



Kansainvälisten sopimuskuljetuspalvelujen tuote-ehdot 1.6.2011 alkaen

*LISÄYS: Muutokset mitoissa ja lisäpalveluissa
1.7.2011 alkaen (sivu 9)*

Itella Posti Oy

Asiakaspalvelu

Itella Posti Oy

PL 6, 00011 ITELLA

0200 77000 (suomeksi)

0200 75000 (ruotsiksi)

PL 6, 00011 ITELLA

Kotipaikka: Helsinki

Y-tunnus 0109357-9,

VAT-tunnus FI01093579

Kotipaikka: Helsinki

SISÄLLYSLUETTELO

KANSAINVÄLISET TAVARANKULJETUSPALVELUT	3
1. PALVELUJEN YHTEISET OMINAISUUDET	3
1.1. Kuljetusasiakirjat	3
1.2. Laskutustiedonkeruu ja hinnoittelu.....	4
1.3. Lähetysten jättäminen kuljetettavaksi.....	4
1.4. Lähetysten luovuttaminen.....	4
1.5. Lähetysten seuranta.....	4
1.6. Kuljetusaika	4
1.7. Lähetysten sisältö	4
1.8. Palauttaminen lähettäjälle	4
1.9. Asiakaspalvelu.....	5
1.10. Asiakaspalautteet, reklamaatiot ja vahingonkorvaukset.....	5
2. KANSAINVÄLISET TAVARANKULJETUSPALVELUT	5
2.1. Itella Express Business Day.....	5
2.2. EMS 6	
2.3. Priority7	
3. LISÄPALVELUT	8
3.1. Suuri 8	
3.2. Maksaja muu kuin lähettäjä	8

KANSAINVÄLISET TAVARANKULJETUSPALVELUT

Näitä tuote-ehtoja noudatetaan Itella Posti Oy:n, sekä Itella – konserniin kuuluvien yhtiöiden (jäljempänä Itella) sopimusasiakkaiden kansainvälisissä tavarankuljetuspalveluissa. Näissä tuote-ehtoissa on määritelty kansainvälisten tavarankuljetuspalvelujen yleiset ja lähetyslajikohtaiset tuote-ehdot ja ominaisuudet.

Palveluun olennaisesti vaikuttavista muutoksista ilmoitetaan asiakkaalle vähintään kuukautta ennen muutosten voimaantuloa.

Tuote-ehtojen lisäksi noudatetaan asiakkaan ja Itellan välistä sopimusta sekä Itellan yleisiä sopimusehtoja yritysasiakkaille. Priority ja EMS -palveluissa noudatetaan Maailman Postiliiton (UPU) sopimuksia. Muiden palvelujen osalta kansainvälisissä tiekuljetuksissa noudatetaan CMR-yleissopimusta, ja kotimaan tiekuljetuksissa tiekuljetussopimuslakia (TKSL 345/1979). Itella Express Business Day (Global Premium) palvelun käytöstä on sovittava erikseen Itellan kanssa.

Itellan korvausvelvollisuus rajoittuu kyseistä kuljetusmuotoa koskevan pakottavan lainsäädännön mukaisesti. Itella ei vastaa välillisistä tai epäsuorista vahingoista, kuten ansion tai tuoton menetyksistä, saamatta jääneestä voitosta, korkotappioista tai muista vastaavista taloudellisista vahingoista.

Sen lisäksi mitä näissä tuote-ehtoissa ja/tai Itellan yleisissä sopimus- tai toimitusehdoissa on sanottu, Itella ei ole korvausvelvollinen Itellasta riippumattomista olosuhteista kuten esim.

- a) ylivoimaiset esteet esim. sodat, lakot, tulvat, tulipalot, kauppasaarrot, terrorismi, ilkeävalta, kansalaislevottomuudet ja vastaavat seikat
- b) kansalliset tai paikalliset häiriöt kuljetusverkostoissa, mekaaniset ongelmat kuljetusvälineissä tai kalustossa
- c) minkä tahansa tullin, lentoyhtiön, lentokentän tai valtion viranomaisen toimenpiteet tai laiminlyönnit.
- d) Laiminlyönnit lähettäjän vastuun piiriin kuuluvissa seikoissa.

Kun palvelujen kuljetus- ja lisäpalvelumaksut laskutetaan asiakassopimukseen perustuen, asiakkaan tulee merkitä pakettiosoitekorttiin Itellan logistiikan sopimustunnus.

1. PALVELUJEN YHTEISET OMINAISUUDET

Tuotteiden yleiset ominaisuudet koskevat kaikkia palveluja, mikäli palvelun kohdalla ei toisin sanota.

1.1. Kuljetusasiakirjat

Asiakas vastaa kuljetusasiakirjojen täyttämisestä ja tietojen oikeellisuudesta.

Mikäli vastaanottajan osoitetiedot on merkitty virheellisesti, Itellalla on oikeus periä palauttamisen tai edelleenkuljetuksen aiheuttamat kulut.

Itellan sopimusasiakkaat saavat tarraosoitekortteja tuottavan Itellan Prinetti-tulostusohjelman lisenssin maksutta käyttöönsä. Sopimuksen päättyessä asiakkaan tulee olla käyttämättä Prinetti-tulostusohjelmaa. Pakettiosoittekorit seurantaviivakoodeineen (lähetystunnus) omasta järjestelmästäan tulostavan asiakkaan tulee hyväksyttää pakettiosoittekorit Itellalla ennen käyttöönottoa.

Asiakas vastaa siitä, että pakettiosoittekorin lähetystunnus ei toistu samana puolentoista vuoden (18 kk) sisällä.

1.2. Laskutustiedonkeruu ja hinnoittelu

Itella kerää laskutustiedon kolli/lavakohtaisesti automaattista tietojärjestelmää käyttäen.

Palvelujen hinnoittelu ja laskutus perustuvat Itellan keräämiin tietoihin. Itellalla on oikeus laskuttaa asiakkaalta sovitut hinnat ja maksut, vaikka asiakas ei olisi merkinnyt Itellan edellyttämiä tietoja lähetyksiin tai niiden osoitekortteihin tai laskutustiedon kerääminen automaattista tietojärjestelmää käyttäen ei onnistu.

Hinnoittelu perustuu kollien osalta kappaleisiin ja lähetyksen mitattuun painoon tai tilavuuteen riippuen siitä, kumpi on suurempi huomioiden:

- kohdema
- kuutioehto $1 \text{ m}^3 = 250 \text{ kg}$
- lisäpalvelut

Yksittäisen kollin paino pyöristetään EMS ja Priority palveluissa aina ylöspäin seuraavaan täyteen kiloon. Laskutuskausi on yksi viikko ja laskutus toteutetaan sopimusperusteisesti. Erillisen, maksullisen laskuraportin voi tilata laskun yhteydessä joko laskukohtaisena tai jatkuvana palvelunumerosta 0200 77000.

1.3. Lähetyksen jättäminen kuljetettavaksi

Lähetykset tulee pakata ja merkitä Itellan sopimuksen liitteissä määrittelemällä tavalla. Euroopan unionin ulkopuolelle osoitettuihin tavaralähetyksiin tulee liittää tarvittavat tullausasiakirjat.

Jos kohdemaan tulliviranomaiset määräävät tullimaksuja, veroja, sakkoja tai kustannuksia oman harkintansa mukaan tai siitä syystä, että lähettäjä tai vastaanottaja ei toimita oikeita

asiakirjoja tai kuljetuksen yhteydessä tarvittavia lupia tai lisenssejä, maksut laskutetaan ensin vastaanottajalta lähetyksestä luovutettaessa.

Jos vastaanottaja kieltäytyy maksamasta maksuja ja lähetyksen palautuu takaisin lähettäjälle, maksut laskutetaan lähettäjältä. Lähettäjä on huomioitava kohdemaan tuontirajoitukset.

Itella ei vastaa kuljetuksen viivästymisestä tai palauttamisesta takaisin lähettäjälle, jos lähettäjä lähettää tavaraa, jonka tuonti on rajoitettu tai kielletty kohdemaassa.

1.4. Lähetyksen luovuttaminen

Katso palvelukohtaiset ominaisuudet.

1.5. Lähetyksen seuranta

Lähetyksen seurantamahdollisuus on tarkistettavissa ao. palvelun kohdalta.

Lähetyksen rekisteröidään kuljetusketjun eri vaiheissa ja jakelun yhteydessä. Lähetyksen tilanne tarkistettavissa Itellan asiakaspalvelunumerosta tai osoitteesta www.itella.fi.

1.6. Kuljetusaika

Lähetyksen kuljetusajat eri yhteysväleillä on tarkastettavissa www.itella.fi sivuilta.

1.7. Lähetyksen sisältö

Rahat, arvopaperit, jalometallit, jalokivet ja muut arvoesineet on aina lähetettävä Posti-vakuutettuna lähetyksenä. Lähetyksen ei saa sisältää mitään tie- tai ilmakuljetuksissa vaaralliseksi määriteltyjä aineita, kuten esim. aerosolitölkkejä tai pieniäkään määriä palavia nesteitä tai hapettavia aineita. Lisätietoja osoitteesta www.itella.fi

1.8. Palauttaminen lähettäjälle

Jos lähetyksestä ei voida luovuttaa vastaanottajalle, eikä lähettäjältä ole kohtuullisessa ajassa saatu ohjeita, tai niitä ei voida kohtuudella noudattaa, on Itellalla oikeus myydä tavara siihen oikeutetun edun turvaavalla tavalla. Itellalla on oikeus myydä tavara myös, jos lähettäjä kieltäytyy vastaanottamasta lähetyksestä tai lähetyksestä ei ole muutoin voitu palauttaa lähettäjälle.

Itellalla on myynnin sijaan oikeus hävittää tavara, jos myynti ei ole mahdollista tai tarkoituksenmukaista. Itella voi myydä tai hävittää tavarahan odottamatta lähettäjän ohjeita, mikäli tavara on herkästi pilaantuvaa tai lähetyksen säilytyskustannukset eivät ole kohtuullisessa suhteessa sen arvoon. Lähetyksen lähettäjälle on mahdollisuuksien mukaan etukäteen ilmoitettava tavarahan myynnistä tai hävittämisestä.

1.9. Asiakaspalvelu

Palvelunumerot

Yritykset

0200 77 000 (pvm/mpm)
Arkisin klo 8 – 18

Kuljetustilaukset

0200 92000 (pvm/mpm)
Arkisin klo 8 – 18

1.10. Asiakaspalautteet, reklamaatiot ja vahingonkorvaukset

Priority ja EMS

Maailman Postiliiton (UPU) sopimusten mukaan lähettäjän on vahingon selvittämiseksi ja mahdollisen korvauksen saamiseksi tehtävä lähetyksestä tiedustelu puolen vuoden kuluessa lähetyksen jättämisestä kuljetettavaksi. Oikeus korvaukseen on menetetty, jollei vaatimusta esitetä kirjallisesti Itellalle vuoden kuluessa tiedusteluun annetusta vastauksesta.

Muut palvelut

Lähetyksen vastaanottajan on tarkistettava lähetys ja reklamoitava kaikista ulkoisesti havaittavista vahingoista välittömästi lähetystä vastaanotettaessa. Muista, kuin ulkoisesti havaittavista vahingoista on reklamoitava kirjallisesti seitsemän päivän kuluessa lähetyksen vastaanottamisesta. Lähetyksen viivästyksestä on reklamoitava kirjallisesti 21 päivän kuluessa siitä, kun lähetys toimitettiin vastaanottajan saataville tuotteen ehtojen mukaisesti. Jos lähetystä ei ole toimitettu sovitun mukaisesti, asiasta on kuitenkin aina reklamoitava kirjallisesti viimeistään kolmen kuukauden kuluessa lähettämisestä.

Asiakas vastaa siitä, että ohjeistaa lähetyksen vastaanottajaa toimimaan edellä kuvatulla tavalla.

Asiakaspalautteita voidaan antaa Internet-sivujemme kautta, puhelimitse tai asiakaspalautelomakkeella, joita saa Postin myymälöistä ja myyntipisteistä. Myös sähköpostilla voi antaa palautetta. Sähköpostiosoite on yritysasiakkaille asiakaspalvelu@itella.com.

Asiakaspalautteen voi tehdä myös kirjeitse seuraavalla osoitteella:

Itella Oyj
Asiakaspalauttekeskus
PL 1755
70101 KUOPIO

Vahingonkorvausta on haettava tiekuljetussopimuslain mukaan viimeistään vuoden kuluessa

- 1) kun tavara on vähentynyt tai vahingoittunut tai sen luovutus on viivästynyt, tavarahan luovutuspäivästä;
- 2) kun tavara on kadonnut, kolmenkymmenen päivän kuluttua sovitusta luovutuspäivästä tai, milloin erityistä luovutuspäivää ei ole sovittu, kuudenkymmenen päivän kuluttua siitä, kun rahdinkuljettaja otti tavarahan kuljetettavakseen; sekä
- 3) muussa tapauksessa kolmen kuukauden kuluttua kuljetussopimuksen tekemisestä.

Vahingonkorvausohjeita saa Itellan Asiakaspalvelusta ja Itellan verkkosivuilta.

2. KANSAINVÄLISET TAVARANKULJETUSPALVELUT

2.1. Itella Express Business Day

Lähetykset noudetaan joko lähettäjältä sopimuksen mukaan tai ne voidaan jättää toimipisteeseen. Lähetykset kuljetetaan perille vastaanottajalle määritellyn palvelutason mukaisesti työpäivän aikana.

Palvelua voi käyttää vain, mikäli siitä on erikseen sovittu asiakkaan ja Itellan välisessä tavarankuljetuspalvelujen tuotesopimuksessa. Palvelu toimii rajatulla alueella.

Osoitekortit tulostetaan aina tulostusohjelmalla. EDI -sanoma on pakollinen. Jos asiakas ei lähetä Itellan määritysten mukaista EDI - sanomaa, eikä opastuksesta huolimatta korjaa sanomaa määritysten mukaiseksi, lähetystyksiä ei vastaanoteta Itellan prosessiin, ennen kuin virhe on korjattu.

Itellalla on oikeus laskuttaa EDI -sanoman puuttumisesta Itellalle aiheutuvat kulut lähettäjältä. Lisäksi lähetystyksiä peritään voimassa olevan hinnaston mukainen kuljetusmaksu.

Palveluun sisältyy yksi jakeluyritys. Tuonti- ja vientitullaus EU:n ulkopuolelle Pohjoismaissa sisältyvät palvelun hintaan. Vastaanottomaassa syntyvät tullit ja verot maksaa vastaanottaja. Mikäli vastaanottaja kieltäytyy maksamasta ja lähetys palautuu EU:n ulkopuolelta, peritään maksut alkuperäiseltä lähettäjältä.

Lähetysten säilytysaika jakeluyrityksen jälkeen on saapumisviikko ja sitä seuraava viikko. Tuontilähetysten (kohdemaana Suomi) säilytysaika on kuten kotimaan Itella Express Business Day - palvelulla.

Jos lähetystyksessä on virheellinen tai puutteellinen osoitemerkintä, vastaanottaja kieltäytyy vastaanottamasta tai vastaanottaja ei nouda lähetystä säilytysajan puitteissa, lähetys palautetaan Itella Express Business Day - lähetystyksenä osoitekorttiin merkittyyn lähettäjän osoitteeseen. Palautuvan lähetystyksen kuljetusmaksu laskutetaan aina alkuperäiseltä lähettäjältä.

Lähetystykset luovutetaan kuittausta vastaan osoitteessa tavatulle henkilölle.

Hinnoittelu

Lähetysten hinnoitteluperusteina on mahdollista käyttää kollilukumäärää, lähetyslukumäärää (MPS), kuljetusetaisyttä, punnittua painoa, mitattua tilavuuspainoa tai ja näiden hinnoitteluperusteiden erilaisia yhdistelmiä.

Sopimushinnat sopimishetkellä on määritetty yritysasiakkaalle toimitetun **Tilausvahvistuksen** tai **Tavarankuljetuspalvelujen tuotesopimuksen** liitteenä olevassa hinnastossa (hintaliite).

Paino, mitat ja tilavuus

Paketti

Vähimmäiskoko: 25cm x 15cm x 3,5cm

Vähimmäispaino: 250 g

Enimmäiskoko: 120 cm x 60 cm x 60 cm

- kotimarkkina-alueella: suurin pituus 180 cm, pituus + ympärys enintään 300 cm
- Enimmäispaino: 35 kg/kpl

EUR-lavat

Enimmäisbruttopaino: 1000 kg

Enimmäismitat:

- pituus 80 cm
- leveys 120 cm
- Korkeus maasta 210 cm

Lisäpalvelut: Maksaja muu kuin lähettäjä

2.2. EMS

Lähetystykset noudetaan veloitusetta erillisen sopimuksen tai kertatilauksen perusteella. Tilauspäivänä haluttu kertanouto on tilattava pääsääntöisesti ennen klo 12. Itellan kuljetustilausnumero ottaa tilaukset vastaan ja vahvistaa noutoajan. Lähetystykset voidaan jättää myös kuljetettavaksi tuomalla ne Itellan toimipisteisiin.

Lähetystykset luovutetaan kuittausta vastaan osoitteessa tavatulle henkilölle.

Lähetystyksiä yritetään jakaa vastaanottajalle yhdestä neljään kertaa, riippuen kohdemaasta. Mikäli vastaanottajaa ei tavoiteta, eikä lähetystyksiä noudeta säilytysajan kuluessa, lähetys palautuu takaisin. Lisätietoja maakohtaisista säilytysajoista voi tiedustella asiakaspalvelusta. Itellalla on oikeus periä alkuperäiseltä lähettäjältä palautumisesta aiheutuneet kulut.

Palveluun sisältyy korvauskatto tavaralähetystyksille 1 680 euroon asti vaurioitumisen ja katoamisen varalta.

Lähetystyksen seurantatiedot, maakohtaiset kuljetusajat, lähetystyksiä koskevat sisältö- ja muut

rajoitukset osoitteesta www.itella.fi tai Itellan asiakaspalvelusta (ks. asiakaspalvelu).

Paino, mitat ja tilavuus (maakohtaisia rajoituksia)

Vähimmäiskoko: 15 x 25 x 3,5 cm

Enimmäiskoko: pituus 150 cm, pituus + ympärys 300 cm

Enimmäispaino: 30 kg/paketti

EMS-lähetysissä käytetään EMS-osoitekorttia, jonka lähetystunnus alkaa kirjaimilla EE.

Itellan toimipisteistä on saatavilla kolmea erilaista EMS-palvelun hintaan sisältyvää pakkausta:

DocPack (24,9 x 43,2 cm) enintään 500 g:n asiakirjalähetysille

SealPack -sitkomuovipussi (koko B3)

MaxiPack -pahvilaatikko (sisämitat 38,4 x 28,8 x 9,6 cm) kevyehkölle tavaralle.

Asiakkaan käyttäessä omaa pakkausta siihen kiinnitetään Itellan toimipisteistä saatavia EMS-tarroja.

EU-alueelle lähetettäessä ei tarvita liiteasiakirjoja. Muualle osoitettuihin lähetysiin pitää liittää kauppa- tai proformalasku. Tiedot mahdollisesti tarvittavista liiteasiakirjoista ja niihin liittyvistä määräyksistä on tarkistettavissa osoitteesta www.itella.fi tai Itellan asiakaspalvelusta.

Tarkista maakohtaiset rajoitukset sekä määräykset vaarallisten aineiden ja muiden kiellettyjen lähetysten kuljettamisesta osoitteesta www.itella.fi tai Itellan asiakaspalvelusta.

Lisäpalvelut: -----

2.3. Priority

Lähetykset noudetaan erillisen sopimuksen tai maksullisen kertatilauksen perusteella. Tilauspäivänä haluttu kertanouto on tilattava pääsääntöisesti ennen klo 12. Itellan kuljetustilausnumero ottaa tilaukset vastaan ja vahvistaa noutoajan. Lähetykset voidaan jättää myös kuljetettavaksi tuomalla ne Itellan toimipisteeseen.

Priority-lähetykset jaetaan suoraan vastaanottajalle tai viedään vastaanottajan noudettavaksi jakeluoperaattorin toimipisteestä. Lähetykset luovutetaan kuittausta vastaan osoitteessa tavatulle henkilölle.

Mikäli vastaanottajaa ei tavoiteta, eikä lähetystä noudeta säilytysajan kuluessa, lähetys palautuu takaisin ja Itellalla on oikeus periä alkuperäiseltä lähettäjältä palautumisesta aiheutuneet kulut. Vastaanottomaassa syntyvät tullit ja verot maksaa vastaanottaja. Muissa EU:n ulkopuolisissa maissa vastaanottaja tai hänen edustajansa tulee lähetyksen. Mikäli vastaanottaja kieltäytyy maksamasta ja lähetys palautuu EU:n ulkopuolelta, peritään maksut alkuperäiseltä lähettäjältä.

Lähetysten seurantatiedot, maakohtaiset kuljetusajat, lähetysmaksut sisältö- ja muut rajoitukset osoitteesta www.itella.fi tai Itellan asiakaspalvelusta.

Paino, mitat ja tilavuus (maakohtaisia rajoituksia)
(kts. muutokset 1.7.2011 alkaen sivulla 9)

Vähimmäiskoko: 15 x 25 x 3,5 cm

Enimmäiskoko: 100 x 60 x 60 cm

Enimmäispaino: 30 kg/paketti

Lisäpalveluna saatavana Suuri lähetys

Priority-paketeissa käytetään Priority-osoitekorttia, jonka lähetystunnus alkaa kirjaimilla CE.

EU-alueelle lähetettäessä ei tarvita liiteasiakirjoja. Muualle osoitettuihin lähetysiin pitää liittää kauppa- tai proformalasku. Tiedot mahdollisesti tarvittavista liiteasiakirjoista ja niihin liittyvistä määräyksistä ovat tarkistettavissa osoitteesta www.itella.fi tai Itellan asiakaspalvelusta.

Tarkista maakohtaiset rajoitukset sekä määräykset vaarallisten aineiden ja muiden kiellettyjen lähetysten kuljettamisesta osoitteesta www.itella.fi tai Itellan asiakaspalvelusta.

Lisäpalvelut: Suuri (maakohtaisia rajoituksia)

3. LISÄPALVELUT (kts.muutokset 1.7.2011 alkaen sivulla 9)

Tiedot maakohtaisista rajoituksista Itellan asiakaspalvelunumerosta tai osoitteesta www.itella.fi

3.1. Suuri

Lisäpalveluna lähetyksen suurin mitta voi olla 150 x 80 x 60 cm. Mitoissa maakohtaisia rajoituksia.

3.2. Maksaja muu kuin lähettäjä

Asiakas voi merkitä osoitekorttiin lisäpalvelun nro 3, ”Maksaja muu kuin lähettäjä”, sekä merkitä lähetyksen osoitekorttiin maksajan logistiikkatunnuksen, sille varattuun paikkaan.

Sama tieto tulee aina olla myös Itellalle toimitettavassa, lähetystä koskevassa EDI-sanomassa. Sanomassa tullut maksajatieto ja muut laskutustiedot välitetään tapahtumienhallinta-järjestelmän kautta Itellan laskutukseen. Maksajalla tulee olla voimassa oleva Itellan tavarankuljetuspalveluiden tuotesopimus

MUUTOKSET 1.7.2011 ALKAEN

Kansainvälinen kehitys pakettikuljetusten mittarajojen säätelyssä aiheuttaa seuraavat muutokset ja tarkennukset:

PRIORITY

- Enimmäispituus 2 m, pituus + ympärysyksen enintään 3 m (maakohtaisia rajoituksia)
- **Suuri** -lisäpalvelua ei saatavana

LISÄPALVELUT

- **Suuri** -lisäpalvelu poistuu