



## CityMail - allmänna villkor för pakettjänster m.m.

Gäller från och med den 1 maj 2026

### 1. OMFATTNING

Dessa allmänna villkor (de "Allmänna Villkoren") gäller för de tjänster som CityMail Sweden AB, org.nr. 556591-6961 ("CityMail") tillhandahåller enligt avtal avseende pakettjänster m.m. ("Avtalet") med kund ("Kunden").

De Allmänna Villkoren gäller för avtalade tjänster från tid till annan inom Sverige som utförs av CityMail för Kunden ("Parterna").

Om inte annat avtalats är Avtalet enbart giltigt för distribution av Kundens egna paket och Kunden får inte få agera återförsäljare eller liknande åt tredje part.

### 2. BETALNING OCH FAKTURERING

Kunden ska betala priser och avgifter enligt vad som avtalats. Om särskilt avtalade priser saknas gäller CityMails vid var tidpunkt gällande ordinarie priser och prislister. Om inte annat framgår anges belopp alltid exklusive moms.

Kunden faktureras enligt vad som avtalats och är alltid ansvarig för betalningsförpliktelsen. Om inte annat avtalats så fakturerar CityMail i efterskott (baserat på inskannat antal/snittvikt/dag) med betaltid 15 dagar från fakturadatum och i sådan frekvens som CityMail bedömer lämpligt.

Vid försenad betalning tillkommer årlig dröjsmålsränta om 16% plus av Riksbanken fastställd referensränta från förfallodagen. CityMail har vidare rätt till ersättning för kostnader i samband med inkassering, inklusive påminnelseavgift, samt att innehålla paket och vägra tillhandahålla ytterligare tjänster. Vid fortsatt utebliven betalning överlämnas ärendet till inkasso. Faktura ska bestridas senast 15 dagar från fakturadatum.

Oaktat Avtalet i övrigt förbehåller sig CityMail rätten att ompröva betaltid och/eller begära förskotts betalning om Kundens kreditvärdighet bedöms ha försämrats eller vid dröjsmål med betalning.

### 3. INLÄMNING OCH HÄMTNING

Om inte annat avtalats separat ska inlämning ske till någon av CityMails terminaler enligt Avtalet och enligt CityMails instruktion från tid till annan. Inlämning ska ske helgfri vardag mellan 9-17 om inte annat avtalats.

Hämtning ska ske enligt separat överenskommelse från tid till annan eller annars på sådan plats och vid de tidpunkter CityMail bestämmer.

I de fall paket transporteras från utlandet till anvisad CityMail-terminal så bokas och bekostas transport och

lossning på terminalen av Kunden. Transporter ska bokas "levererat lossat angiven terminal", på engelska "DPU, Delivered at Place Unloaded", enligt Incoterms 2020. Oavsett hur paket levereras till CityMail är CityMail inte att anse som importör och hanterar aldrig tulldeklarering eller förtullning åt Kunden. Kunden ansvarar för att moms och tull hanteras på rätt sätt och rätt tid.

Pall-lyft och truck finns att tillgå på CityMails terminaler. För att framföra truck måste chauffören kunna uppvisa giltigt utbildningsbevis och av dennes arbetsgivare utfärdat körkortstillstånd att framföra motordrivna truckar.

Om Kundens transportör inte kan eller får utföra lossningsarbetet på grund av avsaknad av utbildningsbevis eller körkortstillstånd, eller vid felaktigt bokad transport, kan CityMail lossa godset mot en avgift.

### 4. LEVERANS

Leverans utförs till angiven leveransadress, förutsatt att transportsträckan utgörs av farbar väg på fastlandet eller Gotland inom CityMails aktuella serviceområde från tid till annan. Serviceområdet framgår av [www.CityMail.se](http://www.CityMail.se).

Leave at Door (LAD) är standard om inte annat anges. I normalfallet tas då även en fotokvittens. Kund ansvarar för att informera mottagare om LAD-hantering, och CityMails uppdrag anses slutfört när paketet lämnats utanför dörren (eller i/hängd på brevlåda).

### 5. KRAV PÅ INNEHÅLL OCH PAKET M.M.

CityMail har ingen skyldighet att undersöka paket eller dess innehåll, dokumentation och/eller emballage, men får vägra att ta emot, transportera eller annars hantera paket som inte följer kraven enligt Avtalet.

Kunden ansvarar ensam för att paket liksom dess innehåll följer kraven enligt Avtalet och vid var tidpunkt gällande lagar, regler, sanktioner samt eventuella handelsrestriktioner och ska ersätta CityMail och annan skadelidande för sådan kostnad och skada som uppkommer på grund av att Kunden bryter mot Avtalet.

#### Märkning och dokumentation

Kunden ansvarar för att paket har tillräcklig dokumentation och märkning för att uppdraget ska kunna utföras, inklusive vid retur. CityMail förbehåller sig dock rätten att påföra produktionsrelaterad information på dessa.

Märkning ska alltid omfatta (1) fullständigt personnamn / företagsnamn och postadress för (i) avsändare, (ii) mottagare och (iii) returmottagare, i enlighet med svensk standard och format, (2) streckkod som visar kolli-id i av

CityMail angivet format, samt (3) i övrigt följa CityMails vid var tid gällande krav och specifikationer. Vid Leave at Door ska paketet alltid märkas med "LAD". Mer information finns på [www.CityMail.se](http://www.CityMail.se).

Vid brist förbehåller sig CityMail rätten att ta ut tilläggsavgift.

### Packning och emballage

Paket ska förpackas i av CityMail tillhandahållen eller godkänd lastbärare. Kunden ansvarar för att paket förpackas så att de klarar normal transporthantering, inklusive omlastning och sortering. Emballaget ska vara oskadat, anpassat till innehållet och säkra att varken Kundens eller annat paket skadas.

Lastbärare som tillhandahålls av CityMail ägs av CityMail och får endast användas som bärare av paket via transport från Kunden eller dess upphämningsställe, till CityMail eller omvänt.

### Förbjudet innehåll

Innehåll som enligt lag är förbjudet att hantera eller transportera får aldrig uppdras för hantering av CityMail.

Följande får endast uppdras för hantering av CityMail om det uttryckligen framgår av Avtalet.

- Dyrbart innehåll, t ex guld, silver, ädelstenar, mynt, sedlar och i var mans hand gällande värdepapper.
- Paket som kräver kyla eller värme utöver normal transporthantering.
- Levande eller döda djur.
- Vapen, vapendelar samt ammunition.
- Smittförande ämnen, inklusive enligt kategori A (UN 2814, UN 2900).
- Biologiskt ämne kategori B (UN 3373) som inte är förpackad enligt ICAO-TI och IATA- DGR:s förpackningsinstruktion PI 650 och andra tillämpliga regler.
- Övriga medicinska och biologiska prover som inte är förpackade på ett säkert sätt (se Folkhälsomyndighetens anvisningar). Närmare upplysningar om biologiska ämnen och förpackningar lämnas av [www.fhi.se](http://www.fhi.se).
- Narkotika och eller andra droger, samt lustgas.
- Sådana övriga produkter och annat som meddelas, eller framgår av [www.CityMail.se](http://www.CityMail.se), från tid till annan.

CityMail förbehåller sig rätten att vägra hantera paket som enligt dess bedömning strider mot ovanstående.

### Farligt gods

Paket får inte innehålla farligt gods med undantag för en begränsad mängd (Limited Quantity, LQ) samt övriga specifika undantag (t.ex. SP188) som kan tillåtas för vissa tjänster och destinationer mot tilläggsavgift. Det åligger Kunden att säkerställa att gällande regelverk för pakettypen följs, inklusive vad avser mängd, emballage, märkning av paket samt förhandsinformation till CityMail. För vad som avses med farligt gods respektive LQ hänvisas Myndigheten för Civilt Försvar, se [www.mcf.se](http://www.mcf.se). Saknar Kunden information i detta avseende (inklusive vad som är LQ) får paketet inte uppdras för hantering till CityMail.

Farligt gods får inte skickas till eller från platser utan fast förbindelse till fastlandet.

#### Krav för all hantering av farligt gods:

Varje kolla ska märkas med symbol för LQ. Vid andra specifika undantag så motsvarande märkning medtas.

Kod för tilläggstjänsten ska anges i paketets elektroniska sändningsdata (EDI) och på transportetiketten.

Om innerförpackningar innehåller vätska ska ytteremballaget förses med riktningsskyltar.

Om kollin placeras på lastbärare eller pall ska denna märkas med texten "LQ OVERPACK/FARLIGT GODS", om inte märkningen på samtliga kollin är synlig genom lastbärarens/pallens emballage.

## 6. ELEKTRONISK SÄNDNINGSDATA (EDI)

CityMail ska aviseras i förväg om varje paket via EDI-överföring (*Electronic Data Interchange*) i enlighet med CityMails krav och specifikationer från tid till annan (inklusive [www.CityMail.se](http://www.CityMail.se)). Kunden ansvarar för att komplett EDI-information och EDI-fil är CityMail tillhanda före hämtning eller överlämning av paketet, inklusive i de fall EDI skickas genom tredje parts försorg.

Saknas telefonnummer och e-post i EDI så kan mottagaren inte få digitala aviseringar och CityMail kan i dessa fall på Kundens bekostnad istället brevavisera mottagaren.

Vid avsaknad eller brist förbehåller sig CityMail rätten att ta ut tilläggsavgift och/eller returnera paketet.

## 7. SPÅRBARHET

Varje paket går att spåra på <https://tracking.citymail.se/>. Spårning tillhandahålls normalt från paketets första scanningspunkt till utlämning, leverans och returupphämtning.

En fullständig specifikation över spårbarhet tillhandahålls på förfrågan från CityMail.

## 8. AVVIKELSER

CityMail förbehåller sig rätten att hantera eller leverera paket som avviker från gällande Villkor (inklusive vid avvikelse mot bokad/aviserad volym) på annat sätt än vad som framgår av detta Avtal, inklusive med avvikelse från ordinarie leverans, ledtid och kostnad. Om CityMail inte får tillgång till adress eller om namn saknas på leveransadressen, kan paketet komma att lämnas till ombud/paketskåp.

Om avtalad leverans eller hämtning inte genomförs på grund av omständighet på CityMails sida utförs normalt ett nytt försök om inte annat överenskomms med Kunden eller den som beställt tjänsten.

### Särskild hantering

Om CityMail bedömer att ett paket inte kan hanteras och/eller sorteras enligt standardrutiner, förbehåller sig CityMail rätten att ta ut avgift för särskild hantering. Detta kan gälla paket där storleken i något avseende avviker från vad som anges i Särskilda Villkor. Avgift kan även tillämpas på paket med oregelbunden form, rullar, rör eller liknande, samt paket med bristfälligt emballage.

### Avvikelse vid leverans och passiv retur

Paket som inte kan levereras, eller som inte hämtas inom avsatt tidsfrist, kan komma att returneras på Kundens bekostnad. Nytt leveransförsök kan komma att utföras mot en avgift.

### Avvikelse vid hämtning

Om CityMail inte kan genomföra hämtning på grund av omständighet som avsändare eller Kund orsakat eller annars ansvarar för anses uppdraget vara slutfört efter utfört försök. Nytt hämtningsförsök kan komma att utföras mot en avgift.

## 9. LEVERANSTID

CityMails tjänster omfattar viss leveranstid när och i den utsträckning det uttryckligen framgår av Avtalet. Oaktat Avtalet kan leveranstiden komma att ensidigt förlängas om ett paket inte följer kraven enligt Avtalet.

## 10. PERSONUPPGIFTER

För att CityMail ska kunna utföra de tjänster som Kunden beställer krävs att Kunden lämnar ut vissa personuppgifter om mottagare till CityMail. Dessa personuppgifter är exempelvis namn, adress, telefon, e-post och i vissa fall annan leveransinformation, såsom portkod.

Varje Part ansvarar för den behandling av personuppgifter som sådan Part utför under Avtalet, inklusive behandling av personuppgifter som CityMail eventuellt lämnar vidare till Kunden som bekräftelse på utfört transportuppdrag.

CityMail är personuppgiftsansvarig för behandling av de personuppgifter som är nödvändiga för att dess utförande av tjänsterna i enlighet med Avtalet och ska efterleva tillämplig lag (inklusive GDPR) som personuppgiftsansvarig.

Kunden är personuppgiftsansvarig för dess egen behandling av personuppgifter, inklusive behandlingen av eventuella personuppgifter som Kunden lämnar till CityMail i samband med Avtalet.

Kunden och dess kontaktpersoner får kontaktas av CityMail och dess koncernbolag med erbjudande om andra produkter och tjänster än de som avtalats. Kunden samtycker till att CityMail därvid nyttjar eventuella personuppgifter som erhållits inom ramen för avtalet, t.ex. namn, telefon och e-post på kontaktpersoner.

Relevanta kontaktuppgifter samt CityMails behandling av personuppgifter beskrivs närmare i integritetspolicyn, se [www.CityMail.se/integritetspolicy](http://www.CityMail.se/integritetspolicy).

## 11. ÖVERLÅTELSE M.M.

CityMail har rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter på annat bolag inom dess koncern och har rätt att på eget ansvar nyttja underleverantörer för att fullgöra sina åtaganden.

## 12. ANSVAR OCH REKLAMATION

Om inte annat anges i Avtalet inträder CityMails ansvar när CityMail i Avtalat skick tar emot paketet eller hämtar den hos returavsändare, och upphör när paketet har levererats, returnerats eller annars lämnats ut. CityMails ansvar omfattar dock inte paket som innehålls till följd av Kundens brott mot Avtalet.

CityMails ansvar för försening, förlust av, minskning av eller skada på paket, regleras exklusivt av 24 § NSAB, och Kunden har inte rätt att begära annan ersättning.

CityMails ansvar under Avtalet är begränsat till skada på paket, och aldrig för annan skada såsom indirekt skada eller annan följskada, inklusive skada hos tredje man.

Eventuell reklamation ska vara CityMail tillhanda senast en (1) månad efter (i) fakturadatum (om det gäller faktura), eller (ii) beräknat leveransdatum (om det gäller paket). Reklamation av synlig förlust, minskning eller skada ska dock göras omgående.

CityMail eftersträvar att dess digitala lösningar (t.ex API) ska tillhandahållas med god tillgänglighet, men lämnar inga garantier avseende dess tillgänglighet, lämplighet, funktion eller annat. Kunden ansvarar för all användning och intygar att samtliga åtgärder som vidtas däri är behöriga och vederbörligen godkända. CityMail ansvarar inte för skada eller förlust som uppstår på grund av eller

i samband med sådan digital lösning, och har rätt att förlita sig på Kundens åtgärder och instruktioner däri.

### 13. FORCE MAJEURE

CityMail ska vara fri från ansvar om förlust, minskning, skada eller försening orsakats av hinder eller omständigheter utanför dess kontroll, eller som skäligen inte kunnat förutses. Detta inkluderar arbetskonflikt och varje annan omständighet som Part inte kan råda över, såsom epidemier och pandemier samt nationella och internationella myndigheters åtgärder med anledning av detta, naturkatastrofer, trafik hinder, eldsvåda, krig, oroligheter, inskränkningar i transportkedjor eller energi, systemhavari och förstörelse av data på grund av intrång, virusangrepp m.m. samt hinder och förseningar från underleverantör som har sin grund i nämnda hinder och/eller omständigheter.

I den mån det är praktiskt möjligt ska drabbad Part meddela den andra Parten och vidta skäligen åtgärder för att begränsa störningens följder.

### 14. SEKRETESS

Parterna förbinder sig att vare sig under avtalets giltighetstid eller därefter, till någon för Parterna utomstående, yppa konfidentiell information rörande den andra Parten, dess kunder eller avtalets innehåll, med undantag för i den mån det är nödvändigt för att fullgöra förpliktelser under Avtalet eller lag och förordning.

Med konfidentiell information avses varje uppgift – teknisk, kommersiell eller av annan art såsom till exempel överenskomna priser – oavsett om uppgiften dokumenterats eller inte, med undantag för uppgifter som är eller blir allmänt kända på annat sätt än genom Parts brott mot denna bestämmelse.

### 15. ÄNDRINGAR

Kunden ansvarar för att hålla sig uppdaterad och informerad om gällande Villkor och priser, och är införstådd med att dessa kan ändras enligt vad som framgår av Avtalet. Aktuella Villkor finns alltid tillgängliga på [www.CityMail.se](http://www.CityMail.se).

CityMail får ändra priser och Villkor per 1 januari respektive 1 juli varje år. Ändring ska publiceras på [www.CityMail.se](http://www.CityMail.se), eller skriftligen meddelas Kunden, senast två (2) månader före ikraftträdandet.

Om CityMail bedömer att det är nödvändigt får man vidare ändra Villkor och/eller priser även vid övriga tidpunkter, förutsatt att sådan ändring skriftligen meddelas Kunden senast tre (3) månader i befintliga före ikraftträdandet. Om Kunden inte vill acceptera en ändring så får denne säga upp Avtalet med verkan från den dag ändringen skulle träda ikraft. Sådan uppsägning ska vara skriftlig och göras senast en (1) månad innan ändringen träder ikraft.

Om ändringen är mindre och inte påverkar omfattning, funktion eller överenskommet kommersiellt villkor i något väsentligt hänseende får ändringen genomföras utan föregående avisering till Kunden.

CityMail har slutligen rätt att med omedelbar verkan ändra priser och övriga villkor i Avtalet när så föranleds av ändrad lag, förordning, beslut från myndighet eller domstol (inklusive skatt, tull eller annan påлага) och annan väsentlig eller extraordinär kostnadsökning som CityMail inte skäligen kunnat förutse eller påverka såsom vid krig, konflikt eller störningar på energi- eller transportmarknaden. Kunden ska snarast underrättas om när ändringen träder i kraft.

### 16. TILLÄMPLIG LAG OCH TVIST

Svensk lag ska tillämpas på Avtalet, oaktat eventuella lagvalsregler.

Tvist som uppstår i anledning av Avtalet ska slutligt avgöras genom skiljeförfarande på svenska i Stockholm vid SCC Skiljedomsinstitut ("SCC"). SCC Regler för förenklat skiljeförfarande ska tillämpas om inte SCC med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde och övriga omständigheter bestämmer att SCC Skiljedomsregler ska tillämpas. I sistnämnda fall ska SCC också bestämma om skiljenämnden ska bestå av en eller tre skiljedomare.

Utan hinder av ovan har CityMail dock rätt att, efter eget val, i stället hänskjuta tvisten till prövning vid allmän domstol (inklusive att vända sig till behörig myndighet för att erhålla betalning av klar och förfallen fordran).