

# Vilkår for PUM

## Personlig Utlevering Mottakingsbevis

### 1. Hva kan sendes?

Brev som kun skal utleveres til mottakeren personlig kan avsender sende med Personlig Utlevering Mottakingsbevis (PUM). Avsenderen (kunde) må bestille PUM utsendelsen med EDI og opprette en digital postkasse i Digipost for å motta dokumentasjon på mottakers identitet når sendingen er utlevert.

EDI (Electronic Data Interchange) er et enkelt dataprogram for registrering av sendingsinformasjonen som skal overføres til Posten. Adresseetikett med strekkode er integrert i programvaren. Kontakt din EDI-leverandør eller se oversikt over leverandører på [bring.no/pum](http://bring.no/pum)

### 2. Avtale

Før tjenesten kan tas i bruk må kunden inngå en skriftlig avtale med Posten og opprette en konto (sikker digital postkasse) i [Digipost](http://Digipost), for elektronisk overføring av utleveringsrapporten som bekrefter mottakers identitet. Avtale kan kun inngås for selskap og aktører som er underlagt Hvitvaskingsregelverket, jfr hvitvaskingsloven § 4.

### 3. Priser

Se gjeldende priser på [bring.no](http://bring.no)

### 4. Konvoluttstørrelser og vekt

PUM sendinger må være i konvoluttstørrelse C5 eller C4/EC4 og veie maks 200 gram per sending. Konvolutten må ikke overstige 4 cm i tykkelse.

### 5. Adressering og merking

#### Adressering

En PUM-sending må være adressert til kun én personlig mottaker på mottakeres privatadresse i Norge. PUM-sendinger kan ikke omadresseres eller videresendes til en firmaadresse eller til utlandet. Mottakers navn på sendingen må være det samme som på mottakers legitimasjon. Hvis navn på PUM-sendingen ikke stemmer overens med mottakers legitimasjon vil sendingen ikke bli utlevert.

#### Adresseetikett

PUM-sendinger sendes i konvolutt påsatt en EDI-adresseetikett. Utover selve adresseringen inneholder etiketten også en EDI-strekkode, PUM-merke og frankeringsmerket.

### 6. Avsender/returadresse

Alle PUM-sendinger må ha en fullstendig norsk returadresse.

### 7. Bestilling

Utsendelse av PUM-sendinger bestilles med EDI melding. EDI meldingen overfører automatisk nødvendig informasjon om PUM-sendingene til Postens systemer og sikrer trygg fremsending og utlevering til mottaker.

Kunder som stiller krav til at PUM sendingen kun skal utleveres mot framvisning av gyldig pass (omfatter; Norsk pass, utenlandsk pass, Norsk utlendingspass og reisebevis) kan melde dette inn i EDI bestillingen. Dersom det ikke er meldt inn utleveres sendingen mot annen gyldig legitimasjon. Se punkt 11.

## 8. Tilrettelegging og sortering

Ved utsendelse av mer enn 100 PUM-sendinger skal sendingene leveres inn sortert etter postnummer.

## 9. Innlevering

PUM-sendinger må leveres på avtalt innleveringssted og innleveres tydelig merket som PUM-sending, og klart adskilt fra annen post.

## 10. Sporing

PUM-sendinger kan spores underveis fra innlevering til utlevering av både avsender (kunde) og mottaker på [bring.no](http://bring.no), [posten.no](http://posten.no) og Postens sporingssapp.

For avsender (kunde) kan sendingene også spores i [My Bring](#) med utvidet informasjon og rapporter som gir god oversikt over sendte og utleverte PUM-sendinger.

## 11. Leveringstid og utlevering

PUM-sendinger utleveres til mottaker på postkontor, Post i Butikk og bedriftssenter, som har skanner for legitimasjonskontroll. Hvis avsender (kunde) har registrert mobilnummer eller e-post adresse i EDI meldingen, sender Posten en hentemelding på SMS eller e-post til mottaker når sendingen er klar til henting. Leveringstiden fra innlevering til utlevering er normalt 3 virkedager.

Mottakere som ikke har registrert mobilnummer eller epost blir varslet med en skriftlig hentemelding i posten.

Skannere for legitimasjonskontroll og utlevering av PUM-sendinger er utplassert ved 1100 poststeder over hele landet. Hvis det poststed mottaker vanligvis bruker ikke er utstyrt med skanner, vil mottaker i hentemeldingen få oppgitt hvilket poststed sendingen kan hentes på.

Utleverings- og legitimasjonsrutiner for PUM-sendinger er basert på elektroniske kontrollrutiner og innebærer at sendinger ikke kan utleveres ved databrudd o.l.

### Godkjent legitimasjon

- Norsk pass
- Utenlandsk pass
- Norsk bankkort med legitimasjonsdel
- Norsk utlendingspass
- Reisebevis
- Norsk førerkort utstedt fra og med 1.1.1998
- Europeisk (EU/EØS) identitetskort – Identity card

Legitimasjonen må ikke være utgått på dato.

Hvis det i EDI bestillingen er lagt inn krav til at kun pass er gyldig legitimasjon, utleveres sendingen kun mot Norsk pass, utenlandsk pass, Norsk utlendingspass eller Reisebevis.

PUM-sendinger må hentes personlig av mottaker og kan ikke utleveres mot fullmakt fra mottaker.

### **Utlevering til personer som ikke kan signere**

Personer som ikke kan signere (underskrive) vil få PUM-sendingen utlevert mot å vise gyldig pass med påskriften «Not able to sign».

### **Legitimasjon uten fødselsnummer eller D-nummer**

Dersom legitimasjonen ikke inneholder fullt norsk fødselsnummer eller D-nummer (11 siffer) skal fødselsnummer/D-nummer dokumenteres med et tilleggsdokument utstedt av offentlig instans, som f.eks. folkeregister eller ligningskontor.

### **Legitimasjon uten underskrift**

Noen land har pass uten underskrift. I slike tilfeller skal mottaker signere på signaturplaten og vise tilleggsdokumentasjon utstedt av offentlig instans, som f.eks. folkeregister eller ligningskontor.

### ***Utlevering til personer som midlertidig ikke kan signere (påholden penn)***

For personer som midlertidig ikke kan signere, vil kundebehandler signere sammen med mottaker (påholden penn).

## **12. Dokumentasjon på mottakers identitet**

Før utlevering av PUM sendingen må mottakeren legitimere seg. Legitimasjonen skannes og mottakers identitet kontrolleres visuelt opp mot bildet i legitimasjonen. Samtidig kontrollerer skanneren automatisk legitimasjonens sikkerhetsmønster, om legitimasjonen fremstår som ekte og at gyldighetsdato ikke er utløpt. Navn i legitimasjonen blir sjekket mot mottakers navn på PUM sendingen. Mottakers signatur på signaturplaten sammenholdes med signatur i legitimasjonen. Signaturen fra signaturplaten vil kunne avvike noe fra signaturen i legitimasjonen.

I noen tilfeller vil nødvendige opplysninger fra legitimasjonen ikke framkomme tydelig på den skannede utleveringsrapporten. F.eks kan bankkort ha preg som gjør at informasjonen på bankkortet ikke kan leses av skanneren. I slike tilfeller må kundebehandler taste nødvendige opplysninger fra legitimasjonen. Inntasting av navn vil også måtte gjøres manuelt når navnet overstiger 35 tegn. Det er navnet fra PUM-sendingen som tastes inn.

Det genereres automatisk en utleveringsrapport som overføres til avsenderes (kundens) konto i Digipost.

Skanneren er innstilt slik at den alltid gir best mulig gjengivelse av bildet på legitimasjonsdokumentet.

## **13. Fakturering**

Fakturering av PUM sendinger er basert på sendingsinformasjonen som overføres i EDI-meldingen fra avsender (kunde) til Posten.

[Postens generelle betalingsbetingelser gjelder.](#)

## **14. Hentefrister**

Når sendingen er klar til utlevering på hentestedet får mottaker en hentemelding. En påminnelse sendes etter 5 dager.

## **15. Retursendinger**

Dersom mottaker ikke henter PUM-sendingen eller ikke kan fremvise gyldig legitimasjon vil sendingen bli returnert til avsender (kunden) etter 2 uker. Retursendinger sendes som rekommandert brev.

## **16. Kundens underleverandører**

Hvis utsendelse av PUM-sendinger utføres av kundens underleverandører, er det kundens ansvar å påse at underleverandører holdes informert om og følger den til enhver tid gjeldende avtale og vilkår.

## **17. Postens erstatningsansvar**

Postens erstatningsansvar er regulert i [Postens generelle leveringsvilkår for posttjenester](#) og postlovgivningen. Dersom en PUM-sending kommer bort, blir skadd eller forsinket, betaler Posten erstatning av verdien av innholdet etter de ansvarsreglene som gjelder for registrert postsending, begrenset oppad til kr.1000,-. Utlevering til feil mottaker uansett årsak ansees som postsending som er kommet bort. Ved forsinkelse plikter Posten bare å yte erstatning dersom forsinkelsen skyldes grov uaktsomhet.

## **18. Reklamasjoner**

Reklamasjon må fremsettes innen 30 dager etter innleveringsdato. [Les mer om reklamasjon og klager.](#)