posten Vi lever for å levere

Standardvilkår for de leveringspliktige tjenestene

Postens generelle leveringsvilkår

Les mer på: posten.no

1 – Definisjoner

1.1 **Posten:** Posten Norge AS.

1.2 **Postsending:**

1.2.1 **Registrert postsending:** Postsending som det gis kvittering for ved innlevering og som utleveres mot kvittering.

1.2.2 **Uregistrert postsending:** Postsending som det ikke gis kvittering for.

1.3 **Adressat:** Den fysiske eller juridiske personen som er angitt som mottaker på postsendingen.

1.4 **Avsender:** Den fysiske eller juridiske personen som er angitt som avsender på postsendingen eller som er opphavsmannen til sendingen.

1.5 **Ubesørgelig postsending:** Postsending hvor Posten ikke finner frem til adressat eller avsender. En postsending er også ubesørgelig når verken adressat eller avsender vil motta sendingen, jf. punkt 12.

1.6 **Leveringspliktige tjenester:**
Tjenester omfattet av Postens formidlingsplikt, jf. punkt 3.
Formidling av følgende adresserte postsendinger:

- Prioritert brevpost inntil 2 kg
- Uprioritert brevpost inntil 2 kg
- Lettgods inntil 20 kg
- Formidling av aviser og blad i abonnement inntil 2 kg som prioritert og uprioritert post
- Rekommandert sending inntil 2 kg
- Verdibrev inntil 2 kg
- Postoppkrav for sendinger inntil 20 kg (bare innenlands)

Tjenester for blinde og svaksynte:
Sendinger med blindeskrift, lydbøker o.l. er på bestemte vilkår fritatt for porto.

For leveringspliktige tjenester skal Posten tilby ettersending (varig og midlertidig) og oppbevaring, samt retur ved ukjent adressat eller dersom adressaten ikke ønsker å motta sendingen. I særlige tilfeller kan Posten også tilby tilsvarende tjenester som ikke regnes som leveringspliktige.

2 – Anvendelse

2.1 Postens generelle leveringsvilkår er standardvilkår for de leveringspliktige tjenestene.

2.2 Postens formidling av postsendinger utføres etter de generelle leveringsvilkår som er beskrevet i det følgende. I tillegg til disse generelle vilkårene foreligger produktvilkår, prisliste, brosjyrer og annet produktbeskrivende materiell som også vil regulere avtaleforholdet mot Posten.

2.3 Om det inngås skriftlig avtale mellom Posten og næringsdrivende,

går den skriftlige avtalen ved motstrid foran disse generelle leveringsvilkårene.

3 – Postens formidlingsplikt

3.1 Posten skal tilby formidling av leveringspliktige postsendinger til rimelig pris og god kvalitet for enhver fysisk eller juridisk person.

4 – Krav til postsendinger

4.1 Posten kan nekte formidling av postsendinger som på grunn av sitt innhold, emballasje eller av andre årsaker ikke er egnet for fremsending.

4.2 Postsendinger må ikke forvolde skade på personer, andre postsendinger eller gjenstander. Avsender kan bli holdt erstatningsansvarlig for skade som oppstår i slike tilfeller.

4.3 Postsendinger må være innenfor gjeldende mål og vektgrenser. Informasjon finnes i produktvilkårene og prislisten som er tilgjengelige på Postens salgssteder og internettsider, jf. punkt 19.

4.4 Avsender har ansvaret for at adressatens navn og leveringsadresse er korrekt angitt på postsendingen og tilhørende dokumenter.

4.5 Penger må sendes som verdibrev, jf. punkt 1.6.

5 – Priser

5.1 Pris for formidling av postsendinger er fastsatt i prislistene som finnes på Postens salgssteder og internettsider, jf. punkt 19.

5.2 Posten har rett til å endre prisene.

5.3 Prisøkninger på leveringspliktige tjenester skal varsles minst 2 måneder før endringene trer i kraft.

6 – Betaling

6.1 Betaling skal skje i henhold til prislistene. Avsender er ansvarlig for riktig betaling; enten med gyldige frimerker, frankeringsmaskin, ferdigfrankert emballasje, blanketter/etiketter med frankeringsverdi eller at avsender blir fakturert.

6.2 Avsender er ansvarlig for at postsendingen er riktig frankert, og må betale manglende frankering og tilleggsavgift dersom postsendingen er underfrankert.

6.3 Er avsender ukjent, kreves manglende frankering og tilleggsavgift opp hos adressaten.

6.4 En sending som har vært riktig utlevert, og som innleveres for ny framsending, skal det betales ny porto for.

6.5 Posten tilbyr formidling av visse typer postsendinger og -tjenester vederlags fritt til blinde og svaksynte. Opplysninger om omfanget av ordningen gis gjennom Postens informasjonskanaler, jf. punkt 19.

7 – Innlevering av postsendinger

Posten skal tilby god tilgjengelighet for innlevering av postsendinger gjennom et tilstrekkelig antall innsamlingspostkasser og innleveringsfunksjoner på ekspedisjonssteder/terminaler. Enkeltsendinger kan også innleveres til landpost-budene. Frister for innlevering skal gjøres kjent der postsendinger innleveres.
Posten skal på en hensiktsmessig måte varsle kundene ved omlegginger av de faste salgsstedene, vesentlige endringer i landpostrutene og om mulig endring av innsamlingspostkassene, senest 2 måneder før de iverksettes. Varsling kan unnlates dersom endringene åpenbart innebærer bedret tilgjengelighet for alle kundegrupper.

8 – Fremsendingstid
Posten angir fremsendingstiden for den enkelte sendingstype. Fremsendingstiden for postsendinger er avhengig av innleveringssted, utleveringssted og det servicenivå/sendingstype som avsenderen har valgt/betalt for. Fremsendingstiden forutsetter at innleveringsfristene overholdes, jf. punkt 7.3.
Ytterligere informasjon om fremsendingstid kan fås ved bruk av Postens informasjonskanaler, jf. punkt 19. Fremsendingstiden for prioritert brevpost er gjenstand for objektive målinger i samsvar med europeisk standard EN 13850.

9 – Retur og tilbakekalling av postsendinger
Postsendinger med ukjent adressat, eller som adressaten ikke ønsker å motta, returneres om mulig til avsender.

For de fleste postsendinger kan avsenderen, så lenge sendingen ikke er utlevert til adressaten og mot betaling av et gebyr, kreve:
- Sendingen returnert til avsenderen (tilbakekalling)
- Endring/oppretting av adresse underveis

Navn på adressat kan ikke endres under fremsending.

10 – Utlevering av postsendinger
10.1 Prioritert brevpost utleveres alle hverdager, inklusive lørdager. Dersom det foreligger ekstraordinære omstendigheter eller særlige geografiske forhold, kan utleveringen begrenses til færre dager i uken. Ved ekstraordinære omstendigheter som gjør utlevering umulig eller urimelig kostnadskrevende, kan Posten innstille utleveringen så lenge den ekstraordinære omstendigheten varer.
10.2 Brevpost utleveres til adressatens postadresse, som enten kan være til postkasse eller postboks. Mottaker av postsendinger er ansvarlig for oppsetting, vedlikehold samt merking av egen postkasse. Ved utilstrekkelig merking av postkassen, eller at Posten heller ikke har registrert at vedkommende bor på adressen, kan posten bli returnert til avsender. Retningslinjer for plassering og merking av postkasser gis gjennom

Postens informasjonskanaler, jf. punkt 19.

10.3 Ved varige begrensninger i utleveringshyppigheten skal adressaten underrettes om dette snarest mulig med orientering om årsak, klagemuligheter og alternativt utleveringssted.

10.4 Visse typer postsendinger må hentes på det lokale salgsstedet. Adressaten får da formidlet en hentemelding til sin postadresse. Dersom postsendingen etter en påminnelse ikke blir hentet, vil den bli returnert til avsender ved utløpet av hentefristen angitt på hentemeldingen.

10.5 På steder med landpostbud blir registrerte postsendinger utlevert direkte til adressatens bolig. Adressater som ikke er tilstede ved leveringsforsøket og adressater som bor innenfor en grense på 1000 m fra det lokale salgsstedet, må hente registrerte sendinger her. Adressaten får i de sistnevnte tilfellene formidlet en hentemelding.

10.6 Ved utlevering av registrerte postsendinger kan adressaten pålegges å legitimere seg. Dersom en annen enn adressaten henter sendingen, må fullmakt fremvises.

11 – Ettersending og oppbevaring av postsendinger

11.1 Posten tilbyr ettersending og/eller oppbevaring av post. Nærmere opplysninger om tjenesten gis på Postens salgssteder og internettsider, jf. punkt 19.

12 – Ubesørgelige postsendinger

12.1 Bestemmelser om ubesørgelig post er gitt i postloven § 11. Posten har ikke adgang til å åpne postsendinger. I de tilfeller hvor det er nødvendig å finne fram til adressat eller avsender, kan postsendinger likevel åpnes av Posten.

12.2 En postsending som Posten har åpnet, og som det ikke lykkes å finne adressat eller avsender til, vil bli oppbevart av Posten i seks måneder fra innleveringsdato. Pakker vil bli oppbevart i et år fra innleveringsdato. Rekommanderte brev og verdisendinger oppbevares i tre år fra innleveringsdato.

12.3 Om ingen krever postsendingen utlevert innen fristen, vil den bli destruert eller tilfalle Posten.

13 – Postens erstatningsansvar for postsendinger

13.1 Postens erstatningsansvar følger av postloven § 22 og postforskriften § 14.

13.2 Postens ansvar for en postsending inntrer når sendingen er mottatt av Posten. Postens ansvar for en postsending opphører når sendingen er:

- Utlevert til adressaten
- Stilt til adressatens rådighet på en adresse som denne har oppgitt
- Returnert og utlevert til avsender

13.3 Ansvaret gjelder med de begrensninger som følger av punktene 14, 15 og 18.

Uregistrerte postsendinger
Posten er ansvarlig for uregistrerte postsendinger som er skadet, kommet bort eller forsinket, dersom dette skyldes grov uaktsomhet fra Postens side.

Registrerte postsendinger
Posten er ansvarlig for registrerte postsendinger dersom disse er skadet, kommet bort eller forsinket. Ved forsinkelse av registrert postsending plikter Posten bare å yte erstatning dersom forsinkelsen skyldes grov uaktsomhet. Dersom en postsending til eller fra utlandet blir skadet, kommer bort eller blir forsinket mens den er i Postens varetekt, betales erstatning som for tilsvarende innenriks sending dersom dette gir høyere erstatning enn etter de regler som gjelder for internasjonale sendinger.

Forklaring av begreper
Med skadet menes en postsending som helt eller delvis har fått skadet sitt innhold.
Med kommet bort menes en postsending som ikke er utlevert til adressaten, eller stilt til dennes rådighet, eller som avsenderen ikke har fått i retur.
Med forsinket menes en postsending som ikke er utlevert/forsøkt utlevert til adressaten, eller stilt til dennes rådighet innen den tiden som er angitt å gjelde for den aktuelle postsendingen. Dersom en innenriks pakke blir forsinket, kan avsenderen kreve å få tilbakebetalt vederlaget/portoen dersom forsinkelsen ikke skyldes forhold utenfor Postens kontroll eller feil/mangelfull adressering. Dersom en postoppkravssending kommer bort, blir skadet eller forsinket, betaler Posten erstatning som for samme sendingstype uten postoppkrav. Blir oppkravssendingen utlevert uten at oppkravsbeløpet blir krevd inn, erstatter Posten det ikke innkrevde oppkravsbeløpet.

14 – Ansvarsbegrensning

14.1 Posten er ikke erstatningsansvarlig dersom skade, bortkomst eller forsinkelse skyldes:
- Feil eller forsømmelse fra kundens side
- Postsendingens egen beskaffenhet
- Utilstrekkelig emballasje
- Forhold som Posten verken kunne unngå eller avverge følgene av

14.2 Posten er ikke ansvarlig for følgeskader.

14.3 Følgende maksimumsbeløp gjelder:
- Verdisending: Det beløp sendingen er forsikret for (oppgitt verdi på sendingen), dog begrenset til kr 40.000,-
- Rekommandert brev: kr 1.000,-
- Pakker innenriks: kr 10.000,-

- Pakker til utlandet: SDR 40 pr pakke + SDR 4,50 pr kg.

15 – Beregning av erstatningens størrelse

15.1 Innenfor gjeldende maksimumsgrenser, jf. punkt 14.3, beregnes erstatningen etter innholdets faktiske verdi (omsetningsverdi) på det stedet og tidspunktet Posten tok imot postsendingen for formidling.

16 – Rettighetshaver til erstatning

16.1 Avsenderen er berettiget til erstatning. Er en postsending mottatt av adressaten, eller avsenderen har gitt avkall på erstatning til fordel for adressaten, er adressaten rettighetshaver.

17 – Endringer i Postens generelle leveringsvilkår

17.1 Posten har rett til å gjøre endringer i de generelle leveringsvilkårene.

18 – Klager og reklamasjon

18.1 Kunder som ønsker å klage over utførelsen av en tjeneste, kan kontakte Posten kundeservice på telefon 04004 eller Kristiansand.kundeservice@posten.no eller nærmeste salgssted. Klager kan også sendes til Posten Norge AS, Kristiansand kundeservice, Kjøita 19, 4630 Kristiansand.
Postens behandling følger prosedyrer som tilfredsstiller kravene i europeisk standard EN 14012 om klagebehandling i forbindelse med posttjenester. Postens avgjørelse i klagesaker skal begrunnes.

18.2 Ved avslag på klage, kan kunden be om ny klagebehandling, jf. punkt 18.1.

18.3 Etter postloven § 22 foreldes krav om erstatning etter ett år regnet fra dagen etter innlevering av postsendingen.

18.4 Reklamasjoner må fremsettes uten ugrunnet opphold.

19 – Postens informasjonskanaler

19.1 Det finnes informasjon om de leveringspliktige tjenestene i prislisten og produktvilkårene.

19.2 Informasjon gis også på:
- posten.no
- Posten kundesevice - Privatpersoner: 04004. Bedrifter: 04045
- Nærmeste salgssted

19.3 I tillegg vil landpostbudene være behjelpelige med informasjon.

posten Vi lever for å levere

PKM-340-11-A5

For mer informasjon se posten.no, eller besøk
Posten der du bor.

Gjelder fra 1. januar 2012