

MTDs allmänna kundvillkor för företag och andra organisationer

1. OMFATTNING

Dessa allmänna kundvillkor gäller för tjänster som MTD KB ("MTD") utför i enlighet med särskilt kundavtal ("Avtalet") som hänvisar till MTDs allmänna kundvillkor.

För att avvika från villkoren måste MTD och kunden göra en särskild överenskommelse om detta. En sådan överenskommelse gäller med företrädare framför dessa.

Villkoren omfattar i sin helhet såväl försändelser som elektroniska och övriga tjänster. I p 5 behandlas frågor som särskilt berör tjänster som innebär förmedlande av försändelser, medan p 6 behandlar frågor som särskilt berör elektroniska och övriga tjänster. Tjänstens karaktär enligt definition i p 2 avgör vilken av dessa punkter som är tillämplig. Vissa tjänster kan beröras av båda dessa punkter. Detta framgår i sådana fall av de särskilda villkoren.

2. DEFINITIONER

Avsändare – Den som har uppdragit åt MTD att leverera en försändelse. (Kunden)

Adresserade försändelser – som är inneslutna i kuvert eller annat omslag och som väger högst 5 kilo.

Elektronisk tjänst – Tjänst som kommuniceras elektroniskt.

Försändelse – Paket eller andra adresserade försändelser samt oadresserade försändelser som hanteras i MTDs verksamhet.

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

Lastbärare – Brev- och paketbehållare, lådvagnar, transportlådor och andra lastbärare som tillhandahålls av MTD.

Mottagare – Försändelsens adressat.

Särskilda villkor – De delar av Avtalet som har företrädare framför allmänna kundvillkor reglerar de olika tjänster som ingår i Avtalet.

Världspostfördragen – De fördrag som reglerar internationell postverksamhet.

Övrig tjänst – Tjänst som varken betecknas som elektronisk eller innebär förmedlande av försändelser.

3. PRISER

Kunden ska betala priser och avgifter enligt Avtalet. Avseende administrativa service- och tilläggsavgifter samt i de fall särskilt avtal om priser och avgifter saknas gäller MTDs, vid varje tillfälle, gällande ordinarie prislistor. Alla priser och avgifter anges exklusive mervärdesskatt.

4. BETALNINGSVILLKOR

4.1 Faktureringsvillkor

Om inget annat avtalats har MTD rätt att:

löpande fakturera kunden och kunden är skyldig att betala fakturan inom 10 dagar från fakturadatum.

ta ut faktureringsavgift enligt faktura samt dröjsmålsränta och påminnelseavgift enligt lag.

4.2 Kreditvillkor

Om kredit har avtalats har MTD rätt att:

när som helst under den tid som krediten gäller erhålla tillräcklig säkerhet av kunden för krediten och säga upp krediten till omedelbart upphörande och utestående fordran till omedelbar betalning, om kunden är i dröjsmål med någon betalning eller befaras vara på obestånd enligt vad som anges i punkt 15 eller, om säkerhet inte har lämnats eller om erhållen säkerhet enligt MTDs bedömning inte längre är tillräcklig.

4.3 Kontant betalning

Har inte kunden rätt till kredit enligt avtalet ska priser och avgifter erläggas kontant (t. ex. med bank- eller kreditkort) eller genom förskottsbetalning.

4.4 Oanvänt kundnummer

Kundnummer som kund tilldelats av MTD upphör att gälla, om det varit oanvänt under en sammanhängande period av 24 månader. Nytt kundnummer kan erhållas efter godkänd ansökan.

4.5 Överlåtelse av fordran

Bolag i MTD får överlåta fordran och rätten att fakturera och ta emot betalning enligt avtalet till ett annat bolag.

4.6 Felaktigheter i faktura

Felaktigheter i en faktura eller annan betalningsanmaning från MTD måste reklameras inom viss tid för att kunna göras gällande mot MTD, se punkt 16.

5. SÄRSKILT OM FÖRSÄNDELSER

5.1 Farligt eller förbjudet innehåll samt högsta tillåtna värde

Kunden är skyldig att tillse att försändelser inte har innehåll som strider mot bestämmelserna i denna punkt och ska ersätta MTD eller annan skadelidande för all skada som uppkommer av att kunden bryter mot dessa bestämmelser. Se även p 5.4.1.

5.1.1 Farligt gods

I bland annat lag (2006:263) om transport av farligt gods och Världspostfördragen finns bestämmelser om farligt gods.

Farligt gods får inte sändas med MTD. För vissa tjänster får dock begränsade mängder farligt gods sändas. Närmare upplysningar om dessa tjänster kan lämnas av kundservice, se punkt 19. Närmare upplysningar om farligt gods kan lämnas av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB. msb.se.

5.1.2 Förbjudet innehåll

Följande innehåll får inte sändas med MTD om det inte framgår av Avtalet.

Dyrbart innehåll, t. ex. guld, silver, ädelstenar, mynt, sedlar och i var mans hand gällande värdepapper.

Gods som kräver kyla eller värme utöver normal transporthantering.

Levande djur.

Skjutvapen och vapendelar.

Smittförande ämnen, kategori A (UN 2814, UN 2900).

Biologiskt ämne kategori B (UN 3373) som inte är förpackad enligt ICAO-TI och IATA- DGR:s förpackningsinstruktion PI 650.

Övriga medicinska och biologiska prover som inte är förpackade på ett säkert sätt (se Folkhälsomyndighetens anvisningar). Närmare upplysningar om biologiska ämnen och förpackningar lämnas av fhi.se, eller av kund-service, se punkt 19.

Illegal narkotika och eller droger.

Annat innehåll kan vara förbjudet enligt Särskilda villkor.

Ytterligare begränsningar avseende Försändelsers innehåll framgår av Världspostfördragen. Det är avsändarens ansvar att se till att försändelsens innehåll inte strider mot dessa bestämmelser.

5.2 Kundens ansvar

Kunden ansvarar för sina åtaganden. Särskilt svarar kunden för att försändelser vid inlämning uppfyller de krav som ställs i dessa allmänna kundvillkor och särskilda villkoren för tjänsterna.

Kunden ansvarar för att försändelsernas innehåll är emballerat/förpackat på ett sådant sätt att det varken i helt eller skadat skick kan orsaka skada på andra försändelser, MTDs personal, utrustning och anläggningar.

5.3 MTDs ansvar

5.3.1 Ansvarsperioden

MTDs ansvar för försändelse inträder när MTD tar emot försändelsen och upphör då försändelsen lämnats ut till den angivna mottagarens adress eller på annan plats som överenskommit med mottagaren.

För försändelse som avhämtas på MTDs serviceställen eller annat utlämningsställe upphör ansvaret vid utlämnandet av försändelsen. MTDs ansvar upphör också när försändelsen är att anse som obeställbar och returnerats till avsändaren eller sänts till Post- och Telestyrelsen.

5.3.2 Vissa definitioner

5.3.2.1 Obeställbar försändelse

Med obeställbar försändelse avses en adresserad försändelse som inte kan delas ut till mottagaren. En obeställbar försändelse ska returneras till avsändaren och vad gäller paket på dennes bekostnad. Den tid inom vilken retur sker kan variera för olika tjänster.

Särskilda bestämmelser om obeställbara försändelser finns i postlagen.

5.3.2.2 Försenad försändelse

Med försenad försändelse avses en försändelse som varken lämnats ut till mottagaren eller mottagaren fått meddelande om inom den tid som finns angiven i de särskilda villkor som gäller för tjänsten. För vissa tjänster anges normala leveranstider. Överskridande av normal leveranstid medför inte automatiskt att försändelsen ska anses försenad.

5.3.2.3 Förlorad försändelse

Med förlorad försändelse avses en försändelse som inom nedan föreskriven tid varken

lämnats ut till mottagaren

mottagaren fått meddelande om och som finns för avhämtning eller lagras

returnerats till avsändaren eller

skickats till Post- och Telestyrelsen som obeställbar

Den föreskrivna tiden är följande

§ Inrikes försändelser 30 dagar från det att försändelsen mottagits av MTD

5.3.3 Ansvaret

5.3.3.1 Enligt postlagen är MTD ersättningsskyldig för förlust, minskning, skada eller försening av försändelse endast om ersättning avtalats mellan MTD och avsändaren. Det framgår av särskilda villkor vilka försändelser som MTD åtar sig ersättningsskyldighet för. Av de särskilda villkoren framgår även ersättningsskyldighetens omfattning.

Det finns inte någon lag- eller konventionsgrundad rättighet för kunden att utvidga den ersättningsskyldighet som åligger MTD enligt föregående stycke – oavsett på vilken grund ersättningsskyldigheten görs gällande.

5.3.3.2 Inrikes paket

MTDs ersättningsskyldighet för förlust, minskning, skada eller försening av paket framgår av särskilda villkor för respektive pakettjänst. MTD ansvarar dock lägst enligt de bestämmelser som gäller för transportör enligt tvingande lagstiftning för det transportmedel som använts.

Om det är oklart var förlusten, minskningen, skadan eller förseningen uppstod eller om MTD är ersättningsskyldig utan att något visst transportmedel använts, ansvarar MTD enligt vad som anges i lagen (1974:610) om inrikes vägtransport.

Det finns inte någon lag- eller konventionsgrundad rättighet för kunden att utvidga den ersättningsskyldighet som åligger MTD enligt föregående stycke – oavsett på vilken grund ersättningsskyldigheten görs gällande.

5.3.3.4 Övriga försändelser

MTD är ersättningsskyldig för förlust, minskning, skada eller försening av övriga försändelser (t. ex. oadresserade försändelser) endast om ersättning avtalats mellan MTD och avsändaren. Det framgår av särskilda villkor vilka övriga försändelser som MTD åtar sig ersättningsskyldighet för. Av de särskilda villkoren framgår även ersättningsskyldighetens omfattning.

5.4.1 Frihet från ansvar

MTD är fri från ansvar om MTD varit normalt aktsam.

MTD är dessutom fri från ansvar om förlusten, minskningen, skadan eller förseningen har orsakats av avsändarens eller mottagarens fel eller försummelse, felaktig eller ofullständig adressering eller märkning av försändelsen,

utebliven leverans av försändelsen p. g. a. att denna är obeställbar,

felaktiga eller ofullständiga uppgifter om godset,

handhavande, lastning, stuvning eller lossning av godset som ombesörjts av avsändaren eller mottagaren eller någon som handlar för avsändarens eller mottagarens räkning,

godsets egen naturliga beskaffenhet att lätt fördärvas, till exempel genom bräckage, läckage, självantändning, förruttelse, rost, jäsning, avdunstning samt känslighet för kyla, värme eller fukt,

frånvaro av förpackning eller bristfällig förpackning,

att MTD inte kunnat lämna ut försändelse inom utfäst tid p. g. a. att sedvanlig kontroll av check eller annat betalningsmedel inte kunnat ske inom nämnda tid eller

förhållanden utanför MTDs kontroll som MTD inte kunnat undvika och vars följd MTD inte kunnat förebygga.

MTD har inte något ansvar för en försändelse som innehåller farligt eller förbjudet gods i strid med bestämmelserna i p 5.1 ovan

MTD ansvarar inte för uppkomna indirekta skador eller följdskador, t. ex. utebliven handelsvinst, förlorad marknad eller annan liknande skada eller förlust.

MTD ansvarar inte för skador som uppkommer av att någon efter utlämnande använder innehållet i en försändelse för att företa rättshandlingar olagligen eller utan befogenhet eller behörighet.

5.4.2 Ersättningsens storlek

5.4.2.1 Förlust, minskning och skada

För paket återbetalas den frakt som erlagts för försändelsen, vid minskning och skada dock endast till den del som motsvarar minskningen eller skadan.

5.4.2.2 Försening

Om försening av försändelse enligt bestämmelserna ovan ger kunden rätt till ersättning ska ersättningen uppgå högst till den ersättning som kunden erlagt till MTD för försändelsen.

5.4.3 Ansvarsbegränsningar

Ersättning kan aldrig erhållas för annat än styrkta skador.

I de fall MTD ansvarar för innehållet i en försändelse är ansvaret begränsat till det lägsta av följande.

Det angivna marknadsvärdet

Det högsta tillåtna marknadsvärdet

Det styrkta marknadsvärdet

Den ansvarsbegränsning som anges i de särskilda villkoren för tjänsten

5.4.4 Reparation

Om MTD medgivit reparation av skadat gods utgår ersättning för styrkta reparationskostnader. Kostnader utöver den högsta ersättning som anges i denna p 5.4 ersätts inte.

5.5 Äganderättens övergång

Om MTD till fullo har ersatt en försändelse övergår äganderätten därtill till MTD om MTD så önskar.

5.6 Panträtt

MTD har panträtt i gods som är under MTDs kontroll. Panträtten avser de fordringar MTD har mot avsändaren eller mottagaren i samband med uppdrag från kunden.

5.7 Retur av lastbärare

Alla lastbärare är MTDs egendom och får endast användas för transport till och från MTD.

Kunden ansvarar för att samtliga lastbärare snarast återlämnas till MTD oavsett om Kunden är avsändare eller mottagare.

Kunden ansvarar också för att Kundens transportör lämnar/återlämnar lastbärare till MTD.

6 ELEKTRONISKA OCH ÖVRIGA TJÄNSTER

6.1 Tillstånd och avgifter

Kunden ansvarar för att erforderliga tillstånd från myndigheter och andra föreligger och att eventuella avgifter till annan än MTD förenade med utnyttjandet av tjänsten erläggs.

6.2 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 MTD från tid till annan må meddela.

Utrustning och programvara får inte innehålla datavirus eller liknande.

Utrustning och programvara ska klara korrekt datumhantering.

Utrustning och programvara ska, om MTD begär det, godkännas enligt MTDs vid var tid gällande rutiner, före uppkoppling mot MTD.

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 MTD stänga av kunden från tjänsten. MTD har rätt att – men är inte skyldig att – avhjälpa störningen eller felet. MTD är därvid berättigad till ersättning för felavhjälping.

Har MTD tillhandahållit utrustning för utnyttjande av tjänsten, ska den återlämnas då kundens tillgång till tjänsten upphör, om inte annat särskilt överenskommit.

6.3 Marknadsföring och publicering

I de fall kunden använder MTDs tjänster för att marknadsföra varor och tjänster på internet eller i andra elektroniska media eller för att publicera annat material i sådana media åligger det kunden att tillse att det publicerade materialets innehåll och utformning (gemensamt "Materialet") står i enlighet med denna punkt.

Materialet får inte göra intrång i upphovsrätt, rätt till varumärke eller i andra immateriella rättigheter.

Materialet får inte strida mot lag, förordning, myndighetsanvisning, bruk eller sedvänja såsom exempelvis marknadsföringslagen och god marknadsföringssed.

Materialet får inte riskera att väcka förargelse.

Materialet får inte innehålla personuppgifter i strid med dataskyddsförordningen (GDPR).

Materialet får inte innehålla oriktiga uppgifter.

Materialet får inte innehålla inslag av pornografi, våld eller hets mot folkgrupp.

Materialet får inte strida mot de närmare riktlinjer för publicering av material genom MTDs tjänster som MTD må tillämpa från tid till annan.

Det ska klart framgå att MTD inte är avsändare av Materialet.

I anslutning till Materialet ska kunden uppge en e-postadress till vilken besökare kan vända sig vid eventuella förfrågningar rörande Materialet.

Om MTD anser att Materialet eller kundens nyttjande av tjänsten i övrigt står i strid med denna punkt eller vad som i övrigt överenskommit ska kunden genast vidta korrigerig. För det fall MTD anser att sådan korrigerig inte är tillräcklig får MTD stänga av kunden från tjänsten och/eller omedelbart upphöra med publicering av Materialet.

6.4 Ansvar

MTD ansvarar för tjänsterna endast i den utsträckning som uttryckligen anges i de särskilda villkoren för tjänsten. Kunden förbinder sig att hålla MTD skadeslös för alla kostnader och all övrig skada som åsamkas MTD med anledning av kundens utnyttjande av tjänsten i strid med Avtalet.

6.5 Ansvarsfrihet och ansvarsbegränsningar

MTD är fri från ansvar om MTD varit normalt aktsam.

MTD är även fri från ansvar om felet eller bristen i tjänsten beror på omständighet utanför MTDs kontroll som MTD inte skäligen kunde förväntas ha räknat med då tjänsten tillhandahölls och vars följer MTD inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

Detsamma gäller om underleverantör för MTD förhindras att utföra uppdrag för MTDs räkning på grund av en sådan omständighet.

Om inte annat framgår av särskilda villkor är MTDs ansvar begränsat till den ersättning som kunden erlagt för tjänsten under den faktureringsperiod skadan inträffade.

MTD ansvarar inte i något fall för uppkomna indirekta skador eller följdskador, t. ex. utebliven handelsvinst, förlorad marknad eller annan liknande skada eller förlust.

7. OFÖRUTSEDDA HÄNDELSER

Om MTD vid utförande av sitt uppdrag tvingas att handla utan att först inhämta kundens eller i tillämpligt fall mottagarens instruktioner, sker detta på kundens respektive mottagarens risk och för dennes räkning.

8. LINJE- OCH TELETJÄNSTER

Kunden abonnerar själv på de linje- och teletjänster som behövs för att kunna kommunicera med MTD eller annan. Kunden betalar samtliga linje- och telekostnader för sådan kommunikation. Såvida annat inte har överenskommit, har MTD inte något ansvar för linje- och teletjänster.

9. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER OCH PROGRAMVAROR

Alla immateriella rättigheter och tekniska lösningar avseende MTDs tjänster och tillhörande programvara är MTDs 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 tillgängligt för allmänheten system, program, metoder, dokumentation och dylikt. Kunden äger inte heller modifiera, utveckla eller vidare upplåta tjänsten eller tillhörande programvara.

Om MTD 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 MTD.

10. SEKRETESS

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

MTD och kunden får inte informera utomstående om Avtalet om det inte finns en skriftlig överenskommelse om detta.

Detta gäller bara om inte annat föreskrivs i lag. Båda parter har dock rätt att lämna sådan information om Avtalet som behövs för att en leverantör eller uppdragstagare ska kunna utföra sitt uppdrag. Till sådan information hör inte prisuppgifter. Den leverantör eller uppdragstagare som får information om Avtalet måste också åläggas att följa sekretessbestämmelserna ovan.

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 svarar för att dokumentation och instruktioner som tillhandahålls enligt avtal med MTD förvaras på ett betryggande sätt och inte kommer obehöriga personer tillhanda samt att sådan dokumentation och sådana instruktioner återlämnas till MTD vid Avtalets upphörande.

MTD ansvarar för data som lagras hos MTD enligt sina regler för datasäkerhet så att de inte förloras och så att ingen obehörig kommer åt dem. MTD 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 år därefter.

11. ÄNDRINGAR OCH TILLÄGG

MTDs allmänna kundvillkor och de särskilda villkor som gäller för Avtalet (tillsammans "Kundvillkoren") publiceras på mtd.se. Kunden ansvarar för att hålla sig informerad om gällande villkor. Ändring kan ske på något av följande sätt:

MTD har rätt att ändra villkoren vid andra och/eller fler tillfällen än vad om MTD bedömer att förändringen är nödvändig. MTD skickar meddelande till kunden minst 30 dagar innan ändringen ska börja gälla. Vill kunden inte acceptera ändringen har kunden rätt att frånträda Avtalet den dagen ändringen ska börja gälla för den eller de tjänster som berörs av ändringen. Kunden måste i så fall meddela MTD detta senast vardagen före ändringsdagen.

MTD har inte rätt att tillämpa bestämmelserna i föregående stycken för att ändra kundens prisvillkor om inte detta uttryckligen framgår av Avtalet.

MTD har dock rätt att omedelbart ändra eller upphäva avtalsbestämmelser om detta föranleds av lag, förordning eller beslut från myndighet eller domstol inklusive prisändringar till följd av ändrade skatter eller andra pålagor. Sådan ändring får ske vid den tidpunkt som följer av författningen eller beslutet och oavsett anledningen till ändringen. MTD är skyldig att snarast meddela Kunden om tidpunkten för ändringen.

MTD äger dessutom rätt att förändra fraktpriset som kompensation för ökade drivmedelskostnader, valutaförändringar och statliga pålagor utanför MTDs kontroll alternativt ta ut en avgift utöver överenskommet pris. MTD har även rätt att ändra denna avgift utan föregående meddelande till Kunden.

12. MEDDELANDEN

För båda parterna gäller att meddelanden till den andra parten ska skickas till adressen i Avtalet, till ny adress som meddelats sedan Avtalet ingåtts eller annars till den senast kända adressen.

13. ÄNDRADE FÖRHÅLLANDEN

Kunden ska underrätta MTD om ändringar – särskilt beträffande namn eller firma, adress som har betydelse för MTD med anledning av avtal mellan parterna. Alla ändringar måste meddelas i god tid.

14. ÖVERLÅTELSE

Kundens rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet får inte överlåtas på någon annan utan MTDs skriftliga medgivande. Om kunden byter företagsform ska nytt avtal tecknas.

MTD har rätt att utan kundens godkännande, i ett eller flera steg, helt eller delvis överlåta sina rättigheter och skyldigheter till bolag inom MTD.

MTD äger vidare rätt att anlita underleverantör för fullgörande av sina skyldigheter.

15. UPPSÄGNING I FÖRTID

Part har rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande i följande fall.

Motparten har väsentligt brustit i att fullgöra sina skyldigheter och har inte inom skälig tid efter påpekande rättat till bristen.

Motparten har trätt i likvidation, ansökt om eller försatts i konkurs, inlett förfarande om företagsrekonstruktion, inlett ackordsförhandlingar, inställt sina betalningar eller kan annars befaras vara på obestånd.

Motparten är i dröjsmål med betalning i mer än tio dagar efter förfallodagen och har inte inom skälig tid efter påpekande rättat till bristen.

Om Avtalet sägs upp i förtid av MTD i enlighet med denna punkt berättigar det inte kunden till återbetalning av erlagda betalningar. Om Avtalet sägs upp i ordinarie ordning återbetalas erlagda avgifter för en tjänst i den mån avgifterna belöper på tiden efter det att Avtalet upphört för den tjänsten.

16. REKLAMATION

Om reklamation inte gjorts i tid kan felaktigheten inte göras gällande mot MTD.

16.1 Försändelser

En reklamation som gäller en förlorad, minskad, skadad eller försenad försändelse ska göras utan oskäligt uppehåll från det att förlusten, minskningen, skadan eller förseningen upptäckts eller borde ha upptäckts. Därvid gäller särskilt följande.

Vid minskning eller skada som är synlig ska reklamation göras omedelbart vid försändelsens mottagande till MTDs kundservice.

Förseningar ska reklameras inom sju arbetsdagar från den dag försändelsen mottagits av eller aviserats adressaten.

Vid minskning eller skada som inte är synlig ska reklamation göras inom sju arbetsdagar från försändelsens mottagande. Sker inte detta åligger det den som reklamerar att visa att skadan eller minskningen inträffat före mottagandet.

Reklamationer kan inte göras senare än sex månader från den dag då försändelsen lämnades till MTD.

16.2 Elektroniska och övriga tjänster

Reklamationer ska framställas till MTD utan oskäligt uppehåll. Anmärkningar och krav kan inte göras senare än sex månader från den dag då kunden fått eller borde fått kännedom om grunden för kravet

16.3 Fakturor

Felaktigheter i en faktura eller annan betalningsanmaning från MTD måste reklamerar senast på förfallodagen.

17. PRESKRPTION

Talan mot MTD ska väckas inom ett år från den dag som anges nedan. Om talan inte väcks i rätt tid går talerätten förlorad.

17.1 Försändelser

Tiden ska räknas vid minskning, skada eller försening från dagen då försändelsen utlämnades till mottagaren vid förlust från den dag försändelsen enligt p 5.3.2.3 ska anses förlorad.

17.2 Elektroniska och övriga tjänster

Tiden ska räknas från den dag då kunden fått eller borde ha fått kännedom om grunden för kravet.

18. TVIST

Svensk materiell rätt ska tillämpas på Avtalet.

En eventuell tvist om hur Avtalet och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska tolkas och tillämpas ska – i den mån den inte kan lösas genom förhandlingar mellan parterna – i första hand hänskjutas till medling enligt Regler för Stockholms Handelskammars Medlingsinstitut om inte någon av parterna när tvist uppkommit motsätter sig detta.

Om någon part motsätter sig medling eller om medlingen avbryts, ska tvist i andra hand avgöras av allmän domstol om den gäller anspråk som understiger 15 basbelopp enligt lagen om allmän försäkring eller genom skiljedom enligt reglerna för Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut om tvisten gäller anspråk på 15 basbelopp eller mer. Skiljeförfarandet ska äga rum i Stockholm.

19. KUNDSERVICE

Kundservice svarar på alla frågor om MTDs tjänster. Information om tjänsterna finns även på MTDs hemsida.