



Kotimaan tavarankuljetuspalvelujen tuote-ehdot sopimusasiakkaille

1.6.2011 alkaen

Itella Posti Oy

Asiakaspalvelu

PL 6, 00011 ITELLA

0200 77000 (suomeksi)
0200 75000 (ruotsiksi)

Kotipaikka: Helsinki
Y-tunnus 0109357-9,
VAT-tunnus FI01093579

KOTIMAAN TAVARANKULJETUSPALVELUT	3
1. TUOTTEIDEN YLEISET OMINAISUUDET	3
1.1. Itellan kuljetusyksiköiden käyttö	3
1.2. Lähetysten jättäminen kuljetettavaksi	3
1.3. Yleiset rajoitukset	4
1.4. Vaarallisten aineiden kuljettaminen	4
1.5. Lähetysten luovuttaminen	4
1.6. Toimitusaika	4
1.7. Kuljetusasiakirjat	5
1.8. Hinnoittelu ja maksaminen	6
1.9. Lähetysten seuranta	6
1.10. Säilytysaika toimipisteissä	6
1.11. Uudelleen kuljettaminen.....	6
1.12. Palauttaminen lähettäjälle.....	7
1.13. Asiakaspalvelu	7
1.14. Asiakaspalautteet, reklamaatiot ja vahingonkorvaukset.....	7
2. KOTIMAAN TAVARANKULJETUSPALVELUT	8
2.1. Pakettikuljetusten painot, mitat, tilavuudet.....	8
2.2. Nouto- ja jakelupalvelu	8
2.3. Erillisenouto- ja jakelu	9
2.4. Itella Express Morning paketti.....	9
2.5. Itella Express Business Day paketti.....	9
2.6. Itella Economy paketti.....	10
2.7. Itella Express Flex paketti.....	10
2.8. Itella Express Point	10
2.9. Itella Express City.....	10
2.10. Kuriiripalvelu	11
2.11. Salkkuposti 9 ja 14	11
2.12. Vaarallisten aineiden kuljetus VAK/ADR	11
2.13. Undelivered shipments paketti (Toimipaikkapalautus).....	11
2.14. Customer returns paketti (Asiakaspalautus).....	11
3 KOTIMAAN KULJETUSYKSIKÖKULJETUSPALVELUT	12
3.1. Kuljetusyksikkökuljetuspalvelusten painot, mitat, tilavuudet	12
3.2. Itella Express City kuljetusyksikkö	12
3.3. Itella Express Morning kuljetusyksikkö	13
3.4. Itella Express Business Day kuljetusyksikkö	13
3.5. Itella Express Flex kuljetusyksikkö	13
3.6. VAK/ADR kuljetusyksikkö.....	13
3.7. Undelivered shipments kuljetusyksikkö (Toimipaikkapalautus kuljetusyksikkö).....	14
3.8. Customer returns kuljetusyksikkö (Asiakaspalautus kuljetusyksikkö).....	14
4 LISÄPALVELUT	14
4.1. Postiennakko	14
4.2. Maksaja muu kuin lähettäjä.....	14
4.3. Erilliskäsiteltävä	15
4.4. Sisältönsä puolesta erilliskäsiteltävä	15
4.5. Kirjaaminen	15
4.6. Lauantaijakelu	15
4.7. Vastaanottajan nimitiedon tallennus	15
4.8. Asennus.....	15
4.9. Purku pakkauksesta	16
4.10. Kuljetus kierrätykseen	16
5 LISÄARVOKULJETUSPALVELUT	16
5.1. Hyllytyspalvelu.....	16
5.2. Täsmäpaikkajakelu	16
6 MUU TYÖ – PALVELUT	17
6.1. Kopio vastaanottajan kuittauksesta.....	17
6.2. Muutokset jo lähetetyn lähetyksen tietoihin	17
6.3. Terminaalityö.....	17
6.4. Itellan tuottaman osoitekortin lisämaksu.....	17
6.5. Kollin tietojen muuttaminen tai manuaalisen tiedonkeruun lisämaksu	17
6.6. Veroitus muusta työstä	17
7 SÄHKÖINEN TIEDONSIIRTO ITELLAN TAVARANKULJETUS-PALVELUJEN KÄYTÖSSÄ	17
7.1. GSM-numero ja sähköiset yhteystiedot EDI -sanomassa.....	18
7.2. Sähköiseen tiedonsiirtoon perustuvat palvelut.....	18
7.2.1. Ennakoilmoitus saapuvasta lähetyksestä	18
7.2.2. Saapumisilmoitus.....	18
7.2.3. Toinen (2.) saapumisilmoitus	19

KOTIMAAN TAVARANKULJETUSPALVELUT

Näitä tuote-ehdoja noudatetaan Itella Posti Oy:n, sekä Itella – konserniin kuuluvien yhtiöiden (jäljempänä Itella) sopimusasiakkaiden kotimaan tavarankuljetuspalveluissa. Tuote-ehdoissa on määritelty sopimusasiakkaiden käytössä olevien kotimaan tavarankuljetuspalvelujen yleiset, ja lähetyslajikohtaiset tuote-ehdot ja ominaisuudet. Tuotteiden yleiset ominaisuudet koskevat kaikkia palveluja, ellei palvelun kohdalla toisin sanota.

Näissä tuote-ehdossa mainittujen palvelujen käyttöönotosta on sovittava erikseen tavarankuljetuspalvelujen tuotesopimuksessa tai muulla tavoin kirjallisesti.

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, mikäli Tiekuljetussopimuslaista (TKSL 345/1979) ei muuta johdu. Edellisten lisäksi sovelletaan vaarallisten aineiden kuljetusta koskevaa lainsäädäntöä.

1. Tuotteiden yleiset ominaisuudet

1.1. Itellan kuljetusyksiköiden käyttö

Itellan omistamia kuljetusyksiköitä (häkkejä, rulla-koita ja laatikoita) saa käyttää ainoastaan Itellan kotimaan kuljetuksissa, mikäli asiakkaan kanssa on siitä sovittu. Kuljetusyksiköitä ei saa käyttää Kotimaan rahdissa, ulkomaan kuljetuksissa, muiden yritysten kuljetuksissa eikä asiakkaan sisäisessä toiminnassa.

Itellalla ei ole käytössä lavanvaihtojärjestelmää, eikä Itella toimita kuormalavoja.

Asiakas saa veloituksen käyttöönsä enintään sopimuksessa sovitun määrän Itellan kuljetusyksiköitä yhden viikon ajaksi. Kuljetusyksiköitä voidaan antaa asiakkaan käyttöön vain jos asiakas on palauttanut aikaisemmin käytössään olleet kuljetusyksiköt.

Itellalla on oikeus seurata ja valvoa kuljetusyksiköiden käyttöä, noutaa palautumatta jääneet kuljetusyksiköt ja laskuttaa sopimuksen mukainen veloitus. Itellalla on oikeus myös tehdä tarkistuksia asiakkaan tiloissa kuljetusyksiköiden käytön seuraamiseksi.

Asiakas vastaa noutamisestaan tai asiakkaalle toimitetuista kuljetusyksiköistä ja niiden käytöstä. Jos kuljetusyksiköitä käytetään vastoin näitä ehtoja tai sopi-

musta, on Itellalla oikeus ottaa haltuunsa nämä kuljetusyksiköt. Itellalla on oikeus periä asiakkaalta uushankintahinnan suuruinen korvaus kuljetusyksikön vahingoittumisesta, katoamisesta tai sopimuksen vastaisesta käytöstä.

Asiakkaan tulee ilmoittaa Itellan kuljetustilauspalvelunumeron niistä hallussaan olevista Itellan kuljetusyksiköistä, joita Asiakas ei tarvitse. Tällöin Itella noutaa käyttämättömät kuljetusyksiköt pois sovitussa aikataulussa. Asiakas on myös velvollinen ilmoittamaan niistä kuljetusyksiköistä, joiden toimitamisesta on päivittäin sovittu, mutta joita ei tarvitse toimittaa.

1.2. Lähetysten jättäminen kuljetettavaksi

"Lähetyksellä" tarkoitetaan kuljetusasiakirjaan merkittyä, yhdestä paikasta yhdeltä lähettäjältä yhteen paikkaan yhdelle vastaanottajalle samalla kerralla lähetettävää tavaraa tai tavaraerää.

Lähetykset noudetaan erillisen sopimuksen tai kertatilauksen perusteella, tai ne voi jättää sopimuksessa mainittuun toimipisteeseen. Kuljetusyksiköitä ei voi jättää toimipisteisiin. Tilauspäivänä haluttu kerthanouto on tilattava pääsääntöisesti ennen klo. 12.00 Itellan kuljetustilausnumero ottaa tilaukset vastaan ja vahvistaa noutoajan.

1.3 Yleiset rajoitukset

Itellan yleiset rajoitukset yritysasiakkaille (kuten rahaa, arvopapereita, vaarallisia aineita) ja muut voimassa olevat rajoitukset löytyvät aina kulloinkin voimassa olevista Itellan yleisistä sopimusehdoista yritysasiakkaille.

<http://www.itella.fi/hinnatjaohjeet/hinnatjamaksutavat/toimitussopimusjatuoteehdot.html>

1.4 Vaarallisten aineiden kuljettaminen

Vaarallisten aineiden kuljetuksessa noudetaan voimassa olevaa VAK-lainsäädäntöä. **Lähetäjä** vastaa aineiden ja esineiden oikeasta luokituksesta ja luokitusta vastaavasta pakkaamisesta, merkinnöistä ja kuljetusasiakirjoista. Vaarallisia aineita sisältävät lähetykset merkitään lisäksi Itellan VAK-teipillä ja niistä annetaan VAK-tiedot sisältävä asiakirja kahtena kappaleena. Mikäli edellä mainituissa seikoissa havaitaan oleellinen puute tai lähetyksen vuotaa, kuljetus keskeytetään puutteen tai vian korjaamisen ajaksi. Itella ei ole tällöin vastuussa kuljetuksen sovittu palvelutason toteutumisesta.

Asiakkaan kuljetettavaksi aikomat vaaralliset aineet ja esineet käydään läpi ennen kuljetusten aloitusta Itellan VAK-turvallisuusneuvonantajan kanssa. Täten varmistetaan, että aineita tai esineitä voidaan kuljettaa, ja asiakkaalle annetaan tarvittaessa ohjeistusta.

Asiakkaan tulee ilmoittaa kuljetustilauksessa vaaralliseksi luokitellun aineen tai esineen YK-numero, virallinen nimi tarvittaessa teknisellä nimellä täydennettynä, luokitus (luokka ja pakkausryhmä tai jos ei määriteltä, luokituskoodi) ja vaarallisen aineen määrä. Näin varmistetaan, että noutokuljettajalla on mahdollisesti tarvittava ADR-ajolupa ja lainsäädännön vaatimat turvavarusteet. Vastaavat tiedot tulee olla lakisääteisessä muodossa myös erillisessä VAK-asiakirjassa. VAK-asiakirja tulee antaa siten, että vähintään yksi kappale seuraa lähetystä ja toinen on kuljettajalla hytissä koko kuljetuksen ajan.

Itella ei kuljeta vapaarajataulukon kuljetuskategorioiden 0 ja 1 aineita, eikä luokkien 1 (räjähteet, pois lukien 1.4S), 4.2 (helposti itsestään syttyvät aineet) ja 7 (radioaktiiviset aineet) aineita. Poikkeuksena kuriirikuljetukset, joista sovitaan erikseen.

1.5 Lähetyksen luovuttaminen

Lähetykset toimitetaan osoitekorttiin merkittyyn osoitteeseen tai Itellan toimipisteeseen valitun palvelun ehtojen/palvelutason mukaan.

Kuljetusyksiköitä ei luovuteta toimipisteistä.

Lähetykset, joihin sisältyy jakelu vastaanottajalle, kuljetetaan vastaanottajan osoitteeseen, mikäli siinä on Itellan ajoneuvolla esteetön pääsy. Muutoin vastaanottajan luokse paikkaan, jonne Itellan ajoneuvolla on esteetön pääsy.

Kuljetusyksikkökuljetukset puretaan laiturille tai muuhun soveltuvaan paikkaan, lähetyksiä kuljettavan ajoneuvon välittömään läheisyyteen.

Lähetyksen siirtäminen muuhun paikkaan on maksullinen palvelu (kts. kohdat 1.11).

Itella Express Flex -palvelussa lähetykset toimitetaan vastaanottajan huoneistoon asti tietyin rajoituksin (kts. kohta 3.5).

Toimipisteestä noudettavat lähetykset luovutetaan kirjattua lähetystä lukuun ottamatta saapumisilmoituksen esittäjälle tai sille, joka toimipisteessä tiedustelee lähetystä sen yksilöllisellä lähetystunnuksella. Itellalla on oikeus tarkastaa lähetyksen noutajan henkilöllisyys.

Vastaanottajan osoitteeseen jaettavat lähetykset luovutetaan toimitusosoitteesta tavatulle henkilölle. Kirjattu lähetyksen luovutetaan vain vastaanottajaksi merkitylle tai tämän valtuuttamalle.

Lähetyksen luovutetaan kuittausta vastaan.

1.6 Toimitusaika

Toimituspäivä on yleensä lähetyksen jälkeinen työpäivä. Kuljetusmatkan pituus vaikuttaa toimitusaikaan. Tietyille alueille toimitusaika on kaksi, äärialueiden välisessä liikenteessä kolme lähetyksen jälkeistä työpäivää. Lähetyksen jakelualueet on määritelty palvelu- ja postinumerokohtaisesti.

Toimitusaikakyselystä (kotimaan lähetykset) on tarkistettavissa, onko valittu palvelutaso mahdollinen. Palvelulupaus ja toimitusajat:

<http://www.itella.fi/onlinepalvelut/tyokalutjalaskurit/toimitusaikakysely.html>

Undelivered shipments (Toimipaikkapalautus) ja Customer returns (Asiakaspalautus) toimitusajat ovat 1 – 3 työpäivää. Itella Express Morning kuljetetaan Itella Express Business Day -palvelutason mukaisesti, jos valittu palvelu ei ole mahdollinen kyseisellä yhteysvälillä tai vastaanottajan postinumeron alueella.

Jos valittu lisäpalvelu ei ole mahdollinen valitulle palvelulle, lähetykset voidaan kuljettaa Itella Express Business Day tai Itella Economy -palvelutason mukaisesti.

Vaarallisia aineita kuljetettaessa Itella voi poiketa tilatusta palvelusta, jos henkilöiden tai kuljetusten turvallisuus sitä edellyttää.

1.7 Kuljetusasiakirjat

Kuljetusasiakirjalla tarkoitetaan pakettiosoittekorttia (settiosoittekortit, tarraosoittekortit ja lakanaosoitte-kortti), joka lähetystä ohjaavan ja yksilöivän ominaisuutensa lisäksi toimii myös laskutusasiakirjana.

Itellan toimittamat, yritystunnuksella varustetut tarraosoittekortit ovat maksuttomia ja niitä saa käyttää vain Itellan palveluihin.

Itella ei toimita asiakkaalle lakanaosoittekor-teja tai ilman yritystunnusta olevia tarraosoittekor-teja, eikä vastaa niiden kustannuksista.

Itellan kotimaan tavarankuljetuspalveluiden settiosoittekor-tit ovat maksullisia, eikä niillä ole palautusoikeutta.

Lähetykset tulee varustaa Itellan hyväksymillä pakettiosoittekor-teilla. Asiakas vastaa siitä, että lähetyk-sessä on asianmukaisesti täytetty Itellan hyväksymä kuljetusasiakirja. Kuljetusasiakirjassa/lähetyksessä pitää olla selvät ja riittävät osoittemerkinnät sekä haluttuja lisäpalveluja osoittavat merkinnät.

Tavaralähetyksen jokaisessa kollissa pitää olla osoittemerkinnät ja lähetykseen sisältyvien kollien yhteismäärä. Asiakas on vastuussa kuljetusasiakirjaan merkityistä tiedoista sekä niitä vastaavien kuljetus- ja muiden maksujen suorittamisesta.

Itellalla on oikeus muuttaa osoitekortin merkintöjä, mikäli ne ovat puutteelliset tai ristiriidassa lähetyksen kanssa. Asiakas voi tilata pakettiosoittekor-tit ja palvelujen ominaisuuksiin kuuluvat lähetyksmateriaalit (esim. tuotekooditarrat ja helposti särkyvä-merkit) asiakaspalvelunumerosta 0200 77000, jollei Itellan kanssa ole muuta sovittu.

Pakettiosoittekor-teja voidaan toimittaa vain asiak-kaille, joilla on voimassa oleva kotimaan tavarankul-jetuspalvelujen tuotesopimus. Pakettiosoittekor-teja toimitetaan vain asiakkaan sopimuksessa mainittuihin osoitteisiin.

Sopimuksen päätyttyä kotimaan liikenteen settiosoi-tekor-teja ei voi enää käyttää. Jos asiakas sopimuk-sen päättymisen jälkeen käyttää Itellan kuljetusasia-kirjoja, Itellalla on oikeus laskuttaa asiakasta palve-luiden käytöstä.

Asiakas tilaa pakettiosoittekor-teihin haluamansa päällepainatustyöt valitsemastaan painotalosta ja vastaa aiheutuvista kustannuksista. Itellan paket-tiosoittekor-teja päällepainavista painotaloista saa tietoja asiakaspalvelunumerosta.

Itellan sopimusasiakkaat saavat tarraosoittekor-teja tulostavan Prinetti-tulostusohjelman lisenssin mak-sutta käyttöönsä. Itellan asiakassopimuksen pääty-essä edellyttämme, että tulostusohjelmaa ei käytetä Itellan palveluihin.

Ennen käyttöönottoa, muilla kuin Prinetti-tulostusohjelmalla tulostettavien tarra- tai la-kanaosoittekor-ttien käyttöön tulee saada Itellan Kul-jetuspalvelujen hyväksyntä. Tietoa asiasta saa yh-teyshenkilöltä. Asiakas vastaa siitä, ettei heidän tulostamansa pakettiosoittekor-tin lähetystunnus toistu saman sisätöisenä vuoden aikana ensimmäi-sestä käytöstä.

Ahvenanmaalle osoitetussa liikenteessä käytetään Itellan kotimaan liikenteen pakettiosoittekor-teja.

Tullin veroraja-asiakkaat merkitsevät lähettäjä- tai vastaanottajatietojen yhteyteen (riippuen siitä kumpi tekee veroselvityksen) sanan TULLI tai TULL ja Tullin antaman verorajanumeron. Samat merkinnät tehdään tulliasiakirjoihin.

Tullin kotitullausasiakkaat merkitsevät lisäksi kirjai-men K tai H. Tulliasiakirjoja ei tarvita. Jos lähettäjä tai vastaanottaja ei ole tullin veroraja-asiakas, arvon-lisävero peritään lähetyksen luovutuksen yhteydes-sä. Tavarán arvo on merkittävä lähetyksen paket-tiosoittekor-ttiin lisätietoja -kenttään tai erilliseen asiakirjaan esim. proformaan. Pakettiosoittekor-tissa on oltava myös lähettäjän allekirjoitus.

1.8 Hinnoittelu ja maksaminen

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

Hinnoittelu perustuu kappaleisiin ja lähetyksen mitattuun painoon tai tilavuuteen riippuen siitä, kumpi on suurempi. Huomioitavaa on se, että paketeissa kuutioehto 1 m³= 250 kg. Vähimmäishinnoittelupaino on 250 g. Lähetyksen hintaan vaikuttavat myös käytetyt lisäpalvelut.

Kuljetusyksiköissä hinnoittelu perustuu kappaleisiin, kuljetusyksikkötyypin oletusrahdituspainoon, kuljetus- ja jakeluvyöhykkeisiin, ja käytettyihin lisäpalveluihin.

Erikseen veloitetaan kulloinkin voimassa oleva polttoainelisä. Itella voi muuttaa polttoainelisen määrää ja sen perustetta. Perusteen muutoksesta tiedotetaan etukäteen mahdollisuuksien mukaan.

Laskutuskausi on yksi viikko ja laskutus tapahtuu sopimusperusteisesti. Erillisen, maksullisen laskuraportin voi tilata laskun yhteydessä joko laskukoh- taisena tai jatkuvana palvelunumerosta 0200 77000

Asiakas voi kotimaan tavarankuljetuspalvelujen tuotesopimuksessa tai tilausvahvistuksessa sopia infokoodien mukaisesta erittelystä laskuunsa. Tarra-, laser- tai lakanaosoitekortteja käyttävän asiakkaan infokoodi on osa osoitekortin lähetystunnusta ja/tai se voidaan antaa EDI-kuljetussanomassa.

Settiosoitekortteja käyttävän asiakkaan infokoodina käytetään asiakkaan osoitekorttitilauksen yhteydessä antamaa viisnumeroista numerosarjaa tai vaihtoehtoisesti asiakkaan pyynnöstä infokoodi muodostetaan automaattisesti osoitekorttien toimituspostinumerosta. Molemmilla menetelmillä haluttu infokoodi liitetään Itellan järjestelmissä toimitettuihin settiosoitekortteihin, infokoodi ei ole luettavissa itse osoitekortista.

1.9 Lähetyksen seuranta

Lähetyksen rekisteröintitiedot ovat tarkistettavissa osoitteesta www.itella.fi/lahetystenseuranta tai asiakaspalvelunumeroista.

Lähetystunnukset rekisteröidään Itellan seurantajärjestelmään. Seurantatapahtumia on vähintään kaksi: vastaanotto lajittelukeskuksessa ja luovutus/luovutusyritys asiakkaalle.

Luovutustieto on nähtävissä Itellan lähetyksen seurantajärjestelmästä jakelupäivää seuraavana työpäivänä. Jakelupäivät arkisin (ma-pe).

1.10 Säilytysaika toimipisteissä

Pakettilähetyksen säilytysaika on lähetyksen toimipisteeseen saapumisviikko, sekä kaksi (2) täyttä kalenteriviikkoa.

Kuljetusyksikkökuljetuksia säilytetään saapumisviikon lisäksi yksi (1) täysi kalenteriviikko. Kuljetusyksikkölähetyksiä säilytetään toimipisteen sijasta jakeluterminaalissa.

VAK/ADR lähetyksiä säilytetään jakeluterminaalissa enintään yksi (1) täysi kalenteriviikko.

Säilytysajan jälkeen lähetyksen palautetaan lähettäjälle Undelivered shipments paketti (Toimipaikkapalautus 14) -lähetyksenä tai Undelivered shipments kuljetusyksikkö (Toimipaikkapalautus 14 Kuljetusyksikkö) -lähetyksenä. Toimitusaika on sama kuin Itella Express Business Day -lähetyksellä. Palautuvan lähetyksen kuljetusmaksu ja mahdollinen lisäpalvelu (erilliskäsiteltävä) laskutetaan alkuperäiseltä maksajalta.

Edellä mainituista säilytysajoista voidaan sopia toisin eri sopimuksesta lähettäjän kanssa.

1.11 Uudelleen kuljettaminen

Uudelleen kuljettamisella tarkoitetaan saman lähetyksen edelleen lähettämistä vastaanottajalle toiseen, kotimaassa sijaitsevaan osoitteeseen.

Lähettäjä tai vastaanottaja voi tilata toimipisteeseen toimitetulle lähetykselle (Itella Economy) kertatilauksena uudelleen kuljetuksen muuhun Itellan toimipisteeseen. Vastaanottajalla voi myös olla Itellan kanssa sopimus edelleenlähettämisestä

Perille toimitettaviin palveluihin ei voi liittää uudelleenkuljetusta.

Uudelleenkuljetus vastaanottajan pyynnöstä on mahdollista vain yhden kerran samalle lähetykselle.

1.12 Palauttaminen lähettäjälle

Jos lähetyksessä on virheellinen tai puutteellinen osoitemerkinä, vastaanottaja kieltäytyy vastaanotamasta tai vastaanottaja ei nouda lähetystä säilytysajan puitteissa, palautetaan lähetys Undelivered shipments paketti (Toimipaikkapalautus 14) - lähetyksenä tai Undelivered shipments kuljetusyksikkö (Toimipaikkapalautus 14 Kuljetusyksikkö) - lähetyksenä.

Palautuvan lähetyksen kuljetusmaksu ja mahdollinen lisäpalvelu (Erilliskäsiteltävä) laskutetaan alkuperäiseltä maksajalta tai asiakkaalta. Jos lähetystä ei pystytä toimittamaan edelleen vastaanottajalle tai palauttamaan lähettäjälle, ohjataan lähetys perille saamattomien lähetysten selvitysprosessiin.

Itella voi hävittää tai myydä perille saamattoman paketin, jonka palauttamisesta ei ole sovittu lähettäjän kanssa tai, jota lähettäjä ei halua lunastaa. Lähetys voidaan hävittää tai myydä aikaisintaan kuuden (6) kuukauden kuluttua siitä, kun lähetyksen saapumisesta on ilmoitettu vastaanottajalle tai palauttamisesta lähettäjälle.

Itellalla on myynnin sijaan oikeus hävittää tavara, jos myynti ei ole mahdollista tai tarkoituksenmukaista. Itella voi myydä tai hävittää tavaran odottamatta lähettäjän ohjeita, mikäli tavara on herkästi pilaantuvaa tai lähetyksen säilytyskustannukset eivät ole kohtuullisessa suhteessa sen arvoon.

1.13 Asiakaspalvelu

Lähetysten seuranta ja Toimitusaikakyselyt osoitteesta www.itella.fi 24 tuntia vuorokaudessa.

Itellan asiakaspalvelu

Yritykset

0200 77000 (pvm/mpm)
Arkisin klo. 8.00 – 18.00

Kuljetustilaukset

Internetin kautta RahtiPrinetistä osoitteesta:
<https://ohjelmat.posti.fi/kuljetustilaus>

0200 92000 (pvm/mpm)
Arkisin klo. 8.00 – 18.00

Sähköpostitse osoitteesta:
kuljetustilaus@itella.com

Kuluttajat

0200 71000 (pvm/mpm)
Arkisin klo. 8.00 – 20.00, lauantaisin klo. 9.00 – 14.00

1.14 Asiakaspalautteet, reklamaatiot ja vahingonkorvaukset

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. Kuluttajan lakisääteiset oikeudet määräytyvät Tiekuljetussopimuslaissa määritellyllä tavalla.

Nämä ehdot eivät vähennä kuluttajan lakisääteisiä oikeuksia.

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. Reklamaatioita ei voi antaa puhelimitse.

Asiakaspalautteen voi tehdä myös kirjeitse seuraavalla osoitteella:

Itella Oyj
Asiakaspalautekeskus
PL 1755
70101 KUOPIO

Vahingonkorvausta on haettava Tiekuljetussopimuslain mukaan viimeistään vuoden kuluessa.

1) kun tavara on vähentynyt tai vahingoittunut tai sen luovutus on viivästynyt, tavarankuljetuspäivästä;

2) kun tavara on kadonnut, kolmenkymmenen päivän kuluttua sovitusta luovutuspäivästä tai, milloin erityistä luovutuspäivää ei ole sovittu, kuudenkymmenen päivän kuluttua siitä, kun rahdinkuljettaja otti tavarankuljetettavakseen; sekä

3) muussa tapauksessa kolmen kuukauden kuluttua kuljetussopimuksen tekemisestä.

Vahingonkorvausohjeita saa Itellan Asiakaspalvelusta tai Itellan verkkosivuilta.

Ellei näissä ehdoissa toisin ole määrätty, Itellan vahingonkorvausvelvollisuus määräytyy Tiekuljetussopimuslain mukaisesti. Itella ei vastaa välillisistä tai epäsuorista vahingoista, kuten ansion tai tuoton menetyksistä, saamatta jääneestä voitosta, korkotappioista tai muista vastaavista taloudellisista vahingoista.

Korvauksen enimmäismäärä lähetyksen vahingoittumisesta, katoamisesta ja vähenemisestä on rajoitettu Tiekuljetussopimuslain mukaisen enimmäiskorvauksen mukaisesti. Korvauksen enimmäismäärä lähetyksen viivästymisestä on Tiekuljetussopimuslain mukaisesti rajoitettu viivästynyttä lähetystä koskevaan kuljetusmaksun (rahdin) määrään.

Kulloinkin voimassa olevat lähetyksiläisohjeet on esitetty Itellan verkkosivuilta.

Asennuspalveluissa (Kohta 5.6) Itellan vastuu on lisäksi kaikissa tapauksissa rajoitettu asennettavan tavarankuljetuksen arvonlisäverottomaan hankintahintaan.

Itellan vastuu Asiakkaalle ei vaikuta lähettäjän ja vastaanottajan väliseen vastuuseen.

2. Kotimaan tavarankuljetuspalvelut

2.1. Pakettikuljetusten painot, mitat, tilavuudet

Enimmäispaino: 35 kg/paketti

Paketti on erilliskäsitteltävä, kun sen yksikin ulottuvuus ylittää enimmäiskoon 120 cm x 60 cm x 60 cm.

Jos enimmäismitat ylittyvät, on Itellalla oikeus periä kustannuksia vastaava hinta.

Itellan toimipisteisiin jätettävien lähetysten enimmäismitat ovat 180cm x 80cm x 60cm eikä niitä voi ylittää.

	Itella Express City	Itella Express Business Day	Itella Economy	Itella Express Flex
Enimmäismitat	120cm x 60 cm x 60 cm	120cm x 60 cm x 60 cm	120cm x 60 cm x 60 cm	120cm x 60 cm x 60 cm
Enimmäismitat "Erilliskäsitteltävä"-lisäpalvelulla	Ei mahdollista	300cm x 80cm x 60cm	180cm x 80cm x 60cm	300cm x 80cm x 60cm
Enimmäispaino	35 kg	35 kg	35 kg	35 kg

2.2 Nouto- ja jakelupalvelu

Lähetykset noudetaan ja/tai jaetaan sovitun aikataulun mukaisesti. Lähetysten on oltava noudettavissa välittömästi sovitun noutoajan alkaessa.

Jakelupalveluun sisältyy asiakkaalle jakeluosoitteeseen osoitettujen lähetysten jakelu sovittoon paikkaan ja sovittoon aikaan, ellei näissä tuote-ehdoissa ole toisin sanottu.

Asiakas on velvollinen huolehtimaan että sovitun aikana lähetysten vastaanottoaikaan on henkilö jolla on oikeus kuitata vastaanotetuksi asiakkaalle saapuvat lähetykset mukaan lukien kirjatut tai muut arvolähetykset. Kirjatut lähetykset tulee olla osoitettu yritykselle. Yksityishenkilölle osoitettuja kirjattuja lähetystyyppejä ei toimiteta nouto- ja jakelupalvelun mukana.

Noutopalveluun sisältyy asiakkaan lähettämien lähetysten nouto ja toimittaminen edelleen valitun Itellan palvelun mukaisin ehdoin.

Jos lähetys ei ole noudettavissa sovitusta paikasta tai sovitulla tavalla tai sovittoon aikaan asiakkaasta johtuvista syistä, Itellalla on oikeus periä hinnaston mukainen maksu odotusajalta tai hukka-ajosta. Asiakkaan on huolehdittava siitä, että lähetys on esitteettömästi noudettavissa sovitusta paikasta.

Nouto- ja jakelupalvelussa ei voi sopia poikkeuksia Itellan palvelukohtaisista ehdoista.

Sopimuksentekohetkellä arvioitujen lähetysmäärien oleellisesti muuttuessa, on asiakas velvollinen ilmoittamaan siitä Itellan yhteyshenkilölle.

Suurten erien kuljettamisesta, kuljetusyksiköiden lisätoimituksista ja palvelun maksuista yhteyshenkilöt sopivat erikseen. Itellalla on oikeus veloittaa oleellisista ja/tai erikseen sovitusta muutoksista lisäveloitus.

Asiakkaan kirjallisesta pyynnöstä palvelu voidaan keskeyttää ilman irtisanomista, keskeytyksen pituus voi olla enintään kaksi kuukautta. Kirjallinen ilmoitus keskeyttämisestä tulee tehdä Itellan asiakaspalveluun vähintään 1 viikko ennen keskeytyksen aloittamista, asiakaspalvelu@itella.com.

Mikäli keskeytysaika on 1-2 kuukautta, asiakkaalta ei veloiteta Nouto-jakelupalvelun kuukausimaksua. Lyhyemmillä keskeytyksillä ei ole vaikutusta kuukausihinnan veloitukseen.

Laskutuskausi on yksi kuukausi ja laskutus tapahtuu sopimusperusteisesti. Palvelun hinta perustuu kuljettavien lähetysten määrään, palvelun suorittamiseen käytettyyn aikaan ja kuljetusmatkaan.

Tyhjät kuljetusyksiköt toimitetaan asiakkaalle nouto-jakelupalvelun mukana.

Sovitusta poikkeavat kuljetusyksikömäärät tilataan erikseen, toimitus tilausta seuraavana työpäivänä nouto-jakelupalvelun mukana. Tilauspäivänä tai erikseen toimitettuna kuljetusyksiköiden toimitus on maksullista.

Tyhjien yksiköiden tilaus tehdään sähköpostilla kuljetustilaus@itella.com tai soittamalla 0200 92000.

2.3 Erillisnouto- ja jakelu

Lähetykset noudetaan ja jaetaan tilauksen mukaisesti. Tilauksen yhteydessä asiakas ilmoittaa asiakasnumeron jakelu- ja/tai nouto-osoitteen sekä tiedot lähetyksistä ja niiden määrästä. Lähetysten on oltava noudettavissa välittömästi sovitun noutoajan alkaessa.

Suurten erien kuljettamisesta, kuljetusyksiköiden lisätoimituksista ja palvelun maksuista yhteyshenkilöt sopivat erikseen. Palvelussa noudatetaan hinnaston hintoja, jotka perustuvat kuljettavien lähetysten määrään. Suurten erien kuljettamisesta ja kuljetusyksiköiden lisätoimituksista yhteyshenkilöt sopivat erikseen. Näissä tapauksissa palvelun hinta perustuu kuljettavien lähetysten määrään, palvelun suorittamiseen käytettyyn aikaan ja kuljetusmatkaan.

Jos lähetys ei ole noudettavissa sovitusta paikasta tai sovitulla tavalla tai sovittoon aikaan asiakkaasta johtuvista syistä, Itellalla on oikeus periä hinnaston mukainen maksu odotusajalta tai hukka-ajosta. Asiakkaan on huolehdittava siitä, että lähetys on es-teettömästi noudettavissa sovitusta paikasta.

2.4 Itella Express Morning paketti

Itella Express Morning – lähetykset, jotka noudetaan lähettäjältä klo. 17.00 - mennessä, kuljetetaan perille vastaanottajalle seuraavaksi työpäiväksi klo. 9.00 -mennessä Toimitusaikakyselyssä määritellyillä alueilla ja yhteysväleillä.

Jakelupäivät arkisin (ma-pe).

Palveluun kuuluu toinen jakeluyritys saman päivän aikana klo. 17.00 -mennessä, jos vastaanottajaa ei tavoiteta ensimmäisellä jakeluyrityksellä. Jos vastaanottajaa, ei tavoiteta toisellakaan jakeluyrityksellä, jätetään saapumisilmoitus. Paketit voi noutaa Itellan toimipisteestä. Lähetykselle on tilattavissa maksullinen uudelleen jakelu.

Toimitusaikasitoumus: Jos Itella ei toimita lähetystä näiden tuote-ehtojen mukaisesti perille, kuljetusmaksu maksetaan takaisin asiakkaan reklamaatioon perustuen.

Lisäpalvelut: Lauantaijakelu, Maksaja muu kuin lähettäjä (EDI pakollinen), Erilliskäsittely (ainoastaan helposti särkyvä).

Lisäpalveluna ostettava lauantaijakelu voidaan toteuttaa Toimitusaikakyselyssä määritetyillä alueilla ja yhteysväleillä.

2.5 Itella Express Business Day paketti

Kotimaan Itella Express Business Day -paketit jotka noudetaan lähettäjältä klo.17.00 -mennessä, kuljetetaan perille vastaanottajalle seuraavaksi työpäiväksi Toimitusaikakyselyssä määritellyillä alueilla ja yhteysväleillä.

Jakelupäivät arkisin (ma-pe). Palveluun kuuluu yksi jakeluyritys.

Jos vastaanottajaa ei tavoiteta, vastaanottajalle jätetään saapumisilmoitus. Lähetysten voi noutaa Itellan toimipisteestä. Lähetykselle on tilattavissa maksullinen uudelleen jakelu.

Toimitusajasta ei sovita ennakolta vastaanottajan kanssa.

Lisäpalvelut: Postiennakko, Maksaja muu kuin lähettäjä (EDI pakollinen), Erilliskäsiteltävä (vain Suomessa).

2.6 Itella Economy paketti

Itella Economy paketit noudetaan lähettäjältä sovittuna ajankohtana viimeistään klo. 17.00 – mennessä tai lähettäjä voi toimittaa paketit Itellan toimipisteeseen siellä ilmoitettuun viimeiseen jättöaikaan mennessä. Mikäli asiakkaalla on nouto- ja jakelupalvelusopimus, määräytyy noudon ajankohta sen mukaan.

Lähetys kuljetetaan osoitekorttiin merkityn osoitteen mukaiseen Itellan määrittelemään toimipisteeseen 1 – 3 työpäivän kuluessa lähettamisestä. Yhteysvälikohtainen toimitusaika on tarkistettavissa Toimitusaikakyselystä.

Saapumisilmoitus jaetaan vastaanottajalle hyllyköinnin jälkeen sähköisesti, tai seuraavalla perusjakelukierroksella. Lähetysten luovutus tapahtuu toimipisteen aukioloaikoina.

Lähetys on noudettavissa toimipisteestä saapumispäivänä klo. 16.00 –jälkeen.

Lisäpalvelut: Postiennakko, Maksaja muu kuin lähettäjä(EDI pakollinen), Erilliskäsiteltävä, Vastaanottajan nimitiedon tallennus, Kirjaaminen.

2.7 Itella Express Flex paketti

Paketit noudetaan lähettäjältä klo 17 mennessä tai erikseen sovittuna ajankohtana. Jakelutermiäni on yhteydessä vastaanottajaan 1-2 työpäivän kuluessa lähetysten lähettamisestä ja sopii lähetysten jakeluaikavälin. Jos vastaanottajaa ei tavoiteta, vastaanottajalle lähetetään yhteydenottoopyyntöviesti.

Paketit jaetaan vastaanottajan osoitteeseen sisälle asti, ulko-oven välittömään läheisyyteen. Yhden henkilön on pystyttävä nokkakärryä apuna käyttäen hoitamaan toimitus ja kohteeseen on oltava esteetön pääsy. Muutoin lähetys puretaan Itellan ajoneuvon välittömään läheisyyteen.

Jakelupäivät arkisin (ma-pe). Suuremmissa kaupungeissa jakelu on mahdollinen arkisin klo 21 asti. Muilla alueilla lähetykset jaetaan perille klo 14 tai 17 mennessä. Postinumerokohtaiset jakeluaajat näkyvät Palvelualuekisteristä. Palveluun kuuluu yksi jakeluyritys.

Jos vastaanottajaa ei tavoiteta osoitteesta, vastaanottajalle jaetaan yhteydenottoopyyntökortti. Lähetykselle on tilattavissa maksullinen uudelleen jakelu tai vastaanottaja voi pyytää paketin noudettavaksi Itellan toimipisteeseen. Kuljetusyksiköitä ei voi pyytää noudettavaksi Itellan toimipisteeseen.

Palvelu toimii Manner-Suomessa paikoissa, joihin on katkeamaton maantieyhteys.

Lisäpalvelut: Postiennakko, Maksaja muu kuin lähettäjä (EDI pakollinen), Erilliskäsiteltävä.

2.8 Itella Express Point

Itella Express Point on erikseen määritellyillä alueilla ja yhteysväleillä saatavilla oleva palvelu. Itella Express Point lähetys toimitetaan osoitekorttiin merkityn osoitteen mukaiseen Itellan määrittelemään toimipisteeseen noudettavaksi lähetyspäivänä klo. 16.00 -mennessä, tai seuraavana arki-aamuna klo. 9.00 -mennessä, tai viimeistään toimipaikan aukioloaikaan mennessä. Yhteysvälit ja toimitusajat on tarkistettavissa Toimitusaikakyselystä ja aukioloajat Toimipaikkakyselystä.

Itella noutaa lähetykset asiakkaalta erikseen sovittavan aikataulun mukaisesti. Itella Express Point -lähetykset tulee yksiköidä erikseen muista lähetyksistä. Jos asiakkaan sopimushintaan ei kuulu lähetysten noutoa, noudosta veloitetään erikseen.

Palvelun käyttö edellyttää EDI-sanomaa ja sähköisen saapumisilmoituksen käyttöä. Saapumisilmoitus toimitetaan saapumispäivänä vastaanottajalle vain tekstiviestillä tai sähköpostitse. EDI-sanomassa on ilmoitettava vastaanottajan matkapuhelinnumero tai sähköpostiosoite.

Lisäpalvelut: Postiennakko, Maksaja muu kuin lähettäjä, Vastaanottajan nimitiedon tallennus, Kirjaaminen.

2.9 Itella Express City

Saman päivän kuljetuspalvelu. Palvelu saatavissa Toimitusaikakyselyssä määritellyillä alueilla. Paketit noudetaan palvelualuekisterin tai asiakkaan kanssa sovittuun aikatauluun mukaan ja jaetaan vastaanottajille saman työpäivän aikana viimeistään klo 17 mennessä.

Jakelupäivät arkisin (ma-pe). Palveluun kuuluu yksi jakeluyritys.

Mikäli vastaanottajaa ei tavoiteta, vastaanottajalle jätetään saapumisilmoitus. Paketit voi noutaa Itellan toimipisteestä. Kuljetusyksiköille voi tilata maksullisen jakelun.

Palvelun käyttö edellyttää EDI-sanoman lähettämistä. Lähetyksen painotieto on ilmoitettava EDI-sanomassa. Mikäli painotietoa ei lähetetä, laskutetaan lähetys tuotteen keskipainon mukaan.

Lisäpalvelut: Maksaja muu kuin lähettäjä, Erilliskäsiteltävä (sisältönsä puolesta).

2.10 Kuriiripalvelu

Asiakas voi tilata käyttöönsä auton ja kuljettajan. Palvelu on tarkoitettu lähikuljetuksiin. Tilauksen yhteydessä asiakas ilmoittaa asiakasnumeron, kuljetettavan tavarankuuden tai tarvittavan ajoneuvon koon, nouto- ja toimitusosoitteet, sekä tiedon tarvitaanko mahdollisesti apumiestä. Tilaukset tehdään Itellan kuljetustilausnumerosta. Työpäivinä klo. 8.00 – 13.00 tehdyissä tilauksissa lähetys noudetaan kahden tunnin kuluessa soitosta Palvelualuekisterissä määritellyillä alueilla.

Hinnoittelu perustuu palvelun suorittamiseen käytettyyn aikaan ja tarvittaessa apumiehen käyttöön. Palvelusta peritään vähintään 30 minuutin aikaveloitus.

2.11 Salkkuposti 9 ja 14

Hinnoitteluperusteena on sovittuun salkkujen määrään perustuva kuukausihinta. Itella toimittaa asiakkaalle salkun ja sen kuljetusasiakirjana toimivan osoitelapun, tilaukset myynnin yhteyshenkilöltä. Salkun enimmäispaino on 5 kg ja mitat 37,5 cm x 43,5 cm x 11,5 cm.

Salkkuposti 9 jaetaan vastaanottajalle seuraavana työpäivä klo. 9.00 mennessä. Salkkuposti 14 jaetaan vastaanottajalle seuraavana työpäivä klo. 14.00 mennessä. Jakelupäivät arkisin (ma-pe). Salkkuposti 9-palveluun kuuluu toinen jakeluyritys saman päivän aikana klo. 17.00 mennessä, jos vastaanottajaa ei tavoiteta.

Palveluun ei voi liittää lisäpalveluja.

2.12 Vaarallisten aineiden kuljetus VAK/ADR

Vaarallisten aineiden kuljetus (VAK/ADR) noudetaan lähettäjältä klo 17.00 mennessä tai erikseen määritellyn aikataulun mukaisesti ja kuljetetaan perille vastaanottajalle (pintateitse) seuraavaksi työpäiväksi Toimitusaikakyselyssä määritellyillä alueilla ja yhteysväleillä.

Jakelupäivät arkisin (ma-pe). Palveluun kuuluu yksi jakeluyritys.

Mikäli vastaanottajaa ei tavoiteta, vastaanottajalle jätetään ilmoitus, jossa pyydetään soittamaan ilmoituksessa mainittuun numeroon. Lähetykselle voi tilata uuden, maksullisen kuljetuksen.

VAK/ADR-lähteykset toimitetaan säilytettäväksi kuljetustermiiniin. VAK/ADR tuotteeseen ei sisälly asiakaspalautusmahdollisuutta.

Palveluun liittyvät rajoitukset

- kiinteät aineet: enintään 30 kg/sisäpakkaus
 - nestemäiset aineet: enintään 30 l/ sisäpakkaus
- Katso myös kohta 1.4. Vaarallisten aineiden kuljetaminen.

Lisäpalvelut: Postiennakko, Monipakettilähetys, Maksaja muu kuin lähettäjä, Erilliskäsiteltävä

2.13 Undelivered shipments paketti (Toimipaikkapalautus)

Alkuperäinen lähettäjä maksaa lähetysten (paketti) kuljetusmaksun sekä mahdolliset lisäpalvelumaksut (erilliskäsiteltävä). Tuote on palautusprosessi perille saamattomien pakettilähetysten palauttamiseen. Lähetys palautetaan osoitekortin lähettäjä-tietojen osoitteeseen, jos:

- lähetystä ei noudeta säilytysajan puitteissa
- voimassa olevaa osoitteenmuutosta ei ole
- lähetyksessä on virheellinen/puutteellinen osoite
- vastaanottaja kieltäytyy vastaanottamasta

Lähteykset toimitetaan takaisin alkuperäiselle lähettäjälle 1-3:ssa työpäivässä (ma-pe).

2.14 Customer returns paketti (Asiakaspalautus)

Lähteykset toimitetaan takaisin vastaanottajalle 1-3:ssa työpäivässä (ma-pe).

Customer returns -paketin lähettäminen tapahtuu Postin myymälöistä tai myyntipisteistä, poikkeuksena kuljetusyksikkönä hinnoiteltava, joka noudetaan tilauksen perusteella määrätyillä alueilla (maksullinen lisäpalvelu). Itella ei vastaa kirjelaatikon välityksellä tai noutopalvelun mukana tulleiden palautusten käsittelystä pakettina.

Jos palautettavan lähetyksen todellinen paino on 2 kg tai alle, sitä voidaan käsitellä myös asiakaspalautuskirjeen ehdoin, ellei kaikkia Customer returns – lähetyksiä ole sopimuksessa määritelty palautuvaksi pakettina. Asiakaspalautuskirjeen kulkua Itellan verkossa ei seurata eikä voida todentaa jälkikäteen.

Laskutus tapahtuu sopimuksessa sovitulta asiakkaalta.

Customer return – paketin osoitekorttina voidaan käyttää valmiiksi lähettäjän tulostamaa Customer return -osoitekorttia, alkuperäistä Itellan osoitekorttia tai Postin myymälöistä ja myyntipisteistä saatavilla olevaa Customer return – settikorttia. Itella vastaa palvelusta ainoastaan palvelun ostaneelle asiakkaalleen, ei lähettäjälle.

Lisäpalvelut: Erilliskäsiteltävä.

3 Kotimaan kuljetusyksikkökuljetuspalvelut

3.1 Kuljetusyksikkökuljetuspalvelusten painot, mitat, tilavuudet

Lähetykset, jotka painoltaan tai kooltaan ylittävät paketin enimmäispainon tai enimmäismitat, kuljetaan kuljetusyksikkölähetyksinä. Kuljetusyksikkö toimitetaan paikkaan, johon Itellan ajoneuvolla on esteetön pääsy. Kuljetusyksikkökuljetukset puretaan laiturille tai muuhun soveltuvaan paikkaan Itellan ajoneuvon välittömään läheisyyteen.

Kuljetusyksiköitä ovat rullakot ja lavat. Alla olevasta taulukosta ilmenevät kuljetusyksiköiden paino- ja mittatiedot.

- Jos lähetykset ylittävät lavan reunat, veloitetaan lähetyksestä 1,5 -kertainen yksikköhinta.
- Jos mitat ylittävät enemmän kuin 50 % lavan mitoista, veloitetaan lähetykset kahtena tai kolmena kuljetusyksikkönä.
- Korkeus maasta saa ylittyä vain jos siitä on asiakkaan kanssa erikseen sovittu. Kuljetus-

yksiköiden on kuitenkin oltava kuljetettavissa Itellan käytössä olevalla kalustolla.

	Rullakko	Teholava	EUR-Lava	FIN-Lava	Huonekalulava (Flex)
<i>Enimmäisbruttopaino kg Business Day, City ja Morning</i>	250	370	1000	1000	Ei saatavana
<i>Enimmäisbruttopaino kg Express Flex</i>	250	370	1000	1000	1000
<i>Enimmäismitat cm</i>	Pituus 81 Leveys 63 Korkeus maasta 210	Pituus 80 Leveys 60 Korkeus maasta 210	Pituus 120 Leveys 80 Korkeus maasta 210	Pituus 120 Leveys 100 Korkeus maasta 210	Pituus 200 Leveys 80 Korkeus maasta 210

Mikäli rullakon paino ylittää 250 kg, on Itellalla oikeus purkaa lähetykset useampaan rullakkoon tai muuhun kuljetusyksikköön. Näin muodostuva lähetykset hinnoitellaan lopullisten yksiköiden mukaan.

Lähetykset tulee olla käsiteltävissä pumppukärryllä ja trukilla. Yksikön painopiste ei saa estää turvallista käsittelyä.

Kuljetusyksikköön on kiinnitettävä Itellan hyväksymä osoitekortti. Kuljetusyksikköön kuuluvat yksittäiset lähetykset on kiinnitettävä asianmukaisesti kuljetusyksikköön käyttämällä sidontapantoja ja tai kiristekalvoa. "Kuljetusyksikkö" -teipin käyttö on suositeltavaa.

Katso myös kohta lähetykset luovuttaminen.

3.2 Itella Express City kuljetusyksikkö

Saman päivän kuljetuspalvelu. Palvelu saatavissa Toimitusaikakyselyssä määritellyillä alueilla. Kuljetusyksiköt noudetaan palvelualuekisterin tai asiakkaan kanssa sovitun aikatalun mukaan ja jaetaan vastaanottajille saman työpäivän aikana viimeistään klo17mennessä.

Jakelupäivät arkipäivinä (ma-pe). Palveluun kuuluu yksi jakeluyritys.

Jos vastaanottajaa ei tavoiteta, vastaanottajalle jätetään kotimaassa soittopyyntökortti. Lähetykselle on tilattavissa uudelleen jakelu soittopyyntökortissa mainitusta puhelinnumerosta.

Palvelun käyttö edellyttää EDI-sanoman lähettämistä. Lähetyksen painotieto on ilmoitettava EDI-

sanomassa.

Lisäpalvelut: Maksaja muu kuin lähettäjä.

3.3 Itella Express Morning kuljetusyksikkö

Itella Express Morning -lähetykset noudetaan lähettäjältä klo. 17.00 - mennessä ja kuljetetaan perille vastaanottajalle seuraavaksi työpäiväksi klo. 9.00 - mennessä Toimitusaikakyselyssä määritellyillä alueilla ja yhteysväleillä.

Jakelupäivät arkisin (ma–pe).

Palveluun kuuluu toinen jakeluyritys saman päivän aikana klo. 17.00 -mennessä, jos vastaanottajaa ei tavoiteta ensimmäisellä jakeluyrityksellä. Jos vastaanottajaa, ei tavoiteta toisellakaan jakeluyrityksellä, jätetään soittopyyntökortti. Lähetykselle on tilattavissa maksullinen uudelleen jakelu soittopyyntökortissa mainitusta puhelinnumerosta.

Toimitusaikasitoumus: Jos Itella ei toimita lähetystä näiden tuote-ehtojen mukaisesti perille, kuljetusmaksu maksetaan asiakkaan reklamaatioon perustuen takaisin, ellei Itellan yleisissä sopimusehdoissa ole toisin todettu.

Lisäpalvelut: Maksaja muu kuin lähettäjä (EDI pakollinen).

3.4 Itella Express Business Day kuljetusyksikkö

Kotimaan Itella Express Business Day- kuljetusyksiköt jotka noudetaan lähettäjältä klo. 17.00 - mennessä, kuljetetaan perille vastaanottajalle (pintateitse) seuraavaksi työpäiväksi Toimitusaikakyselyssä määritellyillä alueilla ja yhteysväleillä.

Jakelupäivät arkisin (ma–pe). Palveluun kuuluu yksi jakeluyritys.

Jos vastaanottajaa ei tavoiteta osoitteesta, vastaanottajalle jaetaan yhteydenottopyyntökortti. Lähetykselle on tilattavissa maksullinen uudelleen jakelu. Kuljetusyksiköitä ei voi pyytää noudettavaksi Itellan toimipisteeseen.

Lisäpalvelut: Postiennakko, Maksaja muu kuin lähettäjä (EDI pakollinen)

3.5 Itella Express Flex kuljetusyksikkö

Itella Express Flex – kuljetusyksiköt noudetaan lähettäjältä klo. 17.00 - mennessä tai erikseen sovittavana ajankohtana ja kuljetetaan perille Itellan jakelu-

terminaaliin palvelualuekisterissä määritellyillä alueilla ja yhteysväleillä 1-2 arkipäivän kuluessa lähettämisestä. Jakelutermiini on yhteydessä vastaanottajaan lähetyksen saapumispäivänä ja sopii jakeluaikavälin. Jos vastaanottajaa ei tavoiteta, vastaanottajalle lähetetään yhteydenottopyyntöviesti

Jos asiakkaalla on nouto- ja jakelupalvelusopimus, määräytyy noudon ajankohta nouto- ja jakelupalvelusopimuksen mukaan. Jakelun ajankohta määräytyy aluekohtaisen toimitusaikamatriisin mukaisesti.

Jakelupäivät arkisin. Suuremmissa kaupungeissa jakelu on mahdollinen arkisin klo 21 asti. Muilla alueilla lähetykset jaetaan perille klo 14 tai 17 mennessä. Postinumerokohtaiset jakeluajat näkyvät Toimitusaikakyselystä.

Palveluun kuuluu yksi jakeluyritys.

Palvelu sisältää lähetyksen purun kuljetusyksiköstä ja jakelun vastaanottajan huoneistoon asti, ulkoven välittömään läheisyyteen.

Periaatteet ja rajoitukset ovat seuraavat:

- Kohteeseen on oltava esteetön pääsy.
- Kuljetusyksikössä olevan yksittäisen kollin maksimipaino voi olla kuitenkin enintään 120 kg, jotta se viedään kotiin asti. Yli 120 kg painavat puretaan vastaanottajan osoittamaan paikkaan, Itellan ajoneuvon välittömään läheisyyteen.
- Vastaanottajan vastuulla on lattioiden riittävä suojaaminen.

Jos vastaanottajaa ei tavoiteta osoitteesta, vastaanottajalle jaetaan yhteydenottopyyntökortti. Lähetykselle on tilattavissa maksullinen uudelleen jakelu. Kuljetusyksiköitä ei voi pyytää noudettavaksi Itellan toimipisteeseen.

Palvelu toimii Manner-Suomessa paikoissa, joihin on katkeamaton maantieyhteys.

Lisäpalvelut: Postiennakko, Maksaja muu kuin lähettäjä (EDI pakollinen), Asennus, Purku pakkauksesta, Kuljetus kierrätykseen.

3.6 VAK/ADR kuljetusyksikkö

VAK/ADR- kuljetusyksiköt jotka noudetaan lähettäjältä klo 17.00 mennessä tai erikseen määritellyn aikataulun mukaisesti ja kuljetetaan perille vastaanottajalle (pintateitse) seuraavaksi työpäiväksi Toimi-

tusaikakyselyssä määritellyillä alueilla ja yhteysväleillä.

Jakelupäivät arkisin (ma–pe). Palveluun kuuluu yksi jakeluyritys.

Mikäli vastaanottajaa ei tavoiteta, vastaanottajalle jätetään ilmoitus, jossa pyydetään soittamaan ilmoituksessa mainittuun numeroon. Lähetyselle voi tilata uuden, maksullisen kuljetuksen.

Palveluun liittyviä rajoituksia:

- kiinteät aineet enintään 30 kg/sisäpakkaus
- nestemäiset aineet: enintään 30 l/sisäpakkaus

Katso myös kohta 1.4. Vaarallisten aineiden kuljetaminen.

Lisäpalvelut: Maksaja muu kuin lähettäjä (EDI – pakollinen).

3.7 Undelivered shipments kuljetusyksikkö (Toimipaikkapalautus kuljetusyksikkö)

Alkuperäinen lähettäjä maksaa palautuvan kuljetusyksikkökuljetuslähetysten kuljetusmaksun sekä mahdolliset lisäpalvelumaksut. Perille saamattomat kuljetusyksikkölähetykset palautetaan alkuperäiselle lähettäjälle Undelivered shipments kuljetusyksikkölähetyksenä.

Lähetys palautetaan osoitekortin lähettäjätietojen osoitteeseen, jos

- lähetystä ei noudeta säilytysajan puitteissa
- lähetyksessä on virheellinen/puutteellinen osoite
- vastaanottaja kieltäytyy vastaanottamasta

Lähetykset toimitetaan takaisin alkuperäiselle lähettäjälle 1-3 työpäivän kuluessa.

3.8 Customer returns kuljetusyksikkö (Asiakaspalautus kuljetusyksikkö)

Lähetysten laskutus tapahtuu sopimuksessa sovitulta asiakkaalta. Kuljetusyksikkönä hinnoiteltavat, yli 35 kg lähetykset noudetaan Toimitusaikakyselyssä määritellyillä alueilla lähetysten maksavan asiakkaan tilauksen perusteella.

Customer returns kuljetusyksikön osoitekorttina voidaan käyttää valmiiksi tulostettua Customer returns osoitekorttia, alkuperäistä Itellan osoitekorttia tai Customer return settikorttia.

Lähetykset toimitetaan takaisin vastaanottajalle 1-3 työpäivän kuluessa.

Itella vastaa palvelusta ainoastaan palvelun ostaneelle Asiakkaalleen, ei lähettäjälle.

4 Lisäpalvelut

Lähetysiin voi liittää kullekin tuotteelle erikseen määritellyistä lisäpalveluista enintään neljä (4) lisäpalvelua. Jos tuotteella on valittu lisäpalvelu, joka ei ole mahdollinen kyseiselle tuotteelle on Itellalla oikeus olla huomioimatta lisäpalvelua.

Tuotekohtaiset lisäpalveluvaihtoehdot on mainittu kunkin tuotteen kuvauksessa.

Merkinnät lisäpalveluista tehdään kollikohtaisesti jokaiseen osoitekorttiin.

4.1 Postiennakko

Itella ohjaa Postiennakkosumman lähettäjän määrämälle tilille 2–4 työpäivän kuluessa lähetysten luovutuksesta.

Lähettäjä vastaa summa-, tili- ja viitetietojen merkinnöistä. Mikäli tilitiedoissa on puutteellisuksia, Itella ei ole vastuussa tilityksen viivästymisestä eikä muista syntyvistä vahingoista.

Maksuliikenteessä ei välitetä tiedonantoja.

1.6.2010 lanseerattussa pakettikortissa on mukana BIC-koodin kenttä.

Postiennakkosumman enimmäismäärä on 8 400 euroa.

Lähetysyserän (edellyttää EDI-tietoja) jokaiseen kolliin kiinnitetään Itellan hyväksymä osoitekortti täydellisenä yksilöivää lähetystunnusta lukuun ottamatta samansisältöisenä. Postiennakon kokonaissumma merkitään jokaiseen lähetysyserän pakettin osoitekorttiin. Settikorttia käytettäessä Postiennakkolisäpalvelu ei ole mahdollinen eräkohtaisena lisäpalveluna.

Lisäpalvelun käyttö monipakettilähetyksissä edellyttää EDI-sanoman lähettämistä Itellalle.

4.2 Maksaja muu kuin lähettäjä

Asiakas voi merkitä pakettikorttiin lisäpalvelun nro 3, ”Maksaja Muu kuin Lähettäjä”, sekä merkitä lähetysten 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 tapahtumienhallintajärjestelmän kautta Itellan laskutukseen. Maksajalla tulee olla voimassa oleva Itellan tavarankuljetuspalveluiden tuotesopimus.

4.3 Erilliskäsiteltävä

Erilliskäsiteltävää lähetystä ei käsitellä koneellisesti. Lähetys voi olla erilliskäsiteltävä sisältönsä tai kokonsa puolesta. Erilliskäsiteltävyydestä ei veloiteta erikseen kuljetusyksikkökuljetuksen yhteydessä.

4.4 Sisältönsä puolesta erilliskäsiteltävä

Helposti särkyvään lähetykseen pitää kiinnittää Itellan hyväksymät tunnuslipukkeet ”Helposti särkyvä”. Tehdaspakkauksien Särkyvä-merkinnät eivät sido Itellaa. Lähetys käsitellään helposti särkyvänä vain, jos lähetyksestä on maksettu helposti särkyvän lähetksen lisämaksu.

Erilliskäsiteltävä paketti tulee aina pakata sisällön edellyttämällä tavalla ja sen tulee kestää kuljetuskuormaus muiden pakettien kanssa. Sisältönsä vuoksi erilliskäsiteltävä-lisäpalvelulla ei voi lisätä Itellan vastuuta vahingoittumisen aiheuttamien kuluksen korvaamisessa. Erilliskäsiteltävyys on lisäpalvelu lähetykselle, joka sisältönsä vuoksi vaatii erilliskäsittelyn.

4.5 Kirjaaminen

Lähetys luovutetaan vain vastaanottajalle tai hänen valtuuttamalleen. Luovutettaessa

- tarkistetaan vastaanottajan henkilöllisyys ja mahdollinen valtakirja.
- tallennetaan järjestelmään vastaanottajan nimi, sosiaaliturvatunnus ja tieto asiakirjasta, josta henkilöllisyys on todettu.

4.6 Lauantaijakelu

Perjantaina lähetetty paketti jaetaan vastaanottajalle arkilauantaisin klo. 14.00 - mennessä Toimitusaikakyselyssä määritellyillä alueilla ja yhteysväleillä. Jos vastaanottajaa ei tavoiteta, tehdään toinen jakeluyritys seuraavana työpäivänä klo. 09.00 - mennessä. Lähetysten osoitekorttiin on merkittävä vastaanottajan puhelinnumero.

4.7 Vastaanottajan nimitiedon tallennus

Vastaanottajan nimitieto tallennetaan luovutusrekisteröinnin yhteydessä lähetysten seurantajärjestelmään. Lähetysten kuittaajan nimi on tarkistettavissa osoitteesta www.itella.fi tai asiakaspalvelunumerosta osoitekortissa olevan lähetystunnuksen perusteella.

4.8 Asennus

Asennuspalvelu on tarkoitettu kotiin kuljetettaville isoille kodinkoneille ja kodinelektroniikan laitteille sekä tietokoneille. Se on lisäpalvelu, jonka voi liittää vain Itella Express Flex Kuljetusyksikköön. Laitteet asennetaan toimituksen yhteydessä käyttökuntoon asiakkaalle. Tarkemmat palvelukuvaukset toimitetaan palvelun käyttöönoton yhteydessä. Lisäpalvelun käyttö edellyttää EDI-sanoman lähettämistä Itellalle.

Asennuspalvelu toimii rajatuilla maantieteellisillä alueilla, suurimmissa kaupungeissa. Lisäpalvelun toimivuus on määritelty postinumeroittain.

Asennukset tehdään arkisin klo 9 – 21 välisenä aikana.

Hintaan vaikuttaa yhdelle vastaanottajalle samalla kertaa asennettavien laitteiden määrä.

Palvelut toimitetaan vastaanottajan kanssa sovittuna ajankohtana ja voimassaolevien palvelukuvausten mukaisesti.

Asennuspalvelun virheestä tulee reklamoida Itellalle mahdollisimman nopeasti. Vastaanottaja voi reklamoida suoraan Itellalle. Itellalla on oikeus ensisijaisesti todeta virhe ja tarvittaessa korjata se.

Itella ei vastaa virheistä, jotka johtuvat kolmannen toiminnasta tai laiminlyönnistä, kuten Asiakkaasta johtuvasta syystä, vastaanottajan huolimattomuudesta tai kodinkoneen tai kalusteen ohjeiden vastaisesta käytöstä, huollon puutteellisuudesta, asiakkaan tekemistä tai teettämistä korjauksista tai muutoksista. Itella ei myöskään vastaa normaalista kulumisesta tai huononemisesta aiheutuneista virheistä, eikä kulutusosien virheistä.

Lisäpalvelu voidaan liittää vain Itella Express Flex kuljetusyksikköön.

4.9 Purku pakkauksesta

Lähetyksen toimituksen yhteydessä lähetys puretaan tehdaspakkauksesta ja pakkausjäte viedään pois. Lisäpalvelu voidaan liittää vain Itella Express Flex kuljetusyksikköön

4.10 Kuljetus kierrätykseen

Kuljetus kierrätykseen on tarkoitettu kuluttajilta tulevan sähkö- ja elektroniikkaromun tai kalusteromun kuljetukseen asianmukaiseen kierrätykseen tai hävitykseen.

Lähetyksen toimituksen yhteydessä Itella ottaa kuluttajalta halutut vanhat laitteet tai huonekalut ja kuljettaa ne asianmukaiseen kierrätykseen tai hävitykseen. Yhtä uutta laitetta tai huonekalua vastaan voi tilata yhden vastaavan tuotteen kuljetuksen kierrätykseen.

Periaatteet ja rajoitukset ovat seuraavat:

- Laitteen on oltava vapaasti otettavissa kuljetettavaksi, irrotettuna kaikista kiinnityksistä, liitoksista ja kytkennöistä
- Yksittäisen kollin painon on vastattava menosuunnan kollin painoa
- Noutopaikkaan on oltava esteetön pääsy
- Vastaanottajan vastuulla on lattioiden riittävä suojaaminen

Palvelun hinta sisältää kuljetuksen kierrätykseen ja huonekalujen osalta myös hävitysmaksun.

Lisäpalvelu voidaan liittää vain Itella Express Flex kuljetusyksikköön.

5 Lisäarvokuljetuspalvelut

Lisäarvokuljetuspalveluihin kuuluu Lisäarvokuljetus paketti ja Lisäarvokuljetus kuljetusyksikkö sekä näihin liitettävät lisäpalvelut, Täsmäpaikkajakelu ja Hyllytyspalvelu.

Lähetykset toimitetaan asiakkaalle pääsääntöisesti seuraavan työpäivän aikana (palvelulupaukseen vaikuttaa vastaanottavan asiakkaan kanssa sovittava toimitusaika).

Palveluun kuuluu yksi jakeluyritys, jonka epäonnistuksessa Itella ottaa yhteyttä tilauksen tehneeseen asiakkaaseen. Uusi jakeluyritys on maksullinen. Jos

vastaanottajaa ei tavoiteta, lähetys palautetaan lähettäjälle ja palautetun lähetyksen kuljetusmaksu ja mahdolliset lisäpalvelumaksut peritään alkuperäiseltä maksajalta.

Nouto- ja jakelupäivät arkisin (ma-pe). Jos tuotteella on valittu lisäpalvelu, joka ei ole mahdollinen kyseiselle tuotteelle on Itellalla oikeus olla huomioimatta lisäpalvelua

5.1 Hyllytyspalvelu

Hyllytyspalvelun sisältö sovitaan asiakaskohtaisesti.

Hyllytyspalvelu -erikoislisäpalvelua käytetään silloin kun lähetys tulee toimittaa tiettyyn paikkaan vastaanottavan asiakkaan tiloissa sekä purkaa pakkauksesta ja laittaa sisältö paikoilleen hyllyyn tms. paikkaan. Hyllytyspalvelu sisältää myös pakkausjätteen pois viemisen ja erikseen sovittaessa myös lisätilauksen tekemisen. Hyllytyspalvelusta ei ole yleis-työohjetta, vaan jokaisesta asiakaskohteesta tehdään yksilöllinen työohje. Työohje tehdään kun Itellan edustaja käy asiakkaan edustajan kanssa asiakaskohteessa tutustumassa kohteeseen. Uusien hyllytyspisteiden aloittamiseen varataan vähintään kaksi viikkoa aikaa, jotta Itella ehtii varata resurssit, käydä tutustumassa kohteeseen ja kouluttaa tarvittavat henkilöt.

5.2 Täsmäpaikkajakelu

Palvelu sisältää lähetyksen jakelun erikseen määriteltyyn yhteen paikkaan, kerrokseen, työhuoneeseen tms.

- Kuljetusyksikkö toimitetaan paikkaan johon sillä on esteetön pääsy (huomioi ovien leveys ja hissinkäyttömahdollisuus).

Itellalla ei ole porraskiipijöitä yms. Erikoisvälineitä ja toimitus hoidetaan yhden henkilön toimesta.

Sisältää ennakkosoiton vastaanottajalle, jolloin sovitaan tarkempi toimituspaikka (huomioi osoitekortin kentän rajallisuus), toimitusaika (kahden tunnin aikaikkuna) ja saadaan mahdolliset ohjeet esim. kulunvalvontaan liittyen.

Sovittaessa sisältää myös pakkauksesta purkamisen ja pakkausjätteen poisviemisen, purku merkitään osoitekorttiin.

Palveluun kuuluu lähetyksen purku kuljetusyksiköstä

- Alle 35 kiloa painava kolli puretaan kuljetusyksiköstä ja toimitetaan määriteltyyn paikkaan. 35-85 kiloa painava kolli siirretään

apuvälineellä (nokkakärry) paikkaan johon on apuvälineellä esteetön pääsy. Yli 85 kiloa painava kolli puretaan mahdollisuuksien mukaan kuljetusyksiköstä työntämällä, yksikön välittömään läheisyyteen.

6 Muu työ – palvelut

6.1 Kopio vastaanottajan kuittauksesta

Asiakkaan tilauksesta Itella toimittaa sähköpostilla tai 1. lk:n kirjeessä osoitekorttiin merkittyyn osoitteeseen kopion osoitekortista, jossa vastaanottajan/tai hänen puolestaan toimineen henkilön kuittaus.

6.2 Muutokset jo lähetetyn lähetyksen tietoihin

Lähtettäjä voi kirjallisesti pyytää muutoksia jo lähetetyn lähetyksen tietoihin niin kauan kun lähetyks on Itellan hallussa. Muutospyyntö on maksullinen.

Lähtettäjä voi pyytää:

- muuttamaan lähetykseen merkittyä ennakkosummaa, poistamaan tai lisäämään sen
- muuttamaan lähetyksen luovutusehtoa (=poistamaan/lisäämään henkilökohtaisesti luovuttamisen)
- palauttamaan lähetyksen välittömästi muuttamaan vastaanottajan nimen ja/tai osoitteen
- muuttamaan tilinumeron
- pidentämään säilytysaikaa enintään 14 kalenteripäivää (vain pakettiliikenteessä, ei mahdollista kirje- eikä lähtevässä kansainvälisessä liikenteessä)
- jakelua perille vastaanottajalle toimipisteestä noudettavalle lähetykselle (vain kotimaan liikenteessä)

6.3 Terminaalityö

Asiakkaan kanssa sovitaan mitä eri tehtäviä Itellan terminaaleissa tehdään. Eri tehtäviä ovat mm.

- ylilaputus Itellan osoitekorteille
- uudelleen pakkaus
- konttien purku
- lähetysten siirtäminen kuljetusyksiköille
- ym. vastaavat tehtävät

6.4 Itellan tuottaman osoitekortin lisämaksu

Sopimusasiakkaan kollista periään lisämaksu, mikäli kuljetusasiakirjana käytetään Itellan tuottamaa

- Osoitekorttia tai
- Kolli on ylilaputettu Itellan tuotantoprosessiin soveltuvaksi

Lisämaksua ei peritä kuluttaja-asiakkaalta eikä toimipaikkapalautuksista

6.5 Kollin tietojen muuttaminen tai manuaalisen tiedonkeruun lisämaksu

Sopimusasiakkaalta peritään lisämaksu

- manuaalisesta tiedonkeruusta, mikäli asiakkaan kanssa on sovittu EDI-sanoma toimitamisesta, mutta sitä ei asiakkaasta aiheutuvista syistä ole käytettävissä kollia käsiteltäessä
- mikäli kollin tietoja joudutaan korjaamaan manuaalisesti esim. tuottamaan uusi Kolli-ID tai muuttamaan laskutustietoja

6.6 Veloitus muusta työstä

Veloitusta käytetään seuraavissa tilanteissa:

- Postiennakkomaksun selvitystyö (Postiennakkomaksun selvittelytyöllä tarkoitetaan tässä kuvauksessa kotimaan postiennakkomaksuihin (tilillepano) liittyvää selvittelytyötä. Postiennakkolähetyksen katoamisesta tehdään erillinen tiedustelu)
- Muu sovittu selvittelytyö
- Aiheeton tai viivästynyt (yli 3 kk) selvitystyö
- Muu ylimääräinen työ
- Tilauksen perusteella tehdystä turhasta nou-to- tai jakeluyrityksestä
- Muusta ylimääräisestä työstä kuljetuksen/toimituksen yhteydessä, kuten sisään kanto vastaanottajan pyynnöstä, silloin kun se on aikataulullisesti mahdollista
- Ylimääräinen odotus noudon tai jakelun yhteydessä

7 Sähköinen tiedonsiirto Itellan tavarankuljetus-palvelujen käytössä

Sähköinen tiedonsiirto koskee asiakkaan lähetyksiä koskevien tietojen toimittamista Itellalle, esim. kuljetussanomien toimittamista tai vastaavia asioita.

Sähköisestä tiedonsiirrosta tulee sopia erikseen. Ellei toisin ole sovittu, sähköisessä tiedonsiirrosta noudatetaan Itellan yleisiä sopimusehtoja.

Sähköinen tiedonsiirto otetaan käyttöön luomalla asiakkaan ja Itellan järjestelmien välille EDI-yhteys.

Asiakas voi ottaa sähköisen tiedonsiirron käyttöönsä myös rekisteröitymällä Itellan tarjoaman tulostusohjelman (Prinetti) käyttöliittymän käyttäjäksi.

EDI – tiedot tulee toimittaa Itellalle aikaisintaan kaksi (2) viikkoa ennen noutoa ja viimeistään ennen noutokuljetuksen alkamista. Kuljetustietojen toimitaminen Itellalle näiden ehtojen mukaisesti on maksuton palvelu.

Muista sähköiseen tiedonsiirtoon liittyvistä palveluista veloitetaan Asiakkaalta palvelun käytön mukaan Itellan hinnastossa mainitut maksut.

7.1 GSM-numero ja sähköiset yhteystiedot EDI-sanomassa

Asiakkaan tulee toimittaa Itellalle palvelussa sovittujen tietojen lisäksi vastaanottajan gsm-puhelimen numero ja muut palvelun suorittamiseksi tarvittavat tiedot palvelukuvauksissa määritellyssä muodossa.

Lähettiläjä vastaa siitä, että lähettäjällä on oikeus kerätä ja käyttää vastaanottajien yhteystietoja sähköisten saapumisilmoitusten lähettämiseen.

Asiakkaan on yhteystietojen keräämisen yhteydessä asianmukaisesti informoitava vastaanottajat, joilta yhteystietoja pyydetään, yhteystietojen keräämisen ja käyttämisen merkityksistä ja seurauksista. Asiakkaan on informoitava vastaanottajaa mm. mahdollisuudesta kieltäytyä vastaanottamasta tekstiviestejä.

Asiakkaan on lisäksi informoitava vastaanottajia palvelussa erikseen sovitusta asioista.

Asiakas vastaa Itellalle ilmoittamiensa tietojen (kuten vastaanottajan gsm-numero) oikeellisuudesta. Palvelu toteutetaan Itellalle ilmoitettujen tietojen perusteella. Itella ei tarkista Itellalle toimitettujen tietojen oikeellisuutta eikä korjaa tietoja. Itella ei myöskään tallenna tai ylläpidä rekisteriä gsm-numeroista tai muista asiakkaan ilmoittamista tiedoista.

7.2 Sähköiseen tiedonsiirtoon perustuvat palvelut

7.2.1 Ennakoilmoitus saapuvasta lähetyksestä

Palvelua voi käyttää vain, jos siitä ja sähköisestä tiedonsiirrosta on erikseen sovittu asiakkaan ja Itellan välillä.

Lähetyksen vastaanottajalle toimitetaan tekstiviestinä ennakoilmoitus saapuvasta lähetyksestä. Ennakoilmoituksessa tiedotetaan lähetyksen lähettäjä, lähetystunnus ja mahdollinen postitunnus. Ennakoilmoituksella vastaanottaja saa myös tietoonsa kellonajan ja päivämäärän, milloin lähetys on noudettavissa sekä Itellan toimipisteen, josta lähetyksen voi noutaa tai vastaanottajan osoitteen mihin lähetys toimitetaan.

Lähettiläjä vastaa oikean gsm-numeron välittämisestä Itellalle ja siitä, että vastaanottajan numeroon voidaan lähettää tekstiviesti. Lähettiläjä vastaa myös vastaanottajan informoimisesta, että ulkomailla vastaanotettujen viestien ulkomaanveloitussuosuuksien vastuu on vastaanottajan vastuulla.

Ennakoilmoitusta ei voi liittää Itella Express Flex -palveluun. Ennakoilmoitusta ja lisäpalveluja Mak-saja muu kuin lähettäjä ja/tai Kuljetusyksikkö ei voi käyttää samanaikaisesti. Ennakoilmoitusta ei voi liittää Ahvenanmaalle eikä suurasiakaspostinumeron osoitettuihin lähetyksiin.

7.2.2 Saapumisilmoitus

Palvelua voi käyttää vain, jos siitä ja sähköisestä tiedonsiirrosta on erikseen sovittu asiakkaan ja Itellan välillä.

Lähetyksen vastaanottajalle toimitetaan vastaanottajan valinnan mukaan joko fyysisenä kirjeenä tai sähköisenä kirjeenä NetPostiin. NetPostiin toimittaminen edellyttää vastaanottajan rekisteröitymistä NetPostin käyttäjäksi ja valintaa saapumisilmoituksen vastaanottamisesta sähköisenä kirjeenä.

Saapumisilmoituksessa kerrotaan lähetyksen lähettäjä, lähetystunnus ja mahdolliset lisäpalvelut (Postitunnus, Kirjaaminen).

Saapumisilmoituksella vastaanottaja saa myös tietoonsa Itellan toimipisteen osoitteen ja aukioloajan. Vastaanottajalle ei toimiteta lähetykseen mahdollisesti kiinnitetyn osoitekortin saapumisilmoitusosaa.

Saapumisilmoitus voidaan liittää ainoastaan Itella Economy -palveluun. Saapumisilmoitusta ei voi liittää Ahvenanmaalle eikä suuriasiakaspostinumeroon osoitettuihin lähetyksiin.

7.2.3 Toinen (2.) saapumisilmoitus

Palvelua voi käyttää vain, jos siitä ja sähköisestä tiedonsiirrosta on erikseen sovittu asiakkaan ja Itellan välillä.

Lähetyksen vastaanottajalle toimitetaan 2. saapumisilmoitus lähettäjän valinnan mukaan joko tekstiviestinä, fyysisenä kirjeenä tai sähköisenä kirjeenä NetPostiin, jos vastaanottaja ei ole noutanut lähetystä Itellan toimipisteestä 9 päivän kuluessa sen saapumisesta.

Kirjeenä toimitettavassa 2. saapumisilmoituksessa kerrotaan lähetyksen lähettäjä, lähetystunnus, mahdolliset lisäpalvelut (Postiennakko, Kirjaaminen) ja viimeinen säilytyspäivä.

2. saapumisilmoituksella vastaanottaja saa myös tietoonsa Itellan toimipisteen osoitteen ja aukioloajan.

Tekstiviestinä toimitettavassa 2. saapumisilmoituksessa kerrotaan lähetyksen lähettäjä, lähetystunnus, mahdollinen postiennakkosumma, viimeinen säilytyspäivä ja noutotoimipaikka.

Lähettäjä vastaa oikean gsm-numeron välittämisestä Itellalle ja siitä, että vastaanottajan numeroon voidaan lähettää tekstiviesti. Lähettäjä vastaa myös vastaanottajan informoisesta, että ulkomailla vastaanotettujen viestien ulkomaanveloitussuos on vastaanottajan vastuulla.

