



Pakkar innanlands

Pósturinn býður upp á fjórar tegundir á afhendingu pakka; heim, á pósthús og í póstbox.

Pakki Pósthús er hægt að fá á öll pósthús og afgreiðslustaði Póstsins, Pakki Heim er einungis hægt að fá þar sem Pósturinn hefur byggt upp heimkeyrslu, Pakki Landpóstur þar sem landpóstkerfi er og Pakki Póstbox er hægt að fá afhent í þar til gerð Póstbox.

Allir pakkar fá einkvæmt númer sem er skráð í tölvukerfi Póstsins. Skráning þeirra tryggir rekjanleika og staðfestingu á móttöku. Fyrirspurnum varðandi pakka er svarað í þjónustuveri, gefa þarf upp sendingarnúmer en einnig er hægt að fletta upp pakkánúmeri á vef Póstsins undir Finna sendingu.

Stærðarmörk

Lágmarksstærð:

Er umslag: 90 x 140 mm.

Hámarksþyngd

Engin hámarksþyngd er fyrir Pakki Heim og Pakki Pósthús. Hámarksþyngd fyrir Pakki Landpóstur og Pakki Póstbox er 20 kg.

Rúmmálsþyngd

Rúmmálsþyngd er reiknuð á Pakki innanlands. Gjald miðast við rúmmálsþyngd þegar hún er meiri en raunþyngd sendingar. Til að finna út rúmmálsþyngd sendingar er notuð eftirfarandi reikniregla:

$(\text{Lengd} \times \text{breidd} \times \text{hæð}) / 3.000 = \text{rúmmálsþyngd}$

- Sé sending illmælanleg er innheimt sérstakt gjald.
- Rúmmálsþyngd er ekki reiknuð á Pakki Póstbox en hámarksstærð er 41x38x64 cm. Sendingar sem eru umfram stærðarmörk póstboxa og merktar þangað eru sendar á næsta pósthús..

Innihald

Eftirfarandi sendingar er óheimilt að senda:

1. Efni sem stafar af eld- eða sprengihætta og önnur hættuleg efni.
2. Eiturlyf og ofskynjunarefni, nema til læknisfræðilegra eða vísindalegra nota.
3. Geislavirk efni.
4. Hlutir sem í eðli sínu eða sökum óvandaðra umbúða geta skaðað póststarfsmenn, óhreinkað eða skemmt aðrar sendingar eða tæki Póstsins.
5. Lífandi dýr.
6. Fersk matvæli, frosin, reykt eða óelduð, sbr. kjöt, fiskur, egg eða annað matarkyns sem getur skemmt í flutningum.

Póstsendingar aðrar en skráðar sendingar mega ekki innihalda lífræn efni, t.d. lífsýni, einnig verður að senda slíkar sendingar í pakkapósti ef við á.



Þjónustu- og gæðastaðlar

Pakkar Heim eru keyrðir út til viðtakenda þar sem Pósturinn hefur heimaksturskerfi. Ef póstlagt er fyrir [síðasta póstlagningartíma](#), verður pakkin keyrður út 1., 2. eða 3. dag eftir póstlagningu. Gæðastaðlar Póstsins miðast við að tilraun til afhendingar sé reynd í a.m.k. 85% tilfella fyrsta dag eftir póstlagningu þar sem það er mögulegt.



Pakki Pósthús er afhentur á pósthúsi viðtakanda við framvísun tilkynningar og skilríkja með mynd. Tilkynning um pakka er send á GSM númer sem skráð er á pakkann. Ef ekkert GSM númer er skráð er prentuð út tilkynning og hún borin út á það heimilisfang sem skráð er fyrir pakknum. Viðtakandi getur einnig veitt öðrum aðila skriflegt umboð til að taka á móti pakknum á pósthúsi fyrir sína hönd. Geymslutími pakka á pósthúsi er 30 dagar frá komudegi. Geymslugjald leggst á sendingar eftir 10 virka daga á pósthúsi.



Pakki Póstbox telst afhentur viðtakanda þegar QR kóði hefur verið skannaður eða pin númer slegið inn og hólf opnast. Gæðastaðlar Póstsins miðast við afhendingu daginn eftir í Póstbox í 90% tilfella. Póstbox eru fyllt tvisvar á dag virka daga og einu sinni á laugardögum.



Viðskiptavinir geta eingöngu mótttekið eftirfarandi pakkasendingar í Póstbox:

- Innendar pakkasendingar undir stærðarmörkum.
- Hámarksþyngd fyrir Pakki Póstbox er 20 kg.
- Innendar pakkasendingar með engum gjöldum sem viðtakandi þarf að greiða.
- Innendar pakkasendingar án viðbótarþjónustu að undanskildu brothætt.
- Erlendar skráðar sendingar til einstaklinga með og án gjöldum

Til að nota póstbox þarf að skrá sig á [minnpostur.is](#) og velja þar póstbox sem afhendingarval. Hægt er að breyta um valið póstbox hvenær sem er. Eftir að póstbox hefur verið valið munu allar sendingar framvegis berast í það póstbox, óháð utanáskrift sendinganna. Tilkynningar berast í GSM símanúmer viðtakanda. Skráning er óþörf fyrir innendar sendingar, það nægir að skrifa í hvaða póstbox viðkomandi vill fá sendinguna.

Afhending

Pakki Heim er keyrður út til einstaklinga frá mánudegi til föstudags klukkan 17:00 – 22:00 og til fyrirtækja frá mánudegi til föstudags klukkan 09:00 – 16:00 þar sem útkeyrsla er og á stærri stöðum¹.

Pakkar 0-20 kg.

Afhending miðast við heim að dyrum viðtakanda.

Pakkar yfir 20 kg.

Afhending miðast við heim að dyrum viðtakanda. Stærri sendingar eru ekki fluttar upp stiga fjölbýlishúsa. Afhending miðast við aðalinngang viðtakanda.

Á minni þéttbýlisstöðum þar sem útkeyrsla er þá er tímasetning breytileg, sjá nánar á [postur.is](#).

¹ Hb.svæðið nema pnr 116, Akureyri, Akranes, Ísafjörður, Reykjanesbær, Sauðárkrúkur, Selfoss, Vestmannaeyjar



Gerð er ein tilraun til afhendingar í fyrirtæki og til einstaklinga. Ef ekki næst að afhenda pakkann er skilin eftir tilkynning. Í þeim tilfellum má nálgast pakkann á viðkomandi pósthúsi næsta virka dag með því að framvísa tilkynningu.

Viðtakandi fær senda SMS tilkynningu áður en útkeyrsla er reynd og viðtakandi getur því gert viðeigandi ráðstafanir.

Pakki Pósthús er tilkynntur viðtakanda með tilkynningu sem er borin út daginn eftir að pósthúsið hefur mótttekið pakkann og getur viðtakandi þá nálgast pakkann. Ef sendandi skráir GSM númer viðtakanda mun SMS tilkynning berast honum um leið og pakkinn er móttekinn á pósthúsi og hann getur þá nálgast hann samdægurs. Þetta gildir einnig á þeim stöðum þar sem engin heimkeyrsla er.

Pakki Póstbox er afhentur í Póstbox sem eru staðsett víðsvegar á höfuðborgarsvæðinu. Viðtakandi þarf að nálgast hann innan þriggja daga áður en hann er sendur á næsta pósthús þar sem viðtakandi getur nálgast hann næstu 27 daga.

Ef sending er stíluð á Póstbox og er of stór eða innlend gjöld sem þarf að greiða (burðargj.krafa og/eða póstkrafa) þá fer sendingin á næsta pósthús, þ.e. það sem er næst Póstboxi skv. áritun.

Tilkynningar eru eingöngu sendar rafrænt með SMS skilaboðum og tölvupósti til viðtakanda.

Viðtakandi fær SMS og tölvupóst þegar hann má nálgast sendinguna í hólfið. Sólarhring síðar fær viðtakandi ítrekun ef hann hefur ekki sótt sendinguna.

Í SMS-inu og tölvupóstinum er QR kóði og pin númer. Viðtakandi notar annað hvort til að opna viðeigandi hólfi.

Sjá nánar í kaflanum Endursendingar.

Dreifing með landpóstum

Þar sem landpóstar sinna dreifingu þá skal keyra öllum skráðum sendingum léttari en 20 kg og/eða 0,125 m³ heim til viðtakanda. Ef póstur berst utan þéttbýlis sem er umfram þessi þyngdar/stærðarmörk þá skal pósthús hafa samband við viðskiptavin og honum boðið að sækja sendinguna eða fá hana keyrða heim gegn gjaldi. Landpóstar sjá um 3 - 5 daga dreifingu til fáeinna þéttbýlisstaða og allra dreifðra byggða og sveita.

Gjaldflokkar

Verð: sjá verðskrá á postur.is/verðskra

Póstlagningarmáti

Hægt er að póstleggja pakka á pósthúsi eða með fyrirtækjapjónustu Póstsins. Ekki má póstleggja pakka í póstkassa. Ef pakki er póstlagður á þann hátt er ekki hægt að tryggja að hann fá rétta meðhöndlun. Það er ekki mögulegt að póstleggja pakka í Póstbox.

Afslættir

Ef um veruleg viðskipti er að ræða er afsláttur veittur út frá tíðni og magni.

Áritun og merkingar

Pakki innanlands getur verið með 4 tegundir af merkingum:

- 1) Rafræn fylgibréf á postur.is/skrasendingu
- 2) Rafrænu fylgibréf á þjónustuvef Póstsins
- 3) Póststoð
- 4) Fylgibréf á pappír (skráningargjald er innheimt fyrir fylgibréf á pappír).

Rafræn fylgibréf

Á postur.is geta viðskiptavinir forskráð pakkasendingar og fengið til útprentunar fylgibréf til að festa á sendingar.

Mynd: Fylgibréf, pakki innanlands, rafræn skráning



Fylgibréf með Póststoð

Póststoðar límmiði:

Póststoð er hugbúnaður sem Pósturinn leggur viðskiptavinum sínum til, þeim að kostnaðarlausu.

Hugbúnaðurinn gengur frá límmiða með upplýsingum sem fengnar eru úr upplýsingakerfi sendanda. Þegar gengið hefur verið frá öllum sendingum eru Póstinum sendar upplýsingar um þær með rafrænum hætti. Límmiðinn er límdur á sendinguna og kemur hann í stað fylgibréfs.



Fylgibréf á pappír:

Fylgibréf eru notuð þegar senda á pakka þegar ekki hægt er að nota rafrænt fylgibréf.

Pósturinn innheimtir skráningargjald fyrir pappírsfylgibréf. Upplýsingar um útfyllingu fylgibréfs eru á bakhlið þess. Strikamerki er neðst til hægri á fylgibréfi (sést ekki á myndinni). Líma skal límmiða sem tilgreinir hvort um Pakka Heim eða Pakka á Pósthús sé að ræða, hægra megin við pakkamiðann.



Áritun:

Rita skal nafn viðtakanda í nefnifalli. Fyrir neðan nafn viðtakanda er ritað heimilisfang í þágufalli og fyrir neðan heimilisfangið er ritað póstnúmer og heiti bæjarfélags/borgar einnig í þágufalli. Ef viðtakandi vill fá pakkann afhentan í pósthólf er númer pósthólfsins ritað í stað heimilisfangs og póstnúmer pósthólfsins ritað í stað póstnúmers bæjarfélagsins. Sama gildir um póstbox fyrir innlendar sendingar. Fyrir erlendar sendingar er sérstök áritun óþörf ef viðkomandi er skráður í póstbox.

Sýnishorn

Pakki stílaður á heimilisfang:

Jón Jónsson
Nonnagötu 5
101 Reykjavík

Pakki stílaður á pósthólf:

Jón Jónsson
Pósthólf 15
121 Reykjavík

Pakki stílaður á póstbox (fyrirfram skráður notandi sem viðtakandi):

Óþarfi að breyta áritun. Sé viðtakandi skráður í póstbox mun sendingin fara í póstbox óháð áritun.

Pakki stílaður á póstbox (óskráður viðtakandi í Póstbox þjónustuna):

Jón Jónsson
Póstbox Höfðabakka
GSM 6116611
110 Reykjavík

Pakkamiða á að líma í efra vinstra horn pakkans svo fremi því verði við komið. Og líma skal límmiða sem tilgreinir hvort um Pakka Heim eða Pakka á Pósthús sé að ræða hægra megin við pakkamiðann. Þegar pakki er áframsendur frá pósthúsi yfir í Póstbox þá skal límdur á hann þar til gerður póstboxalímmiði.

Pakki innanlands geta verið með 4 tegundir af merkingum:

- 1) Fylgibréf.
- 2) Póststoðar límmiði.
- 3) Pakkanúmer.
- 4) Rafræn fylgibréf (af postur.is).

1) Fylgibréf:

Fylgibréf eru notuð þegar senda á pakka með viðbótarþjónustu. Upplýsingar um útfyllingu fylgibréfs eru á bakhlið þess. Strikamerki er neðst til hægri á fylgibréfi (sést ekki á myndinni).



2) Póststoðar límmiði:

Póststoð er hugbúnaður sem Pósturinn leggur viðskiptavinum sínum til, þeim að kostnaðarlausu. Hugbúnaðurinn gengur frá límmiða með upplýsingum sem fengnar eru úr upplýsingakerfi sendanda. Þegar gengið hefur verið frá öllum sendingum eru Póstinum sendar upplýsingar um þær með rafrænum hætti. Límmiðinn er límdur á sendinguna og kemur hann í stað fylgibréfs.



3) Pakkanúmer:

Ekki þarf að fylla út fylgibréf ef pakki er án viðbótarþjónustu. Nóg er að merkja pakkann með upplýsingum um viðtakanda og sendanda. Einkvæmt númer er límt á sendinguna.



4) Skrá sendingu (Rafræn fylgibréf):

Á postur.is geta viðskiptavinir forskráð pakkasendingar og fengið til útprentunar fylgibréf til að festa á sendingar.

Mynd: Fylgibréf, pakki innanlands, rafræn skráning



Auðkenni afhendingarmáta

Pakki Pósthús

Á þær sendingar sem merktar eru með fylgibréfi eða pakkanúmeri þarf að bæta við límmiða sem auðkennir að um Pakka á Pósthús sé að ræða.

Pakki Heim

Á þær sendingar sem merktar eru með fylgibréfi eða pakkanúmeri þarf að bæta við límmiða sem auðkennir að um Pakka Heim sé að ræða.

Ef sending er merkt með fylgibréfi eða pakkanúmeri en ekki með límmiða til að auðkenna afhendingarmáta, er sendingin undantekningarlaust skilgreind sem Pakki Pósthús.

Pakki Póstbox

Límmiðinn er notaður sem auðkenni þegar verið er að áframsenda sendingar frá pósthúsi eða Tollmiðlun yfir í Póstbox. Starfsmenn Póstsins líma þá þar til gerðan miða á sendinguna.

1.1.1 Endursendingar, áframsendingar og biðpóstur

Endursending/vanskilasendingar:

Ef ekki tekst að koma Pakka Heim til viðtakanda er skilin eftir tilkynning og ef hann vitjar ekki pakkans innan 30 daga frá dagsetningu tilkynningar, er hann endursendur gegn gjaldi. Sama gildir um Pakka Pósthús, þ.e. borin er út tilkynning eftir að sending er skönnuð uppi í hillu á pósthúsi og ef pakkinn er ekki sóttur innan 30 daga þá er hann endursendur. Ítrekun hefur þá átt sér stað einu sinni. Endursendingargjald leggst á pakka sem endursendur er til sendanda.

Ef pakki er ekki sóttur af viðtakanda í Póstbox innan þriggja daga eftir að hann barst í hólfið þá er hann sendur á næsta Pósthús. Viðtakandi hefur þá 27 daga til að nálgast sendinguna áður en hún er endursend.



Ef viðtakandi pakkans finnst ekki samkvæmt áritun utan á pakkanum og tilraunir til að finna nýtt aðsetur viðtakanda reynast árangurlausar er pakkinn endursendur til sendanda. Ef sendandi er ekki þekktur er pakkinn geymdur í a.m.k. tvo mánuði en að þeim tíma liðnum er honum eytt.

Áframsending:

Ef viðtakandi Pakki Heim eða Pakki Pósthús biður um áframsendingu á nýtt pósthús eða annað pósthús þá er það framkvæmt gegn áframsendingargjaldi. Sjá verðskrá á postur.is/verðskra

Panta heimkeyrslu:

Hægt er að óska eftir heimkeyrslu á pakka frá pósthúsi eða Póstboxi með því að panta heimkeyrslu á postur.is eða með því að hringja í þjónustuver og gefa upp sendingarnúmer. Á við staði þar sem heimkeyrsla er í boði.

Biðpóstur:

Viðtakendur sem fá sendingar stílaðar sem biðpóst á ákveðið pósthús (post restante), t.d. ferðamenn, geta sótt hann þangað.

Innlendar pakkasendingar eru ekki flokkaðar sem biðpóstur eins og almenn bréf þegar greitt er fyrir biðpóstþjónustuna. Pakkar eru tilkynntir ef enginn er heima og þá bíður sendingin í 30 daga á viðeigandi pósthúsi. Tilkynningar bíða þá með almennum bréfum sem eru í biðpósti þar til viðtakandi nálgast þær.

Skaðabætur

Ef pakki týnist eða skemmist í meðförum Póstsins getur sendandi krafist skaðabóta allt að 22.500 kr. Þeim sem eru að senda verðmætari sendingar er bent á að tryggja þær sérstaklega fyrir allt að 3.000.000 kr., sjá kafla um póstrýggingar. Þegar pakki er skráður með aukapakka / aukapökkum þá er sú sending talin sem ein pakkasending.

Pósturinn tekur ekki ábyrgð á óbeinu tjóni sem verður vegna seinkunar á afhendingu.

Póstboxin eru ekki upphituð né loftkæld og engar skaðabætur eru greiddar fyrir tjón sem hlýst af hitastigi (hita/kulda).