

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

PostNord Home är en paket tjänst med leverans till privatpersoners dörr, helgfri vardag (även helgfri lördag på flera orter inom Sverige). PostNord Home kan skickas till mottagare i de länder i Norden och i Europa som definieras i vid var tid gällande prislista. Mottagaren aviseras före leverans.

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 Home 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), postnord.se. I motsats till vad som anges i NSAB 2015 § 7, 15 och 19 ansvarar PostNord inte för förse-nad upphämtning såvida inte särskilt avtalats härom. Se senaste versionen av NSAB 2015 på Transportindustriförbundets hemsida, transportforetagen.se.

2 Försändelsen

2.1 Mått och vikt

Maximimått:	Längd: 1,75 m
	Längd + omkrets 3,0 m
Minimimått:	Längd 150 mm, bredd 100 mm, höjd 15 mm
Maximivikt:	35 kg per kolli inom Norden
	31,5 kg per kolli utanför Norden
Minimivikt:	150 gram per kolli

För kollin vars vikt överstiger 20 kg ska tilläggstjänst Heavy användas, se tilläggstjänst Heavy. Till Tyskland krävs särskild märkning för kollin vars vikt överstiger 10 kg.

För kollin 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.

För kollin vars vikt överstiger 31,5 kg (utanför Norden) och 35 kg (inom Norden) eller om kolli överstiger maxlängden 1,75 m eller maxlängd + omkrets 3 m debiteras Kunden 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 kolli väger mer än 35 kg, är längre än 2,2 m eller har längd + omkrets 3,6 m kan en avgift debiteras (Överskridna produktvillkor, returneras) och paketet skickas i retur till avsändaren.

Respektive avgift framgår av vid var tid gällande prislista, postnord.se/priser.

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

2.3 Volymlämnad vikt

Den volymlämnade vikten beräknas genom att kollits/ kollins totala volym uttryckt i kubikmeter multipliceras med 280 kg.

2.4 Förpackning

Avsändaren ansvarar för att tillhandahållit gods 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 annan försändelse, 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, spara emballage.

För kollin som inte tillåter maskinsortering exempelvis oregelbunden form, rulle, rör, säckar, hinkar, trälådor etc. och kollin med bristfälligt emballage debiteras Kunden en avgift (Särskild hantering) enligt vid var tid gällande prislista, postnord.se/priser. Mer information, se postnord.se/packaratt.

Paket till Norge

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

2.5 Märkning

Varje kolli ska vara försett med en komplett ifylld frakthandling enligt specifikation, som framgår av developer.postnord.com. Produktkod 17 för PostNord Home ska anges på frakthandling. På frakthandlingen ska även mottagarens portkod och sms-nummer anges.

Paket till Norge

Se även tilläggstjänst Split Shipment och särskilda villkoren för Split Shipment.

Paket till Tyskland

Till Tyskland krävs särskild märkning för kollin vars vikt överstiger 10 kg.

2.6 Adressering

Paketet ska vara adresserad enligt PostNords specifikation för Transport-EDI som kan hämtas på developer.postnord.com. 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 anges med latinska bokstäver och arabiska siffror. Före postnummer ska anges nationalitetskod enligt ISO (gäller inte inrikes). Adresslandets namn ska anges på svenska.

2.6.1 Adressering inom Sverige

I de fall boxadress/boxpostnummer anges, debiteras Kunden en avgift enligt vid var tid gällande prislista.

I de fall kolliet är adresserat till ort med postnummer enligt vid var tid gällande förteckning Storstads- och Orttillägg, postnord.se/priser, tillkommer en avgift Orttillägg, PostNords vid var tid gällande prislista.

2.7 Innehåll

2.7.1 Farligt gods

Paketen får inte innehålla farligt gods med undantag av begränsad mängd farligt gods. Se punkt Begränsad mängd farligt gods. Beträffande vad som avses med farligt gods hänvisas Myndigheten för civilt försvar, mcf.se.

2.7.2 Förbjudet innehåll

Följande innehåll får inte skickas i PostNord Home:

- 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.
- 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.

Gods som kräver särskild skriftlig överenskommelse med PostNord:

- Alkoholhaltiga drycker enligt alkohollagen.
- 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.

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.

2.7.2.1 Kundens ansvar

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 eller PostNords kundservice, telefon 0771-33 33 10.

2.7.3 Högsta tillåtna värde

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

3 Transport-EDI

3.1 Digital föravisering av paket

Transportinstruktion för 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) 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

I de fall föravisering enligt ovan är felaktig, ej komplett eller inte finns tillgänglig för PostNord, debiteras Kunden en avgift enligt vid var tid gällande prislista.

PostNord är inte skyldig att befordra försändelse som inte föravisats.

3.2 Kundens åtagande

(Punkt 3.2–3.4 gäller inte kunder som använder Skicka Direkt Business).

Kunden åtar sig att:

- skicka förhandsinformation till PostNord så snart det är möjligt,
- skicka förhandsinformation om kolli minst en timme innan det lämnas till PostNord,
- lämna kollin 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 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-informationen är korrekt och fullständig,
- PostNords API lösning är tillgänglig för mottagning av EDI-information.

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 direkta 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

Denna punkt gäller för paket 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 [deve-
loper.postnord.com](https://developer.postnord.com). Föraviseringen ska ske innan paketet lämnas till PostNord.

I de fall föravisering enligt ovan är felaktig, ej komplett eller inte finns tillgänglig för PostNord, debiteras Kunden en avgift enligt vid var tid gällande prislista.

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

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

Tullinformation och handelsfakturan ska innehålla information om samtliga 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 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 pakets 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. Till Norge ska Handelsfakturan och sändningslista skickas in digitalt.

Paket som skickas som Split Shipment till Norge eller Storbritannien, se tilläggstjänst Split Shipment och särskilda villkor för Split Shipment.

Utöver vad som anges ovan tar PostNord ut avgifter enligt 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
- ankomstanmälan som kan tillkomma då Kunden använder annat tullombud än PostNord.

Klassificering av leveransvillkor för respektive land och förtullningsavgift, se vid var tid gällande prislista på 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. Information om Combiterms 2020 fås via 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 Hämtning/Inlämning

5.1 Hämtning

Hämtning ingår utan kostnad förutsatt att Kunden är ett företag med avtalade fraktpriiser. Om behov finns att boka en hämtning, se tilläggstjänst Boka hämtning.

Kunder som skickar paket dagligen får avtala om fasta hämtnings tider. 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.

Om den avtalade eller bokade hämtningen inte avbokas i god tid och det inte finns något gods att hämta debiteras Kunden en avgift för Ej avbokad hämtning, se vid var tid gällande prislista på postnord.se/priser.

5.2 Inlämning

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 maxmåten är begränsad till 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. På ett serviceställe får högst 20 paket lämnas in per dag.

5.3 Kapacitetstillägg

Under vissa perioder tillkommer Kapacitetstillägg t.ex. då godsvolymerna är förhöjda eller transportkapaciteten är begränsad. Perioder och tilläggsavgift framgår av vid var tid gällande prislista, postnord.se/priser.

6 Leverans

Aviseringen sker via PostNord App, sms eller e-post enligt avsändarens uppgifter om mottagaren i transportinstruktionen, se Transport-EDI. Om sådana uppgifter saknas i EDI-filen förlängs liggetiden till 14 dagar. För gods 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 vid var tid gällande prislista, postnord.se/priser. Avgiften debiteras avsändaren.

6.1 Avisering

Avisering sker normalt 0–2 helgfria vardagar efter inlämning. Aviseringen innehåller ett leveransförslag men mottagaren erbjuder alternativa leveransval. Exempelvis kan leverans ske till utlämningsställe eller med utökad liggetid till 14 dagar. Vissa av dessa leveransval erhålls efter betalning av mottagaren. Mer information om mottagarens leveransval, se FlexChange

på postnord.se. Vid tilläggstjänst Leverans utan kvittens (inom Sverige) erbjuds mottagaren inte några alternativa leveransval, dock sker en avisering med tidsangivelse för leverans.

6.2 Leveranstid

Paketet levereras till mottagaren enligt överenskommelse. Leverans sker tidigast nästkommande helgfria vardag (även helgfria lördag på flera orter inom Sverige) efter aviseringsdagen. Den totala leveranstiden kan därför variera. Information om leveranstider finns på postnord.se/leveranstid.

Till vissa orter eller då mottagaren gör andra leveransval, samt för paket som levereras till eller hämtas längs med en lantbrevbärrlinje kan leveranstiden förlängas. Är mottagaren inte hemma vid leveranstillfället aviseras mottagaren om hur paketet kan erhållas.

För gods 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 vid var tid gällande prislista, postnord.se/priser. Avgiften debiteras avsändaren.

6.3 Leveransplats

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.

I Sverige, Norge och till Finland levereras paketet i första hand i postlådan. Om paketet inte ryms i postlådan levereras det vid mottagarens dörr.

Till Danmark och länder utanför Norden sker leverans till mottagarens dörr.

Inom Sverige, i de fall paketet väger över 20 kg sker leverans till tomtgräns/markplan alternativt kommer det att finnas tillgängligt för avhämtning på PostNords utlämningsställe enligt avisering till mottagaren.

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

Vissa paket kan inte levereras. Det kan bero på t.ex. låst port, kod som är okänd för PostNord, icke farbar väg eller icke leveransbar plats. När paket inte kan levereras kan PostNord komma att ta ett foto för kvalitetssäkring. Icke levererade paket kommer att finnas tillgängliga för avhämtning på PostNords utlämningsställe enligt avisering till mottagaren. Se även tillkommande avgift för Lagerhyra under punkt Avisering efter inlämning.

6.4 Kvittens

6.4.1 Kvittens i Sverige, Norge och Finland

I Sverige sker utlämning av paket upp till 20 kg normalt utan kvittens. I Norge och i Finland sker utlämning av samtliga paket normalt utan kvittens.

PostNord kommer då att lämna paketet i mottagarens postlåda eller vid mottagarens dörr eller i reception, lastkaj/godsmottagning samt göra en utlämningsregistrering. Utlämningsregistreringen utgör därmed bevis på att paketet lämnats ut till mottagaren. Information om utlämningsregistrering kan inhämtas på godssökningsfunktionen via postnord.se eller PostNords kundservice 0771-33 33 10. Vid leverans utan kvittens kan PostNord komma att ta ett foto för kvalitetssäkring.

Ansvarsperiod

PostNords ansvar för leverans utan kvittens upphör då PostNord utlämningsregistrerar paketet i samband med avlämnande av paketet till den angivna mottagarens adress eller postlåda.

Inom Sverige sker utlämning av paket över 20 kg till mottagaren mot kvittens. Med kvittens avses i den här tjänsten 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 via PostNords utlämningsställe lämnas paketet ut mot giltig utlämningskod. Utlämningskoden får mottagaren i PostNords App eller via sms/e-post.

6.4.2 Kvittens i Danmark

PostNord Home lämnas normalt ut till mottagaren mot kvittens. Med kvittens avses i den här tjänsten att den som tar emot paketet (som inte behöver vara den angivna mottagaren personligen), signerar en fysisk eller digital avi.

Till mottagare i Danmark 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 även 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 eller hos PostNords kundservice 0771-33 33 10.

Ansvarsperiod

PostNords ansvar för leverans utan kvittens upphör då PostNord utlämningsregistrerar paketet i samband med avlämnande av paketet till den angivna mottagarens adress.

6.4.3 Kvittens utanför Norden

PostNord Home lämnas normalt ut till mottagaren emot kvittens. Med kvittens avses i den här tjänsten att den som tar emot paketet (som inte behöver vara den angivna mottagaren personligen), signerar en fysisk eller digital avi.

6.5 Eftersändning

PostNord Home eftersänds inte.

6.6 Liggetid och returer

Paket som inte levererats returneras efter en viss liggetid. Liggetiden är 7 dagar. Paketet returneras till avsändaren på dennes bekostnad. Inom Sverige och Danmark så kan liggetiden i vissa fall förlängas, se punkt Leverans och Avisering.

Returer från Norge

I returen ingår uppsamling och hantering på terminal samt transport till returplats 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.

Handelsfakturan ska vara PostNord tillhanda senast tre (3) arbetsdagar efter PostNord underrättat Kunden/ursprungliga avsändaren om att godset/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 godset/paketet ska gå i retur åger PostNord rätt att debitera kunden/avsändaren en förseningsavgift (Försenad tulldokumentation – Returer) per dag och kolli. Förseningsavgiften framgår av vid var tid gällande prislista, postnord.se/priser.

I de fall Kunden använder annat tullombud än PostNord kan en avgift för Ankomstanmälan tillkomma, se vid var tid gällande prislista, postnord.se/priser.

7 Ansvar

7.1 PostNords ansvar

PostNords ansvar avseende PostNord Home 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 frakttavtal vid internationell godsbefordran på väg (CMR) är tillämplig på gränsöverskridande vägtransporter.

PostNord ansvarar inte för skador på kyl, frys- eller färskvaror som är en följd av kyla eller värme utöver normal transporthantering.

7.2 Kundens ansvar

Kunden ansvarar för att de obligatoriska uppgifterna på frakthandlingen och som föraviserar via EDI är fullständiga och korrekt angivna. Endast styrkt förlust ersätts.

8 Tilläggstjänster

Med tilläggstjänster avses tjänster som PostNord tillhandhåller utöver grundtjänsten i enlighet med vid var tid gällande prislista, postnord.se/priser.

8.1 Boka hämtning

Kund som har behov av att boka en hämtning kan göra det på PostNord Portal via [Skicka Direkt Business](#) eller via telefon 0771-33 33 10. Om den bokade hämtningen inte avbokas i god tid och det inte finns något gods att hämta debiteras Kunden en avgift för Ej avbokad hämtning, se vid var tid gällande prislista på postnord.se/priser.

8.2 Heavy

Heavy används då paketets verkliga vikt överstiger 20 kg. Om denna tilläggstjänst inte används då paketet verkliga vikt överstiger 20 kg tillkommer en avgift för "Heavy ej angiven". Avgiften framgår av vid var tid gällande prislista, postnord.se/priser. Tilläggstjänsten kan inte användas i kombination med tilläggstjänsterna Leverans utan kvittens och SameDay.

8.2.1 Märkning

Avsändaren ska märka kolli på minst 3 sidor med viktmärkning som indikerar tungt paket.

8.2.2 Leveranstid

Då tilläggstjänst Heavy används är leveranstiden längre, postnord.se/leveranstid.

8.3 Varuförsäkring

Det finns möjlighet att teckna en varuförsäkring med externt försäkringsbolag via PostNord under förutsättning att paketet inte har ett innehåll som strider mot bestämmelser i PAKN, dessa Särskilda villkor eller villkor för Varuförsäkring. För varuförsäkring gäller försäkringsvillkor, postnord.se/kundvillkor. Kunden kan inte teckna varuförsäkring för paket vars innehåll har ett varuvärde överstigande 13 000 euro, se punkt Högsta tillåtna värde. Tilläggstjänst Varuförsäkring kan inte kombineras med tilläggstjänst Tobak.

8.4 Begränsad mängd farligt gods

Viss begränsad mängd farligt gods får skickas med PostNord Home till vissa länder, se lista med tillåtna länder och postnummer under tjänsten PostNord Home på postnord.se. Till Danmark och Finland samt länder utanför Norden ska fullständig information om Begränsad mängd farligt gods lämnas i transportinstruktionen, i annat fall kan försändelsen komma att returneras. Beträffande vad som avses med farligt gods i begränsad mängd hänvisas till Myndigheten för civilt försvar, mcf.se. Kunden ska uppfylla kraven som ställs på Begränsad mängd farligt gods i regelverket för ADR-S gällande klassificering av ämnen, förpackningskrav och märkningar. Denna tilläggstjänst kan inte användas för gods till och från Gotland.

8.5 Print Label

Med tilläggstjänst Print Label förser Kunden avsändaren med en kod istället för att skicka med en fysisk frakthandling. Avsändaren ska visa upp koden i samband med inlämning av paketet på ett serviceställe. PostNord skriver då ut frakthandlingen som avsändaren sedan fäster på paketet. Koden skapar Kunden via eget TA-system eller PostNord Return API. Giltighetstiden på en kod är 60 dagar. Mer information om PostNord Return API, se developer.postnord.com samt postnord.se för övriga sätt att skapa en kod.

8.6 Överlämning till person (inom Sverige och till Norge eller Finland)

Överlämning till person betyder att paketet lämnas över till den person finns på mottagarens adress. Tilläggstjänsten kan inte användas i kombination med tilläggstjänsten Kvittenskrav.

8.7 Kvittenskrav (inom Norden)

Kvittenskrav är en tilläggstjänst som innebär att mottagaren endast får leveransval som innebär att kvittens inhämtas och inte kan välja annat kvittensalternativ. PostNord Home lämnas då ut mot kvittens av den som tar mot paketet (som inte behöver vara den angivna mottagaren personligen), signerar en fysisk eller digital avi. Tilläggstjänsten kan inte användas i kombination med tilläggstjänsten Överlämning till person.

8.8 Direktretur (inom Norden)

Tilläggstjänsten innebär att PostNord Home som inte kan lämnas ut till mottagaren går direkt tillbaka till avsändaren på deras bekostnad.

8.9 Split Shipment (till Norge)

Split Shipment innebär att företag med större kontinuerliga paketflöden, som skickas över tullgräns, kan förtulla ett antal paket adresserade till olika mottagare i mottagarlandet samlat som en sändning. Samtliga paket i en sändning ska märkas med tilläggstjänst Split Shipment och Sändning-ID enligt vid var tid gällande specifikation, som kan hämtas på developer.postnord.com. Gäller inte till Svalbard. Mer information se Särskilda villkor för Split Shipment.

8.10 Ej paketbox (inom Norden)

Leverans till Paketbox är inte tillåten.

8.11 Ej utomhus paketbox (till Finland)

Leverans till paketbox som står utomhus är inte tillåten.

8.12 SameDay (inom Sverige)

Tilläggstjänst SameDay innebär att leverans sker till mottagaren eller vald paketbox helgfri vardag mellan klockan 17 och 22 samma dag som upphämtning. Tilläggstjänsten kan inte användas i kombination med tilläggstjänsterna Ändrat förfogande, Heavy eller i kombination med Svanenmärkt leverans i checkouten.

8.12.1 Upphämtning och leveransområden

SameDay kan skickas från och till mottagare i de områden i Sverige som definieras i faktablad Upphämtning- och leveransområden, postnord.se/faktablad.

8.12.2 Hämtning

Vid tilläggstjänst SameDay avtalar Kunden och PostNord om fasta hämtningstider.

8.12.3 Avisering

Punkt Avisering ovan utgår och en avisering skickas till mottagaren, samma dag som paketet kommer att levereras.

8.12.4 Paketbox (inom Sverige)

PostNord Home SameDay med tilläggstjänst Paketbox lämnas normalt ut till mottagaren via paketbox efter att mottagaren styrkt sin identitet via Mobilt BankID i PostNords MottagarApp. Är paketboxen fullbelagd eller överskrider paket maximimått får mottagaren paketet levererat i enligt punkt Leverans.

Tilläggstjänsten kan inte användas i kombination med tilläggstjänsterna, Utökad identifiering, Ålderskontroll, Legitimationskontroll, Direktretur, Kvittenskrav, Begränsad mängd farligt gods, Ej paketbox, Leverans utan kvittens samt Varuförsäkringen.

Mått

Se gällande mått per lucka på postnord.se/paketbox. Maximimått: Längd 0,60 m, bredd 0,42 m och höjd 0,49 m. Om kollit överstiger maximimått debiteras en avgift för överskridet maximimått (Överskridna produktvillkor - paketbox). Avgiften framgår av vid var tid gällande prislista, postnord.se/priser.

8.13 Legitimationskontroll (inom Sverige och till Norge)

Legitimationskontroll innebär att PostNord Home lämnas ut till den som tar mot paketet mot kvittens och uppvisande av giltig legitimationshandling. Utlämnning kan dock ske efter uppvisande av giltig utlämningskod. Utlämningskoden får mottagaren genom att styrka sin identitet via Mobilt BankID i PostNord App. Tilläggstjänsten kan inte användas i kombination med tilläggstjänsterna Leverans utan kvittens och Utökad identifiering.

8.14 Utökad identifiering (inom Sverige)

Utökad identifiering är en tilläggstjänst som används vid extra behov av kontroll att mottagaren personligen tar emot paketet. Paketet lämnas endast ut om mottagarens personnummer som kunden angivit i EDI-filen stämmer överens med personnumret på den identitetshandling som mottagaren uppvisar för att styrka sin identitet vid utlämningsstillfället. Fullmakt och budförfarande gäller inte. Tilläggstjänsten kan inte användas i kombination med tilläggstjänsterna Legitimationskontroll, Ålderskontroll och Leverans utan kvittens.

8.15 Tobak (inom Sverige)

Tilläggstjänsten Tobak ska användas när paketet innehåller tobak eller liknande enligt lag (2018:2088) eller tobaksfria nikotinprodukter enligt lag (2022:1257). Tilläggstjänsten innebär att en kontroll görs att mottagaren har rätt ålder för att ta emot paketet – 18 år. Vid utlämnning kontrolleras att den mottagare som kunden angett har en ålder som stämmer överens med åldern på den identitetshandling som mottagaren uppvisar för att styrka sin identitet vid utlämningsstillfället. Vid utlämnning av tobak gäller de straffbestämmelser som är tillämpliga enligt tobakslagen. Tilläggstjänsten Tobak kräver att även tilläggstjänsten Ålderskontroll används. Om tilläggstjänst Ålderskontroll inte används kommer PostNord påföra tilläggstjänst Ålderskontroll och debiteras Kunden ett pris enligt var tid

gällande prislista. Tilläggstjänst Tobak kan inte kombineras med tilläggstjänst Varuförsäkring eller Leverans utan kvittens.

8.15.1 Högsta tillåtna värde

Paket får inte ha ett innehåll vars varuvärde överstiger 5 000 kr inkl. tobaksskatt per sändning. Med sändning avses en eller flera försändelser från en och samma avsändare till en och samma mottagare och som inlämnats till PostNord vid samma tillfälle.

8.15.2 Förpackning

Förpackningen ska vara neutral. Innehållet får inte anges på förpackningen.

8.15.3 Kundens ansvar

Det är uteslutande Kundens ansvar att skapa former för en fungerande ålderskontroll samt att erforderliga tillstånd för verksamheten finns. Det är således bl.a. Kundens skyldighet att tillse att underrättelse har skett om distanshandeln till relevanta myndigheter samt att Kunden i övrigt följer tillämpliga lagar, regler och föreskrifter för distanshandel av tobaksprodukter. Kunden ska på PostNords begäran visa att erforderliga tillstånd finns samt att underrättelse skett enligt ovan.

8.15.4 Reklamationer och ersättning

Vid beräkning av ersättning för försändelse som innehåller tobak eller liknande produkter enligt lag (2018:2088) eller tobaksfria nikotinprodukter enligt lag (2022:1257) ska inte skatter eller andra pålagor ingå.

8.16 Ålderskontroll (inom Sverige)

Ålderskontroll är en tilläggstjänst som används vid extra behov av kontroll att mottagaren har rätt ålder för att ta emot paket, 16, 18 eller 20 år. Vid utlämnning 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 utlämningsstillfället. Vid utlämnning av receptfria läkemedel gäller enligt tillämplig lagstiftning att utlämnning inte får ske till person under 18 år. Tilläggstjänsten kan inte användas i kombination med tilläggstjänst Leverans utan kvittens. Tilläggstjänsten Ålderskontroll krävs då tilläggstjänsten Tobak används.

8.17 Fast liggetid 7 dagar (inom Sverige)

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

8.18 Leverans utan kvittens (inom Sverige)

Med tilläggstjänsten Leverans utan kvittens kommer inte mottagaren att erbjudas några alternativa leveransval, dvs. mottagaren kommer inte att kunna välja att leverans ska ske annan dag, till utlämningsställe eller med annat kvittensalternativ. Tilläggstjänsten innebär att när paketet ankommit till första sorteringsterminal skickas en avisering ut via sms, e-post eller PostNord App till mottagaren. Aviseringen innehåller endast information om när paketet kommer att levereras. Paketet kommer därefter att levereras enligt punkt Kvittens i Sverige, Norge och Finland. Tilläggstjänsten kan inte användas i kombination med tilläggstjänsterna Överlämning till person, Kvittenskrav, Utökad identifiering, Ålderskontroll, Legitimationskontroll, Tobak eller Heavy.

8.19 Ändrat förfogande (inom Sverige)

Med tilläggstjänsten Ändrat förfogande avses att avsändaren före utlämning kan begära

- ändring av mottagare eller mottagaradress eller
- returnering till avsändaren.

Beställning av tilläggstjänsten görs via PostNord Portal Business. Kunden kan också använda blanketten "Ändrat förfogande" på postnord.se/blanketter. Ifyllt blankett skickas med e-post till på blanketten angiven e-postadress.

8.20 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.

8.21 Tilläggstjänster Tullhantering

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