posten Vi lever for å levere

Standardvilkår for dei leveringspliktige tenestene

Postens generelle leveringsvilkår

Les meir på: posten.no

1 – Definisjonar

1.1 **Posten:** Posten Norge AS.

1.2 **Postsending:**

1.2.1 **Registrert postsending:** Postsending som det blir gjeve kvittering for ved innlevering og som blir utlevert mot kvittering.

1.2.2 **Uregistrert postsending:** Postsending som det ikkje blir gjeve kvittering for.

1.3 **Adressat:** Den fysiske eller juridiske personen som er oppgjeven som mottakar på postsendinga.

1.4 **Sendar:** Den fysiske eller juridiske personen som er oppgjeven som sendar på postsendinga eller som er opphavsmannen til sendinga.

1.5 **Ulevert postsending:** postsending der Posten ikkje finn fram til adressat eller sendar. Ei postsending er òg ulevert når korkje adressat eller sendar vil ta imot sendinga, jf. punkt 12.

1.6 **Leveringspliktige tenester:** tenester omfatta av Postens formidlingsplikt, jf. punkt 3.

Formidling av desse adresserte postsendingane:

- 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 sendingar inntil 20 kg (berre innanlands)

Tenester for blinde og svaksynte:
Sendingar med blindeskrift, lydbøker o.l. er på bestemte vilkår friteken for porto.

For leveringspliktige tenester skal Posten tilby ettersending (varig og midlertidig) og oppbevaring, samt retur ved ukjent adressat eller dersom adressaten ikkje ønskjer å ta imot sendinga. I særlege tilfelle kan Posten òg tilby tilsvarande tenester som ikkje blir rekna som leveringspliktige.

2 – Bruk

2.1 Postens generelle leveringsvilkår er standardvilkår for dei leveringspliktige tenestene.

2.2 Postens formidling av postsendingar blir utført etter dei generelle leveringvilkåra som det er gjort greie for nedanfor. I tillegg til desse generelle vilkåra finst det produktvilkår, prisliste, brosjyrar og anna produktskildrande materiell som òg vil regulere avtaletilhøvet mot Posten.'

2.3 Dersom det blir gjort ein skriftleg avtale mellom Posten og næringsdrivande, går den skriftlege avtalen ved motstrid framfor desse generelle leveringsvilkåra.

3 – Postens formidlingsplikt

3.1 Posten skal tilby formidling av leveringspliktige postsendingar til rimeleg pris og god kvalitet for alle fysiske og juridiske personar.

4 – Krav til postsendingar

4.1 Posten kan nekte å formidle postsendingar som på grunn av innhaldet, emballasjen eller av andre årsaker ikkje er eigna for framsending.

4.2 Postsendingar må ikkje valde skade på personar, andre postsendingar eller gjenstandar. Sendaren kan bli halden erstatningsansvarleg for skade som oppstår i slike tilfelle.

4.3 Postsendingar må vere innanfor dei måla og vektgrensene som gjeld. Informasjon finst i produktvilkåra og prislista som er tilgjengeleg på salsstadene og internettsidene til Posten, jf. punkt 19.

4.4 Sendaren har ansvaret for at namnet på adressaten og leveringsadressa er korrekt oppgjevne på postsendinga og på dokumenta som høyrer til.

4.5 Pengar må sendast som verdisending, jf. punkt 1.6.

5 – Prisar

5.1 Prisen for formidling av postsendingar er fastsett i prislista som finst på salsstadene og internettsidene til Posten, jf. punkt 19.

5.2 Posten har rett til å endre prisane.

5.3 Prisauke på leveringspliktige tenester skal varslast minst 2 månader før endringane trer i kraft.

6 – Betaling

6.1 Betaling skal skje etter prislistene. Sendaren er ansvarleg for rett betaling; anten med gyldige frimerke, frankeringsmaskin, ferdigfrankert emballasje, blankettar/etikettar med frankeringsverdi eller at sendar blir fakturert.

6.2 Sendaren er ansvarleg for at postsendinga er rett frankert, og må betale manglande frankering og tilleggsavgift dersom postsendinga er underfrankert.

6.3 Er sendar ukjent, blir manglande frankering og tilleggsavgift kravd opp hos adressaten.

6.4 Ei sending som er blitt rett utlevert, og som leverast inn for ny framsending, skal det betalast ny porto for.

6.5 Posten tilbyr formidling av visse typar postsendingar og –tenester vederlagsfritt til blinde og svaksynte. Opplysningar om omfanget av ordninga blir gjevne gjennom informasjonskanalane til Posten, jf. punkt 19.

7 – Innlevering av postsendingar

7.1 Posten skal gjere innlevering av postsendingar godt tilgjengeleg gjennom å ha

tilstrekkeleg mange nok innsamlingspostkasser og innleveringsfunksjonar på salsstader/terminalar.

7.2 Enkeltsendingar kan òg leverast inn til landpostboda.

7.3 Fristane for å levere inn skal gjerast kjende der postsendingar blir innleverte.

7.4 Posten skal på ein føremålstenleg måte varsle kundane om omleggingar av dei faste salsstadene, vesentlege endringar i landpostrutene og om mogleg endring av innsamlingspostkassene, seinast 2 månader før dei blir sette i verk. Varslinga kan sløyfast dersom det er tydeleg at endringane fører til betre tilgjenge for alle kundegrupper.

8 – Framsendingstid

8.1 Posten gjev opp framsendingstida for kvar enkelt sendingstype. Framsendingstida for postsendingar er avhengig av innleveringsstad, utleveringstad og det servicenivået/den sendingstypen som sendaren har valt/betalt for. Framsendingstida føreset at fristane for innlevering blir overhaldne, jf. punkt 7.3.

8.2 Meir informasjon om framsendingstida kan du få ved å bruke informasjonskanalane til Posten, jf. punkt 19.

8.3 Framsendingstida for prioritert brevpost blir objektivt målt i samsvar med europeisk standard EN 13850.

9 – Retur og tilbakekalling av postsendingar

9.1 Postsendingar med ukjend adressat, eller som adressaten ikkje ønskjer å ta imot, skal om mogleg returnerast til sendaren.

9.2 For dei fleste postsendingane kan sendaren, så lenge sendinga ikkje er levert ut til adressaten og mot å betale eit gebyr, krevje at sendinga blir:

- Returnert til sendaren (tilbakekalling)
- Endring/oppretting av adresse undervegs
  Namn på adressat kan ikkje endrast under framsending.

10 – Utlevering av postsendingar

10.1 Prioritert brevpost blir levert ut alle kvardagar, medrekna laurdagar. Dersom det ligg føre ekstraordinære omstende eller særlege geografiske tilhøve, kan utleveringa avgrensast til færre dagar i veka. Ved ekstraordinære omstende som gjer utlevering umogleg eller urimeleg kostnadskrevjande, kan Posten inn stille utleveringa så lenge det ekstraordinære omstendet varer.

10.2 Brevpost blir levert ut til postadressa til adressaten som anten kan vere til ei postkasse eller til ein postboks. Mottakaren av postsendingar har ansvaret for å setje opp, halde ved like samt merke si eiga postkasse. Ved utilstrekkeleg merking av postkassen, eller at Posten heller ikkje har registrert at vedkommande bur på adressa, kan posten bli returnert til sendar. Retningslinene for plassering av postkasser kan du få gjennom

informasjonskanalane til Posten, jf. punkt 19.

10.3 Når utleveringsfrekvensen blir varig redusert, skal adressaten få melding om dette snarast råd med orientering om årsaka, høvet til å klage og alternativ utleveringsstad.

10.4 Visse typar postsendingar må hentast på den lokale salsstaden. Adressaten får då formidla ei hentemelding til postadressa si. Dersom postsendinga ikkje blir henta etter ei påminning, vil ho bli returnert til sendaren når hentefristen som står på hentemeldinga, går ut.

10.5 På stader med landpostbod blir registrerte postsendingar utleverte direkte til bustaden til adressaten. Adressatar som ikkje er tilstades ved leveringsforsøket og adressatar som bur innanfor ei grense på 1000 m frå den lokale salsstaden, må hente registrerte sendingar her. I dei sistnemnde tilfella får adressaten formidla ei hentemelding.

10.6 Ved utlevering av registrerte postendingar kan adressaten påleggjast å legitimere seg. Dersom ein annan enn adressaten hentar sendinga, må fullmakt visast.

11 – Ettersending og oppbevaring av postsendingar

11.1 Posten tilbyr ettersending og/eller oppbevaring av post. Nærare opplysningar om tenesta kan du få på salsstadene og internettsidene til Posten, jf. punkt 19.

12 – Uleverte postsendingar

12.1 Føresegner om ulevert post er gjevne i postlova § 11. Posten har ikkje rett til å opne postsendingar. I dei tilfella der det er nødvendig for å finne fram til adressaten eller sendaren, kan Posten likevel opne postsendingar.

12.2 Ei postsending som Posten har opna, og som det ikkje har lykkast å finne adressaten eller sendaren til, vil bli oppbevart av Posten i seks månader frå innleveringsdatoen. Pakker vil bli oppbevart i eitt år frå innleveringsdatoen. Rekommanderte brev og verdisendingar vil bli oppbevart i tre år frå innleveringsdatoen.

12.3 Dersom ingen krev å få postsendinga utlevert innan fristen, vil ho bli destruert eller tilfalle Posten.

13 – Postens erstatningsansvar for postsendingar

13.1 Postens erstatningsansvar går fram av postlova § 22 og postforskrifta § 14.

13.2 Postens ansvar for ei postsending tek til å gjelde når Posten har teke imot sendinga. Postens ansvar for ei postsending fell bort når sendinga er:

- Utlevert til adressaten
- Stilt til rådvelde for adressaten på ei adresse han/ho har oppgjeve
- Returnert og utlevert til sendaren

13.3 Ansvaret gjeld med dei avgrensingane som går fram av punkta 14, 15 og 18.

Uregistrerte postsendingar
Posten er ansvarleg for uregistrerte postsendingar som er skadde, har kome bort eller er forseinka, dersom dette kjem av grov aktløyse frå Postens side.

Registrerte postsendingar
Posten er ansvarleg for registrerte postsendingar dersom desse er skadde, har kome bort eller er forseinka. Når ei registrert postsending blir forseinka, har Posten berre plikt til å gje erstatning dersom forseinkinga kjem av grov aktløyse. Dersom ei postsending til eller frå utlandet blir skadd, kjem bort eller blir forseinka medan Posten har hand om henne, vil erstatning bli betalt som for ei tilsvarande innanriks sending dersom dette gjev høgare erstatning enn etter dei reglane som gjeld for nternasjonale sendingar.

Forklåring av omgrep
Med skadd er det meint ei postsending som heilt eller delvis har fått skadd innhaldet sitt. Med bortkomen er det meint ei postsending som ikkje er utlevert til eller stilt til rådvelde for adressaten, eller som sendaren ikkje har fått i retur.
Med forseinka er det meint ei postsending som ikkje er utlevert/freista utlevert eller stilt til rådvelde for adressaten innan den tida som er oppgjeven som gjeldande for den aktuelle postsendinga. Dersom ei innanriks pakke blir forseinka, kan sendaren krevje å få vederlaget/portoen tilbake dersom forseinkinga ikkje kjem av tilhøve som Posten ikkje rår over eller av feil/mangelfull adressering. Dersom ei postoppkravssending kjem bort, blir skadd eller forseinka, betaler Posten erstatning som for same sendingstype utan postoppkrav. Blir oppkravssendinga levert ut utan at oppkravssummen blir kravd inn, erstattar Posten den ikkje innkravde oppkravssummen.

14 – Avgrensing av ansvar

14.1 Posten er ikkje erstatningsansvarleg dersom det at ei sending blir skadd, kjem bort eller blir forseinka kjem av:
- Feil eller forsømming frå kunden si side
- Eigenarten til sjølve postsendinga
- Utilstrekkeleg emballasje
- Tilhøve som Posten korkje kunne unngå eller hindre følgjene av

14.2 Posten er ikkje ansvarleg for følgjeskadar.

14.3 Desse maksimumssummane gjeld:
- Verdisending: Den summen sendinga er forsikra for (verdien som er oppgjeven på sendinga), men like fullt avgrensa til kr 40 000,-
- Rekommandert brev: kr 1 000,-
- Pakker innanriks: kr 10 000,-
- Pakker til utlandet: SDR 40 pr pakke + SDR 4,50 pr kg.

15 – Fastsetjing av storleiken på erstatninga

15.1 Innanfor dei gjeldande maksimumsgrensene, jf. punkt 14.3, blir erstatning utrekna

etter den faktiske verdien av innhaldet (omsetnadsverdi) på den staden og det tidspunktet då Posten tok imot postsendinga for formidling.

16 – Rettshavar til erstatning

16.1 Sendaren har rett til erstatning. Er ei postsending motteken av adressaten, eller har sendaren sagt frå seg erstatninga til fordel for adressaten, er adressaten rettshavar.

17 – Endringar i Postens generelle leveringsvilkår

17.1 Posten har rett til å gjere endringar i dei generelle leveringsvilkåra.

18 – Klager og reklamasjon

18.1 Kundar som ønskjer å klage over utføringa av ei teneste, kan ta kontakt med Posten kundeservice på telefon 04004 eller Kristiansand.kundeservice@posten.no eller næraste salsstad.
Klager kan òg sendast til: Posten Norge AS, Kristiansand kundeservice, Kjøita 19, 4630 Kristiansand.
Posten handsamar dei etter prosedyrar som fyller krava i europeisk standard EN 14012 om klagehandsaming i samband med posttenester.
Postens avgjer i klagesaker skal grunngjevast.

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

18.3 Etter postlova § 22 blir krav om erstatning forelda etter eitt år rekna frå dagen etter innlevering av postsendinga.

18.4 Reklamasjonar må leggjast fram utan grunnlaust opphald.

19 – Postens informasjonskanalar

19.1 Det finst informasjon om dei leveringspliktige tenestene i prislista og produktvilkåra.

19.2 Informasjon kan du òg få på:
- posten.no
- Posten kundesevice - Privatpersoner: 04004. Bedrifter: 04045
- Næraste salsstad

19.3 I tillegg vil landpostboda hjelpe deg med informasjon.

posten Vi lever for å levere

PKM-341-11-A5

For meir informasjon sjå posten.no, eller besøk Posten der du bur.

Gjelder frå 1. januar 2012