OPERASJONELLE VILKÅR

1 DEFINISJONER 1

2 KUNDENS PLIKTER OG HELTHJEMS BEFØYELSER 3

3 GEOGRAFI 3

4 TILGJENGELIGHET 4

5 GODS DET ER FORBUDT Å SENDE 4

6 BESTILLING OG INFORMASJON 4

7 PAKKEREISEN GJENNOM VERDIKJEDEN 5

- 7.1 INNHOLD OG EMBALLASJE 6
- 7.2 MERKING OG ETIKETTER 6
- 7.3 TILRETTELEGGING OG SORTERING 7
- 7.4 HENTING 7
- 7.5 SPORING OG MOTTAKERADVISERING 7
- 7.6 OVERLEVERING TIL MOTTAKER 8
- 7.7 IKKE VELLYKKET OVERLEVERING OG RETUR 8

8 PROFILERING OG INFORMASJON TIL MOTTAKERE 9

9 RAPPORTERING OG SELVBETJENING 9

10 FAKTURERING 9

11 REKLAMASJONER 10

12 ENDRINGER 10

1. APPENDIX A: OVERSIKT GEBYRER 11

Oppdatert pr 01.07.2024. Gjeldende versjon finnes til enhver tid på https://helthjem.no/bedrift-informasjon/vilkar-bedrift.

Takk for at du valgte oss!

Helthjem Netthandel AS (heretter «**Helthjem**») er et logistikkforetak som tilbyr logistikk- og transporttjenester (heretter «Tjenestene») til bedrifter med Norge som primærmarked.

For å benytte våre tjenester til å distribuere produkter til dine Kunder (heretter «**Mottaker(e)**») må du (heretter «**Kunden**» eller «**Avsender**») ha inngått en logistikkavtale med Helthjem og være en registrert bedrift i Norge eller annet marked Helthjem tilbyr sine tjenester i.

Helthjem tilbyr flere ulike leveringstjenester, enten alene eller gjennom samarbeidspartnere, som Kunden kan velge for en eller flere forsendelser, og som er nærmere definert i separate Produktvilkår (heretter «**Fraktprodukt(et)**» eller «**Fraktprodukter/-ene**»).

Disse operasjonelle vilkårene regulerer Kundens rettigheter og forpliktelser knyttet til Fraktproduktene, inkludert generelle leverings- og faktureringsprinsipper og standardiserte gebyrer (heretter «**Vilkårene**»). Vilkårene erstatter tidligere Helthjem-brukervilkår og andre driftsmessige avtaler mellom partene. Ved å benytte Fraktproduktene godtar Kunden disse Vilkårene, som utgjør en bindende kontrakt mellom Kunden og Helthjem.

Kundens avtale med Helthjem inkluderer disse Vilkårene så vel som Helthjems personvernpolicy.

Helthjem kan gjøre endringer i Fraktproduktene og Vilkårene, hvor enhver tid gjeldende versjon av våre vilkår finnes på https://Helthjem.no/bedrift-informasjon. Kunden har selv ansvar for å holde seg oppdatert på de til enhver tid gjeldende Vilkår. Ved å fortsette å bruke Tjenestene etter endringene, godtar Kunden endringene.

1 DEFINISJONER

Adressehjelper-API	Et informasjonsgrensesnitt fra Helthjem som Kunder og tredjeparter kan integrere seg mot for å få tilgang til og hjelp til å korrekt oppgi adresse mtp. offisielle data og etasje/leilighet ift. offisielle bygningsdata.
API	Står for Application Programming Interface og er et softwarebasert grensesnitt for overføring av informasjon mellom ulike IT-systemer med toveis-respons, typisk om enkeltpakker eller på ordrenivå.
Avhending	Håndtering av pakker det ikke har vært mulig å levere ut til mottakere, enten som gave til veldedighet eller inspeksjon av innhold.
EDI	Står for Electronic Data Interchange og er en standardmetode for enveis-overføring av informasjon mellom datasystemer i batcher, typisk informasjon om mange pakker på en gang.
Fraktberegnet Vekt	Det høyeste av reell vekt og volumvekt.
Fraktprodukt	Den leveringstjeneste som er valgt for en forsendelse. Det enkelte Fraktprodukt er definert i Produktvilkår.
Gebyr	Pengebeløp som Helthjem kan pålegge Kunden å betale som følge av at Kunden ikke har oppfylt sine plikter i henhold til Pris- og

	Produktvedlegget, Vilkårene og/eller Produktvilkår. En oversikt over de til enhver tid gjeldende gebyrer kan finnes i Appendix A til Vilkårene.
Geografier/ Helthjem-geografier	Den geografi som Fraktproduktet til enhver tid distribueres og utleveres i.
Helthjem-pakker	Fraktproduktene Helthjem Standard og Ekspress hvor leveringen skjer hjem til Mottaker, som er nærmere definert i Produktvilkårene.
Helthjem-etiketter / Etiketter	Godkjente pakke-etiketter med nødvendig informasjon om Helthjems transportstruktur, slik som rute-ID og distribusjonspunkt.
Henteavtale	Der det under Pris- og Produktvedlegget er inngått avtale med Kunden om henting fra Kundens lager.
Hentevindu	Det tidsrom Pakkene etter en konkret avtale med Kunden hentes innenfor.
Label-API	Et informasjonsgrensesnitt fra Helthjem som Kunder og tredjeparter kan bruke for å spørre etter og hente ut ferdigdesignede Etiketter for Fraktproduktene.
Lastbærer	Beholder til gods, slik som pall, bur, sekk, eske eller lignende.
Maksimalvekt- og dimensjon	Den maksimale vekten og størrelsen en Pakke kan ha under det enkelte Fraktprodukt i henhold til Produktvilkår, uten å betale for Tilleggstjenesten «stor pakke».
Overlevering/ Overlevert	Når en forsendelse er bekreftet overlevert enten i form av registrering fra bud, skann av Pakken eller signatur av Mottaker.
Pakke(r)/(ne)	Felles betegnelse for alle forsendelser som leveres fra Avsender til Mottaker, uavhengig fra Fraktprodukt.
Pakkehentested	Pakke som leveres til et utleveringssted nær Mottakeren eller annet selvvalgt utleveringssted. Normalt hent i butikk, pakkekasse eller annet sikkert sted som Mottaker blir informert om
Pris- og Produktvedlegget	Kundespesifikk avtale med blant annet avtalte Fraktprodukter, Individuelle Priser, Tilleggstjenester, Servicenivå mv.
Produktvilkår	Produktvilkårene, i form av produktark, inneholder en oversikt over til enhver tid gjeldende maksstørrelse, vekt og andre viktige egenskaper for Fraktproduktene Kunden har kjøpt under Pris- og Produktvedlegget.
Reell Vekt	Pakkens faktiske vekt.

Sortere(s)/Sortering Presortere(s)/ Presortering	Sortering er en splitting av Pakkene på lageret i ulike Fraktprodukter som sendes med Leverandøren. Presortering er splitting av Pakkene til ulike Geografier for et Fraktprodukt.
TA-leverandør	TA-leverandør leverer programvare som kobler ulike systemer hos Kunden som nettbutikkplattform, WMS- (lagerstyring), ERP-og/eller økonomi-sysytemer mot en fraktleverandør. TA står for TransportAdministrasjon og omtales også ofte som EDI-leverandør.
Tilleggstjeneste(r)	En del av et Fraktprodukt som ikke inngår automatisk, men som må bestilles særskilt i Pris- og Produktvedlegget.
Track- & Trace-API	Et informasjonsgrensesnitt fra Helthjem som Kunder og tredjeparter kan integrere seg opp mot for å hente ut status på Pakker.
Transporttillegg	Tillegg for å dekke diesel-, el/strøm-, bompenge- og generelle infrastruktur-kostnader. Gjeldende sats er til enhver tid dokumentert i Produktvilkår.
Verdikjede(n)	Logistikkjeden fra og med Pakken sendt fra Avsender til levert Mottaker. Helthjem sin del av Verdikjeden er fra skannet inn på første Helthjem terminal til Overlevert Mottaker
Volumvekt	Vekt som beregnes ved formelen; (Lengde x Bredde x Dybde) i dm / 5.

2 KUNDENS PLIKTER OG HELTHJEMS BEFØYELSER

Kunden skal sikre at Pakkene som sendes er innenfor Maksimalvekt- og dimensjon for Fraktproduktet som benyttes i henhold til Produktvilkår. Har en Pakke høyere vekt eller er større enn dimensjonene etter Produktvilkårene, og det heller ikke er betalt for relevant Tilleggstjeneste, kan Helthjem velge å:

a) Ved mindre avvik fra Maksimalvekt- og dimensjon, levere innenfor samme Fraktprodukt, men fakturere Kunden et Gebyr for "formattillegg" eller "for stor pakke" og den høyeste vekten i Kundens pristabell i henhold til Pris- og Produktvedlegget.
b) Ved større avvik fra Maksimalvekt- og dimensjon, omgjøre det opprinnelige Fraktproduktet til et annet egnet Fraktproduktprodukt på Første Terminal. Kunden vil faktureres fraktkostnaden for det Fraktproduktet som Pakken ble omgjort til og et Gebyr for "brudd på produktvilkår" per Pakke.

3 GEOGRAFI

Helthjem kan levere Pakker til alle adresser i Norge, med unntak av Svalbard og Jan Mayen. Adresser her kan løses til egne vilkår.

Helthjem-pakkene distribueres med avisbudene i Norge til adresser som har dekning for levering og med Helthjems til enhver tid gjeldende distribusjonsfrekvens i det aktuelle geografiske området.

Per i dag, dekker Helthjem rundt 82% av alle privatadresser i Norge med hjemlevering. Den reelle dekningsgraden er imidlertid noe lavere som følge av for lav adressekvalitet, slik som såkalte ufullstendige eller gale adresser, og/eller som følge av at en stor andel av adressene i avsenders Kundedatabase er bedriftsadresser, som Helthjem ikke leverer til. Helthjem tilbyr Adressehjelper-API til bruk i Kundens nettbutikk-utsjekk for å hjelpe Mottaker å fylle inn korrekt og fullstendig adresse, slik at den reelle dekningsgraden bedres.

Der Helthjem ikke har dekning for levering hjem, så vil Mottakere kunne hente pakkensin på ett av Helthjem sine Pakkehentesteder som dekker stort sett hele Norge. De få stedene Helthjem ikke har egne Pakkehentesteder vil dekning tilbys gjennom underleverandører slik at det oppnås dekning i hele Norge.

4 TILGJENGELIGHET

Fraktproduktene er normalt tilgjengelig for Kunden de dagene i året hvor Helthjem har vanlig drift, som normalt er alle dager i året med unntak av søndager, røde dager og enkelte «inneklemte» virkedager mellom røde dager. I høysesong eller ferieperioder så kan Helthjem tilpasse sitt distribusjonsoppsett til sesongen, hvor informasjon om dette vil gjøres tilgjengelig for Kunden.

5 GODS DET ER FORBUDT Å SENDE

Det er forbudt å sende følgende gods:

- Levende dyr
- Kjøle- og varmegods
- Eksplosiver, kjemikalier, brannfarlige stoffer, eller annet farlig gods (ADR)
- Etterligninger av granater, miner, eksplosive innretninger, røykbomber, våpen og lignende
- Alkohol og alle former for illegale substanser
- Tobakk og snus, med mindre det er særskilt avtalt
- Pakkesendinger som har et innhold som er ulovlig i Avsender- eller Mottakerland

Helthjem har rett til å undersøke selv, eller ved hjelp av kompetent personell, åpne en sending dersom det er mistanke om at Pakken inneholder forbudt materiale eller i seg selv er farlig å sende. Tilsvarende gjelder ved mistanke om at Pakken ikke er forsvarlig innpakket og av den grunn antas å kunne skade personer, utstyr, eller andre Pakker.

Helthjem kan destruere sending som anses farlig å sende. Før destruering skal Helthjem i den grad det er mulig varsle avsenderen. Direkte kostnader Helthjem har i forbindelse med forsvarlig Avhending av farlig gods vil i sin helhet faktureres Kunden med "Avhendingsgebyr".

6 BESTILLING OG INFORMASJON

Bestilling av Fraktproduktene gjøres gjennom API eller EDI, enten gjennom bruk av TA-leverandør, direkteintegrasjon med Helthjem eller i Helthjems selvbetjeningsløsning.

Kunden skal melde inn informasjon om Pakkene løpende via API eller EDI. Det skal alltid overføres EDI på alle sendinger som går ut fra lageret. Kunden har selv ansvar for at EDI overføres tidsnok, det vil si senest når sjåføren henter Pakkene på lageret.

Helthjem vil lagre informasjon om innmeldte Pakker i 90 dager. Dersom den innmeldte Pakken ikke er mottatt innen 90 dager, slettes informasjonen om den innmeldte Pakken.

Helthjem har rett til å belaste Kunden et Gebyr for manglende EDI, dersom sendinger mangler EDI etter at de mottas på en av Helthjems terminaler.

Avsender skal sørge for at Helthjem får nødvendig og korrekt informasjon til å Overlevere Pakken på vegne av Kunden. Følgende info skal følge med i bookingen som opprettes:

- Mottaker
    - Navn og adresse
    - Postnummer og poststed
    - Epostadresse og mobilnummer
    - Eventuelle Kundereferanse
- Avsender
    - Kundenummer/Shop-ID
    - Bedriftsnavn avsender
    - Returadresse til avsender
    - Eventuelle ordre/avsenderreferanse
- Om Pakken
    - Fraktprodukt
    - Vekt
    - Størrelse; Lengde x Bredde x Dybde
    - Produktspesifikk info/tilleggstjenester som selvvalgt hentested

Helthjem forvalter og drifter et adresseregister nødvendig for å kunne levere bestilte Pakker til Mottakere. Dersom Kunde har oppgitt utilstrekkelig adresse for levering under det enkelte Fraktprodukt, slik som etasje og leilighet hvor Pakken skal leveres på Mottakers dør, så kan Helthjem sende ut en melding, per SMS eller e-post, til Mottaker. I meldingen oppfordres Mottaker til å oppdatere sin adresseinformasjon, som oppdateres automatisks i vårt adresseregister.

Selv om Helthjem forsøker å levere booking- og integrasjonsløsninger etter beste evne, blir systemene levert «som de er», uten eksplisitte eller indirekte garantier av noe slag, med mindre annet følger av norsk lov.

7 PAKKEREISEN GJENNOM VERDIKJEDEN

I dette kapittelet er Pakkens reise gjennom Verdikjeden, og partenes tilhørende forpliktelser, beskrevet nærmere. Prosessen med å sende en fysisk Pakke starter typisk med plukking og pakking av artiklene i egnet emballasje på Kundens lager. Den emballerte Pakken merkes deretter med en sendingsetikett med informasjon om Mottaker. Pakker klargjøres ved å plasseres i egnede merkede Lastebærere for hvert Fraktprodukt. Med mindre annet er spesifisert skal alt gods klargjøres og pakkes på Europall som standard lastbærer.

For kunder med Henteavtale hentes Lastebærerne på Kundens lager og transporteres til Leverandør sin terminal. Her skannes Pakkene inn i Verdikjeden og Sorteres til rett Geografi, samtidig som

sporingsinformasjon gjøres tilgjengelig for Mottakere og Avsender. Pakkene distribueres så til Mottakers leveringssted, for der å Overleveres.

7.1 INNHOLD OG EMBALLASJE

Kunden skal sørge for at innholdet i en Pakke er forsvarlig innpakket. Ofte omlastes- og Sorteres Pakkene underveis i transporten, slik at emballasjen må være solid og tilpasset det innholdet som skal fraktes. Veiledende skal emballeringen sikre at Pakken tåler et fall på tre -3- meter uten at innholdet skades.

Gods plassert på pall skal være plastret, stroppet eller emballert på annen forsvarlig måte, og sikre at godset holder seg samlet på pallen under hele transporten. Bruk av engangspaller skal unngås, ønsket standard EUR- eller EPAL-pall, størrelse 120x80cm. Pallehøyde skal ikke overstige 200 cm og vekten skal ikke overstige 800 kg.

Avsender oppfordres til å bruke emballasje som minimerer luft for redusert miljøbelastning og økt ressursutnyttelse. Større emballasje/esker enn nødvendig kan danne grunnlag for å oppjustere priser og vilkår i Kundens Pris- og produktavtale.

Helthjem har ingen ansvar for å vurdere om emballasjen er tilstrekkelig. Skades eller forringes på noen måte innhold i Pakker i Verdikjeden som følge av Avsenders emballering vil Pakken enten gå til Avhending og faktureres etter "Avhendingsgebyr" eller returneres til Avsender for Avsenders regning og risiko. Ved destruksjon av Avhendingspakker vil Kunden faktureres faktisk kostnad.

7.2 MERKING OG ETIKETTER

Avsender plikter å sikre at alle Pakker er korrekt merket med godkjente etiketter som er lett synlige og påført nødvendig informasjon om Fraktproduktets transportstruktur.

Etiketter kan:

- lages av Kunden selv etter Helthjems spesifikasjoner,
- hentes av Kunden ferdig designet fra Helthjems Label-API eller:
- lages ved hjelp av tredjepartsløsninger som Kunden selv benytter.

Kunden skal sørge for at etikettene er lesbare i alle ledd av Verdikjeden. Etikettene må ikke:

- brettes rundt et hjørne,
- overtrekkes med plastfolie, med mindre folien ligger glatt inntil etiketten,
- stroppes over slik at strekkoder er uleselig,
- være ufullstendig printet / ulesbar strekkodet printet
- være krøllete og/eller ujevn, eller:

Hvis Kunden gjenbruker emballasje skal eldre etiketter fjernes eller klistres helt over med ny etikett.

Helthjem har ingen ansvar for å kontrollere etikettene. Dersom Helthjem oppdager mangler ved en etikett, som skyldes Kunden, og må lage nye etiketter, kan Kunden belastes med et Gebyr for «om-merking av pakker».

7.3 TILRETTELEGGING OG SORTERING

Kunden skal klargjøre alle Pakker som skal fremføres under samme Fraktprodukt i samme Lastbærer(e) om ikke annet er særskilt avtalt. Kunden skal tydelig merke Lastbæreren med det aktuelle Fraktprodukt dette sendes under.

Som standard bærer Kunden selv kostnadene for egnede Lastebærere. Ønsker Kunden å bruke lastebærere fra Helthjem så kan Leverandøren tilby følgende:

- Pallepappkrager som festes på EUR-pall til en kostnad a 80 kr pr pallekrage
- Bur på hjul eller pall som rullerer mellom Kunde og Leverandør for bedre flyt og miljøprofil. Kunden belastes med driftskostnad på 100 kr pr måned pr bur i henhold til avtalt antall bur som brukes som del av driftsoppsettet

Alle Helthjem-etiketter har et tydelig visuelt kjennetegn som lageret kan bruke for manuell Presortering av Helthjem-pakkene. For Kunder med muligheter for automatisk Sortering, så kan respons fra Helthjems API-er brukes til Sortere ut helthjem-pakkene til riktig Lastbærer.

7.4 HENTING

Henting må avtales særskilt mellom Kunden og Helthjem som en del av Pris- og Produktvedlegget, med detaljert informasjon om slik som henteadresse, hentekapasitet og hentetider.

Kunden plikter å tilrettelegge for en effektiv henteprosess på oppgitt henteadresse som muliggjør lasting direkte fra rampe til hentebil. Der dette ikke finnes kan Kunden belastes med Leverandørs dokumenterbare merkostnader. Kunden skal holde Lastebærerne klare for henting av Helthjem tydelig merket, innenfor det avtalte antall, på avtalt plass og innenfor Hentevindu. Helthjem plikter ikke å vente på Kunden om Pakker ikke er klart til avtalt tid eller på avtalt plass. Sjåfør kan velge å ta med seg bare de Lastebærere som var tilgjengelig for henting.

For at Kunden skal ha mulighet til å endre vilkårene rundt henting, for eksempel henteoppsett i forbindelse med helligdager/ høysesong og antallet Lastebærere, må Helthjem varsles senest tre -3- virkedager før avtalt hentetidspunkt.

Dersom Kunden ikke har oppfylt sine forpliktelser knyttet til henting, slik som å holde Lastebærerne klare for henting, kan Helthjem belaste Kunden med normal hentekostnad og et Gebyr for «bomtur».

Dersom Helthjem i forståelse med Kunden, øker antallet eller kapasiteten på hentingene, utover standard henteoppsett i Pris- og Produktvedlegget, belastes Kunden med den normale hentekostnaden etter Pris- og Produktvedlegget, men om denne er mindre enn «minimumskostnad ekstrahenting» så belastes kunden med denne. Hvis pakker må returneres til kunder utover det som er avtalt i standard returoppsett, kan Helthjem belaste med kostnader som maks av normale hentekostnaden og «minimumskostnad ekstrahenting»

7.5 SPORING OG MOTTAKERADVISERING

Helthjem skanner Pakkenes strekkoder inn og ut av Verdikjeden. Sporing gjøres tilgjengelig i sanntid for Kunden, der første generelle sporingspunkt er «skannet inn på terminalen», og siste generelle

sporingspunkt er «utlevert til kunde». Avhengig av Fraktproduktet vil Pakken i tillegg kunne ha sporingspunkter på vekslinger gjennom Verdikjeden, se nærmere i Produktvilkår.

Kunden kan se informasjon om Pakkens bevegelser via:

- sporing på Helthjem.no og på innlogget bedriftsside hos Helthjem.no,
- fra Helthjems Track & Trace-API, eller
- eventuelle tredjepartstjenester med Helthjem-integrasjon som Kunden selv benytter seg av

Helthjem er uten ansvar for oppetider, responstider eller informasjonskvalitet i eventuelle tredjepartsløsninger Kunden benytter seg av for å se status og statistikk om Pakker sendt med Helthjem. Selv om Helthjem forsøker å levere sporingssystemer etter beste evne, blir systemene levert «som de er», uten eksplisitte eller indirekte garantier av noe slag, med mindre annet følger av norsk lov.

Om ikke annet er særskilt avtalt, sender Helthjem advisering til Mottaker om at en Pakke er Overlevert og/eller er klar for henting på et Pakkehentested.

7.6 OVERLEVERING TIL MOTTAKER

Helthjem-pakker leveres til Mottakere på det leveringspunktet de normalt ville mottatt en avis:

- i postkassen,
- på dørmatten eller:
- i noen få tilfeller i en utleveringskasse.

Helthjem-pakker som ikke får plass i postkassen skal normaltleveres på dørmatten hvis postkassen er Mottakers normaleleveringspunkt. Hvis mottakers leveringssted normalt er postkassen og det er mer enn 250 meter til døren, så kan pakken bli levert i en pose og krok på postkassen. For Kundeavtaler inngått før 2023 er ikke "Levering på dør" nødvendigvis standarden, så pakker for store for postkassen kan bli levert med pose og krok på postkassen.

Hvis budet vurderer leveringsstedet som utrygt, vil Pakken Overleveres Mottakeren via Pakkehentested.

For Pakker som Overleveres til Pakkehentested, så vil Mottaker få en melding med hentekode når Pakken er klare for å hentes på Pakkehentestedet.

For å få Overlevert sin Pakke på ett Pakkehentested må Mottaker:

- fremvise hentekode og:
- hvis valgt av Avsender, vise ID og/eller signere på utleveringen.

Mottaker har en hentefrist som definert for Pakker som Overleveres via Pakkehentested i Produktvilkår. Før Pakken sendes i retur til Avsender vil Mottaker få en påminnelse om å hente Pakken per SMS og epost.

7.7 IKKE VELLYKKET OVERLEVERING OG RETUR

Noen ganger lykkes det ikke Helthjem å Overlevere en Pakke av ulike årsaker, slik som utilstrekkelig adresse, manglende svar fra Mottaker om oppdatering av adresse, utilstrekkelig merking av

dør/postkasse eller at leveringspunktet ikke oppleves som trygt av budet. I slike tilfeller vil Helthjem, om ikke annet er avtalt, forsøke å Overlevere Helthjem-pakker til Mottaker på nærmeste Pakkehentested. Denne tilleggsprosessen belastes med kostnad tilsvarende en avtale om Overlevering til Pakkehentested.

Pakker som Mottaker ikke har hentet på Pakkehentested innen hentefristen, vil returneres til Avsender for Avsenders egen regning. Kostnaden for dette er lik den utgående fraktkostnaden. Det samme gjelder returer initiert av Mottaker. Ved retur vil Pakkene samles på Helthjem sitt retursenter i Oslo og returneres til Kunde etter avtale. Kostnad for returbehandling og -transport reguleres i "Pris og produktvedlegget" til Avtalen.

Bedre informasjon om leveringsmetoden fra Avsender til Mottakere reduserer erfaringsmessig andelen Pakker som Helthjem ikke lykkes å Overlevere.

Nærmere informasjon om antall leveringsforsøk og/eller antall dagers hentefrist for ulike Fraktprodukter kan finnes i egne Produktvilkår.

Ved lagring av Pakker på Helthjems retursenter i mer enn 1 uke vil det tilkomme en «mellomlagringskostnad retursenter» per pall per uke om ikke annet er spesifikt avtalt. Pakker med mer enn 3 måneders lagringstid hvor det ikke foreligger noen særskilt avtale om dette med Kunden, kan gå til Avhending og Kunden kan belastes med "Avhendigsgebyr".

8 PROFILERING OG INFORMASJON TIL MOTTAKERE

I henhold til gjeldende personvernlovgivning er Helthjem behandlingsansvarlig for den informasjonen som er påkrevd for å foreta en Overlevering til Mottakerne, slik som adresseinformasjon, navn og telefonnummer. For at Helthjem skal kunne oppfylle sine plikter som behandlingsansvarlig for disse personopplysningene, må Mottakerne forstå at det er Helthjem som er ansvarlig transportør. For å synliggjøre at Helthjem er transportør, er det et absolutt krav at Helthjem vises med navn og/eller logo i utsjekk og/eller footer i nettbutikken.

For å sikre best mulig kvalitet i Fraktproduktet, fornøyde Mottakere og forståelse hos mottakerne om at Helthjem vil få tilgang til data om Mottakeren, så skal Kunden aktivt informerer Mottakere om leveringsmetoden for Pakken, både før, i utsjekk og etter bestilling i form av ordrebekreftelser eller lignende.

Helthjem plikter å gi Kunden relevant logomateriell og informasjon om Fraktproduktene som blant annet kan benyttes på Kundens nettsider og i kundeservice for å sikre at Mottakerne er best mulig forberedt på hvordan Overleveringen vil skje. Det oppfordres til å synliggjøre hvordan Helthjem leverer og linke til informasjonssider om dette på helthjem.no.

9 RAPPORTERING OG SELVBETJENING

Kunden har tilgang til en innlogget bedriftsside hvor det er muligheter for å søke på pakkestatus, hente etiketter, se rapporter over status på sendinger og hente ut fakturaunderlag for enkelte av Fraktproduktene.

Brukere hos Kunden opprettes på forespørsel via Kundens kontaktpunkt hos Helthjem.

10 FAKTURERING

Helthjem fakturerer Kunden alle Pakker som er bekreftet skannet inn i Verdikjeden. Fakturaperioden for Pakkene avgjøres av datoen Pakkene skannes inn i Verdikjeden på første terminal. I tillegg til faktura som oppsummerer forbruket av Fraktprodukter, så er det for Kunden tilgjengelig et underlag med detaljer om pris for alle Pakker som Kunden har sendt.

I Produktvilkår for Fraktproduktet er det oppgitt om Pakkene prises etter Reell Vekt eller Fraktberegnet Vekt. Kunden skal oppgi korrekt vekt og størrelse på den enkelte Pakke. Dette gjøres gjennom EDI eller på annen avtalefestet måte. Hvis Leverandør på sorteringsanlegget måler større vekt eller størrelse for en Pakke enn oppgitt fra Kunden, så vil Leverandørs målinger legges til grunn for faktureringen.

Kunde må varsle Helthjem om innsigelser mot faktura før forfall, og må i ingen tilfeller holde tilbake mer enn det fraktbeløp eller potensielle erstatningsbeløp som gjelder den omtvistede enkeltsending- eller tjeneste.

Ved fakturasum under 2.000,- for en fakturaperiode kan Helthjem ilegge et Fakturagebyr.

11 REKLAMASJONER

Kunden skal skriftlig gjøre gjeldende mangler eller forsinkelser ved Fraktproduktene uten ugrunnet opphold etter Kunden oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen eller forsinkelsen. I den utstrekning det er adgang til å avtale dette etter gjeldende lovgivning, kan ikke Kunden gjøre mangelen eller forsinkelsen gjeldende, dersom reklamasjon ikke er sendt til Helthjem innen seks uker etter forsendelsen ble skannet inn i Helthjem sin Verdikjede.

Erstatning for Frakproduktet følger til enhver tid gjeldende Produktvilkår.

Reklamasjoner som gjelder fakturering, slik som feil på faktura, pris, antall e.l., sendes til: faktura@helthjem.no. Helthjem plikter å besvare slike henvendelser innen 14 dager.

12 ENDRINGER

Helthjem har rett til å revidere og endre disse Vilkårene fra tid til annen for å gjenspeile endringer i virksomhetens behov. Endringene trer i kraft umiddelbart etter at de har blitt annonsert og fortsatt bruk av Fraktproduktene etter kunngjøringen av endringene betyr at Kunden aksepterer og samtykker til endringene.

Den til enhver tid gjeldende versjonen av Vilkårene kan finnes her: https://helthjem.no/bedrift-informasjon/vilkar-bedrift.

1. APPENDIX A: OVERSIKT GEBYRER

Gebyr	NOK eksl. MVA	Forklaring
For stor pakke	99 kr pr pakke	Pakker over Maksimalvekt- og/eller Dimensjon for Fraktproduktet hvor Helthjem velger å Overlevere Pakkene under bestilt Fraktprodukt.
Brudd på Produktvilkår	99 kr pr pakke	Pakker over Maksimalvekt- og/eller Dimensjon for Fraktproduktet som krever at Fraktproduktet omgjøres.
Manglende EDI	79 kr pr pakke	Manuelt arbeid med Pakker hvor informasjonen mangler i våre IT-systemer på grunn av mangelfull booking fra Kunden.
Om-merking av pakker	79 kr pr pakke	Pakker som må merkes om på grunn av at Etiketter ikke er lesbare og/eller andre feil ved Etiketter som gjør at Helthjem må lage ny.
Svalbard tillegg	350 kr pr pakke	Gjeldende pristillegg per dags dato. Følger til enhver tid gjeldende vilkår fra Posten/Bring som underleverandør.
Underleverandør tillegg	30 kr pr pakke	Pakker som pga størrelse eller av andre årsaker blir levert ut fra underleverandør sitt hentested
Bomtur	Kostnad i kr pr henting: 499,- stor-Oslo 899,- sentrale Østlandet 2 999,- sør for Trondheim 4 999,- fra Norden og Norge nord for Trondheim	Gebyr for de tilfellene der Kunden ikke har oppfylt sin plikt til å holde Pakker klare innenfor Hentevindu, og uten at Helthjem har fått avbestillingsvarsel innen fristen definert i punkt 7.4. Gebyret kommer i tillegg til normal hentekostnad.
Minimumskostnad ekstrahenting	Kostnad i kr pr henting: 499,- stor-Oslo 899,- sentrale Østlandet 2 999,- sør for Trondheim 4 999,- fra Norden og Norge nord for Trondheim	Minimumskostnad Helthjem fakturerer Kunden for hentinger utover det definerte i Henteavtalen. Faktureres kun hvis hentekostnaden er lavere enn denne minimumskostnaden og ikke annet er eksplisitt avtalt
Avhendingsgebyr	1500 kr pr pall	Kostnader for inspeksjon av innhold for en forsvarlig og miljøvennlig håndtering av Avhendings-pakker

		eller gaver til veldedighet. Ved destruksjon av Avhendings-pakker vil Kunden faktureres faktisk kostnad.
Mellomlagringskostnad retursenter	99 kr pr pall pr uke	Lagerleie per pallplasser som benyttes, fakturert i hele paller per uke, for Pakker som mellomlagres mer enn én -1- uke på Helthjems retursenter.
Fakturagebyr	79 kr pr faktura	Gebyr som ilegges om summen på fakturaen er mindre enn 2.000 kr