

Här hittar du vanliga frågor och svar avseende den av Post- och telestyrelsen (PTS) upphandlade posttjänsten för portofri befordran av blindskrift.

Frågor och svar

Datum 30 juni 2022

Innehållsförteckning

1. Bakgrund och syfte med tjänsten Portofri befordran av blindskrift	4
2. Vem ansvarar för att besvara frågor om tjänsten?	4
3. Vilka är användare av tjänsten?	5
4. Vad menas med blindskrift?	5
5. Hur får jag tillgång till tjänsten?	5
5.1 Privatpersoner	5
5.2 Bibliotek	5
5.3 Godkända organisationer	5
6. Vem är leverantör av tjänsten?	6
7. Är det tillåtet att skicka svartskrift med blindskrift?	6
8. På vilket sätt kan bibliotek/godkända organisationer skicka blindskrift?	6
9. Vad är leveranstiden för blindskriftsförsändelser?	7
10. På vilket sätt sker utdelning av blindskriftsförsändelsen?	7
11. Hur går bibliotek och godkända organisationer tillväga för att skicka blindskriftsförsändelser med tillgängliga distributionssätt?	8
12. Hur går biblioteken och godkända organisationerna tillväga för att för första gången använda tjänsten?	9
13. Hur går biblioteken och godkända organisationer tillväga för att skapa fakturaunderlag i ELIN?	9
14. Hur går biblioteken och godkända organisationer tillväga för att skapa fraktsedel i PostNord Portal Business?	11
15. Kan blindskriftsförsändelser skickas utomlands?	12
16. Hur gör privatpersoner för att skicka blindskriftsförsändelser?	12
17. Hur gör personer inom huvudmålgruppen för att returnera blindskriftsförsändelser till bibliotek?	13
18. På vilket sätt behöver blindskriftsförsändelsen markeras och paketeras?	14
19. På vilket sätt ska inlämning av blindskriftsförsändelsen med tillhörande fysisk transportsedel (med eller utan svarspostetikett) gå till?	15
20. Vilka försändelsekedjor finns för tjänsten?	15

21. På vilket sätt hanterar PostNord personuppgifter för avsändare av blindskrift så som bibliotek och godkända organisationer?	16
22. Vem hanterar personuppgifter för användare inom huvudmålgruppen av tjänsten?	18
23. Omfakturering om felaktigt kundnummer används?	18
24. Ändring av mottagaradresser eller borttag av mottagare Om mottagare.	18

Här hittar du vanliga frågor och svar avseende den av Post- och telestyrelsen (PTS) upphandlade posttjänsten för portofri befordran av blindskrift.

Om du saknar någon information, kontakta kundservice via e-post intern.premium@postnord.com (ange "Blindskrift" i ämnesraden).

- 1. Bakgrund och syfte med tjänsten Portofri befordran av blindskrift**
Tjänsten Portofri befordran av blindskriftsförsändelser innebär att det är kostnadsfritt att skicka blindskrift i form exempelvis talböcker, taltidningar och material i punktskrift, för personer som är blinda, synskadade samt personer med andra läshinder som gör dem oförmögna att läsa svartskrift (dvs. skrift som är tryckt på papper). Dessa personer utgör en huvudmålgrupp för tjänsten. Blindskriftsförsändelser är ett samlingsnamn för de ovanstående typerna av försändelser. Även bibliotek och organisationer som har blivit godkända av PTS, har rätt att skicka blindskriftsförsändelser kostnadsfritt till sina låntagare/medlemmar inom huvudmålgruppen.

Syftet med tjänsten är att möjliggöra för huvudmålgruppen att ta del av bibliotekens litteratur och tidningar, samt att skicka brev till varandra utan att drabbas av högre portokostnader i och med att blindskriftsförsändelser kan väga mer än vanliga försändelser. Personer inom huvudmålgruppen kan ha svårt att ta sig till landets bibliotek. Därför står staten, genom Post- och telestyrelsen (PTS), för kostnaden för befordran av postförsändelser med blindskrift upp till 7 kg.

PTS har upphandlat tjänsten av PostNord Sverige AB (PostNord) enligt ramavtal för inrikes brevtjänster.

- 2. Vem ansvarar för att besvara frågor om tjänsten?**
Frågor besvaras av PostNords kundservice via e-post intern.premium@postnord.com (ange "Blindskrift" i ämnesraden).

3. Vilka är användare av tjänsten?

Huvudmålgruppen för tjänsten är personer som är blinda, synskadade eller har andra läshinder som gör dem oförmögna att läsa svartskrift.

Tjänsten används även av privatpersoner utan läshinder samt av bibliotek och godkända organisationer, då blindskriftsförsändelser skickas till personer inom huvudmålgruppen.

Med **bibliotek** avses samtliga bibliotek i Sverige samt Myndigheten för tillgängliga medier (MTM).

Med **godkänd organisation** avses organisation i Sverige som framställer blindskrift. PostNord bedömer om en organisation uppfyller nödvändiga kriterier för att bli godkänd och PTS fattar det slutliga beslutet.

4. Vad menas med blindskrift?

1. Text i punktskrift som är avsedd för målgruppen till exempel i böcker, tidningar och personliga brev. Tryckt text tillsammans med punktskrift, får endast förekomma i begränsad omfattning – exempelvis på en inbetalningsavi. Text som är tryckt med extra stora bokstäver räknas inte som blindskrift.
2. Ljudupptagningar inspelade för målgruppen, så som talböcker och taltidningar. Talböcker är inläsningar av utgivna böcker, kopierade till cd-romskiva eller kassettband. Musikinspelningar och ljudböcker räknas inte som blindskrift.
3. Hjälpmedel för framställning av punktskrift, exempelvis punktskriftsmaskiner eller reglett.

5. Hur får jag tillgång till tjänsten?

5.1 Privatpersoner

Privatpersoner behöver inget godkännande. Mer information om hur man använder tjänsten återfinns i punkter 9 och 16.

5.2 Bibliotek

Bibliotek behöver inget godkännande men ska kontakta PostNord för att få tillgång till tjänsten. Kontakta kundservice via e-post intern.premium@postnord.com (ange "Blindskrift" i ämnesraden).

5.3 Godkända organisationer

För att en organisation ska få skicka blindskriftsförsändelser portofritt, behövs en skriftlig ansökan skickas in till PostNord. Det är PostNord som bedömer om en organisation uppfyller nödvändiga kriterier för att bli godkänd och PTS fattar sedan det slutliga beslutet. För mer information om ansökan kontakta kundservice via e-post intern.premium@postnord.com (ange "Blindskrift" i ämnesraden).

Den skriftliga ansökan ska innehålla följande uppgifter om organisationen:

1. Avsändarens (dvs. organisationens) namn, adress och organisationsnummer.
2. Kontaktuppgifter till personen som ansvarar för den interna hanteringen av tjänsten för portofri befordran av blindskrift inom organisationen (för- och efternamn, telefonnummer, e-post).
3. Information om och i vilket syfte tjänsten för portofri befordran av blindskrift ska användas (vad som ska skickas).
4. Uppgifter om uppskattat antal blindskriftsförsändelser (och viktklasser) om året. Uppgifter om uppskattat antal mottagare av blindskriftsförsändelser om året.
5. Uppgifter om blindskriftsförsändelser behöver skickas i retur till avsändaren (svarspost) med tjänsten för portofri befordran av blindskrift samt i vilken omfattning.
6. Uppgifter om vilket inlämningsställe som blindskriftsförsändelser ska överlämnas till. Inlämningsställe är i detta fall PostNords Företagscenter eller liknande. Ombud, i matvaruaffärer, gäller ej som inlämningsställe för Bibliotek och godkända Organisationer.

6. Vem är leverantör av tjänsten?

PTS har upphandlat tjänsten av PostNord Sverige AB enligt ramavtal för inrikes brevtjänster.

7. Är det tillåtet att skicka svartskrift med blindskrift?

Det förekommer att godkända organisationer skickar svartskrift i form av instruktioner som tillhör blindskriften, som är avsedda för personer utan läshandikapp. Det är tillåtet att skicka svartskrift med punktskrift, om det exempelvis handlar om lärarinstruktioner till undervisningsmaterial i blindskrift. Det är även tillåtet att skicka ut ett brev i punktskrift, eller inläst på CD, med ett tillhörande inbetalningskort (avs. medlemsavgiften).

8. På vilket sätt kan bibliotek/godkända organisationer skicka blindskrift?

Följande tjänster kan användas för att säkerställa hemleverans av blindskrift:

- A. Blindskrift 0-2 kg 1:a-klassbrev (inrikes) med måtten längd: minst 140 mm - max 600 mm, bredd minst 90 mm. Längd + bredd + tjocklek max 900 mm.
- B. Blindskrift 2-7 kg paket MyPack Home utan kvittens (inrikes, utan kvittens som ett förvalt alternativ). Max längd är 1,20 m och max bredd är 0,70 m; längd + omkrets max 3,0 m.

OBS! försändelsens vikt får inte överstiga 7 kg.

Detta leveransalternativ är lämpligt för blindskrift av större mått och vikt, vilket möjliggör utskick av ex utbildningsmaterial i blindskrift till en och samma mottagare.

C. Blindskrift 2-7 kg 1:a-klassbrev kundunik (inrikes) med måtten längd: minst 140 mm - max 600 mm, bredd minst 90 mm. Längd + bredd + tjocklek max 900 mm. Denna tjänst fungerar fortfarande men vi rekommenderar 2-7 kg som paket.

D. Blindskrift 0-7 kg 1:a-klassbrev utrikes.

9. Vad är leveranstiden för blindskriftsförsändelser?

Enligt kravspecifikationen för tjänsten ska distributionen av **brev, paket** och **skrymmande postförsändelser** inom Sverige ske enligt PostNords ordinarie leveranstider för 1:a-klassbrev alternativt PostNord MyPack Home. Se mer information på <https://www.postnord.se/leveranstider>

- Obs. Blindskrift till utlandet hanteras enligt ovan inom Sverige. Andra regelverk kan förekomma i samband med hantering av blindskrift i utlandet.
- För information om inlämningsställen, inlämningstider och tjänsten, kontakta PostNords kundservice (se kontaktuppgifter i punkt 2). Hit hänvisas även frågor om den reviderade postförordningen och dess påverkan på tjänsten samt synpunkter på hanteringen av postförsändelser innehållande blindskrift.

10. På vilket sätt sker utdelning av blindskriftsförsändelsen?

Blindskriftsförsändelser delas ut till adressaten på olika sätt beroende på det av avsändaren förvalt distributionssätt, se detaljer under pkt 8.

A. Blindskrift 0-2 kg 1:a-klassbrev levereras/delas ut till adressaten, även om denne inte är anträffbar hemma, så länge blindskriftsförsändelsen ryms i brevlådan och/eller brevinkastet. Om detta inte sker finns risk att försändelsen aviseras för att hämtas hos ombud. Notera: Detta distributionssätt fungerar utmärkt för distribution av styckförsändelser. Om du behöver skicka försändelser med större vikt och/eller mått välj något av övriga/nedanstående distributionsalternativ. Tänk på: Om inte blindskriftsförsändelsen ryms i brevlådan så finns det risk att försändelsen aviseras för att hämtas hos ombud.

B. Blindskrift 2-7 kg paket MyPack Home som möjliggör leverans till mottagarens dörr utan kvittens (som förvalt tillägg för avsändaren). Till skillnad från brev blir paket innehållande blindskrift spårningsbara

via PostNords webbplats och i deras applikation av så väl användaren som mottagaren. Denna spårbarhet medför att mottagaren kan meddelas när försändelsen är på väg att levereras och kan även få meddelande när försändelsen levererats vid dörren. Tänk på att ange kompletterande uppgifter så som: mobiltelefonnummer, e-post, portkod vid mottagarens kontaktuppgifter i adressfältet på själva försändelsen.

C. Blindskrift 0-7 kg 1:a-klassbrev utrikes. Utdelning sker enligt respektive lands villkor.

11. Hur går bibliotek och godkända organisationer tillväga för att skicka blindskriftsförsändelser med tillgängliga distributionssätt?

Blindskrift 0-2 kg

PostNord webbaserade system ELIN används för att skicka brev 0-2 kg (se alternativ A i punkt 8 samt punkt 12 och punkt 13). Detta gäller även för Blindskrift kundunikat brev 2-7 kg, om denna tjänst fortfarande vill och behöver användas.

Utrikesbrev 0-7 kg

(se alternativ C i punkt 8 samt punkt 12 och punkt 13). Notera: Ett elektroniskt fakturaunderlag behöver skapas i PostNords tjänst ELIN. Fakturaunderlaget ska vara komplett ifyllt före inlämning. I ELIN uppges antalet försändelser men försändelserna behöver inte läggas in var för sig.

Blindskrift 2-7 kg

PostNords webbaserade system PostNord Portal Business används vid försändelse av paket MyPack Home utan kvittens med vikt mellan 2 och 7 kg (se alternativ B i punkt 8 och alternativ B i punkt 10). För att få tillgång till PostNord Portal Business kan bibliotek och godkända organisationer skicka e-post till intern.premium@postnord.com och uppge Blindskrift i ämnesraden. Ange kontaktuppgifter samt organisationsnummer så återkommer kundservice med inloggningsuppgifter till PostNord Portal Business.

12. Hur går biblioteken och godkända organisationerna tillväga för att för första gången använda tjänsten?

Steg 1: Registrering

Första gången ett bibliotek eller en organisation vill använda tjänsten behöver en registrering ske hos kundservice (för kontaktuppgifter se punkt 2).

Observera att biblioteken inte behöver något godkännande för att använda tjänsten. Organisationer måste däremot ansöka skriftligen till PostNord om godkännande för att kunna skicka blindskriftsförsändelser portofritt. Det är PostNord som bedömer om en organisation uppfyller nödvändiga kriterier för att bli godkänd och PTS fattar sedan det slutliga beslutet. För mer information om ansökan kontakta kundservice (för kontaktuppgifter se punkt 2).

Steg 2: Tilldelning av inloggningsuppgifter

Inloggningsuppgifter, dvs. användarnamn och lösenord, till ett användar-konto på postnord.se förmedlas av kundservice till användaren via e-post.

13. Hur går biblioteken och godkända organisationer tillväga för att skapa fakturaunderlag i ELIN?

Registrering

Första gången ett bibliotek eller en organisation vill använda tjänsten behöver en registrering ske hos kundservice (för kontaktuppgifter se punkt 2).

Observera att biblioteken inte behöver något godkännande för att använda tjänsten. Organisationer måste däremot ansöka skriftligen till PostNord om godkännande för att kunna skicka blindskriftsförsändelser portofritt. Det är PostNord som bedömer om en organisation uppfyller nödvändiga kriterier för att bli godkänd och PTS fattar sedan det slutliga beslutet. För mer information om ansökan kontakta kundservice (för kontaktuppgifter se punkt 2).

Tilldelning av inloggningsuppgifter

Inloggningsuppgifter för Elin och PostNord Portal Business, dvs. användarnamn och lösenord, till ett användarkonto på postnord.se förmedlas av kundservice till användaren via e-post.

Observera att om ni för första gången skapar en egen mall för elektroniska fakturaunderlag behöver ni ange PTS organisationsnummer samt betalande kundnummer, men även ert eget inlämningskundnummer. Dessa tre nummer får ni från PostNords kundservice. PTS kundnummer används därefter som betalande eftersom det är PTS som betalar portot och användarens egna kundnummer som inlämnande.

Observera att det är viktigt att ni är noga med att i samband med registrering av blindskriftsförsändelser och skapande av elektroniska följesedlar ange korrekt information avseende antal och viktklasser. Detta är förutsättning för att PostNords manuella hantering av befördran av blindskriftsförsändelser ska bli rätt.

Blindskrift 1:a-klassbrev 0-2 kg, gäller även för brev 2-7 kg (alternativ A som beskrivs närmare i punkt 8 och 10)

- **Steg 1:** Använd dig av följande hyperlänk för att [logga in i faktureringsstjänsten](#)
- **Steg 2:** Ange inloggningsuppgifter och välj *Fortsätt*
- **Steg 3:** Välj *Skapa fakturaunderlag* (följesedel/transportsedel) och sedan *Fortsätt*
- **Steg 4:** Välj *Skapa ett nytt fakturaunderlag* (följesedel/transportsedel) och sedan *Fortsätt*
- **Steg 5a:** Välj betalande kundnummer, PTS
- **Steg 5b:** Ange inlämningsuppgifter (*inlämnande kundnummer, inlämningsställe, kontaktperson, inlämningsdatum*)
- **Steg 6:** Välj typ av försändelser *Speciella produkter och tjänster* och sedan *Fortsätt*
- **Steg 7:** Under *Typ av tjänst* väljer du *Blindskrift över (alt. under) 2 kg*
- **Steg 8:** Som Artikel väljer du *Blindskrift inrikes, 2-7 kg*.
- **Steg 9:** Välj antal försändelser och tryck på *Lägg till*. Du har nu skapat din brev-försändelse dvs lämnat in ditt elektroniska fakturaunderlag.
- **Steg 10:** Skriv ut skapat fakturaunderlag (följesedel/transportsedel) och placera på försändelsen (se alternativ A i punkt 18 för mer information). Fakturaunderlaget behöver medfölja försändelsen vid postinlämning. Obs. PostNords personal kontrollerar att informationen på transportsedel stämmer överens med postförsändelsernas antal och vikt samt använder dessa som fakturaunderlag till PTS.

Blindskrift 1:a-klassbrev utrikes 0-7 kg (alternativ C i punkt 8 och 10)

- **Steg 1:** Använd dig av följande hyperlänk för att [logga in i faktureringsstjänsten](#)
- **Steg 2:** Ange inloggningsuppgifter och välj *Fortsätt*
- **Steg 3:** Välj *Skapa fakturaunderlag* (följesedel/transportsedel) och sedan *Fortsätt*
- **Steg 4:** Välj *Skapa ett nytt fakturaunderlag* (följesedel/transportsedel) och sedan *Fortsätt*
- **Steg 5a:** Välj betalande kundnummer, PTS
- **Steg 5b:** Ange inlämningsuppgifter (*inlämnande kundnummer, inlämningsställe, kontaktperson, inlämningsdatum*)
- **Steg 6:** Välj typ av försändelser *Speciella produkter och tjänster* och sedan *Fortsätt*
- **Steg 7:** Under *Typ av tjänst* väljer du *Blindskrift över (alt. under) 2 kg*
- **Steg 8:** Under *Artikel*, välj *Blindskrift 2-7 kg utrikes (alt. 0-2 kg utrikes)* och antal
- **Steg 9:** Klicka på *Fortsätt*
- **Steg 10:** Kontrollera att alla uppgifter stämmer
- **Steg 11:** Klicka på *Skicka följesedel* för att slutföra fakturaunderlaget. Du har nu skapat din utrikesbrev-försändelse dvs lämnat in ditt elektroniska fakturaunderlag.
- **Steg 12:** Skriv ut skapat fakturaunderlag (följesedel/transportsedel) och placera på försändelsen (se alternativ C i punkt 18 för mer information). Fakturaunderlaget behöver medfölja försändelsen vid postinlämning. Obs. PostNords personal kontrollerar att informationen på transportsedel stämmer överens med postförsändelsernas antal och vikt samt använder dessa som fakturaunderlag till PTS.

14. Hur går biblioteken och godkända organisationer tillväga för att skapa fraktsedel i PostNord Portal Business?

Blindskrift 2-7 kg paket MyPack Home utan kvittens (alternativ C i punkt 8 och 10)

- **Steg 1:** Använd dig av följande hyperlänk för att logga in i [PostNord Portal Business](#) och logga därefter in med dina inloggningsuppgifter.
- **Steg 2:** Klicka in *Skicka Direkt Business* i vänster meny.
- **Steg 3:** Skapa frakthandling genom förvald favorit du blivit tilldelad. *Skicka Direkt Business -> Mallar -> Blindskrift 2-7kg*
(bakomliggande tjänst är MyPack Home med tillägget leverans utan kvittens)
- **Steg 4:** Fyll i mottagare. I fältet **Portkod** står det redan portkod: och har mottagaren portkod så fyller ni på med det i detta fält. Detta visas då tydligt på etiketten för vår chaufför. I fältet **Mobiltelefon** fyller ni i mottagarens telefonnummer för avisering.

- **Steg 5:** I fältet **Referens** ska ni skriva in namnet på ert bibliotek. Om ni har och vill få med ett unikt ordernummer för detta utskick så går det bra att även komplettera med det i detta fält. **Klicka sedan på spara försändelse!**
- **Steg 6:** Kolla igenom att alla uppgifter stämmer! Sedan klicka på "Skapa fraktsedlar" så bekräftas ordern.
- **Steg 7:** Skriv ut skapat fakturaunderlag (frakthandling), välj **Skriv ut alla**. Läs text som kommer upp på utskriftssidan och skriv ut via PDF-programmet. Klistra fast etikett, frakthandling, på försändelsen.

Har ni inte fasta hämtningar av post och/eller paket från PostNord så kan ni beställa hämtning (ingår i pakettjänsten). Hämtning beställer ni via PostNord Portal Business. Ni kan självklart även lämna in paket på PostNords företagscenter. I PostNord Portal Business hittar ni detta under **Boka Hämtning** till vänster. Det går även bra att kontakta kundservice, 0771-33 33 10 (säg inhämtning) för en inhämtning.

Lathund/instruktioner enligt ovan med bilder kan tillhandahållas via kundservice intern.premium@postnord.com (ange "Blindskrift" i ämnesraden).

15. Kan blindskriftsförsändelser skickas utomlands?

Blindskriftsförsändelser som ska skickas utomlands märks med **Cécogrammes** på framsidan och distribueras som 1:a-klassbrev utrikes. Även blindskriftsförsändelser till utlandet är kostnadsfritt för avsändare och mottagare.

16. Hur gör privatpersoner för att skicka blindskriftsförsändelser?

Personer inom huvudmålgruppen, dvs. personer som är blinda, synskadade eller har andra läshinder, kan skicka blindskriftsförsändelser emellan sig, men även till personer utan läshinder. Personer utan läshinder kan skicka blindskriftsförsändelser till personer inom huvudmålgruppen.

Avsändaren lägger sin blindskriftsförsändelse i någon av PostNords brevlådor för distribution till adressaten med övernattbefordran. **OBS!** Detta gäller endast för lättare brevörsändelser. Istället för porto märks blindskriftsförsändelsen i övre högra hörnet med **Blindskrift** för distribution till adressat inrikes, eller med **Cécogrammes** för distribution till adressat utrikes.

17. Hur gör personer inom huvudmålgruppen för att returnera blindskriftsförsändelser till bibliotek?

Om en låntagare inom huvudmålgruppen, dvs. personer som är blinda, synskadade eller har andra läshinder, ska skicka tillbaka en blindskriftsförsändelse till ett bibliotek, exempelvis en lånad talbok, ska blindskriften returneras till biblioteket med så kallad returpost, även kallad svarspost. Notera: Om man lånar exempelvis talböcker på plats på biblioteket, ska man även återlämna dessa på samma sätt dvs. på plats på biblioteket. Blindskriften som lånats kan vid behov skickas till bibliotek som returpost, om svarsetikett används. I sådana fall behöver låntagaren be om svarsetikett vid utlåningstillfället.

Returpost är idag utformad så att låntagaren inom huvudmålgruppen vänder på den adresslapp som blindskriftsförsändelsen kommer med och lägger blindskriftsförsändelsen i en av PostNords brevlådor. Observera: Större eller tyngre blindskriftsförsändelser, exempelvis paket upp till 7 kg eller brev som inte ryms i en vanlig brevlåda lämnas in till på något av PostNords ombud.

För att returnera blindskriftsförsändelse användas svarspostetikett, där PTS betalar portot. Svarspostetiketterna trycks upp av bibliotek och godkänd organisation efter en särskild mall (se nedan).

BLINDSKRIFT
CECOGRAMMES
SVERIGE

Frankeras ej
Mottagaren betalar
portot

PTS
c/o namn

Svarspost
Svarspostkundnummer
Svarspostpostnummer Postort

Bibliotek eller godkänd organisation bifogar ifylld svarspostetikett ifall postförsändelsen ska återlämnas med returpost (ex. talböcker för utlån som skickas som postförsändelse behöver returneras).

På den ena sidan av svarspostetiketten ska det finnas adressuppgifter till bibliotek eller godkänd organisation samt övriga uppgifter avseende svarspost som tillhandahålls av PostNords kundservice (för kontaktuppgifterna se punkt 2).

På andra sidan, adressatsidan, av svarpostetiketten anges adressuppgifter till mottagaren, d.v.s. person ur huvudmålgruppen (ex. låntagaren). Den avklippta fliken i andra hörnet gör att huvudmålgruppen vet åt vilket håll svarspostetikett ska vändas.

Returposten är utformad på följande sätt: huvudmålgruppen vänder på den förtryckta och ifyllda svarspostetiketten för blindskrift och skickar tillbaka emballaget genom att lägga det i en av leverantörens brevlådor, eller inlämningsställe.

18. På vilket sätt behöver blindskriftsförsändelsen markeras och paketeras?

En särskild kliché - i form av exempelvis klistermärke eller stämpel - ska placeras av avsändande bibliotek och/eller organisation på framsidan av blindskriftsförsändelsen i övre vänstra hörnet.

- A. Blindskrift 0-2 kg 1:a-klassbrev (inrikes).
Gäller även för Blindskrift 2-7 kg 1:a-klassbrev kundunikt (inrikes).



En portobeteckning, kliché, behöver även placeras i övre högra hörnet på blindskriftsförsändelsen. Gällande kliché finns att hämta på <https://www.postnord.se/skicka-forsandelser/forberedelser/klicheer>

B. Blindskrift 2-7 kg paket MyPack Home utan kvittens. Obs. Ingen särskild markering av denna typ av försändelser behövs! Glöm inte att ange kompletterande uppgifter, via PostNord Portal Business, så som: mobiltelefonnummer, portkod vid mottagarens kontaktuppgifter i adressfältet på själva försändelsen.

C. Blindskrift 0-7 kg 1:a-klassbrev utrikes.



En portobeteckning, kliché, behöver även placeras i övre högra hörnet på blindskriftsförsändelsen. Gällande kliché finns att hämta på <https://www.postnord.se/skicka-forsandelser/forberedelser/klicheer>

19. På vilket sätt ska inlämning av blindskriftsförsändelsen med tillhörande fysisk transportsedel (med eller utan svarspostetikett) gå till?

Den elektroniska fakturaunderlag behöver skrivas ut och lämnas in tillsammans med blindskriftsförsändelsen hos ett av PostNords inlämningsställen. Inlämningsställe är i detta fall PostNords Företagscenter eller liknande. Ombud, i matvaruaffärer, gäller ej som inlämningsställe för Bibliotek och godkända Organisationer. Samma rutin med fakturaunderlag gäller då biblioteket eller godkända organisationen har ett separat avtal med PostNord om upphämtning av försändelserna.

Notera att svarspostetiketten behöver bifogas av avsändande bibliotek om mottagaren ska returnera blindskriftsförsändelsen, se beskrivning i punkt 17 ovan.

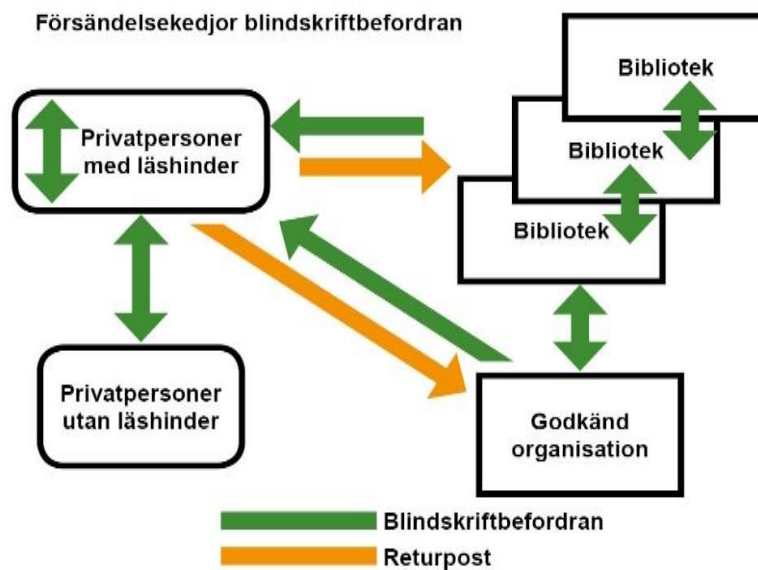
20. Vilka försändelsekedjor finns för tjänsten?

Personer inom huvudmålgruppen (d.v.s. personer med läshinder) får skicka blindskrift mellan sig och de får returnera blindskriftsförsändelser till biblioteken alternativt till organisationer.

Bibliotek får skicka försändelser till huvudmålgruppen men också mellan sig och till organisationer.

Godkända organisationer får skicka blindskrift direkt till huvudmålgruppen samt till biblioteken.

Privatpersoner utan läshinder får skicka/ta emot blindskrift till/från personer med läshinder, se flödesschema nedan. Obs. Blindskriftsförsändelser får inte skickas mellan privatpersoner utan läshinder och andra privatpersoner utan läshinder och heller inte godkända organisationer emellan.



21. **På vilket sätt hanterar PostNord personuppgifter för avsändare av blindskrift så som bibliotek och godkända organisationer?**
 PostNord behandlar endast personuppgifter till kontaktpersoner bibliotek och av PTS godkända organisationer som förmedlar blindskriftsförsändelser till personer inom huvudmålgruppen. Huvudmålgruppen för tjänsten dvs personer som är blinda, synskadade eller har andra läshinder som gör dem oförmögna att läsa svartskrift registreras inte.

PostNord behandlar följande personuppgifter om dig som nyttjar tjänsten inom bibliotek och/eller av PTS godkänd organisation:

- För- och efternamn,
- Kontaktinformation arbete (adress, telefonnummer, e-post)

Kontaktar du PostNords kundservice kan vi be om dina kontaktuppgifter för att kunna återkomma till dig rörande ditt kundserviceärende.

Syftet med personuppgiftsbehandlingen är att tilldela inloggningsuppgifter till tjänsten.

Eftersom det i PTS uppdrag ingår att utföra tjänsten Portofri befördan av blindskrift och registrering av personuppgifter är nödvändig för utförandet av tjänsten, är den rättsliga grunden för personuppgiftsbehandlingen det som i lagstiftningen kallas allmänt intresse.

Inga uppgifter i registret får lämnas ut till annan än användaren.

Dina uppgifter finns kvar så länge som du är kontaktperson för biblioteket eller organisationen och gallras vid inaktualitet. Därefter raderas uppgifterna.

Om du vill veta vilka uppgifter som finns sparade om dig samt om du vill ändra, lägga till eller ta bort uppgifter om dig själv kan du kontakta PostNords kundservice.

Kontaktuppgifter PostNords kundservice anges under punkt 2.

PostNords dataskyddsombud kan kontaktas genom dataprotectionofficer@postnord.com

PTS dataskyddsombud kan kontaktas genom dataskyddsombudet@pts.se

PTS kontaktuppgifter:

Adress: Box 6101, 102 32 Stockholm

E-post: pts@pts.se

Växel: 08-678 55 00

22. Vem hanterar personuppgifter för användare inom huvudmålgruppen av tjänsten?

Avsändare av blindskriftsförsändelser så som bibliotek och godkända organisationerna har varken PTS och/eller PostNord någon avtalsrelation till. Dessa användare nyttjar tjänsten frivilligt i syfte att skicka ut blindskriftsförsändelser till användare inom huvudmålgruppen. Respektive bibliotek och godkänd organisation ansvarar självständigt för sin personuppgiftshantering i enlighet med Dataskyddsförordningen.

Om du som den enskilde användaren av tjänsten inom huvudmålgruppen har frågor gällande hantering av dina kontaktuppgifter kontakta det avsändande biblioteket och/eller godkända organisationen som du beställer dina blindskriftsförsändelser ifrån.

23. Omfakturering om felaktigt kundnummer används?

Det händer att ett bibliotek/organisation anger egna kundnummer som betalningsansvarig och därmed får fakturor för blindskrift till sig själva.

Två alternativ för åtgärd kan erbjudas:

1. Bibliotek/organisation betalar fakturan och för sedan en dialog med PTS gällande ersättning för den här kostnaden.
2. Kreditering från bibliotek/organisation kan göras mot en administrativkostnad om 750 SEK för att sedan fakturera om beloppet på PTS kundnummer. Den administrativa kostnaden kommer i så fall läggas på bibliotek/organisation (det kundnummer som fakturan ursprungligen var ställd till).

Då val av kundnummer registreras av avsändare kan PostNord inte ansvara för eventuella fel och erhåller rätten till att ta ut en administrativ avgift för omfakturering.

24. Ändring av mottagaradresser eller borttag av mottagare

Om mottagare av Blindskriftsförsändelser flyttar och behöver ändra adressuppgifter så ska den alltid vända sig till avsändaren av försändelserna. Även om en mottagare av Blindskriftsförsändelser avlider så ska anhöriga vända sig till avsändaren av försändelserna och ta bort mottagaren från utskickslistor. PostNord hanterar alltså inte dessa uppgifter och kan därför inte hjälpa till med detta.

Kontaktuppgifter till PostNord Kundservice

E-post intern.premium@postnord.com ange "Blindskrift" i ämnesraden.

Telefonnummer 0771 – 33 33 10