PostNord Return Pickup

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

PostNord Return Pickup är en returpakettjänst som ger privatpersonen möjlighet att i Kundens namn och för Kundens räkning returnera ett paket till Kunden. PostNord Return Pickup kan användas inom Sverige och från Danmark. Vid bokningstillfället kan returavsändaren välja hämtning dagtid och kvällstid på flertalet orter, mer information se punkt Hämtning nedan.

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 Pickup 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/villkor. 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 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
Minimivikt:	150 gram per kolli

För kollin vars längd överskrider 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 20 kg ska tilläggstjänst Heavy användas, se tilläggstjänst Heavy.

För kollin vars vikt överstiger maximivikten, om kollit överstiger maxlängden eller maxlängd + omkrets 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 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 gods 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 volymberäknade vikten.

2.3 Volymberäkning

Den volymberäknade vikten beräknas genom att kollits/ kollins totala volym uttryckt i kubikmeter multipliceras med 280 kg. Kollin som är större än vad som ryms på en EUR-pall kan inte tas emot utan särskild överenskommelse.

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, 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.

2.5 Märkning

Varje kolli ska vara försett med en komplett ifylld frakthandling enligt specifikation, som kan hämtas på developer.postnord.com. Produktkod 20 för PostNord Return Pickup ska anges på frakthandling. På frakthandlingen ska även returavsändaren portkod och telefonnummer anges. Det är Kundens ansvar att tillse att en komplett frakthandling medföljer försändelsen eller skickas separat till returavsändare, förutom då tilläggstjänst Print Label Pickup används. Om korrekt frakthandling saknas har PostNord ingen skyldighet att hantera försändelsen. Giltighetstiden på en utskriven frakthandling är 60 dagar.

2.6 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.

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

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

2.7 Innehåll

2.7.1 Farligt gods

Paketen får inte innehålla farligt gods med undantag av s.k. 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 Return Pickup:

- 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 (2018:2088) 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 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. Försändelsen får inte innehålla något som står i strid med sådana restriktioner.

2.7.3 Högsta tillåtna värde

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

2.7.4 Kundens ansvar

Olika länder 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.

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.

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 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 samt
- PostNords API lösning är tillgängligt 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 Inlämning/Hämtning

Returavsändaren bokar hämtning på https://returns.postnord.com/se/. Inom Sverige kan paket upp till 35 kg hämtas. Från Danmark kan paket upp till 20 kg hämtas, medan paket över 20 kg ska lämnas in på närmaste företagsinlämning.

Hämtning hos returavsändaren ingår. Hämtning vid gatuplan kan göras om PostNord bedömer att lastning kan ske på ett säkert sätt.

Det finns även möjlighet till egen inlämning hos PostNords Serviceställen, varvid maxvikten är begränsad till 20 kg och maxlängden är begränsad till 1,5 m eller i en Paketbox, varvid maxvikten är begränsad till 20 kg och 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.

4.1 Hämtning
I Sverige kan returavsändaren vid bokningstillfället välja hämtning dagtid och kvällstid på flertalet orter. Se mer information om kvällshämtning under valt postnummerområde på postnord.se/leveranstid. I Danmark kan returavsändaren vid bokningstillfället endast välja vilken dag paketet ska hämtas.

4.2 Returavsändarens hämtningsval
Vid bokningstillfället erbjuds returavsändaren även alternativa hämtningsval, exempelvis ”hämta paketet även om jag inte är hemma”. Vissa av dessa hämtningsval erhålls efter betalning av returavsändaren. Mer information om mottagarens hämtningsval, postnord.se.

4.3 Bekräftelse av upphämtning
Ett sms och/eller e-post skickas till returavsändaren på angivet sms-nummer/e-post vid samma tidpunkt som paketet har hämtats hos returavsändaren.

4.4 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.

5 Leverans

5.1 Leveranstid
Paketet når Kunden, eller av Kunden valda returmottagare normalt nästa vardag inom Sverige. Till vissa orter samt för gods som hämtas eller körs ut längs med en lantbrevbärarlinje är leveranstiden längre. Information om leveranstider finns på postnord.se/leveranstid.

5.2 Leveransplats
Leverans sker till angiven adress om denna ligger vid allmän farbar väg. Med farbar väg avses väg för vilken Vägverket inte angivit begränsningar för axeltryck. Leverans sker till returmottagarens dörr. Lämnas ut i enlighet med punkt Kvittens. I de fall gemensam reception eller lastkaj/godsmottagning finns, sker leverans dit om PostNord bedömer att lossning kan ske på ett säkert sätt.

I de fall paketet väger över 20 kg sker leverans (inom Sverige) till markplan/tomtgräns alternativt kommer det att finnas 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 eller icke leveransbar plats. Icke levererade paket kommer att finnas tillgängliga för avhämtning på PostNords utlämningsställe nästkommande vardag enligt avisering till mottagaren.

5.3 Kvittens
PostNord Return Pickup lämnas normalt ut mot kvittens. Med kvittens avses i den här tjänsten att returmottagaren, som inte behöver vara den angivna returmottagaren personligen, signerar en fysisk eller digital avi. Utlämning till returmottagaren kan dock ske utan dennes kvittens, om Kund och PostNord skriftligen överenskommit om det.

Vid utlämning via PostNords utlämningsställen sker detta till mottagaren eller dennes ombud efter uppvisande av giltig legitimationshandling eller giltig utlämningskod. Utlämningskoden får mottagaren genom att styrka sin identitet via Mobilt BankID i PostNord App.

5.4 Eftersändning
PostNord Return Pickup eftersänds inte.

6 Ansvar

6.1 PostNords ansvar
PostNords ansvar avseende PostNord Return Pickup regleras av NSAB 2015 (Nordiskt Speditörförbunds Allmänna Bestämmelser 2015) om inte annat framgår av dessa särskilda villkor.

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

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

7 Tilläggstjänst
Med tilläggstjänster avses tjänster som PostNord tillhandhåller utöver grundtjänsten och tar ut ytterligare avgift för enligt vid var tid gällande prislista, postnord.se/priser.

7.1 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.

7.1.1 Märkning
Avsändaren ska märka kollin på minst 3 sidor med viktmärkning som indikerar tungt paket.

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

7.2 Varuförsäkring
Det finns möjlighet att teckna en varuförsäkring med externt försäkringsbolag 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. Kunden kan inte teckna varuförsäkring för paket vars innehåll har ett varuvärde överstigande 13 000 euro, se punkt Högsta tillåtna värde.

7.3 Överlämna gods
Överlämna gods är en tilläggstjänst som innebär att returavsändaren inte kan välja ”hämta paketet även om jag inte är hemma” som hämtningsval. Paketet ska överlämnas till chauffören vid hämtningstillfället.

7.4 Begränsad mängd farligt gods
Viss begränsad mängd farligt gods skickas med PostNord Return Pickup. Från Danmark 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,

förpackning och märkningar. Tilläggstjänsten kan inte användas för gods till och från Gotland i Sverige eller från Bornholm i Danmark.

7.5 Ytterligare avisering

Kolli med någon av nedan angivna tilläggstjänster kräver transportinstruktion, se punkt Transport-EDI. Aviseringen sker via sms, e-post eller PostNord App enligt avsändarens uppgifter om mottagaren i transportinstruktionen, se Transport-EDI.

7.5.1 Leveransavisering

En leveransavisering skickas till mottagaren, via sms, e-post eller PostNord App samma dag som paketet kommer att levereras. Aviseringen innehåller information att paketet kommer att levereras till returmottagaren.

7.5.2 Utlämningsavisering

En utlämningsavisering skickas till returavsändaren, via sms, e-post eller PostNord App samma dag som paketet har levererats till returmottagaren. Aviseringen innehåller information att paketet är utlämnat till returmottagaren. Tilläggstjänsten kan inte utföras till mottagare med lantbrevbärarservice. Utlämningsavisering ingår utan kostnad i tjänsten.

7.6 Print Label Pickup (inom Sverige)

PostNord ombesörjer utskrift av frakthandlingen vid bokningstillfället. Returavsändaren sätter på denna frakthandling i samband med upphämtning.

Denna tilläggstjänst beställs endast på följande sätt

- postnord.se via Skicka Direkt Business,
- developer.postnord.com, se PostNord Return API.

7.7 Ej paketbox (inom Sverige)

Inlämning i paketbox är inte tillåten.

7.8 Ny utkörning (inom Sverige)

Med tilläggstjänsten Ny utkörning avses att returmottagaren i efterhand kan begära ytterligare ett utkörningsförsök till returmottagarens leveransadress. Beställning görs via PostNords kundservice 0771 – 33 33 10.