

Postens generelle leveringsvilkår for posttjenester



POSTEN NORGE AS

GJELDENE FRA 1. JANUAR 2018



INNHALDSFORTEGNELSE

1. Anvendelse og virkeområde	3
1.1 Bakgrunn.....	3
1.2 Virkeområde.....	3
2. Definisjoner	3
3. Leveringspliktige posttjenester	5
3.1 Generelt.....	5
3.2 Tjenester for blinde, svaksynte, krigsfanger og sivilt internerte.....	6
3.3 Unntak fra leveringsplikt.....	6
4. Krav til postsendinger	6
4.1 Generelle krav til postsendinger	6
4.2 Verdipostsendinger	7
4.3 Forbudt innhold og farlig gods.....	7
4.4 Mål og vekt.....	8
4.5 Tollbehandling.....	8
4.6 Adresseregister	8
4.7 Feiladressert postsending.....	8
4.8 Ikke-leverbar postsending.....	8
4.9 Retur og tilbakekalling av postsendinger	9
5. Pris og betaling	9
6. Innlevering av postsendinger	9
7. Fremsending	10
8. Utlevering	10
9. Erstatning for tap, skade og forsinkelse	11
9.1 Erstatning for registrert postsending	11
9.2 Ansvarsbegrensning.....	12
9.3 Metode for erstatningsutmåling.....	13
9.4 Rettighetshaver til erstatning.....	13
9.5 Erstatningsansvar ved annen virksomhet.....	13
10. Klageordning	13
11. Vernetting	14
12. Informasjon om Posten, de generelle leveringsvilkårene mm.	14

1. ANVENDELSE OG VIRKEOMRÅDE

1.1 BAKGRUNN

Posten Norge AS' (Posten) generelle leveringsvilkår er basert på lov om posttjenester (postloven), forskrift om post (postforskriften) og Postens konsesjon av 23. desember 2015.

1.2 VIRKEOMRÅDE

Postens generelle leveringsvilkår gjelder ved formidling av registrerte og uregistrerte postsendinger i Norge og til/fra utlandet, herunder leveringspliktige posttjenester som definert i punkt 2 og nærmere omtalt i punkt 3 i disse generelle leveringsvilkår, i henhold til postloven § 7 og Postens konsesjon.

Disse generelle leveringsvilkårene gjelder også så langt de passer for øvrig virksomhet Posten bedriver i tilknytning til sitt virke som tilbyder av posttjenester.

Disse generelle leveringsvilkårene gjelder også så langt de passer for virksomhet bedrevet av Postens datterselskaper.

I tillegg til disse generelle leveringsvilkårene kan det foreligge spesifikt avtalte eller allment kunngjorte tjenestevilkår, prislister og annet informasjonsmaterieil, som kan supplere disse generelle leveringsvilkårene. Slik supplerende dokumentasjon, herunder eventuelle særskilt inngåtte skriftlige avtaler, skal ved motstrid gå foran disse generelle leveringsvilkårene, i den utstrekning Posten finner at det foreligger motstrid.

Posten har rett til å gjøre endring i disse generelle leveringsvilkår. Slike endringer vil gjelde fra kunngjøringstidspunktet, med mindre annet er besluttet av Posten.

Ved håndtering av postsendinger til/fra utlandet, kommer Verdenspostkonvensjonens bestemmelser utfyllende til anvendelse.

2. DEFINISJONER

Avsender:

Den fysiske eller juridiske person som er angitt som avsender på postsendingen, eller dersom ingen avsender er angitt, den som har innlevert postsendingen til Posten for formidling.

Ikke-leverbar postsending:

Postsendning som grunnet feilaktig eller mangelfull adressering ikke kan formidles til verken postmottakeren eller avsenderen. En postsendning er også ikke-leverbar når verken adressat eller avsender vil motta sendingen.

Innleveringspostkasse:

Ubetjent fysisk innretning for innsamling av forhåndsfrankerte uregistrerte postsendinger for videreformidling gjennom Postens postnett.

Leveringspliktige posttjenester:

Landsdekkende tilbud av tjenester som er omfattet av Postens leveringsplikt:

1. formidling av adressert brevpost inntil 2 kg, aviser og blad i abonnement inntil 2 kg og lettgoods inntil 20 kg
2. én innsamling av postsendinger minst fem dager i uken
3. én utlevering av postsendinger minst fem dager i uken til enhver juridisk eller fysisk persons forretningssted eller faste helårige bosted
4. formidling av rekommandert postsending og verdipostsending, begge inntil 2 kg
5. innenlands formidling av postsendinger til og fra utlandet og
6. vederlagsfri formidling av nærmere fastsatte posttjenester til blinde, svaksynte, krigsfanger og sivilt internerte.

Se kapittel 3 Leveringspliktige posttjenester for videre omtale av de leveringspliktige posttjenestene.

Posten:

Posten Norge AS, som leverandør av posttjenester under merkenavnene Posten (til privatmarkedet i Norge) og Bring (til bedriftsmarkedet både i Norge og internasjonalt).

Postmottaker/adressat:

Den fysiske eller juridiske personen som er angitt som mottaker på postsendingen, eller dersom ingen er angitt som mottaker, den som avsender på annen måte har oppgitt som mottaker av postsendingen.

Postnett:

Postens samlede organisasjon, arbeidskraft, infratruktur og produksjonsutstyr som er nødvendig for å formidle postsendinger. Postnettet omfatter også nettverket av faste (Post i Butikk og postkontor) og mobile (landposttjenesten) ekspedisjonsenheter, som alle tilbyr leveringspliktige posttjenester.

Postsending:

Adressert brevpost inntil 2 kg, aviser og blad i abonnement inntil 2 kg og lettgoods inntil 20 kg som er påført postmottakerens navn og adresse eller annen entydig identifikasjon, herunder som er adressert i henhold til liste.

Posttjeneste:

Tilbud til allmenheten om regelmessig innsamling, sortering, transport og utdeling av postsending mot vederlag.

Registrert postsending:

Postsending som det gis kvittering for ved innlevering og som utleveres mot kvittering.

Rekommandert postsending:

Postsending som det gis kvittering for ved innlevering og som postmottaker får utlevert mot fremvisning av gyldig legitimasjon eller annen entydig identifikasjon og signatur.

Tjenestevilkår:

Disse generelle leveringsvilkårene, spesifikt avtalte vilkår eller andre allment tilgjengelige tjenestevilkår knyttet til Postens tjenester. Disse generelle leveringsvilkårene og andre allment tilgjengelige tjenestevilkår er tilgjengelig på henholdsvis www.posten.no for privatpersoner og www.bring.no for bedrifter.

Uregistrert postsending:

Postsending som det ikke gis kvittering for ved inn- og utlevering.

Utleveringspostkasse:

En av Posten godkjent fysisk innretning for utlevering av brev og pakker, anskaffet og oppsatt av postmottaker på sted godkjent av Posten.

3. LEVERINGSPLIKTIGE POSTTJENESTER

3.1 GENERELT

Posten er utpekt som leveringspliktig tilbyder av posttjenester på det norske landterritorium, herunder Svalbard. Posten gir et landsdekkende tilbud av leveringspliktige posttjenester, som definert i punkt 2. Øvrige deler av de leveringspliktige posttjenestene omtales i dette punkt 3.

Posten tilbyr geografisk enhetsporto for enkeltsendinger av leveringspliktig brevpost inntil 50 gram.

Posten tilbyr postoppkrav for postsendinger inntil 20 kg innenlands.

Som leveringspliktig tilbyder tilbyr Posten følgende tjenester for oppbevaring, ettersending og retur av postsendinger:

1. oppbevaring av postsending i en periode på inntil tre måneder
2. ettersending av postsending til midlertidig adresse
3. ettersending av postsending i inntil ett år ved varig adresseendring og

4. retur av sending til avsender ved ukjent adressat, eller dersom adressat ikke ønsker å motta sendingen.

3.2 TJENESTER FOR BLINDE, SVAKSYNTE, KRIGSFANGER OG SIVILT INTERNERTE

Posten tilbyr landsdekkende vederlagsfri formidling av følgende tjenester:

1. Postsendinger for blinde og svaksynte sendt til eller fra en blindeorganisasjon eller til eller fra en blind eller svaksynt person, og som omfatter korrespondanse, litteratur i alle format inkludert lydopptak, og utstyr laget eller tilpasset for å avhjelpe funksjonshemningen
2. Adressert brevpost inntil 2 kg og lettgoods inntil 5 kg, eller inntil 10 kg dersom innholdet ikke kan deles opp, adressert til eller sendt av krigsfanger eller sivilt internerte.

Det kan for slike forsendelser kreves vederlag fra avsender for ekstrakostnader ved flytransport til utlandet.

Nærmere opplysninger om omfanget av ordningen gis i Postens informasjonskanaler, jf. punkt 12.

3.3 UNNTAK FRA LEVERINGSPLIKT

Postens leveringsplikt gjelder bare når postmottakeren har kjent adresse med tilstrekkelig merket utleveringspostkasse, postboks eller annen av Posten godkjent ordning for mottak av postsendinger, samt at postsendingen er korrekt frankert og korrekt adressert til postmottakeren.

Leveringsplikten etter postloven § 7 gjelder ikke på høytids- og helligdager.

Leveringsplikten opphører midlertidig ved ekstraordinære omstendigheter som hindrer normal postgang eller gjør den urimelig kostnadskrevenende.

4. KRAV TIL POSTSENDINGER

4.1 GENERELLE KRAV TIL POSTSENDINGER

Postsendinger som formidles av Posten må være forsvarlig emballert. Veiledning om og krav til innpakking og emballasje finnes i Postens informasjonskanaler, jf. punkt 12.

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

Avsender har ansvaret for at adressatens navn og postadresse er korrekt og tydelig angitt på postsendingen og tilhørende dokumenter. Informasjon om postnummer og korrekt adressering finnes i Postens informasjonskanaler, jf. punkt 12.

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

4.2 VERDIPOSTSENDINGER

Posten tilbyr formidling av verdipostsendinger med de begrensinger som fremgår av postforskriften § 18.

Kontanter, bankkort, sjekker og annet som direkte kan benyttes til å realisere et pengebeløp må sendes med tjenesten for verdipostsendinger. Ytterligere informasjon om tjenesten for verdipostsendinger finnes i Postens informasjonskanaler, jf. punkt 12.

4.3 FORBUDT INNHOLD OG FARLIG GODS

Posten kan undersøke og om nødvendig selv eller ved hjelp av kompetent personell, åpne en postsending dersom det er mistanke om at postsendingen inneholder forbudt materiale eller i seg selv er farlig å sende. Tilsvarende gjelder ved mistanke om at postsendingen ikke er forsvarlig innpakket og av den grunn antas å kunne skade postnettet eller andre postsendinger.

Posten kan avbryte formidlingen av postsending som omtalt i forrige ledd. Posten skal gi avsenderen melding hvis postsendingen har vært åpnet eller formidlingen avbrytes dersom avsenderens navn og adresse er kjent. Dersom avsenderens navn og adresse ikke er kjent, skal postmottakeren varsles om at postsendingen har vært åpnet, eller at formidlingen er avbrutt.

Posten kan destruere postsending som anses farlig å sende, men skal før destruering om mulig informere avsenderen om dette.

Eksempler på innhold som er forbudt å sende innenlands og på tvers av landegrensener:

1. eksplosiver og brannfarlige stoffer eller annet farlig gods
2. etterlikninger av granater, miner, eksplosive innretninger, røykbomber og liknende
3. postsendinger som har et innhold som er ulovlig i avsender- eller mottakerland
4. postsendinger som etter sitt innhold eller mangelfulle emballering kan utsette tilbyders personale eller allmennheten for fare, eller som kan skade andre postsendinger eller postnettet.

Nærmere informasjon om innhold som er forbudt å sende ved bruk av den enkelte tjeneste, ut over ovennevnte, er tilgjengelig i Postens informasjonskanaler, jf. punkt 12.

Levende dyr skal ikke sendes som postsending, med de unntak som fremgår av postforskriften § 5.

Unntak fra ovennevnte forbud må skriftlig avtales med Posten. Postsendingen må for ethvert tilfelle sendes på betryggende måte.

4.4 MÅL OG VEKT

Postsendinger må være innenfor gjeldende mål- og vektgrenser. Informasjon finnes i tjenestevilkår og prislister for de respektive enkelttjenestene, tilgjengelig i Postens informasjonskanaler, jf. punkt 12.

4.5 TOLLBEHANDLING

Dersom postsendingen skal underlegges tollbehandling, plikter avsender å gi de opplysninger til Posten som vil kreves av tollbehandling myndigheter.

Mottaker av slik postsending samtykker til at tollbehandling kan utføres av Posten for mottakers regning. Mottaker skal i den sammenheng bidra med alle relevante opplysninger for at Posten skal kunne utføre slik tollbehandling.

Informasjon om tollbehandling er tilgjengelig i Postens informasjonskanaler, jf. punkt 12.

4.6 ADRESSEREGISTER

Posten, som leveringspliktig tilbyder av posttjenester, forvalter og drifter et nasjonalt adresseregister. Posten skal motta melding om flytting og andre adresseopplysninger for å sikre løpende oppdatering av adresseregisteret. Ytterligere opplysninger om adresseendring finnes i Postens informasjonskanaler, jf. punkt 12.

Postmottakere kan kostnadsfritt reservere seg mot utlevering av egne adresseopplysninger til allmenheten.

For at postmottakere skal kunne motta postsendinger, må de være oppført i Postens adresseregister eller sørge for at utleveringspostkassen er tilstrekkelig merket.

4.7 FEILADRESSERT POSTSENDING

Posten skal søke å utlevere en feiladressert postsending til adressaten. Dersom postsendingen ikke kan formidles til adressaten, skal den returneres til avsenderen.

4.8 IKKE-LEVERBAR POSTSENDING

Posten har et godkjent system for forsvarlig behandling av ikke-leverbar postsending, og kan åpne ikke-leverbar postsending for å identifisere avsenderen eller postmottakeren.

Posten vil oppbevare ikke-leverbare postsendinger med følgende tidsfrister:

1. uregistrert, ikke-leverbar postsending i minst seks måneder
2. registrert, ikke-leverbar postsending i minst tolv måneder.

Posten kan selge ikke-leverbar postsending etter utløp av tidsfristene angitt over. Nettoutbyttet av salget skal utbetales til den som melder seg innen ett år etter at salget har funnet sted og godtgjør å ha krav på beløpet.

Postsending, som etter Postens vurdering ikke har salgsverdi eller av andre grunner ikke bør legges ut for salg, kan tilintetgjøres etter utløpet av fristene angitt over.

4.9 RETUR OG TILBAKEKALLING AV POSTSENDINGER

Postsendinger med ukjent adressat, eller som adressaten ikke ønsker å motta, returneres om mulig til avsender.

Avsender har råderett over postsendingen til den er utlevert til postmottakeren. For de fleste postsendinger kan avsenderen, så lenge sendingen ikke er utlevert til adressaten og det ikke er urimelig byrdefullt for Posten, kreve postsendingen:

1. stanset
2. omadressert
3. returnert (tilbakekalt)

Posten kan kreve dekning av direkte påløpte kostnader i forbindelse med utøvelse av slik råderett.

Navn på adressat kan ikke endres under fremsending.

5. PRIS OG BETALING

Priser, rabatter og vilkår for rabatter er opplyst i den enkelte tjenestes prislister, som finnes i Postens informasjonskanaler, jf. punkt 12.

Posten har rett til å endre prisene.

Avsender er ansvarlig for at postsendingen er riktig frankert, og at betaling skjer i henhold til de til enhver tid gjeldende prislister.

For avsendere som er innvilget kreditt gjelder Postens generelle betalingsbetingelser, jf. punkt 12 Postens informasjonskanaler.

Avsender må betale manglende frankering og tilleggsavgift dersom postsendingen er underfrankert. Er avsender ukjent, kreves manglende frankering og tilleggsavgift opp fra adressaten.

En postsendning som har vært riktig utlevert og som innleveres for ny fremsending, skal det betales ny porto for.

6. INNLEVERING AV POSTSENDINGER

Posten tilbyr god tilgjengelighet for innlevering av postsendinger, både gjennom innleveringspostkasser, faste ekspedisjonsheter og ved andre utvalgte driftsenheter i postnettet. Enkeltsendinger kan også innleveres til landpostbudene. Posten tilbyr også avtalebaserte hentetjenester for postsendinger.

For leveringspliktige postsendinger foretar Posten minst én innsamling per døgn, hver mandag til fredag som er ordinær virkedag, normalt fem dager i uken. Frister for innlevering er nærmere opplyst der postsendinger kan innleveres.

Vilkårene for den enkelte tjeneste beskriver eventuelle særskilte krav til innleveringsprosedyrer og -forberedelser som avsender må hensynta før innlevering av sendingene til Posten.

7. FREMSENDING

Fremsendingstiden er avhengig av innleveringssted, utleveringssted og det servicenivå avsender har valgt og betalt for. Fremsendingstiden forutsetter at innleveringsfristene overholdes, jf. punkt 6.

Ytterligere informasjon om fremsendingstider for den enkelte tjeneste finnes i Postens informasjonskanaler, jf. punkt 12 om Postens informasjonskanaler.

8. UTLEVERING

Leveringspliktig postsending utleveres minst én gang per døgn, hver mandag til fredag som er ordinær virkedag, normalt fem dager i uken.

Mottaker av postsendinger er ansvarlig for oppsetting, vedlikehold samt hensiktsmessig merking av egen utleveringspostkasse. Ved manglende og/eller utilstrekkelig merket utleveringspostkasse, eller at postmottaker ikke har kjent postadresse, opphører Postens leveringsplikt og postsendingen kan bli returnert til avsender.

Mer informasjon om retningslinjer for plassering og merking av utleveringspostkasser finnes i postloven § 19 og postforskriften § 11 – 14, samt i Postens informasjonskanaler, jf. punkt 12.

Registrerte postsendinger og andre postsendinger som på grunn av sin form og/eller vekt ikke kan legges i utleveringspostkasse eller postboks, må normalt hentes ved postmottakers faste lokale ekspedisjonssted. En hentemelding blir da distribuert til postmottaker. Dersom slik postsending ikke blir hentet, vil den bli returnert til avsender innen utløpet av hentefristen angitt i hentemeldingen.

Registrerte postsendinger til mottakere som omfattes av Postens landposttjeneste, kan bestilles utkjørt/-levert direkte til postmottakerens faste leverings-/postadresse. Postmottaker velger selv dag for utkjøring, og sendingen vil bli utlevert ved ordinær postombæring mandag – fredag i tiden kl 09:00 – 17:00. Postmottaker kan bestille utkjøring enten på Postens nettside; posten.no/landpostbud, eller hos Posten og Bring Kundeservice, telefon 22 03 00 00 (privatpersoner) eller 04045 (bedrifter/virksomheter).

Ved utlevering av registrert postsending kan adressat pålegges å fremvise gyldig legitimasjon. Dersom andre enn adressaten henter en registrert postsending, må vedkommende også fremvise datert tilfredsstillende fullmakt og legitimasjon som viser

adressats underskrift. Enkelte typer postsendinger utleveres kun ved adressats personlige oppmøte.

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.

9. ERSTATNING FOR TAP, SKADE OG FORSINKELSE

Postens ansvar for en postsending inntreffer når sendingen er innlevert til Posten. Postens ansvar for en postsending opphører når sendingen er:

1. Utlevert til adressaten
2. Stilt til adressatens rådighet på en adresse som denne har oppgitt
3. Returnert og utlevert til avsender, der utlevering etter punkt 1 og 2 ikke kan gjennomføres.

Postens erstatningsansvar er uttømmende regulert av postloven §§ 28 og 29, postforskriften § 9 og disse generelle leveringsvilkårene. Det kan ikke kreves erstatning på annet grunnlag enn etter nevnte bestemmelser i postloven og postforskriften.

Posten har ikke erstatningsansvar for uregistrert postsending.

9.1 ERSTATNING FOR REGISTRERT POSTSENDING

Postens plikt til å betale erstatning for registrerte postsendinger er regulert av postloven § 28.

Posten skal betale erstatning for registrert postsending som skades eller går tapt i tiden fra innlevering til utlevering.

Ved forsinkelse av registrert postsending plikter Posten bare å yte erstatning dersom det er betalt et særlig vederlag for at postsendingen skal komme raskt frem, eller for at den skal komme frem til særskilt avtalt leveringstidspunkt eller leveringsperiode. Erstatningsansvaret begrenses etter postloven § 29 og postforskriften § 9, jf. punkt 9.2 under. Standardtjenesten for registrerte postsendinger inneholder ikke et slikt særlig vederlag og er følgelig ikke erstatningsberettiget.

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 norsk innenriks postsending dersom dette gir høyere erstatning enn etter de regler som gjelder for internasjonale sendinger.

Krav om erstatning må fremsettes uten ugrunnet opphold.

Krav om erstatning foreldes etter ett år, regnet fra dagen etter at postsendingen ble innlevert til Posten.

9.2 ANSVARSBEGRENSNING

Postens erstatningsansvar gjelder med de begrensninger som følger av postloven §§ 28 og 29, samt postforskriften § 9.

Posten er ikke erstatningspliktig for tap, skade eller forsinkelse etter postloven § 28 jf. punkt 9.1 over, som skyldes:

1. feil eller forsømmelse fra den skadelidtes side
2. postsendingens beskaffenhet
3. mangelfull emballasje eller
4. forhold og følger som Posten ikke kunne unngå eller avverge.

Skyldes tap, skade eller forsinkelse en tredjepart som Posten benytter for helt eller delvis å formidle postsendingen, er Posten bare ansvarsfri om også tredjeparten vil være ansvarsfri etter ovenstående punkt 1-4.

Posten betaler erstatning etter postloven § 28 begrenset til den registrerte postsendingens økonomiske verdi ved tap eller skade. Ved delvis tap eller skade vil en forholdsmessig andel erstattes. Erstatningsbeløpet ved fullstendig tap eller skade eller delvis tap eller skade begrenses oppad til:

1. Verdipostsending: Det beløp sendingen er forsikret for (oppgitt verdi på sendingen), dog oppad begrenset til NOK 40 000,-
2. Registrert postsending med vekt inntil 2 kg: NOK 1000,-
3. Registrert postsending med vekt fra 2 til 20 kg: NOK 10 000,-
4. Lettgods (pakke) inntil 20 kg til eller fra utlandet: SDR (spesielle trekkrettigheter) 40 per sending pluss SDR 4,50 per kg

Posten betaler også erstatning for portokostnadene ved erstatningsberettiget tap eller skade.

Ved forsinkelse betaler Posten erstatning for portokostnad når det er betalt et særlig vederlag for at postsendingen skal komme raskt frem, eller for at den skal komme frem til særskilt avtalt leveringstidspunkt eller leveringsperiode. Ved vesentlig forsinkelse skal postsendingen anses tapt, og Posten erstatte postsendingens økonomiske verdi i henhold til dette punkts fjerde ledd, jf. postforskriften § 9 første ledd. Dersom postsendingen senere kommer til rette, skal det skje en tilbakebetaling av eventuell erstatning betalt av Posten.

Posten er ikke ansvarlig for følgeskader.

Posten er ikke erstatningsansvarlig for tap lidt der avsender har sendt kontanter, bankkort, sjekker og annet som direkte kan benyttes til å realisere et pengebeløp, ved annet enn som verdipostsending, jf. punkt 4.2.

9.3 METODE FOR ERSTATNINGSUTMÅLING

Innenfor gjeldende maksimumsgrenser, jf. punkt 9.2, beregnes erstatningen etter innholdets faktiske verdi (omsetningsverdi) på det stedet og tidspunktet postsendingen ble innlevert til Posten.

9.4 RETTIGHETSHAVER TIL ERSTATNING

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

9.5 ERSTATNINGSANSVAR VED ANNEN VIRKSOMHET

For annen virksomhet Posten bedriver i tilknytning til sitt virke som tilbyder av posttjenester, er Posten kun erstatningsansvarlig dersom skaden, bortkomsten eller forsinkelsen skyldes grov uaktsomhet fra Posten sin side. Erstatningen er for ethvert tilfelle begrenset til skadelidtes direkte økonomiske tap, oppad begrenset til vederlaget som er ytt for tjenesten.

Øvrige deler av disse generelle leveringsvilkårene, herunder ansvarsbegrensninger i dette punkt 9, kommer til anvendelse på slik virksomhet.

10. KLAGEORDNING

Kunder som ønsker å fremsette en klage over Postens utførelse av en posttjeneste, kan kontakte Posten og Bring Kundeservice eller nærmeste ekspedisjonssted, jf. punkt 12 om Postens informasjonskanaler.

Kontaktinformasjon for elektronisk innsending av kundeklager finnes i Postens informasjonskanaler, jf. punkt 12.

Klager kan også sendes i brev til Posten Norge AS, Postboks 1883, 4686 Kristiansand.

Postens klagebehandling følger prosedyrer som tilfredsstillende kravene i europeisk standard EN 14012 om klagebehandling i forbindelse med posttjenester. Posten vil begrunne sin avgjørelse i klagesaker. Første gangs klager behandles normalt innen 14 virkedager. Ved behandlingstid ut over dette skal kunden varsles.

Ved avslag på en klage har klager i tvister som omfattes av postloven § 41 en videre klageadgang til Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom). Tvister som faller inn under postloven § 40, skal i fremtiden kunne bringes inn for en Brukerklagenemnd for posttjenester. Inntil en slik nemnd er opprettet, skal denne type klager henvises til/behandles av Forbrukerrådet, se link til Nkoms hjemmeside:

<http://www.nkom.no/marked/posttjenester/klage/forbrukerklager>

11. VERNETING

Avtalt verneting er Oslo tingrett.

12. INFORMASJON OM POSTEN, DE GENERELLE LEVERINGSVILKÅRENE MM.

Det finnes mer informasjon om Posten og disse generelle leveringsvilkårene, om de leveringspliktige tjenestene, prislister og respektive tjenestevilkår på:

- www.posten.no (privatpersoner)
- www.bring.no (bedrifter)
- Posten og Bring kundeservice
 - Telefonnummer for privatpersoner (Posten): 22 03 00 00
 - Telefonnummer for bedrifter (Bring): 04045
- Nærmeste faste ekspedisjonssted (Post i Butikk, postkontor og bedriftssenter)

I tillegg vil landpostbudene være behjelpelige med informasjon.

Postens kontaktinformasjon for øvrig er som følger:

Firmanavn: Posten Norge AS

Postadresse: Postboks 1500 Sentrum, 0001 OSLO

Telefonnummer: + 47 23 14 90 00

E-postadresser: kundeservice@posten.no (privatpersoner), kundeservice@bring.com (bedrifter)

Nettadresse: www.postennorge.no