



Produktvillkor för inrikes godstransporttjänster för avtalskunder från och med den 1 juni 2011

Itella Posten Ab

Kundtjänst

PB 6, 00011 ITELLA

0200 77000 (på finska)
0200 75000 (på svenska)

Hemort: Helsingfors
FO-nummer 0109357-9,
VAT-kod FI01093579

INRIKES GODSTRANSPORTTJÄNSTER	3
1. PRODUKTERNAS ALLMÄNNA EGENSKAPER	4
1.1. Användning av Itellas lastbärare	4
1.2. Inlämning av försändelser för transport	4
1.3. Allmänna begränsningar	4
1.4. Transport av farliga ämnen	4
1.5. Överlämning av försändelser	5
1.6. Leveranstid	5
1.7. Transportdokument	6
1.8. Prissättning och betalning	7
1.9. Försändelseuppföljning	7
1.10. Förvaringstid på verksamhetsställen	7
1.11. Ny transport	8
1.12. Returering till avsändaren	8
1.13. Kundtjänst	8
1.14. Kundrespons, reklamationer och skadestånd	9
2. INRIKES GODSTRANSPORTTJÄNSTER.....	9
2.1. Vikt, mått och volym för pakettransporter	9
2.2. Avhämtnings- och utdelningstjänst.....	10
2.3. Separat avhämtning och utdelning.....	10
2.4. Itella Express Morning paket.....	11
2.5. Itella Express Business Day paket.....	11
2.6. Itella Economy paket.....	11
2.7. Itella Express Flex paket.....	12
2.8. Itella Express Point	12
2.9. Itella Express City.....	12
2.10. Kurirtjänst.....	13
2.11. Portföljpost 9 och 14.....	13
2.12. Transport av farliga ämnen TFÄ/ADR	13
2.13. Undelivered shipments paket (Retureras till avsändaren).....	13
2.14. Customer returns paket (Kundretur).....	14
3 INRIKES LASTBÄRARTRANSPORTTJÄNSTER	14
3.1. Vikt, mått och volym för lastbärrtransporter.....	14
3.2. Itella Express City lastbärare	15
3.3. Itella Express Morning lastbärare.....	15
3.4. Itella Express Business Day lastbärare.....	15
3.5. Itella Express Flex lastbärare.....	15
3.6. Lastbärare TFÄ/ADR	16
3.7. Undelivered shipments lastbärare (Retureras till avsändaren lastbärare)	16
3.8. Customer returns lastbärare (Kundretur lastbärare)	16
4 TILLÄGGSTJÄNSTER	17
4.1. Postförskott	17
4.2. Betalaren någon annan än avsändaren.....	17
4.3. Specialhantering.....	17
4.4. Specialhantering utifrån innehållet.....	17
4.5. Rekommendation.....	18
4.6. Lördagsutdelning.....	18
4.7. Registrering av mottagarens namnuppgift	18
4.8. Installation.....	18
4.9. Uppackning	18
4.10. Transport till återvinning.....	18
5 MERVÄRDESTRANSPORTTJÄNSTER	19
5.1. Hyllsorteringstjänst.....	19
5.2. Exaktortsutdelning.....	19
6 ANNAT ARBETE-TJÄNSTER.....	20
6.1. Kopia av mottagarens kvittering.....	20
6.2. Ändringar av uppgifter på en redan avsänd försändelse	20
6.3. Terminalarbete.....	20
6.4. Tilläggsavgift för av Itella producerat adresskort.....	20
6.5. Ändring av kollits uppgifter eller tilläggsavgift för manuell datainsamling	20
6.6. Debitering av annat arbete	20
7 ELEKTRONISK DATAÖVERFÖRING VID ITELLAS GODSTRANSPORTTJÄNSTER.....	21
7.1. GSM-nummer och elektroniska kontaktuppgifter i EDI-meddelandet.....	21
7.2. Tjänster som bygger på elektronisk dataöverföring.....	21
7.2.1. Förhandsmeddelande om ankommande försändelse	21
7.2.2. Ankomsttavi.....	22
7.2.3. Andra (2:a) ankomsttavi.....	22

INRIKES GODSTRANSPORTTJÄNSTER

Dessa produktvillkor tillämpas på inrikes godstransporttjänster till avtalskunder hos Itella Posten Ab och bolag inom Itellakoncernen (nedan Itella). I produktvillkoren preciseras de allmänna och försändelseslagsspecifika produktvillkoren och egenskaperna i inrikes godstransporttjänster för avtalskunder. Produkternas allmänna egenskaper gäller alla tjänster ifall inget annat anges för en viss tjänst.

Om införandet av de tjänster som nämns i dessa produktvillkor ska avtalas separat i produktavtalet för godstransporttjänster eller på annat sätt skriftligt.

Väsentliga ändringar i tjänsten meddelas kunden minst en månad innan ändringarna träder i kraft.

Utöver produktvillkoren följs avtalet mellan kunden och Itella samt Itellas allmänna avtalsvillkor för företagskunder såvida inte annat bestäms i lagen om vägbefordringsavtal (345/1979). Utöver de ovan nämnda tillämpas lagstiftningen om transport av farliga ämnen.

1. Produkternas allmänna egenskaper

1.1. Användning av Itellas lastbärare

Lastbärare som Itella äger (postbehållare, rullpallar och lådor) får användas endast för Itellas inrikes transporter, om detta avtalats med kunden. Lastbärarna får inte användas i Inrikes frakt, utrikestransporter, för andra företags transporter eller i kundens interna verksamhet.

Itella har inget pallbytessystem och levererar inte lastpallar.

Kunden får utan debitering tillgång till högst det avtalade antalet av Itellas lastbärare för en vecka. Lastbärarna kan överlämnas till kundens förfogande endast om kunden har returnerat de lastbärare som denne tidigare har haft i bruk.

Itella har rätt att följa och övervaka användningen av lastbärare, hämta lastbärare som kunden inte har återlämnat och fakturera en avtalsenlig avgift. Itella har även rätt att genomföra kontroller i kundens lokaler för uppföljning av användningen av lastbärare.

Kunden ansvarar för de lastbärare som kunden har hämtat eller som har levererats till kunden och för användningen av dem. Om lastbärare används i strid med dessa villkor eller avtalet har Itella rätt att beslagta dessa lastbärare. Om en lastbärare skadas, försvinner eller används i strid med avtalet har Itella rätt att debitera kunden en ersättning som motsvarar priset för en ny lastbärare.

Kunden ska meddela Itella via servicenumret för transportbeställningar om de Itellas lastbärare som finns hos kunden men som inte behövs. Då avhämtar Itella de extra lastbärarna inom en avtalad tid. Kunden är också skyldig att meddela om lastbärare för vilka daglig leverans har avtalats, men som inte behöver levereras.

1.2. Inlämning av försändelser för transport

Med "försändelse" avses ett i transportdokumentet antecknat gods eller godsparti som en avsändare samtidigt sänder från ett visst ställe till en mottagare på ett annat ställe.

Försändelserna hämtas enligt ett separat avtal eller utifrån en engångsbeställning. Alternativt kan de lämnas till det verksamhetsställe som anges i avtalet. Lastbärare får inte lämnas på verksamhetsställena. En engångshämtning som önskas på beställningsdagen ska i regel beställas före kl. 12.00. Itellas transportbeställningsnummer tar emot beställningarna och bekräftar hämtningstidpunkten.

1.3 Allmänna begränsningar

Itellas allmänna begränsningar för företagskunder (som pengar, värdepapper, farliga ämnen) och andra gällande begränsningar framgår av Itellas gällande allmänna avtalsvillkor för företagskunder. <http://www.itella.fi/svenska/priserochinstruktioner/adress-forsandelse-ochportoanteckningar/>

1.4 Transport av farliga ämnen

Vid transport av farliga ämnen följs gällande TFÄ-lagstiftning. **Avsändaren** svarar för att ämnena och föremålen är rätt klassificerade och att förpackningarna, anteckningarna och transportdokumenten motsvarar klassificeringen. Försändelser som innehåller farliga ämnen ska därtill märkas med Itellas TFÄ-tejp och dokumentet med TFÄ-uppgifterna ska lämnas i två exemplar. Om en väsentlig brist upptäcks i någon av de ovan nämnda faktorerna eller om försändelsen läcker, avbryts transporten för den tid som bristen eller felet korrigeras. Itella ansvarar då inte för att den avtalade servicenivån för transporten uppnås.

De farliga ämnen och föremål som kunden har för avsikt att transportera går igenom före transporten tillsammans med Itellas TFÄ-säkerhetsrådgivare. På så sätt säkerställs att

ämnena eller föremålen kan transporteras, och kunden får instruktioner vid behov.

I samband med transportbeställningen ska kunden uppge UN-numret och det officiella namnet, som vid behov kompletteras med det tekniska namnet, på ämnet eller föremålet som klassificeras som farligt. Därtill ska klassificeringen (klass och förpackningsgrupp eller, om den inte har definierats, klassificeringskoden) och volymen av det farliga ämnet anges. På detta sätt säkerställs att den chaufför som hämtar försändelsen har det ADR-körtillstånd som eventuellt behövs och den säkerhetsutrustning som lagen kräver. Motsvarande uppgifter ska anges i lagstadgad form även i det separata TFÄ-dokumentet. TFÄ-dokumentet ska ges så, att minst ett exemplar följer med försändelsen och chauffören har ett annat i hytten under hela transporten.

Itella transporterar inte ämnen som tillhör transportkategori 0 och 1 i frigränstabellen, och inte heller ämnen som hör till klasserna 1 (sprängämnen, exklusive 1.4S), 4.2 (självantändande ämnen) och 7 (radioaktiva ämnen). Undantag utgör kurirtransporter, om vilka avtalas separat.

1.5 Överlämning av försändelser

Försändelserna levereras till den adress som har antecknats på adresskortet eller till Itellas verksamhetsställe enligt tjänstevillkoren/servicenivån som valts.

Lastbärare överlämnas inte från Itellas verksamhetsställen.

Om försändelsen omfattar utdelning till mottagaren, transporteras försändelsen till mottagarens adress om Itellas fordon kan köra dit obehindrat. Annars till ett ställe hos mottagaren dit Itellas fordon obehindrat kan köra.

Lastbärrartransporter lossas på en lastbrygga eller annat lämpligt ställe intill transportfordonet.

Flyttningen av försändelsen till ett annat ställe är en avgiftsbelagd tjänst (se 1.11).

I tjänsten Itella Express Flex levereras försändelserna till mottagarens lägenhet, med vissa begränsningar (se 3.5).

Försändelser som ska hämtas på verksamhetsstället, med undantag för rekommenderade försändelser, överlämnas till den person som uppvisar ankomstavi eller till den som på posten frågar efter försändelsen med den identifierande försändelsekoden. Itella har rätt att kontrollera identiteten hos den person som hämtar en försändelse.

Försändelser som delas ut till mottagarens adress överlämnas till den person som anträffas på leveransadressen. En rekommenderad försändelse överlämnas endast till den person som antecknats som adressat, eller en person som denne befullmäktigat.

Försändelsen överlämnas mot kvittering.

1.6 Leveranstid

Leveransdagen är i allmänhet den första vardagen efter postningsdagen. Transportsträckans längd påverkar leveranstiden. Till vissa områden är leveranstiden två dagar, i trafiken mellan ytterområden tre vardagar efter postningsdagen. Försändelsernas utdelningsområden har preciserats utgående från tjänst och postnummer.

Genom leveranstidsförfrågan (inrikes försändelser) kan man kontrollera om den valda servicenivån är möjlig. Servicelöfte och leveranstider:

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

Undelivered shipments (Returneras till avsändaren) och Customer returns (Kundretur) har leveranstider på 1–3 vardagar. Itella Express Morning transporteras enligt servicenivån Itella Express Business Day om den valda tjänsten inte går att genomföra på distansen i fråga eller inom adressatens postnummerområde.

Om den valda tilläggstjänsten inte är tillgänglig för den önskade tjänsten, kan försändelserna transporteras enligt servicenivån för Itella Express Business Day eller Itella Economy.

Vid transport av farliga ämnen kan Itella avvika från den beställda tjänsten, om personsäkerheten eller transporternas säkerhet så kräver.

1.7 Transportdokument

Med transportdokument avses det paketadresskort (setadresskort, självhäftande adresskort och extra stora adresskort), som förutom den styrande och identifierande egenskapen även fungerar som faktureringsdokument.

Paketadresskort som är försedda med Itellas firmabeteckning är avgiftsfria, och de får endast användas för Itellas tjänster.

Itella levererar inte extra stora adresskort eller självhäftande adresskort utan firmabeteckning till kunden och ansvarar inte för kostnaderna för dessa.

Setadresskort för Itellas inrikes godstransporttjänster är avgiftsbelagda och saknar returrätt.

Försändelserna ska förses med paketadresskort som är godkända av Itella. Kunden svarar för att försändelsen är försedd med ett korrekt ifyllt transportdokument som är godkänt av Itella.

Transportdokumenten/försändelserna måste vara försedda med tillräckliga och tydliga adressuppgifter samt anteckningar om önskade tilläggstjänster.

Varje kolli i godsförsändelsen ska vara försett med adressanteckningar och en anteckning om det totala antalet kollin i försändelsen. Kunden svarar för de uppgifter som antecknats på transportdokumenten samt för betalningen av transportavgifterna och övriga motsvarande avgifter.

Itella har rätt att ändra anteckningarna på adresskortet om dessa är bristfälliga eller står i strid med försändelsen. Kunden kan beställa paketadresskort och det postningsmaterial som

hänför sig till tjänsternas egenskaper (t.ex. produktkodsetiketter och ömtåligt-märken) från kundtjänsten på numret 0200 75000, om inte annat har avtalats med Itella.

Paketadresskort kan endast levereras till kunder med ett giltigt produktavtal för inrikes godstransporttjänster. Paketadresskort levereras endast till de adresser som nämns i kundens avtal.

Då avtalet upphör får setadresskort för inrikes trafik inte längre användas. Om kunden efter avtalets upphörande använder Itellas transportdokument har Itella rätt att fakturera kunden för användningen av tjänsterna.

Kunden ska beställa de önskade tilläggstryckningarna för paketadresskortet från ett tryckeri som kunden själv väljer, och stå för de kostnader som detta medför. Mer information om tryckerier som utför tilläggstryckning av Itellas paketadresskort lämnas på Itellas kundservicenummer.

Itellas avtalskunder får avgiftsfritt en licens för Itellas utskriftsprogram Prinetti, som skriver ut självhäftande adresskort. Efter att kundavtalet med Itella upphört förutsätter vi att utskriftsprogrammet inte används för Itellas tjänster.

Kunden ska ha tillstånd från Itellas Transporttjänster för att få använda självhäftande eller extra stora adresskort som skrivs ut med andra program än Itellas utskriftsprogram Prinetti. Mer information om detta ges av Itellas kontaktperson. Kunden svarar för att försändelsekoden på det utskrivna paketadresskortet inte upprepas med samma innehåll inom ett år från den första användningen.

I trafiken till Åland används Itellas paketadresskort för inrikes trafik.

Tullens skattegränskunder antecknar ordet TULL eller TULLI samt det av Tullen angivna skattegränsnumret i anslutning till avsändar- eller adressatuppgifterna (beroende på vilkendera som gör skatteutredningen). Samma anteckningar görs på tullhandlingarna.

Tullens hemförtullningskunder antecknar dessutom bokstaven K eller H. Inga tullhandlingar behövs. Om avsändaren eller adressaten inte är skattegränskund vid tullen debiteras mervärdesskatt när försändelsen överlämnas. Varans värde ska antecknas i fältet tilläggsuppgifter på paketadresskortet eller på ett separat dokument, t.ex. proforma. Paketadresskortet ska också undertecknas av avsändaren.

1.8 Prissättning och betalning

Itella samlar in faktureringsuppgifterna per kolla via ett automatiskt datasystem. Prissättningen och faktureringen av tjänsterna baserar sig på de uppgifter som Itella har samlat in. Itella har rätt att debitera de avtalade priserna och avgifterna av kunden även om kunden inte har antecknat de uppgifter som Itella förutsätter på försändelserna eller adresskortet, eller då det inte är möjligt att erhålla faktureringsuppgiften via det automatiska datasystemet.

Prissättningen baserar sig på antalet försändelser och försändelsens uppmätta vikt eller volym, beroende på vilken som är större. Det bör observeras att kubikvillkoret för paket är $1 \text{ m}^3 = 250 \text{ kg}$. Minimiprissättningsvikten är 250 g. Försändelsens pris påverkas också av de tilläggstjänster som används. För lastbärare baseras prissättningen på antalet lastbärare, lastbärartyp, standardfraktsättningsvikt, transport- och utdelningszoner och använda tilläggstjänster.

Separat debiteras vid respektive tidpunkt gällande bränsletillägg. Itella kan ändra storleken på bränsletillägget och grunden för detta. I mån av möjlighet informeras kunderna om en ändring av grunden för bränsletillägget på förhand.

Faktureringsperioden är en vecka och faktureringen sker på avtalsbasis. En separat avgiftsbelagd fakturarapport kan beställas i anslutning till fakturan antingen fakturaspecifikt eller fortlöpande på servicenummer 0200 77000.

I produktavtalet för inrikes godstransporttjänster kan kunden avtala om

specifikation enligt infokoder på kundens faktura. För en kund som använder självhäftande adresskort, laseradresskort eller extra stora adresskort är infokoden en del av adresskortets försändelsekod och/eller kan den anges i EDI-transportmeddelandet.

För en kund som använder setadresskort är infokoden den nummerserie med fem siffror som kunden har angett i samband med beställningen av adresskort, alternativt kan infokoden på kundens begäran bildas automatiskt av leveranspostnumret på adresskortet. Med båda metoderna kan den önskade infokoden fogas till setadresskortet i Itellas system. Infokoden kan inte avläsas från själva adresskortet.

1.9 Försändelseuppföljning

Försändelsernas registreringsuppgifter kan kontrolleras på adressen www.itella.fi/lähetystenseuranta eller hos Itellas kundservice.

Försändelsekoderna registreras i Itellas uppföljningssystem. Minst två händelser följs upp: mottagning i sorteringscentralen och överlämningen/överlämningsförsöket till kunden.

Överlämningsuppgiften kan ses i Itellas system för försändelseuppföljning följande vardag efter utdelningsdagen. Utdelning sker vardagar (mån–fr).

1.10 Förvaringstid på verksamhetsställen

Paketförsändelser förvaras på försändelsens verksamhetsställe ankomstveckan och två (2) hela kalenderveckor.

Lastbärartransporter förvaras en (1) hel kalendervecka utöver ankomstveckan. Lastbärförsändelser förvaras i en utdelningsterminal i stället för på verksamhetsstället.

TFÄ/ADR-försändelser förvaras högst en (1) hel kalendervecka i utdelningsterminalen.

Efter förvaringstiden returneras försändelsen till avsändaren som ett Undelivered shipments-paket (Returneras till avsändaren 14) eller en Undelivered shipments-lastbärare (Returneras till avsändaren 14 Lastbärare). Leveranstiden är densamma som för Itella Express Business Day-försändelser. Transportavgiften för en returnerad försändelse och eventuell tilläggstjänst (specialhantering) faktureras den ursprungliga betalaren.

Avvikelser från de ovan nämnda förvaringstiderna kan göras genom ett separat avtal med avsändaren.

1.11 Ny transport

Med ny transport avses vidareändring av samma försändelse till adressaten, till en annan inrikes adress.

För en försändelse (Itella Economy) som har levererats till ett av Itellas verksamhetsställen kan avsändaren eller mottagaren som en engångsbeställning beställa en ny transport till ett annat av Itellas verksamhetsställen. Adressaten kan även ha ett avtal med Itella om eftersändning.

Ny transport kan inte kombineras med tjänster som levereras hos kunden.

Ny transport på adressatens begäran är möjlig endast en gång för en och samma försändelse.

1.12 Returnering till avsändaren

Om försändelsen har en felaktig eller bristfällig adressanteckning, adressaten vägrar ta emot försändelsen eller om försändelsen inte hämtas inom förvaringstiden, återsänds försändelsen som ett Undelivered shipments-paket (Returneras till avsändaren 14) eller en Undelivered shipments-lastbärare (Returneras till avsändaren 14 Lastbärare).

Transportavgiften för en återsänd försändelse och eventuell tilläggstjänst (Specialhantering) faktureras den ursprungliga betalaren eller kunden. Om det inte är möjligt att leverera försändelsen till adressaten eller returnera den till avsändaren, styrs försändelsen till

klareringsprocessen för obeställbara försändelser.

Itella kan förstöra eller sälja ett obeställbart paket, för vilket det inte finns något avtal med avsändaren om returnering eller om avsändaren inte vill lösa ut det. En försändelse kan förstöras eller säljas tidigast sex (6) månader efter det att adressaten har meddelats om att försändelsen har kommit eller avsändaren har meddelats om att försändelsen returneras.

Itella har rätt att förstöra godset i stället för att sälja det om en försäljning inte är möjlig eller ändamålsenlig. Itella kan sälja eller förstöra godset utan att invänta anvisningar från avsändaren, om godset är av sådan beskaffenhet att det lätt förstörs eller om försändelsens förvaringskostnader inte står i rimlig proportion till dess värde.

1.13 Kundtjänst

Försändelseuppföljning och Leveranstidsförfrågan tillhandahålls på webbplatsen www.itella.fi 24 timmar om dygnet.

Itellas kundtjänst

Företag

0200 75000 (lna/msa)
Vardagar kl. 8.00–18.00

Transportbeställningar

Via internet på RahtiPrinetti på adressen:
<https://ohjelmat.posti.fi/kuljetustilaus>

0200 92000 (lna/msa)
Vardagar kl. 8.00–18.00

Per e-post på adressen:

kuljetustilaus@itella.com

Konsumenter

0200 27100 (lna/msa)
Vardagar kl. 8.00–20.00, lördagar kl. 9.00–14.00

1.14 Kundrespons, reklamationer och skadestånd

När försändelsen tas emot ska mottagaren omgående kontrollera den och reklamera alla skador som kan upptäckas utanpå. Andra skador ska reklameras skriftligt inom sju dagar från att försändelsen togs emot. En försenad försändelse ska reklameras skriftligt inom 21 dagar från att försändelsen levererades och blev tillgänglig för adressaten i enlighet med produktvillkoren. Om försändelsen inte levererats avtalsenligt ska ärendet dock alltid reklameras skriftligt inom tre månader från att försändelsen avsändes.

Kunden svarar för att adressaten instrueras att handla på ovan beskrivna sätt. Konsumentens lagstadgade rättigheter bestäms enligt det som anges i lagen om vägbefordringsavtal.

Dessa villkor inskränker inte konsumentens lagstadgade rättigheter.

Kundrespons kan ges via vår webbplats, per telefon eller på den kundresponsblankett som fås från Postens butiker och försäljningsställen. Respons kan även ges via e-post. För företagskunder är e-postadressen asiakaspalvelu@itella.com. Reklamationer kan inte göras per telefon.

Kundrespons kan också ges per brev till adressen:
Itella Abp
Kundresponscenter
PB 1755
70101 KUOPIO

Enligt vägbefordringslagen ska skadestånd sökas inom ett år

- 1) då godset minskats eller skadats eller vid dröjsmål med dess utlämnande, den dag då det utlämnades;
- 2) vid förlust av godset den trettionde dagen efter utgång av avtalad tid för utlämnandet eller, när särskild tid härför icke avtalats, den sextionde dagen efter det att fraktföraren mottog godset till befordran; samt

3) i annat fall vid utgången av en tid om tre månader från det befordringsavtalet slöts.

Skadeståndsanvisningar kan fås genom Itellas kundtjänst eller webbplats.

Om inget annat bestäms i dessa villkor bestäms Itellas skadeståndsskyldighet enligt lagen om vägbefordringsavtal. Itella svarar inte för direkta eller indirekta skador, exempelvis inkomst- eller intäktsbortfall, utebliven vinst, ränteförluster eller motsvarande ekonomiska skador.

Skadeståndets maximibelopp då försändelsen skadas, förkommer eller minskar är begränsad till maximiskadeståndet enligt lagen om vägbefordringsavtal. Maximiskadestånd vid försenad försändelse är enligt lagen om vägbefordringsavtal begränsad till transportavgiftens (fraktens) belopp för den försenade försändelsen.

Det gällande försändelseslagsspecifika maximiskadeståndet anges på Itellas webbplats.

I installationstjänster (5.6) är Itellas ansvar dessutom i samtliga fall begränsat till anskaffningspriset för den installerade varan exklusive mervärdesskatt.

Itellas ansvar gentemot Kunden påverkar inte ansvaret mellan avsändaren och adressaten.

2. Inrikes godstransporttjänster

2.1. Vikt, mått och volym för pakettransporter

Maximivikt: 35 kg/paket

Ett paket kräver specialhantering då en av dess dimensioner överskrider maximåtten 120 cm x 60 cm x 60 cm.

Om maximimåtten överskrids, har Itella rätt att debitera ett pris som motsvarar kostnaderna. Maximimåtten för försändelser som inlämnas på Itellas verksamhetsställen är 180 cm x 80 cm x 60 cm och kan inte överskridas.

	Itella Express City	Itella Express Business Day	Itella Economy	Itella Express Flex
Maximimått	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
Maximimått med tilläggstjänsten "Specialhantering"	Inte möjligt	300cm x 80cm x 60cm	180cm x 80cm x 60cm	300cm x 80cm x 60cm
Maximivikt	35 kg	35 kg	35 kg	35 kg

2.2 Avhämtnings- och utdelningstjänst

Försändelserna hämtas och/eller delas ut enligt den avtalade tidtabellen. Försändelserna ska vara färdiga för avhämtning vid den överenskomna tidpunkten.

Utdelningstjänsten omfattar utdelning av alla försändelser adresserade till kundens utdelningsadress till den överenskomna platsen och vid den överenskomna tiden, såvida inte annat anges i dessa produktvillkor. Kunden är skyldig att se till att det på mottagningsplatsen för försändelserna vid den överenskomna tiden finns en person som har rätt att kvittera ankommande försändelser inklusive rekommenderade eller andra värdeförsändelser. Rekommenderade försändelser ska vara adresserade till företaget. Rekommenderade försändelser adresserade till privatpersoner levereras inte med avhämtnings- och utdelningstjänsten.

I avhämtningstjänsten ingår avhämtning och vidarebefordring av försändelserna i enlighet med de villkor för Itellas tjänst som kunden har valt.

Om försändelsen inte är färdigt framlagd för avhämtning på den överenskomna platsen och tiden av orsaker som beror på kunden, har Itella rätt att debitera ett belopp enligt gällande prislista för väntetiden eller den onödiga körningen. Kunden ska sörja för att försändelsen kan hämtas obehindrat på den avtalade platsen.

I avhämtnings- och utdelningstjänsten kan avvikelser från Itellas tjänstespecifika villkor inte avtalas.

Om försändelsemängderna avviker drastiskt från det som uppskattats då avtalet ingicks är kunden skyldig att meddela Itellas kontaktperson.

Kontaktpersonerna avtalar separat om transport av stora partier, tilläggsleveranser av lastbärare och serviceavgifter. Itella har rätt att debitera en tilläggsavgift för väsentliga och/eller separat avtalade ändringar.

På kundens skriftliga begäran kan tjänsten avbrytas utan uppsägning i högst två månader. Ett skriftligt meddelande om avbrottet ska lämnas till Itellas kundtjänst minst 1 vecka innan avbrottet börjar, asiakaspalvelu@itella.com.

Om avbrottet varar 1–2 månader debiteras kunden inte månadsavgiften för Avhämtnings- och utdelningstjänsten. Kortare avbrott påverkar inte debiteringen av månadspriset.

Faktureringsperioden är en månad och faktureringen sker på avtalsbasis. Priset för tjänsten baserar sig på antalet försändelser som ska transporteras, den tid som går åt för att utföra tjänsten och transportavståndet.

Tomma lastbärare levereras till kunden med avhämtnings- och utdelningstjänsten.

Lastbärrantal som avviker från det avtalade beställs separat, leverans sker med avhämtnings- och utdelningstjänsten nästa vardag efter beställningen. Leverans av lastbärare på beställningsdagen eller separat är avgiftsbelagt.

Tomma lastbärare beställs per e-post kuljetustilaus@itella.com eller telefon på 0200 92000.

2.3 Separat avhämtning och utdelning

Försändelserna hämtas och utdelas enligt beställningen. I samband med beställningen meddelar kunden kundnumret, utdelnings- och/eller avhämtningsadressen samt uppgifterna om försändelserna och deras antal.

Försändelserna ska vara färdiga för avhämtning vid den överenskomna tidpunkten.

Kontaktpersonerna avtalar separat om transport av stora partier, tilläggsleveranser av lastbärare och serviceavgifter. I tjänsten följs tariffpriserna, som baserar sig på antalet försändelser som ska transporteras. Kontaktpersonerna avtalar separat om transport av stora partier och tilläggsleveranser av lastbärare. I dessa fall baserar sig priset för tjänsten på antalet försändelser som ska transporteras, den tid som går åt för att utföra tjänsten och transportavståndet.

Om försändelsen inte är färdigt framlagd för avhämtning på den överenskomna platsen och tiden av orsaker som beror på kunden, har Itella rätt att debitera ett belopp enligt gällande prislista för väntetiden eller den onödiga körningen. Kunden ska sörja för att försändelsen kan hämtas obehindrat på den avtalade platsen.

2.4 Itella Express Morning paket

Itella Express Morning-försändelser hämtas hos avsändaren senast kl. 17.00 och transporteras till adressaten före kl. 9.00 följande vardag inom de områden och på de distanser som preciseras i Leveranstidsförfrågan.

Utdelning sker vardagar (må–fr).

Tjänsten omfattar ett andra utdelningsförsök samma dag före kl. 17.00, om adressaten inte anträffas vid det första utdelningsförsöket. Om adressaten inte anträffas vid det andra utdelningsförsöket heller lämnas en ankomstavi. Paketet kan hämtas på Itellas verksamhetsställe. För försändelsen kan en avgiftsbelagd ny utdelning beställas.

Leveranstidsförbindelse: Om Itella inte levererar försändelsen enligt dessa produktvillkor, betalas transportavgiften tillbaka till kunden utifrån kundens reklamation.

Tilläggstjänster: Lördagsutdelning, Betalaren någon annan än avsändaren (EDI obligatorisk), Specialhantering (endast ömtåligt).

Tilläggstjänsten lördagsutdelning kan utföras inom de områden och på de distanser som preciseras i Leveranstidsförfrågan.

2.5 Itella Express Business Day paket

Inrikes Itella Express Business Day-paket som hämtas hos avsändaren senast kl. 17.00 transporteras till adressaten följande arbetsdag inom de områden och på de distanser som preciseras i Leveranstidsförfrågan.

Utdelning sker vardagar (må–fr). Tjänsten omfattar ett utdelningsförsök.

Om adressaten inte anträffas lämnas en ankomstavi. Försändelsen kan hämtas på Itellas verksamhetsställe. För försändelsen kan en avgiftsbelagd ny utdelning beställas.

Om leveranstidpunkten avtalas inte i förväg med mottagaren.

Tilläggstjänster: Postförskott, Betalaren någon annan än avsändaren (EDI obligatorisk), Specialhantering (endast i Finland).

2.6 Itella Economy paket

Itella Economy-paket hämtas hos avsändaren på den överenskomna tiden senast kl. 17.00, alternativt inlämnar avsändaren paketet på Itellas verksamhetsställe före den sista inlämningstiden. Om kunden har ett avtal om avhämtnings- och utdelningstjänst bestäms hämtningstidpunkten enligt avtalet.

Försändelsen transporteras till det av Itella fastställda verksamhetsstället enligt adressen som antecknats på adresskortet inom 1–3 vardagar från postningen. Detaljerade distansspecifika leveranstider kan kontrolleras genom Leveranstidsförfrågan.

Adressaten får en ankomstavi elektroniskt efter hyllplaceringen eller vid följande grundutdelningsrunda. Försändelsen överlämnas under verksamhetsställets öppettider.

Försändelsen kan hämtas från Itellas verksamhetsställe efter kl. 16.00 på ankomstdagen.

Tilläggstjänster: Postförskott, Betalaren någon annan än avsändaren (EDI obligatorisk), Specialhantering, Registrering av mottagarens namnuppgift, Rekommendation.

2.7 Itella Express Flex paket

Paket hämtas hos avsändaren senast kl. 17 eller vid en separat avtalad tidpunkt. Utdelningsterminalen kontaktar mottagaren 1–2 vardagar efter att försändelsen har skickats och kommer överens om ett tidsintervall för utdelning. Om mottagaren inte anträffas skickas en begäran om att adressaten tar kontakt.

Paket levereras till adressatens adress, in i lokalen, intill ytterdörren. En person ska kunna sköta leveransen med hjälp av en trappkärra och platsen ska kunna nås obehindrat. I annat fall lossas försändelsen intill Itellas fordon.

Utdelning sker vardagar (må–fr). I de större städerna kan leveransen ske fram till kl. 21 på vardagar. I övriga områden levereras försändelserna före kl. 14 eller kl. 17. Leveranstiderna per postnummer anges i Serviceområdesregistret. Tjänsten omfattar ett utdelningsförsök.

Om adressaten inte kan nås på adressen, lämnas ett kort med en begäran att ta kontakt. En avgiftsbelagd ny utdelning av försändelsen kan beställas eller så kan adressaten begära att få hämta paketet på Itellas verksamhetsställe. Lastbärare får inte begäras avhämtade på Itellas verksamhetsställe.

Tjänsten fungerar på fastlandet i Finland på platser dit det finns en fast landsvägsförbindelse.

Tilläggstjänster: Postförskott, Betalaren någon annan än avsändaren (EDI obligatorisk), Specialhantering.

2.8 Itella Express Point

Itella Express Point är en tjänst som erbjuds på särskilt definierade områden och distanser. Itella Express Point-försändelser levereras till det av Itella fastställda verksamhetsställe som gäller för den adress som antecknats på adresskortet. Försändelsen ska hämtas senast klockan 16.00 på samma dag som försändelsen skickades eller följande vardag senast klockan 9.00 eller då verksamhetsstället öppnar. Distanserna och leveranstiderna framgår av Leveranstidsförfrågan och öppettiderna av Sök postkontor.

Itella hämtar försändelserna enligt en separat överenskommen tidsplan. Itella Express Point-försändelserna ska lastas i lastbärare separat från övriga försändelser. Om avhämtning inte ingår i kundens avtalspris debiteras denna separat för avhämtning.

Användningen av tjänsten förutsätter ett EDI-meddelande och användning av elektronisk ankomstavi. Ankomstavin skickas till adressaten på försändelsens ankomstdag endast per sms eller e-post. I EDI-meddelandet ska adressatens mobiltelefonnummer eller e-postadress uppges.

Tilläggstjänster: Postförskott, Betalaren någon annan än avsändaren, Registrering av mottagarens namnuppgift, Rekommendation.

2.9 Itella Express City

Transporttjänst på samma dag. Tjänsten går att få i de områden som preciseras i Leveranstidsförfrågan. Paketet avhämtas enligt den tidtabell som anges i serviceområdesregistret eller enligt avtal med kunden och delas ut till mottagarna under samma vardag före kl. 17.

Utdelning sker vardagar (må–fr). Tjänsten omfattar ett utdelningsförsök.

Om adressaten inte anträffas lämnas en ankomstavi. Paketet kan hämtas på Itellas verksamhetsställe. Avgiftsbelagd leverans av lastbärare kan beställas.

Användning av tjänsten förutsätter att ett EDI-meddelande skickas till Itella. Försändelsens vikt ska uppges i EDI-meddelandet. Om viktuppgiften inte sänds faktureras försändelsen enligt produktens medelvikt.

Tilläggstjänster: Betalaren någon annan än avsändaren, Specialhantering (vad gäller innehållet).

2.10 Kurirtjänst

Kunden kan beställa en bil och en förare till sitt förfogande.

Tjänsten är avsedd för närtransporter. I samband med beställningen meddelar kunden kundnumret, vilket slags gods som ska transporteras eller storleken på fordonet som behövs, avhämtnings- och leveransadresserna samt uppgift om en hjälpkarl eventuellt behövs. Beställningarna görs på Itellas transportbeställningsnummer. Vid beställningar som görs vardagar kl. 8.00–13.00 avhämtas försändelsen inom två timmar efter uppringningen inom de områden som preciseras i Serviceområdesregistret.

Prissättningen baserar sig på den tid som går åt för att utföra tjänsten och vid behov användningen av en hjälpkarl. Minimitidsdebiteringen för tjänsten är 30 minuter.

2.11 Portföljpost 9 och 14

Prissättningsgrunden är ett månadspris som baserar sig på det avtalade antalet portföljer. Itella sänder kunden portföljen och den adresetikett som fungerar som transportdokument. Tjänsten beställs från försäljningens kontaktperson. Portföljens maximivikt är 5 kg och måtten 37,5 cm x 43,5 cm x 11,5 cm.

Portföljpost 9 utdelas till adressaten följande vardag före kl. 9.00. Portföljpost 14 utdelas till adressaten följande vardag före kl. 14.00. Utdelning sker vardagar (må–fr). I tjänsten Portföljpost 9 ingår ett andra utdelningsförsök samma dag före kl. 17.00, om adressaten inte anträffas.

Tilläggstjänster kan inte kombineras med tjänsten.

2.12 Transport av farliga ämnen TFÄ/ADR

Transport av farliga ämnen (TFÄ/ADR) hämtas hos avsändaren före kl. 17.00 eller enligt en separat fastställd tidtabell och transporteras till adressaten (per yttransport) följande vardag inom de områden och på de distanser som preciseras i Leveranstidsförfrågan.

Utdelning sker vardagar (må–fr). Tjänsten omfattar ett utdelningsförsök.

Om adressaten inte anträffas lämnas ett meddelande med en begäran om att ringa det nummer som anges i meddelandet. En ny, avgiftsbelagd transport kan beställas för försändelsen.

TFÄ/ADR-försändelser levereras till en transportterminal för förvaring. TFÄ/ADR-produkterna kan inte återsändas som kundreturer.

Begränsningar i tjänsten

- fasta ämnen: högst 30 kg/innerförpackning
- flytande ämnen: högst 30 l/innerförpackning

Se även punkt 1.4 Transport av farliga ämnen.

Tilläggstjänster: Postförskott, Multipaketsändning, Betalaren någon annan än avsändaren, Specialhantering.

2.13 Undelivered shipments paket (Returneras till avsändaren)

Den ursprungliga avsändaren betalar transportavgiften för försändelsen (paketet) samt eventuella avgifter för tilläggstjänster (specialhantering). Produkten är en returneringsprocess för obeställbara paketförsändelser.

Försändelsen returneras i enlighet med avsändaruppgifterna på adresskortet, om

- försändelsen inte hämtas inom förvaringstiden
- adressaten inte har en gällande adressändring

- försändelsen har en felaktig/bristfällig adress
- adressaten vägrar ta emot försändelsen.

Försändelserna sänds tillbaka till den ursprungliga avsändaren inom 1–3 vardagar (må–fr).

2.14 Customer returns paket (Kundretur)

Försändelserna sänds tillbaka till mottagaren inom 1–3 arbetsdagar (må–fr).

Postningen av Customer returns-paket sker genom Itellas butiker eller försäljningsställen, med undantag av försändelser som prissätts som lastbärare, vilka hämtas utifrån beställning på de preciserade områdena (avgiftsbelagd tilläggstjänst). Itella svarar inte för att returerna som postats via en brevlåda eller med avhämtningstjänsten behandlas som paket.

Om försändelsens faktiska vikt är 2 kg eller lägre kan den behandlas på samma villkor som kundreturbrev om alla Customer return-försändelser inte fastställts vara paketreturer i avtalet. Kundreturbrevets förlopp i Itellas nät kan inte följas eller verifieras i efterhand.

Den i avtalet fastställda kunden faktureras.

Ett av avsändaren färdigt utskrivet Customer return-adresskort, Itellas ursprungliga adresskort eller Customer returns-setkort, som fås från Postens butiker och försäljningsställen kan användas om adresskort. Itella svarar för tjänsten endast gentemot kunden som köpt tjänsten, inte gentemot avsändaren.

Tilläggstjänster: Specialhantering.

3 Inrikes lastbärartransporttjänster

3.1 Vikt, mått och volym för lastbärartransporter

Försändelser vilkas vikt eller mått överskrider maximivikten eller maximimåtten för paket transporteras som lastbärarförsändelser. Lastbärarna levereras till en sådan plats som Itellas fordon kan köra till obehindrat.

Lastbärartransporter lossas på en lastbrygga eller annat lämpligt ställe intill Itellas transportfordon.

Lastbärarna utgörs av rullpallar och lastpallar. Lastbärarnas vikt och mått framgår av tabellen nedan.

- Om försändelsen går över pallens sidor debiteras enhetspriset för försändelsen multiplicerat med 1,5.
- Om måtten överskrider pallens mått mer än 50 % debiteras försändelsen som två eller tre lastbärare.
- Den maximala höjden över marken får överskridas endast om detta har avtalats separat med kunden. Lastbärarna ska ändå kunna transporteras med det materiel som Itella använder.

	Rullpall	Effektpall	EUR-pall	FIN-pall	Möbelpall (Flex)
Max. bruttovikt kg <i>Business Day, City och Morning</i>	250	370	1000	1000	Inte tillgänglig
Max. bruttovikt kg Express Flex	250	370	1000	1000	1000
Maximimått cm	Längd 81 cm Bredd 63 cm Höjd över marken 210 cm	Längd 80 cm Bredd 60 cm Höjd över marken 210 cm	Längd 120 cm Bredd 80 cm Höjd över marken 210 cm	Längd 120 cm Bredd 100 cm Höjd över marken 210 cm	Längd 200 cm Bredd 80 cm Höjd över marken 210 cm

Om rullpallens vikt överskrider 250 kg har Itella rätt att lasta försändelsen i flera rullpallar eller i en annan lastbärare. Den försändelse som uppkommer på detta sätt prissätts enligt de faktiska enheterna.

Försändelserna ska kunna hanteras med pumpkärra eller truck. Enhetens tyngdpunkt får inte utgöra ett hinder för en trygg hantering.

Lastbäraren ska förse med ett av Itella godkänt adresskort. De enskilda

försändelserna som hör till en lastbärare ska fästas i lastbäraren på ett ändamålsenligt sätt med fästband eller sträckfilm. Användning av ”Lastbärare”-tejp rekommenderas.

Se också punkten om överlämning av försändelser.

3.2 Itella Express City lastbärare

Transporttjänst på samma dag. Tjänsten går att få i områden som preciseras i Leveranstidsförfrågan. Lastbärarna avhämtas enligt den tidtabell som anges i serviceområdesregistret eller enligt avtal med kunden och delas ut till mottagarna under samma vardag före kl. 17.00.

Utdelning sker vardagar (må–fr). Tjänsten omfattar ett utdelningsförsök.

Om adressaten inte anträffas, lämnas i Finland ett kort med uppringningsbegäran. För försändelsen kan en ny utdelning beställas på det telefonnummer som anges på kortet. Användning av tjänsten förutsätter att ett EDI-meddelande skickas till Itella. Försändelsens vikt ska uppges i EDI-meddelandet.

Tilläggstjänster: Betalaren någon annan än avsändaren.

3.3 Itella Express Morning lastbärare

Itella Express Morning-försändelser hämtas hos avsändaren senast kl. 17.00 och transporteras till adressaten före kl. 9.00 följande vardag inom de områden och på de distanser som preciseras i Leveranstidsförfrågan.

Utdelning sker vardagar (må–fr).

Tjänsten omfattar ett andra utdelningsförsök samma dag före kl. 17.00, om adressaten inte anträffas vid det första utdelningsförsöket. Om adressaten inte anträffas vid det andra utdelningsförsöket heller, lämnas ett kort med uppringningsbegäran. För försändelsen kan en avgiftsbelagd ny utdelning beställas på det telefonnummer som anges på kortet.

Leveranstidsförbindelse: Om Itella inte levererar försändelsen enligt dessa produktvillkor, betalas transportavgiften tillbaka till kunden utifrån en reklamation,

såvida inte annat anges i Itellas allmänna avtalsvillkor.

Tilläggstjänster: Betalaren någon annan än avsändaren (EDI obligatorisk).

3.4 Itella Express Business Day lastbärare

Inrikes Itella Express Business Day-lastbärare som hämtas hos avsändaren senast kl. 17.00 transporteras till adressaten (per yttransport) följande vardag inom de områden och på de distanser som preciseras i Leveranstidsförfrågan.

Utdelning sker vardagar (må–fr). Tjänsten omfattar ett utdelningsförsök.

Om adressaten inte kan nås på adressen, lämnas ett kort med en begäran att ta kontakt. För försändelsen kan en avgiftsbelagd ny utdelning beställas. Lastbärare får inte begäras avhämtade på Itellas verksamhetsställe.

Tilläggstjänster: Postförskott, Betalaren någon annan än avsändaren (EDI obligatorisk).

3.5 Itella Express Flex lastbärare

Itella Express Flex-lastbärare hämtas hos avsändaren senast kl. 17.00 eller på en separat överenskommen tid och transporteras till Itellas utdelningsterminal inom de områden och på de distanser som preciseras i serviceområdesregistret inom 1–2 vardagar efter postningen. Utdelningsterminalen kontaktar adressaten på försändelsens ankomstdag och avtalar om ett tidsintervall för utdelningen. Om adressaten inte anträffas skickas en begäran att ta kontakt.

Om kunden har ett avtal om avhämtnings- och utdelningstjänst bestäms hämtningstidpunkten enligt detta. Tidpunkten för utdelningen fastställs enligt en områdesspecifik leveranstidsmatris.

Utdelningen sker på vardagar. I de större städerna kan leveransen ske fram till kl. 21 på vardagar. I övriga områden levereras försändelserna före kl. 14 eller kl. 17.

Leveranstiderna per postnummer anges i Leveranstidsförfrågan.

Tjänsten omfattar ett utdelningsförsök.

Tjänsten omfattar lossning av försändelsen från lastbäraren och utdelning till adressatens lägenhet, intill lokalens ytterdörr.

Principerna och begränsningarna är följande:

- Platsen ska kunna nås obehindrat.
- Maximivikten för ett enskilt kolli i lastbäraren kan dock vara högst 120 kg vid hemtransport. Kollin som väger över 120 kg lossas på en av adressaten anvisad plats intill Itellas fordon.
- Adressaten svarar för att golven skyddas tillräckligt.

Om adressaten inte kan nås på adressen, lämnas ett kort med en begäran att ta kontakt. För försändelsen kan en avgiftsbelagd ny utdelning beställas. Lastbärare får inte begäras avhämtade på Itellas verksamhetsställe.

Tjänsten fungerar på fastlandet i Finland på platser dit det finns en fast landsvägsförbindelse.

Tilläggstjänster: Postförskott, Betalaren någon annan än avsändaren (EDI obligatorisk), Installation, Uppackning från förpackning, Transport till återvinning.

3.6 Lastbärare TFÄ/ADR

Transport av farliga ämnen (TFÄ/ADR) som hämtas hos avsändaren före kl. 17.00 eller enligt en separat fastställd tidtabell och transporteras till adressaten (per yttransport) följande vardag inom de områden och på de distanser som preciseras i Leveranstidsförfrågan.

Utdelning sker vardagar (må–fr). Tjänsten omfattar ett utdelningsförsök.

Om adressaten inte anträffas lämnas ett meddelande med en begäran att ringa det nummer som anges i meddelandet. En ny,

avgiftsbelagd transport kan beställas för försändelsen.

Begränsningar i tjänsten:

- fasta ämnen högst 30 kg/innerförpackning
- flytande ämnen: högst 30 l/innerförpackning

Se även punkt 1.4 Transport av farliga ämnen.

Tilläggstjänster: Betalaren någon annan än avsändaren (EDI obligatorisk).

3.7 Undelivered shipments lastbärare (Returneras till avsändaren lastbärare)

Den ursprungliga avsändaren betalar transportavgiften för den returnerade lastbäraren samt eventuella avgifter för tilläggstjänster. Obeställbara lastbärförsändelser returneras till den ursprungliga avsändaren som Undelivered shipments-lastbärförsändelser.

Försändelsen returneras i enlighet med avsändaruppgifterna på adresskortet, om

- försändelsen inte hämtas inom förvaringstiden
- försändelsen har en felaktig/bristfällig adress
- adressaten vägrar ta emot försändelsen.

Försändelserna sänds tillbaka till den ursprungliga avsändaren inom 1–3 vardagar.

3.8 Customer returns lastbärare (Kundretur lastbärare)

Den i avtalet fastställda kunden faktureras för försändelsen. Försändelser som väger över 35 kg och som prissätts som lastbärare hämtas på beställning inom de områden som anges i Leveranstidsförfrågan utifrån beställning av den kund som betalar försändelsen.

Ett färdigt utskrivet Customer returns-adresskort, Itellas ursprungliga adresskort eller Customer returns-setkort kan användas som adresskort på Customer returns-lastbärare.

Försändelserna sänds tillbaka till mottagaren inom 1–3 vardagar.

Itella svarar för tjänsten endast gentemot Kunden som köpt tjänsten, inte gentemot avsändaren.

4 Tilläggstjänster

Av de separat definierade tilläggstjänsterna kan högst fyra (4) tilläggstjänster fogas till respektive produkt. Om man för produkten har valt en tilläggstjänst som inte tillhandahållits för den aktuella produkten, har Itella rätt att lämna tilläggstjänsten obeaktad.

De produktspecifika tilläggstjänsterna anges i beskrivningen av respektive produkt.

Kollispecifika anteckningar om tilläggstjänsterna ska göras på varje adresskort.

4.1 Postförskott

Itella styr postförskottsbeloppet till det av avsändaren angivna kontot inom 2–4 arbetsdagar från att försändelsen har överlämnats.

Avsändaren svarar för anteckningarna om belopp, konto- och referensuppgifter. Om kontouppgifterna är bristfälliga svarar Itella varken för dröjsmål i redovisningen eller för andra skador.

Meddelanden förmedlas inte i betalningsrörelsen.

I paketkortet som lanserades 1.6.2010 finns ett fält för BIC-kod.

Postförskottets maximala belopp är 8 400 euro.

Varje kולי i partiet (kräver EDI-uppgifter) ska förses med ett av Itella godkänt adresskort med fullständiga uppgifter. Adresskorten ska vara likalydande med undantag av den identifierande försändelsekoden. Det sammanlagda postförskottsbeloppet antecknas på varje pakets adresskort i partiet. När setkort används kan tilläggstjänsten Postförskott inte erhållas som en sändningsspecifik tilläggstjänst.

Bruk av tilläggstjänsten i samband med multipaketsändningar förutsätter att EDI-meddelanden skickas till Itella.

4.2 Betalaren någon annan än avsändaren

Kunden kan anteckna tilläggstjänst nr 3, ”Betalaren någon annan än avsändaren” på paketkortet samt anteckna betalarens logistikbeteckning på den reserverade platsen på försändelsens adresskort. Samma uppgift ska alltid även finnas i det EDI-meddelande som sänds till Itella om försändelsen. Uppgift om betalare och andra faktureringsuppgifter som lämnats i meddelandet förmedlas via transaktionssystemet till Itellas fakturering. Betalaren ska ha ett giltigt produktavtal för Itellas godstransporttjänster.

4.3 Specialhantering

Försändelser med tilläggstjänsten Specialhantering hanteras inte maskinellt. En försändelse kan kräva specialhantering på grund av innehållet eller storleken. Specialhantering debiteras inte separat vid lastbärrartransporter.

4.4 Specialhantering utifrån innehållet

”Ömtåligt”-etiketter som är godkända av Itella ska fästas på bräckliga försändelser. Bräckligt-påskriften på fabriksförpackningarna är inte bindande för Itella. Försändelsen behandlas som ömtålig endast om kunden har betalat en tilläggsavgift för ömtålig försändelse.

Ett paket som kräver specialhantering ska alltid förpackas på det sätt som innehållet kräver och det ska tåla transportbelastningen tillsammans med andra paket. Med tilläggstjänsten Specialhantering på grund av innehållet är det inte möjligt att utöka Itellas ansvar för kostnadsersättning till följd av skador. Specialhantering är en tilläggstjänst för en försändelse som på grund av sitt innehåll kräver specialhantering.

4.5 Rekommendation

En rekommenderad försändelse överlämnas endast till adressaten eller till en person som denna har befullmäktigat. Vid överlämningen

- kontrolleras adressatens identitet och eventuell fullmakt
- sparas adressatens namn, socialförsäkringsnummer och uppgift om identitetshandlingen i systemet.

4.6 Lördagsutdelning

Ett paket som postats på en fredag delas ut till adressaten på en helgfri lördag före kl. 14.00 på de områden och distanser som anges i Leveranstidsförfrågan. Om adressaten inte anträffas görs ett andra utdelningsförsök följande vardag före kl. 09.00. Adressatens telefonnummer ska antecknas på försändelsens adresskort.

4.7 Registrering av mottagarens namnuppgift

Mottagarens namnuppgift registreras vid överlämningsregistreringen i systemet för försändelseuppföljning. Namnet på den som kvitterar försändelsen kan kontrolleras på adressen www.itella.fi eller kundservicenumret utifrån försändelsekoden på adresskortet.

4.8 Installation

Installationstjänsten är avsedd för stora hushållsmaskiner och hemelektronikapparater samt datorer som transporteras hem. Tjänsten är en tilläggstjänst som endast går att ansluta till Itella Express Flex-lastbärare. Apparaterna installeras vid leveransen så att kunden därefter kan ta dem i bruk. Närmare tjänstebeskrivningar levereras då tjänsten tas i bruk. Bruk av tilläggstjänsten förutsätter att EDI-meddelanden skickas till Itella.

Installationstjänsten fungerar i avgränsade geografiska områden i de största städerna. Tilläggstjänstens tillgänglighet anges enligt postnummer.

Installationerna görs på vardagar kl. 9–21.

Priset påverkas av antalet apparater som installeras samtidigt åt en och samma mottagare.

Tjänsterna levereras vid en tidpunkt som avtalas med mottagaren och enligt gällande tjänstebeskrivningar.

Fel i anslutning till installationstjänsten ska reklameras till Itella så fort som möjligt. Mottagaren kan reklamera direkt till Itella. Itella har rätt att i första hand konstatera felet och vid behov korrigera det.

Itella svarar inte för fel som beror på verksamhet eller försummelser av tredje part, exempelvis Kunden, mottagarens vårdslöshet eller användning av hemelektronikapparaten eller utrustningen i strid med instruktionerna, bristfällig service eller reparationer eller förändringar som kunden gjort eller låtit göra. Itella svarar inte heller för fel som beror på normalt slitage eller försämring eller fel på slitdelar.

Tilläggstjänsten går endast att ansluta till Itella Express Flex-lastbärare.

4.9 Uppackning

Vid leveransen av försändelsen packas försändelsen upp från fabriksförpackningen och förpackningsavfallet forslas bort. Tilläggstjänsten går endast att ansluta till Itella Express Flex-lastbärare.

4.10 Transport till återvinning

Transport till återvinning är avsett för transport av el- och elektronikskrot eller möbelskrot från konsumenter till behörig återvinning eller förstöring.

Vid leveransen av försändelsen tar Itella önskade gamla apparater eller möbler från konsumenten och transporterar dessa till behörig återvinning eller förstöring. En transport till återvinning kan beställas för en motsvarande ny apparat eller möbel.

Principerna och begränsningarna är följande:

- Apparaten ska vara fri för transport, urkopplad från alla fästen, kopplingar och anslutningar.
- Vikten på ett enskilt kolli ska motsvara vikten på kollit som levereras.
- Hämtplatsen ska kunna nå obehindrat.
- Mottagaren svarar för att golven skyddas tillräckligt.

Tjänstens pris inkluderar transport till återvinning och för möbler även förstöringsavgift.

Tilläggstjänsten går endast att ansluta till Itella Express Flex-lastbärare.

5 Mervärdestransporttjänster

Mervärdestransporttjänsterna omfattar Mervärdestransport paket och Mervärdestransport lastbärare samt de tilläggstjänster som kan anslutas till dessa, Exakt utdelning och Hyllsorteringstjänst.

Försändelserna levereras i regel till kunden följande arbetsdag (servicelöftet påverkas av den leveranstid som avtalas med kunden).

Tjänsten omfattar ett utdelningsförsök. Om försöket misslyckas, kontaktar Itella den kund som har beställt tjänsten. Ett nytt utdelningsförsök är avgiftsbelagt. Om mottagaren inte anträffas, returneras försändelsen till avsändaren, och transportavgiften för den returnerade försändelsen och avgifterna för de eventuella tilläggstjänsterna debiteras den ursprungliga betalaren.

Avhämtning och utdelning sker vardagar (må–fr). Om man för produkten har valt en tilläggstjänst som inte tillhandahållits för den aktuella produkten, har Itella rätt att lämna tilläggstjänsten obeaktad.

5.1 Hyllsorteringstjänst

Hyllsorteringstjänstens innehåll avtalas kundspecifikt.

Specialtilläggstjänsten Hyllsortering används när försändelsen ska levereras till ett överenskommet ställe i mottagarens lokaler samt packas upp från förpackningen och innehållet placeras i en hylla eller motsvarande på platsen. Hyllsorteringstjänsten inkluderar även bortforsling av förpackningsavfall och efter separat överenskommelse även tilläggsbeställningar. Ingen allmän arbetsbeskrivning finns för hyllsorteringstjänsten utan en individuell arbetsbeskrivning uppgörs för varje kundobjekt. Arbetsbeskrivningen uppgörs när Itellas representant bekantar sig med kundobjektet tillsammans med kundens representant. För nya hyllsorteringsställen anslås minst två veckor så att Itella hinner boka resurser, bekanta sig med objektet och utbilda de personer som behövs.

5.2 Exaktortsutdelning

Tjänsten innehåller leverans av försändelsen till en separat fastställd plats, våning, arbetsrum eller liknande.

- Lastbäraren levereras till en plats som kan nå obehindrat (beakta dörrens bredd och hissmöjlighet).

Itella har inte trappklättrare eller motsvarande specialutrustning, och leveransen sköts av en person.

Tjänsten omfattar förhandsuppringning av mottagaren, varvid närmare leveransplats avtalas (beakta det begränsade fältet på adresskortet), leveranstid (två timmars tidsram) och eventuella instruktioner om t.ex. passerkontroll kan erhållas.

Om så avtalas omfattar tjänsten även upppackning ur förpackningen och bortförande av förpackningsavfall, upppackningen antecknas på adresskortet.

Tjänsten omfattar upppackning av försändelsen från lastbäraren

- Kollin som väger under 35 kg packas upp från lastbäraren och levereras till angiven plats. Kollin som väger 35–85 kg flyttas med hjälpmedel (trappkärra) till en plats som kan nå obehindrat med hjälpmedlet. Kollin som väger mer

än 85 kg uppackas i mån av möjlighet från lastbäraren genom att dessa skjuts till en plats intill lastbäraren.

6 Annat arbete-tjänster

6.1 Kopia av mottagarens kvittering

På beställning av kunden levererar Itella en kopia på adresskortet med adressatens/eller ombudets kvittering per e-post eller på 1:a klassbrev till adressen som antecknats på adresskortet.

6.2 Ändringar av uppgifter på en redan avsänd försändelse

Avsändaren kan skriftligen begära ändring av uppgifter på en redan avsänd försändelse så länge som försändelsen är i Itellas besittning. Begäran om ändring är avgiftsbelagd.

Avsändaren kan begära:

- att ett på försändelsen antecknat förskottsbelopp ändras, tas bort eller att beloppet läggs till
- att försändelsens överlämningsvillkor ändras (ta bort/lägga till personlig överlämning)
- att försändelsen ska returneras omgående, adressatens namn och/eller adress ändras
- att kontonumret ändras
- förvaringstiden förlängs med högst 14 kalenderdagar (endast i pakettrafik, inte möjligt i brevtrafik eller avgående internationell trafik)
- utdelning till adressaten när det är fråga om en försändelse som ska hämtas på verksamhetsstället (endast i inrikes trafik).

6.3 Terminalarbete

Med kunden avtalas vilka uppgifter som utförs på Itellas terminaler. Uppgifter är bl.a.

- överlappning för Itellas adresskort
- ompackning
- uppackning av container
- flytt av försändelser till lastbärare

- m.fl. motsvarande uppgifter.

6.4 Tilläggsavgift för av Itella producerat adresskort

Tilläggsavgift debiteras för avtalskundens kolla om transporthandlingen utgörs av ett av Itella producerat

- adresskort eller
- kollit har överlappats för att passa Itellas produktionsprocess.

Tilläggsavgift debiteras inte konsumentkunder eller för Returneras till avsändaren-försändelser.

6.5 Ändring av kollits uppgifter eller tilläggsavgift för manuell datainsamling

Avtalskunder debiteras tilläggsavgift:

- för manuell datainsamling om leverans av EDI-meddelande avtalats med kunden men detta på grund av kunden inte är tillgängligt när kollit hanteras
- om kollits uppgifter måste korrigeras manuellt, t.ex. om ett nytt Kolli-ID produceras eller faktureringsuppgifter ändras.

6.6 Debitering av annat arbete

Debitering används i följande situationer

- Klareringsarbete vid postförskotts betalning (Med klareringsarbete vid postförskotts betalning avses i denna beskrivning klareringsarbete som rör inrikes postförskotts betalningar (kontoinsättning). Separat förfrågan om förkomna postförskotts försändelser.
- Annat avtalat utredningsarbete.
- Onödigt eller försenat (över 3 mån) klareringsarbete.
- Annat extra arbete.
- Onödigt avhämtnings- eller utdelningsförsök utifrån beställning.
- Annat extra arbete vid transport/leverans, t.ex. bära in

försändelsen på adressatens begäran när tidtabellen medger.

- Extra väntetid vid hämtning eller utdelning.

7 Elektronisk dataöverföring vid Itellas godstransporttjänster

Elektronisk dataöverföring gäller överföring av de uppgifter som hänför sig till kundens försändelser till Itella, t.ex. transportmeddelande eller motsvarande.

Elektronisk dataöverföring ska avtalas separat. Om inget annat avtalats, tillämpas Itellas allmänna avtalsvillkor vid elektronisk dataöverföring.

Den elektroniska dataöverföringen tas i bruk genom att man skapar en EDI-förbindelse mellan kundens och Itellas system.

Kunden kan även ta i bruk den elektroniska dataöverföringen genom att registrera sig som användare av Itellas användargränssnitt för utskriftsprogrammet (Prinetti).

EDI-uppgifterna ska sändas till Itella tidigast två (2) veckor innan avhämtning och senast innan avhämtningstransporten börjar. Lämnande av transportuppgifter till Itella enligt dessa villkor är en avgiftsfri tjänst.

För övriga elektroniska dataöverföringstjänster debiteras de avgifter av Kunden som nämns i Itellas prislista.

7.1 GSM-nummer och elektroniska kontaktuppgifter i EDI-meddelandet

Utöver de uppgifter som man avtalat om i tjänsten ska kunden lämna adressatens GSM-nummer och övriga uppgifter som behövs för att genomföra tjänsten till Itella i den form som bestäms i servicebeskrivningarna.

Avsändaren svarar för att avsändaren har rätt att samla in och använda adressaternas kontaktuppgifter för sändning av elektroniska ankomstavier.

Kunden ska i samband med att kontaktuppgifterna samlas in på behörigt sätt informera adressaterna av vilka kontaktuppgifter begärs om betydelsen och följderna av att kontaktuppgifterna samlas in och används. Kunden ska bl.a. informera adressaten om möjligheten att vägra ta emot sms.

Kunden ska därtill informera adressaterna om sådana frågor som man särskilt avtalat om i tjänsten.

Kunden svarar för att de uppgifter (t.ex. adressatens GSM-nummer) som denne har meddelat Itella är riktiga. Tjänsten utförs enligt de uppgifter som lämnats till Itella. Itella kontrollerar eller korrigerar inte de uppgifter som lämnats till Itella. Itella lagrar inte och uppdaterar inte något register med GSM-nummer eller andra uppgifter som kunden har lämnat.

7.2 Tjänster som bygger på elektronisk dataöverföring

7.2.1 Förhandsmeddelande om ankommande försändelse

Tjänsten kan användas endast om man särskilt har avtalat om den och elektronisk dataöverföring mellan kunden och Itella.

Ett förhandsmeddelande om en ankommande försändelse skickas till adressaten av försändelsen i form av ett sms. Förhandsmeddelandet anger försändelsens avsändare, försändelsekoden och det eventuella postförskottsbeloppet. Genom förhandsmeddelandet får adressaten också information om tidpunkten och datumet då försändelsen kan hämtas samt om det av Itellas verksamhetsställen där försändelsen kan hämtas eller den mottagaradress dit försändelsen levereras.

Avsändaren svarar för att det rätta GSM-numret lämnas till Itella och för att ett sms kan sändas till adressatens nummer. Avsändaren är också skyldig att informera adressaten om att adressaten ansvarar för

utlandsdebiteringsandelen för sms som tas emot utomlands.

Förhandsmeddelande kan inte anslutas till tjänsten Itella Express Flex. Förhandsmeddelande och tilläggstjänsterna Betalaren någon annan än avsändaren och/eller Lastbärare kan inte användas samtidigt. Förhandsmeddelande kan inte anslutas till försändelser som är adresserade till Åland eller storkundspostnummer.

7.2.2 Ankomstavi

Tjänsten kan användas endast om man särskilt har avtalat om den och elektronisk dataöverföring mellan kunden och Itella.

Ankomstavin sänds till adressaten antingen i form av ett fysiskt brev eller som ett elektroniskt brev till Netposti beroende på adressatens val. Sändning till NetPosti förutsätter att adressaten registrerar sig som användare i NetPosti och väljer att ta emot ankomstavin som elektroniskt brev.

I ankomstavin anges försändelsens avsändare, försändelsekoden och de eventuella tilläggstjänsterna (Postförskott, Rekommendation).

Genom ankomstavin får adressaten också uppgifter om adressen för Itellas verksamhetsställe och dess öppettider. Ankomstavidelen på adresskortet som eventuellt fästs vid försändelsen skickas inte till adressaten.

Ankomstavier kan endast fogas till tjänsten Itella Economy. Ankomstavi kan inte anslutas till försändelser adresserade till Åland eller storkundspostnummer.

7.2.3 Andra (2:a) ankomstavi

Tjänsten kan användas endast om man särskilt har avtalat om den och elektronisk dataöverföring mellan kunden och Itella. En andra ankomstavi sänds till adressaten antingen som sms, fysiskt brev eller elektroniskt brev till NetPosti, beroende på adressatens val, om adressaten inte har hämtat

försändelsen från Itellas verksamhetsställe inom 9 dagar från dess ankomst.

Då den andra ankomstavin sänds som brev anges försändelsens avsändare, försändelsekoden och de eventuella tilläggstjänsterna (Postförskott, Rekommendation) och den sista förvaringsdagen.

Genom den andra ankomstavin får adressaten också uppgifter om adressen för Itellas verksamhetsställe och dess öppettider.

Då den andra ankomstavin sänds som sms anges försändelsens avsändare, försändelsekoden, eventuellt postförskottsbelopp, sista förvaringsdag och avhämtningsställe.

Avsändaren svarar för att det rätta GSM-numret lämnas till Itella och för att ett sms kan sändas till adressatens nummer. Avsändaren är också skyldig att informera adressaten om att adressaten ansvarar för utlandsdebiteringsandelen för sms som tas emot utomlands.