



Postens Allmänna Villkor (PAV)

Brev- och pakettjänster

PAV har utarbetats efter överenskommelse med Konsumentverket.

Innehåll:

1 Villkorens omfattning.....	1
2 Definitioner och ordförklaringar.....	1
3 Betalning av avgifter m m.....	1
4 Brevbefordran.....	2
5 Hinder mot postutdelning.....	2
6 Liggetid.....	2
7 Kwittering och legitimering.....	2
8 Försändelsers innehåll.....	2
9 Ansvar.....	2
10 Ansvarsfrihet och ansvarsbegränsningar.....	3
11 Ersättningens storlek.....	3
12 Ersättningsberättigad.....	3
13 Ränta och kostnadsersättning.....	3
14 Reklamation.....	4
15 Klagomål.....	4
16 Preskription.....	4
17 Om en förlorad försändelse kommer tillrätta.....	4
18 Tvist.....	4
19 Kontakt med Posten.....	4

1. Villkorens omfattning

Dessa Postens allmänna villkor ("PAV") gäller för befordran av försändelser som utförs av Posten AB (publ) och övriga bolag i Posten AB-koncernen ("Posten"). När Posten utför tjänster i enlighet med särskilt avtal som hänvisar till Postens Allmänna Kundvillkor för Näringsidkare och andra organisationer (PAKN) gäller dock PAKN.

De allmänna villkoren kompletteras av tjänstevillkor för de specifika tjänsterna. Information om tjänsterna kan fås via Postens hemsida www.posten.se/kundvillkor, Posten Kundtjänst eller Postens serviceställen. Tjänstevillkor har företräde framför PAV.

2. Definitioner och ordförklaringar

• *Avsändare*

Den som har uppdragit åt Posten att befordra en försändelse

• *Brev*

Adresserade försändelser som är inneslutna i kuvert eller annat omslag och som väger högst 2 kilo. Vykort, brevkort och liknande försändelser jämföras med brev. (Per definition i 3 § postlagen.)

• *Försändelse*

Brev, paket eller andra adresserade försändelser som hanteras i Postens verksamhet

• *Inrikes försändelse*

Försändelse som är postad i Sverige och adresserad till mottagare i Sverige

• *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 pakettjänster, t ex näringsidkare som på Postens uppdrag tar emot och lämnar ut försändelser för Postens räkning.

• *Tjänstevillkor*

All befordring av försändelser sker i enlighet med särskilda tjänstevillkor som med företräde framför PAV beskriver vad som gäller för varje tjänst.

• *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.

3. Betalning av avgifter m.m.

Brev ska frankeras med gällande porto. Porton och avgifter finns i portotabeller och prislistor som kan fås via Postens hemsida www.posten.se/kundvillkor, Posten Kundtjänst eller Postens serviceställen. Frimärken kan endast användas för frankering av brev. Frimärken/portomärken som är begagnade, överkursade eller trasiga eller har upphört att gälla är ogiltiga och får inte användas. (Anm. För blindskriftsförsändelser gäller tjänstevillkor.)

Checkar och postväxlar gäller som betalningsmedel med vissa begränsningar. Vid betalning av postförskott som överstiger tiotusen (10.000) kronor har Posten rätt att kräva att betalning sker med postväxel.

4. Brevbefordran

Brev lämnas i Postens brevlådor om inte annat framgår av tillämpliga tjänstevillkor. De tider för brevbefordran som är angivna på Postens brevlådor eller på annat sätt är normaltider; avvikelser kan förekomma.

Posten har endast skyldighet att befordra försändelser som är frankerade med gällande porto. I de fall Posten ändå befordrar försändelsen har avsändaren skyldighet att erlagga felande porto samt expeditionsavgift.

Posten delar ut brev och meddelanden om försändelser en gång per dygn, helgfri måndag – fredag, med undantag för vissa glesbygdssområden. Adressaten ska ordna så att utdelningen kan ske på ett enkelt sätt.

5. Hinder mot postutdelning

Vid hinder kan Posten ställa in postutdelningen. Hinder mot postutdelning är t ex låsta portar, faror eller hälsorisker för Postens personal, eller av Posten anlitat ombud och dennes personal samt postlådor som saknas, är olämpligt placerade eller har en konstruktion som försvårar eller gör det omöjligt att dela ut post i dem eller som kan medföra risk för att brevbärare skadas. Posten ska vidta rimliga åtgärder för att underrätta adressaten om inställd postutdelning och vilka åtgärder adressaten måste vidta för att undanröja hindret. Adressaten ska också ges möjlighet att hämta sin post.

6. Liggetid

För vissa försändelser får adressaten ett meddelande från Posten om att försändelsen finns att hämta på angivet Serviceställe. Dessa försändelser samt de som är adresserade till poste restante finns kvar hos Posten under liggetiden.

För de flesta försändelser, inkl. retur försändelser, är liggetiden 30 dagar från ankomstdagen. För vissa försändelser är liggetiden dock 14 dagar. Efter utgången av liggetiden returneras försändelsen till avsändaren. När liggetiden för ett paket från utlandet har gått ut, behandlas det enligt avsändarens anvisningar.

Liggetiden för utrikes försändelser varierar, men är i allmänhet en månad.

En avsändare kan begära förkortad liggetid för alla försändelser till utlandet som adressaten ska hämta på ett postkontor. En sådan begäran görs på adressidan av försändelsen och på adresskortet/fraktsedeln på ett språk som man förstår i adresslandet.

Bestämmelser om hanteringen av obeställbara brev finns i postlagen. Posten ska enligt dessa bestämmelser om möjligt returnera ett obeställbart brev till avsändaren eller, om dennes adress inte är känd, skicka brevet till Post- och Telestyrelsen.

7. Kvittering och legitimering

Adressaten, eller behörig företrädare för denne, t ex fullmaktshavare, ska kvittera försändelser om Posten begär det.

Den som kvitterar en försändelse ska kunna styrka sin identitet genom en giltig legitimationshandling.

Följande handlingar accepterar Posten som legitimation:

- Postens eller bankernas identitetskort.
- Annat SIS-märkt identitetskort.
- Tjänstekort framställt av AB ID-kort.
- Svenska körkort.
- Svenska pass utfärdade från och med 1998.
- EU-pass med vinröd pärm (samtliga pass inom EU utfärdas enligt gemensam standard).
- Helplastat nationellt ID-kort som är utfärdat i EU/EES-land (av samma typ som svenskt körkort och postens ID-kort).
- Vissa övriga utländska legitimationshandlingar efter Postens avgörande.

8. Försändelsers innehåll

Avsändaren är skyldig att tillse att försändelsen inte har innehåll som strider mot bestämmelserna i denna punkt. Posten åtar sig inte något ansvar för en försändelse med innehåll som strider mot denna punkt. Avsändaren ska ersätta Posten för all skada som uppkommer av att avsändaren bryter mot de angivna bestämmelserna.

8.1 Farligt innehåll

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. Närmare upplysningar om farligt gods kan lämnas av Statens Räddningsverk, 651 80 Karlstad, telefon 054-13 50 00, www.srv.se.

8.2 Förbudet innehåll

Följande innehåll får inte sändas med Posten om det inte särskilt tillåts i tjänstevillkoren:

- 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.
- Biologiska ämnen som är smittförande samt diagnostiska prover som inte är förpackade enligt IATA:s förpackningsinstruktioner. Närmare upplysningar om biologiska ämnen och förpackningar lämnas av Posten Kundtjänst eller av Smittskyddsinstitutet, 171 82 Solna, 08-457 23 00, www.smittskyddsinstitutet.se.

Annat innehåll kan vara förbudet enligt tjänstevillkoren.

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.

8.3 Högsta tillåtna värde

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

9. Ansvar

9.1 Ansvarsperioden

Postens ansvar för försändelse inträder när Posten tar emot försändelsen och upphör då försändelsen lämnats ut till den angivna adressen, dock inte nödvändigtvis till den angivna adressaten personligen. För försändelse som avhämtas på ett av Postens serviceställen eller annat utlämningsställe upphör ansvaret vid utlämnandet av försändelsen. Postens ansvar upphör också när försändelsen är att anse som obeställbar och lämnats åter till avsändaren eller sänts till Post- och Telestyrelsen.

9.2 Vissa definitioner

Med försenad försändelse avses en försändelse som varken har lämnats ut till adressaten eller som adressaten fått meddelande om inom den tid som är angiven i de tjänstevillkor som gäller för tjänsten. För vissa tjänster anges normala leveranstider. Överskridande av normal leveranstid medför inte automatiskt att försändelsen skall anses försenad.

Med förlorad försändelse avses en försändelse som inom nedan föreskriven tid av Posten varken

- lämnats ut till adressaten,
- adressaten fått meddelande om och som finns för avhämtning,
- returnerats till avsändaren eller
- skickats till Post- och Telestyrelsen som obeställbar.

Den föreskrivna tiden är:

- 30 dagar för Inrikes försändelser, och
- två månader för Utrikes försändelser.

Tiden skall räknas från det att försändelsen mottagits. För Utrikes försändelser skall dock tiden räknas från reklamationsdagen.

9.3 Ansvar för inrikes brev

Enligt postlagen är Posten ersättningsskyldig för förlust av brev, skada på brev eller försening av brev endast om ersättning avtalats mellan Posten och avsändaren. I de fall Posten åtar sig ersättningsskyldighet för brev framgår detta av tjänstevillkor. I dessa fall framgår även ersättningsskyldighetens omfattning av tjänstevillkoren.

9.4 Ansvar för inrikes paket

Postens ersättningsskyldighet för förlust av paket, skada på paket eller försening av paket framgår av tjänstevillkor för respektive paket-tjänst. 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 ersättningsskyldig utan att något visst transportmedel använts, ansvarar Posten enligt vad som anges i lagen (1974:610) om inrikes vägtransport.

9.5 Ansvar för Utrikes försändelser

Postens ansvar för Utrikes försändelser (se definition i punkt 2) framgår av de tjänstevillkor som gäller för respektive brev- eller pakettjänst samt av postlagen och av Världspostfördragen.

9.6 Ansvar för postförsändelser från utlandet

För en minskad eller skadad försändelse från utlandet gäller de villkor som finns i Världspostfördragen. För förlorad försändelse från utlandet ansvarar postbefordringsföretaget i inlämningslandet.

10. Ansvarsfrihet och ansvarsbegränsningar

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 tjänstevillkoren för brev- och pakettjänsterna uppställt bestämmelser om begränsningar och ansvarsfrihet.

10.1 Allmänna befrielsegrunder

Posten är fri från ansvar i den mån förlusten, minskningen, skadan eller förseningen har orsakats av något av följande:

- Avsändarens eller adressatens fel eller försummelse.
- Att en försändelse är försedd med en felaktig, ofullständig eller otidlig adress.
- Utebliven utdelning av postförsändelse på grund av att denna är obeställbar.
- Utebliven utdelning av postförsändelse på grund av att hinder för postutdelning föreligger.
- Att försändelsen trots meddelande inte är avhämtad inom angiven liggetid.
- Handhavande, lastning, stuvning eller lossning av godset som ombesörjts av avsändaren eller adressaten eller någon som handlar för avsändarens eller adressatens räkning.
- Godsets egen naturliga beskaffenhet att lätt fördäras, till exempel genom bräckage, läckage, självantändning, förruttelse, rost, jäsnings, avdunstning samt känslighet för kyla, värme eller fukt.
- Olämplig eller bristfällig förpackning av godset.
- Hinder eller omständigheter utanför Postens kontroll som Posten skäligen inte kunde ha förväntats räkna med vid avtalets ingående och vars följder Posten heller inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

10.2 Försändelsens innehåll

Posten har inte något ansvar för en försändelse som innehåller farligt eller förbjudet gods eller gods vars värde inte obetydligt överstiger det högsta tillåtna marknadsvärdet.

10.3 Indirekta skador mm

Posten ansvarar inte – med undantag för vad som anges nedan om ränta och kostnadsersättning – för uppkomna kostnader, indirekta skador eller följdskadorna, t ex utebliven handelsvinst, förlorad marknad eller annan liknande skada eller förlust i näringsverksamhet.

10.4 Obehörigt förfogande

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.

11 Ersättningens storlek

Om inte annat framgår av tjänstevillkor beräknas ersättning för förlorad, minskad eller skadad försändelse efter det lägsta av godsets fakturavärde och godsets marknadsvärde på inlämningsorten vid den tid då Posten tog emot försändelsen till befordran, vid minskning och skada dock högst till det belopp som motsvarar värdeminskningen. För paket återbetalas också den frakt som erlagts för tjänsten, vid minskning och skada dock endast till den del som motsvarar minskningen eller skadan.

Ersättning kan aldrig erhållas för annat än verklig skada.

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 Tjänstevillkoren för tjänsten.

Värdet av en försändelse kan i vissa fall, t ex vid skador på konstalster, antikviteter eller samlarobjekt bestämmas av en opartisk värderingsman. Vid behov ombesörjer Posten i så fall att en handelskammare utser en opartisk värderingsman. Posten svarar för kostnaderna för värderingen.

Om försening av försändelse enligt tillämpliga bestämmelser ger rätt till ersättning ska ersättningen uppgå högst till den ersättning som erlagts till Posten för tjänsten.

Vissa ansvarsbegränsningar kan enligt transportlagstiftning sättas ur spel om kunden kan visa att en skada beror på att Posten antingen uppsåtligt orsakat skadan eller att Posten förfarit med en sådan vårdslöshet som är att beteckna som grov, jfr punkt 9.

12. Ersättningsberättigad

Det är avsändaren av en försändelse som, utom i fall enligt nästa stycke, är berättigad till den ersättning för minskning, skada, försening eller förlust av försändelsen som Posten är skyldig att betala enligt dessa allmänna villkor. För inrikes paket gäller dock att för det fall det är adressaten som lidit skada av minskning, skada, försening eller förlust kan det vara denne – och inte avsändaren – som är ersättningsberättigad.

För en försändelse som är utlämnad till adressaten och som blivit minskad eller skadad under posthantering är det adressaten som är berättigad till ersättning. För inrikes paket gäller dock att för det fall det är avsändaren som lidit skada av minskningen eller skadan kan det vara denne – och inte adressaten – som är ersättningsberättigad.

Avsändaren eller adressaten kan överlåta sitt ersättningskrav mot Posten till den av de båda som, enligt dessa villkor inte är ersättningsberättigad. En sådan överlåtelse ska vara skriftlig om Posten begär det.

13. Ränta och kostnadsersättning

Ersättningsbelopp för en minskad, skadad, försenad eller förlorad försändelse skall utbetalas inom 30 dagar från den dag borgenären har framställt krav på ersättning och lagt fram utredning som med hänsyn till omständigheterna skäligen kan begäras av honom. För utrikes försändelser skall dock tiden vara två månader. Sker inte betalning i rätt tid utgår ränta därefter tills betalning sker. Ränta beräknas enligt den vid varje tid gällande referensräntan med ett tillägg av åtta procentenheter.

Den som enligt dessa allmänna villkor har rätt till ersättning för förlorad, minskad, skadad eller försenad försändelse, har också rätt till er-

sättning för styrka och rimliga kostnader samt för löneavdrag eller därmed jämförbar styrkt och nödvändig inkomstförlust på grund av åtgärder vid reklamation eller skadereglering. Vad som sägs i denna punkt gäller inte näringsidkare i dennes yrkesmässiga verksamhet.

Avsändaren – och i förekommande fall adressaten – är skyldig att vidta skäligen åtgärder för att begränsa skador. Även Posten är skyldig att vidta skäligen åtgärder för att begränsa skador. Den som försummar sin skyldighet, får själv bära en motsvarande del av kostnaden för skadan.

14. Reklamation

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.

För näringsidkare gäller särskilt följande:

- Vid minskning eller skada som är synlig ska reklamation göras omedelbart.
- Förseningar ska reklameras inom sju arbetsdagar.
- Vid minskning eller skada som inte är synlig ska reklamation göras inom sju arbetsdagar. Sker inte detta åligger det den som reklameras 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.

Om reklamation inte görs i rätt tid går rätten att åberopa felet förlorad.

En reklamation som inte görs direkt vid mottagandet av försändelse kan i första hand göras via Postens webbplats www.posten.se eller hos Posten Kundtjänst, se punkt 19.

Vid reklamation ska inlämningskvitto samt kvitto, faktura eller andra handlingar som styrker värdet av godset visas upp, om Posten begär det.

15. Klagomål

Den som i andra fall än vid reklamation vill framföra klagomål beträffande Postens tjänster eller service kan göra detta via Postens webbplats www.posten.se eller hos Posten Kundtjänst, se punkt 19.

16. Preskription

För näringsidkare gäller att talan mot Posten ska väckas vid allmän domstol inom ett år. För konsumenterna gäller lagstadgad preskriptionstid.

Vid minskning, skada eller försening räknas tiden från dagen då försändelsen utlämnades till adressaten. Vid förlust räknas tiden från dagen då försändelsen ska anses förlorad enligt punkten 9.2. Om talan inte väcks i rätt tid går talerätten förlorad.

17. Om en förlorad försändelse kommer tillrätta

Den som fått ersättning för en förlorad försändelse får också underrättelse för det fall försändelsen skulle komma tillrätta inom ett år efter den dag då Posten betalade ut ersättningen.

Den som fått underrättelse om att en förlorad försändelse kommit tillrätta kan, inom tre månader därefter, lösa ut försändelsen mot återbetalning av endast den del av ersättningen som Posten har betalat. Om försändelsen inte blir utlöst inom angiven tid, tillfaller den Posten.

18. Tvist

Uppkommer tvist ska parterna i första hand försöka lösa denna genom en frivillig överenskommelse. För att få hjälp att lösa tvisten på lokal nivå kan en konsument vända sig till de kommunala konsumentvägledarna. Om parterna inte kan enas kan tvisten prövas i Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm. Tvisten kan också prövas i allmän domstol.

19. Kontakt med Posten

Posten går alltid att kontakta via webbplatsen på Internet. Där finns även information om Postens tjänster.

www.posten.se

Posten Kundtjänst svarar på alla frågor om Postens tjänster. Posten Kundtjänst har personlig betjäning.

E-post

Privatpersoner: kundtjanst.privat@posten.se

Företag: kundtjanst.foretag@posten.se

Adress

Posten Kundtjänst, 105 00 Stockholm

Telefon

Privatpersoner: 020-23 22 21

Företag: 020-23 22 20

Fax

08-28 81 77

