



PRODUKTSPECIFIKA UPPDRAKSVILLKOR

DHL Parcel ForYou Sweden

DHL Parcel ForYou International



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. VILLKOR.....	Fel! Bokmärket är inte definierat.
1.1 Förbjudna varor	3.
1.2 Följande får inte skickas.....	3.
2. PRISER OCH AVGIFTER.....	3.
2.1 Betalningsvillkor	4.
2.2 Registrera ett paket	4.
2.3 Emballage och betalning.....	4.
3. LÄMNA IN DITT PAKET.....	4.
3.1 Transporttider	4.
3.2 Leverans och avisering	5.
3.3 Spåra din försändelse.....	5.
3.4 Ej uthämtade försändelser och returerna.....	5.
4. DITT ANSVAR SOM AVSÄNDARE.....	5.
5. DHL:S ANSVAR UNDER TRANSPORT.....	5.
5.1 DHL:s ansvar.....	5.
6. SKADA OCH REKLAMATION.....	6.
6.1 Synlig skada vid utlämning	
6.2 Dold skada på innehåll	6.
6.3 Tidsgräns för reklamation och preskription.....	6.
6.4 Panträtt.....	6.
6.5 Tvist.....	6.
7. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER.....	6.

PRODUKTSPECIFIKA UPPDRAGSVILLKOR

DHL Parcel ForYou Sweden och DHL Parcel ForYou International är DHL:s pakettjänst för privatkunder. Tjänsten är tillgänglig inom Sverige samt till valfritt land i övriga världen. Transporttjänsten är tillgänglig hos alla våra DHL SERVICE POINTs. DHL SERVICE POINTs finns på platser som du besöker varje dag, t.ex. livsmedelsbutiker, närbutiker, bensinstationer eller tidnings- och tobaksaffärer. Du hittar din närmaste DHL SERVICE POINT [här](#).

1. Villkor

Följande text beskriver de villkor som är specifika för DHL Parcel ForYou Sweden och DHL Parcel ForYou International vid inrikes och gränsöverskridande sändning av paket med DHL Freight AB (eller ”DHL”). När du skickar med DHL Parcel ForYou Sweden gäller även [dessa villkor](#). När du skickar med DHL Parcel ForYou International gäller dessa [villkor](#):

1.1 Förbjudna varor

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

1.2 Följande får inte skickas

- 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 eller smitta människor eller orsaka skada på egendom.
- Levande djur, djurkadaver, levande eller döda insekter, mänskliga kroppsdelar eller mänskliga kvarlevor, inklusive aska.
- Guld, silver, dyrbara smycken, klockor, ädelmetaller, ädelstenar, industridiamanter, ovärderliga föremål, antikviteter, konstföremål och samlarföremål.
- Valutor, kontanter, mynt, checklegitimationer, kredit- eller betalkort, sedlar, värdepapper eller andra betalningsmedel eller värdepapper, 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, narkotika, droger, berusningsmedel eller läkemedel.
- Levande växter, färskvaror.
- Pornografiskt material.
- Piratkopior, inklusive förfalskade eller olovliga kopior av produkter (förfalskning).
- Olagliga varor, som 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.
- Allt innehåll med ett totalt bruttovärde (inklusive moms) på över 5 000 SEK per sändning.

* 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.msbymyndigheten.se och www.transportstyrelsen.se.

Ytterligare restriktioner kan även gälla. Exempel på ytterligare restriktioner kan omfatta, men begränsas inte till, regelverk i vissa länder, restriktioner eller sanktioner utfärdade av FN/EU/andra myndigheter.

Tänk på att det är ditt ansvar som avsändare att alltid säkerställa att innehållet i din försändelse är godtagbart och inte strider mot några lagar eller regelverk. DHL är inte ansvarigt för paket med förbjudet innehåll.

Om du är osäker på om dina varor kan transporteras eller om det finns några restriktioner för innehållet ska du kontakta **DHL Freight's kundservice på 0771-345 345**. DHL avgör om varorna kan fraktas säkert och lagligt. Pass eller fotografier av pass som ska skickas inom DHL-nätverket kommer att skickas till lokalpolisen.

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.

2. Priser och avgifter

Prissättningen för DHL Parcel ForYou Sweden och DHL Parcel ForYou International bestäms av paketets storlek, vikt och destinationsland. Tänk på att paketets faktiska

I priset ingår frakt från en DHL SERVICE POINT i Sverige till mottagaren. Om du skickar till ett land utanför EU tillkommer ytterligare kostnader för skatter, avgifter eller tullar. De ingår inte i priset och måste betalas av mottagaren. Observera att skatter, avgifter eller tullar tas ut i destinationslandet av de lokala tullmyndigheterna och debiteras mottagaren. DHL kan inte påverka dessa avgifter. De bestäms helt och hållet av lokala tullmyndigheter och beror på försändelsens innehåll och värde.

Om en sändning inte kan levereras eller om mottagaren vägrar ta emot leveransen ska avsändaren ersätta DHL för de kostnader som ådras för att returnera försändelsen (nödvändiga returkostnader, tullens expeditonsavgifter, emballage- och lagringskostnader osv.). Returhantering och transport ingår inte i priset.

2.1 Betalningsvillkor

Betalning på www.dhlpaket.se kan endast göras med kreditkort (VISA, MasterCard). Köp av adresetikett täcks inte avångerrätten efter att transporten påbörjats, eftersom denna tas fram specifikt enligt kundens anvisningar. En oanvänd adresetikett kan lösas in inom 14 dagar efter köpet och kommer då att återbetalas. Kontakta **DHL Freight's kundservice på 0771-345 345** för mer information.

2.2 Registrera ett paket

Innan du skickar paketet måste du registrera det på www.dhlpaket.se. Fyll i all information om avsändaren, mottagaren och innehållet enligt anvisningarna. Det är viktigt att den information du lämnar är så detaljerad som möjligt, så att vi kan frakta ditt paket på bästa möjliga sätt och undvika problem med tullar samt onödiga förseningar orsakade av ofullständig sändningsinformation.

När du har godkänt villkoren för transporten skapas ett unikt spårningsnummer för din försändelse. Du måste ange det här numret vid DHL SERVICE POINT när du lämnar in paketet. Registreringsinformation är giltig i 60 kalenderdagar. Observera att vi inte kan leverera till postboxar. Mottagaren måste vara en fysisk person med en adress.

Du hittar närmaste DHL SERVICE POINT [här](#).

2.3 Emballage och betalning

Det är tillåtet att skicka paket i eget transportemballage. Paketet inklusive valt emballage får inte innehålla mer än den angivna maximala vikten och får inte överskrida de maximala måtten. Betalning görs antingen online i samband med registreringen eller när paketet lämnas vid DHL SERVICE POINT.

Riktlinjer och allmänna tips om hur du förpackar din försändelse korrekt finns [här](#).

3. Lämna in ditt paket

När du lämnar in ditt paket på en bemannad DHL SERVICE POINT kommer du att få ett kvitto på mottagandet av paketet. Kvittot innehåller ditt unika spårningsnummer. DHL SERVICE POINT kommer att skriva ut adresetiketten som innehåller all adress- och innehållsinformation och sätta dem på paketet. Om försändelsen är tullpliktig, dvs. skickas till ett land utanför EU, skapas ett tulldokument som fästs på paketet. Tänk på att det är ditt ansvar som avsändare att se till att fullständig och korrekt information om innehållet har angetts.

Spara kvittot för framtida referens. Ditt unika spårningsnummer, som finns angivet på kvittot, kan användas för att spåra försändelsen. Våra normala transporttider beräknas när DHL har hämtat upp din försändelse från DHL SERVICE POINT. När försändelsen har lämnats över till DHL startar transportprocessen och DHL kan inte stoppa försändelsen.

3.1 Transporttider

DHL hämtar försändelser från DHL SERVICE POINTS under normal arbetstid. Inga hämtningar görs på allmänna helgdagar eller helger. Vilken tid du senast måste lämna in paketet för upphämtning samma dag kan variera mellan olika DHL SERVICE POINTS. Kontakta DHL Freight's kundservice på 0771-345 345 om du önskar närmare information.

Inrikes sändningar når normalt mottagarens DHL SERVICE POINT inom två vardagar efter inlämning av paketet. Till vissa platser kan det ta en eller två vardagar till. Uppskattade transporttider för sändningar till platser utanför Sverige finns [här](#). Observera att DHL inte garanterar några transporttider. Tidtabellen är endast en

Vår tidtabell ger en generell leveranstid för din försändelse, men fler dagar kan tillkomma, beroende på destinationsland, innehåll och värde. Tullpliktiga försändelser tar minst en extra dag. Om den lokala tullmyndigheten i destinationslandet beslutar att inspektera eller undersöka försändelsen och dess innehåll närmare kan det leda till ytterligare extradagar, något som DHL inte har någon kontroll över.

3.2 Leverans och avisering

Vid inrikes sändningar får mottagaren en avisering via antingen SMS eller e-post när försändelsen har ankommit till DHL SERVICE POINT. Vid sändningar till platser utanför Sverige sker aviseringen till mottagaren enligt sedvanliga rutiner för paket i det aktuella destinationslandet. Leverans utanför Sverige sker normalt till mottagarens dörr.

3.3 Spåra din försändelse

Du kan spåra din försändelse genom att klicka [här](#). Observera att den här tjänsten i nuläget endast finns på svenska. På begäran av avsändaren eller mottagaren ska DHL söka var en försändelse befinner sig. En begäran om sådan sökning kan endast framställas inom sex månader från dagen för inlämning av försändelsen.

3.4 Ej uthämtade försändelser och retur

Paket som inte hämtas ut skickas tillbaka till DHL:s närmaste terminal. Landsspecifik information om hur länge försändelser ligger kvar på destinationen innan de returneras finns [här](#). Avsändaren får därefter nya anvisningar. Avsändaren ansvarar för alla eventuella kostnader i samband med hantering av ej uthämtade försändelser.

4. Ditt ansvar som avsändare

Det är ditt ansvar som avsändare att se till att fullständig och korrekt innehålls- och adressinformation lämnas, att innehållet är korrekt förpackat och att innehållet inte omfattar förbjudna varor. Du ansvarar för paketet tills det har lämnats in på en DHL SERVICE POINT och efter att det har hämtats av mottagaren.

Du som avsändare äger paketet under frakten, tills det har levererats till mottagaren. Det här innebär att om vi av någon anledning inte kan transportera eller leverera ditt paket kommer vi att kontakta dig för vidare anvisningar om vad vi ska göra med paketet. Du som avsändare ansvarar för alla kostnader i samband med ytterligare transporter eller returtransporter.

Du som avsändare är skyldig att följa export- och importreglerna samt tullreglerna i ursprungs-, destinations- och transitländerna. Du ska sanningsenligt och fullständigt fylla i erforderliga fraktdokument (tulldeklarationer, exporttillstånd osv.) och bifoga dem med försändelsen. DHL påtar sig inget ansvar för de här dokumentens innehåll. Du som avsändare bär ensam ansvaret och risken för alla konsekvenser till följd av sändning av gods som är otillåtet, även enligt andra bestämmelser än dessa villkor, till utlandet och till följd av brott mot sådana bestämmelser.

5. DHL:s ansvar under transport

DHL ansvarar för din försändelse under transporten, dvs. efter inlämningen vid en DHL SERVICE POINT, och fram till leveransen till mottagaren. DHL ansvarar för transporten enligt våra villkor.

DHL ska transportera de internationella försändelserna och överlämna dem till partnerföretag i utlandet för vidaretransport och leverans till deras mottagare enligt sedvanliga rutiner för försändelser i det aktuella destinationslandet. Det finns ingen skyldighet att iakttä en viss leveransperiod. DHL förbehåller sig rätten att välja transportsätt, rutt och transportmedel eller att tillhandahålla alla tjänster genom utomstående transportföretag, med beaktande av avsändarens intressen.

5.1 DHL:s ansvar

DHL ansvarar för inrikesförsändelser i enlighet med lagen om inrikes vägtransport (SFS 1974:610). Utöver detta ansvarar DHL även för skador som orsakats av olyckshändelse, brand eller stöld. Ansvarsskyldigheten för både inrikes och internationella försändelser begränsas till beloppet motsvarande dess värde vid tidpunkten och platsen för DHL:s hantering av försändelsen och värdet ska bevisas med kvitto, faktura eller liknande. Observera att det totala värdet hos försändelsens innehåll inte får vara högre än 5 000 SEK/paket, därmed kan ersättningen i händelse av skada eller förlust inte överskrida 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 ursprungliga skick och ålder. DHL garanterar inte transporttiden och lämnar inte kompensation för

förseningar. Exempel: Om du skickar en flygbiljett som inte kommer fram i tid, betalar DHL varken tillbaka transportkostnaden eller ersättning för någon ny flygbiljett.

6. Skada och reklamation

6.1 Synlig skada vid utlämning

Om skada upptäcks vid utlämning eller leverans ska mottagaren lämna sitt klagomål till utlämnande DHL SERVICE POINT eller förare. Skadekvitto ska då bestyrkas av personalen vid DHL SERVICE POINT eller förare. Avsändaren är därefter skyldig att rapportera skadan genom vårt formulär för att registrera reklamation. Formuläret för att registrera reklamation finns online [här](#) eller kontakta DHL Freight's kundservice på 0771-345 345, så hjälper vi dig.

6.2 Dold skada på innehåll

Om skada på innehållet upptäcks efter leverans ska avsändaren/mottagaren reklamera via vårt formulär för att registrera reklamation. Observera att reklamationen måste göras **inom 7 dagar** efter att försändelsen levererats. Försenad reklamation kan innebära utebliven kompensation. Avsändaren har rätt till kompensation vid reklamationer där DHL bär ansvaret. Avsändaren kan överföra den här rätten till mottagaren genom giltig fullmakt.

6.3 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](#).

6.4 Panträtt

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

6.5 Tvist

Tvister löses i första hand genom förhandlingar mellan den ersättningsberättigade och DHL och i annat fall via ARN (Allmänna reklamationsnämnden) (klagomål) eller domstol där den ersättningsberättigade har sin hemvist.

7. 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 köp som görs via www.dhlpaket.se. Närmare information om hur DHL behandlar personuppgifter finns [här](#). Du har enligt lag rätt att få information om de personuppgifter som har registrerats för dig personligen och att få felaktiga eller vilseledande personuppgifter korrigerade.

DHL Freight (Sweden) AB
170 87 Stockholm

www.dhlpaket.se

Gäller from: 2017-05-01