



**ITELLAN YLEISET SOPIMUSEHDOT  
YRITYSASIAKKAILLE 1.6.2008**

**Itella Posti Oy**

Asiakaspalvelu

PL 6, 00011 ITELLA

0200 77000 (suomeksi)  
0200 75000 (ruotsiksi)

Kotipaikka: Helsinki  
Y-tunnus 0109357-9, ALV rek.

## Sisällysluettelo

1.	Soveltamisala	3
2.	Määritelmiä	3
3.	Palvelun käyttö	3
4.	Palvelun käytön edellyttämät tunnukset	3
5.	Palvelumuutokset	3
6.	Hinnat ja maksaminen	4
7.	Ennakkomaksu ja vakuus	4
8.	Tiedonsiirto ja palvelujen käytettävyys	4
9.	Salassapitovelvollisuus ja tietojen luottamuksellisuus	5
10.	Lähetysten sisältöä koskevia rajoituksia	5
11.	Itellan kuljetusvastuu ja lähetysten jättäminen Itellan kuljetettavaksi	6
12.	Lähetysten luovuttaminen	7
13.	Itellan vastuu ja vahingonkorvausvelvollisuus	8
14.	Vastuun rajoitukset	9
15.	Asiakkaan vastuu	9
16.	Vastuu alihankkijan tms. toimenpiteistä	10
17.	Ylivoimainen este	10
18.	Muistutus ja vanhentuminen	11
19.	Lähetysten sisältöä koskevien tietojen ja lähetysten luovuttamisen sähköinen rekisteröinti	11
20.	Riitojen ratkaiseminen	11
21.	Palvelujen keskeyttäminen tai sulkeminen	11
22.	Sopimuksen päättyminen	12
23.	Sopimuksen siirtäminen	12
24.	Asiakirjojen soveltamisjärjestys	12
25.	Sopimuksen voimassaoloon liittyviä muita ehtoja	12
26.	Muut ehdot	12
27.	Yleisten sopimusehtojen voimaantulo ja muutokset	13

# ITELLAN YLEISET SOPIMUSEHDOT YRITYSASIAKKAILLE 1.6.2008

## 1. Soveltamisala

Näitä yleisiä sopimusehtoja noudatetaan Itella Oyj:n sekä Itella-konserniin kuuluvien yhtiöiden (jäljempänä Itella) palveluissa sopimusasiakkaille, ellei sopimuksessa ole toisin ole sovittu. Lisäksi palveluissa noudatetaan tuote-ehdoja ja sopimuksen mukaisia palvelun ehtoja. Kulloinkin voimassaolevat tuote-ehdot ovat saatavilla Itellan www-sivuilta [www.itella.fi](http://www.itella.fi).

Palvelun käyttö edellyttää kirjallista sopimusta Asiakkaan ja Itellan välillä. Muiden kuin sopimusasiakkaiden palveluissa noudatetaan Itellan yleisiä toimitusehtoja kauteisasiakkaille, jotka ovat saatavilla Itellan toimipisteistä ja Itellan www-sivuilta [www.itella.fi](http://www.itella.fi).

Kansainvälisissä palveluissa voi olla palvelu- tai maakohdaisia rajoituksia. Lisätietoja Itellan palveluista on saatavilla Itellan www-sivuilla [www.itella.fi](http://www.itella.fi).

Mikäli sopimuksessa, tuote-ehdoissa tai näissä ehdoissa ei ole toisin sovittu tai määrätty, noudatetaan kulloinkin voimassaolevaa postipalvelu- tai tiekuljetussopimuslainsäädäntöä tai Maailman postiliiton sopimuksia ja niiden nojalla annettuja määräyksiä.

## 2. Määritelmiä

**Asiakkaalla** tarkoitetaan Itellan sopimusasiakasta tai sopimuksen perusteella palvelua käyttävää asiakasta.

**Palvelulla** tarkoitetaan kulloinkin voimassa olevia, Asiakkaan ja Itellan sopimukseen perustuvia palveluja tai tuotteita.

**Sopimuksella** tarkoitetaan Asiakkaan ja Itellan kirjallista sopimusta Itellan asiakkuudesta tai palveluista kuten esim. asiakassopimus tai tuotesopimukset.

**Tuote-ehdoilla** tarkoitetaan Itellan palveluja ja tuotteita koskevia ehtoja.

## 3. Palvelun käyttö

Palvelu otetaan käyttöön sopimuksen mukaisesti. Allekirjoittaessaan sopimuksen Asiakas sitoutuu noudattamaan palvelua koskevia ehtoja sekä näitä yleisiä sopimusehtoja.

Asiakas huolehtii sopimusta koskevien asioiden ja muutoksien tiedottamisesta saman sopimuksen piiriin kuuluville Asiakkaan yksiköille ja/tai tytäryhtiöille.

Asiakas vastaa siitä, että Asiakkaalla on valtuutuksen tai vastaavan sitoumuksen perustella oikeus toimia asiakassopimusta käyttävien asiakkaiden puolesta. Itella ei tarkista Asiakkaan valtuutusta tai sen pätevyyttä.

Asiakkaasta johtuva muutos sovittuun palvelun sisältöön, toteuttamisedellytyksiin, – tapaan tai aikatauluun oikeuttaa tarvittaessa Itellan vastaaviin hinnan ja/tai toimitusajan muutoksiin. Itellalla on oikeus saada korvaus sille näistä syistä aiheutuvista ylimääräisistä kustannuksista.

Palvelua koskevan tilauksen tai toimeksiannon peruuntumisessa Asiakkaasta johtuvasta syystä, on Itellalla oikeus veloittaa Asiakkaalta palvelun tuottamisesta jo aiheutuneet kustannukset.

## 4. Palvelun käytön edellyttämät tunnukset

Asiakkaan tulee säilyttää palvelun käyttöön liittyviä tunnuksia huolellisesti ja huolehtia siitä, että tunnukset pysyvät luottamuksellisina. Mikäli Asiakkaan tunnus joutuu sivullisen haltuun tai katoaa, Asiakkaan on ilmoitettava tästä välittömästi Itellalle. Asiakas vastaa kaikista Asiakkaan tunnuksia käyttäen tehdyistä toimenpiteistä esim. palvelun käytöstä aiheutuvista maksuista. Asiakas hyväksyy itseään sitoviksi kaikki palvelua käytettäessä tehdyt toimenpiteet, jotka on tehty Asiakkaan tunnuksesta tai Asiakkaan toimesta tai toimeksiannosta.

Itellalla on oikeus muuttaa Asiakkaan käyttöön tulevat tunnukset. Itella ilmoittaa muutoksesta etukäteen.

Mikäli lähetyksen osoitekortti tai kuljetusasiakirja sisältää palvelun käytön mahdollistamia tunnuksia tai koodeja, asiakas on vastuussa kyseisten asiakirjojen käytöstä ja palvelun käytöstä aiheutuvista maksuista samoilla ehdoilla kuin asiakkaalle annettujen tunnusten käytöstä näiden sopimusehtojen mukaisesti.

Asiakkaan vastuu tunnuksien, osoitekorttien ja kuljetusasiakirjojen käytöstä säilyy myös palvelun tai sopimuksen päättyessä ja myös siinä tapauksessa, jos asiakas on luovuttanut tunnuksia, osoitekortteja tms. edelleen.

## 5. Palvelumuutokset

Itellalla on oikeus muuttaa palvelujen sisältöä sekä palvelujen käyttöä koskevia ohjeita. Itella voi myös ottaa käyttöön uusia palveluja, muuttaa mahdollisia maksuttomia palveluja maksullisiksi ja/tai lopettaa palveluja. Uuden palvelun käyttöönotosta sovitaan Asiakkaan kanssa erikseen. Palvelun lopettamisen osalta noudatetaan sopimuksessa sovittua irtisanomisaikaa.

Mahdollisista muutoksista ilmoitetaan Asiakkaan sopimuksessa mainitulle yhteyshenkilölle. Palveluun oleellisesti vaikuttavista muutoksista ilmoitetaan vähintään 1 kuukausi etukäteen Asiakkaan laskutusosoitteeseen. Itella ei vastaa muutoksista mahdollisesti asiakkaalle aiheutuvista kustannuksista.

## 6. Hinnat ja maksaminen

Palveluiden hinnat määräytyvät Itellan kulloinkin voimassa olevien hinnastojen mukaan ellei sopimuksessa ole toisin sovittu. Itella pidättää oikeuden hintojen muutoksiin. Hintojen muutoksista ilmoitetaan sopimusasiakkaille vähintään kuukausi ennen muutosten voimaantuloa.

Hintoihin lisätään ilman eri ilmoitusta kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero. Lainsäädännön tai viranomaisten toimenpiteistä aiheutuvat välilliset verot tai muut kustannusten lisäykset korottavat vastaavasti hintoja ilman eri ilmoitusta niiden voimaantulohetkestä lukien. Korotukset koskevat myös jo tehtyjä sopimuksia.

Asiakas suorittaa maksut Itellan lähettämän laskun perusteella siihen merkittyyn eräpäivään mennessä. Maksuehto on 14 päivää laskun päiväyksestä. Maksujen viivästyessä laskussa mainitusta eräpäivästä Itella perii eräpäivän jälkeiseltä ajalta korkolain mukaan määräytyvän viivästyskoron sekä perimismaksun. Hinnastossa ilmoitetuista, vähimmäismäärää pienemmistä laskutuseristä Itella perii erikseen vahvistetun laskutuslisän. Itella pidättää oikeuden maksuehtojen ja/tai viivästyskoron muutoksiin.

Laskua koskevat muistutukset on tehtävä 7 päivän kuluessa laskun vastaanottamisesta ja viimeistään laskun eräpäivään mennessä. Kolmea kuukautta vanhempien laskujen muistutuksia ei käsitellä. Mikäli Asiakas on rekalamoinut laskusta ja/tai palvelusta tai tehnyt vahingonkorvausvaatimuksen, on Asiakas velvollinen suorittamaan laskun riidattoman osan ao. laskun maksuehdoilla.

Asiakas sitoutuu kaikissa tapauksissa vastaamaan sopimuksen mukaisista maksuista.

Itellalla on oikeus olla kuljettamatta maksamattomia tai vajaasti maksettuja lähetyksiä, tai periä niiden vastaanottajilta puuttuva maksu lisätyn lunastusmaksulla. Lunastamatta jääneet lähetykset toimitetaan takaisin lähettäjälle.

Palveluista sovittuja tai perittyjä maksuja ei palauteta, mikäli lähetykset palautuu lähettäjälle muusta kuin Itellan syytä. Itella perii maksun paketin uudelleen kuljettamisesta ja palauttamisesta. Postipalvelulaissa tarkoitettujen

kuluttajansuojalain (38/1978) etämyyntisäännösten mukaisesti palautettavien lähetysten lisäksi Itella perii maksun kaikista kaupallista tavaraa sisältävistä palautetuista tai palautuvista lähetyksistä.

## 7. Ennakkomaksu ja vakuus

Itellalla on oikeus tarkistaa Asiakkaan luottotiedot sekä pyytää ennakkomaksu ja/tai vakuus. Ennakkomaksun maksuehto on 7 päivää laskun päiväyksestä.

Ellei toisin sovita,

- ennakkomaksun määrä kutakin palvelua käyttävää asiakasta kohti on vähintään asiakkaan arvioitua yhden kuukauden laskutusta arvonlisäveroineen vastaava määrä.
- vakuuden määrä on vähintään asiakkaan arvioitua kahden kuukauden laskutusta arvonlisäveroineen vastaava määrä.

Itella voi tarkistaa ennakkomaksun ja/tai vakuuden määrää.

Jos ennakkomaksua on käytetty niin paljon, että se ei riitä Asiakkaan laskujen kattamiseen, Asiakas sitoutuu maksamaan jäljellä olevaa ennakkomaksun määrää ylittävän osan Itellan erillisen laskun mukaisesti. Asiakkaan on lisäksi maksettava uusi ennakkomaksu Itellan lähettämän ennakkomaksupyynnön mukaisesti. Kun ennakkomaksun määrästä on käytetty 50%, asiakkaalle lähetetään automaattisesti edellä mainitun tai sovitun summan määräinen uusi ennakkomaksulasku.

Itellalla on oikeus välittömästi siirtää asiakas käteisasiakkaaksi, mikäli asiakas ei maksa ennakkomaksua tai toimita Itellan edellyttämää vakuutta, tai mikäli Itellalla on näiden sopimusehtojen mukaan oikeus sulkea asiakkaan palvelut tai purkaa sopimus päättymään.

Itella ei maksa ennakkomaksulle tai vakuudelle korkoa. Itellalla on oikeus periä erääntynyt saatava viivästyskorokoineen ja perimiskuluineen vakuudesta tai ennakkomaksusta.

## 8. Tiedonsiirto ja palvelujen käytettävyys

Mikäli Asiakas liitetään ja/tai Asiakkaan aineistoa välitetään Itellan palveluun sähköisen tiedonsiirtotavan kautta, sopivat Asiakas ja Itella erikseen tiedonsiirtotavasta ja aineiston muodosta. Itellalla ei ole velvollisuutta tuottaa

palvelua muutoin kuin sovitulla tiedonsiirtotavalla ja sovitussa aineistomuodossa.

Asiakkaan lähettämien sanomien tietosisällön on oltava sovitun esitystavan mukaisessa muodossa. Jos Asiakkaan sähköisenä tiedonsiirtona lähettämät tiedot ovat ristiriidassa fyysisiä lähetyksiä koskevien tietojen kanssa, tai Asiakkaan lähettämät tiedot ovat puutteellisia, Itella pidättää oikeuden laskuttaa Asiakkaan lähetyksistä saatujen tietojen (kuten esim. lähetyksien lukumäärä, lähetyslaji, paino, tilavuus, käytetyt lisäpalvelut) mukaan.

Palveluun liittyvä asiointi ja tiedot todennetaan tarvittaessa Itellan tai sen alihankkijan ylläpitämistä järjestelmistä.

Itellalla on oikeus tilapäisesti keskeyttää palvelun tuottaminen esim. muutos- ja korjaustöitä varten. Itella huolehtii, että keskeytys ei muodostu pitkäaikaiseksi ja, että se tapahtuu mahdollisuuksien mukaan sellaiseen aikaan, että Asiakkaalle aiheutuu keskeytyksestä mahdollisimman vähän haittaa. Itella ilmoittaa mahdollisuuksien mukaan etukäteen keskeytyksestä Asiakkaalle.

Itella voi keskeyttää palvelun tarjoamisen myös, mikäli palvelun kautta toimitetaan tai välitetään aineistoa, joka voi vaarantaa tietoturvan tai aiheuttaa häiriötä tietoverkoille, tietoliikenneyhteyksille tai palvelun käytettävyyteen. Itella ilmoittaa mahdollisuuksien mukaan palvelun käytön keskeytyksestä.

Itella ei ole velvollinen korvaamaan palvelun keskeytymisestä Asiakkaalle mahdollisesti aiheutuneita vahinkoja.

Itellalla on oikeus sulkea sähköisen tiedonsiirron mahdollistava yhteys tai käyttöliittymä tai estää sen käyttö, mikäli Asiakkaan ja Itellan sopimus on päättynyt.

## 9. Salassapitovelvollisuus ja tietojen luottamuksellisuus

Sopimusosapuolet sitoutuvat pitämään salassa sopimuksen ehdot sekä tietoonsa tulleen toista sopimusosapuolta, tämän asiakkaita tai muita kolmansia osapuolia koskevan liike- tai ammatissalaisuuden ja muun luottamuksellisenä pidettävän tiedon ja materiaalin. Tämä salassapitovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päättymisen jälkeen.

Salassapitovelvollisuuden estämättä Itella voi kuitenkin

- luovuttaa palvelun toteuttamisen kannalta tarpeellisia Asiakasta koskevia tietoja käyttämilleen Toimittajille, alihankkijoille ja yhteistyökumppaneille;

- luovuttaa sopimuksen ja palvelun käyttöön sekä asiakassuhteen hoitamiseen liittyviä Asiakasta koskevia tietoja Itella-konsernin sisäisesti.

Itella käsittelee palveluun liittyvän aineiston luottamuksellisesti. Postipalvelulain mukaan Itellan tulee turvata luottamuksellisen viestin salaisuus. Avoimessa tietoverkossa lähetettyjen viestien luottamuksellisuutta ei kuitenkaan voida taata.

Asiakas voi luovuttaa palvelun toteuttamisen kannalta tarpeellisia tietoja käyttämälleen alihankkijalle tai yhteistyökumppanille.

Sopimusosapuolet vastaavat siitä, että niiden käyttämät alihankkijat ja yhteistyökumppanit sitoutuvat pitämään luottamuksellisina saamansa tiedot ja käyttävät niille luovutettuja tietoja vain palvelun toteuttamisen kannalta perusteltuihin tarkoituksiin.

## 10. Lähetyksen sisältöä koskevia rajoituksia

### Arvolähetykset

Itella vastaa seuraavan sisältöisistä arvolähetyksistä vain postivakuutettuna lähetyksenä näissä sopimusehdoissa sanotulla tavalla:

- raha ja vapaasti vaihdettavat arvopaperit; haltijavelkakirjat, shekit, ostosetelit ja – kortit sekä muut vastaavat kenen tahansa haltijan käytettävissä olevat tai rahaksi muutettavat arvopaperit sekä arvoesineet (taideteokset, antiikki- ja keräilyesineet, jalokivet ja –metallit, korut sekä muut vastaavat arvoesineet)
- nimetylle henkilölle osoitetut tavalliset velkakirjat ja määränaisvelkakirjat, pankki- ja luottokortit sekä muut vastaavat kortit, joiden käyttöön on oikeutettu vain nimetty henkilö sekä SIM- ja prepaid – kortit tai vastaavat

Kohdassa b) mainitut lähetykset voidaan lähettää myös kirjattuna, mutta ne on lainsäädäntöön perustuvia enimmäiskorvauksia paremman korvausturvan saamiseksi lähetettävä postivakuutettuina.

Kansainvälisessä pakettiliikenteessä on paremman korvausturvan saamiseksi mahdollista liittää paketteihin lisäpalveluna **kuljetusvakuutus** palveluliitteessä sanotulla tavalla. Kuljetusvakuutettu lähetys ei kuitenkaan saa sisältää rahaa, arvopapereita eikä muita edellä mainittuja arvoesineitä.

### Helposti särkyvät lähetykset

Särkyvät ja taivutuvat esineet tai nestemäiset, nesteytyvät, valuvat tai tahraavat aineet on postitettava sisältönsä

puolesta erilliskäsitteltävänä pakettina (helposti särkyvä) tai erityisen kirjallisen sopimuksen mukaisesti. **Helposti särkyvän lisämaksulla ei voida lisätä Itellan vastuuta lähetyksen vahingoittumisesta.** Itella ei kuitenkaan voi vedota vastuunrajoituksiin, jos sen vastuulle jää törkeä huolimattomuus tai tahallisuus.

Lähetyksen sisältö pitää lisäpalvelusta ja -maksusta huolimatta pakata sisällön vaatimalla tavalla niin, että sen sisältö ei liiku, tahraa eikä vuoda ja että se kestää postinkäsittelyn eikä aiheuta vaaraa tai vahinkoa henkilölle tai omaisuudelle. Lähettäjä voi joutua vastuuseen myös muille postilähetyksille ja Itellalle aiheutuvista vahingoista.

#### **Vaaralliset aineet ja esineet**

Vaarallisia aineita tai muuta luonteeltaan vaarallista tavaraa, eläviä eläimiä tai kasveja ei oteta kuljetettavaksi ilman erityistä kirjallista sopimusta.

#### **Kuljetuksen erityiset olosuhteet**

Kylmä- ja lämminkuljetuksia suoritetaan vain erityisen kirjallisen sopimuksen perusteella. Itella ei kuitenkaan vastaa tavarain ominaisuuksien edellyttämistä kuljetuksen erityisistä olosuhteista.

### **11. Itellan kuljetusvastuu ja lähetyksien jättäminen Itellan kuljetettavaksi**

Itellan kuljetusvastuu alkaa siitä, kun lähetyksen otettu kuljetettavaksi ja päättyy siihen, kun lähetyksen toimitettu vastaanottajalle postipalvelulain tai tavarankuljetuksia koskevan lainsäädännön mukaisesti ja näissä sopimusehdoissa sanotulla tavalla tai lähetyksen palautettu lähettäjäälle. Postipalvelulain mukainen Itellan kuljetusvastuu päättyy myös silloin, kun lähetyksen luovutettu Viestintäviraston varmennusyksikön käsiteltäväksi tai hävitetty perillesaamattomana.

Itellan noutopalvelun välityksellä postitettujen lähetyksien lopullinen vastuu siirtyy Itellalle vasta, kun lähetykset on tarkastettu Itellan toimipisteessä, ellei lähetyksistä ole noudettaessa kuitattu tai rekisteröity yksilöidysti vastaanotetuksi. Vastuu luvatussa toimitusajasta päättyy myös, kun Itellan tai Tullin toimipisteestä noudettavasta lähetyksestä ilmoitetaan vastaanottajalle perusjakelussa jaettavalla saapumisilmoituksella tai muulla tavalla. Mikäli vastaanottaja ja Itella ovat tehneet sopimuksen lähetyksien edelleenlähettämisestä, jakelun keskeyttämisestä tai muusta jakelun sopimuspalvelusta, Itellan vastuu lähettäjäälle luvatussa toimitusajasta päättyy lähetyksien saavuttua alkuperäisen osoitteen mukaan määräytyvään jakelutoi-

mipaikkaan. Edelleenlähettämisestä alkaa uusi lähetyslajikohtainen toimitusaika.

Ellei muuta näytetä toteen, Itellan järjestelmässä oleva tieto lähetyksen luovutuksen rekisteröinnistä katsotaan todisteeksi siitä, että lähetyksen on luovutettu vastaanottajalle. Vastuu luvatussa toimitusajasta päättyy myös, kun toimipisteestä noudettavasta lähetyksestä ilmoitetaan vastaanottajalle saapumisilmoituksella tai muulla tavalla.

Mikäli kotiinkuljetettavan kuitattavan lähetyksen vastaanottaja ei tavoiteta tai lähetyksistä ei muuten voida luovuttaa, päättyy toimitusaika, kun vastaanottajan osoitteeseen tai osoitteen mukaan määräytyvään paikkaan on jätetty lähetyksistä koskeva saapumisilmoitus tai kun pikakirje tai kirjattu pikakirje on yritetty luovuttaa, mutta luovutus ei ole ollut mahdollinen lukitun oven tai puuttuvan postilaatikon tai – luukun vuoksi.

Mikäli vastaanottaja ja Itella ovat tehneet sopimuksen lähetyksien edelleen lähettämisestä, jakelun keskeyttämisestä tai muusta jakelun sopimuspalvelusta, Itellan vastuu lähettäjäälle luvatussa toimitusajasta päättyy lähetyksien saavuttua alkuperäisen osoitteen mukaan määräytyvään jakelutoimipaikkaan. Edelleen lähettämisestä alkaa uusi lähetyslajikohtainen toimitusaika.

Lähettäjä säilyttää oikeutensa lähetykseen, kunnes se on luovutettu vastaanottajalle. Lähettäjän ja vastaanottajan vaatiessa yhtä aikaa lähetyksistä itselleen se luovutetaan lähettäjäälle.

Lähetykset jätetään Itellan kuljetettavaksi joko tuomalla ne Itellan toimipisteeseen (postitoimipaikka, lajittelukeskus, terminaali tai muu Itellan toimipiste) tai Itella voi noutaa lähetykset asiakkaan luota (maksullinen lisäpalvelu). Noutopalvelusta veloitetaan sopimuksen tai hinnaston mukaiset maksut, ellei lähetyksen nouto sisälly palvelun hintaan.

Noutopalvelussa asiakas on vastuussa kuljetustilauksen tiedoista ja tilauksen oikeellisuudesta sekä virheellisten tai puutteellisten tietojen aiheuttamista kustannuksista ja vahingoista.

Mikäli lähetyksen ei ole noutopalvelussa noudettavissa sovittu paikkaan tai sovitulla tavalla taikka nouto viivästyy asiakkaasta tai lähettäjästä johtuvista syistä, Itellalla on oikeus periä hinnaston mukainen maksu odotusajalta tai hukka-ajasta. Itellalla on oikeus periä hinnaston mukainen lisämaksu sovittuun noutoajan muutoksesta tai ylimääräisistä noudoista. Asiakkaan on huolehdittava siitä, että

lähetykset on esteettömästi noudettavissa sovitusta paikasta.

Asiakkaan on huolehdittava siitä, että hän saa ja säilyttää yksilöidyn kuitin yksilöllisesti kuitattavista lähetyksistä sekä asiakaskappaleen lähetyksen kuljetusasiakirjasta.

## 12. Lähetyksen luovuttaminen

Pikalähetykset ja muut kotiin toimitettavat lähetykset luovutetaan vastaanottajalle tai hänen edustajalleen joko toimittamalla lähetykset tai lähetyksiä koskevat saapumisilmoitukset lähetyksen kuljetusasiakirjaan merkittyy osoitteeseen.

Kuljetusmaksuun sisältyvänä palveluna Itellan perusjakelussa jaetaan kaikki enintään 25 x 40 x 3 cm kokoiset ja enintään 2 kg painavat ilman kuittausta luovutettavat kirjelahetykset ja lehdet sekä tuote-ehdoissa erikseen mainitut lähetykset sekä kuitattavien ja kokonsa puolesta perusjakeluun soveltumattomien lähetysten sekä perusjakelussa perillesaamattomiksi jääneiden lähetysten saapumisilmoitukset työpäivinä (ma - pe) klo 16.00 mennessä seuraavasti:

- kerrostaloihin rakennukseen
- pientaloihin postilaatikoon tai postilaatikoryhmiin
- noutopostina, jolloin postinsaaja tai hänen edustajansa noutaa itse lähetykset toimipaikasta ilman eri ilmoitusta tai
- jättöpostina, jolloin tietyillä alueilla maaseudulla lähetykset jaetaan suoraan autosta jättölaatikkoon.

Mikäli vastaanottajaa ei tavoiteta ensimmäisellä jakelukierroksella, lähetykset on noudettavissa saapumisilmoituksen mukaisesti Itellan toimipisteestä.

Postilaatikoiden ja muiden laitteiden ja rakennelmien tarkempi sijoittelu ja määrittely sekä muut perusjakelun yksityiskohdat on esitetty Postipalvelulaissa ja Viestintäviraston ohjeissa sekä Itellan jakelusuunnitelmissa. Viestintäviraston ohjeissa on myös määritelty yksinasuvien vanhuksien ja liikuntaesteisten sekä muiden vastaavien postinsaajaryhmien postinjakelun järjestelyissä noudatettavat periaatteet.

Lähetykset, joiden kotiinkuljetus ei sisälly palveluun tai joita ei voida jakaa perusjakelussa, vastaanottaja noutaa itse postitoimipaikasta tai käyttää Postin maksullista jakelupalvelua.

Postipalvelulain 14 §:n 3 momentin tarkoittaman jakeluerimielisyyden aikana Itellalla on oikeus säilyttää kaikki perusjakelussa jaettavat lähetykset ja niiden saapumisil-

moitukset postinsaajan osoitteen mukaan määräytyvässä postitoimipaikassa, josta ne ovat noudettavissa.

Ilman kuittausta luovutettavat lähetykset annetaan Itellasta sille, joka niitä toimipaikassa pyytää, jollei ole syytä olettaa niiden joutuvan muulle kuin vastaanottajalle.

Kirjatut ja postivakuutetut lähetykset sekä saantitodistuskirjeet annetaan kuittausta vastaan vain vastaanottajalle tai hänen kirjallisesti valtuuttamalleen. Toimipaikasta em. lähetykset voidaan pääsääntöisesti luovuttaa vain saapumisilmoituksen tai yksilöidyn lähetyksen perusteella. Mikäli kirjatun, saantitodistus- tai postivakuutetun lähetyksen lähettäjä on rajannut luovuttamisen siten, että vain vastaanottaja henkilökohtaisesti saa vastaanottaa lähetyksen, ei lähetyksiä luovuteta valtuutetulle. Itellalla on postipalvelulain 19 §:n perusteella oikeus merkitä edellä mainittujen lähetysten sekä postiosoituksen luovutusasiakirjoihin vastaanottajan koko henkilötunnus ja asiakirja, josta se on otettu tai tarkistettu. Em. tiedot voidaan merkitä vain Itellalle jääviin asiakirjoihin eikä Itella luovuta niitä edelleen.

Muun kuin em. kuitattavan lähetyksen voi kuitata myös saapumisilmoituksen esittäjä tai lähetyksiä yksilöivällä lähetyksen toimipaikasta pyytävä tai lähetyksen toimitusosoitteesta tavattu henkilö, jollei ole syytä olettaa lähetyksen joutuvan muulle kuin vastaanottajalle. Asiakkaan tiedustellessa lähetyksiä pelkäävät lähetyksen toimipaikasta tarkastetaan aina vastaanottajan henkilöllisyys.

Yhteisö ja yritys vastaavat siitä, että niiden puolesta toimivat vain siihen oikeutetut. Tarvittaessa Itella varmistaa, että lähetykset luovutetaan yhteisön tai yrityksen palveluksessa olevalle tai sen tehtäviä toimeksi saaneena hoitavalle. Tarvittaessa kuittaajan tulee esittää valtakirja ja selvitys nimenkirjoitusoikeudesta.

Kuittaamisessa ja valtakirjan antamisessa noudatetaan lisäksi muussa lainsäädännössä olevia säännöksiä. Lähetysten luovuttamisesta erikoistapauksissa saa tarkempia tietoja Itellasta.

Vastaanottajan on päätettävä kuitattavan lähetyksen päällyksestä, ottaako hän lähetyksen vastaan. Lähetyksiä ei anneta asiakkaalle tarkastettavaksi ennen sen maksamista ja kuittaamista, jollei lähettäjä ole käyttänyt sisällön tarkistamisen mahdollistavaa palvelua. Perittyä tai tilitettyä postiennakkosummaa ei palauteta.

Postilähetysten säilytysajat on määritelty Itellan yleisissä toimitusehdoissa tai palveluja koskevissa ehdoissa.

Vastaanottajan nimenomaisesti kieltäytyttyä vastaanot- tamasta lähetystä se palautetaan välittömästi ilman säily- tysaikaan lähettäjälle. Mikäli lähetystä ei noudeta maini- tussa ajassa tai vastaanottaja kieltäytyy vastaanottamasta lähetystä, tai lähetystä ei voida toimittaa vastaanottajalle virheellisen tai puutteellisen osoitteen takia, lähetys palautetaan lähettäjälle.

Perille saamattomat lähetykset käsitellään postipalvelu- lain ja Itellan yleisten toimitusehtojen käteisasiakkaille mukaisesti. Mikäli lähetysten palauttaminen lähettäjälle viivästyy Itellan syystä yli 14 päivää säilytysajan pääty- mistä, palautetaan perityt kuljetusmaksut. Jos lähetysten luovuttaminen viivästyy asiakkaasta tai vastaanottajasta johtuvasta syystä, on Itellalla oikeus lisämaksun perimi- seen hinnastossa mainitun aikaveloituksen muodossa.

### 13. Itellan vastuu ja vahingonkorvausvelvolli- suus

Siltä osin kuin näissä sopimusehdoissa tai Asiakkaan ja Itellan sopimuksessa ei ole toisin määrätty tai sovittu, Itellan vastuu ja vahingonkorvausvelvollisuus määräytyvät ja on rajoitettu kulloinkin voimassaolevan postitoimintaa sekä tavarankuljetuksia koskevan lainsäädännön sekä Itellan yleisten toimitusehtojen sekä muiden Itellan palve- lujen koskevien toimitus- tai tuote-ehtojen mukaisesti.

Itellalla ja sillä, jonka toiminnasta Itella vastaa, on oikeus vedota postipalvelulain ja tiekuljetussopimuslain sekä näiden sopimusehtojen säännöksiin vastuun rajoittami- sesta ja vastuusta vapautumisesta silloinkin, kun korva- usvaatimus ei perustu postipalvelulakiin tai tiekuljetus- sopimuslakiin, jos korvausta olisi voitu vaatia näiden lakien nojalla.

Näitä ehtoja sovelletaan myös tuottamusperusteisiin vahinkoihin. Jos kuitenkin Itella tai joku, jonka menette- lystä Itella vastaa, on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta, ei vastuusta vapautumi- sen perusteeseen ja enimmäiskorvauksiin voida vedota postipalvelulain ja tiekuljetussopimuslain mukaan mää- räytyvän vastuun osalta.

#### Postipalvelulain mukainen vastuu

Vahingon kärsineelle maksettavan korvauksen määrä on toteen näytetty vahingon määrä, kuitenkin enintään pos- tipalvelulain 20 §:ssä mainittuihin lähetys- ja vahinkolaji- kohtaisiin enimmäiskorvauksiin saakka.

Kulloinkin voimassa olevat lähetyslajikohtaiset enim- mäiskorvaukset on esitetty tuote-ehdoissa.

#### Maailman postiliiton sopimusten mukainen vastuu

Ulkomaanliikenteessä lähettäjälle maksetaan Maailman postiliiton sopimusten mukaan määräytyvä enimmäiskor- vaus. Vastaanottajalla on kuitenkin oikeus korvaukseen, jos hän on vastaanottanut Suomeen saapuneen vahin- goittuneen lähetysten tai lähetysten, jonka sisältö on kokonaan tai osittain anastettu.

Maailman postiliiton sopimusten mukaan tavallisista kirjeistä, pikakirjeistä, Maksikirjeistä ja lähetysten viiväs- tymisestä ei makseta korvausta. Korvausta maksetaan kirjattujen ja postivakuutettujen kirjeiden sekä pakettien katoamisesta, anastamisesta tai vahingoittumisesta. Tiedot niistä maista, jotka ottavat vastaan postivakuutet- tuja saa osoitteesta [www.itella.fi](http://www.itella.fi) tai Itellan asiakaspalve- lusta.

Exprès-Pikakirjeen toteennäytetystä huomattavasta viiväs- tymisestä lähetysseurannan piirissä olevaan maahan voidaan lähettäjälle kuitenkin korvata lähetyksestä mak- setut postimaksut.

Kulloinkin voimassa olevat lähetyslajikohtaiset enim- mäiskorvaukset on esitetty tuote-ehdoissa.

#### Tiekuljetussopimuslain mukainen vastuu

Vahingon kärsineelle maksettavan korvauksen enim- mäismäärä lähetysten vahingoittumisesta, katoamisesta ja vähenemisestä määräytyy tiekuljetussopimuslain mu- kaisen enimmäiskorvauksen mukaisesti. Korvauksen enimmäismäärä lähetysten viivästymisestä on tiekulje- tussopimuslain mukaisesti rajoitettu viivästynyttä lähetys- tä koskevaan kuljetusmaksun (rahdin) määrään. Kulloin- kin voimassa olevat lähetyslajikohtaiset enimmäiskorva- ukset on esitetty tuote-ehdoissa.

#### Itellan vastuuta koskevat yleiset ehdot, joita noudatetaan kaikissa Itellan palveluissa ja tuotteissa

Itella vastaa vahingosta, joka aiheutuu asiakkaalle tai postinsaajalle lähetysten viivästymisestä, katoamisesta, vahingoittumisesta tai muusta Itellan vastuulla olevasta virheestä sen mukaisesti kuin näissä sopimusehdoissa tai tuote-ehdoissa sanotaan.

Jos korvausvaatimus perustuu postinkuljetukseen, postin- jakeluun, postinkäsittelyyn tai muuhun palveluun liittyvän erillisen sopimuksen rikkomiseen, maksetaan korvaus näiden sopimusehtojen perusteella, kuitenkin enintään tuote-ehdoissa mainittujen lähetyslajikohtaisten enim- mäiskorvausten mukaisesti, mikäli asianomaisessa sopi- muksessa ei ole muusta sovittu.

Näiden sopimusehtojen nojalla määräytyvää vahingonkorvausta voidaan myös kohtuuden mukaan sovitella, jos vahingon kärsineen puolelta on myötävaikutettu vahinkoon tai jos muu vahingon aiheuttaneeseen tekoon kuumaton seikka on myös ollut vahingon syytä.

Korvauksen perustana ovat aiheutuneet todelliset vahingot. Vahingonkorvausta maksetaan esinevahingoista ja vahingosta aiheutuneista kuluista. Esinevahinkona korvataan välittömät, suorat ja aineelliset menetykset. Vahingosta aiheutuneilla kuluilla tarkoitetaan tarpeellisia ja välttämättömiä kuluja, jotka aiheutuvat vahingon ehkäisemisestä, rajoittamisesta, korjaamisesta tai muista vahinkoon välittömästi liittyvistä toimenpiteistä.

Itellan korvausvelvollisuuden edellytyksenä on, että Itellan edustajalla on ollut mahdollisuus todeta vahinko ja lähetyksissä on ulkoisia vaurioita tai muuten voidaan varmistua, että vahinko on aiheutunut silloin, kun lähetykset ovat olleet Itellan vastuulla. Itella ei vastaa vahingosta, joka johtuu tavarain ominaisuuksista tai tavarassa olevasta virheestä.

Mikäli Itella on vahingonkorvausvelvollinen, Itellalla on oikeus korvata virheellinen tai viivästynyt palvelu ensisijaisesti vastaavalla korvaavalla palvelulla.

## 14. Vastuun rajoitukset

Edellä kohdassa 13. mainittujen vastuumääräysten lisäksi sovelletaan seuraavia vastuurajoituksia:

Ellei sopimuksessa, tuote-ehdoissa tai näissä sopimusehdoissa ole toisin sovittu tai määrätty, sopimusosapuolen sopimusrikkomukseen liittyvä vahingonkorvausvelvollisuus toiselle sopimusosapuolelle aiheutuneista vahingoista rajoittuu ao. virheellisen palvelutehtävän arvoon.

Sopimusosapuoli ei vastaa välillisten tai epäsuorien vahinkojen korvaamisesta tai vahingoista kolmannelle osapuolelle.

Erityisesti Itella ei ole vastuussa

- palvelukatkoista, viivästyksistä, virheistä tai vahingoista, jotka aiheutuvat Asiakkaan, kolmannen osapuolen tai viranomaisen toiminnasta (kuten esim. näiden palveluista, ohjelmistoista, laitteista tai tietoliikenneyhteyksistä).
- vahingoista, jotka aiheutuvat tietoverkkojen, tietojärjestelmien tai tietoliikenneyhteyksien teknisten viko-

jen, häiriöiden, huoltojen tai asennustöiden aiheuttamista katkoksista tai tietoliikennehäiriöistä taikka muusta vastaavasta syytä eikä näistä syistä mahdollisesti aiheutuvasta tiedon viivästymisestä, muuttumisesta tai katoamisesta.

- vahingoista, jotka mahdollisesti aiheutuvat maksuttomasta palvelusta, tuotteesta tai sovelluksesta.
- lähetyksien käsittelystä, kuormaamisesta, lastauksesta, kuljettamisesta tai purkamisesta, josta asiakas, asiakkaan puolesta toiminut tai muu kolmas osapuoli on huolehtinut
- tavarain omasta luontaisesta alttiudesta vahingoittumiselle, kuten murtumiselle, vuodolle, itsesytytykselle, mädäntymiselle, ruostumiselle, käymiselle, haihtumiselle sekä kylmän, lämmön tai kosteuden arkuudelle tai muulle vastaavalle
- tavarain antiikkiarvosta, tunnearvosta tai muusta erityisestä arvosta
- puuttuvasta tai puutteellisesta pakkauksesta tai päällyksestä
- siitä, että lähetykset aiheuttaa vaaraa tai vahinkoa.
- lähetyksiä koskevien tietojen epätäydellisyydestä
- vahingoista, jotka ovat aiheutuneet seikoista, joita Itella ei ole voinut välttää ja joiden seurauksia se ei ole voinut ehkäistä.

Itella ei vastaa eikä ole vahingonkorvausvelvollinen rahaa, arvopapereita tai muuta arvokasta sisältävistä lähetyksistä, ellei niitä ole lähetetty kohdan 10 (Lähetyksen sisältöä koskevia rajoituksia) mukaisesti.

Itella vastaa postivakuutetusta ja kuljetusvakuutetusta lähetyksestä enintään vakuutusarvoon saakka siinäkin tapauksessa, että Asiakas on alivakuuttanut lähetyksensä Itellalla. Itellan vastuu ei kuitenkaan millään perusteella (esimerkiksi vakuutusyhtiön takautumisvaateen perusteella) voi ylittää Itellalle ilmoitettua vakuutusarvoa. Ylivakuuttaminen ei koskaan oikeuta todellista vahinkoa suurempaan korvaukseen.

Yllä mainitut Itellan vastuun rajoitukset koskevat myös sopimuksen rikkomisesta ja muusta Itellan, tai sen alihankkijoiden virheestä tai laiminlyönnistä aiheutuneita vahinkoja.

## 15. Asiakkaan vastuu

Asiakas vastaa lähetyksien ja/tai aineiston toimittamisesta palvelussa sovittuun toimitussoitteeseen. Mikäli lähetyksiä ja/tai aineistoa ei ole toimitettu sovittulla tavalla tai sovituksessa aikataulussa, Itella ei vastaa palvelua koskevan sopimuksen mukaisesta palvelun suorittamisesta. Mikäli lähetyksiä ja/tai aineistoa ei voida käsitellä sovittulla

tavalla, Itellan velvollisuutena on ilmoittaa siitä Asiakkaalle.

Asiakas vastaa lähetyksien riittävästä ja sisällön edellyttämistä pakkaamisesta, lähetyksen merkitsemisestä sekä lähetyksiä koskevien esitöiden suorittamisesta palvelua koskevien ehtojen mukaisesti. Itella ei ole vastuussa lupaamastaan toimitusajasta, mikäli lähetyksessä on virheellinen tai puutteellinen osoite tai muu merkintä, tai lähetyksien esityöt on laiminlyöty tai tehty puutteellisesti.

Asiakkaan on annettava palvelua varten tarvittavat tiedot. Asiakas vastaa antamistaan tiedoista ja tietojen oikeellisuudesta. Palvelu toteutetaan Asiakkaan ilmoittamien tai merkitsemien tietojen mukaan. Itella ei ole velvollinen tarkistamaan tai korjaamaan tietoja. Asiakkaan on viipymättä ilmoitettava tietojen muutoksista.

Asiakas vastaa lähettämiensä lähetyksien ja/tai aineiston tietosisällöstä, ominaisuuksista ja esitysmuodosta. Itella ei valvo palvelun yhteydessä välittämiensä kirjeiden tai muiden viestien sisältöä eikä ole vastuussa sisällöstä ja/tai sen täydentämisestä.

Asiakas on tietoinen, että henkilökohtaisen viestin, kuten esimerkiksi laskun, tavaralaskun, tiliotteen tai muun henkilökohtaisen viestin lähettäminen on postipalvelulaissa ja muussa lainsäädännössä säännellyn luottamuksellisen viestin salaisuuden turvaamiseksi lähetettävä kirjellä lähetyksenä (Priority-, Economy-, 1. lk, tai 2.lk kirje). Mikäli asiakas lähettää henkilökohtaisen viestin muussa lähetyksessä kuin edellä mainitussa kirjellä lähetyksessä ei lähetykselle suoriteta postipalvelulain 18§:n mukaista osoiteselvitystä.

Asiakas vastaa yksityisyyden suojaaja, kuluttajansuojaaja ja etämyyntiä sekä suoramarkkinointia koskevien säännösten sekä muun voimassaolevan lainsäädännön noudattamisesta. Asiakas vastaa tavarantoimitukseen, myyntiin tms. liittyvistä velvoitteista, luvista, veroista, maksuista tai muista vastaavista tavarantoimittajan velvollisuuksista. Itellalle ei tule osaksikaan vastuuta edellä mainituista seikoista.

Itellan palveluita hyväksikäyttäen ei saa tuottaa tai lähettää aineistoa, joka loukkaa tekijänoikeuksia ja/tai muita oikeuksia, hyvää tapaa tai lakia tai viranomaisten määräyksiä. Asiakas vastaa siitä, että Itellan tuottamia palveluita hyväksikäyttäen tuotettu tai lähetetty aineisto ei ole edellä mainituin tavoin loukkaavaa. Itellalla on tarvittaessa oikeus Asiakkaan kustannuksella palauttaa tai hävittää lainvastainen aineisto informoituaan mahdollisuuksien mukaan asiakasta etukäteen.

Asiakas huolehtii siitä, että hänen käyttämänsä tietokone- ja muut laitteistot, ohjelmistot ja tietoliikenneyhteydet soveltuvat Itellan palveluun, ovat Itellan ilmoittamia vaatimuksia vastaavat ja asianmukaisesti hyväksytyt eivätkä haittaa palveluja. Häiriöitä mahdollisesti tuottavat laitteet tai ohjelmistot on välittömästi irrotettava palvelusta. Asiakas vastaa itse palvelun käytön edellyttämien laitteiden, ohjelmistojen ja viestintä- sekä tietoliikenneyhteyksien kustannuksista ja toiminnasta.

Asiakkaan velvollisuuksien laiminlyönti voi johtaa Itellan vahingonkorvausvelvollisuuden vähentymiseen tai Itellan vapautumiseen kokonaan korvausvastuusta. Asiakas on vastuussa Asiakkaan vastuulla olevan velvollisuuden laiminlyönnin Itellalle aiheuttamista kustannuksista ja vahingoista.

## 16. Vastuu alihankkijan tms. toimenpiteistä

Itellalla on Palvelujen tuottamisessa oikeus käyttää alihankkijoita. Itella vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan.

Mikäli sopimukseen sisältyy kolmannen osapuolen palveluja, joista Itella sopii Asiakkaan kanssa kolmannen osapuolen puolesta ja lukuun, tai edustaen kolmatta osapuolta, kyseinen kolmas osapuoli vastaa palvelustaan, eikä Itellalla ole vastuuta kolmannen osapuolen palvelusta. Itella vastaa kuitenkin omista ja alihankkijoidensa palveluista sekä sopimuksen mukaisen palvelukokonaisuuden hallinnasta kolmansien osapuolten kanssa tekemiensä sopimusten mukaisesti.

Asiakas vastaa Itellalle käyttämänsä alihankkijan toiminnasta kuten omasta toiminnastaan. Erityisesti asiakas vastaa postitusliikkeen, kirjapainon tai muun Asiakkaan puolesta toimineen lähetyksiin, lähetyksistä tai muuhun kuljetusasiakirjaan merkitsemistä tiedoista ja muista toimenpiteistä sekä Itellalle mahdollisesti aiheutuneista vahingoista.

## 17. Ylivoimainen este

Sopimusosapuolet vapautuvat sopimuksen mukaisten velvollisuuksien noudattamisesta ja vahingonkorvausvelvollisuudesta force majeure tapauksissa, joita ovat mm. lakko, työsulku, onnettomuudet, viranomaisten toimenpiteet ja muut olosuhteet, joita osapuolet eivät ole voineet välttää ja joiden seurauksia ne eivät ole voineet estää. Itella pyrkii hoitamaan sopimuksessa mainitut palvelut mahdollisimman hyvin myös em. poikkeuksellisissa oloissa.

## 18. Muistutus ja vanhentuminen

Itellalle on kanneoikeuden menettämisen uhalla tehtävä muistutus lähetyksen vahingoittumisesta kohtuullisessa ajassa siitä, kun postinsaaaja on havainnut vahingon tai hänen olisi pitänyt se havaita. Kohtuullisena aikana pidetään käytännössä 14 päivää. Muistutus on kuitenkin tehtävä lähetyksestä vastaanotettaessa tuolloin ulkoisesti havaittavissa olevasta vahingosta, jos lähetyksen luovutetaan henkilökohtaisesti postinsaaajalle tai hänen edustajalleen, joka ei ole kuluttaja.

Lähettäjän on kanneoikeuden menettämisen uhalla tehtävä muistutus lähetyksen katoamisesta, viivästyisestä ja postiennakkosumman virheellisestä tilittamisestä tai tilittämättä jäämisestä kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän sai tiedon lähetyksen katoamisesta, viivästyisestä tai postiennakkosumman virheellisestä tilittamisestä tai sen tilittämättä jäämisestä, kuitenkin viimeistään 30 päivän kuluessa lähetyksen jättämisestä kuljetettavaksi tai viimeistään kolmen kuukauden kuluttua postiennakkolähetyksen jättämisestä kuljetettavaksi.

Oikeus korvaukseen on menetetty, jollei vaatimusta esitetä kirjallisesti Itellalle vuoden kuluessa tai, jos vahinko on aiheutettu tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta, kolmen vuoden kuluessa siitä, kun

- Itellan vastuu on sopimusehtojen mukaan päättynyt, jos vaatimus perustuu lähetyksen vahingoittumiseen tai sisällön osittaiseen katoamiseen taikka sen luovutuksen viivästytykseen;
- lähettäjä on tehnyt tai hänen olisi pitänyt tehdä muistutus lähetyksen katoamisesta tai siitä, kun vastaanottaja on saanut tiedon lähetyksen katoamisesta, jos vaatimus perustuu lähetyksen katoamiseen;
- lähettäjä on tehnyt tai hänen olisi pitänyt tehdä muistutus postiennakkosumman virheellisestä tilittämisestä tai tilittämättä jäämisestä; tai
- kolme kuukautta on kulunut lähetyksen jättämisestä kuljetettavaksi tai kuljetusvelvollisuuden tai muun siihen liittyvän tehtävän laiminlyömisestä, jos vaatimus perustuu muihin kuin a – c kohdissa mainittuihin seikkoihin.

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

## 19. Lähetyksiä koskevien tietojen ja lähetysten luovuttamisen sähköinen rekisteröinti

Itellalla on oikeus rekisteröidä lähetyksiä koskevia tietoja sekä vastaanottajan nimi- ja osoitetiedot kuljetuksien seurannassa käytettävään tietojärjestelmään. Tietojärjestelmään voidaan kirjata myös lähetyksen kuittajaan nimi-tieto.

Mikäli palveluun kuuluu lähetyksen rekisteröinti yksilöllisen lähetystunnuksen avulla, lähetyksen rekisteröintitiedot ovat tarkistettavissa osoitteesta [www.itella.fi](http://www.itella.fi) tai Itellan asiakaspalvelusta. Rekisteritietojen tarkistettavuudessa voi olla palvelukohtaisia rajoituksia.

## 20. Riitojen ratkaiseminen

Sopimusosapuolten väliset erimielisyydet ratkaistaan ensisijassa sopimusosapuolten välisin neuvotteluin.

Ellei neuvotteluissa päästä sovintoon, erimielisyydet ratkaistaan Suomen lainsäädännön mukaisesti Helsingin käräjäoikeudessa. Sopimusosapuolet voivat sopia, että erimielisyydet ratkaistaan käräjäoikeuden sijaan yhden välimiehen välimiesoikeudessa Helsingissä Keskuskaupakamarin välityslautakunnan sääntöjä noudattaen.

## 21. Palvelujen keskeyttäminen tai sulkeminen

Mikäli kuljetus- ja muita maksuja ei määräaikaan Itellan lähettämän maksukehotuksen jälkeen ole suoritettu, Itellalla on oikeus keskeyttää asiakkaan lähetysten kuljetus ja palvelujen suorittaminen, kunnes kaikki erääntyneet maksut on suoritettu tai asiakas on antanut Itellan hyväksymän vakuuden maksujen suorittamisesta. Itella voi siirtää saatavan asiakkaan kustannuksella perintätöimiston perittäväksi. Itellalla on lakiin perustuva pidätys-oikeus hallussaan olevaan tavarahan.

Itellalla on oikeus sulkea Asiakkaan kaikki palvelut, jos

- Asiakas ei ole maksanut erääntynyttä laskua kahden viikon kuluessa maksukehotuksen jättämisestä;
- Asiakas jättää perusteetta erääntyneen laskun maksamatta;
- Asiakas ei ole maksanut sovittua ennakkomaksua tai jäljellä olevaa, ennakkomaksua ylittävää määrää koskevaa laskua tai Itellan ennakkomaksupyyntöön mukaista uutta ennakkomaksua viikon kuluessa Itellan pyynnöstä tai em. laskun päivämäärästä;

- d) Asiakas ei ole toimittanut sovittua vakuutta tai Itellan pyytämää lisävakuutta viikon kuluessa Itellan pyynnöstä;
- e) Asiakas ylittää sovitun luottorajan;
- f) Asiakas on jättänyt konkurssi- tai yrityssaneeraushakemuksen tai Asiakas on haettu tai se haetaan konkurssiin tai yrityssaneeraukseen, Asiakas on hakenut julkista haastetta velkojilleen tai viranomainen on todennut Asiakkaan kyvyttömäksi vastaamaan hänelle sopimusehtojen mukaan kuuluvista velvollisuuksista;
- g) ennakolta tiedetään, tai muutoin on perusteltua syytä olettaa, että Asiakas ei pysty täyttämään sopimusta;
- h) Asiakas ei muistutuksesta huolimatta täytyä sopimusvelvoitteitaan tai rikkoo oleellisesti sopimuksen mukaisia velvoitteitaan;
- i) Asiakas on kaupparekisterimerkinnän tai muun sellaisen rekisterimerkinnän mukaan lakannut olemasta;
- j) Asiakasta ei tavoiteta jonkin tähän sopimukseen liittyvän asian selvittämiseksi;

## 22. Sopimuksen päätyminen

Mikäli sopimuksessa ei ole erikseen muuta mainittu, molemminpuolinen sopimuksen irtisanomisaika on yksi kuukausi.

Sopimusosapuolilla on heti oikeus purkaa sopimus päätymään ilman irtisanomisaikaa seuraavissa tapauksissa:

- toisen sopimusosapuolen oleellisen ja toistuvan sopimusrikkomuksen takia, ellei toinen sopimusosapuoli 30 päivän kuluessa kirjallisen huomautuksen saatuaan korjaa sopimusrikkomusta;
- sopimusosapuoli on jättänyt konkurssi- tai yrityssaneeraushakemuksen tai sitä on haettu tai se haetaan konkurssiin tai yrityssaneeraukseen, sopimusosapuoli on hakenut julkista haastetta velkojilleen tai viranomainen on todennut sopimusosapuolen kyvyttömäksi vastaamaan hänelle sopimusehtojen mukaan kuuluvista velvollisuuksista;

Itellalla on lisäksi oikeus heti purkaa sopimus ja lakkauttaa asiakkaan kaikki palvelut samoilla perusteilla, joilla Itellalla on oikeus kohdan 21 mukaan sulkea asiakkaan kaikki palvelut. Mikäli Asiakas jättää perusteetta erääntyneen laskun maksamatta, Itellalla ei ole kuitenkaan tällä perusteella oikeutta purkaa sopimusta, jos laskun määrä tai Asiakkaan laiminlyönti on vähäinen. Itellalla on kuitenkin oikeus purkaa sopimus, mikäli Asiakas ei ole maksanut erääntynyttä laskua kahden viikon kuluessa maksuohjauksen jättämisestä.

Sopimuksen irtisanominen ja purkaminen on tehtävä kirjallisesti.

## 23. Sopimuksen siirtäminen

Sopimusosapuolilla on oikeus siirtää sopimus ilman toisen sopimusosapuolen suostumusta sopimusosapuolen konsernin sisällä. Sopimuksen siirtämisenä ei pidetä alihankkijan käyttämistä.

## 24. Asiakirjojen soveltamisjärjestys

Mikäli asiakassopimus ja muut asiakirjat ovat ristiriidassa keskenään, asiakirjojen soveltamisjärjestys on seuraava:

1. Asiakassopimus liitteineen yleisiä sopimusehtoja lukuun ottamatta
2. Tuotesopimus tai muu palvelua koskeva sopimus liitteineen
3. Itellan palvelujen tuote-ehdot
4. Itellan yleiset sopimusehdot yritysasiakkaille

## 25. Sopimuksen voimassaoloon liittyviä muita ehtoja

Itella voi lakkauttaa sopimuksen ilman irtisanomista tai ilman erillistä ilmoitusta tai muita toimenpiteitä, mikäli sopimuksen mukaisia palveluja ei ole käytetty viimeisen 12 kuukauden aikana.

Jos tuotesopimuksessa tai muussa palvelua koskevassa sopimuksessa on sovittu muu kuin asiakassopimuksessa sovittu irtisanomisaika tai voimassaoloehto, asiakassopimus on kyseisen palvelun osalta voimassa palvelua koskevan sopimuksen mukaisesti.

## 26. Muut ehdot

Itellalla on oikeus hävittää Itellan haltuun jäänyt Asiakkaan aineisto yhden (1) kuukauden kuluttua palvelua koskevan toimeksiannon päättymisestä, ellei palvelua koskevassa sopimuksessa ja/tai sen liitteissä ole toisin sovittu. Mahdollisesta aineiston varastoinnista palvelun yhteydessä on sovittava erikseen. Itellalla on oikeus laskea tällaisesta varastoinnista lisäveloitus.

Kaikki oikeudet Itellan palveluihin sekä palveluihin liittyvään aineistoon ovat Itellalla. Asiakas voi käyttää palveluja ja niihin liittyvää aineistoa ainoastaan näiden sopimusehtojen mukaisesti. Mikäli Itella luovuttaa asiakkaalle tietokoneohjelmia tai niihin liittyvää materiaalia saa asiakas käyttää niitä ainoastaan Palvelujen yhteydessä. Palve-

lujen päättyessä on Asiakas velvollinen välittömästi palauttamaan saamansa tietokoneohjelmat, muun materiaalin sekä kaikki näiden mahdolliset kopiot Itellalle.

Itella voi käyttää Asiakkaan nimeä ja logoa referenssinä markkinoinnissaan. Referenssin käyttämisen ehtoista sovitaan asiakkaan kanssa tarkemmin erikseen.

## **27. Yleisten sopimusehtojen voimaantulo ja muutokset**

Nämä yleiset sopimusehdot tulevat voimaan 1.6.2008 ja ne ovat voimassa toistaiseksi. Ne korvaavat vastaavat aikaisemmat yleiset sopimusehdot. Näitä sopimusehtoja sovelletaan myös ennen sopimusehtojen voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin.

Itella voi muuttaa näitä sopimusehtoja. Sopimusehtojen muutoksista ilmoitetaan Asiakkaalle etukäteen ennen muutoksien voimaantuloa.