



Produktvillkor för inrikes godstransporttjänster till avtalskunder

Fr.o.m. 1.6.2010

Itella Abp

Kundtjänst

PB 6, 00011 ITELLA

Tfn 0200 77 000 (på finska)

Tfn 0200 75 000 (på svenska)

Hemort: Helsingfors

FO-nummer 1531864-4, MOMS reg.

| | |
|--|-----------|
| INRIKES GODSTRANSPORTTJÄNSTER | 3 |
| 1. PRODUKTERNAS ALLMÄNNA EGENSKAPER | 3 |
| 1.1. Användning av Itellas lastbärare | 3 |
| 1.2. Inlämning av försändelser för transport | 3 |
| 1.3. Allmänna begränsningar | 3 |
| 1.4. Transport av farliga ämnen | 3 |
| 1.5. Utlämnning av försändelser | 4 |
| 1.6. Leveranstid | 4 |
| 1.7. Transportdokument | 5 |
| 1.8. Prissättning och betalning | 6 |
| 1.9. Försändelseuppföljning | 6 |
| 1.10. Förvaringstid på verksamhetsställen | 6 |
| 1.11. Ny transport | 6 |
| 1.12. Returnering till avsändaren | 7 |
| 1.13. Kundtjänst | 7 |
| 1.14. Kundrespons, reklamationer och skadestånd | 7 |
| 2. INRIKES GODSTRANSPORTTJÄNSTER..... | 8 |
| 2.1. Vikt, mått och volym för pakettransporter | 8 |
| 2.2. Avhämtnings- och utdelningstjänst..... | 8 |
| 2.3. Separat avhämtning och utdelning | 9 |
| 2.4. Itella Express Morning-paket..... | 9 |
| 2.5. Itella Express Business Day-paket | 10 |
| 2.6. Itella Economy paket..... | 10 |
| 2.7. Itella Express Flex-paket | 10 |
| 2.8. Itella Express Point | 10 |
| 2.9. Itella Express City..... | 11 |
| 2.10. Kurirtjänst | 11 |
| 2.11. Portföljpost 9 och 14..... | 11 |
| 2.12. Transport av farliga ämnen TFÄ/ADR | 11 |
| 2.13. Undelivered shipments-paket (Postkontorsretur) | 11 |
| 2.14. Customer returns-paket (Kundretur)..... | 12 |
| 3. INRIKES LASTBÄRARTRANSPORTTJÄNSTER | 12 |
| 3.1. Vikt, mått och volym på paketlastbärrtransporter | 12 |
| 3.2. Itella Express Morning lastbärare..... | 13 |
| 3.3. Itella Express Business Day-lastbärare | 13 |
| 3.4. Itella Express Flex-lastbärare | 13 |
| 3.5. Lastbärare TFÄ/ADR | 13 |
| 3.6. Undelivered shipments-lastbärare (Postkontorsretur lastbärare)..... | 14 |
| 3.7. Customer returns-lastbärare (Kundretur lastbärare)..... | 14 |
| 4. INRIKES FRAKT | 14 |
| 4.1. Fraktsättningsgrunder..... | 14 |
| 4.2. Möjligheten att lasta kollen på varandra kan beaktas:..... | 14 |
| 4.3. Ämnen och föremål som klassificeras som farliga | 15 |
| 4.4. Lastning i lastbärare | 15 |
| 5. TILLÄGGSTJÄNSTER | 15 |
| 5.1. Postförskott | 15 |
| 5.2. Betalaren någon annan än avsändaren..... | 15 |
| 5.3. Specialhantering..... | 15 |
| 5.3.1. Specialhantering på basis av innehållet | 15 |
| 5.4. Rekommendation..... | 16 |
| 5.5. Lördagsutdelning..... | 16 |
| 5.6. Installation..... | 16 |
| 5.7. Uppackning från förpackning | 16 |
| 5.8. Transport till återvinning..... | 16 |
| 6. MERVÄRDESTRANSPORTTJÄNSTER | 17 |
| 6.1. Hyllsorteringstjänst..... | 17 |
| 6.2. Exakt utdelning | 17 |
| 7. ANNAT ARBETE-TJÄNSTER | 17 |
| 7.1. Registrering av mottagarens namnuppgift | 17 |
| 7.2. Kopia av mottagarens kvittering..... | 17 |
| 7.3. Ändringar av uppgifter i en redan avsänd försändelse | 18 |
| 7.4. Terminalarbete..... | 18 |
| 7.5. Tilläggsavgift för av Itella producerat adresskort..... | 18 |
| 7.6. Ändring av kollits uppgifter eller tilläggsavgift för manuell datainsamling | 18 |
| 7.7. Debitering av annat arbete..... | 18 |
| 8. ELEKTRONISK DATAÖVERFÖRING VID ITELLAS GODSTRANSPORTTJÄNSTER..... | 18 |
| 8.1. GSM-nummer och elektroniska kontaktuppgifter i EDI-meddelandet | 19 |
| 8.2. Tjänster som bygger på elektronisk dataöverföring..... | 19 |
| 8.2.1. Förhandsmeddelande om försändelse..... | 19 |
| 8.2.2. Ankomstavi..... | 19 |
| 8.2.3. Andra (2:a) ankomstavi..... | 19 |

INRIKES GODSTRANSPORTTJÄNSTER

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

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

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

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

1. Produkternas allmänna egenskaper

1.1. Användning av Itellas lastbärare

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

Itella har inget pallbytessystem och levererar inte lastpallar.

Kunden får utan debitering tillgång till högst det avtalade antalet av Itellas lastbärare för en vecka. Lastbärare kan lämnas till kunden för användning endast om kunden har återlämnat tidigare lånade lastbärare.

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

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

Kunden ska meddela Itella via transportbeställningsnumret om de av Itellas lastbärare som finns hos kunden men som inte behövs. Då hämtar Itella

de extra lastbärarna inom den avtalade tidtabellen. Kunden är också skyldig att meddela om de lastbärare, för vilka daglig leverans har avtalats, men som inte behöver levereras.

1.2. Inlämning av försändelser för transport

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

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

1.3. Allmänna begränsningar

Itellas allmänna begränsningar för företagskunder (som pengar, värdepapper, farliga ämnen) och andra gällande begränsningar framgår av Itellas vid var tid gällande allmänna avtalsvillkor för företagskunder. <http://www.itella.fi/hinnatjaohjeet/hinnatjamaksutavat/toimitussopimusjatuoteehdot.html>

Destinationslandets begränsningar kan kontrolleras hos kundtjänsten via adressen express@itella.com.

1.4. Transport av farliga ämnen

Vid transport av farliga ämnen följs gällande TFÄ-lagstiftning. **Avsändaren** svarar för att ämnena och föremålen är rätt klassificerade och att förpackningarna, anteckningarna och transportdokumenten motsvarar klassificeringen. Försändelser som inne-

Produktvillkor för inrikes godstransporttjänster håller farliga ämnen utmärks därtill med Itellas TFÄ-tejp. Om en väsentlig brist upptäcks på någon av de ovannämnda punkterna eller om försändelsen läcker, avbryts transporten för den tid som bristen eller felet korrigeras. Itella svarar då inte för att den avtalade servicenivån för transporten uppnås.

De farliga ämnen och föremål som Kunden ämnar sända gås igenom före transporten tillsammans med Itellas TFÄ-säkerhetsrådgivare. På så sätt säkerställs transporten av ämnena eller föremålen, och Kunden får instruktioner vid behov.

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

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

1.5. Utlämning av försändelser

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

Lastbärare utlämnas inte från Itellas verksamhetsställen.

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

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

Flyttningen av försändelsen till ett annat ställe är en avgiftsbelagd tjänst (se 1.11 och 7.3).

I tjänsten Itella Express Flex levereras försändelserna till mottagarens lägenhet, med vissa begränsningar (se 3.4).

Försändelser som hämtas på verksamhetsstället, med undantag för en rekommenderad försändelse, utlämnas till den person som uppvisar ankomstavi eller till den som på posten frågar efter försändelsen med den identifierande försändelsekoden.

Försändelser som utdelas till mottagarens adress utlämnas, med undantag för en rekommenderad försändelse, till den person som anträffas på leveransadressen. En rekommenderad försändelse utlämnas endast till den person som antecknats som adressat, eller en person som denne befullmäktigat.

Försändelsen utlämnas mot kvittering. När försändelsen hämtas med uppgivande av endast försändelsekoden utan ankomstavi kontrollerar Itella alltid avhämtarens identitet.

1.6. Leveranstid

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

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

Leveransdagen är i allmänhet den första arbetsdagen efter postningsdagen. Transportsträckans längd påverkar leveranstiden. Till vissa områden är leveranstiden två dagar, i trafiken mellan ytterområden tre arbetsdagar efter postningsdagen. Försändelsernas utdelningsområden har preciserats utgående från tjänst och postnummer. I vissa postnummerområden är utdelningsområdet begränsat till tätorterna.

Inrikes frakt levereras i regel till adressaten senast kl. 16 den första arbetsdagen efter postningsdagen. För utdelningszonerna 4 och 5 är leveranstiden två arbetsdagar efter postningen. Utdelningszonerna definieras utgående från postnumret.

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

Om den valda tilläggstjänsten inte är tillgänglig för den önskade tjänsten, kan försändelserna transpor-

Produktvillkor för inrikes godstransporttjänster teras enligt servicenivån för Itella Express Business Day eller Itella Economy.

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

1.7. Transportdokument

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

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

Itella levererar inte extra stora adresskort eller självhäftande adresskort utan firmabeteckning till kunden och ansvarar inte för kostnaderna för dessa. Setadresskort för Itellas inrikes godstransporttjänster är avgiftsbelagda och saknar returrätt.

Försändelserna ska förses med paketadresskort som är godkända av Itella. Kunden svarar för att försändelsen är försedd med ett korrekt ifyllt transportdokument som är godkänt av Itella. Transportdokumenten/försändelserna måste vara försedda med tillräckliga och tydliga adressuppgifter samt anteckningar om önskade tilläggstjänster.

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

Vid Inrikes frakt används en fraktsedel med en kod som identifierar försändelsen (fraktsedelns nummer) som transportdokument. Kunden kan skriva ut fraktsedeln i samband med elektroniska transportbeställningar.

För varje försändelse lämnar avsändaren in en fraktsedel i fyra exemplar.

Kunden svarar för de uppgifter som antecknats på fraktsedeln samt för betalningen av transportavgifterna och övriga motsvarande avgifter.

Varje kolla i godsfrösendelsen ska vara försett med adressanteckningar och en anteckning om det totala antalet kollin i försändelsen.

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

det postningsmaterial som hänför sig till tjänsternas egenskaper (t.ex. produktkodsetiketter och ömtåligt-märken) från kundtjänsten på numret 0200 77000, om inte annat har avtalats med Itella.

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

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

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

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

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

I trafiken till Åland används Itellas paketadresskort för inrikes trafik.

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

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

1.8. Prissättning och betalning

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

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

Vid Inrikes frakt utgörs priset av försändelsens fraktsättningsvikt, avhämtnings- och utdelningsavgifterna för fem zoner samt stamtransportavgifterna mellan terminalerna. Prissättningen baseras på de uppgifter från fraktsedeln och försändelserna som Itella samlar in (kubikvillkor $1 \text{ m}^3 = 333 \text{ kg}$). Vid transport av farliga ämnen och köldkänsliga försändelser debiteras en förhöjd avgift.

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

Faktureringsperioden är en vecka och faktureringen sker på avtalsbasis. En avgiftsbelagd fakturarapport kan beställas i anslutning till fakturan, antingen fakturaspecifikt eller fortlöpande på faktureringsens servicenummer 020 451 7352.

I produktavtalet för inrikes godstransporttjänster kan kunden avtala om specifikation enligt infokoder på kundens faktura. För en kund som använder självhäftande adresskort, laseradresskort eller extra stora adresskort är infokoden en del av adresskortets försändelsekod och/eller anges i EDI-transportmeddelandet.

För en kund som använder setadresskort är infokoden den nummerserie med fem siffror som kunden har angett i samband med beställningen av adresskort, alternativt kan infokoden på kundens begäran

bildas automatiskt av leveranspostnumret på adresskortet. Med båda metoderna kan den önskade infokoden fogas till setadresskortet i Itellas system. Infokoden kan inte avläsas från själva adresskortet.

1.9. Försändelseuppföljning

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

Försändelsekoderna registreras i Itellas uppföljningssystem. Minst två händelser följs upp: mottagning i sorteringscentralen och utlämning-/utlämningsförsöket till kunden.

Utlämningsuppgiften kan ses i Itellas system för försändelseuppföljning följande arbetsdag efter utdelningsdagen. Utdelning sker vardagar (må-fr).

1.10. Förvaringstid på verksamhetsställen

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

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

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

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

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

1.11. Ny transport

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

Om adressaten har en gällande adressändring hos Itella sänds försändelse riktad till Itellas butik eller

Produktvillkor för inrikes godstransporttjänster försäljningsställe utan extra avgift vidare till adressatens nya adress i enlighet med den betalda servicenivån. Om detta inte är möjligt transporteras försändelsen enligt snabbast möjliga servicenivå.

Tjänsten Itella Express Flex omfattar inte vidare-sändning på basis av adressändring.

Då en försändelse på adressatens begäran transporteras på nytt, levereras den till det verksamhetsställe som adressaten begärt i enlighet med servicenivån för Itella Economy. Adressaten betalar transportavgiften och eventuella avgifter för tilläggstjänster (specialhantering).

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

1.12. Returnering till avsändaren

Om adressaten inte har en gällande adressändring, försändelsen har en felaktig eller bristfällig adressanteckning, adressaten vägrar ta emot försändelsen eller om adressaten inte hämtar försändelsen inom förvaringstiden, återsänds försändelsen som ett Undelivered shipments-paket (Postkontorsretur) eller en Undelivered shipments- lastbärare (Postkontorsretur Lastbärare).

Transportavgiften för en återsänd försändelse och eventuell tilläggstjänst (specialhantering) faktureras den ursprungliga betalaren eller kunden. Om det inte är möjligt att vidaresända försändelsen till adressaten eller återsända den till avsändaren, sänds försändelsen till klareringsprocessen för obeställbara försändelser.

Om avsändaren och adressaten uttryckligen har vägrat ta emot försändelsen, har Itella Abp rätt att förstöra denna.

Om försändelsen inte kan utlämnas till adressaten, och avsändaren inte inom rimlig tid ger anvisningar, eller anvisningarna inte rimligen kan följas, har Itella rätt att sälja varan på ett sätt som tryggar Itellas fördel. Itella har rätt att sälja varan även om avsändaren vägrar ta emot försändelsen eller om försändelsen av någon annan orsak inte har kunnat returneras till avsändaren.

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

I mån av möjlighet informeras försändelsens avsändare på förhand om att varan säljs eller förstörs.

1.13. Kundtjänst

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

Itellas kundtjänst

Företag

0200 77000 (lna/msa)

Vardagar kl. 8.00–18.00

Transportbeställningar

Via Internet på RahtiPrinetti på adressen:

<https://ohjelmat.posti.fi/kuljetustilaus>

0200 92000 (lna/msa)

Vardagar kl. 8.00–18.00

Per e-post på adressen:

kuljetustilaus@itella.com

Konsumenter

0200 71000 (lna/msa)

Vardagar kl. 8.00–20.00, lördagar kl. 9.00–14.00

1.14. Kundrespons, reklamationer och skadestånd

När försändelsen tas emot ska adressaten omgående kontrollera den och reklamera alla skador som kan upptäckas utanpå. Andra skador ska reklameras skriftligen inom sju dagar från att försändelsen togs emot. En försenad försändelse ska reklameras skriftligen inom 21 dagar från att försändelsen levererades så att den blev tillgänglig för mottagaren i enlighet

Produktvillkor för inrikes godstransporttjänster
het med produktvillkoren. Om försändelsen inte levererats avtalsenligt ska ärendet dock alltid reklameras skriftligen inom tre månader efter avsändningen.

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

Dessa villkor inskränker inte konsumentens lagstadgade rättigheter.

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

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

Enligt vägbefordringslagen ska skadestånd sökas inom ett år

1) då godset minskats eller skadats eller vid dröjsmål med dess utlämnande den dag då utlämnades;

2) vid förlust a godset den trettionde dagen efter utgång av avtalad tid för utlämnandet eller, när särskild tid härför icke avtalats, den sextionde dagen efter det att fraktföraren mottog godset till befordran; samt

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

Skadeståndsanvisningar kan fås genom Itellas kundtjänst eller webbplats.

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

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

Vid var tid gällande försändelseslagsspecifika maximumskadestånd anges på Itellas webbplats.

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

2. Inrikes godstransporttjänster

2.1. Vikt, mått och volym för pakettransporter

Minimimått: 25 cm x 15 cm x 3,5 cm

Minimivikt: 250 g

Maximimått: 120 cm x 60 cm x 60 cm (0,43 m³)

Maximimått: Itella Express City och Express Morning
180 cm x 80 cm x 60 cm

Maximivikt: 35 kg/kolli

Försändelsen kräver specialhantering då en av dess dimensioner överskrider maximimått 120 cm x 60 cm x 60 cm.

| | Maximimått för en försändelse som kräver specialhantering |
|--|---|
| Itella Express Business Day och Express Flex-paket | 300 cm x 80 cm x 60 cm |
| Itella Economy | 180 cm x 80 cm x 60 cm |

Om maximimåtten överskrids, har Itella rätt att debitera ett pris som motsvarar kostnaderna.

Maximimåtten för försändelser som **inlämnas på Itellas verksamhetsställen** är 180 cm x 80 cm x 60 cm och kan inte överskridas.

2.2. Avhämtnings- och utdelningstjänst

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

Utdelningstjänsten omfattar utdelning av alla försändelser adresserade till kundens utdelningsadress till den överenskomna platsen och vid den överenskomna tiden, såvida inte annat anges i dessa produktvillkor.

Kunden är skyldig att se till att det på mottagningsplatsen för försändelserna vid den överenskomna tiden finns en person som har rätt att kvittera ankommande försändelser inklusive rekommenderade eller andra värdeförsändelser. Rekommenderade försändelser ska vara adresserade till företaget. Rekommenderade försändelser adresserade till privatpersoner levereras inte med avhämtnings- och utdelningstjänsten.

Produktvillkor för inrikes godstransporttjänster

I avhämtningstjänsten ingår avhämtning och vidarebefordring av alla de försändelser som kunden har skickat i enlighet med villkoren för Itellas valda tjänst.

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

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

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

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

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

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

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

Tomma lastbärare levereras till kunden med avhämtnings- och utdelningstjänsten.

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

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

2.3. Separat avhämtning och utdelning

Försändelserna hämtas och utdelas enligt beställningen. I samband med beställningen meddelar kunden kundnumret, utdelnings- och/eller avhämtningsadressen samt uppgifterna om försändelserna och deras antal. Försändelserna ska vara färdiga för avhämtning vid den överenskomna tidpunkten.

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

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

2.4. Itella Express Morning-paket

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

Utdelning sker vardagar (må-fr).

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

Leveranstidsförbindelse: Om Itella inte levererar försändelsen enligt dessa produktvillkor, betalas transportavgiften tillbaka till kunden på basis av en reklamation, såvida inte annat anges i Itellas allmänna avtalsvillkor.

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

Produktvillkor för inrikes godstransporttjänster

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

2.5. Itella Express Business Day-paket

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

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

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

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

2.6. Itella Economy paket

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

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

Adressaten får en ankomsttavi elektroniskt efter hyllplaceringen eller vid följande grundutdelningsrunda. Försändelsen utlämnas under verksamhetsställets öppettider.

Försändelsen kan hämtas från Itellas verksamhetsställe efter kl. 16.00 på ankomstdagen mot den identifierande försändelsekoden.

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

2.7. Itella Express Flex-paket

Itella Express Flex paket hämtas hos avsändaren senast kl. 17.00 eller på en separat överenskommen tid och transporteras till Itellas mottagande terminal inom de områden och på de distanser som preciseras i serviceområdesregistret inom 1-2 vardagar efter postningen. Den mottagande terminalen kontaktar adressaten på försändelsens ankomstdag och avtalar om ett tidsintervall för utdelning. Om adressaten inte anträffas skickas en kontaktbegäran.

Itella Express Flex-paket delas ut till adressatens lägenhet, intill ytterdörren. En person ska kunna sköta hemleveransen med hjälp av en trappkärra och platsen ska kunna nå obehindrat. Annars lossas försändelsen på en av adressaten anvisad plats intill Itellas fordon.

Tidpunkten för utdelningen fastställs enligt en områdesspecifik leveranstidsmatris.

Utdelning sker vardagar (må-fr). I större städer kan utdelningen ske fram till 21.00 på vardagar. I övriga områden utdelas försändelserna fram till kl. 14.00. Ortsspecifika utdelningsdagar och -tider framgår av Serviceområdesregistret efter postnummer. Tjänsten omfattar ett utdelningsförsök.

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

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

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

2.8. Itella Express Point

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

Kunden hämtar försändelsen enligt en separat överenskommen tidsplan. Itella Express Point-försändelserna ska lastas i lastbärare separat från övriga försändelser. Om avhämtning inte ingår i kun-

Produktvillkor för inrikes godstransporttjänster
dens avtalspris debiteras denne separat för avhämtning.

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

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

2.9. Itella Express City

Transporttjänst på samma dag. Tjänsten går att få i områden som preciseras i Leveranstidsförfrågan.

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

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

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

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

2.10. Kurirtjänst

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

Tjänsten är avsedd för närtransporter.

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

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

2.11. Portföljpost 9 och 14

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

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

Tilläggstjänster kan inte kombineras med tjänsten.

2.12. Transport av farliga ämnen TFÄ/ADR

Transport av farliga ämnen (TFÄ/ADR) hämtas hos avsändaren före kl. 16.00 och transporteras till adressaten (per yttransport) före kl. 14.00 följande arbetsdag inom de områden och på de distanser som preciseras i Leveranstidsförfrågan.

Om adressaten inte anträffas lämnas en ankomstavi. Om avhämtning av försändelsen kan avtalas på det av Itellas verksamhetsställen som nämns i ankomstavin. TFÄ/ADR-försändelser levereras till en transportterminal för förvaring. För försändelsen kan en avgiftsbelagd hemtransport beställas.

Begränsningar i tjänsten

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

Se även punkt 1.4 Transport av farliga ämnen.
Tilläggstjänster: Postförskott, Multipaketsändning, Betalaren någon annan än avsändaren, Specialhantering, Registrering av mottagarens namnuppgift och Kopia av mottagarens kvittering.

2.13. Undelivered shipments-paket (Postkontorsretur)

Den ursprungliga avsändaren betalar transportavgiften för försändelsen (paketet) samt eventuella avgifter för tilläggstjänster (specialhantering). Produkten är en returneringsprocess för paketförsändelser som inte har kunnat levereras.

Försändelsen returneras i enlighet med avsändaruppgifterna på adresskortet, om

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

Produktvillkor för inrikes godstransporttjänster
Försändelsen sänds tillbaka till den ursprungliga avsändaren inom 1–3 arbetsdagar (må-fr).

2.14. Customer returns-paket (Kundretur)

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

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

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

Den i avtalet fastställda kunden faktureras.

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

Tilläggstjänster: Specialhantering.

3. Inrikes lastbärartransporttjänster

3.1. Vikt, mått och volym på paketlastbärartransporter

Försändelser vars vikt eller mått överskrider maxivikten eller maximimåtten för paket transporteras i lastbärare. Lastbärarna transporteras till en sådan plats som Itellas fordon kan köra till obehindrat. Lastbärartransporter lossas på en lastbrygga eller annat lämpligt ställe intill transportfordonet (flyttning av försändelserna till ett annat ställe är en avgiftsbelagd tjänst).

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

Rullpallsförsändelser är endast möjliga i Finland.

- Om försändelsen går över pallens sidor debiteras enhetspriset för försändelsen multiplicerat med 1,5.
- Om måtten överskrider pallens mått mer än 50 % debiteras försändelsen som två enheter eller det faktiska antal enheter som den utgör.
- När enhetspriset multipliceras med 1,5 får försändelsen gå över rullpallens öppna sida med 30 cm.
- Höjden över marken får inte överskridas.

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

Lastbärare med dessa mått kan endast godkännas och tas emot om de kan hanteras som rullpallar och pallar av normalstorlek. Hanteringen måste lyckas

| | Rullpall | Effektpall | EUR-pall | FIN-pall | Möbelpall (Flex) |
|---|---|---|--|---|--|
| Max. bruttovikt kg Business Day, City och Morning | 250 | 370 | 1000 | 1000 | Ej tillgänglig |
| Max. bruttovikt kg Express Flex | 250 | 370 | 1000 | 1000 | 1000 |
| Maximimått cm | Längd 81 cm Bredd 63 cm Höjd över marken 210 cm | Längd 80 Bredd 60 höjd över marken 210 cm | Längd 120 Bredd 80 höjd över marken 210 cm | Längd 120 Bredd 100 höjd över marken 210 cm | Längd 200 Bredd 80 höjd över marken 210 cm |
| Volym m ³ | 0,94 | 0,94 | 1,87 | 2,34 | 3,12 |
| Måttöverskridande högst 50 % cm | Längd 110 (öppen sida) Bredd 63 | Längd 120 Bredd 90 | Längd 180 Bredd 120 | Längd 180 Bredd 150 | Längd 300 Bredd 120 |
| Standardfraktsättningsvikt kg | 420 | 370 | 740 | 925 | 1 850 |

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

Lastbäraren ska förses med ett av Itella godkänt adresskort med fullständiga uppgifter. Varje kolli i lastbäraren ska förses med avsändarens och adressatens namn- och adressuppgifter. Användning av "Lastbärare"-tejp rekommenderas.

Se också punkten Utlämning av försändelser.

3.2. Itella Express Morning lastbärare

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

Utdelning sker vardagar (må-fr).

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

Leveranstidsförbindelse: Om Itella inte levererar försändelsen enligt dessa produktvillkor, betalas transportavgiften tillbaka till kunden på basis av en reklamation, såvida inte annat anges i Itellas allmänna avtalsvillkor.

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

3.3. Itella Express Business Day-lastbärare

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

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

Om adressaten inte anträffas, lämnas i Finland ett kort med uppringningsbegäran. För försändelsen kan en ny utdelning beställas på det telefonnummer som anges på kortet.

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

3.4. Itella Express Flex-lastbärare

Itella Express Flex lastbärare hämtas hos avsändaren senast kl. 17.00 eller på en separat överenskommen tid och transporteras till Itellas mottagande terminal inom de områden och på de distanser som preciseras i serviceområdesregistret inom 1–2 vardagar efter postningen. Den mottagande terminalen kontaktar adressaten på försändelsens ankomstdag och

avtalar om ett tidsintervall för utdelning. Om adressaten inte anträffas skickas en kontaktbegäran.

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

Utdelning sker vardagar (må-fr). I större städer kan utdelningen göras fram till 21.00 vardagar. I övriga områden utdelas försändelserna fram till kl. 14.00. Ortsspecifika utdelningsdagar och – tider framgår av Serviceområdesregistret efter postnummer. Tjänsten omfattar ett utdelningsförsök.

I tjänsten ingår utdelning till adressatens lägenhet, intill bostadens ytterdörr. Principerna och begränsningarna är följande:

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

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

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

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

3.5. Lastbärare TFÄ/ADR

TFÄ/ADR-lastbärare är försändelser som hämtas hos avsändaren senast kl. 17.00 och transporteras till adressaten följande arbetsdag inom de områden och som preciseras i Leveranstidsförfrågan.

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

Om adressaten inte anträffas, lämnas ett kort med uppringningsbegäran. För försändelsen kan en ny utdelning beställas på det telefonnummer som anges på kortet.

Begränsningar i tjänsten:

- fasta ämnen högst 30 kg/innerförpackning

Produktvillkor för inrikes godstransporttjänster

- flytande ämnen: högst 30 l/innerförpackning

Se även punkt 1.4 Transport av farliga ämnen.

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

3.6. Undelivered shipments-lastbärare (Postkontorsretur lastbärare)

Den ursprungliga avsändaren betalar transportavgiften för den returnerade lastbäraren samt eventuella avgifter för tilläggstjänster (Specialhantering). Produkten är en returneringsprocess för lastbärartransportförsändelser som inte har kunnat levereras.

Försändelsen returneras i enlighet med avsändaruppgifterna på adresskortet, om

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

Försändelsen sänds tillbaka till den ursprungliga avsändaren inom 1–3 arbetsdagar (må-fr).

3.7. Customer returns-lastbärare (Kundretur lastbärare)

Den i avtalet fastställda kunden faktureras. Försändelsen sänds tillbaka till mottagaren inom 1–3 arbetsdagar (må-fr).

Försändelser som väger över 35 kg och som prissätts som lastbärare hämtas på beställning inom de områden som anges i Leveranstidsförfrågan. Ett färdigt utskrivet Customer returns-adresskort, Itellas ursprungliga adresskort eller Customer returns-setkort kan användas om adresskort.

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

4. Inrikes frakt

Inrikes frakt är en transporttjänst för regelbundna eller tillfälliga godsförsändelser som erbjuds företagskunder. Sändningsstorlekarna på frakterna kan variera från styckegods till dellaster och hellaster och som transportdokument används en fraktsedel.

Försändelserna hämtas utifrån ett separat avtal eller en engångsbeställning. En engångsavhämtning som önskas på beställningsdagen ska beställas före kl. 12.00.

4.1. Fraktsättningsgrunder

Volymvikt: 333 kg/m³ (kubikmetervikt)

Volymen som ligger till grund för frakten är försändelsens längd x bredd x höjd, vilken avrundas till kubikmeter med en decimals noggrannhet. Används då försändelsens verkliga vikt är mindre än 333 kg/m³, andra varor kan lastas på försändelsen och försändelsen kan lastas på andra varor.

Flakmetervikt: 1 850 kg

Används då en försändelse tar lastutrymmets hela bredd i anspråk och andra varor inte kan lastas under, ovanpå eller på sidorna om försändelsen.

FIN-pallvikt: 925 kg/pall

Används då en försändelse vars verkliga vikt är lägre än 925 kg har lastats på en lastpall som är 1 x 1,2 m och inget annat kan lastas på försändelsen.

EUR-pallvikt: 740 kg/pall

Används då en försändelse vars verkliga vikt är lägre än 740 kg har lastats på en lastpall som är 0,8 x 1,2 m och 2,40 m hög och inget annat kan lastas på försändelsen.

Butikspallsvikt: 370 kg/pall (effektpall)

Används då den verkliga vikten av en försändelse eller av två på varandra lastade butikspallar är lägre än 370 kg och den/de har lastats på en pall som är 0,8 x 0,6 m.

Tomma lastpallar och andra förpackningar som kan användas på nytt Enskilda FIN-pallar och motsvarande 60 kg, EUR-pallar och motsvarande 50 kg, butikspallar och motsvarande 20 kg, övriga enligt volym. Fler än en enligt volym.

Långa varor och knippen

Avtalas separat från fall till fall med kunden. Riktvärden:

4,0 - 5,9 m: 1,5 x den verkliga vikten, dock minst 250 kg

6,0 - 7,9 m: 2,0 x den verkliga vikten, dock minst 500 kg

8,0 - 9,9 m: 2,5 x den verkliga vikten, dock minst 750 kg

över 10 m: 4,0 x den verkliga vikten, dock minst 1000 kg

4.2. Möjligheten att lasta kollin på varandra kan beaktas om:

Kollina i försändelsen sinsemellan kan staplas till 2,4 m höjd med tanke på deras vikt, form och hållbarhet

- Om försändelsen består av endast ett kolli, ska det vara möjligt att lasta både över och under det
- Ett kolli eller en pall får inte vara högre än 1,20 m
- Kollin ska vara jämna, täta och i bra form

Produktvillkor för inrikes godstransporttjänster

- Kollins massa får utgöra högst hälften av fraktsättningsvikten för motsvarande pallplats
- Produkter som lastas på varandra ska kunna hanteras maskinellt. Om en produkt inte tål stapling, ska detta märkas ut tydligt på förpackningen
- TFÄ-klassificerat gods får inte staplas

4.3. Ämnen och föremål som klassificeras som farliga

Begränsningar i tjänsten

- fasta ämnen: högst 200kg/innerförpackning
 - flytande ämnen: högst 200l/innerförpackning
- Se även punkt 1.4 Transport av farliga ämnen.

4.4. Lastning i lastbärare

Avsändaren är skyldig att packa försändelsen på lastbärare som tål maskinell hantering om massan av ett enskilt kolli överskrider 20 kg. Om försändelsen består av fler än 10 kollin, ska kollina alltid lastas i lastbärare. Kollin som enligt fraktuppgifterna har lastats i en lastbärare och klart kopplats ihop anses vara ett kolli. På kollin som väger över 1 000 kg ska totalvikten antecknas i enlighet med arbetarskyddslagstiftningen.

5. Tilläggstjänster

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

Om tilläggstjänsterna görs kollispecifika anteckningar på varje adresskort.

5.1. Postförskott

Itella styr Postförskottsbeloppet till det av avsändaren angivna kontot inom 2-4 arbetsdagar från att försändelsen har utlämnats.

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

Inom betalningstrafiken förmedlas inte meddelanden.

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

Högsta tillåtna postförskottsbelopp är 8 400 euro.

I trafik mellan privatpersoner kan adressaten med avsändarens lov kontrollera försändelsens innehåll innan betalningen. Tjänsten ska då vara Postpaket. Kontrollmöjligheten finns endast för försändelser som hämtas i Postens butiker och på vissa försäljningsställen. På adresskortet ska fältet tilläggsuppgifter förses med anteckningen ”adressaten kan kontrollera innehållet innan betalning” och adressaten ska påpeka kontrollmöjligheten. Om adressaten vägrar ta emot försändelsen efter kontrollen av innehållet återsänds den på avsändarens bekostnad.

I avtalstjänster kan möjligheten att kontrollera innehållet genomföras som tjänsten [Ändring av uppgifter i redan avsänd försändelse](#).

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

5.2. Betalaren någon annan än avsändaren

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

5.3. Specialhantering

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

5.3.1. Specialhantering på basis av innehållet

På en bräcklig händelse ska ”Omtåligt”-etiketter som är godkända av Itella fästas. Bräckligt-påskriftarna på fabriksförpackningarna är inte bindande för Itella. Försändelsen behandlas som omtålig endast om kunden har betalat en tilläggsavgift för omtålig försändelse.

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

5.4. Rekommendation

En rekommenderad försändelse utlämnas endast till adressaten eller till en person som denna har befullmäktigat. Vid utlämnandet

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

5.5. Lördagsutdelning

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

5.6. Installation

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

I installationstjänsten använder Itella underleverantörer med de försäkringar som verksamheten förutsätter samt försäkring för installationsarbetet.

Installationstjänsten inkluderar alltid bortforsling av den gamla apparaten till behörig återvinning. Installationstjänsten fungerar i avgränsade geografiska områden i större städer. Tilläggstjänstens tillgänglighet anges enligt destinationspostnummer.

Tjänsten fungerar vardagar kl. 9.00–21.00 enligt funktionsprinciperna för Itella Express Flex-lastbärare.

Installationstyper

- 1. Apparatinstallation
- 2. Apparatinstallation
- 3. Apparatinstallation
- Stor apparatinstallation
- Datorinstallation
- Vägginstallation av TV (tilläggstjänst för apparatinstallationer och Stor apparatinstallation)
- Bärhjälp (tilläggstjänst för apparatinstallationer)

Tjänsterna levereras till slutkunderna på avtalad tid och enligt gällande tjänstebeskrivningar. Om ett fel uppdragas eller förmodas föreligga i installationen ska slutkunden meddela Itella utan dröjsmål för avhjälpning av felet.

Itellas underleverantör ska först ges tillträde för att konstatera och vid behov avhjälpa felet.

Om installation har ett fel som Itella bär ansvaret för åtgärdas det så fort som möjligt på Itellas eller underleverantörens bekostnad. Om felet inte är en följd av den installation som Itella levererat debiteras beställaren för ett onödigt besök.

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

5.7. Uppackning från förpackning

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

5.8. Transport till återvinning

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

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

Principerna och begränsningarna är följande:

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

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

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

6. Mervärdestransporttjänster

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

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

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

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

6.1. Hyllsorteringstjänst

Hyllsorteringstjänstens innehåll avtalas kunds specifikt.

Specialtilläggstjänsten Hyllsortering används när försändelsen ska levereras till ett överenskommet ställe i mottagarens lokaler samt packas upp från förpackningen och innehållet placeras i en hylla e.dyl. på platsen. Hyllsorteringstjänsten inkluderar även bortforsling av förpackningsavfall och efter separat överenskommelse även tilläggsbeställningar. Ingen allmän arbetsbeskrivning finns för hyllsorteringstjänsten utan en individuell arbetsbeskrivning uppgörs för varje kundobjekt. Arbetsbeskrivningen uppgörs när Itellas representant bekantar sig med

kundobjektet tillsammans med kundens representant. För nya hyllsorteringsställen anslås mins två veckor så att Itella hinner boka resurser, bekanta sig med objektet och utbilda de personer som behövs.

6.2. Exakt utdelning

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

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

Itella har inte trappklättrare eller motsvarande specialutrustning, och leveransen sköts av en person. Tjänsten omfattar förhandsuppringning av mottagaren, varvid närmare leveransplats avtalas (beakta det begränsade fältet på adresskortet), leveranstid (två timmars tidsram) och eventuella instruktioner om t.ex. passerkontroll kan erhållas.

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

Tjänsten omfattar upppackning av försändelsen från lastbäraren

- Kolli som väger under 35 kg packas upp från lastbäraren och levereras till angiven plats. Kolli som väger 35-85 kg flyttas med hjälpmedel (trappkärra) till en plats som kan nås obehindrat med hjälpmedlet. Kollin som väger mer än 85 kg upppackas i mån av möjlighet från lastbäraren genom att den skjuts till en plats intill lastbäraren.

7. Annat arbete-tjänster

7.1. Registrering av mottagarens namnuppgift

Mottagarens namnuppgift registreras vid utlämningsregistreringen i försändelseuppföljningssystemet. Namnet på den som kvitterar försändelsen kan kontrolleras på adressen www.itella.fi eller kundservicenumret på basis av försändelsekoden på adresskortet.

7.2. Kopia av mottagarens kvittering

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

7.3. Ändringar av uppgifter i en redan avsänd försändelse

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

Avsändaren kan begära:

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

7.4. Terminalarbete

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

- överlappning för Itellas adresskort
- ompackning
- uppäckning av container
- flytt av försändelser till lastbärare
- o.dyl. uppgifter.

7.5. Tilläggsavgift för av Itella producerat adresskort

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

- Adresskort eller
- Kollit överlappats för att passa Itellas produktionsprocess

Tilläggsavgift debiteras inte konsumentkunder och för postkontorsreturer.

7.6. Ändring av kollits uppgifter eller tilläggsavgift för manuell datainsamling

Avtalskunder debiteras tilläggsavgift för

- manuell datainsamling om leverans av EDI-meddelande avtalats med kunden men det på grund av kunden inte är tillgänglig när kollit hanteras

- om kollits uppgifter måste korrigeras manuellt, t.ex. om ett nytt Kolli-ID produceras eller faktureringsuppgifter ändras

7.7. Debitering av annat arbete

Debitering används i följande situationer:

- Klareringsarbete vid postförskottsbetalning (Med klareringsarbete vid postförskotts betalning avses i denna beskrivning klareringsarbete som rör inrikes postförskotts betalningar (kontoinsättning) Separat förfrågan om förkomna postförskotts försändelser
- Annat avtalat utredningsarbete
- Onödigt eller försenat (över 3 mån) klareringsarbete
- Annat extra arbete
- Onödigt avhämtnings- eller utdelningsförsök på basis av beställning
- Annat extra arbete vid transport/leverans, t.ex. bära in försändelsen på adressatens begäran när tidtabellen medger
- Extra väntetid vid hämtning eller utdelning

8. Elektronisk dataöverföring vid Itellas godstransporttjänster

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

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

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

Kunden kan även ta den elektroniska dataöverföringen i bruk genom att registrera sig som användare av användargränssnittet för det utskriftsprogram (Prinetti) som Itella tillhandahåller.

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

För övriga tjänster som hänför sig till elektronisk dataöverföring debiteras Kunden för användningen i enlighet med Itellas tariffavgifter.

8.1. GSM-nummer och elektroniska kontaktuppgifter i EDI-meddelandet

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

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

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

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

Kunden svarar för att de uppgifter (t.ex. mottagarens GSM-nummer) som denne har meddelat Itella är riktiga. Tjänsten genomförs utifrån de uppgifter som har meddelats Itella. Itella varken kontrollerar riktigheten av de uppgifter som har lämnats till Itella eller korregerar dem. Itella lagrar inte och uppdaterar inte något register med GSM-nummer eller andra uppgifter som kunden har lämnat.

8.2. Tjänster som bygger på elektronisk dataöverföring

8.2.1. Förhandsmeddelande om försändelse

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

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

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

andelen för sms som tas emot utomlands är mottagarens ansvar.

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

8.2.2. Ankomststavi

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

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

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

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

Till adressaten sänds inte den eventuella ankomstavidelen av det adresskort som fästs på försändelsen.

Ankomststaver kan endast fogas till Itella Economy-tjänsten. Ankomststavi kan inte anslutas till försändelser som är adresserade till Åland eller storkundspostnummer.

8.2.3. Andra (2:a) ankomststavi

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

En andra ankomststavi sänds till adressaten antingen som sms, fysiskt brev eller elektroniskt brev till NetPosti, beroende på adressatens val, om adressaten inte har hämtat försändelsen från Itellas verksamhetsställe inom 9 dagar från dess ankomst.

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

Produktvillkor för inrikes godstransporttjänster

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

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

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

