

Vilkår for Retur av småpakker

1. Tjenesten

Retur av småpakker er en tjeneste for deg som ønsker at dine kunder enkelt skal kunne returnere en sending uten å måtte legge ut for porto. Du kjøper en portokode som din kunde kan benytte ved retur av en sending. Tjenesten er ikke knyttet eksklusivt til tjenesten *Småpakker i postkassen*, men kan benyttes for retur av alle typer innenlandske postsendinger inntil 2 kg. Retursendingene sendes som vanlig brevpost uten sporing og passer best for mindre sendinger med lav verdi.

Relevante begreper:

- **Retur ID:** En kundespesifikk ID som opprettes når du inngår avtale om Retur av småpakker. Retur ID'en benyttes til å kjøpe returporto for en sending til din registrerte returadresse.
- **Portokode:** En kode som kjøpes for den enkelte retursending når et returbehov er oppstått. Med din kundespesifikke retur ID kjøpes portokoden på www.posten.no/retur. Portokoden kan kun brukes for å returnere sendinger til adressen som er registrert for gjeldende retur ID (din registrerte returadresse), og kan kun benyttes for innenlands sendinger i Norge.
- **Returetikett:** En standard adresseetikett som må benyttes for alle retursendinger. Denne skrives ut fra Postens webløsning. Portokoden må stå på returetiketten og viser at retursendingen er betalt for.

2. Avtalen

Det må inngås skriftlig avtale før kjøp av portokode til retur av sendinger kan gjennomføres. Ved avtaleinngåelsen vil du få tildelt en retur ID og din returadresse blir avtalt og registrert i Postens webløsning (du kan siden oppdatere returadressen på din brukerkonto på [MyBring](#)).

Avtale om Retur av småpakker kan bestilles på bring.no/Post eller ved å ringe kundeservice på telefon 04045.

3. Hvordan kjøpes portokoden?

Når du har inngått en avtale om Retur av småpakker og fått tildelt din kundespesifikke retur ID, kan retur ID'en benyttes til kjøp av portokoder for retur av sendinger.

Ved å taste inn retur ID'en på www.posten.no/retur, fyller inn din kunde/avsenders navn og adresse og angir vekt kategori på sendingen som skal returneres (kategori 0-1 og 1-2 kg), genereres en returetikett med en unik portokode. Returetiketten (pdf fil) kan du lagre og sende som e-post til kunden som skal returnere en sending. Kunden skriver ut returetiketten og limer den på retursendingen.

Du kan alternativt velge en selvbetjent løsning for dine kunder ved å sende returinformasjon og retur ID'en til din kunde. Din kunde laster da selv ned portokoden til retursendinger på www.posten.no/retur. Du kan gjøre dette på en av følgende måter:

- a) Legge ved en ferdig trykt returetikett med returbeskrivelsen og retur ID'en i utsendelsen til kunden din. Ved retur av en sending laster kunden selv ned portokode som skrives for hånd på returetiketten.

- b) Sende returbeskrivelse og retur ID'en sammen med ordrebekreftelsen eller utsendelsen og la kunden din selv laste ned og skrive ut returetikett med ferdig utfylt portokode fra nettet.
- c) Sende returbeskrivelse og retur ID'en til kunden din når kunden kontakter deg med et returbehov.

Du kan linke til Postens returløsning fra din web side. Det anbefales i så fall at linken legges innenfor din kundes brukerprofil. Retur ID'en må ikke legges ut på nettsiden, men i stedet sendes direkte til de kundene som skal ha denne informasjonen.

4. Når gjennomføres kjøpet?

Du eller din kunde logger inn på Posten's webløsning med tildelt retur ID. Fyll ut avsender og vektkategori før du trykker bestill for å gjennomføre kjøpet. Portokoden vises i bestillingsbildet.

Du vil bli fakturert for hver gang du bestiller en ny portokode.

5. Hva kan sendes i retur?

Alle typer innenlandske postsendinger inntil 2 kg. Retursending sendes som brevpost og følger samme mål og vekt som brevpostsendinger.

6. Formater, mål og vekt for brevpostsendinger

Minimumsmål

Brev og kort: 9 x 14cm

Rull: Minste lengde må ikke være under 10 cm. Lengde + diameter x 2 ikke under 17 cm.

Maksimumsmål

Brev og kort: Lengde høyst 60 cm. Lengde + bredde + tykkelse ikke over 90 cm.

Rull: Lengde høyst 90 cm. Lengde + diameter x 2 ikke over 104 cm.

Vekt

Inntil 2 kg

7. Priser og fakturering

Prisen på portokoden er basert på vekt pr sending i to vekt kategorier etter gjeldende prisliste på bring.no. Du faktureres for antallet kjøpte portokoder med din retur ID. Kjøpte portokoder faktureres den første i etterfølgende måned. Dette gjelder uavhengig av når og om portokoden faktisk benyttes. Portokoder som er kjøpt og som ikke er benyttet, blir fakturert.

Når en avtale om Retur av småpakker opphører, vil din retur ID gjøres utilgjengelig i Postens webløsning og den vil ikke lengre kunne benyttes.

8. Administrasjon av returavtalen

Du kan administrere returavtalen under brukerkontoen din på [MyBring](#) (innlogging med brukernavn og passord). Her finner du din registrerte returadresse som du har mulighet til å oppdatere eller endre ved behov. Her ligger også en returetikett som kan skrives ut dersom du ønsker å sende med ferdig trykte returetiketter med alle utsendelser. Det er den returadressen som er registrert i [MyBring](#) som til en hver tid vil bli benyttet på returetikettene som skrives ut fra Postens webløsninger. Du må selv sørge for at denne returadressen til en hver tid er korrekt. I [MyBring](#) finnes også en oversikt over alle returer som er blitt bestilt med din retur ID (fakturaunderlag).

9. Returetikett, adressering og portokode

Standard returetikett, se illustrasjon i punkt 13, skal skrives ut fra Postens webbløsning og limes på retursendingen.

Din returadresse må fremkomme korrekt på returetiketten. Denne blir automatisk påført returetiketten som skrives ut i Postens webbløsning. Det er den returadressen som er registrert i [MyBring](#) som til en hver tid vil bli benyttet på returetikettene som skrives ut fra Postens webbløsninger. Din kundes avsenderadresse må være fylt ut på returetiketten enten elektronisk eller for hånd.

Portokoden må være korrekt påført i avsatt felt på returetiketten. Hver portokode er unik og kan bare brukes én gang. Portokoden sjekkes mot Postens portokoderegister.

Retursendinger som mangler portokode eller ikke er påsatt returetikett ansees som en underfrankert sending. Du er ansvarlig for at sendingen er riktig frankert, og må betale manglende frankering og tilleggsavgift dersom sendingen er underfrankert.

10. Innlevering

Returendingen med ferdig utfylt returetikett og portokode leveres inn ved Post i Butikk, Postkontor/Bedriftssenter eller i en innleveringspostkasse.

11. Erstatning

Posten er ansvarlig for uregistrerte postsendinger som er skadet, kommet bort eller forsinket, dersom dette skyldes grov uaktsomhet fra Postens side. Postens erstatningsansvar følger av postloven § 22, postforskriften § 14 og Postens generelle leveringsvilkår for posttjenester.

12. Generelle betingelser

Utover vilkår beskrevet her, gjelder [Postens generelle leveringsvilkår for posttjenester](#) og [Postens generelle betalingsbetingelser](#)

Posten forbeholder seg rett til å gjennomføre endringer i priser og vilkår etter forutgående offentliggjøring, senest 2 måneder før endringen trer i kraft. Informasjon om endringer i pris- og produktvilkår offentliggjøres på [bring.no](#)

13. Illustrasjon returetikett

Standard returetikett må benyttes, denne skrives ut fra Postens webbløsning ved kjøp av portokode eller fra kundens brukerkonto på [MyBring](#).

Avsender: Navn Navnesen, Norgesveien 65A, 1337 Sandefjord	PORTOKODE b v z o d h
Mottaker: Komplett Norge AS Adresseveien 42 0561 Oslo	