



MARKNADSPLATSER INRIKES- OCH UTRIKESPAKET

# PRODUKTSPECIFIKA UPPDRAGSVILLKOR

## Innehållsförteckning

2. DHL:S UPPDRAGSVILLKOR .....	3
3. MÄTT- OCH VIKTBEGRÄNSNINGAR .....	3
3.1 Emballage .....	3
4. GODS SOM INTE TAS EMOT .....	3
5. REGISTRERA ETT PAKET .....	4
6. LÄMNA IN PAKET HOS OMBUDET .....	4
6.1 Transporttider .....	4
6.2 Leverans och avisering .....	4
7. PRISER OCH AVGIFTER .....	5
7.1 Pris och prisberäkningsregler .....	5
7.2 Leveranshinder (ej hämtad sändning) .....	5
8. ANSVAR .....	5
8.1 Avsändarens ansvar .....	5
8.2 Marknadsplatsens ansvar .....	5
8.3 DHL:s ansvar .....	5
9. SKADA OCH REKLAMATION .....	5
9.1 Synlig skada vid utlämning .....	5
9.2 Dold skada på innehåll .....	6
9.3 Tidsgräns för reklamation och preskription .....	6
9.4 Panträtt .....	6
9.5 Tvist .....	6
10. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER .....	6

DHL Service Point (härefter kallat Inrikes) och DHL Parcel Connect (härefter kallat Utrikes) är DHL:s pakettjänster för privatpersoner som vill skicka paket inom Sverige och till Europa\* som bokas via en marknadsplats\*\*. Privatpersonen (härefter kallat Avsändaren) lämnar in paketet på ett DHL-ombud. Hos ombudet kan Avsändaren få hjälp med att skriva ut fraktetiketten (labeln) genom att ange sändningsnumret eller visa upp en QR-kod alternativt skriva ut fraktetiketten hemma. DHL hämtar paket hos ombuden varje helgfri vardag, upphämtningstid kan skiljas sig mellan ombud. Paketet levereras till ombud, paketbox eller hem beroende på mottagarland. Inom Sverige är standard leverans till ombud. Mottagaren blir aviserad via SMS, e-mail eller via app.

Den uppskattade leveranstiden inom Sverige är 1-3 arbetsdagar och utrikes 2-8 arbetsdagar beroende på avstånd, helgdagar, mottagarland etc. Se uppskattade leveranstider på [www.dhl.se/freight](http://www.dhl.se/freight).

*\*För geografisk täckning se här. Obs länder och områden som ej är med i EU är exkluderade från den geografiska täckningen: Norge, Storbritannien och Åland (FI 22).*

*\*\*Marknadsplats är en handelsplats som möjliggör för privatpersoner och företag att handla och sälja nya som begagnade varor mellan varandra.*

Parter som beskrivs:

Avsändare - Parten som skickar paketet

Marknadsplatsen - Parten som avses som frakttbetalare

## 2. DHL:s Uppdragsvillkor

Detta dokument beskriver de villkor och juridiska förutsättningar som är specifika för Inrikes och Utrikes sändning av paket med DHL Freight (Sweden) AB (eller "DHL"). Villkoren gäller för alla länder om underrubriken inte säger annat. Länktill DHL:s Allmänna uppdragsvillkor hittar du [här](#). Vi uppmanar er att noggrant ta del av dessa villkor eftersom att det beskriver parternas rättigheter och skyldigheter och utgör ramverket för transportuppdraget.

## 3. Mått- och viktbegränsningar

Min dimension:	Längd, Bredd, Höjd: 15 x 11 x 2 cm
Max dimension:	Längd, Bredd, Höjd: 120 x 40 x 40cm
Max vikt:	20 kg verklig vikt ink emballage
Max antal paket per sändning:	1 paket

Vid direktadressering till ombud eller paketbox kan andra vikt och måttbegränsningar gälla beroende mottagarland.

## 3.1 Emballage

Det är tillåtet att skicka paket i eget transportemballage.

Transportemballaget **måste** skydda innehållet och vara ändamålsenligt för att tåla normal transporthantering och maskinsortering. Paketet inklusive valt emballage får inte innehålla mer än den angivna maximala vikten och får inte överskrida de maximala måtten. Tips på hur man packar ditt paket finns på [www.dhl.com/se-sv/home/vara/divisioner/paket/privatkund/kundservice/packa-ratt.html](http://www.dhl.com/se-sv/home/vara/divisioner/paket/privatkund/kundservice/packa-ratt.html)

## 4. GODS SOM INTE TAS EMOT

Avsändaren är skyldig att se till att försändelsen inte innehåller något som strider mot bestämmelserna i detta stycke. DHL kan inte hållas ansvarigt för paket med innehåll som strider mot detta stycke. Avsändaren ska ersätta DHL för alla eventuella skador som orsakats av avsändarens överträdelse av de angivna villkoren.

- Farligt gods inklusive farligt gods i begränsad och reducerad mängd\*
- Paket som kräver särskild hantering (t.ex. temperaturkontrollerat gods), säkerhetsåtgärder eller tillstånd.
- Försändelser vars innehåll eller utvändiga förpackning under vanlig transport potentiellt kan skada, smitta människor eller orsaka skada på egendom.
- Levande djur, djurkadaver, levande eller döda insekter, mänskliga kroppsdelar eller mänskliga kvarlevor, inklusive aska.
- Guld, silver, smycken, klockor, ädelmetaller, ädelstenar, industridiamanter, ovärderliga föremål, antikviteter, konstföremål och samlarföremål.
- Valutor, kontanter, mynt eller sedlar, checklegitimationer, kredit eller betalkort, värdepapper eller andra betalningsmedel som, i händelse av skada eller förlust, inte kan spärras, göras ogiltiga eller ersättas, och andra överlåtbara handlingar eller giltiga värdehandlingar.
- Vapen eller vapendelar inklusive luftdrivna vapen, vapenimitationer eller ammunition.
- Alkoholhaltiga drycker, tobak, snus, narkotika, droger, berusningsmedel eller läkemedel.
- Levande växter, färskvaror.
- Pornografiskt material.
- Piratkopior, inklusive förfalskade eller olovliga kopior av produkter.
- Olagliga varor, tex elfenben, päls och produkter från utrotningshotade djur och växter.
- Försändelser adresserade till fysiska eller juridiska personer som är föremål för sanktioner, eller som ska fraktas till länder som omfattas av externa handelsrestriktioner (embargon).
- Däck till motorfordon.
- Pass eller fotografier av pass tar ej DHL emot. Sådana komma överlämnas till lokalpolisen.

\* Exempel på farligt gods är (men begränsas inte till): Bensin, diesel, fyrverkerier, batterier av olika slag med syra eller litium, alla typer av sprayburkar med drivgas (hårspray, sprayfärg, smörjmedel osv), rengöringsmedel, färg, ammunition, lim, parfym, cigarettändare, tändstickor, och olika typer av alkoholer.

Mer information och en detaljerad beskrivning av farligt gods finns på [www.msbmyndigheten.se](http://www.msbmyndigheten.se) och [www.transportstyrelsen.se](http://www.transportstyrelsen.se). Ytterligare restriktioner kan gälla. Exempel på ytterligare restriktioner kan omfatta, men begränsas inte till, regelverk i vissa länder, restriktioner eller sanktioner utfärdade av FN/EU/andra myndigheter. Avsändare ansvarar för att säkerställa att innehållet i försändelsen är godtagbart och inte strider mot några lagar eller regelverk. DHL är inte ansvarig för paket med förbjudet innehåll.

Vid osäkerhet om varor kan transporteras eller om det finns några restriktioner för innehållet ska Avsändaren kontakta DHL Freight kundservice på 0771-345 345. DHL avgör om varorna kan fraktas säkert och lagligt. DHL har rätt att öppna och inspektera alla paket utan föregående meddelande till avsändaren. DHL förbehåller sig rätten att avgöra huruvida innehållet kan fraktas säkert och lagligt eller inte. Om så är fallet kan varorna komma att säljas till förmån för den behöriga parten. Om det inte går att sälja innehållet kan det komma att förstöras.

## 5. Registrera ett paket

Det är viktigt att den information Avsändaren lämnar är så detaljerad som möjligt, så att vi kan frakta ditt paket på bästa möjliga sätt och undvika problem med onödiga förseningar orsakade av ofullständig sändningsinformation. Följande information är obligatorisk att uppge vid bokning:

Avsändare:

För- och Efternamn

Adress

Postnummer

Postort

Mobilnummer

e-postadress

Paketets mått och vikt

Mottagare:

För- och Efternamn

Adress

Postnummer

Postort

Mobilnummer

e-postadress

DHL-ombud där paketet skall hämtas ut

DHL ansvarar inte för förseningar eller uteblivna leveranser orsakade av ofullständig eller felaktig sändningsinformation. DHL förbehåller sig rätten att debitera för eventuella kostnader som uppstår på grund av ofullständig och/eller felaktig information. När godkänd EDI skickats in för transporten skapas ett unikt spårningsnummer för din försändelse. Vid inlämning av paket ska spårningsnumret anges hos DHL-ombudet.

Registreringsinformation är giltig i 60 kalenderdagar. Observera att DHL inte kan leverera till postboxar eller brevlådor. Mottagaren måste vara en fysisk person med en adress. Hitta närmaste DHL-ombud på [dhlpaket.se](http://dhlpaket.se).

## 6. LÄMNA IN PAKET HOS OMBUDET

När Avsändaren lämnar paketet hos ett DHL-ombud lämnas ett kvitto på mottagandet av paketet. Kvittot innehåller ett unikt spårningsnummer. DHL-ombudet kommer att skriva ut adressetiketten som innehåller all adress- och innehållsinformation och sätta dem på paketet. Det är Avsändarens ansvar att se till att fullständig och korrekt information om innehållet har angivits. Spara kvittot för framtida referens. När DHL-ombudet tagit hand om paketet startar transportprocessen vilken därefter inte kan stoppas.

### 6.1 Transporttider

DHL hämtar försändelser från DHL-ombudet under normal arbetstid. Inga hämtningar görs på allmänna helgdagar eller helger. Senaste tidpunkt för inlämning av paket kan variera mellan de olika DHL-ombuden. Transporttiden beräknas från att paketet hämtas upp hos ombudet tills paketet är redo att hämtas upp hos mottagarens ombud eller levererats till mottagarens adress.

Uppskattade transporttider:

Inrikes: 1-3 arbetsdagar

Utrikes: 2-8 arbetsdagar beroende på destinationsland

### 6.2 Leverans och avisering

Avisering via sms, e-post eller via app ingår i tjänsten. Mottagarens e-postadress och mobiltelefonnummer skall anges. DHL ansvarar inte för förseningar eller returerna som orsakas av felaktiga uppgifter gällande telefonnummer och e-postadress.

#### Inrikes

Utlämning sker till mottagaren eller dennes bud, antingen efter att mottagaren styrkt sin identitet via Mobilt BankID, Freja eID eller mot uppvisande av giltig legitimationshandling. Vid utlämning till bud skall denne uppvisa både sin egen och den på sändningen angivna mottagarens legitimationshandling. Ovan gäller oavsett om utlämning sker hos ett DHL-ombud, på mottagarens adress eller vid avhämtning på terminal.

Är sändning adresserad till företag och namn på fysisk person saknas sker utlämning till person som kan uppge sändningsnummer för aktuell sändning samt visa giltig legitimation. DHL avsäger sig allt ansvar för kontroll av att utlämning skett till rätt mottagare då fysisk person ej angivits som mottagare.

Vid utlämning via ett DHL paketskåp gäller annat förfarande. Utlämning sker till den person som erhållit pinkod efter att ha styrkt sin identitet via Mobilt BankID. DHL avsäger sig allt ansvar för kontroll av att utlämning skett till rätt mottagare.

I de fall plats av olika skäl inte finns tillgänglig i av avsändaren valt DHL paketskåp eller hos valt DHL-ombud, omdirigeras sändningen för utlämning via annat DHL-ombud i närheten. Sändning som lämnas ut via ett DHL paketskåp aviseras via sms eller e-post. Information om vilka id-handlingar DHL godkänner hittas på [www.dhlpaket.se/sv/privatkund/hamta-paket.html](http://www.dhlpaket.se/sv/privatkund/hamta-paket.html).

För transporter till öar utan broförbindelse (Gotland undantaget) kan inte legitimationskontroll utföras. Hämtas sändningen inte inom 14 kalenderdagar efter första avisering, returneras sändningen till det DHL-ombud som paketet lämnades in på. Påminnelse skickas till mottagaren innan retur. Fraktbetalaren (marknadsplatsen) ansvarar för kostnader som uppstår i samband med eventuell retur- eller vidaretransport.

#### Utrikes

Mottagaren aviseras både när paketet ankommer destinationslandet och när slutlig leverans görs via ombud, paketbox eller som hemleverans. Utlämning sker till mottagaren eller dennes bud mot uppvisande av hämtkod, giltig legitimationshandling eller signatur.

## 7. PRISER OCH AVGIFTER

### 7.1 Pris och prisberäkningsregler

Fraktpriset beräknas på paketets verkliga vikt. Vikten kontrolleras av DHL och i de fall den vikt som angivits är lägre än den som uppmäts äger DHL rätten att korrigera den angivna vikten uppåt och efterdebitera fraktbetalaren utifrån verklig vikt. Paket med en verklig vikt och/eller maximal dimension över- eller understigande ovan angivna värden har DHL rätten att stoppa paketet och avsändaren kontaktas därefter för vidare instruktioner.

### 7.2 Leveranshinder (ej hämtad sändning)

Merkostnader uppstår och avgift debiteras fraktbetalaren om DHL ej kan slutföra uppdraget beroende på exempelvis:

- Mottagaren inte varit anträffbar på angiven leveransadress (Utrikes)
  - Mottagaren har inte hämtat sändningen på angivet utlämningsställe inom angiven tid
- Inrikes: 14 dagar  
Utrikes: 7-15 dagar beroende på mottagarland

Hämtas sändningen inte angiven tid, returneras sändningen till det DHL-ombud som paketet lämnades in på. Påminnelse skickas till mottagaren innan retur. Fraktbetalaren (marknadsplatsen) ansvarar för kostnader som uppstår i samband med eventuell retur- eller vidaretransport.

## 8. ANSVAR

### 8.1 Avsändarens ansvar

Avsändarens ansvar är att se till att fullständig och korrekt innehålls- och adressinformation lämnas, att innehållet är korrekt förpackat och att innehållet inte omfattar förbjudna varor, se punkt 4. Avsändaren ansvarar för paketet tills det har lämnats in på ett DHL-ombud. Om DHL av någon anledning inte kan fullfölja transportuppdraget kommer paketet att returneras och Avsändaren kontaktas.

### 8.2 Marknadsplatsens ansvar

Marknadsplatsens ansvar är att se till att skicka godkänd EDI för transporten så att DHL kan skapa ett unikt spårningsnummer. Det är även marknadsplatsens ansvar att Avsändaren godkänner DHLs

Uppdragsvillkor och dessa produktspecifika uppdagsvillkor innan påbörjad transport. Marknadsplatsen är DHLs uppdragsgivare och fraktbetalare samt ansvarar för alla kostnader i samband med ytterligare transporter eller returtransporter.

### 8.3 DHL:s ansvar

DHL ansvarar för försändelsen under transporten, dvs. efter inlämningen vid ett DHL-ombud, och fram till leveransen till mottagaren. DHL ansvarar för transporten enligt DHLs allmänna uppdagsvillkor och dessa produktspecifika uppdagsvillkor. DHL förbehåller sig rätten att välja transportsätt, rutt och transportmedel eller att tillhandahålla alla tjänster genom utomstående transportföretag, med beaktande av avsändarens intressen.

Ersättningen i händelse av skada eller förlust uppgår till försäljningsvärdet av godset dock högst 5 000 SEK/paket. Vid total förlust eller fullständig skada på innehållet ska DHL även återbetala transportkostnaden.

DHL:s ansvar omfattar inte affektionsvärde eller funktionaliteten hos använda varor eller indirekta skador på innehåll. Ersättning av begagnade varor vid eventuell skada eller förlust kan komma att begränsas baserat på varans skick, ålder samt försäljningsvärdet vid transporttillfället.

DHL garanterar inte transporttiden och lämnar inte kompensation för förseningar.

Upplysningsvis ansvarar DHL för inrikespaket i enlighet med lagen om inrikes vägtransport (SFS 1974:610) och utrikespaket med CMR-konventionen (1956). Utöver detta ansvarar DHL även för skador som orsakats av olyckshändelse, brand eller stöld.

## 9. SKADA OCH REKLAMATION

### 9.1 Synlig skada vid utlämning

Om skada upptäcks vid utlämning eller leverans ska mottagaren lämna sitt klagomål till utlämnande ombud eller förare. Skadekvitto ska då bestyrkas av personalen vid ombudet eller förare. Avsändaren är därefter skyldig att rapportera skadan genom ett formulär för att registrera reklamation på [dhl.com](http://dhl.com). Vid reklamation ska underlag bifogas som styrker kravet för ersättning och kan exempelvis vara ett kvitto, kontoutdrag, skärmdump på betalningen eller handelsfaktura.

Formuläret för att registrera reklamation finns online på [www.dhl.com/freight](http://www.dhl.com/freight) eller kontakta DHL Freight's kundservice på 0771-345 345

## 9.2 Dold skada på innehåll

Om skada på innehållet upptäcks efter leverans ska Avsändaren reklamera via DHL:s formulär för att registrera reklamation [www.dhl.com/freight](http://www.dhl.com/freight). Observera att reklamationen måste göras **till DHL inom 7 dagar** efter att försändelsen levererats eller hämtats ut. Försenad reklamation kan innebära utebliven kompensation. Avsändaren har rätt till kompensation vid reklamationer där DHL bär ansvaret. DHL:s ansvar omfattar endast skador som är direkt kopplade till transporten av paketet.

Avsändaren uppmanas att tydligt informera mottagaren om reklamationsskyldigheten och gällande tidsfrister.

## 9.3 Tidsgräns för reklamation och preskription

Talan mot DHL ska – vid äventyr av talans förlust – väckas inom ett (1) år. Tiden ska vid minskning eller skada på gods räknas från dagen då godset utlämnades till uppdragsgivaren, mottagaren eller den uppdragsgivaren anvisat. Ytterligare information om preskription finns i **DHL:s Allmänna uppdragsvillkor**.

## 9.4 Panträtt

Om försändelsen inte hämtas ut hos ombud eller efter retur, trots uppmaningar från DHL, äger DHL rätt att på betryggande sätt försälja innehållet för kostnadstäckning av frakt, lagerhyra och försäljningsalternativ destruktionskostnader.

## 9.5 Tvist

Tvister löses i första hand genom förhandlingar mellan marknadsplatsen och DHL. Om dessa inte resulterar i en överenskommelse gäller allmän domstol.

Om Avsändaren är missnöjd med DHL:s bedömning av en reklamation kan Avsändaren även kontakta Allmänna Reklimationsnämnden.

## 10. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

DHL har rätt att samla in, lagra och behandla data som lämnas av avsändaren eller mottagaren och/eller krävs i sammanhanget för dess tjänster. Data får även användas för marknads- och kundanalys, för uppföljning och utveckling av DHL:s tjänster samt i marknadsföringssyfte. DHL har även rätt att i lagstadgad omfattning underrätta domstolar och offentliga myndigheter om data. DHL ska upprätthålla dataskydd i enlighet med gällande lagbestämmelser. DHL ansvarar för behandlingen av personuppgifter som lämnas i samband med transportbokningen. Närmare information om hur DHL behandlar personuppgifter finns på [www.dhl.com/freight](http://www.dhl.com/freight). Enligt lag finns rätt att få information om de personuppgifter som har registrerats och att få felaktiga eller vilseledande personuppgifter korrigerade.