

Opdateret 20. august 2019

Forretningsbetingelser for brug af SEND&HENT-boks-systemet - version 3.0.

Send & hent

Indeholder derudover Servicemål og antal befordrede adresserede forsendelser for 2018 for SendHent.dk

1 GYLDIGHED OG ÆNDRINGER

- 1.1 Disse forretningsbetingelser gælder for køb af Pakkebefordringer via en SEND&HENT-boks ("Forretningsbetingelser") samt alle aktiviteter udført af enten Salling Group eller en af Salling Group udpeget underleverandør i forbindelse med Pakkebefordring, jf. punkt 14.
- 1.2 Salling Group kan til enhver tid ændre disse Forretningsbetingelser. Den til enhver tid gældende version af Forretningsbetingelserne kan altid findes på www.sendoghent.dk. Ved indgåelse af Transportordre accepteres altid de seneste gældende forretningsbetingelser.
- 1.3 Den aktuelle pris for Pakkebefordring via SEND&HENT-boksen vil fremgå på hjemmesiden www.sendoghent.dk, eller der hvor du ellers kan sende Pakker via SEND&HENT-boks-systemet.

2 DEFINITIONER

- 2.1 Ved **Salling Group** forstås Salling Group A/S, Rosbjergvej 33, 8220 Brabrand, telefonnummer 73 43 65 01, email kundeservice@sendoghent.dk.
- 2.2 Ved **SEND&HENT-boks** forstås en selvbetjent automat for indlevering og afhentning af Pakker, som er opstillet i en butik eller dagligvarehus. På hjemmesiden www.sendoghent.dk kan der via en søgefunktion findes geografisk placering for alle opstillede SEND&HENT-bokse.
- 2.3 Ved **SEND&HENT-boks-systemet** forstås det netværk af SEND&HENT-bokse, der benyttes af Salling Group til befordring af Pakker.
- 2.4 Ved **Kunde** forstås den fysiske eller juridiske person, der har afgivet en Transportordre, eller på hvis vegne en Transportordre er afgivet.
- 2.5 Ved **Transportordre** forstås en bestilling af Kunden eller på Kundens vegne vedrørende Pakkebefordring.
- 2.6 Ved **Modtager** forstås den fysiske eller juridiske person, der af Kunden er angivet som modtager af en Pakke i en SEND&HENT-boks.
- 2.7 Ved **Hverdage** forstås mandag til fredag, eksklusiv officielle helligdage i Danmark samt den 24. december.
- 2.8 Ved **Pakkebefordring** forstås befordringer af Pakker indleveret i en SEND&HENT-boks til en anden SEND&HENT-boks.
- 2.9 Ved **Pakker** forstås pakker, der opfylder kravene i disse Forretningsbetingelser, jf. punkt 5.

3 SERVICENIVEAU

- 3.1 Salling Group vil bestræbe sig på at gennemføre en Pakkebefordring inden for 3 Hverdage efter indlevering til en SEND&HENT-boks. Hvis der er tale om Pakkebefordring fra eller til en SEND&HENT-boks på en ikke-brofast ø, må der påregnes en ekstra Hverdag.
- 3.2 Salling Group har fastsat som serviceniveau, at 90% af alle Pakkebefordringer pr. år skal være gennemført i overensstemmelse med servicekravet i punkt 3.1.

4 ANVENDELSE AF SEND&HENT-BOKS

4.1 Transportordre

- 4.1.1 Det er en betingelse for at sende en Pakke via SEND&HENT-boks-systemet, at Kunden afgiver en elektronisk Transportordre. Dette kan ske via hjemmesiden www.sendoghent.dk eller på anden vis, som stilles til rådighed af Salling Group, herunder eventuelt via en hjemmeside eller tjeneste udbudt af tredjemand efter aftale med Salling Group.
- 4.1.2 Transportordren er først registreret, når Salling Group har afsendt en sendkode til Kunden, eller via visse tjenester, en printbar label.

4.2 **Indlevering af Pakker i en SEND&HENT-boks til befording til en anden SEND&HENT-boks**

- 4.2.1 Indlevering af Pakker til befording kan kun ske i en SEND&HENT-boks.
- 4.2.2 Salling Group reserverer en SEND&HENT-boks til Kunden i 24 timer fra tidspunktet, hvor Transportordren er registreret, jf. punkt 4.1.2. Pakken skal derfor være indleveret i SEND&HENT-boksen senest 24 timer efter det tidspunkt, hvor Transportordren er registreret, jf. punkt 4.1.2. Overskrides fristen for indlevering, annulleres Transportordre og Kunden mister sin ret til at bruge Transportordren. Betaling for en således annulleret Transportordre refunderes ikke.
- 4.2.3 Sendes Pakken fra en tjeneste, hvor der ikke skal anvendes label, fx sendoghent.dk, skal hver Pakke med store og tydelige blokbogstaver være påført de informationer, som oplyses af Salling Group i forbindelse med godkendelse af Transportordren, herunder Kundens navn og sendkode. Det er alene Kundens ansvar, at de pågældende informationer er letlæselige.
- 4.2.4 Sendes Pakken fra en tjeneste, hvor der kan anvendes labels, skal Kunden sikre at den modtagne label er printet tydeligt og i sin fulde størrelse, at den printede label er påsat korrekt på emballagens forside, dvs. i sin fulde størrelse og uden at være bøjet, og at strekkoden er synlig i sin fulde længde og læsbar. Det er alene Kundens ansvar, at de pågældende informationer er letlæselige. Annoncørerne får adgang til at indlevere én pakke per Label i et SEND&HENT-boks rum.

4.3 **Omdeling**

- 4.3.1 Der sker omdeling af Pakker til SEND&HENT-boks alle Hverdage. Når en Pakke er blevet omdelt til den relevante SEND&HENT-boks, afsendes der automatisk meddelelse til Modtageren via SMS eller e-mail med en afhentningskode til udlevering af forsendelsen. SMS sendes ikke i tidsrummet kl. 22.00 – 07.00.
- 4.3.2 Hvis der ikke er en ledig SEND&HENT-boks til brug for aflevering, kan Salling Group vælge at omdele Pakken til en ledig pakkeboks på en anden adresse eller indlevere Pakken til kundeservice eller lignende i den pågældende butik, hvor den til levering valgte SEND&HENT-boks er placeret. Modtager vil i så fald modtage information om afhentningssted.

4.4 **Afhentning**

- 4.4.1 Ved afhentning af Pakken i SEND&HENT-boksen anvendes afhentningskoden som legitimation. Pakken udleveres således til den person, som ved afhentningen er i besiddelse af afhentningskoden. Det er Modtagerens ansvar at opbevare afhentningskoden forsvarligt, så den ikke kommer uvedkommende i hænde.
- 4.4.2 Afhentning af Pakker i SEND&HENT-boksen kan ske i åbningstiden for den pågældende butik, hvor SEND&HENT-boksen er placeret.
- 4.4.3 Såfremt Pakken skal afhentes i kundeservice eller lignende i den pågældende butik, hvor den til levering valgte SEND&HENT-boks er placeret, jf. punkt 4.3.2 ovenfor, skal der ved afhentning fremvises fornøden legitimation. Modtagers videresendelse af SMS- eller email-advisering med afhentningskoden sidestilles med, at der er givet fuldmagt til, at vedkommende på Modtagers vegne kan afhente Pakken.
- 4.4.4 Pakken henligger i SEND&HENT-boksen i 14 dage. Sidste afhentningsdato oplyses i den meddelelse, der sendes til Modtageren ved Pakkens ankomst til SEND&HENT-boksen. Der kan ikke ændres på henliggeperioden. Hvis en Pakke ikke er afhentet i SEND&HENT-boksen inden henliggefristens udløb, vil Salling Group kontakte Kunden med henblik på at afklare, om Pakken skal returneres eller destrueres. Returnering eller destruktion af Pakken vil ske for Kundens regning.

4.5 **Fortrydelsesret**

- 4.5.1 **Den lovbestemte fortrydelsesfrist finder ikke anvendelse på aftaler om transport af varer. Der er derfor ikke fortrydelsesret på køb af en Transportordre.**

5 **KRAV TIL PAKKEN**

- 5.1 SEND&HENT-boksen er alene beregnet til Pakker, som opfylder følgende krav:

- Pakken må maksimalt veje 20 kg, inklusive emballage.
 - Pakken skal som minimum være 23 x 13 x 1 cm.
 - Pakken må ikke overstige målene 40 x 40 x 60 cm.
 - Hvis en Pakke har form som en rulle eller en stang, må længden ikke overstige 60 cm, og diameteren må ikke overstige 40 cm.
- 5.2 Pakken må alene udgøre en samlet enhed, og det er således ikke tilladt eksempelvis at tape to kasser sammen eller lignende.
- 5.3 **Pakkens indhold**
- 5.3.1 Salling Group påtager sig ikke befording af Pakker, hvis Pakkens udformning eller indhold, eller hvis transport eller opbevaring af den, vil medføre en overtrædelse af lovgivningen, eller kræver særlige foranstaltninger (som f.eks. køle- eller frostvarer), sikkerhedsforhold eller tilladelser.
- 5.3.2 En Pakke må ikke have følgende indhold:
- Farligt indhold. Ved farligt indhold forstås alle stoffer eller materialer, der gennem deres fysiske eller kemiske egenskaber kan frembyde en fare for mennesker, dyr, omgivelser (eksempelvis produktionsmaskiner og andre forsendelser) eller transportmidler, herunder alt hvad der til enhver tid betegnes som farligt gods i "UN Recommendations on the Transport of Dangerous Goods. Model Regulations" (FN's modelbestemmelser) og den "Europæiske Konvention om International Transport af Farligt Gods ad Vej" (ADR-konventionen).
 - Levende eller døde dyr.
 - Cigaretter og tobak.
 - Våben og våbendele samt aktiv/inaktiv ammunition eller eksplosive elementer.
 - Efterligninger af våben, våbendele, ammunition og eksplosive elementer.
 - Letfordærlige varer.
 - Varer, der har været påfyldt brandfarlige eller sundhedsskadelige væsker eller som fortsat indeholder sådanne væsker (f.eks. gearkasser, benzintanke el.lign.).
 - Kopiprodukter.
 - Værdifuldt indhold såsom ædelmetaller, ædelstene, mønter, sedler eller værdipapirer.
 - Indholdets værdi må ikke overstige 100.000 kr.
 - Varer, som det strider mod lovgivningen at befordre.
 - Glasemballerede varer og varer med flydende indhold, med mindre varerne sendes i ydre emballage, der er velegnet til forsendelse. Her skal også benyttes en indre emballage, der beskytter varerne mod ydre påvirkninger samt absorberer og forhindrer evt. udsivning fra varerne.
- 5.3.3 Hvis Salling Group har en rimelig mistanke om, at Pakkens indhold ikke er i overensstemmelse med punkt 5.3.1 eller 5.3.2, kan Salling Group efter forholdene aflæsse, uskadiggøre, tilintetgøre eller bortskaffe en sådan Pakke uden pligt til at betale erstatning. Aflæsning, uskadiggørelse, tilintetgørelse eller bortskaffelse sker for Kundens regning og risiko. Dette vil dog som udgangspunkt først ske efter henvendelse til Kunden, og hvis Kunden ikke selv afhenter sin Pakke efter en nærmere fastsat frist.
- 5.3.4 Salling Group er ikke forpligtet til at undersøge, om Pakken indeholder genstande mv. oplistet i punkt 5.3.2.
- 5.3.5 **Salling Group gør særskilt opmærksom på, at samtlige Pakkebefordringer, herunder befording af genstande af særlig værdi, såsom penge, checks, ihændeleverpapirer,**

værdifulde dokumenter, herunder pas, tilbud til licitation, noterede papirer, aktier og andre værdipapirer, ædelmetaller, herunder guld og sølv, smykker, værdifulde sten, elektrisk udstyr og Hi-fi-udstyr, kunst, glas, porcelæn, antikviteter, memory cards, usb-nøgler eller enhver anden form for ting til elektronisk opbevaring af data eller billeder, disketter, bånd og film er underlagt et begrænset ansvar, jf. punkt 11 nedenfor.

- 5.3.6 Det er Kundens ansvar at sikre, at en Pakke er emballeret på en forsvarlig måde, således at indholdet er tilstrækkeligt beskyttet ved sædvanlig pakkehåndtering, herunder maskinsortering, og som endvidere forhindrer, at Pakken volder skade på andre forsendelser, Salling Group' ansatte eller tredjemand. Emballagen skal være transportegnet.
- 5.3.7 Porcelæn, glas og tilsvarende skrøbelige genstande skal emballeres i en kraftig kasse, der er fyldt op med et velegnet materiale til at beskytte indholdet, for eksempel kugler eller "chips" af skumpolystyren. Det skal sikres, at der under transporten ikke kan ske gnidninger eller stød både mellem genstandene i forsendelsen og mellem genstandene og siderne på emballagen.
- 5.3.8 Væsker og stoffer, der har let ved at kondensere eller absorberes, skal være anbragt i beholdere, der er fuldstændigt sikrede mod udsivning. Den enkelte beholder skal være anbragt i en særlig solid kasse indeholdende et beskyttende materiale, som er velegnet til at absorbere væsken i tilfælde af brud på beholderen.
- 5.3.9 Teknisk udstyr, herunder mobiltelefoner, tablets, computer-og laserudstyr og lignende skal sendes i en kraftig kasse og skal inde i kassen være emballeret med tætsiddende formstøbt støddabsorberende materiale, f.eks. flamingo. Emballagen skal være tilpasset det pågældende tekniske udstyr, således at det tekniske udstyr er tilstrækkeligt sikret mod stødpåvirkninger og ikke under transporten kan bevæge sig i forhold til emballagen eller andre genstande i samme forsendelse.
- 5.3.10 Salling Group er ikke forpligtet til at kontrollere emballagen. Hvis Salling Group ved indleveringen eller under omdelingen af en Pakke opdager, at Pakken ikke er emballeret forsvarligt, er Salling Group berettiget til at afbryde Pakkebefordringen. Salling Group kan efter forholdene aflæsse, uskadeliggøre, tilintetgøre eller bortskaffe en sådan Pakke uden pligt til at betale erstatning. Aflæsning, uskadeliggørelse, tilintetgørelse eller bortskaffelse sker for Kundens regning og risiko. Dette vil dog som udgangspunkt først ske efter henvendelse til Kunden, og hvis Kunden ikke selv afhenter sin Pakke efter en nærmere fastsat frist.

6 SMS/E-MAIL-ADVISERING

- 6.1 Ved afgivelse af Transportordren adviseres Modtageren pr. SMS eller E-mail om, at der er en Pakke på vej samt igen når Pakken er leveret til en SEND&HENT-boks. SMS sendes ikke i tidsrummet kl. 22.00 – 07.00.
- 6.2 Salling Group er uden ansvar for SMS-beskeden henholdsvis e-mailens forsinkelse eller manglende modtagelse af SMS-beskeden eller e-mailen uanset årsagen hertil. Der kan ikke gøres krav gældende mod Salling Group af nogen art for SMS/e-mail- advisering.

7 KUNDENS ERSTATNINGSANSVAR

- 7.1 Kunden er forpligtet til at erstatte ethvert direkte eller indirekte tab, som påføres Salling Group, dennes underleverandører, andre kunder, Modtagere eller tredjemænd som følge af, at en Pakkes indhold eller emballering ikke overholder kravene til indhold og/eller emballage i disse Forretningsbetingelser, jf. punkt 5.3. Herudover er Kunden erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler.

8 RÅDERET

- 8.1 Indtil Pakken er omdelt til en SEND&HENT-boks, har Kunden ret til at kræve Pakken tilbageleveret eller omdelt til en anden SEND&HENT-boks. Salling Group refunderer ikke prisen for befordringen af en Pakke, der er tilbageleveret. Hvis Kunden ønsker at få Pakken tilbageleveret eller omdelt til anden SEND&HENT-

boks, forbeholder Salling Group sig ret til at opkræve et gebyr herfor svarende til prisen for den pågældende forsendelse som nærmere angivet på www.sendoghent.dk.

9 ERSTATNING

9.1 Erstatning ved bortkomst og beskadigelse

- 9.1.1 Salling Group er alene erstatningspligtig for bortkomst, herunder helt eller delvist tab af Pakkens indhold, eller beskadigelse af Pakker, hvis bortkomsten eller beskadigelsen skyldes forsæt eller grov uagtsomhed, der kan tilregnes Salling Group eller dennes underleverandør.
- 9.1.2 Udlevering af en Pakke via SEND&HENT-boks til en anden person end den behørigt legitimerede Modtager, sidestilles med bortkomst, såfremt Pakken ikke efterfølgende er kommet rette Modtager i hænde.
- 9.1.3 Salling Group yder ikke erstatning, hvis Kunden ikke har overholdt kravene i nærværende Forretningsbetingelser til emballering eller til hvilket indhold, der må være i Pakken. Salling Group' erstatningspligt bortfalder desuden, hvis Kunden eller Modtager har begået fejl eller forsømmelse af betydning for bortkomsten eller beskadigelsen, herunder hvis afhentningskoden er kommet tredjemand i hænde.
- 9.1.4 Der ydes alene erstatning for den bortkomne tings dokumenterede værdi på bortkomsttidspunktet eller den dokumenterede værdiforringelse, der er sket ved beskadigelsen af Pakken. Der ydes ikke erstatning for hverken Kundens, Modtagers eller tredjemands tab af avance, for afsavn, driftstab, kurstab, tab af ordre eller for andre indirekte tab eller følger af skaden eller bortkomsten.
- 9.1.5 Erstatning for bortkomst eller beskadigelse, herunder helt eller delvist tab af indhold kan i alle tilfælde maksimalt udgøre DKK 4.000 inklusive moms.
- 9.1.6 Hvis hele Pakken er bortkommet, ydes foruden erstatning, godtgørelse for Pakkens forsendelsespris eksklusiv tillæg for eventuelle serviceydelser. Det samme gælder, når en Pakke er blevet beskadiget, eller dens indhold helt eller delvis er gået tabt, og dette har givet anledning til, at den må tilbagesendes.
- 9.1.7 Salling Group yder kun erstatning og godtgørelse, hvis det kan bevises, at Pakken er indleveret i en SEND&HENT-boks.
- 9.1.8 Udbetaling af erstatning for bortkomst, herunder helt eller delvist tab af indhold, kan betinges af, at Modtager underskriver en erklæring på tro og love om, at Modtager ikke har modtaget Pakken eller det pågældende indhold.
- 9.1.9 Erstatning kan med frigørende virkning udbetales til Kunden. Hvis Pakken er udleveret til Modtager, udbetales erstatningen dog med frigørende virkning til Modtager.

9.2 Erstatning ved forsinkelse

- 9.2.1 Salling Group er erstatningspligtig for ikke ubetydelig forsinkelse af Pakker, hvis forsinkelsen skyldes forsæt eller grov uagtsomhed, der kan tilregnes Salling Group.
- 9.2.2 Salling Group yder ikke erstatning for forsinkelse, hvis Kunden eller Modtager har begået fejl eller forsømmelse af betydning for forsinkelsen.
- 9.2.3 Pakker, der omdeles i SEND&HENT-boks anses alene for at være forsinkede, hvis det faktiske omdelingstidspunkt i SEND&HENT-boks ligger senere end det tidspunkt, som under de foreliggende omstændigheder med rimelighed kunne forventes.
- 9.2.4 Der ydes alene erstatning for enten Kundens eller Modtagers dokumenterede, direkte økonomiske tab. Erstatningen kan dog maksimalt udgøre det laveste af (i) et beløb svarende til betalingen for den relevante Transportordre eller (ii) det maksimal erstatningsansvar ved bortkomst, jf. punkt 9.1.5.

9.3 **Erstatning ved flytning og nedlægning af SEND&HENT-boksen m.v.**

Salling Group yder ikke erstatning, hvis den enkelte SEND&HENT-boks flyttes eller nedlægges, eller hvis anvendelsen af SEND&HENT-boksen forhindres som følge af forhold, som Salling Group ikke er herre over, herunder for eksempel hærværk, tyveri eller indbrud.

10 REKLAMATIONSFRISTER OG FORÆLDELSE

10.1 Reklamationsfrister

- 10.1.1 Reklamation til Salling Group i anledning af synlig beskadigelse af en Pakke skal ske inden for rimelig tid efter afhentning af Pakken. Ved ikke synlig beskadigelse, herunder helt eller delvist tab af indholdet i Pakken skal reklamation ske til Salling Group inden 5 dage efter afhentning. Reklamationen skal være skriftlig og vedlagt behørig dokumentation i form af billeder eller lignende.
- 10.1.2 Krav i anledning af forsinkelse af en Pakke skal fremsættes skriftligt af Kunden eller Modtager senest 14 dage efter, at Pakken er blevet omdelt til Modtagers SEND&HENT-boks.
- 10.1.3 Senest 10 Hverdage efter at Salling Group overtog Pakken til befordring, skal der reklameres til Salling Group, hvis Pakken inden da ikke er blevet omdelt til Modtagers SEND&HENT-boks. Reklamation skal ske skriftligt.
- 10.1.4 Pakken kan med henblik på udbetaling af erstatning betragtes som bortkommet, hvis den ikke er omdelt til Modtagers SEND&HENT-boks inden 60 dage efter, at Salling Group overtog Pakken til Pakkebefordring.
- 10.1.5 Øvrige krav skal fremsættes skriftligt og uden ugrundet ophold og senest 10 dage efter Pakkens indlevering til Pakkebefordring.
- 10.1.6 Kunden og/eller Modtager fortaber sit krav mod Salling Group, såfremt der ikke er foretaget behørig reklamation inden for de ovenfor angivne frister.
- 10.1.7 Reklamationer skal sendes til Salling Group via e-mail på følgende e-mailadresse kundeservice@sendoghent.dk. Nærmere information om reklamationer findes på www.sendoghent.dk.

10.2 Forældelse

- 10.2.1 Krav mod Salling Group forældes i alle tilfælde et (1) år efter Pakkens indlevering til Pakkebefordring, medmindre andet følger af ufravigelig lovgivning. Forældelsen afbrydes ved anlæggelse af retssag.

11 KLAGER

- 11.1 Hvis Kunden eller Modtager ønsker at klage over Salling Group' befordring af en Pakke, skal klagen indgives til Salling Group via e-mail på følgende e-mailadresse kundeservice@sendoghent.dk. Klagen skal senest indgives inden 6 måneder efter Pakkens indlevering til Pakkebefordring.
- 11.2 Salling Group behandler klagen inden 1 måned fra klagens modtagelse, medmindre der foreligger særlige forhold.
- 11.3 Hvis det ikke er muligt at finde en løsning med Salling Group, kan Kunden eller Modtageren klage til Trafik-, Bolig- og Byggestyrelsen, som behandler klager fra forbrugere over postvirksomheders ydelser omfattet af postloven. Der kan eksempelvis klages over utilfredsstillende levering eller for lav eller manglende erstatning i forbindelse med beskadiget eller forsvunden Pakke. En klage kan først behandles, når Kunden eller Modtageren har rettet henvendelse til den Salling Group. Kontaktoplysninger: Trafik-, Bolig og Byggestyrelsen, Edvard Thomsens Vej 14, 2300 København S. Mail: info@tbst.dk, www.trafikstyrelsen.dk
- 11.4 Europa-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særligt relevant, hvis Kunden eller Modtageren har bopæl i et andet EU-land. Klagen indgives her: <http://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af en klage skal Kunden eller Modtageren oplyse Salling Group's email-adresse.

- 11.5 For så vidt angår erstatningskrav henvises til de særlige reklamations- og forældelsesfrister, som er fastsat i punkt 10.

12 POSTHEMMEIGHEDEN OG POSTÅBNING

- 12.1 Salling Group behandler enhver information om Kundens og Modtagers brug af postale ydelser fortroligt. Pakker, der er indleveret til befording, kan i de tilfælde, hvor det ikke har været muligt at finde Modtager eller Kunden eller i de tilfælde, hvor det måtte være nødvendigt for at fastslå omfanget af en eventuel beskadigelse af forsendelsen, åbnes af Salling Group efter til Postlovens bestemmelser herom.

13 BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER

- 13.1 Salling Group er dataansvarlig for behandlingen af personoplysninger om Kunder og Modtagere. Vores privatlivspolitik for brug af SEND&HENT-boks-systemet fremgår nedenfor.
- 13.2 Du kan også læse vores privatlivspolitik for din brug af selve hjemmesiden sendoghent.dk her: <https://sallinggroup.com/privatlivspolitik>
- 13.3 Privatlivspolitik for brug af SEND&HENT-boks-systemet

Vi er den dataansvarlige – hvordan kontakter du os?

Vi er dataansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, som vi har modtaget om dig.

Du finder vores kontaktoplysninger her:

Salling Group A/S

CVR-nr. 35954716

Rosbjergvej 33

8220 Brabrand

www.sallinggroup.com

Formålene med og retsgrundlaget for behandlingen af dine personoplysninger

Vi behandler dine personoplysninger til følgende formål:

- Gennemførelse af køb via vores webshop på sendoghent.dk, fx af pakkekoder/porto
- Administration af din relation til os som kunde, herunder behandling af dine personoplysninger som bestiller af en pakkebefordring og afsender af en pakke eller som pakkemodtager
- Levering af pakker til og fra en SEND&HENT-boks
- Drift og optimering af vores webshop, herunder udarbejdelse af statistik i anonymiseret form
- Opfyldelse af krav ifølge lovgivningen, herunder i forhold til regler om postbefordring og bogføring

Retsgrundlaget for vores behandling af dine personoplysninger følger af:

- Indgåelse af aftale om køb af varer eller ydelser via vores webshop, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6(b)
- Opfyldelse af post-, markedsførings- og bogføringslovgivningen, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6(c)
- Vores legitime interesse i at kunne administrere dine oplysninger som kunde hos os, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6(f)

Hvis funktionen er tilgængelig og du logger ind med en profil på vores webshop, fx via din profil hos Salling Group, henvises til privatlivspolitikken i profilbetingelserne.

Kategorier af personoplysninger

- Vi behandler følgende kategorier af personoplysninger om dig:
- Kontaktoplysninger i form af navn, mail, telefonnummer på afsender og modtager
- Geografisk placering i form af valg af pakkeboks
- Betalingsoplysninger
- Indsamler og behandler ip adresser på de folk, som køber koder via webshoppen

Modtagere eller kategorier af modtagere

Vi videregiver eller overlader dine personoplysninger til følgende modtagere:

- Databehandlere som leverer services til intern databehandling, det kan fx være leverandører af softwareløsninger der muliggør vedligeholdes og betjening af hjemmesiden inkl. webshoppen.
- Databehandlere der behandler data eksternt, det kan fx være hosting af den platform hvorpå hjemmesiden er lagret.
- Vores samarbejdsparter i form af leverandører og underleverandører af varer og tjenesteydelser, herunder vores leverandører af pakke-transport mellem SEND&HENT-boksene
- Revisorer, advokater og andre rådgivere

Overførsel til modtagere i tredjelande, herunder internationale organisationer

Når du bruger hjemmesiden, sendoghent.dk, herunder webshoppen, anvender vi cookies, der medfører overdragelse af persondata til modtagere uden for EU og EØS. Du kan læse mere om vores brug af cookies i cookiepolitikken og privatlivspolitikken på hjemmesiden.

Hvor dine personoplysninger stammer fra

De oplysninger du har afgivet i forbindelse med køb via webshoppen på sendoghent.dk, hvis du er afsender, eller de oplysninger som afsender har oplyst om dig som pakkemodtager.

Opbevaring af dine personoplysninger

Vi opbevarer personoplysninger på både afsender og modtager i 72 måneder regnet fra købet af pakkebefordring som følge af dokumentationskrav i henhold til bogføringslovgivningen.

Profilering

Vi anvender profilering til brug for målretning af vores annoncering til dig på baggrund af din adfærd på vores hjemmeside, herunder webshoppen.

Vi profilerer hvilke produkter eller produktgrupper, du er mest interesseret i for at kunne målrette vores annoncering imod at kunne tilbyde dig de mest relevante tilbud, nyheder og produkter.

Du kan til enhver tid gøre indsigelse imod profilering, hvorefter vi ophører med at profilere dig som anført og sletter de indsamlede data om dig.

Cookies

Du kan læse mere om vores anvendelse af cookies på vores hjemmeside sendoghent.dk, samt om hvordan du afviser eller sletter cookies, i cookiepolitikken på sendoghent.dk. I forhold til behandling af personoplysninger i sammenhæng med cookies henvises til privatlivspolitikken på hjemmesiden.

Hvor du kan anvende SEND&HENT på en tredjeparts hjemmeside, henviser vi til privatlivspolitikken og cookiepolitikken for den pågældende hjemmeside, hvor du også vil blive bedt om at godkende denne privatlivspolitik for så vidt angår selve pakkebefordringen via SEND&HENT.

Dine rettigheder

Du har efter databeskyttelsesforordningen en række rettigheder i forhold til vores behandling af oplysninger om dig.

Hvis du vil gøre brug af dine rettigheder skal du kontakte os her <https://gdpr.sallinggroup.com/hc/da>

Ret til at se oplysninger (indsigtsret)

Du har ret til at få indsigt i de oplysninger, som vi behandler om dig, samt en række yderligere oplysninger.

Ret til berigtigelse (rettelse)

Du har ret til at få urigtige oplysninger om dig selv rettet.

Ret til sletning

I særlige tilfælde har du ret til at få slettet oplysninger om dig, inden tidspunktet for vores almindelige generelle sletning indtræffer.

Bemærk, at hvis du beder om at blive slettet, kan vi alligevel være forpligtet til at opbevare visse af dine oplysninger, jf. ovenfor om opbevaring.

Ret til begrænsning af behandling

Du har visse tilfælde ret til at få behandlingen af dine personoplysninger begrænset. Hvis du har ret til at få begrænset behandlingen, må vi fremover kun behandle oplysningerne – bortset fra opbevaring – med dit samtykke, eller med henblik på at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, eller for at beskytte en person eller vigtige samfundsinteresser.

Bemærk, at hvis du beder os om at begrænse behandlingen af dine oplysninger, kan det medføre, at du ikke længere vil være i stand til at benytte vores webshop.

Ret til indsigelse

Du har i visse tilfælde ret til at gøre indsigelse mod vores eller lovlige behandling af dine personoplysninger. Du kan også gøre indsigelse mod behandling af dine oplysninger til direkte markedsføring.

Ret til at transmittere oplysninger (dataportabilitet)

Du har i visse tilfælde ret til at modtage dine personoplysninger i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format samt at få overført disse personoplysninger fra én dataansvarlig til en anden uden hindring.

Du kan læse mere om dine rettigheder i Datatilsynets vejledning om de registreredes rettigheder, som du finder på www.datatilsynet.dk.

Klage til Datatilsynet

Du har ret til at indgive en klage til Datatilsynet, hvis du er utilfreds med den måde, vi behandler dine personoplysninger på. Du finder Datatilsynets kontaktoplysninger på www.datatilsynet.dk.

14 UNDERLEVERANDØRER

- 14.1 Salling Group er berettiget til at lade Pakkebefordringen mv. udføre af tredjemand på vegne af Salling Group. Salling Group hæfter i så fald for denne tredjemand på tilsvarende vis, som hvis Salling Group selv havde foretaget handlingen.

15 LOVVALG OG VÆRNETING

- 15.1 Alle tvister, der udspringer af en Pakkebefordring underlagt disse Forretningsbetingelser skal afgøres efter dansk ret. Hvis Kunden/Modtager er forbruger sker lovvalget med forbehold for de ufravigelige regler om forbrugerbeskyttelse, der er gældende i den land, hvor Kunden/Modtageren har bopæl. Enhver tvist skal indbringes ved Salling Group' hjemting. Hvis Kunden/Modtager er forbruger skal tvister afgøres ved Kundens/Modtagerens hjemting.

SERVICEMÅL FOR SEND&HENT FOR 2018 OPGJORT PR. 1. JANUAR 2019

Send&Hent drives af Salling Group A/S, herunder via sendoghent.dk.

KVALITETSMÅL

Send&Hent har opsat et serviceniveau på 90%.

Reklamationer opgøres i forhold til antal befordrede adresserede forsendelser.

KVALITETSNIVEAU 2018

Total	Klager	% af antal forsendelser	Klager med erstatning	% klager med erstatning
Alle kategorier	14	0,52 %	14	100%

I 2018 havde Send&Hent en samlet serviceniveau på 99,48%. De 0,52% reklamationer svarer til 14 reklamationer årligt.

Resultat: Samtlige klager har været berettigede og har medført en godtgørelse til afsenderen.

BEHANDLING AF REKLAMATIONER

Alle reklamationer registreres og fremgår umiddelbart af Send&Hent's systemer, der også anvendes af kunder og leverandører. Vi sørger for at besvare samtlige reklamationer, så kunden til enhver tid kan se årsag og behandling af reklamationen. Dette sikrer et tæt opsyn med de modtagne reklamationer, og giver ligeledes mulighed for at gribe ind, hvor kvaliteten ikke har været tilfredsstillende.