

Brukerguide

**Effektive logistikk løsninger
for norsk og nordisk næringsliv**



postnord

UR 90011

TG 9661

postnord

TG 9494

postnord

VOLVO

FH

UR 90011

Innhold

PostNords produktmatrise	4
Transportinformasjon	9
Transportvilkår	14
Kontaktadresser og telefonnumre	19

Vi kan by deg et nordisk logistikktilbud med et unikt nettverk og økt tilgjengelighet. Vår ambisjon er å være den beste samarbeidspartneren for deg som har virksomhet i Norge og Norden og har høye krav til logistikk. Det forutsetter at vi stadig utvikler fremtidsorienterte løsninger som skaper konkurransefortrinn. Noe som igjen krever at vi har et klart fremtidsbilde av ulike bransjer og enkeltbedrifter.

Vi tilbyr en komplett produktportefølje. Vårt oppdrag ligger imidlertid fast; vi skal hele tiden utvikle løsninger som skaper konkurransefordeler for våre kunder i form av økt leveringsservice og reduserte logistikkostnader. Denne Brukerguiden presenterer grunnelementene i PostNords samlede logistikktilbud.

Business to Business Parcel og Groupage

	PostNord Parcel	Groupage
Godstype	Alle typer gods unntatt levende dyr, farlig gods, kjøle- og frysegods, varmegods, flyttegods, alkohol og tobakksvarer og edle metaller (gull/sølv).	Alle typer gods unntatt levende dyr, farlig gods, kjøle- og frysegods, varmegods, flyttegods, alkohol og tobakksvarer og edle metaller (gull/sølv).
Produktforutsetning	Kun mellom næringsdrivende. Avtale må være inngått. Kun en kolli per sending.	Kun mellom næringsdrivende.
Geografi	Hele Norge	Hele Norge
Transporttid	Se Ruteplan på: postnord.no	Se Ruteplan på: postnord.no/verktøy/transport-og-sporings-verktoy <ul style="list-style-type: none">- Groupage/Spesialfrakt: Transporttid oppgitt i Ruteplan + inntil 1 dag- PostNord farlig gods: Transporttid kan være noe lenger enn oppgitt i Ruteplan, grunnet samlastingsforbud av enkelte stoffer
Vekt/Mål/Volum	<ul style="list-style-type: none">- Maks fraktberegningsvekt: vekt 35 kg- Maks mål: lengde + omkrets 360 cm- Ingen side over 175 cm	<ul style="list-style-type: none">- Groupage: Normalt 0 - 2500 kg Maks 1000 kg virkelig vekt per kolli. Ingen sider over 240 cm. Kun en side over 200 cm. Kun to sider over 100 cm. Når ett eller flere kolli i sendingen overstiger ovennevnte spesifikasjoner, avregnes sendingen automatisk som Groupage/Spesialfrakt.- Groupage/Parcel over 35 kg: Krever avtale. Dersom det ikke er registrert spesifikk avtale på kundenummeret for Groupage/Parcel over 35 kg, beregnes sendingen som Groupage. Forøvrig samme mål/vekt spesifikasjoner som Groupage- Groupage/Spesialfrakt: Maks 2000 kg virkelig vekt per kolli. Ingen sider over 750 cm. Kun en side over 240 cm.
Volumberegning	1 m ³ = 286 kg (1:3,5)	1 m ³ = 286 kg (1:3,5)
Tilleggstenester/Info	Se egen side for dette.	Se egen side for dette.

Business to Business

Groupage, Partloads og Termo

	Pallett innland	Partloads innland	Termo
Godstype	Alle typer gods unntatt levende dyr, kjøle- og frysegods og flyttegods	Alle typer gods unntatt levende dyr og flyttegods	Alle typer gods innen varme, kjøll og frys
Produktforutsetning	Kun mellom næringsdrivende	<ul style="list-style-type: none"> - Alle typer transport- og logistikk-løsninger der fraktbetaler er næringsdrivende - Der transportene påberoper materiell utover normal standard (Container, semitrailer ol), må dette avtales særskilt (lift, kran etc). 	Kun mellom næringsdrivende
Geografi	Hele Norge	Hele Norge	Hele verden
Transporttid	Se Ruteplan på: postnordlogistics.no/transporttid . <ul style="list-style-type: none"> - GROUPAGE/Spesialfrakt: Transporttid oppgitt i Ruteplan + inntil 1 dag - PostNord Farlig gods: Transporttid kan være noe lenger enn oppgitt i Ruteplan, grunnet samlastingsforbud av enkelte stoffer 	Ikke gjeldende ruteplan	Etter nærmere avtale
Vekt/Mål/Volum	<ul style="list-style-type: none"> - PALLET: Maks 1000 kg virkelig vekt per pall. Euro pall størrelse = 80 x 120 cm. Maks høyde 200 cm. Når pallen overstiger ovennevnte spesifikasjoner, avregnes sendingen automatisk som GROUPAGE. Dersom det ikke er registrert spesifikk avtale på kundenummeret for Pallet, beregnes sendingen som GROUPAGE. Forøvrig samme mål/vekt spesifikasjoner som GROUPAGE. - GROUPAGE/Spesialfrakt: Maks 2000 kg virkelig vekt per kolli. Ingen sider over 750 cm. Kun en side over 240 cm 	<ul style="list-style-type: none"> - Gjelder normalt sendinger over 2,5 tonn fraktberegningsvekt - Kolliene må ikke være større enn at de kan håndteres med normale hjelpemidler og transporteres i ordinære transportenheter. Større kolli etter avtale 	<ul style="list-style-type: none"> - Partloads over 2,5 tonn eller fulle enheter - Groupage kun etter avtale
Volumberegning	1 m3 = 286 kg (1:3,5)	1 m3 = 333 kg (1:3,0) 1 lastemeter = 2000 kg	1 m3 = 333 kg. 1 lastemeter = 2000 kg
Tilleggstjenester/Info	Se egen side for dette	Se egen side for dette	Eksportfortolling og Importfortolling

Business to Business Express & Bud

	InNight	Ekspress Samme dag	Ekspress Neste dag
Godstype	Parcel og Groupage	Alle typer gods unntatt levende dyr, farlig gods (ikke-farlig gods som krever tørris aksepteres), kjøle- og frysetransport, varmegods og flyttegods, samt verdisaker (kunst/gull/edelstener/penger)	Alle typer gods unntatt levende dyr, farlig gods (ikke-farlig gods som krever tørris aksepteres), kjøle- og frysetransport, varmegods og flyttegods, samt verdisaker (kunst/gull/edelstener/penger)
Produktforutsetning	<ul style="list-style-type: none"> - Kun mellom Næringsdrivende - Min 10 faste mottagere hver dag - Nøkkel eller sluselevering - Avsender er fraktbetaler - Godset må strekkodemerkes - Sendingsinfo via EDI - Avtale må være inngått 	<ul style="list-style-type: none"> - Dør til dør leveranser mellom næringsdrivende - Avsender er fraktbetaler - Ad hoc bestilling via telefon eller elektronisk løsning. - Merkes med strekkodeetikett 	<ul style="list-style-type: none"> - Dør til dør leveranser mellom næringsdrivende - Avsender er fraktbetaler - Henting etter avtale - Merkes med strekkodeetikett - Sendingsinformasjon via EDI
Geografi	Etter avtale	Hele Norge, samt enkelte byer i Norden	Byer og tettsteder i Norge
Transporttid	Kundespesifikk ruteplan, utlevering innen kl: 07.00, med visse unntak	Levering normalt mellom 6 - 12 timer	Levert over natten, før kl. 9/10 til de fleste byer og store tettsteder i Norge. Øvrige steder leveres før kl. 16.00
Vekt/Mål/Volum	<ul style="list-style-type: none"> - Maks vekt pakker: 35 kg - Maks vekt paller: 700 kg - Maks høyde per pall: 180 cm 	<ul style="list-style-type: none"> - Maks 544 kg per kolli - Maks 120 x 80 x 80 cm per kolli 	<ul style="list-style-type: none"> - Maks 35 kg per kolli (standard) - Maks 120 x 80 x 80 cm per kolli
Volumberegning	1 m3 = 286 kg (1:3,5)	1 m3 = 200 kg	1 m3 = 200 kg
Tilleggstjenester/Info	Returer	<ul style="list-style-type: none"> - Tidsgaranti: fraktbeløp kan søkes refundert ved forsinkelse utover 1 time (gjelder enkeltkolli under 40 kg) - Utvidet forsikring 	<ul style="list-style-type: none"> - Tidsgaranti: fraktbeløp kan søkes refundert ved forsinkelse utover 1 time (gjelder enkeltkolli under 40 kg) - Utvidet forsikring

Business to Business

MyPack Collect og MyPack Home

	MyPack Collect Innland	MyPack Collect Export til Sverige, Danmark og Finland	MyPack Home
Godstype	Alle typer gods unntatt levende dyr, farlig gods, kjøle- og frysegode, varmegods, flyttegods, alkohol og tobakksvarer	Alle typer gods unntatt levende dyr, farlig gods, kjøle- og frysegode, varmegods, flyttegods, alkohol og tobakksvarer og edle metaller (gull/sølv). For øvrig iht det enkelte lands innførselsbestemmelser	Alle typer gods unntatt levende dyr, farlig gods, kjøle- og frysegods, varmegods og flyttegods
Produktforutsetning	<ul style="list-style-type: none"> - Avsender må være næringsdrivende - Avsender er fraktbetaler - Avtale må være inngått - Ett kolli er standard - Merkes med egen strekkodeetikett - EDI-overført sendingsinformasjon 	<ul style="list-style-type: none"> - Avsender må være næringsdrivende - Avsender er fraktbetaler - Avtale må være inngått - Kun en kolli per sending - Merkes med egen strekkodeetikett - EDI-overført sendingsinformasjon - Regler og krav for import til EU må følges 	<ul style="list-style-type: none"> - Avsender må være næringsdrivende - Avsender er fraktbetaler - Avtale må være inngått - Merkes med egen strekkodeetikett - EDI-overført sendingsinformasjon
Geografi	Iht. PostNords nettverk av servicepartnere	Iht. utleveringsnettverk i det land det eksporteres til	Hele landet. Det avtales utkjøring med mottaker i henhold til ruteplan for utkjøring
Transporttid	Se Ruteplan på: postnord.no	Se Ruteplan på: postnord.no	Iht ruteplan. Det er egen ruteplan for utkjøring på kveldstid, samt egen ruteplan for utkjøring av MyPack Home med tilleggstjenester
Vekt/Mål/Volum	<ul style="list-style-type: none"> - Maks virkelig vekt: 35 kg per kolli - Maks lengde 240 cm. Lengdepluss omkrets maks 360 cm. - Dersom overskridende produktvilkår er sendingen å betrakte som spesialgods 	<ul style="list-style-type: none"> - Maks virkelig vekt: 20 kg per kolli - Maks lengde 150 cm. Lengdepluss omkrets maks 300 cm 	<ul style="list-style-type: none"> - Maks virkelig vekt per sending: Normalt 2500 kg - Maks 1000 kg per kolli - Maks 90 kg per kolli ved bestilling av tilleggstjenester som levering på anvist sted, avemballering og retur av elektriske apparater til gjenvinning - Ingen sider over: 240 cm - Kun en side over: 200 cm - Kun to sider over 100 cm - Forsendelsen leveres utenfor mottakers bostedsadresse (på bakkeplan) med kvittering for mottatt leveranse. Som tilleggstjeneste kan PostNord levere der mottaker ønsker forsendelsen plassert. Mottaker er ansvarlig for at eventuelle hinder er fjernet på forhånd, og at det er fremkommelig vei helt fram til anvist plass. Dersom overskridende produktvilkår er sendingen å betrakte som spesialgods.
Volumberegning	1m3 = 200 kg (1:5)	1m3 = 200 kg (1:5)	1m3 = 286 kg (1:3,5)
Tilleggstjenester/Info	Etterkrav		Levering på anvist sted, avemballering og retur av emballasje. Retur av elektriske apparater/skarp.

Utland

Parcel og Pallet

	PostNord Parcel Export	PostNord Parcel Collection Request	Pallet Export
Godstype	Alle typer gods unntatt levende dyr, farlig gods, kjøle- og frysegode, varmegods, flyttegods, alkohol og tobakksvarer og edle metaller (gull/sølv). For øvrig iht det enkelte lands innførselsbestemmelser	Alle typer gods unntatt levende dyr, farlig gods, kjøle- og frysegode, varmegods, flyttegods, alkohol og tobakksvarer	Alle typer gods unntatt levende dyr, farlig gods, kjøle- og frysegode, varmegods, flyttegods, alkohol og tobakksvarer og edle metaller (gull/sølv). For øvrig iht det enkelte lands innførselsbestemmelser
Produktforutsetning	<ul style="list-style-type: none"> - Kun mellom næringsdrivende - Avsender er fraktbetaler - Avtale må være inngått. Kombi-neres ikke med tilleggstjenester. Fortolles på EU:s ytre grense - En kolli sendinger - Merkes med egen strekkodeetikett - EDI-overført sendingsinformasjon - Regler og krav for import til EU må følges 	<ul style="list-style-type: none"> - Kun mellom næringsdrivende - Mottaker er fraktbetaler - Mottaker må ha tollkreditt. Brukernavn og passord til: postnord.no - PostNord fortoller varene 	<ul style="list-style-type: none"> - Kun mellom næringsdrivende - Avsender er fraktbetaler - Avtale må være inngått - Fortolles på EU:s ytre grense - En-kolli sendinger - Merkes med egen strekkodeetikett - EDI-overført sendingsinformasjon - Regler og krav for import til EU må følges
Geografi	Norden/Europa	Europa med noen unntak, se prisliste for detaljert oversikt	Norden/Europa
Transporttid	Se prisliste	2 - 5 dager	Se prisliste
Vekt/Mål/Volum	<ul style="list-style-type: none"> - Maks virkelig vekt 31,5 kg - Maks mål: lengde + omkrets 300 cm - Ingen side over 175 cm 	<ul style="list-style-type: none"> - Maks vekt: 31,5 kg - Maks mål: lengde + omkrets 300 cm - Ingen side over 175 cm 	<ul style="list-style-type: none"> - Euro pall 1,2 x 0,8 x 2,0 maks 1000 kg - Halv pall 0,8 x 0,6 x 1,5 maks 500 kg - Spesial pall 1,2 x 1,2 x 2,0 maks 1000 kg
Volumberegning	Virkelig vekt	Virkelig vekt	Virkelig vekt
Tilleggstjenester/Info			Levering av gods uten kvittering. Advisering til mottaker per telefon. Begrenset mengde farlig gods (se transportørhåndbok for detaljer). Samtlige tilleggstjenester overføres i EDI-melding, samt merkes på strekkodeetikett

Transportinformasjon

App for sporing av sendinger

Vil du ha varsel når din sending er på vei til deg? Med vår nye gratis sporingsapp har vi nå gjort det enklere å følge dine sendinger via pushvarsling på mobil!

Funksjonalitet:

- Sporing av sendinger for siste status og detaljert hendelsesoversikt per kolli
- Ønsker du å følge en sending, merk den som "favoritt" - og du vil få pushvarsling når sending er lastet på bil og levert
- Se sendinger på vei til deg via verifisering av ditt mobilnummer
- Hold deg oppdatert ved å lese siste driftsmeldinger
- Se signatur for levert sending (krever innlogging)
- Se eksisterende henvendelser og lag ny henvendelse (krever innlogging)
- Sporingsappen kan lastes med til både Iphone og Android.

Chat

Se våre åpningstider mandag til fredag på postnord.no

E-tjenester

PostNord tilbyr en rekke tjenester, se vår nettside postnord.no.

AktivRespons er samlebegrepet for pro aktive varslings-tjenester, det vil si ulike e-post og smsmeldinger vi sender til avsender eller mottaker. Meldingene inneholder informasjon om status eller avvik i informasjons- eller vareflyten.

Eksport/Import

PostNord håndterer eksport- og importforsendelser til/fra Norden og Europa. Daglige avganger fra Oslo.

- PostNord Parcel Export: pakker til Norden og Europa
- MyPack Collect Export Norden
- Pallet Export: paller til Norden og Europa
- PostNord Parcel Collection Request: webbooking av pakker fra Norden og Europa til Norge

Erstatning

Ved henvendelser vedrørende erstatning for skade/manko kan du kontakte oss gjennom følgende kanaler:

- Internett: www.postnord.no/kontakt
- E-post: erstatning.no@postnord.com
- Telefon: 987 09300

Faktura

Ved spørsmål om faktura kan du kontakte oss via disse kanalene:

- Internett: www.postnord.no/kontakt
- E-post: faktura.no@postnord.com
- Telefon: 987 09300

Hjemmeside

postnord.no



Kontrollpunkter

Godsets strekkode blir elektronisk lest igjennom transportkjeden, og den gir informasjon i sanntid om hvor godset har passert på sin vei fra avsender til mottaker. Dette kaller vi kontrollpunkter som kan leses i vårt sporingssystem. PostNord benytter normalt seks kontrollpunkter for gods via terminalnettet og to kontrollpunkter for gods som leveres dør til dør uten omlasting.

Kundesenter

Kundesenteret håndterer alle typer henvendelser. Du kan nå oss via flere kanaler:

- Internett: postnord.no/kontakt
- Telefon: 987 09300, tastevalg 3

Kvittering for mottatt gods

Ved utlevering kvitterer mottaker for sendingen. PostNord benytter PDA (liten pc) der kundens kvittering og annen informasjon er online, og medfører at mottakerens signatur er tilgjengelig på postnord.no bare sekunder etter at kvitteringen er signert. Dersom sjåføren ikke har håndterminal tilgjengelig, skal mottakeren kvittere for mottatt sending på en kvitteringsliste. Kvitteringen gjøres tilgjengelige etter 2-3 dager på internett.

Lastemeter

For gods som på grunn av form eller emballasjens art er vanskelig å stue og samlaste med annet gods, benyttes lastemeter som grunnlag for fraktberegning. En lastemeter er en meter av lasterommets fulle høyde, lengde og bredde. Lastemeter oppgis i meter med en desimal av den plassen godset tar av enhetens lasterom i lengderetningen. Se prisliste for nærmere beskrivelse.

Miljøkalkulator

Miljøkalkulatoren er utviklet på bakgrunn av resultatet fra det treårige forskningsprosjektet Grønn-Godstransport. Datagrunnlaget i miljøkalkulatoren vil bli bransjestandard for hvordan utslipp beregnes. Miljøkalkulator gir deg tre muligheter:

- Ditt miljøregnskap beregner utslipp blant annet avhengig av vekten på sendingen og annen last som kjører sammen med sendingen, akkurat hvilken bil som er kjørt (maks nyttelast og Euroklasse), strekningen som er kjørt fra postnummer til postnummer med tilhørende topografi.
- Simuler alternativer der du kan finne ut hvordan utslippet endres dersom hente-frekvensen reduseres/økes og transport-middel endres.
- Beregn alternativer der du kan finne utslippet for en sending på en ny strekning

Se postnord.no/e-tjenester/miljøkalkulator.

Pallutveksling

Generelt

PostNord AS tar utgangspunkt i anbefaling om pallutveksling ved innenriks transport per 1. januar 2000. Pallutveksling er økonomisk og miljømessig gunstig, og derfor en tjeneste vi yter overfor våre kunder. Ordningen gjelder kun godkjent EUR pall. Unntatt fra ordningen er EUR pall tydelig merket med oblat "IKKE UTVEKSLINGSPALL" og godset samtidig er plastret/stroppet til pallen slik at sendingen går ubrutt til mottaker. Eventuelle avvik fra anbefalingen vil være nedfelt i PostNords avtaler med kunder og transportører.

PostNord fører reskontro over alle parter som benytter selskapets pallkvitteringer. Alt oppgjør av reskontro skal skje ved tilbakelevering av godkjent EUR pall, med mindre partene er enige i annen oppgjørsform. Kun pallkvittering med selskapets logo er gyldig dokumentasjon på krav. Pallkvittering skal føres ved all utveksling av pall. Kvittering skal signeres av både avsender og mottaker av kvitteringen. Det skal kun fylles ut 2 parter. Benytt enten bilens registreringsnummer eller sjåførsnummer. Antall paller skal fylles ut i leverende parts felt. Kvittering fylles ut tydelig med mørk penn. Henvend deg til PostNord ved spørsmål om utfylling. Pallkvitteringens del I, "Samlasters original", skal sendes/leveres PostNord uten unødig opphold, og senest innen én måned. Utydelige eller sent innkomne kvitteringer vil kunne bli belastet den som har fylt ut kvittering, evt. ikke akseptert av PostNord. For delvis dekning av PostNord

kostnader for pallutveksling og returleveranser, faktureres avsender med en kostnadsdel. Se prisliste på: postnord.no/pris Avsender har kun anledning til å fakturere mottaker for pall når denne sammen med gods utgjør ett kolli og er tydelig merket med nevnte oblat.

Godkjent EUR pall

En godkjent EUR pall er trafikkduelig. Det vil si at den ikke har skader eller tilgrising som skader godset og at den innehar alle stempler som sikrer at den er produsert etter standard. EUR pall skal ikke godkjennes dersom pallen har én eller flere av følgende defekter:

- Et bord mangler eller er sterkt oppfliset/brukket
- Ett eller flere topp- eller bunnbord har sprekker som gjør at spikere/skruer stikker frem
- En kloss mangler eller har sprekker som gjør at spiker/skruer stikker frem
- De nødvendige stemplene mangler
- Pallen lukter og/eller er tilgriset

Henvendelse

For alle spørsmål vedrørende pallutveksling og pallkvitteringer:

- Telefon: 987 09300
- E-post: paller.no@postnord.com

Strekkodemerkning

Transportetiketten må tåle fysisk belastning og det norske klimaet. Emballasjen skal ikke påvirke lesbarheten. Alle strekkoder på transportemballasjen må godkjennes av PostNord EDI avdeling før driftssetting. For mer informasjon om strekkodeetiketten og tilhørende EDI-informasjon, kontakt edi.no@postnord.com. Ferdig strekkodemerket gods krever EDI eller at strekkoden er produsert fra postnord.no.

Prisinformasjon

Prisinformasjon er tilgjengelig på postnord.no/pris under "Min Side".

Følgende muligheter er tilgjengelige:

- Generell prisliste for alle PostNord produkter
- Netto pristabeller
- Prisoppslag på eksisterende sending, eller beregning av pris på ny sending.

PostNord kan også tilby prisinformasjon via EDI/XML. Oppslag på beregnet fraktkostnad før sending sendes, eller foreløpig beregnet fraktkostnad morgenen etter sendingen er fysisk mottatt for transport. Du vil da motta prisberegning automatisk fra oss, så snart sendinger er fraktberegnet. Snakk med din kontaktperson vedrørende denne løsningen.

Skade og erstatningskrav

Synlig skade og manko skal anmerkes i transportdokumentets del 1 - 3 eller sjåførens håndterminal, når man får godset utlevert.

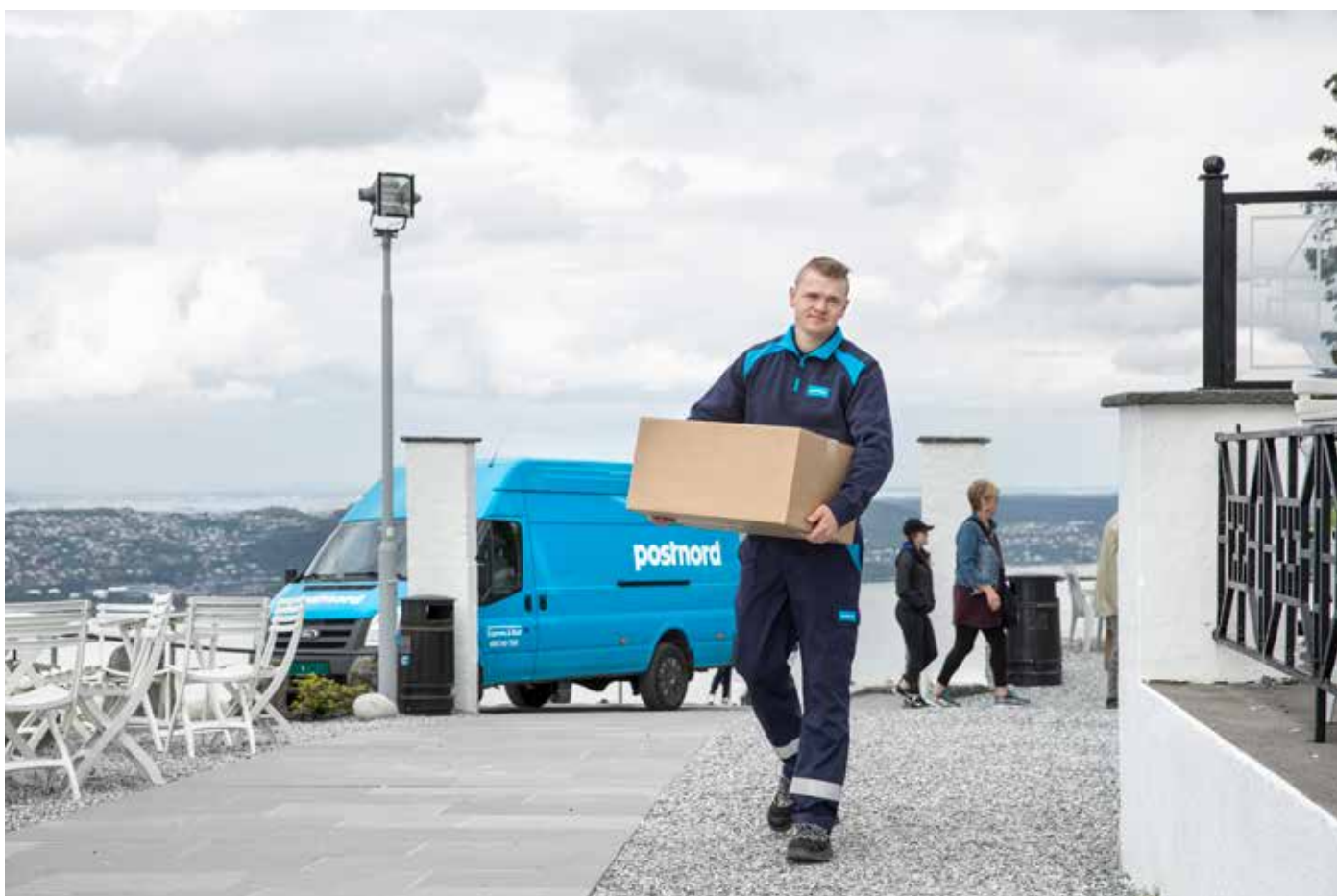
Forholdet beskrives, eksempelvis:

- 1 maskin med skadet deksel
- 1 kartong hvor 25 bukser mangler
- 1 åpen kartong som inneholder 11 par sokker

Tilsvarende anmerkninger gjøres i mottakers leveranseoversikt. Slik anmerkning er kun gyldig når utleveringssjåføren har bekreftet

med dato og underskrift. Oppdages skade/innholdsmanko etter at godset er utlevert, må det innen 4 timer reklameres til PostNord. I slike tilfeller påhviler det reklamanten å bevise at skade/innholdsmanko har oppstått under transporten. La gods og emballasje være intakt inntil skadeårsak er avklart. Kontakt Kundesenteret på telefon 987 09300. Manglende gods som ikke er kommet til rette, har kunden rett til å anse som tapt (se pkt. 12 i transportvilkår) og erstatningskrav kan framsettes. Ved skade/innholdsmanko kan erstatningskrav framsettes umiddelbart. Erstatningskrav skal være skriftlig, vedlagt kopi av handelsfaktura og eventuell leveranseoversikt (med anmerkning av skade/manko). Videre skal det redegjøres for skadens omfang og den aktuelle verdiforringelse, samt annen relevant informasjon.

Registrering av erstatningskrav:
postnord.no/kontakt.



Registrering av erstatningskrav

Erstatningskrav kan registreres på postnord.no/henvendelse. Registrer all informasjon, samt vedlegg til saken (handelsfaktura, leveranseoversikt, bilde o.l.)

Svalbard

PostNord formidler viderebefordring til Svalbard. Kontakt PostNord avd Tromsø for informasjon om nødvendig dokumentasjon. Telefon 987 09300 eller mail svalbard.no@postnord.com
Frakten gjelder frem til Tromsø.

Tilleggstjenester

Farlig gods

Farlig gods mottas til transport med følgende unntak:

- Eksplosive stoffer og gjenstander
- Giftige gasser merket med fareseddel nr. 2.3, unntatt aerosoler. Gjelder også tilsvarende tom, ikke rengjort, emballasje
- Desensiterte eksplosiver av klasse 3 og 4.1
- Giftige stoff er i klasse 6.1 emballasjegruppe I og infeksjonsfremmende stoff er i klasse 6.2, kategori A
- Radioaktivt materiale, unntatt unntak kolli med UN nr. 2908 til UN nr. 2911

Avsenders plikter for farlig gods er blant annet å påse at godset er:

- Tillatt å transportere
- Rett klassifisert
- Rett merket med UN nummer og faresedler
- Samemballert i henhold til ADR bestemmelsene
- Emballert i UN godkjent emballasje
- Pakket som "begrenset mengde" merket med rett symbol
- Pakket som "unntatt mengde", merket med rett symbol
- Påse at tom, ikke rengjort emballasje er rett merket, lukket og like tette som om de var fulle
- Transportdokument (fraktbrev) på alle farlig gods sendinger er utstedt og overlevert transportøren

Transporttiden for farlig gods kan være noe lenger enn oppgitt i Ruteplan, grunnet evt. samlastingsforbud av enkelte stoffer. For farlig gods beregnes pristillegg, se prisliste på: postnord.no/pris.

For mer informasjon om transport av farlig gods, se egen brosjyre.

Varmegods

I vintersesongen tilbys oppvarmede enheter for stykkgoods/samlast til en rekke steder på faste avgangsdager. Hvert kolli i en varmegodssending skal merkes med "Varmegods" ved bruk av separat merkelapp som skal klebes på samme side av kolliet som adressemerkelappen. Videre skal "Varmegods" anføres i riktig rubrikk/meldingsfelt i sendingsinformasjonen/transportdokumentet. Dette vil i mange tilfeller medføre at selve strekkodeetiketten også merkes med "Varme", "Heat" eller liknende, men det skal likevel klebes på separat merkelapp i tillegg.

Det foreligger ikke transporttidsberegning for varmegods. Eksisterende ruteplan vil i de fleste tilfeller oppnås, men er likevel veiledende. Se for øvrig oversikt over varmegodsavganger på postnord.no/varmegods og informasjon om tillegg i prisen på postnord.no/pris.

Transporttid

Transporttider for varestrømmen Samlast (pakker og stykkgoods) kan lastes ned fra postnord.no/kontakt:

- Ruteplanen kan lastes ned i sin helhet, som pdf- eller sdv-fi l for import til Excel
- Kundespesifikk ruteplan kan genereres basert på kundenummer, historikk eller definerte postnumre
- Oppslag kan gjøres fra/til en destinasjon

Dersom kolliene har mål som tilsier at sendingen beregnes som PostNord Spesialfrakt, må det beregnes 2 dager ekstra transporttid iht. ruteplan. Det foreligger ikke transporttidsberegning for farlig gods og varmegods, og eksisterende ruteplan er veiledende.

Transportvilkår

1. Omfang

Alle oppdrag som PostNord AS utfører er regulert av Lov om Vegfraktavtaler og NSAB 2015 (Nordisk Speditørforbunds Alminnelige Bestemmelser). Transportvilkårene definert nedenfor supplerer Lov om Vegfraktavtaler og NSAB 2015, og er en del av avtalen mellom PostNord og våre kunder. Les mer om NSAB 2015 på Logistikk- og transportindustriens Landsforbunds nettsted: ltn.no. Legg inn "nsab" i søkefeltet. PostNord er tilsluttet LTL.

2. Transportdokument

Med transportdokument menes elektronisk transportinstruksjon (EDI-melding) eller innenlands standard fraktbrev. Avsenderen er ansvarlig for korrekt og nødvendig informasjon i transportdokumentet.

Kontakt edi.no@postnord.com for spørsmål om hvordan dette gjøres i EDI-meldingen.

Følgende informasjon skal fremkomme:

- Avsenders kundenummer
- Avsenders navn og vei/gate adresse
- Sendingsnummer
- Mottakers navn og leveringsadresse (vei-/gateadresse)
- Antall kolli
- Brutto vekt og mål i dm³
- Fraktbetalere
- Fraktbetalers kundenummer dersom frakt-avtale med PostNord
- Instruksjon om at sendingen skal behandles som Varmegods
- Nødvendige opplysninger om farlig gods, se punktet vedrørende Farlig gods
- Nødvendig informasjon om og ved bruk av tjenesten DPD EXPRESS 10, MyPack Collect, MyPack Home
- Partifrakt og andre tjenester

Frakten på sendinger til anlegg, byggeplasser, båter, private, mottakere uten dagligbetjent forretningsadresse o.l. belastes avsender. Det samme gjelder om annen fraktbetaler ikke er oppgitt i transportdokumentet. Andre instruksjoner om leveringsfrister, transportmåte, inkassooppdrag eller lignende - som er gitt i transportdokumentet - vil ikke være

bindende for PostNord. Slike instruksjoner må avtales særskilt, og godkjennes skriftlig av PostNord før transporten starter. PostNord registrerer ikke informasjon i rubrikk 38 på papirbaserte fraktbrev. Denne informasjonen eller evt. vedlegg vil ikke bli videreformidlet til varemottaker. Bruk av postboks, forkortelser for dette, eller andre henvisninger til postboks, samt postnummer som ikke er knyttet til leveringsadresse, skal ikke forekomme i leveringsadressefeltet. Kostnader som oppstår på grunn av manglende, mangelfulle eller uriktige opplysninger dekkes av avsender. Dette kan være feil vekt/ mål, feil leveringsadresse, feil eller gjenbruk av sendingsnummer/kolli-id eller Ikke oppgitt korrekt kundenummer. Sendinger som har større vekt/mål enn oppgitt kan korrigeres av PostNord etter korrekt vekt/mål. Finnes ikke tilstrekkelige data vil sannsynlig vekt/mål bli lagt til grunn for fraktberegning.

3. Merking av gods/adressemerking

Alt gods skal være merket i samsvar med transportdokumentasjonen. Merkene skal være tydelige og holdbare. Adresseetikett skal inneholde følgende informasjon:

- Avsender firma og adresse
- Avsender navn og telefon
- Mottaker firma evt. privatmottakers for- og etternavn
- Mottakers gateadresse og postnummer for fysisk levering av godset
- Mottakers telefonnummer hvis det er en privatleveranse
- Produktmerking: MyPack Home, Varmegods osv.

4. Emballasje

PostNord plikter ikke å vurdere om en vare bør ha emballasje, eller om emballasjen er tilstrekkelig. Sendes gods med manglende eller mangelfull emballasje, er transportør ikke forpliktet til å yte erstatning for skade grunnet påkjenninger i transportveien hvis skaden kunne ha vært unngått om godset var tilstrekkelig emballert.

5. Overlevering av gods

PostNord kontrollerer antall kolli samt godsets og emballasjens synlige tilstand ved overtakelse av godset. Mottar PostNord elektronisk transportinstruksjon, vil dataregistrering av hvert enkelt kolli hos PostNord være bevis for det kolliantall som PostNord har mottatt. Benyttes fraktbrev som transportdokument, skal PostNord forbehold om antall kolli og/eller skade på godset eller emballasjen tas inn i fraktbrevet, senest ved sendingens ankomst til PostNord avsenderterminal. En gjenpart av fraktbrev med forbehold skal overleveres til avsenderen. Ved bruk av fraktbrev i kombinasjon med kollistrekkode, må det også sendes en EDI-melding der strekkodenes innhold oppgis. Når ikke annet godtgjøres, skal forbehold og dataregistreringer som er nevnt ovenfor, frita PostNord for erstatningsansvar.

6. Avsenders ansvar

Avsender er ansvarlig for kostnader/skader på person, materiell, miljø og/eller annet gods, når kostnaden eller skaden skyldes manglende opplysninger om farlig gods, og/eller mangelfull merking eller emballering av godset.

7. Framføring av gods

PostNord avgjør hvilke transportmidler som skal benyttes. Oppstår hindringer for framføring av godset - og det ikke foreligger forholdsordre - treffer PostNord de tiltak vi finner tjener oppdragsgivers interesse best. Gods som etter sin art, størrelse eller vekt ikke egner seg for framføring som samlast, mottas til befordring bare etter særskilt avtale.

8. Utlevering

Sendinger adressert til firma med fast betjent forretningsadresse blir kjørt ut mellom kl. 08.00-16.00. Leveringssted defineres som lasterampe/bygningens grunnetasje. For avtale om utkjøring/henting adviseres sendinger til privatpersoner og selvstendig næringsdrivende uten betjent vareadresse. Ved andre sendinger med utleveringsforbehold, kontaktes mottaker for avtale om utkjøring. Godset utleveres mot kvittering. Mottaker skal undersøke godset, og kvittere for at antall kolli og synlig tilstand stemmer med det som er angitt i sendingsinformasjonen/transportdokumentet. Mottaker av sendingen må selv signere, eventuelt må fullmakt fra

mottaker fremvises. Skal mottaker betale for transporten, kan PostNord kreve at fraktbeløpet og andre kostnader betales før utlevering. Det vil påløpe ekstra kostnader dersom mottaker ikke er tilstede ved avtalt leverings-tidspunkt.

9. Meldingstjenester

PostNord har et omfattende informasjonssystem via SMS meldingstjenester. Dette er utviklet for at dine kunder som mottakere på en rask, enkel og effektiv måte skal kunne ha oversikt over relevant informasjon knyttet til alle sine sendinger bestilt i din nettbutikk. Hyppigheten av meldinger avhenger av din kundes aktivitet. SMS-meldinger er ikke tilgjengelige overalt. Ikke alle mobile enheter eller telefoner støttes, og PostNord og mobiloperatørene er ikke ansvarlige for forsinkede eller uleverte meldinger. Meldingskostnader kan påløpe i tilfeller hvor forbruker velger utvidet informasjonstilgang og økt fleksibilitet i tilknytning til sine sendinger.

10. Utleveringshindringer

I tilfelle mottaker nekter å ta imot godset, eller det oppstår hindring for utlevering, innhenter PostNord forholdsordre hos oppdragsgiver, som er ansvarlig for fraktbeløpet og nødvendige tilleggs-kostnader. Hvis forholdsordre i nasjonal transport ikke er mottatt innen 7 dager fra utstedelsesdato, returneres forsendelsen automatisk for oppdragsgivers regning og risiko. Ved sendinger med utleveringsforbehold, kontaktes mottaker for avtale om utkjøring. Godset utleveres mot kvittering. Det vil påløpe ekstra kostnader dersom mottaker ikke er tilstede ved avtalt leverings-tidspunkt.

11. Tilbakeholdsrett

PostNord har tilbakeholdsrett/panterrett i sendingen som er under vår kontroll, for fraktbeløpet og øvrige fordringer på oppdragsgiveren. Betales ikke PostNords forfalte fordringer, er vi berettiget til på betryggende måte å selge så mye av godset at våre samlede fordringer inklusive omkostninger dekkes. PostNord skal, hvis mulig, på forhånd underrette oppdragsgiver om de tiltak som vi akter å sette i verk for å selge godset. Det samme gjelder for gods som ikke blir avhentet innen rimelig tid, hvor oppdragsgiver, tross anmodning, ikke har gitt Post-Nord forholdsordre eller hentet godset.

12. PostNords ansvar som fraktfører

PostNords ansvar for godset inntreer når vi overtar godset til befordring og opphører ved levering til mottaker, dvs. når godset forlater transportmiddelet/utleveringsstedet. PostNord blir erstatningspliktig for tap, forsinkelse og skader som rammer godset i ansvarssperioden med mindre vi godtgjør at tapet eller skaden skyldes godsets beskaffenhet, forholdsordre, manglende forholdsordre eller annen feil eller forsømmelse fra avsenders eller mottakers side. PostNord er likeledes uten ansvar når tapet eller skaden skyldes forhold som vi ikke kunne forhindre eller forebygge følgene av.

PostNord er også uten ansvar for tap og skade som skyldes:

- a. At det på grunn av godsets beskaffenhet må benyttes åpent kjøretøy.
- b. Manglende eller utilstrekkelig emballasje.
- c. Godshåndtering, lasting eller lossing foretatt i avsenders eller mottakers regi.
- d. Ømfintlig gods som er særlig utsatt for brudd, rust, selvødeleggelse, lekkasje eller normalt svinn.
- e. Mangelfulle, misvisende eller uriktige opplysninger i transportdokumentet.
- f. Mangelfull, misvisende eller feilmerking av gods

Godtgjør PostNord at tap eller skade kan være oppstått på grunn av omstendigheter som er nevnt under a-f, skal dette legges til grunn med mindre det blir godtgjort at tapet eller skaden skyldes andre forhold.

13. Tapt gods

Er godset ikke stilt til mottakers disposisjon innen 30 dager etter eventuell avtalt utleveringsfrist, eller innen 60 dager etter at PostNord overtok godset til befordring, har avsender og mottaker rett til å anse godset tapt. Vareeier kan skriftlig kreve å få underretning dersom godset kommer til rette innen 1 år etter at erstatning er utbetalt. Innen 30 dager etter at vi mottar slik underretning, kan han kreve godset utlevert mot å refundere erstatningsbeløpet.

14. Forsinkelse

Godset er forsinket når det ikke utleveres til avtalt tid, eller når transporttiden er lengre enn det etter forholdene med rimelighet kan kreves av en omsorgsfull fraktfører.

15. Erstatning

Erstatning for skadet eller tapt gods beregnes etter godsets vareverdi på innleveringstidspunktet. Følgeskader dekkes ikke. Handelsfaktura skal fremlegges. I tilfelle varen ikke er gjenstand for fakturering, skal vareverdien av samme art og kvalitet legges til grunn for erstatningsberegningen. Når godset er skadet, beregnes erstatningen innenfor vareverdien, til det beløp utbedring av skaden koster. Er fullgod utbedring ikke mulig, skal verdiforringelsen som er en følge av skaden, erstattes. Ved innlandstransport på vei skal erstatningen likevel ikke overstige 17 SDR per brutto kilogram godsvekt (SDR er en kurs som daglig noteres på Oslo Børs, se bankenes valutaoversikt).

Ved bane-, sjø- og lufttransport og ved grenseoverskridende transporter gjelder andre erstatningsbegrensninger, jfr. pkt. 1. I tilfelle PostNord erstatter godsets fulle handelsverdi, har vi krav på å få stillet godset til vår disposisjon. Frakt kan kreves godtgjort helt ut ved totaltap og forholdsmessig ved delvis tap.

16. Reklamasjon

Den som vil gjøre gjeldende at gods kan være skadet, eller at sendingen ikke er fulltallig, må ved mottakelsen gjøre anmerkninger om dette i transportdokumentet eller leveranseoversikten. Oppdages skade eller manko senere, må PostNord straks underrettes uten ugrunnet opphold. I slike tilfeller må kravstiller kunne godtgjøre at skade eller manko er oppstått i tiden mellom innlevering og utlevering av godset.



17. Foreldelse

Erstatningskrav ifm veg- og jernbanetransport foreldes etter 1 år. Foreldelsestiden regnes:

- a. Ved skade, delvis manko eller forsinket utlevering: fra utleveringsdagen.
- b. Ved totalt manko: fra den 30. dag etter utløpet av den avtalte utleveringsfrist, eller fra den 60. dag etter at PostNord overtok godset.
- c. I andre tilfeller: når 3 måneder er gått fra den dag fraktavtalen ble sluttet.

Foreldelsesfristen kan være kortere eller lengre ved andre transportmåter. Et foreldet krav kan ikke gjøres gjeldende som motregning.

18. EDI vilkår

Ved bruk av elektronisk transportinformasjon og strekkodemerking av gods vil EDI vilkårene være gjeldende i tillegg til Transportvilkårene. EDI vilkårene er tilgjengelig på: postnord.no

19. Minstelønn

For transportavtaler som omfattes av "Forskrift om allmenngjøring av tariffavtale for godstransport på veg", skal transportøren sørge for at ansatte i egen organisasjon og ansatte hos eventuelle underleverandører ikke har dårligere lønns- og arbeidsvilkår enn det som følger av forskrift.

Alle avtaler transportøren inngår og som innebærer utførelse under denne avtalen, skal innehold tilsvarende forpliktelser.

Transportørens forpliktelser som er nevnt ovenfor skal dokumenteres, dels ved identifikasjon av allmenngjort timesats og diettgodtgjørelse, og dels ved en egenerklæring eller tredjepartserklæring om at det er samsvar mellom aktuell timesats eller diettgodtgjørelse og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfyllelse av transportørens og underleverandørens forpliktelser.

PostNord skal også på forespørsel utlevere lønnsoppgaver slik at PostNord oppfyller sin påseplikt etter forskriften.

20. GDPR

20.1

PostNord kan, innenfor rammen av oppfyllelsen av avtalen med kunden, behandle personopplysninger for kundens regning. De kategorier av personopplysninger og kategorier av registrerte som vil bli omfattet av behandling ved oppfyllelse av avtalen, fremgår av avtalen, tjenestebeskrivelsene og de særskilte vilkårene for tjenestene som omfattes av avtalen fra tid til annen. Det vil omfatte navn, postadresser, e-postadresser, telefonnumre, opplysninger om innhold i sendinger, mottakerinformasjon. Dersom det er relevant, vil også opplysninger om alder, personnummer, preferanser, atferdsmønster m.m. som gjelder kundens kunder, avsendere og mottakere av sendinger, kundens ansatte og innleide konsulenter samt ansatte og innleide konsulenter hos kundens samarbeidspartnere og leverandører, bli behandlet. Personopplysningene vil bli behandlet av PostNord for det formål å oppfylle PostNords forpliktelser i henhold til avtalen. Behandlingen vil pågå så lenge det kreves for å oppfylle avtalen.

20.2

PostNord er å betrakte som databehandler for personopplysninger som kunden er behandlingsansvarlig for, som definert i gjeldende personvernlovgivning¹.

20.3

Krav i denne databehandlerbestemmelsen som følger av GDPR, men ikke av gjeldende lovgivning som gjelder før mai 2018, skal gjelde mellom partene fra og med den dato da GDPR trer i kraft. Før mai 2018 gjelder gjeldende personvernlovgivning eller tilsvarende lokal lovgivning.

20.4

PostNord forplikter seg til bare å behandle de personopplysningene som PostNord får tilgang til i henhold til avtalen, samt kundens eventuelle øvrige dokumenterte instruksjoner. PostNord forplikter seg til å oppfylle de tiltak som følger av GDPR, bl.a. i artikkel 28 nr. 3 bokstav a)-h) i GDPR.

20.5

PostNord har en generell rett til å benytte underleverandører for å utføre PostNords behandling av personopplysninger i henhold til avtalen. I den grad PostNord benytter underleverandører (underdatabehandlere) som kommer til å behandle kundens personopplysninger, skal det følgende gjelde: PostNord skal på anmodning underrette kunden om eventuelle planer om å benytte nye underdatabehandlere eller erstatte underdatabehandleren, slik at kunden har mulighet til å protestere mot slike endringer. Når det gjelder underdatabehandlerne som benyttes, skal PostNord inngå avtale om behandling av personopplysninger på de vilkår som tilsvarende pkt 20. Dersom PostNord engasjerer underleverandører i tredjestater, forplikter PostNord seg til å sikre at det foreligger rettslig grunnlag for overføringen til tredjestater i henhold til gjeldende personvernlovgivning.

20.6

PostNords ansvar for eventuell skade i forbindelse med PostNords forpliktelser i henhold til pkt 20 skal for hvert avtaleår ikke overstige tilsvarende femten (15) % av det kunden debiteres av PostNord i det aktuelle avtaleåret.

20.7

Partene er enige om at PostNords erstatning i henhold til avtale ikke omfatter erstatning for PostNords tiltak og aktiviteter som kreves for å oppfylle pkt 20. PostNord skal ha rett til erstatning på løpende grunnlag for eventuelt arbeid og dokumenterte kostnader for å treffe tiltak og iverksette aktiviteter i samsvar med pkt 20.

¹ Fra og med 25. mai 2018 gjelder i EU og EØS europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2016/679 av 27. april 2016 om vern av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger samt om oppheving av direktiv 95/46/EF (generell personvernforordning) ("GDPR").

Avdelingskontorer

Avdeling	Adresse	Postboks	Poststed
Alta	Betongveien	2026	9515 Alta
Bergen	Lungegårdskaien 30 5015 Bergen	532	5806 Bergen
Bodø	Terminalveien 8006 Bodø	53	8001 Bodø
Drammen	Tømmersvingen 3		3414 Lier
Gol	Klemmavegen 14		3550 Gol
Harstad	Stangnesterterminalen 8a		9409 Harstad
Haugesund	Longhammarvegen 17 5536 Haugesund	1799	5501 Haugesund
Kristiansand	Setesdalsveien 214		4618 Kristiansand S
Langhus			
Larvik	Elveveien 140		3271 Larvik
Mo i Rana	Moloveien 8 8622 Mo i Rana	303	8601 Mo i Rana
Oslo	Alfaset 3. Industrivei 25 0668 Oslo	6441	0606 Oslo
Otta	Skansen 28		2670 Otta
Rudshøgda	Rudsflata 7		2360 Rudshøgda
Sandnes	Larsamyråå 2		4313 Sandnes
Stavanger	Jærveien 336		4322 Sandnes
Steinkjer	Jæktsmedgt. 1		7725 Steinkjer
Stokmarknes	Nordnesveien 1 8450 Stokmarknes		8455 Stokmarknes
Tana Bru	9845 Tana Bru	14	9846 Tana Bru
Tromsø	Terminalgata 7 9019 Tromsø	3603	9278 Tromsø
Trondheim	Torgardstrøa 9	1058	7093 Trondheim
Voss	Liavegen 12		5705 Voss
Ålesund	Vestre Bingsa industriveg 4		6019 Ålesund
Åndalsnes	Øran Vest 6300 Åndalsnes	100	6301 Åndalsnes

Salgsavdelinger: Bergen, Bodø, Drammen, Langhus, Harstad, Kristiansand, Larvik, Oslo, Rudshøgda, Stavanger, Trondheim, Ålesund, Tromsø

E-post adresser

Avdeling	E-post	Beskrivelse
Kundesenter	kundesenter.no@postnord.com	Alle typer henvendelser, uansett om du er kunde, leverandør eller annen forbindelse. Vi setter deg videre til den funksjonen hos PostNord som best kan besvare ditt spørsmål
International	international.no@postnord.com	Alle typer henvendelser vedrørende import og eksport
MyPack Collect Senter	mypacksenter.no@postnord.com	Alle typer henvendelser vedrørende sendinger sendt med produktet MyPack Collect
Faktura	faktura.no@postnord.com	Henvendelser vedrørende fakturaer
Erstatning	erstatning.no@postnord.com	Henvendelser vedrørende reklamasjoner (skade/manko)

Avdeling	Adresse	Postboks
Kredittavdeling	Øran Vest 6300 Åndalsnes	Postboks 164 6301 Åndalsnes
Reklamasjonsavdeling	Alfaset, 3. Industrivei 25 0668 Oslo	Postboks 6441 Etterstad 0605 Oslo



Kontakt

T +47 987 09300
postnord.no