



**ITELLAS ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR
FÖR FÖRETAGSKUNDER 1.6.2008**

Itella Posten Ab

Kundtjänst

PB 6, 00011 ITELLA

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

Hemort: Helsingfors
FO-nummer 0109357-9, MOMS reg.

Innehållsförteckning

1.	Tillämpningsområde	3
2.	Definitioner	3
3.	Nyttjande av tjänsten	3
4.	Koder som förutsätts för att använda tjänsten	3
5.	Ändringar av tjänsten	3
6.	Priser och betalning	4
7.	Förskottsbetalning och säkerhet	4
8.	Dataöverföring och igångsättning av tjänsterna	4
9.	Tystnadsplikt och uppgifternas sekretessgrad	5
10.	Begränsningar som gäller försändelsens innehåll	5
11.	Itellas transportansvar och lämnande av försändelser till Itella för befordran	6
12.	Utlämning av försändelser	7
13.	Itellas ansvar och skadeståndsskyldighet	8
14.	Begränsningar i ansvaret	9
15.	Kundens ansvar	10
16.	Ansvar för åtgärder hos underleverantör eller motsvarande	11
17.	Force majeure	11
18.	Anmärkning och preskription	11
19.	Elektronisk registrering av uppgifter som hänför sig till försändelserna och utlämnande av försändelser	11
20.	Avgörande av tvister	12
21.	Avbrytande eller stängning av tjänsterna	12
22.	Avtalets upphörande	12
23.	Överföring av avtalet	12
24.	Dokumentens tillämpningsordning	12
25.	Övriga villkor som berör avtalets giltighet	13
26.	Övriga villkor	13
27.	Giltighet för och ändringar av de allmänna avtalsvillkoren	13

ITELLAS ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR FÖR FÖRETAGSKUNDER 1.6.2008

1. Tillämpningsområde

Dessa allmänna avtalsvillkor tillämpas på tjänsterna av Itella Abp samt bolagen inom Itella-koncernen (nedan Itella) för avtalskunder, om ej annat har avtalats i avtalet. Därutöver följs vid tjänsterna produktvillkoren och tjänstens villkor i enlighet med avtalet. Vid ifrågavarande tidpunkt gällande produktvillkor tillhandahålls på Itellas webbsidor www.itella.fi.

Utnyttjandet av tjänsterna förutsätter ett skriftligt avtal mellan kunden och Itella. För andra än avtalskundernas tjänster följs Itellas allmänna leveransvillkor för kontantkunder som kan erhållas på Itellas verksamhetsställe och Itellas webbsidor på adressen www.itella.fi.

I de internationella tjänsterna kan finnas begränsningar i fråga om enskilda tjänster eller länder. Mer information om Itellas tjänster finns på Itellas webbsidor www.itella.fi.

Om ej annat avtalats eller bestämts i ifrågavarande avtal, produktvillkoren eller dessa villkor, tillämpas gällande lagstiftning om posttjänster eller vägbefordringsavtal eller Världspostkonventionen och de bestämmelser som lämnats med stöd av dem.

2. Definitioner

Med **kunden** avses Itellas avtalskund eller en kund som på grund av ett avtal utnyttjar tjänsten.

Med **tjänsten** avses gällande tjänster eller produkter som baserar sig på avtalet mellan kunden och Itella.

Med **avtalet** avses ett skriftligt avtal mellan kunden och Itella om förhållande som kund hos Itella eller tjänster såsom t.ex. kundavtal eller produktavtal.

Med **produktvillkor** avses de villkor som gäller för Itellas tjänster och produkter.

3. Nyttjande av tjänsten

Tjänsten tas i bruk enligt avtal. När kunden undertecknar avtalet, förbinder sig kunden att följa de villkor som gäller för tjänsten och dessa allmänna avtalsvillkor.

Kunden ser till att kundernas enheter och/eller dotterbolag inom ramen för samma avtal informeras om ärenden och ändringar som gäller avtalet.

Kunden ansvarar för att kunden enligt fullmakt eller motsvarande förbindelse har rätt att vara ombud för de

kunder som utnyttjar kundavtalet. Itella kontrollerar inte kundens fullmakt eller dess giltighet.

Om kunden påverkar den avtalade tjänstens innehåll, förutsättningar, genomförande eller tidtabell, har Itella rätt att vid behov på motsvarande sätt förändra pris och/eller leveranstid. Itella har rätt att få ersättning för de extra kostnader som detta kan medföra.

Om en beställning eller ett uppdrag enligt tjänsten återtas beroende på kunden, har Itella rätt att debitera kunden de upplupna kostnaderna för tjänsten.

4. Koder som förutsätts för att använda tjänsten

Kunden bör med omsorg bevara de koder som hänför sig till utnyttjandet av tjänsten och se till att koderna förblir konfidentiella. Kunden ska omedelbart anmäla till Itella, om koden har gått förlorad eller hamnat i orätta händer. Kunden ansvarar för alla åtgärder som görs med hjälp av kundens koder, t.ex. för avgifter som medförs av att tjänsten brukas. Kunden godkänner som bindande alla de åtgärder som utförts under användningen av tjänsten och som utförts med kundens kod eller av kunden eller på uppdrag av kunden.

Itella har rätt att ändra de koder som Kunden får till sitt förfogande. Itella anmäler sådana ändringar i förväg.

Om försändelsens adresskort eller transportdokument innehåller beteckningar eller koder som gör det möjligt att utnyttja tjänsten, svarar kunden för utnyttjandet av ifrågavarande dokument och för de avgifter som vållas av att tjänsten utnyttjas på samma villkor som för utnyttjandet av de koder som lämnats till kunden i enlighet med dessa avtalsvillkor.

Kundens ansvar för utnyttjandet av koderna, adresskortet och transportdokumenten kvarstår hos kunden även vid utgången av tjänstens eller avtalets giltighetstid även i det fall att kunden har överlåtit koderna, adresskortet o.d.

5. Ändringar av tjänsten

Itella har rätt att ändra tjänsternas innehåll samt anvisningarna som gäller tjänsternas utnyttjande. Itella kan också ta i bruk nya tjänster, ändra eventuella avgiftsfria tjänster till avgiftsbelagda och/eller helt upphöra med tjänster. Om en ny tjänst ska tas i bruk, ska detta separat avtalas med kunden. När tjänsten ska avslutas, tillämpas den uppsägningstid som anges i avtalet.

Eventuella ändringar meddelas till den kontaktperson hos kunden som anges i avtalet. Förändringar som avsevärt påverkar tjänsten anmäls minst en månad i förväg till kundens faktureringsadress. Itella svarar inte för sådana kostnader som ändringarna eventuellt vållar kunden.

6. Priser och betalning

Priserna för tjänsterna fastställs enligt Itellas gällande tariffer, om ej annat avtalats i avtalet. Itella förbehåller sig rätten till prisändringar. Avtalskunder underrättas om ändringar i priserna minst en månad innan ändringarna träder i kraft.

Till priserna tillkommer utan separat anmälan den mervärdesskatt som gäller vid respektive tidpunkt. Indirekta skatter eller andra kostnadspålägg som vållas av lagstiftning eller myndighetsåtgärder höjer priserna på motsvarande sätt från den tidpunkt då de träder i kraft utan särskilt meddelande. Höjningarna gäller också för avtal som redan ingåtts.

Kunden betalar avgifterna på grundval av faktura som tillsänds av Itella, före den i fakturan utsatta förfallodagen. Betalningsvillkoret är 14 dagar från fakturans datum. Om betalningar fördröjs över det i fakturan nämnda förfalldatumet uppbär Itella för tiden efter förfallodagen en dröjsmålsränta och indrivningsavgift som fastställs i gällande räntelag. För faktureringar som är mindre än det i tariffen angivna minimibeloppet uppbär Itella ett faktureringsstillägg som fastställs separat. Itella förbehåller sig rätten att ändra betalningsvillkoren och/eller dröjsmålsräntan.

Anmärkningar på fakturan ska göras inom sju dagar från mottagandet av fakturan, och senast innan förfallodagen. Anmärkningar på fakturor äldre än tre månader behandlas inte. Om kunden har reklamerat om fakturan och/eller tjänsten eller anfört ett skadeståndsyrkande, är kunden skyldig att betala fakturans omtvistiga del enligt betalningsvillkoren för ifrågavarande faktura.

Kunden förbinder sig att i varje enskilt fall ansvara för de avgifter som avtalet berör.

Itella har rätt att vägra transportera försändelser med obetalda eller bristfälliga porton eller att uppbära det porto som fattas och en lösenavgift av adressaten. Försändelser som inte lösts ut återsänds till avsändaren.

Avtalade eller uppburna avgifter för tjänster återbetalas inte om orsaken till att försändelsen återsänds till avsändaren beror på någon annan än Itella. Itella uppbär avgift för att paket transporteras på nytt och återsänds. I

enlighet med stadgandena om distansförsäljning i konsumentskyddslagen (38/1978) som avses i lagen om posttjänster uppbär Itella avgift, förutom för försändelser som ska återsändas, för alla försändelser som innehåller kommersiella varor och vilka returnerats eller returneras.

7. Förskottsbetalning och säkerhet

Itella har rätt att kontrollera kundens kreditvärdighet och att begära förskottsbetalning och/eller säkerhet. Betalningsvillkoret för förskottsbetalningen är 7 dagar från fakturans datum.

Om inget annat avtalats,

- är förskottsbetalningens storlek för varje kund som utnyttjar tjänsten minst det faktureringsbelopp inklusive moms som kunden uppskattas förbruka inom en månad.
- är säkerhetens storlek minst det faktureringsbelopp inklusive moms, som kunden uppskattas förbruka inom två månader.

Itella kan komma att kontrollera förskottsbetalningens och/eller säkerhetens storlek.

Om förskottsbetalningen har utnyttjats till den grad, att den inte längre täcker kundens fakturor, förbinder sig Kunden att göra en kompletterande förskottsbetalning, enligt separat faktura från Itella, som motsvarar skillnaden. Kunden ska dessutom göra en ny förskottsbetalning enligt den begäran om förskottsbetalning som Itella skickar. Då 50 % av förskottsbetalningens belopp har utnyttjats, tillsänds kunden automatiskt en ny faktura över förskottsbetalningen med ovannämnda eller avtalad summa.

Itella har rätt att omedelbart överföra kunden som kontantkund, om kunden inte betalar förskottsavgiften eller lämnar en av Itella förutsatt säkerhet, eller om Itella enligt dessa avtalsvillkor har rätt att stänga kundens tjänster eller häva avtalet som uppsagt.

Itella betalar ingen ränta på förskottsbetalning eller säkerhet. Itella har rätt att ta ut det förfallna beloppet inklusive dröjsmålsränta och inkassokostnader från säkerheten eller förskottsbetalningen.

8. Dataöverföring och igångsättning av tjänsterna

Om kunden knyts till och/eller kundens material överförs till Itellas tjänst genom elektronisk dataöverföring, ska

kunden och Itella separat avtala om hur dataöverföringen görs och om materialets format. Itella har ingen skyldighet att producera tjänsten annat än med det dataöverförings sätt och det format som avtalats.

Informationsinnehållet i de meddelanden som kunden sänt ska vara formulerat i enlighet med det sätt som avtalats. Om de uppgifter som av kunden sänts som en elektronisk dataöverföring är i strid med de fysiska försändelser eller om de av kunden sända uppgifterna är bristfälliga, förbehåller sig Itella rätten att fakturera kunden i enlighet med de uppgifter som framgår av försändelserna (såsom t.ex. försändelsernas antal, försändelseslag, vikt, volym, de tilläggstjänster som utnyttjats).

Den kommunikation och de uppgifter som hänför sig till tjänsten verifieras vid behov hos system som upprätthålls av Itella eller dess underleverantör.

Itella har rätt att tillfälligt avbryta produktionen av tjänsten till exempel med ändrings- och reparationsarbeten. Itella ska se till, att avbrottet inte blir långvarigt och att det om möjligt görs på sådan tid att avbrottet ger minsta möjliga besvär för kunden. Itella ska i mån av möjlighet informera i förväg kunden om avbrottet.

Itella kan avbryta tillhandahållandet av tjänsten också om genom tjänsten levereras eller förmedlas material som kan äventyra datasäkerheten eller förorsaka störningar i datanäten, datakommunikationsförbindelserna eller tillgängligheten av tjänsten. Itella meddelar i mån av möjlighet om avbrott i tjänsten.

Itella är inte skyldig att lämna ersättning för skador som avbrottet i tjänsten eventuellt orsakat kunden.

Itella har rätt att stänga den förbindelse eller det användargränssnitt som möjliggör den elektroniska dataöverföringen eller förhindra dess användning, om avtal mellan kunden och Itella har upphört att gälla.

9. Tystnadsplikt och uppgifternas sekretessgrad

Avtalsparterna utfäster sig att hemlighålla villkoren i avtalet samt sådan affärs- eller yrkeshemlighet som gäller den andra avtalsparten, dess kunder eller annan tredje part, och som kommit till parternas kännedom och annan information och annat material som ska betraktas som konfidentiella. Denna tystnadsplikt gäller också efter att avtalet upphört.

Utän hinder av tystnadsplikten kan Itella dock

- lämna ut sådana uppgifter om kunden, som är nödvändiga för verkställandet av tjänsten till de leverantörer, underleverantörer och samarbetspartner som Itella anlitar;
- inom Itella-koncernen lämna ut sådana uppgifter om kunden som hänför sig till utnyttjandet av avtalet och tjänsten och till skötandet av kundförhållandet.

Itella handlägger det material som hänför sig till tjänsten konfidentiellt. Enligt lagen om posttjänster ska Itella trygga sekretess av ett konfidentiellt meddelande. Den konfidentiella karaktären hos de meddelanden som sänts i ett öppet datanät kan dock inte garanteras.

Kunden kan lämna ut sådana uppgifter som är nödvändiga med tanke på verkställandet av tjänsten till en underleverantör eller samarbetspartner som kunden anlitar.

Avtalsparterna svarar för att de underleverantörer och samarbetspartners som de anlitar förbinder sig att hålla de uppgifter som de fått konfidentiella och att dessa uppgifter används endast för ändamål som kan motiveras av verkställandet av tjänsten.

10. Begränsningar som gäller försändelsens innehåll

Värdéförsändelser

Itella svarar för värdéförsändelser med följande innehåll endast som en assurerad försändelse på det sätt som beskrivs i dessa avtalsvillkor:

- a) pengar och fritt konvertibla värdepapper; innehavarskuldebrev, checkar, köpsedlar och -kort samt andra motsvarande värdepapper som kan användas av vem som helst eller som kan utbytas mot pengar samt värdeföremål (konstverk, antikviteter och samlingsobjekt, ädelstenar och -metaller, smycken samt andra motsvarande värdeföremål)
- b) till vissa personer ställda vanliga skuldebrev och orderskuldebrev, bank- och kreditkort samt andra motsvarande kort, till vilkas användning endast en angiven person är berättigad samt SIM- och prepaid-kort eller motsvarande

Försändelserna under punkt b) kan även sändas rekommenderade, men för att få ett bättre ersättningskydd än det som grundar sig på lagstiftningen ska de sändas som assurerade.

För att få ett bättre ersättningsskydd inom den internationella pakettrafiken är det möjligt att som en tilläggstjänst till paketen foga **en transportförsäkring** på i servicebilagan nämnt sätt. En transportförsäkrad försändelse får dock inte innehålla pengar, värdepapper och ej heller andra ovannämnda värdeföremål.

Ömtåliga försändelser

Ömtåliga föremål, föremål som bryts eller flytande, kondenserande eller nedfläckande ämnen ska på grundval av försändelsens innehåll sändas som ett paket som kräver specialhantering (ömtåligt) eller på basis av ett särskilt skriftligt avtal. **Det är inte möjligt att öka Itellas ansvar för skador på försändelsen genom att betala tilläggsavgiften för ömtålig försändelse.** Itella kan dock inte åberopa ansvarsbegränsningar, om Itella gjort sig skyldig till grov oaktsamhet eller uppsåtlighet.

Trots tilläggstjänsten och -avgiften ska försändelsens innehåll slås in under beaktande av de krav som innehållet ställer, på att innehållet inte rör sig, fläckar ned eller läcker samt att det tål postbehandlingen och inte förorsakar personer eller egendom fara eller skada. Avsändaren kan också ställas inför ansvar för skador som förorsakas andra postförsändelser och Itella.

Farliga ämnen och föremål

Farliga ämnen eller annat gods av farlig karaktär, levande djur eller växter tas inte för att befördras utan ett särskilt skriftligt avtal.

Särskilda förhållanden för transport

Kall- och varmtransporter utförs endast på grundval av ett separat skriftligt avtal. Itella svarar dock inte för de särskilda förhållanden för transport som godsets egenskaper förutsätter.

11. Itellas transportansvar och lämnande av försändelser till Itella för befordran

Itellas transportansvar börjar när försändelsen har mottagits för transport och upphör när försändelsen enligt lagen om posttjänster eller lagstiftningen om varuleveranser och på det sätt som nämns i dessa avtalsvillkor har levererats till adressaten eller försändelsen har återsänts till avsändaren. Itellas transportansvar enligt lagen om posttjänster upphör också då försändelsen har lämnats ut för hantering av Kommunikationsverkets certifikatenhet eller förstörts som obeställbar.

Det slutliga ansvaret för försändelser som skickats genom Itellas hämtningstjänst övergår till Itella först när

försändelserna kontrolleras på Itellas verksamhetsställe, om inte försändelsen kvitterats vid avhämtning eller på individualiserat sätt registrerats som mottagen. Ansvaret för den utlovade leveranstiden upphör också när adressaten med hjälp av en ankomstavi som delas ut i grundutdelningen eller på annat sätt meddelas om en försändelse som kan avhämtas på Itellas eller Tullens verksamhetsställe. Om adressaten och Itella har ingått ett avtal om eftersändning av försändelserna, avbrott i utdelningen eller någon annan avtalstjänst i utdelningen, upphör Itellas ansvar för den till avsändaren utlovade leveranstiden då försändelserna anlänt till det utdelningspostkontor som bestäms enligt den ursprungliga adressen. För eftersändningen börjar en ny leveranstid enligt försändelseslag.

Om inte annat påvisas, betraktas den i Itellas system befintliga uppgiften om registrering av försändelsens utlämning som bevis på att försändelsen har utlämnats till adressaten. Ansvaret för den utlovade leveranstiden upphör också när adressaten med hjälp av en ankomstavi eller på annat sätt meddelas om en försändelse som kan avhämtas på verksamhetsstället.

Om adressaten till en hemtransporterad försändelse, som ska kvitteras, inte anträffas eller om försändelsen inte kan lämnas ut på annat sätt upphör leveranstiden när en ankomstavi om försändelsen har lämnats på adressatens adress eller på en plats som bestäms enligt adressen eller då försök gjorts att lämna ut ett expressbrev eller rekommenderat expressbrev, men det inte varit möjligt att lämna ut det på grund av en låst dörr eller avsaknaden av postlåda eller brevlucka.

Om adressaten och Itella har ingått ett avtal om eftersändning av försändelserna, avbrott i utdelningen eller någon annan avtalstjänst i utdelningen, upphör Itellas ansvar för den till avsändaren utlovade leveranstiden då försändelserna anlänt till det utdelningspostkontor som bestäms enligt den ursprungliga adressen. För eftersändningen börjar en ny leveranstid enligt försändelseslag.

Avsändaren bevarar sin rätt till försändelsen tills den överlämnats till adressaten. Om avsändaren och adressaten samtidigt kräver att få försändelsen lämnas den ut till avsändaren.

Försändelser lämnas in för transport till Itella antingen på Itellas verksamhetsställen (postkontor, sorteringscentral, terminal eller annat Itellas postkontor) eller Itella kan hämta försändelserna hos kunden (avgiftsbelagd tilläggstjänst). För avhämtningstjänsten uppställs avgifter

enligt avtal eller tariff om inte hämtning av försändelsen ingår i priset på tjänsten.

I avhämtningstjänsten ansvarar kunden för uppgifterna i transportbeställningen och för att beställningen är korrekt samt för kostnader och skador som orsakas av felaktiga eller bristfälliga uppgifter.

Om försändelsen i avhämtningstjänsten inte kan hämtas på den avtalade platsen eller på avtalat sätt eller avhämtningen fördröjs av orsaker som beror på kunden eller avsändaren, har Itella rätt att uppbära en tariffenlig avgift för väntetiden och den onödiga körningen. Itella har rätt att uppbära en tariffenlig tilläggsavgift för ändring av en överenskommen hämtningstid eller för extra avhämtning. Kunden ska se till att försändelsen kan hämtas utan hinder från den avtalade platsen.

Kunden ska se till att han får och sparar det individualiserade kvittot för försändelser som kvitteras individuellt samt kundens del av försändelsens transportdokument.

12. Utlämning av försändelser

Expressförsändelser och andra försändelser som levereras hem lämnas ut till adressaten eller dennes representant antingen genom att försändelserna eller ankomstavierna om försändelserna levereras till den adress som finns antecknad på försändelsens transportdokument.

Som en tjänst, som ingår i transportavgiften, utdelas i samband med Itellas grundutdelning alla brev- och tidningsförsändelser och tidningar på högst 25 x 40 x 3 cm och vägande högst 2 kg som lämnas ut utan kvittering samt de försändelser som fastställs separat i produktvillkoren samt ankomstavierna om försändelser som ska kvitteras eller som inte lämpar sig för grundutdelningen p.g.a. sin storlek samt ankomstavierna om försändelser som inte kunnat levereras fram i samband med grundutdelningen under arbetsdagar (mån-fre) före kl. 16.00 enligt följande:

- till höghus i byggnaden
- till småhus i postlåda eller postlådegrupper
- som avhämtningspost, då postmottagaren eller dennes företrädare själv hämtar försändelserna på postkontoret utan särskilt meddelande eller
- som avlämningspost, då försändelser inom vissa områden på landsbygden delas ut direkt i avlämningslådor från bilen.

Om adressaten inte anträffas under den första utdelningsronden kan försändelsen hämtas på Itellas verksamhetsställen i enlighet med ankomstavin.

Den mer exakta placeringen och definieringen av postlådor och andra anordningar och konstruktioner samt andra detaljer inom grundutdelningen har angetts i Lagen om posttjänster och i Kommunikationsverkets anvisningar samt i Itellas utdelningsplaner. I Kommunikationsverkets anvisningar beskrivs också de principer som iakttas vid ordnande av postutdelning till ensamstående äldre och rörelsehindrade personer samt andra motsvarande postmottagargrupper.

Försändelser, vilkas hemtransport inte ingår i tjänsten eller vilka inte kan delas ut i grundutdelningen, hämtas själv av adressaten på Itellas verksamhetsställe eller denne använder Itellas avgiftsbelagda utdelningstjänst.

Under en tvist om utdelning som avses i 14 § 3 mom. lagen om posttjänster har Itella rätt att förvara alla försändelser som ska utdelas i grundutdelningen samt deras ankomstavierna på det postkontor som bestäms enligt postmottagarens adress, där de kan avhämtas.

Försändelser som lämnas ut utan kvittering ges på Itella till den person som på postkontoret frågar efter dem, om det inte finns skäl att anta de råkar i händerna på någon annan än adressaten.

Rekommenderade och assurerade försändelser samt brev med mottagningsbevis lämnas ut mot kvittering endast till adressaten eller en av denne befullmäktigad person med skriftlig fullmakt. De ovannämnda försändelserna kan dock överlåtas från postkontoret i regel endast på basis av ankomstavi eller individualiserad försändelsekod. Om avsändaren av en rekommenderad försändelse, en försändelse med mottagningsbevis eller assurerad försändelse har begränsat utlämningen så att endast adressaten personligen får ta emot försändelsen lämnas försändelsen inte ut till en befullmäktigad person. Enligt 19 § lagen om posttjänster har Itella rätt att på överlåtelse dokumenten för ovannämnda försändelser samt för postanvisningen anteckna adressatens fullständiga personbeteckning och det dokument därifrån den härstammar eller där den kontrollerats. Ovannämnda uppgifter får endast antecknas på dokument som blir hos Itella och Itella lämnar inte ut dem.

Andra försändelser än de ovannämnda försändelserna som ska kvitteras kan även kvitteras av en person som företer ankomstavin eller av en person som på postkontoret frågar efter en försändelse med en individualiserad försändelsekod eller av en person som anträffas på leveransadressen, såvida det inte föreligger orsak att anta att försändelsen råkar i händerna på någon

annan än adressaten. När kunden frågar efter försändelsen med enbart försändelsekoden, kontrolleras alltid adressatens identitet.

Sammanslutning och företag ansvarar själva för att de representeras endast av personer med befogenhet till detta. Vid behov kontrollerar Itella att försändelsen lämnas ut till en av företaget eller sammanslutningen anställd person eller en person som sköter dess ärenden på uppdrag. Om så önskas ska kvitteraren uppvisa fullmakt och utredning om namnteckningsrätt.

På kvittering och utfärdande av fullmakt tillämpas dessutom bestämmelserna i den allmänna lagstiftningen. Itella ger närmare uppgifter om utlämning av försändelser i specialfall.

Adressaten ska på basis av försändelsens emballage avgöra om han tar emot försändelsen. Försändelsen lämnas inte ut till kunden för granskning förrän den har betalats och kvitterats, om inte avsändaren anlitat en tjänst som möjliggör kontroll av innehållet. Uppburna eller redovisade postförskottsbelopp återbetalas inte.

Postförsändelsernas förvaringstider fastställs i Itellas allmänna leveransvillkor eller i villkoren som gäller tjänsterna.

Om adressaten uttryckligen vägrar ta emot försändelsen återsänds denna omedelbart utan förvaringstid till avsändaren. Om försändelsen inte hämtas inom den nämnda tiden eller adressaten vägrar att motta försändelsen, eller om försändelsen inte kan levereras till adressaten på grund av felaktig eller bristfällig adress, återsänds försändelsen till avsändaren.

Obeställbara försändelser behandlas enligt lagen om posttjänster och Itellas allmänna leveransvillkor för kontantkunder. Om återsändningen av en försändelse till avsändaren p.g.a. Itella fördröjs med över 14 dagar efter utgången av förvaringstiden återbetalas de uppburna transportavgifterna. Om utlämning av försändelsen försenas av orsak som beror på kunden eller adressaten, har Itella rätt att uppbära en tilläggsavgift på grundval av den tidsdebitering som fastställs i tariffen.

13. Itellas ansvar och skadeståndsskyldighet

Om inget annat har överenskommit eller avtalats i dessa avtalsvillkor eller i avtalet mellan kunden och Itella, fastställs och begränsas Itellas ansvar och skadeståndsskyldighet enligt gällande lagstiftning om postverksamhet och varuleveranser och Itellas allmänna

leveransvillkor samt övriga leverans- eller produktvillkor som gäller Itellas tjänster.

Itella och den, vars förfarande Itella bär ansvar för, har rätt att åberopa bestämmelserna om begränsning av ansvaret och befrielse från ansvar i lagen om posttjänster, lagen om vägbefordringsavtal och dessa avtalsvillkor även när ersättningsyrkandet inte grundar sig på lagen om posttjänster eller lagen om vägbefordringsavtal, om skadestånd kunde ha yrkats med stöd av dessa lagar.

Dessa villkor tillämpas även på skador av vållande. Om dock Itella eller den, vars förfarande Itella bär ansvar för, har orsakat skadan uppsåtligt eller av grov oaktsamhet, kan Itella inte åberopa grunden för befrielse från ansvar eller högsta ersättningsbelopp för den del av ansvaret som fastställs på grundval av lagen om posttjänster och lagen om vägbefordringsavtal.

Ansvar enligt lagen om posttjänster

Till den som lidit skada ska i ersättning betalas det påvisade skadebeloppet, dock högst det högsta ersättningsbelopp enligt försändelse- och skadeslag som fastställs i 20 § lagen om posttjänster.

De vid respektive tidpunkt gällande högsta ersättningsbeloppen enligt försändelseslag anges i produktvillkoren.

Ansvar enligt Världspostkonventionen

I utrikestrafik betalas till avsändaren det högsta ersättningsbelopp som fastställs på basis av Världspostkonventionen. Adressaten har dock rätt till ersättning om han mottagit en försändelse som skickats till Finland och som är skadad eller om dess innehåll är helt eller delvis stulet.

På basis av Världspostkonventionen betalas inte ersättning för försening av vanligt brev, expressbrev, maxibrev och försändelser. Ersättning betalas för rekommenderade och assurerade brev samt för paket som försvunnit, stulits eller skadats. Uppgifter om länder som tar emot assurerade brev erhålls på adressen www.itella.fi eller hos Itellas kundtjänst.

För bevisat avsevärt dröjsmål av ett Express expressbrev som sänts till ett land som omfattas av försändelseuppföljning kan avsändaren dock ersättas med det betalda portot för försändelsen.

De vid respektive tidpunkt gällande högsta ersättningsbeloppen enligt försändelseslag anges i produktvillkoren.

Ansvar enligt lagen om vägbefordringsavtal

Det högsta ersättningsbelopp som betalas till den som lidit skada för skadad, försvunnen eller reducerad försändelse fastställs enligt de högsta ersättningsbeloppen i lagen om vägbefordringsavtal. Det högsta ersättningsbeloppet för fördröjd försändelse begränsas utifrån lagen om vägbefordringsavtal till transportavgiften (fraktavgiften) för den fördröjda försändelsen. De vid respektive tidpunkt gällande högsta ersättningsbeloppen enligt försändelseslag anges i produktvillkoren.

Allmänna villkor som gäller Itellas ansvar och som följs i alla Itellas tjänster och produkter

För skada som kunden eller postmottagaren vållas genom att en försändelse försenas, försvinner eller skadas eller när ett annat fel som Itella ansvarar för uppstår, ansvarar Itella enligt det som fastställs i dessa avtalsvillkor eller i produktvillkor.

Om ersättningsyrkandet bygger på brott mot ett separat avtal om posttransport, postutdelning, postbehandling eller annan tjänst, betalas ersättningen enligt dessa avtalsvillkor, dock högst till högsta ersättningsbeloppet enligt försändelseslag som beskrivits i produktvillkor, om inte annat fastställs i avtalet i fråga.

Ett skadestånd som fastställs på grundval av dessa avtalsvillkor kan jämkas enligt vad som anses skäligt, om den skadelidande har medverkat till skadan eller om en annan omständighet som inte ingick i den skadevällande handlingen också har bidragit till skadans uppkomst.

Ersättningen grundar sig på de faktiska skador som uppstått. Skadestånd betalas för föremålsskador och för kostnader som vållas av skadorna. Som föremålsskador ersätts omedelbara, direkta och materiella förluster. Med kostnader som vållas av skador avses nödvändiga och oumbärliga kostnader som föranleds av förebyggande, begränsning eller åtgärdande av en skada eller av andra motsvarande åtgärder som omedelbart hänför sig till skadan.

Förutsättningen för Itellas ersättningsskyldighet är att en representant för Itella haft tillfälle att konstatera skadan samt att det finns yttre skador på försändelserna eller det på annat sätt är möjligt att säkra sig om att skadorna uppstått när de varit på Itellas ansvar. Itella ansvarar inte för skada som beror på varans egenskaper eller på fel i varan.

Om Itella är skadeståndsskyldig, har Itella rätt att ersätta den felaktiga eller försenade tjänsten i första hand med motsvarande ersättningstjänst.

14. Begränsningar i ansvaret

Förutom de ansvarsbestämmelser som nämnts ovan under punkt 13, tillämpas följande begränsningar i ansvaret:

Om ej annat har avtalats eller bestämts i avtalet, produktvillkoren eller dessa avtalsvillkor, begränsas avtalspartens skadeståndsskyldighet i fråga om avtalsbrott för skador som vållats den andra avtalsparten till värdet av ifrågavarande felaktiga tjänstuppgift.

Avtalspart ansvarar inte för ersättning av följdskador eller indirekta skador, eller skador för tredje part.

I synnerhet är Itella inte ansvarig för

- leveransavbrott, förseningar, fel eller skador som orsakas av verksamhet hos kunden, tredje part eller myndigheterna (till exempel för deras tjänster, program, utrustningar eller datakommunikationsförbindelser).
- skador som orsakas av avbrott eller datakommunikationsstörningar som beror på tekniska fel, störningar, service eller installation i datornät, datasystem eller datakommunikationsförbindelser, eller andra motsvarande orsaker, inte heller för förseningar, förändringar eller förluster av data som beror på ovan nämnda orsaker.
- skador som eventuellt vållas av en avgiftsfri tjänst, produkt eller tillämpning.
- av behandling, lastning, transport eller lossning av försändelser som kunden, en person som agerat i stället för kunden eller annan tredje part tagit hand om.
- av varans naturliga benägenhet att skadas, t. ex. benägenhet att brytas, läcka, självantändas, ruttna, korroderas, jäsa, avdunsta samt känslighet för kyla, värme, fukt eller motsvarande.
- varans antikvärde, emotionella värde eller annat särskilt värde.
- av förpackning eller emballage som saknas eller är bristfällig.
- av försändelse som ger upphov till fara eller skada.
- av ofullständiga uppgifter om försändelserna.
- skador som har förorsakats av omständigheter som Itella inte har kunnat undvika och vilkas följder Itella inte har kunnat förebygga.

Itella svarar inte och är inte skadeståndsskyldig för sådana försändelser som innehåller pengar, värdepapper eller annat värdefullt, om de inte har sänts enligt punkt 10 (Begränsningar som gäller försändelsens innehåll).

Itella svarar för en assurerad och transporförsäkrad försändelse högst upp till försäkringsvärdet även i det fall att kunden har underförsäkrat sin försändelse hos Itella. Itellas ansvar kan dock inte på någon grund (t.ex. på grundval av försäkringsbolagets regressanspråk) överskrida det försäkringsvärde som meddelats till Itella. Överförsäkring berättigar aldrig till en ersättning som är större än den verkliga skadan.

Ovan nämnda begränsningar av Itellas ansvar gäller också för sådana skador som vållats av avtalsbrott eller annat fel eller annan försummelse av Itella eller dess underleverantörer.

15. Kundens ansvar

Kunden ansvarar för försändelsernas och/eller materialets leverans till den i tjänsten överenskomna leveransadressen. Om försändelserna och/eller materialet inte levererats på överenskommet sätt eller enligt den avtalade tidtabellen, ansvarar Itella inte för utförandet av tjänsterna enligt avtalet. Om försändelserna och/eller materialet inte kan hanteras på avtalat sätt, är Itella skyldig att anmäla detta till kunden.

Kunden svarar för tillräcklig och av innehållet förutsatt förpackning, märkningen av försändelsen samt för att de förarbeten som hänför sig till försändelserna utförs enligt de villkor som berör tjänsten. Itella svarar inte för den leveranstid den utlovat, om försändelsen har en felaktig eller en bristfällig adress eller annan märkning, eller om förarbeten för försändelserna har försumrats eller utförts bristfälligt.

Kunden ska lämna de uppgifter som behövs för tjänsten. Kunden svarar för de uppgifter som denne lämnat samt för deras riktighet. Tjänsten blir utförd enligt de uppgifter som kunden angett eller antecknat. Itella är inte skyldig att kontrollera eller korrigera uppgifterna. Kunden ska utan dröjsmål meddela om uppgifterna förändras.

Kunden svarar för datainnehållet, egenskaperna och presentationsformen av de försändelser och/eller det material som denne sänt. Itella övervakar inte innehållet i de brev eller andra meddelanden som förmedlas av Itella i tjänsten, och är inte ansvarig för innehållet och/eller komplettering av det.

Kunden är medveten om att ett personligt meddelande, såsom till exempel en faktura, en varufaktura, ett kontoutdrag eller annat personligt meddelande ska sändas som brevårsändelse (priority, economy, 1:a eller 2:a klass brev) för att trygga sekretessen av ett i lagen om posttjänster och i annan lagstiftning stadgat konfidentiellt meddelande. Om kunden sänder ett personligt meddelande i en annan försändelse än i den ovannämnda brevårsändelsen, görs i fråga om försändelsen ingen adressutredning enligt 18 § lagen om posttjänster.

Kunden svarar för att denne följer bestämmelserna om skydd av sekretess, konsumentskydd och distansförsäljning samt direkt marknadsföring samt övrig gällande lagstiftning. Kunden svarar för de skyldigheter, tillstånd, skatter och avgifter som hänför sig till import eller försäljning osv. av varor eller för andra motsvarande skyldigheter som hör till försäljaren av varan. Itella har inte ens delansvar för ovan nämnda frågor.

Itellas tjänster får inte utnyttjas för att producera eller skicka material, som strider mot upphovsrätt och/eller andra rättigheter, god sed, lagar eller myndigheternas regler. Kunden ansvarar för att material som produceras eller skickas med hjälp av Itellas tjänster inte bryter mot bestämmelserna enligt ovan. Itella har vid behov rätt att på kundens bekostnad återlämna eller förstöra lagstridigt material, efter att om möjligt ha informerat kunden i förväg.

Kunden ska se till att de data- och andra anläggningar, program och datakommunikationsförbindelser, som denne använder, lämpar sig för Itellas tjänst, motsvarar de krav som Itella angivit, är behörigen godkända och inte besvärar tjänsterna. Sådana apparater eller program som orsakar störningar, ska omedelbart kopplas bort från tjänsten. Kunden svarar själv för kostnaderna och funktionen av de apparater, program och informations- och datakommunikationsförbindelser som förutsätts för användningen av tjänsten.

Försummelse av kundens skyldigheter kan leda till att Itellas skadeståndsskyldighet minskas eller att Itella helt befrias från ersättningsansvar. Kunden svarar för sådana kostnader och skador som vållats Itella av försummelse av skyldighet på kundens ansvar.

16. Ansvar för åtgärder hos underleverantör eller motsvarande

Itella har rätt att begagna sig av underleverantörer för att producera tjänsterna. Itella svarar för underleverantörens arbete som för sitt eget.

Ifall i avtalet ingår tjänster av tredje part, för vilka Itella avtalar med kunden för den tredje parten och för dennes räkning, eller som representant för den tredje parten, svarar ifrågavarande tredje part för sin tjänst och Itella har inte ansvar för den tredje partens tjänst. Itella svarar dock för sina egna och sina underleverantörers tjänster samt för kontrollen av den avtalsenliga servicehelheten enligt de avtal som Itella ingått med tredje parterna.

Kunden svarar gentemot Itella för verksamheten av den underleverantör som Itella anlitar, liksom för sin egen verksamhet. I synnerhet svarar kunden för uppgifter som antecknats på försändelser, sändlista eller annat transportdokument av postningsföretag, tryckeri eller annan part som agerat för kunden och för andra åtgärder samt för skador som eventuellt vållats Itella.

17. Force majeure

Avtalsparterna befrias från att följa skyldigheterna och skadeståndsskyldigheten enligt avtalet i force majeure-fall, vilka är bl.a. strejk, lockout, olyckor, myndighetsåtgärder och andra omständigheter som parterna inte har kunnat undvika och vilkas följder de inte har kunnat hindra. Itella strävar efter att sköta de i avtalet nämnda tjänsterna så väl som möjligt även i ovan nämnda undantagsfall.

18. Anmärkning och preskription

Vid äventyr att talerätten går förlorad ska anmärkning om att en försändelse skadats framställas till Itella inom en skälig tid efter att postmottagaren har upptäckt skadan eller borde ha upptäckt den. Som en skälig tid betraktas i praktiken 14 dagar. Anmärkning om en synlig skada ska dock framställas i samband med att försändelsen tas emot, om försändelsen överlämnas personligen till postmottagaren eller dennes företrädare, som inte är konsument.

Vid äventyr att talerätten går förlorad måste avsändaren lämna en anmärkning om försvunnen eller försenad försändelse och det felaktigt redovisade postförskottet eller den uteblivna redovisningen inom en skälig tid från det att avsändaren fått uppgift om försvinnandet eller fördröjning av försändelsen eller det felaktigt redovisade

postförskottet eller den uteblivna redovisningen, dock senast 30 dagar efter att försändelsen lämnats in för transport eller senast tre månader efter att postförskotts-försändelsen lämnats in för transport.

Rätten till ersättning är förverkad, om yrkandet inte framställs till Itella skriftligt inom ett år eller, om skadan har orsakats uppsåtligen eller av grov oaktsamhet, inom tre år från det att

- Itellas ansvar enligt avtalsvillkoren har upphört, om yrkandet grundar sig på att försändelsen har skadats eller dess innehåll delvis försvunnit eller att utlämnandet av försändelsen fördröjts;
- avsändaren lämnat eller borde ha lämnat en anmärkning om försvinnandet av försändelsen, eller från det att adressaten informerats om att försändelsen försvunnit, om yrkandet grundar sig på att försändelsen försvunnit;
- avsändaren lämnat eller borde ha lämnat anmärkning om felaktigt redovisad postförskott eller utebliven redovisning av postförskott; eller
- tre månader gått sedan försändelsen lämnats för transport eller från försummelse av transportskyldighet eller annan uppgift i anknytning till detta, om yrkandet grundar sig på andra omständigheter än de som fastställs i punkterna a - c.

För att utreda skadan och eventuellt få ersättning måste avsändaren enligt Världspostkonventionen göra en förfrågan om försändelsen inom ett halvår från det att försändelsen lämnats in för transport. Rätten till ersättning förverkas om ett skriftligt yrkande inte lämnas till Itella inom ett år från det att Itella besvarat adressatens förfrågan.

19. Elektronisk registrering av uppgifter som hänför sig till försändelserna och utlämnande av försändelser

Itella har rätt att registrera uppgifter som gäller försändelser samt adressatens namn- och adressuppgifter i det datasystem som används för uppföljning av transporter. I datasystemet kan även namnuppgiften för den som kvitterar försändelsen registreras.

Om registrering av försändelsen med hjälp av en individuell försändelsekod ingår i tjänsten, kan försändelsens registreringskod kontrolleras antingen på webbadressen www.itella.fi eller hos Itellas kundtjänst. Tjänstspecifika begränsningar kan förekomma i kontrollerbarheten av registeruppgifterna.

20. Avgörande av tvister

Tvister mellan avtalsparterna avgörs i första hand genom förhandlingar mellan avtalsparterna.

Om förlikning i tvisterna inte nåtts, avgörs tvisterna enligt Finlands lag vid Helsingfors tingsrätt. Avtalsparterna kan avtala om att tvisterna i stället för tingsrätten avgörs av en skiljedomstol med en skiljeman i Helsingfors med iakttagande av reglerna för Centralhandelskammarens skiljenämnd.

21. Avbrytande eller stängning av tjänsterna

Om transport- eller andra avgifter inte har betalats inom bestämd tid efter att Itella sänt en betalningsuppsmaning, har Itella rätt att avbryta transporten av kundens försändelser samt förverkligandet av tjänsterna tills alla förfallna avgifter har betalats eller kunden har lämnat en av Itella godkänd säkerheten för betalningen. Itella kan överföra fordringen till ett inkassoföretag på kundens bekostnad. Itella har på lagen grundad retentionsrätt till det gods som finns i dess besittning.

Itella har rätt att stänga alla kundens tjänster, om

- a) kunden inte har betalat en förfallen faktura inom två veckor från det att en betalningsuppsmaning har lämnats;
- b) kunden utan välgrundad orsak låter bli att betala en förfallen faktura;
- c) kunden har inte betalat den avtalade förskottsavgiften eller fakturan för resterande del som överstiger förskottsavgiften, eller den nya förskottsavgiften enligt Itellas begäran om ny förskottsavgift inom en vecka från Itellas begäran eller ovannämnda fakturans datum;
- d) kunden har inte betalat in den avtalade säkerheten eller av Itella begärd tilläggssäkerhet inom en vecka från Itellas begäran;
- e) kunden överskrider den kreditgräns som avtalats;
- f) kunden har lämnat in en ansökan om konkurs eller företagssanering eller kunden har sökts eller söks i konkurs eller företagssanering, kunden har anhållit om offentlig stämning till sina borgenärer eller myndighet har konstaterat kunden vara oförmögen att svara för de skyldigheter som enligt avtalsvillkoren åligger parten;
- g) det är på förhand känt, eller det annars finns välgrundad orsak att anta, att kunden inte kan följa avtalet;

- h) kunden inte trots påminnelse uppfyller sina avtalskyldigheter eller väsentligt bryter mot sina skyldigheter enligt avtalet;
- i) kunden enligt anteckning i handelsregistret eller annan sådan registeranteckning har upphört att existera;
- j) man inte lyckas nå kunden för att utreda någon fråga som hänför sig till detta avtal.

22. Avtalets upphörande

Om inte annat fastställs separat i avtalet är den ömsesidiga uppsägningstiden för avtalet en månad.

Avtalsparter har rätt att häva avtalet med omedelbart verkan utan uppsägningstid i följande fall:

- på grund av avtalspartens väsentliga och återkommande avtalsbrott, om den andra avtalsparten inte åtgärdar avtalsbrottet inom 30 dagar från att ha fått en skriftlig anmärkning;
- avtalsparten har lämnat in en ansökan om konkurs eller företagssanering eller har sökts eller söks i konkurs eller företagssanering, avtalsparten har anhållit om offentlig stämning till sina borgenärer eller myndighet har konstaterat avtalsparten vara oförmögen att svara för de skyldigheter som enligt avtalsvillkoren åligger parten.

Itella har därutöver rätt att omedelbart häva avtalet och upphöra med kundens alla tjänster på samma grunder med vilka Itella enligt punkt 21 har rätt att stänga kundens alla tjänster. Om kunden utan välgrundad orsak låter bli att betala en förfallen faktura, har Itella dock inte på dessa grunder rätt att häva avtalet, om fakturans summa eller kundens försummelse är liten. Itella har dock rätt att häva avtalet om kunden inte har betalat en förfallen faktura inom två veckor från det att en betalningsuppsmaning har lämnats.

Avtalet ska sägas up och hävas skriftligen.

23. Överföring av avtalet

Avtalsparterna har rätt att överföra avtalet utan tillstånd av den andra avtalsparten inom avtalspartens koncern. Anlitande av en underleverantör anses inte för överföring av avtalet.

24. Dokumentens tillämpningsordning

Om kundavtalet och övriga dokument strider mot varandra, är dokumentens tillämpningsordning följande:

1. kundavtalet med bilagor med undantag av allmänna avtalsvillkor
2. produktavtal eller annat avtal som gäller tjänsten inklusive bilagor
3. produktvillkoren för Itellas tjänster
4. Itellas allmänna avtalsvillkor för företagskunder

Itella har rätt att ändra dessa avtalsvillkor. Kunden underrättas om ändringar i avtalsvillkoren på förhand innan ändringarna träder i kraft.

25. Övriga villkor som berör avtalets giltighet

Itella kan upphöra avtalet utan uppsägning, separat meddelande eller andra åtgärder, om tjänster enligt avtalet inte har utnyttjats under de senaste 12 månaderna.

Om det i produktavtalet eller i annat avtal som avser tjänsten anges andra villkor för uppsägningstid eller giltighet än vad som anges i kundavtalet, är det kundavtalet som gäller enligt det avtal som avser tjänsten.

26. Övriga villkor

Itella har rätt att förstöra kundmaterial som förvaras hos Itella, när en (1) månad gått från att uppdraget enligt tjänsten har avslutats, om inget annat anges i avtalet och/eller dess bilagor. Om eventuell lagring av material i samband med tjänsten ska överenskommas separat. Itella har rätt att för sådan lagring debitera en tilläggsavgift.

Alla rättigheter till Itellas tjänster och det material som hänför sig till tjänster tillhör Itella. Kunden får använda tjänster och det material som hänför sig till tjänster endast enligt dessa avtalsvillkor. Om Itella överlämnar datorprogram eller tillhörande material till kunden, får kunden bara använda dem i samband med tjänsten. När tjänsterna avslutas, är kunden skyldig att omedelbart återlämna de datorprogram, övrigt material och alla eventuella kopior som kunden har till Itella.

Itella har rätt att använda kundens namn och varumärke som referens i sin marknadsföring. Närmare villkor för att utnyttja referensen överenskomms separat med kunden.

27. Giltighet för och ändringar av de allmänna avtalsvillkoren

Dessa allmänna avtalsvillkor träder i kraft 1.6.2008 och de gäller tillsvidare. De ersätter motsvarande tidigare allmänna avtalsvillkor. Dessa avtalsvillkor tillämpas även på de avtal som har ingåtts innan avtalsvillkoren trädde i kraft.