



## CityMail – särskilda villkor för pakettjänster m.m.

Gäller från och med den 1 maj 2026

### 1. HEMLEVERANS DAGTID

Leverans sker dagtid direkt till mottagarens brevlåda. Får paketet inte plats i brevlådan läggs det utanför dörren eller hängs i en påse på brevlådan.

#### Mått och vikt

Max-mått: L+B+H (längd + bredd + höjd) på paketet får inte överstiga 90 cm. Längsta sidan får vara max 60 cm.

Vid emballage i mjuk påse får L+B+H inte överstiga 120 cm. Längsta sidan får vara max 70 cm.

Max vikt: 5 kg

Paket som överskrider produktvillkoren ovan hanteras i särskild ordning (i normala fall genom att paketet omdirigeras till ombud) och med tillkommande avgifter enligt vad som framgår av Avtalet.

#### Leveranstid

Paket levereras dagtid, där varje postnummer har en specifik leveransdag.

Prio: Utdelning sker normalt inom två (2) helgfria vardagar efter inlämningsdagen med undantag för midsommar-, jul- och nyårsafton.

Bas: Utdelning sker normalt inom fyra (4) helgfria vardagar efter inlämningsdagen med undantag för midsommar-, jul- och nyårsafton.

### 2. HEMLEVERANS KVÄLL

Leverans sker kvällstid direkt hem till mottagaren. Kunden kan välja till krav på signering, åldersverifiering och/eller ID-kontroll. Detta ska bokas i EDI-filen som skickas till CityMail. Annars lämnas paketet vid ytterdörren.

#### Mått och vikt

Max längd (L): 60 cm

Max bredd (B): 40 cm

Max höjd (H): 40 cm

Max vikt: 20 kg

Paket som överskrider produktvillkoren ovan hanteras i särskild ordning (i normala fall genom att paketet returneras) och med tillkommande avgifter enligt vad som framgår av Avtalet.

#### Leveranstid

Leverans utförs kvällstid (17-22) normalt dagen efter inlämning med undantag för söndagar samt midsommar-, jul- och nyårsafton].

### 3. OMBUDSPAKET

Leverans sker till mottagarens närmsta tillgängliga CityMail-an slutna ombud. Vid uthämtning av paket krävs giltig legitimation.

#### Mått och vikt

Max längd (L): 120 cm

Max bredd (B): 50 cm

Max höjd (H): 50 cm

Max vikt: 20 kg

Paket som överskrider produktvillkoren ovan hanteras i särskild ordning (i normala fall genom att paketet returneras) och med tillkommande avgifter enligt vad som framgår av Avtalet.

#### Leveranstid

Leverans till ombud, och avisering från ombudet till mottagaren, sker normalt första helgfria vardagen efter inlämning hos CityMail, med undantag för midsommar-, jul- och nyårsafton.

Paket som inte hämtas ut av mottagaren inom angiven tid (normalt sett 14 dagar), hanteras i särskild ordning (i normala fall genom att paketet returneras till Kunden) och med tillkommande avgifter enligt vad som framgår av Avtalet.

### 4. PAKETSKÅP

Leverans sker till mottagarens närmsta tillgängliga CityMail-an slutna paketskåp. För uthämtning krävs mobil Bank ID och svenskt mobiltelefonnummer.

#### Mått och vikt

Max-mått: L+B+H (längd + bredd + höjd) på paketet får inte överstiga 90 cm. Längsta sidan får vara max 58 cm.

Vid emballage i mjuk påse får L+B+H inte överstiga 120 cm. Längsta sidan får vara max 70 cm.

Max vikt: 5 kg

Paket som överskrider produktvillkoren ovan hanteras i särskild ordning (i normala fall genom att paketet returneras) och med tillkommande avgifter enligt vad som framgår av Avtalet.

#### Leveranstid

Leverans till paketskåpet och avisering till mottagaren sker normalt första helgfria vardagen efter inlämningsdagen, med undantag för midsommar-, jul- och nyårsafton.

Paket som inte hämtas ut från paketskåpet inom angiven tid (normalt sett 6 dagar), hanteras i särskild ordning (i normala fall genom att paketet returneras till Kunden) och med tillkommande avgifter enligt vad som framgår av Avtalet.

## 5. RETURTJÄNST

Kunden kan beställa upphämtning/retur av paket. Sådan aktiv retur kan hämtas från brevlåda, utanför dörren, paketskåp alternativt personlig överlämning (CityMail ringer på dörren och får paketet). Avsändaren / konsumenten kan själv välja bland CityMails alternativ för upphämtningsplats.

Kunden ska tillse att avsändaren märkt upp paketet enligt CityMails anvisningar från tid till annan.

### Mått och vikt

Max vikt: 5 kg

Vid hämtning från brevlåda, utanför dörren eller personlig överlämning

Max-mått: L+B+H (längd + bredd + höjd) på paketet får inte överstiga 90 cm. Längsta sidan får vara max 60 cm.

Vid emballage i mjuk påse får L+B+H inte överstiga 120 cm. Längsta sidan får vara max 70 cm.

Vid hämtning från paketskåp

Max-mått: L+B+H (längd + bredd + höjd) på paketet får inte överstiga 90 cm. Längsta sidan får vara max 58 cm.

### Upphämtningstid

Upphämtning sker normalt inom två (2) helgfria vardagar efter beställning med undantag för midsommar-, jul- och nyårsafton. Avsändaren ser i samband med Kundens bokning av returen vilket datum CityMail kommer att hämta paketet.

Avsändaren kan dock själv välja senare hämtning.

## TILLVAL TILL PAKETTJÄNSTERNA

CityMail erbjuder tillval till vissa av sina tjänster enligt vad som framgår nedan.

Tillval	Hemleverans Dagtid	Hemleverans Kväll	Ombudspaket	Paketskåp	Returtjänst
ID-kontroll*	-	JA	JA	JA	-
Åldersverifiering*	-	JA	-j	JA	-
Signatur*	-	JA	-	-	-
Farligt Gods (LQ)*	JA	-	JA	JA	JA
Nikotin/Tobak*	-	JA	-	JA	-
SMS-avisering	JA	JA	JA	JA	JA

\*Kräver/förutsätter bokning redan vid EDI-avisering

**ID-kontroll:** Mottagaren måste uppvisa giltig svensk legitimation.

**Åldersverifiering:** Mottagaren måste uppvisa giltig svensk legitimation enligt angiven ålder (annars 18 år)

**Signatur:** Mottagaren måste signera vid leveransen

**Farligt Gods LQ:** Kunden ansvarar för att identifiera, förpacka, märka och deklarerera farligt gods i begränsad mängd ("Limited Quantity", LQ) i enlighet med CityMails anvisningar från tid till annan, ADR kapitel 3.4 och Myndigheten för civilt försvars (f.d. MSB) föreskrifter om transport av farligt gods (ADR-S). Övergripande information och vägledning finns på [www.mcf.se/farligtgods](http://www.mcf.se/farligtgods). Kunden får endast lämna LQ-sändningar för CityMails hantering som uppfyller dessa krav och förutsatt att Kunden aviserat CityMail enligt gällande instruktioner.

**Nikotin/Tobak:** Att skicka nikotin/tobak kräver även att Kunden verifierat mottagarens ålder (minst 18 år).