



Postens Allmänna Kundvillkor för Näringsidkare och andra organisationer (PAKN)

Gäller fr o m 2010-01-01. Se www.posten.se/kundvillkor

Posten Meddelande AB, Kundtjänst Företag, 200 05 Malmö, telefon 020-23 22 20, fax 08-730 16 08, e-post kundtjanst.meddelande@posten.se, hemsida: www.posten.se
Posten Logistik AB, Kundtjänst, Box 242, 721 06 Västerås, telefon 0771-33 33 10, fax 08-28 81 77, e-post kundtjanst.logistik@posten.se, hemsida: www.posten.se

1. Omfattning

Dessa allmänna kundvillkor ("PAKN") gäller för tjänster som Posten AB (publ) och övriga bolag i Posten AB-koncernen ("Posten") utför i enlighet med särskilt avtal ("Avtalet") som hänvisar till PAKN. Vid köp på Postens serviceställen eller annars när inte särskild hänvisning görs till PAKN gäller Postens vid var tid gällande Allmänna Villkor (PAV).

För att avvika från PAKN måste Posten och kunden göra en särskild överenskommelse om detta. En sådan överenskommelse gäller med företräde framför PAKN.

PAKN omfattar i sin helhet såväl försändelser som elektroniska och övriga tjänster. I p 5 behandlas frågor som särskilt berör tjänster som innebär förmedlande av försändelser, medan p 6 behandlar frågor som särskilt berör elektroniska och övriga tjänster. Tjänstens karaktär enligt definition i p 2 avgör vilken av dessa punkter som är tillämplig. Vissa tjänster kan beröras av båda dessa punkter. Detta framgår i sådana fall av de särskilda villkoren.

2. Definitioner

- **Avsändare**
Den som har uppdragit åt Posten att befördra en försändelse
- **Brev**
Adresserade försändelser som är inneslutna i kuvert eller annat omslag och som väger högst 2 kilo. Vykort, brevkort och liknande försändelser jämställs med brev. (Per definition i 3 § postlagen.)
- **Elektronisk tjänst**
Tjänst som betecknats som sådan i särskilda villkor.
- **Försändelse**
Brev, paket eller andra adresserade försändelser samt oadresserad försändelse som hantieras i Postens verksamhet.
- **Inrikes försändelse**
Försändelse som är postad i Sverige och adresserad till mottagare i Sverige
- **Lastbärare**
Brev- och paketbehållare, lådvagnar, transportlådor och andra lastbärare som tillhandahålls av Posten
- **Mottagare**
Den som angetts som adressat på en försändelse
- **Paket**
Försändelse som väger mer än 2 kilo eller som inte är föremål för brevbefordran.
- **Postens serviceställen**
Postens egna kontor samt andra serviceställen för brev- och paketjänster, t.ex. näringsidkare som på Postens uppdrag tar emot och lämnar ut försändelser för Postens räkning.
- **Särskilda villkor**
De delar av Avtalet som med företräde framför PAKN reglerar de olika tjänster som ingår i Avtalet.
- **Utrikes försändelse**
Försändelse som är adresserad till mottagare utanför Sverige.
- **Världspostfördragen**
De fördrag som reglerar internationell postverksamhet. Tillämpningsbestämmelser för brevbefordran finns i Letter Post Manual och för paketbefordran i Parcel Post Manual. Dessa dokument kan hämtas på www.upu.int/publications/en.
- **Övrig tjänst**
Tjänst som varken betecknas som elektronisk eller innebär förmedlande av försändelser.

3. Priser

Kunden ska betala priser och avgifter enligt Avtalet. Saknas särskilt avtal om priser och avgifter gäller Postens, vid varje tillfälle, gällande ordinarie prislista. Alla priser och avgifter anges exklusive mervärdesskatt.

4. Betalningsvillkor

Priser och avgifter ska betalas kontant om inte annat betalnings sätt har överenskommit i Avtalet. Kundnummer som kund tilldelats av Posten med anledning av Avtalet avslutas och upphör att gälla, om det varit inaktivt och oanvänt under 24 månader. Nytt kundnummer kan erhållas efter godkänd ansökan.

Bolag i Posten får överlåta fordran och rätten att fakturera och ta emot betalning enligt Avtalet till ett annat bolag.

Felaktigheter i en faktura eller annan betalningsanmaning från Posten måste reklameras inom viss tid för att kunna göras gällande mot Posten, se p 16.

5. Särskilt om försändelser

5.1 Farligt eller förbjudet innehåll samt högsta tillåtna värde

Kunden är skyldig att tillse att försändelser inte har innehåll som strider mot bestämmelserna i denna punkt och ska ersätta Posten eller annan skadelidande för all skada som uppkommer av att kunden bryter mot dessa bestämmelser. Se även p 5.4.1.

5.1.1 Farligt gods

I bland annat lag (1982:821) om transport av farligt gods och Världspostfördragen finns bestämmelser om farligt gods. Farligt gods får inte sändas med Posten. För vissa tjänster får dock begränsade mängder farligt gods sändas. Närmare upplysningar om dessa tjänster kan lämnas av Posten Kundtjänst, se p 19. Närmare upplysningar om farligt gods kan lämnas av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB., telefon 0771-24 02.40, registrator@msbmyndigheten.se, www.msbmyndigheten.se.

5.1.2 Förbjudet innehåll

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

- **Dyrbart innehåll**, t ex guld, silver, ädelstenar, mynt, sedlar och i var mans hand gällande värdepapper.
- **Gods som kräver kyla eller värme** utöver normal transporthantering.
- **Levande djur** med undantag för bananflugor, bin, blodiglar och silkesmaskar.
- **Skjutvapen** och vapendelar.
- **Smittförande ämnen**, kategori A (UN 2814, UN 2900).
- **Biologiskt ämne** kategori B (UN 3373) som inte är förpackad enligt ICAO-TI och IATA-DGR:s förpackningsinstruktion PI 650.
- **Övriga medicinska och biologiska prover** som inte är förpackade på ett säkert sätt (se Smittskyddsinstitutets anvisningar). Närmare upplysningar om biologiska ämnen och förpackningar lämnas av Smittskyddsinstitutet, 171 82 Solna, 08-457 23 00, www.smittskyddsinstitutet.se, eller av Posten Kundtjänst, se p 19.

Annat innehåll kan vara förbjudet enligt Särskilda villkor.

Ytterligare begränsningar avseende Försändelsers innehåll framgår av Världspostfördragen samt av enskilda länders införselbestämmelser. Det är avsändarens ansvar att se till att försändelsens innehåll inte strider mot dessa bestämmelser.

5.1.3 Högsta tillåtna värde

För vissa tjänster finns i de särskilda villkoren bestämmelser om vilket högsta marknadsvärde innehållet i en försändelse får ha.

5.2 Kundens ansvar

Kunden ansvarar för sina åtaganden. Särskilt svarar kunden för att försändelser vid inlämning uppfyller de krav som ställs i PAKN och särskilda villkoren för tjänsterna.

Kunden ansvarar för att försändelsernas innehåll är emballerat/förpackat på ett sådant sätt att det varken i helt eller skadat skick kan orsaka skada på andra försändelser, Postens personal, utrustning och anläggningar.

5.3 Postens ansvar

5.3.1 Ansvarsperioden

Postens ansvar för försändelse inträder när Posten tar emot försändelsen och upphör då försändelsen lämnats ut till den angivna mottagarens adress eller på annan plats som överenskommit med mottagaren, dock inte nödvändigtvis till den angivna mottagaren personligen.

För försändelse som avhämtas på Postens serviceställen eller annat utlämningsställe upphör ansvaret vid utlämnandet av försändelsen. Postens ansvar upphör också när försändelsen är att anse som obeställbar och returnerats till avsändaren eller sänts till Post- och Telestyrelsen.

5.3.2 Vissa definitioner

5.3.2.1 Obeställbar försändelse

Med **obeställbar** försändelse avses en adresserad försändelse som inte kan delas ut till mottagaren. En obeställbar försändelse ska returneras till avsändaren på dennes bekostnad. Den tid inom vilken retur sker kan variera för olika tjänster.

5.3.2.2 Försenad försändelse

Med **försenad** försändelse avses en försändelse som varken lämnats ut till mottagaren eller mottagaren fått meddelande om inom den tid som finns angiven i de särskilda villkor som gäller för tjänsten. För vissa tjänster anges **normala** leveranstider. Överskrivet av **normala** leveranstid medför inte automatiskt att försändelsen ska anses försenad.

5.3.2.3 Förlorad försändelse

Med **förlorad** försändelse avses en försändelse som inom nedan föreskriven tid varken – lämnats ut till mottagaren, – mottagaren fått meddelande om och som finns för avhämtning, – returnerats till avsändaren eller – skickats till Post- och Telestyrelsen som obeställbar.

Den föreskrivna tiden är följande.

Inrikes försändelser

- 30 dagar från det att försändelsen mottagits av Posten.
- Utrikes postförsändelser**
 - Två månader från reklamationsdagen.
- Övriga utrikes försändelser**
 - 30 dagar efter utgången av avtalad tid eller, om särskild tid inte har avtalats, 60 dagar från det att försändelsen mottagits av Posten.

5.3.3 Ansvar

5.3.3.1 Inrikes brev

Enligt postlagen är Posten ersättningskyldig för förlust, minskning, skada eller försening av brev endast om ersättning avtalats mellan Posten och avsändaren. Det framgår av särskilda villkor vilka brev som Posten åtar sig ersättningskyldighet för. Av de särskilda villkoren framgår även ersättningskyldighetens omfattning.

Det finns inte någon lag- eller konventionsgrundad rättighet för kunden att utvidga den ersättningskyldighet som åligger Posten enligt föregående stycke – oavsett på vilken grund ersättningskyldigheten görs gällande.

5.3.3.2 Inrikes paket

Postens ersättningskyldighet för förlust, minskning, skada eller försening av paket framgår av Särskilda villkor för respektive paketjänst. Posten ansvarar dock lägst enligt de bestämmelser som gäller för transportör enligt tvingande lagstiftning för det transportmedel som använts.

Om det är oklart var förlusten, minskningen, skadan eller förseningen uppstod eller om Posten är ersättningskyldig utan att något visst transportmedel använts, ansvarar Posten enligt vad som anges i lagen (1974:610) om inrikes vägtransport.

5.3.3.3 Utrikes brev

Enligt postlagen och Världspostfördragen är Posten ersättningskyldig för förlust, minskning, skada brev eller försening av brev endast om ersättning avtalats mellan Posten och avsändaren. Det framgår av särskilda villkor vilka brev som Posten åtar sig ersättningskyldighet för. Av de särskilda villkoren framgår även ersättningskyldighetens omfattning.

Det finns inte någon lag- eller konventionsgrundad rättighet för kunden att utvidga den ersättningskyldighet som åligger Posten enligt föregående stycke – oavsett på vilken grund ersättningskyldigheten görs gällande.

5.3.3.4 Utrikes paket

Postens ansvar för utrikes paket som är föremål för postbefordran framgår av de särskilda villkor som gäller för respektive tjänst samt av postlagen och Världspostfördragen.

Det finns inte någon lag- eller konventionsgrundad rättighet för kunden att utvidga det ansvar som åligger Posten enligt föregående stycke – oavsett på vilken grund ansvaret görs gällande.

Postens ansvar för sådana utrikes paket som inte är föremål för postbefordran framgår av de särskilda villkor som gäller för respektive tjänst samt av tillämplig internationell trans-

porträttslig konvention. Om det är oklart var förlusten, minskningen, skadan eller förseningen uppstod eller om Posten är ersättningskyldig utan att något visst transportmedel använts, ansvarar posten enligt vad som anges i CMR-konventionen.

5.3.3.5 Övriga försändelser

Posten är ersättningskyldig för förlust, minskning, skada eller försening av övriga försändelser (t ex oadresserad försändelse) endast om ersättning avtalats mellan Posten och avsändaren. Det framgår av särskilda villkor vilka övriga försändelser som Posten åtar sig ersättningskyldighet för. Av de särskilda villkoren framgår även ersättningskyldighetens omfattning.

5.4 Ansvarsfrihet och begränsningar m m

Av transporträttslig lagstiftning och Världspostfördragen framgår att Posten dels har rätt att begränsa sitt ansvar till visst högsta belopp, dels är fri från ansvar om vissa förutsättningar föreligger. Posten har också i de särskilda villkoren för tjänsterna och i PAKN uppställt bestämmelser om begränsningar och ansvarsfrihet.

5.4.1 Frihet från ansvar

Posten är fri från ansvar om Posten varit normalt aktsam.

Posten är dessutom fri från ansvar om förlusten, minskningen, skadan eller förseningen har orsakats av

- avsändarens eller mottagarens fel eller försummelse,
- felaktigt eller ofullständig adressering eller märkning av försändelsen,
- utebliven utdelning av försändelsen p g a att denna är obeställbar,
- felaktiga eller ofullständiga uppgifter om godset,
- handhavande, lastning, stuvning eller lossning av godset som ombesörjts av avsändaren eller mottagaren eller någon som handlar för avsändarens eller mottagarens räkning,
- godsets egen naturliga beskaffenhet att lätt fördrivas, till exempel genom bräckage, läckage, självantändning, förruttnelse, rost, jäsnung, avdunstning samt känslighet för kyla, värme eller fukt,
- frånvaro av förpackning eller bristfällig förpackning,
- att Posten inte kunnat lämna ut försändelse inom utfäst tid p g a att sedvanlig kontroll av check eller annat betalningsmedel inte kunnat ske inom nämnda tid eller
- förhållanden utanför Postens kontroll som Posten inte kunnat undvika och vars följderna Posten inte kunnat förebygga.

Posten har inte något ansvar för en försändelse som innehåller farligt eller förbudigt gods i strid med bestämmelserna i p 5.1 ovan eller gods vars värde överstiger det högsta tillåtna marknadsvärdet.

Posten ansvarar inte för uppkomna indirekta skador eller följdskador, t ex utebliven handelsvinst, förlorad marknad eller annan liknande skada eller förlust.

Posten ansvarar inte för skador som uppkommer av att någon efter utlämnande använder innehållet i en försändelse för att företa rättshandlingar olagligen eller utan befogenhet eller behörighet.

5.4.2 Ersättningens storlek

5.4.2.1 Förlust, minskning och skada

Om förlust av försändelse eller minskad eller skadad försändelse enligt bestämmelserna ovan ger kunden rätt till ersättning ska ersättningen, om inte annat framgår i p 5.4, beräknas efter det lägsta av försändelsens fakturavärde och marknadsvärde på inlämningsorten vid den tid då Posten tog emot försändelsen till befordran; vid minskning och skada dock högst till den del som motsvarar värdeminskningen.

För paket återbetalas också den frakt som erlagts för försändelsen, vid minskning och skada dock endast till den del som motsvarar minskningen eller skadan.

5.4.2.2 Försening

Om försening av försändelse enligt bestämmelserna ovan ger kunden rätt till ersättning ska ersättningen uppgå högst till den ersättning som kunden erlagt till Posten för försändelsen.

5.4.3 Ansvarsbegränsningar

Ersättning kan aldrig erhållas för annat än styrkta skador.

I de fall Posten ansvarar för innehållet i en försändelse är ansvaret begränsat till det lägsta av följande.

- Det angivna marknadsvärdet
- Det högsta tillåtna marknadsvärdet
- Det styrkta marknadsvärdet
- Den ansvarsbegränsning som anges i de särskilda villkoren för tjänsten

5.4.4 Reparation

Om Posten medgivit reparation av skadat gods utgår ersättning för styrkt reparationskostnader. Kostnader utöver den högsta ersättning som anges i denna p 5.4 ersätts inte.

5.5 Äganderättens övergång

Om Posten till fullo har ersatt en försändelse övergår äganderätten därtill till Posten om Posten så önskar.

5.6 Panträtt

Posten har panträtt i gods som är under Postens kontroll. Panträtten avser de fordringar Posten har mot avsändaren eller mottagaren i samband med uppdrag från kunden.

5.7 Retur av Lastbärare

Alla Lastbärare är Postens egendom och får endast användas för transport till och från Posten.

Kunden ansvarar för att samtliga Lastbärare snarast återlämnas till Posten oavsett om Kunden är avsändare eller mottagare. Kunden ansvarar också för att Kundens transportör lämnar/återlämnar Lastbärare till Posten.

Kunden ska erlägga en avgift till Posten på 4 000 kronor för varje icke återlämnad Lastbärare förutom transportlådor för vilka avgiften är 100 kronor. För andra Lastbärare än transportlådor som återlämnas efter att avgiften erlagts återbetalar Posten vid anfordran erlagd avgift med avdrag för dröjsmåls- och expeditionsavgift om 500 kronor respektive 25 kronor.

6. Särskilt om elektroniska och övriga tjänster

I p 6.1-6.3 regleras elektroniska tjänster medan p 6.4-6.5 reglerar både elektroniska och övriga tjänster.

6.1 Tillstånd och avgifter

Kunden ansvarar för att erforderliga tillstånd från myndigheter och andra föreligger och att eventuella avgifter till annan än Posten förenade med utnyttjandet av tjänsten erläggs.

6.2 Utrustning och programvara

I den mån tjänsten innebär att kunden tillhandahåller egen utrustning eller programvara ansvarar kunden för denna enligt följande.

- Utrustning och programvara ska uppfylla de tekniska specifikationer som Posten från tid till annan må meddela.
- Utrustning och programvara får inte innehålla datavirus eller liknande.
- Utrustning och programvara ska klara korrekt datumhantering.
- Utrustning och programvara ska, om Posten begär det, godkännas enligt Postens

vid var tid gällande rutiner, före uppkoppling mot Posten.

Uppstår störning eller fel i tjänsten genom att kunden tillhandahållit felaktigt eller inte godkänd utrustning/programvara eller genom annan åtgärd eller underlåtenhet från kundens sida ska kunden genast vidta relevant felsökning och korrigerig. För det fall sådan felsökning och korrigerig inte är tillräcklig får Posten stänga av kunden från tjänsten. Posten har rätt att – men är inte skyldig att – avhjälpa störningen eller felet. Posten är därvid berättigad till ersättning för felavhjälpning enligt gällande prislista.

Har Posten tillhandahållit utrustning för utnyttjande av tjänsten, ska den återlämnas då kundens tillgång till tjänsten upphör, om inte annat särskilt överenskommits.

6.3 Marknadsföring och publicering

I de fall kunden använder Postens tjänster för att marknadsföra varor och tjänster på Internet eller i andra elektroniska media eller för att publicera annat material i sådana media åligger det kunden att tillse att det publicerade materialets innehåll och utformning (gemensamt "Materialet") står i enlighet med denna punkt.

- Materialet får inte göra intrång i upphovsrätt, rätt till varumärke eller i andra immateriella rättigheter.
- Materialet får inte strida mot lag, förordning, myndighetsanvisning, bruk eller sedvänja såsom exempelvis marknadsföringslagen och god marknadsföringssed
- Materialet får inte riskera att väcka förgelse.
- Materialet får inte innehålla personuppgifter strid med personuppgiftslagen.
- Materialet får inte innehålla oriktiga uppgifter.
- Materialet får inte innehålla inslag av pornografi, våld eller hets mot folkgrupp.
- Materialet får inte strida mot de närmare riktlinjer för publicering av material genom Postens tjänster som Posten må tillämpa från tid till annan.
- Det ska klart framgå att Posten inte är avsändare av Materialet.
- I anslutning till Materialet ska kunden uppgge en e-postadress till vilken besökare kan vända sig vid eventuella förfrågningar rörande Materialet.

Om Posten anser att Materialet eller kundens nyttjande av tjänsten i övrigt står i strid med denna punkt eller vad som i övrigt överenskommits ska kunden genast vidta korrigerig. För det fall Posten anser att sådan korrigerig inte är tillräcklig får Posten stänga av kunden från tjänsten och/eller omedelbart upphöra med publicering av Materialet.

6.4 Ansvar

Posten ansvarar för tjänsterna endast i den utsträckning som uttryckligen anges i de särskilda villkoren för tjänsten.

Kunden förbinder sig att hålla Posten skadeslös för alla kostnader och all övrig all skada som åsamkas Posten med anledning av kundens utnyttjande av tjänsten i strid med Avtalet.

6.5 Ansvarsfrihet och ansvarsbegränsningar

Posten är fri från ansvar om Posten varit normalt aktsam.

Posten är även fri från ansvar om felet eller bristen i tjänsten beror på omständighet utanför Postens kontroll som Posten inte skäligen kunde förväntas ha räknat med då tjänsten tillhandahålls och vars följderna Posten inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

Detsamma gäller om underleverantör eller ett ombud för Posten förhindras att utföra uppdrag för Postens räkning på grund av en sådan omständighet.

Om inte annat framgår av särskilda villkor är Postens ansvar begränsat till den ersättning

som kunden erlagt för tjänsten under den faktureringsperiod skadan inträffade.

Posten ansvarar inte i något fall för uppkomna indirekta skador eller följdskador, t ex utebliven handelsvinst, förlorad marknad eller annan liknande skada eller förlust.

7. Oförutsedda händelser

Om Posten vid utförande av sitt uppdrag tvingas att handla utan att först inhämta kundens eller i tillämpligt fall mottagarens instruktioner, sker detta på kundens respektive mottagarens risk och för dennes räkning.

8. Linje- och teletjänster

Kunden abonnerar själv på de linje- och teletjänster som behövs för att kunna kommunicera med Posten eller annan. Kunden betalar samtliga linje- och telekostnader för sådan kommunikation. Såvida annat inte har överenskommits, har Posten inte något ansvar för linje- och teletjänster.

9. Immateriella rättigheter och programvaror

Alla immateriella rättigheter och tekniska lösningar avseende Postens tjänster och tillhörande programvara är Postens egendom och överläts inte till kunden och får heller inte användas av kunden utöver vad som uttryckligen medges i Avtalet.

Kunden får således inte göra tillgängligt för allmänheten system, program, metoder, dokumentation och dylikt. Kunden äger inte heller modifiera, utveckla eller vidareupplåta tjänsten eller tillhörande programvara

Om Posten tillhandahåller programvara, har kunden rätt att utnyttja denna endast tillsammans med tjänsten och endast så länge kunden har tillgång till tjänsten, varefter programvaran och eventuella kopior genast ska återlämnas till Posten.

10. Sekretess

För Posten gäller postlagens, personuppgiftslagens och telelagens bestämmelser om sekretess. Detta innebär bland annat att Posten inte obehörigen får avslöja eller använda information om enskilda personers förbindelse med Posten som till exempel vilket innehåll ett meddelande haft eller vem som avsänt eller mottagit ett meddelande.

Posten och kunden får inte informera utomstående om Avtalet om det inte finns en skriftlig överenskommelse om detta. Detta gäller bara om inte annat föreskrivs i lag. Båda parter har dock rätt att lämna sådan information om Avtalet som behövs för att en leverantör eller uppdragstagare ska kunna utföra sitt uppdrag. Till sådan information hör inte prisuppgifter. Den leverantör eller uppdragstagare som får information om Avtalet måste också åläggas att följa sekretessbestämmelserna ovan. Posten får informera andra bolag i Posten om Avtalet.

Om någon av parterna åläggs att informera en myndighet om Avtalet ska detta göras med en begäran om att Avtalet ska vara sekretessbelagt hos myndigheten. Detta ska meddelas motparten skriftligt.

Kunden svarar för att dokumentation och instruktioner som tillhandahålls enligt avtal med Posten förvaras på ett betryggande sätt och inte kommer obehöriga personer tillhanda samt att sådan dokumentation och sådana instruktioner återlämnas till Posten vid Avtalets upphörande.

Posten ansvarar för data som lagras hos Posten enligt sina regler för datasäkerhet så att de inte förloras och så att ingen obehörig kommer åt dem. Posten ansvarar inte för överföringsfel, förvanskning eller förlust av data eller annars för säkerheten vid överföring av data i telenätet.

Bestämmelserna om sekretess i det här avsnittet gäller under avtalstiden och fem år därefter.

11. Ändringar och tillägg

PAKN och de Särskilda villkor som gäller för Avtalet (tillsammans "Kundvillkoren") publiceras på www.posten.se/kundvillkor. Kunden ansvarar för att hålla sig informerad om gällande villkor. Kunden som inte har tillgång till Internet kan beställa villkoren via Posten Kundtjänst, se p 19. Kunden är införstådd med att Kundvillkoren kan komma att ändras. Ändring kan ske på något av följande sätt.

Kundvillkoren kan ändras en gång per år genom publicering den första december på www.posten.se/kundvillkor. Vid publiceringen beskrivs ändringen. Ändringen träder normalt i kraft den första januari påföljande år såvida inte ett senare datum anges. När ändring trätt i kraft börjar villkoren gälla i ny version. Vill kunden inte acceptera ändringen har kunden rätt att omedelbart frånträda Avtalet. Kunden måste i så fall meddela Posten detta senast vardagen före ändringsdagen.

Oavsett vad som sägs i föregående stycke har Posten rätt att ändra Kundvillkoren vid andra och/eller fler tillfällen än vad som ovan anges om Posten bedömer att förändringen är nödvändig. I dessa fall samt i de fall Posten och Kunden har kommit överens om att föregående stycke inte ska tillämpas sker ändring på följande sätt. Posten skickar meddelande till kunden minst 30 dagar innan ändringen ska börja gälla. Vill kunden inte acceptera ändringen har kunden rätt att frånträda Avtalet den dagen ändringen ska börja gälla för den eller de tjänster som berörs av ändringen. Kunden måste i så fall meddela Posten detta senast vardagen före ändringsdagen.

Posten har inte rätt att tillämpa bestämmelserna i föregående stycken för att ändra kundens prisvillkor om inte detta uttryckligen framgår av Avtalet.

Posten har dock rätt att omedelbart ändra eller upphäva avtalsbestämmelser om detta föranleds av lag, förordning eller beslut från myndighet eller kommun inklusive prisändringar till följd av ändrade skatter eller andra pålagor. Posten äger dessutom rätt att förändra fraktpriiset som kompensation för ökade drivmedelskostnader, valutaförändringar och statliga pålagor utanför Postens kontroll alternativt ta ut en avgift (drivmedelstillägg "DMT") utöver överenskommet pris. Posten har även rätt att ändra denna avgift utan föregående meddelande till Kunden. DMT särredovisas på fakturaspecifikationen från Posten och tas ut på frakter.

12. Meddelanden

För båda parterna gäller att meddelanden till den andra parten ska skickas till adressen i Avtalet, till ny adress som meddelats sedan Avtalet ingåtts eller annars till den senast kända adressen.

13. Ändrade förhållanden

Kunden ska underrätta Posten om ändringar – särskilt beträffande namn eller firma, adress, samt i tillämpliga fall kontokort och kontonummer för autogiro – som har betydelse för Posten med anledning av avtal mellan parterna. Alla ändringar måste meddelas i god tid.

14. Överlåtelse

Kundens rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet får inte överlåtas på någon annan utan Postens skriftliga medgivande. Om kunden byter företagsform ska nytt avtal tecknas.

Posten har rätt att utan kundens godkännande, i ett eller flera steg, helt eller delvis överlåta sina rättigheter och skyldigheter till bolag inom Posten.

Posten äger vidare rätt att anlita underleverantör för fullgörande av sina skyldigheter.

15. Uppsägning i förtid

Part har rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande i följande fall.

- Motparten har väsentligt brustit i att fullgöra sina skyldigheter och har inte inom skälig tid efter påpekande rättat till bristen.
- Motparten har vållat likvidation, ansökt om eller försatts i konkurs, inlett förfarande om företagsrekonstruktion, inlett ackordsförhandlingar, inställt sina betalningar eller kan annars befaras vara på obestånd.
- Motparten är i dröjsmål med betalning i mer än tio dagar efter förfalldagen och har inte inom skälig tid efter påpekande rättat till bristen.

Om Avtalet sägs upp i förtid av Posten i enlighet med denna punkt berättigar det inte kunden till återbetalning av erlagda betalningar. Om Avtalet sägs upp i ordinarie ordning återbetalas erlagda avgifter för en tjänst i den mån avgifterna belöper på tiden efter det att Avtalet upphört för den tjänsten.

16. Reklamation

Om reklamation inte gjorts i tid kan felaktigheten inte göras gällande mot Posten.

16.1 Försändelser

En reklamation som gäller en förlorad, minskad, skadad eller försenad försändelse ska göras utan oskäligt uppehåll från det att förlusten, minskningen, skadan eller förseningen upptäckts eller borde ha upptäckts. Därvid gäller särskilt följande.

- Vid minskning eller skada som är synlig ska reklamation göras omedelbart vid försändelsens mottagande.
- Förseningar ska reklameras inom sju arbetsdagar från den dag försändelsen mottagits av eller aviserats adressaten.
- Vid minskning eller skada som inte är synlig ska reklamation göras inom sju arbetsdagar från försändelsens mottagande. Sker inte detta åligger det den som reklamerar att visa att skadan eller minskningen inträffat före mottagandet.
- Reklamationer kan inte göras senare än sex månader från den dag då försändelsen lämnades till postbefordran.

16.2 Elektroniska och övriga tjänster

- Reklamationer ska framställas till Posten utan oskäligt uppehåll. Anmärkningar och krav kan inte göras senare än sex månader från den dag då kunden fått eller borde fått kännedom om grunden för kravet

16.3 Fakturor

- Felaktigheter i en faktura eller annan betalningsanmaning från Posten måste reklameras senast på förfalldagen.

17. Preskription

Talan mot Posten ska väckas inom ett år från den dag som anges nedan. Om talan inte väcks i rätt tid går talerätten förlorad.

17.1 Försändelser

- Tiden ska räknas
- vid minskning, skada eller försening från dagen då försändelsen utlämnades till mottagaren
 - vid förlust från den dag försändelsen enligt p 5.3.2.3 ska anses förlorad.
 - vid oredovisat Postförsäkring från den dag försändelsen avlämnades till Posten för transport.

17.2 Elektroniska och övriga tjänster

Tiden ska räknas från den dag då kunden fått eller borde ha fått kännedom om grunden för kravet.

18. Tvist

Svensk materiell rätt ska tillämpas på Avtalet.

En eventuell tvist om hur Avtalet och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska tolkas och tillämpas ska – i den mån den inte kan lösas genom förhandlingar mellan parterna – i första hand hänskjutas till medling enligt Regler för Stockholms Handelskammarens Medlingsinstitut om inte någon av parterna när tvist uppkommit motsätter sig detta.

Om någon part motsätter sig medling eller om medlingen avbryts, ska tvist i andra hand avgöras

- av allmän domstol om den gäller anspråk som understiger 15 basbelopp enligt lagen om allmän försäkring eller
- genom skiljedom enligt reglerna för Stockholms Handelskammarens Skiljedomsinstitut om tvisten gäller anspråk på 15 basbelopp eller mer. Skiljeförfarandet ska äga rum i Stockholm.

19. Kundtjänst

Kundtjänst svarar på alla frågor om Postens tjänster. Information om tjänsterna finns även på Postens hemsida. Se kontaktuppgifter i sidhuvudet.