20 paket lämnas in per dag.

9.2 Return

Inlämning av *Return* sker på ett serviceställe för PostNord eller i en Paketbox, varvid maxmåttan är längd 0,60 m, bredd 0,42 m och höjd 0,49 m. Vid inlämning i en Paketbox inträder PostNords ansvar när returavsändaren fått en bekräftelse på att paketet är inlämnat.

9.3 Avgifter

Under vissa perioder tillkommer Kapacitetstillägg t.ex. då paket volymerna är förhöjda eller transportkapaciteten är begränsad. Perioder och tilläggsavgift framgår av gällande [Prislista](#).

10 Leverans

10.1 Leveranstid

Information om leveranstider finns på postnord.se/leveranstid.

10.1.1 Parcel

Inom Sverige når paketet mottagaren normalt nästa vardag före arbetsdagens slut. Till länder utanför Sverige är leveranstiden normalt 2–6 vardagar.

Till vissa orter samt för paket som hämtas eller körs ut längs med en lantbrevbärlinje är leveranstiden längre. Se även tilläggstjänster Heavy, Före 9, Före 12 och FlexChange i särskilda villkor för [Tilläggstjänster](#).

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, kan flygtransport komma att vägras. Paketet kommer i så fall att, om möjligt, transporteras till mottagaren med annat transportmedel med förlängd leveranstid som följd. I övriga fall kommer paketet att returneras till avsändaren.

10.1.2 Home

Paketet levereras till mottagaren enligt överenskommelse. Leverans sker tidigast nästkommande vardag (även helgfri lördag på flera orter inom Sverige) efter aviseringsdagen. Avisering sker normalt 0–2 vardagar efter inlämning. Den totala leveranstiden kan därför variera.

Till vissa orter eller då mottagaren gör andra leveransval, samt för paket som levereras till eller hämtas längs med en lantbrevbärlinje kan leveranstiden förlängas.

Avgift

För paket som inte levererats eller hämtats ut och ligger kvar mer än sju (7) dagar efter avisering tillkommer en avgift från dag åtta (8) för lagerhyra per dag enligt gällande [Prislista](#). Avgiften debiteras avsändaren.

10.1.3 Service Point och Parcel Locker

Inom Sverige når paketet normalt PostNords utlämningsställe nästa vardag (även helgfri lördag på flera orter inom Sverige). Till länder utanför Sverige är leveranstiden normalt 2–6 vardagar.

Till vissa orter, eller då mottagaren gör andra leveransval, samt för paket som hämtas längs en lantbrevbärlinje är leveranstiden längre. Mottagaren kan hämta paketet hos utlämningsstället direkt efter avisering.

10.1.4 Return

Inom Sverige når paketet mottagarens dörr normalt nästa vardag inom Sverige. Från länder utanför Sverige är leveranstiden normalt 2–6 vardagar.

Till vissa orter samt för paket som körs ut längs med en lantbrevbärlinje är leveranstiden längre.

10.2 Avisering och leveransval

10.2.1 Digital avisering

Gäller för *Home*, *Service Point* och *Parcel Locker*.

Aviseringen sker via PostNord App, sms eller e-post enligt avsändarens uppgifter om mottagaren i transportinstruktionen, se Transport-EDI. Digital avisering ingår utan avgift i tjänsten. För *Home* och *Service Point* förlängs liggetiden till 14 dagar (Sverige) i de fall sådana uppgifter saknas i EDI-filen.

10.2.2 Brevavisering

Gäller för *Service Point*. Brevavisering skickas endast till mottagare inom Sverige och i Norge. Vid Brevavisering tillkommer en avgift, se gällande [Prislista](#). Vid brevavisering utökas liggetiden till 14 dagar.

10.2.3 Mottagarens leveransval (FlexChange)

Aviseringen innehåller alternativa leveransval. Vissa av dessa leveransval erhålls efter betalning av mottagaren. Mer information om mottagarens leveransval, se postnord.se/flexchange.

För *Service Point* ges exempelvis leveransvalet "leverans till annat utlämningsställe" och "utökad liggetid till 14 dagar".

För *Parcel Locker* ges exempelvis leveransvalet "leverans till annat utlämningsställe".

För *Home* innehåller aviseringen ett leveransförslag men mottagaren erbjuds alternativa leveransval. Exempelvis kan leverans ske, "till utlämningsställe" eller med "utökad liggetid till 14 dagar". Vid tilläggstjänst Leverans utan kvittens (inom Sverige) erbjuds mottagaren inte några alternativa leveransval, dock sker en avisering med tidsangivelse för leverans.

10.3 Leveransplats

Gäller för *Parcel*, *Home* och *Return*.

Leverans sker till angiven adress om denna ligger vid allmän farbar väg. Med allmän farbar väg avses väg för vilken Trafikverket eller dess motsvarighet i respektive land, inte angivit begränsningar för axeltryck.

För leveranser till mottagare inom säkerhetsklassat område på flygplats och hamn krävs att kunden har tillstånd om Känd leverantör. Paketet ska också märkas med Känd leverantör. Mer information ges av Transportstyrelsen, transportstyrelsen.se.

I de fall paketet väger över 20 kg sker leverans (inom Sverige) till markplan/tomtgräns alternativt hålls det tillgängligt för

avhämtning på PostNords utlämningsställe nästkommande vardag enligt avisering till mottagaren.

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. När ett *Home* inte kan levereras kan PostNord komma att ta ett foto för kvalitetssäkring. Icke levererade paket hålls tillgängliga för avhämtning på PostNords utlämningsställe nästkommande vardag enligt avisering till mottagaren.

10.3.1 Parcel och Return

Leverans sker till mottagarens dörr. I de fall gemensam reception eller lastkaj/godsmottagning finns sker leverans dit om PostNord bedömer att lossning kan ske på ett säkert sätt.

För det fall kunden använder sig av *Parcel* med tilläggstjänsten FlexChange (inom Sverige) sker leverans enligt mottagarens leveransval.

Avgift

Är mottagaren av ett *Parcel* en privatperson inom Norden aviseras paketet och leverans sker normalt till mottagarens dörr mot kvittens. En avgift (Privatperson/privatadress) tillkommer, se gällande [Prislista](#). Aviseringen innehåller ett leveransförslag men mottagaren erbjuds alternativa leveransval. Vissa av dessa leveransval erhålls efter betalning av mottagaren. Mer information om mottagarens leveransval, se FlexChange på [postnord.se](#).

10.3.2 Home

Leverans sker till mottagarens dörr.

- I Sverige, Norge och Finland levereras paketet i första hand i postlådan. Om paketet inte ryms i postlådan levereras det till mottagarens dörr.
- I Danmark kan mottagaren även välja specifik plats på leveransadressen eller leverans till grannen.

10.4 Leveransplats

10.4.1 Service Point

Inom Norden lämnas paketet ut efter att mottagaren eller dennes ombud visat en giltig utlämningskod. Detta sker normalt via PostNords utlämningsställe eller annan plats för leverans efter mottagarens leveransval. Utlämningskoden får mottagaren i PostNord App eller via sms/e-post.

I länder utanför Norden lämnas paketet efter att mottagaren eller dennes ombud styrkt sin identitet genom uppvisande av giltig legitimationshandling. Detta sker normalt via utlämningsställe eller annan plats för leverans efter mottagarens leveransval.

10.4.2 Parcel Locker

Paketet lämnas normalt ut till mottagaren via paketbox eller via annan plats för leverans efter mottagarens leveransval. Paketet lämnas ut med hjälp av PostNord App. I Finland kan även vissa paket lämnas ut mot den utlämningskod som framgår av aviseringen.

Paketboxarna är belägna på platser där man rör sig i vardagen. De flesta är placerade utomhus och upphämtning kan då göras dygnet runt.

Är paketboxen fullbelagd får mottagaren efter avisering hämta paketet på annat utlämningsställe.

10.5 Leveransförsök

För *Parcel* ingår normalt ett (1) leveransförsök till mottagaren. Om paketet 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 länder utanför Norden har distributören i mottagarlandet rätt att välja två (2) leveransförsök eller att lämna paketet till mottagarens granne.

I vissa länder kan leverans inte ske förrän eventuell tullkostnad är reglerad. För mer information om länder se gällande [Prislista](#).

10.6 Kvittens

Med utlämning mot kvittens avses att den som tar emot paketet (som inte behöver vara den angivna mottagaren personligen), signerar en fysisk eller digital avi.

I de fall utlämning sker utan kvittens lämnas paketet på leveransplatsen varvid paketet registreras som utlämnat. Vid leverans utan kvittens kan PostNord komma att ta ett foto för kvalitetssäkring. Utlämningsregistrering utgör bevis på att paketet lämnats ut till mottagaren. Information om utlämningsregistrering kan hämtas på "spåra ditt brev, paket eller pall" via [postnord.se](#). PostNords ansvar för leverans utan kvittens upphör då PostNord utlämningsregistrerar paketet i samband med avlämnande av paketet.

10.6.1 Parcel

Parcel lämnas normalt ut mot kvittens.

Utlämnning kan dock även ske utan kvittens enligt följande:

- I Sverige kan utlämning ske utan kvittens enligt tilläggstjänst Leverans utan kvittens, enligt tilläggstjänst FlexChange eller om mottagaren och PostNord skriftligen överenskommit om det. Se särskilda villkor för [Tilläggstjänster](#).
- I Norge och Finland kan utlämning ske utan kvittens enligt tilläggstjänst Leverans utan kvittens eller om mottagaren och PostNord skriftligen överenskommit om det. Se särskilda villkor för [Tilläggstjänster](#).
- I Danmark kan utlämning ske utan kvittens om mottagaren har särskilt avtal med PostNord eller om paket väger över 20 kg. 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.

10.6.2 Home

- I Sverige sker utlämning av paket upp till 20 kg normalt utan kvittens. Utlämnning av paket över 20 kg sker till mottagaren mot kvittens.
- I Norge och i Finland sker utlämning av samtliga paket normalt utan kvittens.
- I Danmark lämnas paketet normalt ut till mottagaren mot kvittens. Till mottagare som har särskilt avtal med PostNord eller om paket väger över 20 kg levereras paketet utan kvittens. Även de mottagare som inte har särskilt avtal kan välja att få paketet levererat utan kvittens.
- I länder utanför Norden lämnas paketet normalt ut till mottagaren mot kvittens.

10.6.3 Return

Paketet lämnas normalt ut mot kvittens. Utlämnning kan dock ske utan dennes kvittens, om Kund och PostNord skriftligen överenskommit om det.

10.7 Eftersändning

Paket eftersänds inte.

10.8 Liggetid och returer

Paketet returneras till avsändaren på dennes bekostnad efter viss liggetid.

10.8.1 Parcel och Home

Liggetiden är 7 dagar. Inom Sverige och Danmark kan liggetiden för *Parcel* i vissa fall förlängas, se tilläggstjänst FlexChange i särskilda villkor för [Tilläggstjänster](#) och för *Home* se punkt Avisering samt Mottagarens leveransval ovan.

10.8.2 Parcel Locker och Service Point

Liggetiden är 7 dagar. För *Service Point* kan liggetiden inom Sverige och till Norge i vissa fall förlängas, se punkt Avisering ovan och Mottagarens leveransval.

10.8.3 Returer från Norge

När tjänsten *Parcel* 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 portal.postnord.com. 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.

För tjänsterna *Home*, *Parcel Locker* och *Service Point* ingår transport till returplatsen i Norge eller till den returadress i Sverige som är angiven på frakthandlingen, se specifikation som kan hämtas på developer.postnord.com. 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 portal.postnord.com. 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.

Avgift

Handelsfakturan ska vara PostNord tillhanda senast tre (3) arbetsdagar efter PostNord underrättat kunden/ursprungliga avsändaren om att paketet ska gå i retur till den ursprungliga avsändaren. I de fall kunden/ursprungliga avsändaren underlåter att tillställa PostNord efterfrågad handelsfaktura inom tre (3) arbetsdagar efter PostNord underrättat kunden/ursprungliga avsändaren om att paketet ska gå i retur äger PostNord rätt att debitera kunden/avsändaren en förseningsavgift (Försenad tulldokumentation – Returer) per dag och paket. Förseningsavgiften framgår av gällande [Prislista](#).

I de fall kunden använder annat tullombud än PostNord kan en avgift för Ankomstanmälan tillkomma, se gällande [Prislista](#).

11 Ansvar

Parternas ansvar 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.