PostNord Return

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

PostNord Return är en pakettjänst där mottagaren har möjlighet att returnera ett utlämnat paket till avsändaren. PostNord Return kan skickas från mottagare i Norden och från mottagare i länder inom Europa som definieras i vid var tid gällande prislista. Avsändaren ansvarar att förse mottagaren med en komplett frakthandling.

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 Return är inte en postbefodran. 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 försenad upphämtning såvida inte särskilt avtalats härom. Se senaste versionen av NSAB 2015 på Transportindustriförbundets hemsida, transportforetagen.se. Se senaste versionen av NSAB 2015 på Transportindustriförbundets hemsida, transportforetagen.se. Se senaste versionen av NSAB 2015 på Transportindustriförbundets hemsida, transportforetagen.se.

2 Försändelsen

2.1 Mått och vikt

Maximimått:	
inom Norden:	Längd 1,5 m
	Längd + omkrets 3,0 m
Maximått	
utanför Norden:	Längd 1,0 m
	Längd + omkrets 2,5 m
Minimimått:	Längd 150 mm, bredd 100 mm, höjd 15 mm
Maximivikt:	20 kg per kolli
Minimivikt:	150 gram per kolli

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

För kollin vars längd överstiger 1,2 m (inom Norden), 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 maximivikten, om kollit överstiger maxlängden eller maxlängd + omkrets 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 kollit 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, se postnord.se/priser.

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

2.2 Fraktdragande vikt

Frakt beräknas efter den Fraktdragande vikten, dvs. den högsta av den verkliga vikten eller den volymberäknade vikten.

2.3 Volymberäkning

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

2.4 Förpackning

Avsändaren ansvarar för att tillhandahållet 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 skall även absorberande material tilläggas. Rekommenderade förpackningstips finns att ta del av på postnord.se/packaratt. Vid reklamation av skada ska emballage kunna uppvisas.

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.

2.5 Adressering

Försändelsen ska vara adresserad enligt specifikation som du kan hämta på developer.postnord.com. 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 de fall uppgifterna saknas tillkommer en avgift för Ej komplett EDI, se vid var tid gällande prislista.

2.5.1 Gods från Norge

I PostNord Return ingår uppsamling och hantering på terminal samt transport till returplats i Norge till den adress som är

angiven på frakthandlingen. Gods från Norge ska märkas med mottagaradressen ”företagsnamn”, c/o PostNord Fulfilment, Fugleåsen 9, 1405 Langhaus, se Försändelsen punkt Adressering ovan.

2.6 Märkning

Varje kolli ska vara försett med en komplett frakthandling enligt specifikation. Produktkod 24 för PostNord Return inom Norden och 332 för PostNord Return utanför Norden ska anges på frakthandlingen, developer.postnord.com.

Det är avsändarens ansvar att tillse att en komplett frakthandling medföljer försändelsen eller skickas till mottagaren. Om korrekt returadresskort saknas har PostNord ingen skyldighet att hantera försändelsen. Giltighetstiden på en utskriven frakthandling är 60 dagar. Se även tilläggstjänst Print Label.

Paket från Tyskland
Från Tyskland krävs särskild märkning för kollin vars vikt överstiger 10 kg.

2.7 Innehåll

2.7.1 Farligt gods
Försändelse får inte innehålla farligt gods. Vad som avses med farligt gods hänvisas till Myndigheten För Civilt försvar, mcf.se.

2.7.2 Förbjudet innehåll
Följande innehåll får inte skickas i PostNord Return:

- Värdeföremål med ett värde som överstiger 520 euro per paket till exempel ädla metaller, ädelstenar, äkta pärlor, pälsar, mattor, klockor, konstverk, antikviteter, kuponger och inträdesbiljetter.
- Värdefulla dokument och värdepapper till exempel pengar, sedlar, kreditkort, telefonkort och i var mans hand gällande värdehandling.
- Mänskliga kvarlevor, askurnor, kroppsdelar och organ samt döda eller levande djur med undantag för bananflugor, bin, blodiglar och silkesmaskar.
- Vapen och vapendelar enligt vapenlagen.
- Ammunition enligt vapenlagen samt lagen om brandfarliga och explosiva varor.
- Illegal narkotika/droger och förfalskade produkter.
- Biologiska ämnen som är smittförande samt diagnostiska prover som inte är förpackade enligt IATA:s förpackningsinstruktioner är förbjudet. Närmare upplysningar om biologiska ämnen och förpackningar lämnas av PostNords kundservice, eller av Folkhälsomyndigheten, 171 82 Solna, 010-205 20 00, folkhalsomyndigheten.se.

Gods som kräver särskild skriftlig överenskommelse med PostNord:

- Tobak eller liknande produkter enligt lag (2018:20w88) eller tobaksfria nikotinprodukter enligt lag (2022:1257).
- 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 paket 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. Paketet får inte innehålla något som står i strid med sådana restriktioner.

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 paket.

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 Customer 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 föraviserats.

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, betalningsreferenser, tilläggstjänstkoder m.m.) enligt vid var tid gällande specifikation för EDI-meddelande, se developer.postnord.com,
- 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-information är korrekt och fullständig samt
- PostNord 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 motparten 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. Från 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 specifikation, som kan hämtas på 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 ingående paket i sändningen, säljare, köpare, EORI-nummer, artikel, antal, varukod, vikt, ursprungsland och betalningsvillkor. Handelsfakturan ska vara ställd till importör 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.

Utöver vad som anges ovan tar PostNord ut avgifter enligt vid var tid gällande prislista för

- manuell registrering av varukoder,
- ofullständig tullhandling,
- kopia på faktura samt
- ankomstanmälan som kan tillkomma då Kunden använder annat tullombud än PostNord.

Klassificering av leveransvillkor 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.

4.1 Kundens ansvar

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

4.2 Skapa handelsfaktura

Då godset 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.

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 äger 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.

5 Inlämning

Inlämning av PostNord Return sker på ett serviceställe för PostNord eller i en Paketbox, varvid maxmåtten 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. Giltighetstiden på en utskriven frakthandling är 60 dagar.

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

6.1 Leveranstid

Inom Sverige når paketet mottagarens dörr normalt nästa vardag inom Sverige. Från länder utanför Sverige är leveranstiden normalt 2–6 dagar. Till vissa orter samt för gods som körs ut längs med en lantbrevbärarlinje är leveranstiden längre. Information om leveranstider finns på postnord.se/leveranstid.

6.2 Eftersändning

PostNord Return eftersänds inte.

6.3 Leveransplats

Leverans sker till angiven adress om denna ligger vid allmän farbar väg. Med farbar väg avses väg för vilken Trafikverket inte angivit begränsningar för axeltryck. 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. Lämnas ut i enlighet med punkt Kvittens nedan.

Vissa paket kan inte levereras mot kvittens eller p g a icke farbar väg. Icke levererade paket kommer att finnas tillgängliga för avhämtning på PostNords serviceställe senast nästkommande vardag.

6.4 Kvittens

PostNord Return lämnas normalt ut mot kvittens. Med kvittens avses i den här tjänsten att den som tar mot paketet (som inte behöver vara den angivna mottagaren personligen), signerar en fysisk eller elektronisk avi. Utlämning till mottagaren kan dock ske utan dennes kvittens, om Kund och PostNord skriftligen överenskommit om det.

I de fall utlämning sker via PostNords utlämningsställe lämnas försändelsen ut till mottagaren eller dennes ombud efter uppvisande av giltig legitimationshandling eller giltig utlämningskod. Utlämningskoden får mottagaren i PostNord App.

7 Ansvar

PostNords ansvar

PostNords ansvar avseende PostNord Return 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.

8 Tilläggstjänster

Med tilläggstjänster avses tjänster som PostNord tillhandahåller utöver grundtjänsten enligt vid var tid gällande prislista, postnord.se/priser.

8.1 Varuförsäkring

Det finns möjlighet att teckna en varuförsäkring via PostNord under förutsättning att försändelsen inte har ett innehåll som strider mot bestämmelser i PAKN, dessa Särskilda villkor eller villkor för Varuförsäkring. För varuförsäkring gäller försäkringsvillkor, postnord.se/kundvillkor.

8.2 Print Label (inom Norden)

Med tilläggstjänst Print Label förser Kunden mottagaren (dvs. den blivande returavsändaren) med en kod istället för att skicka med en fysisk frakthandling. Returavsändaren ska visa upp koden i samband med inlämning av paketet på ett serviceställe. PostNord skriver då ut frakthandlingen som returavsändaren sedan fäster på paketet. I Finland fäster även PostNord i vissa fall frakthandlingen 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.

8.3 Ej paketbox (inom Sverige)

Inlämning i Paketbox är inte tillåten.

8.4 Utlämningsavisering (inom Sverige)

En utlämningsavisering skickas till mottagaren, via sms, e-post eller PostNord App samma dag som paketet har levererats till mottagaren. Avisering sker enligt avsändarens uppgifter om mottagaren i EDI-filen, se punkt Transport-EDI ovan. Aviseringen innehåller information att paketet är utlämnat till mottagaren.

8.5 Tilläggstjänster Tullhantering

Kund kan beställa tilläggstjänsterna Stämpling av EUR-certifikat, Klassificering av varukod, Transitering eller Övriga speditionsuppdrag i samband med exportdeklaration från Norge och Åland.