

Allmänna villkor

Dessa allmänna villkor gäller för samtliga tjänster som Early Bird tillhandahåller. Villkor och tillägg som avviker regleras i respektive tjänsts tjänstespecifika villkor.

1. Tjänster som omfattas

- Hemleverans
- Early Bird Box
- Retur
- Hem till hem
- samt tilläggen Express och Premium

DEFINITIONER:

Avtalet: Det ramavtal för distributions-tjänster som ingåtts mellan Early Bird och Kunden.

Försändelse: Paket eller andra adresserade försändelser samt oadresserade försändelser som hanteras i Early Birds verksamhet.

Inrikes Försändelse: Försändelse som är inlämnad i Sverige och adresserad till mottagare i Sverige.

Mottagare: Försändelsens adressat.

Obeställbar Försändelse: Adresserad Försändelse som inte kan delas ut till Mottagaren. En Obeställbar Försändelse ska returneras till Kunden på dennes bekostnad.

Tjänst: Den eller de avtalade tjänster som Early Bird tillhandahåller Kunden inom ramen för Avtalet.

2. Parternas åtaganden

2.1 Information

Parterna erkänner betydelsen av och ska förse varandra med den information som är nödvändig för utförandet och/eller fullgörandet av Tjänsten.

2.2 Tillhandahållande av Tjänst

Early Bird ska till Kunden tillhandahålla Tjänsten i enlighet med bestämmelserna i Avtalet och dessa Villkor.

2.3 Utförande av Tjänst

Early Bird åtar sig att utföra Tjänsten med omsorg och på ett fackmannamässigt sätt och ska tillse att Tjänsten utförs i enlighet med vid var tid gällande lagar, förordningar, och andra tillämpliga föreskrifter.

3. Gemensamma regler för Försändelsen

3.1 Innehåll

Försändelsen får inte innehålla farligt gods med undantag för sådana celler, batterier och utrustning som omfattas av undantag enligt gällande regelverk för transport av farligt gods, enligt Special Provision 188 (SP 188), förutsatt att samtliga villkor i SP 188 är uppfyllda. För definition av farligt gods hänvisas till Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB), www.msb.se.

Försändelsen får därutöver inte innehålla kontanter, värdepapper, presentkort, biljetter, ädelmetaller, ädelstenar, konstföremål, antikviteter, vapen, vapendelar, ammunition, levande eller döda djur, mänskliga kvarlevor, narkotika, förfälskade produkter eller annat innehåll som enligt lag eller myndighetsföreskrift inte får transporteras.

Alkohol, läkemedel, nikotinprodukter, temperaturkänsligt gods, biologiskt material, eller annat gods som kräver särskild hantering får endast transporteras efter särskild skriftlig överenskommelse med Early Bird. Early Bird har rätt att vägra ta emot, stoppa, returnera eller på annat sätt hantera en Försändelse som strider mot dessa villkor, och kunden ansvarar för samtliga kostnader och skador som därvid uppkommer.

Förbudet innehåll regleras enligt gällande lagstiftning och Early Birds vid var tid gällande villkor.

3.2 Emballage

Försändelsens emballage ska vara anpassat efter innehållet, skydda innehållet väl och tåla normal distributionshantering. För vätskor gäller, utöver ordinarie emballagekrav, att absorberande material i tillräcklig omfattning ska användas för att fullständigt skydda omgivande gods och hanteringsutrustning.

Avsändaren ansvarar för att emballaget är anpassat till innehållets beskaffenhet och att Försändelsen tål normal distributionshantering, inklusive sortering, intern omlastning, transport, väderpåverkan och den leveransmetod som gäller för Tjänsten, exempelvis leverans i postlåda, upphängning på dörr eller postlåda eller leverans till paketskåp. Om emballaget är bristfälligt

eller olämpligt har Early Bird rätt att vägra transport, avbryta uppdraget eller debitera tillkommande kostnader.

3.3 Adressering och kontaktuppgifter

Mottagarens mobilnummer och/eller e-postadress ska anges korrekt. Om dessa uppgifter saknas kan bokningen inte slutföras.

Vid adressering är det viktigt att adressen anges korrekt för att säkerställa leverans till rätt mottagare. Hela adressen ska alltid skrivas ut (till exempel "vägen" istället för "v." och "gatan" istället för "g."). Kontrollera särskilt att eventuella mellanslag i gatuadressen är korrekt angivna. Vid osäkerhet kan adressen verifieras via www.postnummerservice.se.

Adress ska anges med följande uppgifter:

- Adressrad 1: Gatuadress och gatunummer (boxadresser stöds ej)
- Adressrad 2: Tilläggsinformation, exempelvis c/o-adress
- Postnummer anges utan mellanslag eller bindestreck
- Ort: Postort

Kunden ansvarar för att samtliga adress-, kontakt- och bokningsuppgifter är korrekta, fullständiga och aktuella. Early Bird har rätt att utgå från de uppgifter som lämnats vid bokning eller genom EDI/integration och ansvarar inte för fel, förseningar eller merkostnader som orsakas av felaktiga, ofullständiga eller saknade uppgifter. Om obligatoriska kontaktuppgifter saknas eller är felaktiga har Early Bird rätt att avbryta bokningen, neka transport samt debitera tilläggsavgift enligt gällande prislista.

3.4 Märkning

Försändelsen ska märkas enligt Early Birds vid var tid gällande instruktioner och tekniska specifikationer. Etikett, kod eller annan märkning ska vara korrekt, maskinellt läsbar och placerad så att Försändelsen kan identifieras och hanteras utan manuell hantering. Om märkning saknas, är felaktig eller inte kan läsas maskinellt har Early Bird rätt att debitera tilläggsavgift, korrigera märkningen på kundens bekostnad eller neka transport.

4. Bokning, integration och fakturaunderlag

Tjänsten tillhandahålls via de flesta etablerade TA-leverantörer eller genom direktintegration mellan kundsystem och Early Birds system.

Inskickad EDI-fil används som faktureringsunderlag och justeras efter ankomstregistrering hos Early Bird.

Kunden ansvarar för att bokning, EDI-information, etikettdata, adressuppgifter, tjänsteval och eventuella tilläggstjänster är korrekta och överensstämmer med den

fysiska Försändelsen. Early Bird har rätt att kontrollmäta, kontrollväga och kontrollera bokningsuppgifter efter inlämning eller upphämtning. Om avvikelser föreligger får Early Bird justera debiteringsunderlaget, ändra Tjänst, debitera tilläggsavgift eller returnera Försändelsen enligt gällande villkor och prislista.

Invändningar mot faktura ska framställas inom 90 (nittio) dagar från fakturadatum.

5. Inlämning och upphämtning

Inlämning eller upphämtning sker enligt särskild överenskommelse och enligt den bokning som registrerats för den aktuella Tjänsten. Försändelsen ska vara färdigpackad, korrekt märkt och klar för överlämnande vid avtalad tidpunkt. Om gods saknas, inte är tillgängligt, inte är klart för hantering eller avviker väsentligt från bokade uppgifter har Early Bird rätt att debitera bomkörning, väntetid, ny upphämtning eller annan tillämplig avgift.

6. Avisering, spårbarhet och leverans

Early Bird skickar aviseringar i den omfattning som anges för respektive Tjänst och via de kontaktvägar som kunden eller Mottagaren har angett. Försändelser kan följas i Early Birds system och i förekommande fall i externa spårningstjänster som Early Bird samarbetar med. Early Bird ansvarar inte för utebliven eller fördröjd avisering som beror på felaktiga kontaktuppgifter, tekniska störningar hos tredje part eller omständigheter utanför Early Birds kontroll.

Om leverans inte kan genomföras enligt vald Tjänst på grund av att adressen är felaktig, Mottagaren inte kan nås, mottagningsplatsen är otillgänglig, paketskåp saknar kapacitet eller annan omständighet hänförlig till Mottagaren eller Försändelsen föreligger, har Early Bird rätt att tillämpa gällande fallback-rutin. Sådan rutin kan innebära nytt leveransförsök, omdirigering till annat paketskåp, utlämningsställe eller annan leveranspunkt, alternativt retur till avsändaren.

7. Avgifter och tilläggstjänster

Avgifter och tilläggstjänster regleras i vid var tid gällande Prislista tilläggstjänster och tilläggsavgifter, publicerad på www.earlybird.se. Early Bird har rätt att debitera tilläggsavgifter enligt gällande villkor. Om inget annat särskilt avtalats gäller Early Birds vid var tid gällande priser och avgifter.

8. Ansvar, reklamation och kundens ansvar

Kunden ansvarar för att Försändelser utformas, bokas och lämnas in i enlighet med dessa särskilda villkor. Avvikelser som inte skriftligen godkänts av Early Bird ger Early Bird

rätt att debitera tilläggsavgifter enligt gällande villkor och prislista.

Kunden ansvarar för att Försändelserna uppfyller samtliga tillämpliga villkor, att innehållet är tillåtet och korrekt deklarerat samt att Försändelsen är rätt bokad, korrekt märkt och lämpligt emballerad. Early Birds ansvar för förlust, minskning, skada eller dröjsmål regleras av respektive Tjänsts tjänstespecifika villkor och, i förekommande fall, av NSAB 2015 eller tvingande lag. Om inte annat framgår av tvingande lag ska reklamation framställas utan oskäligt dröjsmål och senast inom sju (7) kalenderdagar från mottagandet vid synlig skada eller så snart skadan borde ha upptäckts vid dold skada. Kunden ska vid reklamation kunna styrka skadans eller förlustens omfattning och på begäran bevara emballage och innehåll för utredning. Om inte annat följer av tvingande lag ska krav mot Early Bird framställas senast inom ett (1) år från den dag då Försändelsen levererades, borde ha levererats eller skadan annars upptäcktes eller borde ha upptäckts.

9. Avhjälpande

Early Bird ansvarar för fel eller brist i Tjänsten som uppkommit till följd av försummelse från Early Birds sida. Early Bird ska, på egen bekostnad, rätta sådant fel eller brist med den skyndsamhet som omständigheterna föranleder. Early Birds skyldighet gäller inte om korrigeringen av felet eller bristen kan anses medföra kostnader som är oskäligt stora i förhållande till felet eller bristens betydelse för Kunden. Early Bird ansvarar aldrig under några omständigheter för brist eller fel som uppstår på grund av att Kunden har tillhandahållit Early Bird felaktig eller bristande dokumentation, information, indata eller annat underlag nödvändig för Tjänsten.

10. Force Majeure

Om part förhindras eller det väsentligen försvåras för part att fullgöra åtagande på grund av omständighet som parten inte skäligen kunnat räkna med eller påverka, såsom krig, epidemi, pandemi, uppror, strejk, sabotage, skadegörelse, eldsåda, blixtnedslag, naturkatastrof, myndighetsåtgärd, avbrott i el-, data- och/eller teleförsörjning eller annan liknande omständighet, eller av att Early Bird underleverantörer förhindras att fullgöra sin leverans på grund av omständigheter som här angivits, ska detta utgöra befrielsegrund ("Force Majeure").

Det åligger part som önskar åberopa Force Majeure, att utan dröjsmål skriftligen underrätta andra parten om uppkomsten därav, liksom om dess upphörande.

Oavsett vad som i övrigt gäller enligt Avtalet, får vardera parten häva Avtalet genom skriftligt meddelande till andra parten, om Avtalets fullgörande hindras mer än tre (3) månader med anledning av Force Majeure.

11. Utrustning och programvara

I den mån Tjänsten innebär att Kunden tillhandahåller egen utrustning eller programvara ansvarar Kunden för denna enligt följande:

- Utrustning och programvara ska uppfylla de tekniska specifikationer som från tid till annan kan meddelas av Early Bird;
- Utrustning och programvara får inte innehålla datavirus eller liknande;
- Utrustning och programvara ska klara korrekt datumhantering;
- Utrustning och programvara ska, om Early Bird begär det, godkännas enligt Early Birds vid var tid gällande rutiner, före uppkoppling mot Early Bird.

Uppstår störning eller fel i Tjänsten genom att Kunden tillhandahållit felaktig eller inte godkänd utrustning/programvara eller genom annan åtgärd eller underlåtenhet från Kundens sida ska Kunden genast vidta relevant felsökning och korrigerig. För det fall sådan felsökning och korrigerig inte är tillräcklig får Early Bird stänga av Kunden från Tjänsten. Early Bird har rätt att, men är inte skyldig att, avhjälpa störningen eller felet, på Kundens bekostnad.

Har Early Bird tillhandahållit utrustning för utnyttjande av Tjänsten, ska den återlämnas då Kundens tillgång till Tjänsten upphör, om inte annat särskilt överenskommits.

12. Immateriella rättigheter och programvaror

12.1 Immateriella rättigheter

Alla immateriella rättigheter och tekniska lösningar avseende Early Birds Tjänster och tillhörande programvara är Early Birds egendom och överläts inte till Kunden och får heller inte användas av Kunden utöver vad som uttryckligen medges i Avtalet. Kunden får således inte göra detta tillgängligt för allmänheten system, program, metoder, dokumentation och dylikt. Kunden äger inte heller modifiera, utveckla eller vidare upplåta Tjänsten och/eller tillhörande programvara.

12.2 Programvaror

Om Early Bird tillhandahåller programvara, har Kunden rätt att utnyttja denna endast tillsammans med Tjänsten och endast så länge Kunden har tillgång till Tjänsten, varefter programvaran och eventuella kopior genast ska återlämnas till Early Bird.

13. Övriga bestämmelser

13.1 Trafikansvar

Early Bird ansvarar för att bestämmelser om fordons och vägars belastning, fordons hastighet, förarens arbets- och

vilotid och de särskilda föreskrifter som gäller vid transporter av farligt gods, efterlevs och i övrigt svarar Early Bird för att sådana föreskrifter iakttas vid utförandet av trafiken.

13.2 Försäkringar

Early Bird ansvarar för att såväl Early Bird som anlitate underleverantörer innehar sedvanliga och giltiga ansvarsförsäkringar (åkeriförsäkring/företagsansvarsförsäkring), som täcker överenskommet ansvar enligt detta Avtal. Early Bird är skyldig att tillse, att anlitate underleverantörer uppfyller motsvarande krav gentemot Early Bird.

13.3 Certifieringar

Early Bird är kvalitetscertifierade enligt ISO 9001:2015 och miljökvalificerade enligt ISO 14001:2015.

14. Sekretess

För Early Bird gäller dataskyddsförordningen (GDPR) och lag om elektronisk kommunikations bestämmelser om tystnadsplikt, sekretess och integritetsskydd. Detta innebär bland annat att Early Bird inte obehörigen får avslöja eller använda information om enskilda personers förbindelse med Early Bird som till exempel vilket innehåll ett meddelande haft eller vem som avsänt eller mottagit ett meddelande.

Parterna åtar sig att inte avslöja någon konfidentiell information till tredje man samt att inte använda någon konfidentiell information för något annat syfte än för uppfyllandet av sina förpliktelser enligt detta Avtal, om det inte finns en skriftlig överenskommelse om detta. Med "konfidentiell information" avses i detta Avtal all information avseende parternas verksamhet, såsom exempelvis finansiell information, ersättningsnivåer, företagshemligheter och annan sekretessvärd företags- eller verksamhetsrelaterad information, oavsett form och oavsett om informationen dokumenterats eller inte, med undantag för:

- information som är allmänt känd eller kommer till allmän kännedom på annat sätt än genom brott mot detta Avtal eller annat sekretessavtal mellan Parterna;
- information som part kan visa att parten redan kände till innan parten mottog den från den andra parten;
- information som part på rättmätigt sätt utan sekretess erhåller från annan, samt
- information som part är skyldig att avslöja på grund av tvingande lag, domstols dom eller annan behörig myndighets slutliga beslut.

I de fall som anges i punkt b) och c) ovan har part dock inte rätt att avslöja att part även erhållit informationen via den andra parten. Part är skyldig att tillse att partens

anställda som kan få tillgång till konfidentiell information informeras om och efterlever dessa sekretessbestämmelser. Behörighet och skydd mot obehörig åtkomst är inget självändamål utan syftar till att förvalta och skydda Kundens/leverantörers information samt att skydda båda parter verksamhet och konkurrenskraft.

Båda parter har dock rätt att lämna sådan information om Avtalet som behövs för att en leverantör eller uppdragstagare ska kunna utföra sitt uppdrag.

Om någon av parterna åläggs att informera en myndighet om Avtalet ska detta göras med en begäran om att Avtalet ska vara sekretessbelagt hos myndigheten. Detta ska meddelas motparten skriftligt.

Kunden ansvarar för att dokumentation och instruktioner som tillhandahålls enligt Avtal med Early Bird förvaras på ett betryggande sätt och inte kommer obehöriga personer tillhanda samt att sådan dokumentation och sådana instruktioner återlämnas till Early Bird vid Avtalets upphörande.

Early Bird ansvarar för data som lagras hos Early Bird enligt sina regler för datasäkerhet så att de inte förloras och så att ingen obehörig kommer åt dem. Early Bird ansvarar inte för överföringsfel, förvanskning eller förlust av data eller annars för säkerheten vid överföring av data i telenätet.

Bestämmelserna om sekretess i det här avsnittet gäller under avtalstiden och fem (5) år därefter.

15. Ansvar och ansvarsbegränsning

15.1 Kundens ansvar

Kunden ansvarar för att uppfylla de krav och åtaganden som framkommer i Avtalet och dessa Villkor.

Kunden ska hålla Early Bird skadelös för skada, förlust eller ansvar som åsamkas Early Bird på grund av att a) uppgifter gällande godset eller information och dokument avseende Tjänsten är felaktiga, otydliga eller ofullständiga; b) godset är bristfälligt förpackat, uppmärkt eller redovisat, eller felaktigt lastat, stuvat eller säkrat av Kunden eller annan part som agerar för dennes räkning; c) godset har skadebringande egenskaper, och/eller d) godset är olagligt, defekt, bristfälligt eller felaktigt, ofullständigt eller oförenligt med tillämpliga regler eller bestämmelser, misstänks för att vara eller styrks vara i strid med tredje part immateriella eller industriella rättigheter, eller nödvändiga officiella tillstånd för import, export, hantering, lagring eller transport av gods saknas eller inte finns tillgängliga på plats; samt för alla kostnader och all övrig skada som åsamkas Early Bird med anledning av

Kundens utnyttjande av Tjänsten i strid med Avtalet och dessa Villkor.

15.2 Early Birds ansvarsperiod

Early Birds ansvar för Försändelse inträder när Early Bird har mottagit Försändelsen och upphör när Försändelsen har levererats till Mottagarens adress eller till en annan plats som har avtalats med Mottagaren.

För Försändelser som hämtas vid Early Birds serviceställen eller andra utlämningsställen upphör ansvaret när Försändelsen hämtats av slutkunden. Early Birds ansvar upphör också när Försändelsen anses varacen Obeställbar Försändelse och har returnerats till Kunden.

15.3 Early Birds ansvar och ansvarsbegränsning

Early Bird ansvarar för Inrikes Försändelser i enlighet med lagen om inrikes vägtransport (SFS 1974:610), NSAB 2015 och postlagen (2010:1045). Lag om inrikes vägtransport och NSAB 2015 gäller för Försändelser som utgör godsbefordran och postlagen gäller för Försändelser som utgör brevbefordran. Early Birds tjänst "Box" omfattas av reglerna för godsbefordran och tjänsterna "Hemleverans", "Hem till Hem" och "Retur" omfattas av reglerna för brevbefordran.

Utöver detta ansvarar Early Bird för skador som orsakats av olyckshändelse, brand eller stöld, samt för ekonomisk skada som Early Bird genom sig försummelse vid utförande av Tjänsten orsakat Kunden.

Early Bird ansvar inte för förlust, minskning, skada eller försening som orsakats av Kundens fel eller försummelse (inklusive brister i åtaganden enligt Avtalet och dessa Villkor).

Ansvarsskyldigheten för både Inrikes och internationella Försändelser begränsas vid godsbefordran till beloppet motsvarande Försändelsens värde vid tidpunkten. Värdet ska styrkas med kvitto, faktura eller liknande. Observera dock att den maximala ersättningen som kan utgå i händelse av skada eller förlust av Försändelse motsvarar 150 SEK/kg. Vid total förlust eller fullständig skada på innehållet återbetalar Early Bird även transportkostnaden. Early Birds ansvar omfattar inte affektionsvärde eller funktionalitet hos Försändelsens innehåll. Ansvarsskyldigheten vid postbefordran begränsas till beloppet för transportkostnaden.

15.4 Generell ansvarsbegränsning

Ingen part ska vara ansvarig gentemot den andra parten för indirekta skador, inklusive men inte begränsat till, produktionsbortfall, utebliven vinst, utebliven nytta av avtal och/eller annan ekonomisk följdförlust eller indirekt förlust. Nämnade begränsning gäller dock inte om den felande parten gjort sig skyldig till grov oaktsamhet.

16. Överlåtelse

Kundens rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet får inte överlåtas på någon annan utan Early Birds skriftliga medgivande.

Early Bird har rätt att utan Kundens godkännande, helt eller delvis, överlåta sina rättigheter och skyldigheter till annat bolag inom Early Bird-koncernen. Early Bird äger vidare rätt att anlita underleverantör för fullgörande av sina skyldigheter.

17. Hävning av Avtalet

Vardera part har rätt att häva Avtalet med omedelbar verkan om den andra parten väsentligt bryter mot sina åtaganden enligt Avtalet och inte inom trettio (30) dagar efter skriftlig anmodan härom har vidtagit rättelse, eller ställer in sina betalningar, påbörjar förhandlingar om uppgörelse med sina borgenärer, blir föremål för ansökan om konkurs, ger in ansökan om företagsrekonstruktion eller ackord eller dylikt, träder i likvidation eller en förvaltare utses beträffande all eller delar av Partens tillgångar.

Early Bird har även rätt att genom skriftligt meddelande säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om Kundens ägarbild eller ledning förändras på ett sätt som enligt Early Bird's bedömning avsevärt försvårar samarbete mellan parterna.

18. Lagval och tvistelösning

Avtalet ska tolkas i enlighet med svensk lag, utan hänsyn tagen till lagsvalsregler.

Twister som uppstår i anledning av Avtalet ska slutligt avgöras genom skiljedomsförfarande administrerat av Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut (SCC). Regler för Förenklat Skiljeförfarande ska tillämpas om inte SCC med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde och övriga omständigheter bestämmer att Skiljedomsregler ska tillämpas. I sistnämnda fall ska SCC också bestämma om skiljenämnden ska bestå av en eller tre skiljedomare. Skiljeförfarandets säte ska vara Stockholm. Språket för förfarandet ska vara svenska.

Skiljeförfarande som påkallats med hänvisning till denna skiljeklausul omfattas av sekretess. Sekretessen omfattar all information som framkommer under förfarandet liksom beslut eller skiljedom som meddelas i anledning av förfarandet. Information som omfattas av sekretess får inte vidarebefordras till tredje person utan den andra Partens samtycke. Sekretessåtagandet omfattar inte vidarebefordran av information som krävs enligt tvingande lag, domstols- eller myndighetsbeslut, för att tillvarata legitima legala intressen, eller för att verkställa, överklaga eller klandra en dom eller skiljedom.

Tjänstevillkor - Hemleverans

Hemleverans är en leveranstjänst för mindre paket hem till privatpersoner inom Sverige. Tjänsten finns tillgänglig via etablerade TA-leverantörer eller genom direktintegration med Early Birds system. Försändelsen är spårbar från avsändare till Mottagare och Mottagaren kan aviseras via e-post eller SMS.

Mått och vikt

Maximimått:

- Längd: 600 mm
- Bredd + Längd + Höjd: max 900 mm
- Maxvikt: 5 000 g

Minimimått:

- Längd: 140 mm
- Bredd: 90 mm
- Höjd: 10 mm
- Minimivikt: 150 g (lägsta debiterbara vikt)

Det är avsändarens skyldighet att säkerställa att Försändelsen inte överskrider Tjänstens mått- och viktbegränsningar. För Försändelser som överskrider tillåtna mått eller vikt debiteras avgift enligt gällande prislista och tilläggsavgifter för överskridna produktvillkor, varefter försändelsen returneras till avsändaren. Avsändaren har möjlighet att, mot särskild avgift, omboka till annan tjänst.

Bokning

Sporadiska hämtningar ska bokas hos Early Bird via e-post till logistik@earlybird.se senast kl. 13.00 helgfri vardag dagen före transport. Fast hämtning erbjuds enligt separat överenskommelse.

Vid bokning sker adressvalidering för att säkerställa att adress är korrekt och distribueras av Early Bird. Leverans sker uteslutande till privata bostadsadresser.

Leveransinformation

Early Bird skickar två aviseringar via e-post eller SMS:

- Kolli på väg – genereras vid ankomst till Early Birds terminal (via e-post)
- Kolli levererat – genereras vid leverans (via e-post eller sms)

Samtliga skanningspunkter går att följa på spårningssidan.

Leveranstid

Leverans sker under natten tisdag till lördag, helgfria dagar. Ledtiden är 1-3 helgfria dagar från inlämning.

Express – ledtid normalt 0,5 helgfria dagar från inlämning. Tjänsten omfattas inte av leveranstidsgaranti.

Leveransplats och fallback

Hemleverans levereras i första hand i postlåda. Om Försändelsen inte ryms i postlådan levereras den i en påse på dörrhandtaget, postlådan eller vid flerfamiljshus utanför dörren.

Avsändaren ansvarar för att inhämta Mottagarens godkännande för utdelning vid dörr eller genom upphängning på postlåda. Innan godkännande inhämtas ska Mottagaren skriftligen informeras om Tjänstens innebörd, inklusive att Försändelsen anses levererad när Early Bird har lämnat den på angiven adress samt att eventuella reklamationer ska riktas till avsändaren

Om leverans till Mottagarens adress inte är möjlig gör Early Bird sitt bästa för att säkerställa att Mottagaren ändå får sitt paket, exempelvis genom leverans till paketskåp eller ombud i samarbete med andra aktörer.

Premium

Premium är en tilläggstjänst som möjliggör smartare och mer situationsanpassade leveranser automatiskt, utan att mottagaren behöver göra aktiva val.

Tjänsten bygger på ett omfattande datalager med detaljerad information om varje adress, exempelvis bostadstyp (lägenhet, villa eller radhus), typ av mottagningspunkt (fastighetsbox, brevinkast eller brevlåda), temperaturklassning (varm- eller kalladress) samt risknivå för stöld.

Med hjälp av denna information anpassas leveransen efter både regelverk och specifika behov. Det innebär till exempel att:

- försändelser med särskilda krav, såsom läkemedel, endast levereras när vi vet att de får plats i brevlådan och inte riskerar att lämnas oskyddade
- leveranser med högre varuvärde hanteras olika beroende på leveransmiljö, med ökad försiktighet i områden med högre risk och större flexibilitet där risken är lägre

Resultatet är tryggare leveranser, bättre kontroll och en mer optimerad kundupplevelse i varje enskilt fall.

Tjänstevillkor - Early Bird Box

Early Bird Box är en leveranstjänst för paket till paketskåp inom Sverige. Tjänsten är säker och finns tillgänglig via etablerade TA-leverantörer eller genom direktintegration med Early Birds system. Paket levereras till paketskåp inom Early Birds boxnätverk, och Mottagaren aviseras via e-post eller SMS när Försändelsen finns att hämta. Utlämning sker genom säker identifiering och Försändelsen är spårbar från avsändare till Mottagare.

Mått och vikt

Maximimått:

- Längd: 580 mm
- Bredd: 460 mm
- Höjd: 510 mm
- Maxvikt: 5 000 g

Minimimått:

- Längd: 140 mm
- Bredd: 90 mm
- Höjd: 10 mm
- Minimivikt: 150 g (lägsta debiterbara vikt)

Det är avsändarens skyldighet att säkerställa att Försändelsen inte överskrider Tjänstens mått- och viktbegränsningar. För Försändelser som överskrider tillåtna mått eller vikt debiteras avgift enligt gällande prislista och tilläggsavgifter för överskridna produktvillkor, varefter försändelsen returneras till avsändaren. Avsändaren har möjlighet att, mot särskild avgift, omboka till annan tjänst.

Bokning

Tjänsten tillhandahålls genom integration med TA-leverantör eller via direktintegration mellan Early Birds system och kundsystem. I båda fallen genereras frakthandlingar (etikett) samt EDI-fil.

Vid bokning av Early Bird Box krävs korrekt telefonnummer för att möjliggöra upphämtning.

Sporadiska hämtningar ska bokas hos Early Bird via e-post till logistik@earlybird.se senast kl. 13.00 helgfri vardag dagen före transport. Fast hämtning erbjuds enligt separat överenskommelse.

Leveransinformation

Early Bird skickar två aviseringar via e-post och SMS:

- Kolli på väg – genereras vid ankomst till Early Birds terminal
- Kolli levererat till box – genereras vid leverans

Leveranstid

Leverans sker under natten tisdag till lördag, helgfria dagar. Ledtiden är 1-3 helgfria dagar från inlämning. Upphämtning kräver tredjepartsapp.

Express – ledtid normalt 0,5 helgfria dagar från inlämning. Tjänsten omfattas inte av leveranstidsgaranti.

Leveransplats och liggtid

Leverans sker i första hand till det paketskåp som Mottagaren har valt. Om det valda paketskåpet vid leveranstillfället inte är tillgängligt har Early Bird rätt att placera Försändelsen i annat tillgängligt paketskåp inom rimligt bedömt avstånd. Om inget tillgängligt paketskåp finns i närheten vid leveranstillfället gör Early Bird nytt leveransförsök nästkommande utdelningsdag. Sådant leveransförsök kan ske under högst fem (5) på varandra följande dagar. Om leverans därefter fortfarande inte kan genomföras till paketskåp, omdirigeras Försändelsen till ombud i samarbete med andra aktörer i enlighet med gällande fallback-rutin.

Försändelsen ligger tillgänglig för uthämtning i paketskåpet i fem (5) kalenderdagar från det att Mottagaren har aviserats om att paketet finns att hämta.

Om Försändelsen inte kan levereras eller inte hämtas ut inom angiven liggtid har Early Bird rätt att returnera Försändelsen till avsändaren. Retur samt eventuella tilläggsavgifter debiteras enligt vid var tid gällande pris.

Tjänstevillkor - Retur

Early Bird Retur är en smidig tjänst för återskick av Försändelser direkt från konsument till e-handlaren. Tjänsten gör det enklare för företag och konsumenter genom att erbjuda en etikettlös retur från dörr till lager. Tjänsten är klimatsmart, säker och kostnadseffektiv för returflöden inom Sverige. Tjänsten finns tillgänglig via de flesta etablerade TA-leverantörer eller genom direktintegration mellan kundsystem och Early Birds system. Försändelsen är spårbar under hela returflödet.

Mått och vikt

Maximimått:

- Längd: 600 mm
- Bredd + Längd + Höjd: max 900 mm
- Maxvikt: 5 000 g

Minimimått:

- Längd: 140 mm
- Bredd: 90 mm
- Höjd: 10 mm
- Minimivikt: 150 g (lägsta debiterbara vikt)

Det är avsändarens skyldighet att säkerställa att Försändelsen inte över- eller underskrider Tjänstens mått- och viktbegränsningar. I det fallet Försändelsen är utanför tillåtna mått eller vikt kan extra avgift debiteras enligt gällande prislista och tilläggsavgifter.

Bokning och upphämtning

Bokning av retur sker antingen via e-handlaren eller via det utskick som genereras av Early Bird vid leverans av Försändelsen.

Vid bokning erhåller konsumenten uppgift om första möjliga upphämningsdatum.

Kollit ska märkas tydligt med den kod som tillhandahålls vid bokning. Early Bird ansvarar för att märka paketet med STE-etikett innan distribution till Mottagaren.

Upphämtning sker hos avsändaren i enlighet med informationen i bokningen. Paketet ska placeras i olåst brevlåda eller i anslutning till denna. Om avsändaren bor i lägenhet och sådan inte finns i anslutning till ytterdörren ska paketet placeras enligt lämnade instruktioner.

Upphämningsvillkor

Upphämtning kan inte genomföras i följande fall:

- Om paketet är utanför tillåtna mått eller vikt
- Om paketet saknar upphämningskod
- Om det är oklart vilken dörr eller postlåda som tillhör avsändaren
- Om paketet inte finns tillgängligt för upphämtning enligt bokningen.

Om upphämtningen inte kan genomföras på grund av felhantering av avsändaren kan extra avgift debiteras enligt gällande prislista och tilläggsavgifter.

Leveransinformation

Early Bird skickar aviseringar via SMS till avsändaren:

- Påminnelse om upphämningsuppdrag och utplacering av returprodukten - genereras kvällen innan upphämningsuppdraget ska utföras
- Bekräftelse vid upphämtning
- Information vid misslyckad upphämtning (max två upphämningsförsök)

Samtliga skanningspunkter går att följa på spårningssidan.

Leveranstid

Upphämtning sker under natten tisdag till lördag, helgfria dagar. Ledtiden är 1-5 helgfria dagar från upphämtning till ankomst hos e-handlaren. Tjänsten omfattas inte av leveranstidsgaranti.

Hem till hem – Tjänstevillkor

Early Bird Hem till hem är en smidig leveranstjänst riktad mot leveranser mellan privatpersoner (C2C) inom. Tjänsten hämtar paket hos avsändaren och levererar till Mottagarens adress. Tjänsten är klimatsmart, säker och kostnadseffektiv för distribution av paket inom Sverige. Försändelsen är spårbar från avsändare till Mottagare.

Mått och vikt

Maximimått:

- Längd: 600 mm
- Bredd + Längd + Höjd: max 900 mm
- Maxvikt: 5 000 g

Minimimått:

- Längd: 140 mm
- Bredd: 90 mm
- Höjd: 10 mm
- Minimivikt: 150 g (lägsta debiterbara vikt)

Det är avsändarens skyldighet att säkerställa att Försändelsen inte över- eller underskrider Tjänstens mått- och viktbegränsningar. I det fallet Försändelsen är utanför tillåtna mått eller vikt kan extra avgift debiteras enligt gällande prislista och tilläggsavgifter.

Bokning och upphämtning

Vid bokning erhåller konsumenten uppgift om första möjliga upphämningsdatum.

Kollit ska märkas tydligt med den kod som tillhandahålls vid bokning. Early Bird ansvarar för att märka paketet med STE-etikett innan distribution till Mottagaren.

Upphämtning sker hos avsändaren i enlighet med bokningen. Paketet ska placeras i olåst brevlåda eller i anslutning till denna. Om avsändaren bor i lägenhet och sådan inte finns i anslutning till ytterdörren ska paketet placeras enligt lämnade instruktioner.

Upphämningsvillkor

Upphämtning kan inte genomföras i följande fall:

- Om paketet är utanför tillåtna mått eller vikt
- Om paketet saknar upphämningskod
- Om det är oklart vilken dörr eller postlåda som tillhör avsändaren
- Om paketet inte finns tillgängligt för upphämtning enligt bokningen.

Om upphämtningen inte kan genomföras på grund av felhantering av avsändaren kan extra avgift debiteras enligt gällande prislista och tilläggsavgifter.

Leveransinformation

Leverans sker enligt villkor för Tjänsten Hemleverans.

Till avsändaren skickar Early Bird aviseringar via SMS:

- Påminnelse om upphämningsuppdrag och utplacering av returprodukten - genereras kvällen innan upphämningsuppdraget ska utföras
- Bekräftelse vid upphämtning
- Information vid misslyckad upphämtning (max två upphämningsförsök)

Till Mottagaren skickar Early Bird aviseringar via SMS:

- Kolli upphämtat – genereras vid ankomst till Early Birds terminal
- Kolli levererat – genereras vid leverans (via e-post eller sms)

Samtliga skanningspunkter går att följa på spårningssidan.

Leveranstid

Upphämtning och leverans sker under natten tisdag till lördag, helgfria dagar. Ledtiden är 2-5 helgfria dagar från upphämtning till leverans. Tjänsten omfattas inte av leveranstidsgaranti.