



Kotimaan tavarankuljetuspalvelujen tuote-ehdot sopimusasiakkaille

1.6.2010 alkaen

Itella Oyj

Asiakaspalvelu

PL 6, 00011 ITELLA

p. 0200 77 000 (suomeksi)
p. 0200 75 000 (på svenska)

Kotipaikka: Helsinki
Y-tunnus 1531864-4, ALV rek.

Kotimaan tavarankuljetuspalvelut	3
1. TUOTTEIDEN YLEISET OMINAISUUDET	3
1.1. Itellan kuljetusyksiköiden käyttö	3
1.2. Lähetysten jättäminen kuljetettavaksi	3
1.3. Yleiset rajoitukset	3
1.4. Vaarallisten aineiden kuljettaminen	4
1.5. Lähetysten luovuttaminen	4
1.6. Toimitusaika	4
1.7. Kuljetusasiakirjat	5
1.8. Hinnoittelu ja maksaminen	6
1.9. Lähetysten seuranta	6
1.10. Säilytysaika toimipisteessä	6
1.11. Uudelleen kuljettaminen	6
1.12. Palauttaminen lähettäjälle	7
1.13. Asiakaspalvelu	7
1.14. Asiakaspalautteet, reklamaatiot ja vahingonkorvaukset	7
2. KOTIMAAN TAVARANKULJETUSPALVELUT	8
2.1. Pakettikuljetusten painot, mitat ja tilavuudet	8
2.2. Nouto- ja jakelupalvelu	8
2.3. Erillisenouto- ja jakelu	9
2.4. Itella Express Morning paketti	9
2.5. Itella Express Business Day paketti	10
2.6. Itella Economy paketti	10
2.7. Itella Express Flex paketti	10
2.8. Itella Express Point	11
2.9. Itella Express City	11
2.10. Kuriiripalvelu	11
2.11. Salkkuposti 9 ja 14	11
2.12. Vaarallisten aineiden kuljetus VAK/ADR	11
2.13. Undelivered shipments paketti (Toimipaikkapalautus paketti)	12
2.14. Customer returns paketti (Asiakaspalautus)	12
3. KOTIMAAN KULJETUSYKSIKÖKULJETUSPALVELUT	12
3.1. Kuljetusyksikkökuljetusten painot, mitat ja tilavuudet	12
3.2. Itella Express Morning kuljetusyksikkö	13
3.3. Itella Express Business Day kuljetusyksikkö	13
3.4. Itella Express Flex kuljetusyksikkö	13
3.5. Kuljetusyksikkö 14 VAK/ADR	14
3.6. Undelivered shipments kuljetusyksikkö (Toimipaikkapalautus kuljetusyksikkö)	14
3.7. Customer returns kuljetusyksikkö (Asiakaspalautus kuljetusyksikkö)	14
4. KOTIMAAN RAHTI	14
4.1. Rahditusperusteet	14
4.2. Kollien päällelastausmahdollisuus voidaan huomioida mikäli	15
4.3. Vaarallisiksi luokitellut aineet ja esineet	15
4.4. Lähetysten yksiköinti	15
5. LISÄPALVELUT	15
5.1. Postiennakko	15
5.2. Maksaja muu kuin lähettäjä	16
5.3. Erilliskäsiteltävä	16
5.3.1. Sisältönsä puolesta erilliskäsiteltävä	16
5.4. Kirjaaminen	16
5.5. Lauantaijakelu	16
5.6. Asennus	16
5.7. Purku Pakkauksesta	17
5.8. Kuljetus kierrätykseen	17
6. LISÄARVOKULJETUSPALVELUT	17
6.1. Hyllytyspalvelu	17
6.2. Täsmäpaikkajakelu	17
7. MUU TYÖ -PALVELUT	18
7.1. Vastaanottajan nimitiedon tallennus	18
7.2. Kopio vastaanottajan kuittauksesta	18
7.3. Muutokset jo lähetetyn lähetyksen tietoihin	18
7.4. Terminaalitö	18
7.5. Itellan tuottaman osoitekortin lisämaksu	18
7.6. Kollin tietojen muuttaminen tai manuaalisen tiedonkeruun lisämaksu	18
7.7. Veloitus muusta työstä	18
8. SÄHKÖINEN TIEDONSIIRTO ITELLAN TAVARANKULJETUS-PALVELUJEN KÄYTÖSSÄ	19
8.1. GSM -numero	19
8.2. Sähköiseen tiedonsiirtoon perustuvat palvelut	19
8.2.1. Ennakoilmoitus saapuvasta lähetyksestä	19
8.2.2. Saapumisilmoitus	19
8.2.3. Toinen (2.) saapumisilmoitus	20

KOTIMAAN TAVARANKULJETUSPALVELUT

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

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

Palveluun olennaisesti vaikuttavista muutoksista ilmoitetaan asiakkaalle vähintään kuukautta ennen muutosten voimaantuloa.

Tuote-ehdojen lisäksi noudatetaan asiakkaan ja Itellan välistä sopimusta sekä Itellan yleisiä sopimusehdoja yritysasiakkaille, mikäli Tiekuljetussopimuslaista (TKSL 345/1979) ei muuta johdu. Edellisten lisäksi sovelletaan vaarallisten aineiden kuljetusta koskevaa lainsäädäntöä.

1. Tuotteiden yleiset ominaisuudet

1.1. Itellan kuljetusyksiköiden käyttö

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

Itellalla ei ole käytössä lavanvaihtojärjestelmää, eikä Itella toimita kuormalavoja.

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

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

Asiakas vastaa noutamisestaan tai asiakkaalle toimitetuista kuljetusyksiköistä ja niiden käytöstä. Jos kuljetusyksiköitä käytetään vastoin näitä ehtoja tai sopimusta, on Itellalla oikeus ottaa haltuunsa nämä kuljetusyksiköt. Itellalla on oikeus periä asiakkaalta uushankintahinnan suuruinen korvaus kuljetusyksikön vahingoittumisesta, katoamisesta tai sopimuksen vastaisesta käytöstä.

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

1.2. Lähetysten jättäminen kuljetettavaksi

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

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

1.3 Yleiset rajoitukset

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

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

Osoitemaan rajoitukset on tarkistettavissa asiakaspalvelusta express@itella.com

1.4 Vaarallisten aineiden kuljettaminen

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

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

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

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

1.5 Lähetyksen luovuttaminen

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

Kuljetusyksiköitä ei luovuteta toimipisteistä.

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

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

Lähetyksen siirtäminen muuhun paikkaan on maksullinen palvelu (kts. kohdat 1.11 ja 7.3).

Itella Express Flex -palvelussa lähetykset toimitetaan vastaanottajan huoneistoon asti tietyin rajoituksin (kts. kohta 3.4).

Toimipaikasta noudettavat lähetykset luovutetaan kirjattua lähetystä lukuun ottamatta saapumisilmoituksen esittäjälle tai sille, joka toimipisteessä tiedustelee lähetystä sen yksilöllisellä lähetystunnuksella.

Vastaanottajan osoitteeseen jaettavat lähetykset luovutetaan kirjattua lähetystä lukuun ottamatta lähetysten toimitusosoitteesta tavatulle henkilölle. Kirjattu lähetyksen luovutetaan vain vastaanottajaksi merkitylle henkilölle tai tämän valtuuttamalle.

Lähetyksen luovutetaan kuittausta vastaan. Mikäli lähetyksen noudetaan pelkän lähetystunnuksen perusteella ilman saapumisilmoitusta, Itella tarkastaa noutajan henkilöllisyyden.

1.6 Toimitusaika

Toimitusaikakyselystä (kotimaan lähetykset) on tarkistettavissa, onko valittu palvelutaso mahdollinen. Palvelulupaus ja toimitusajat: <http://www.itella.fi/onlinepalvelut/tyokalutjalaskurit/toimitusaikakysely.html>

Toimituspäivä on yleensä lähetyspäivän jälkeinen työpäivä. Kuljetusmatkan pituus vaikuttaa toimitusaikaan. Tietyille alueille toimitusaika on kaksi, äärialueiden välisessä liikenteessä kolme lähetyspäivän jälkeistä työpäivää. Lähetysten jakelualueet on määriteltä palvelu- ja postinumerokohtaisesti. Tietyillä postinumeroalueilla jakelualue on rajattu taajamiin.

Kotimaan rahdin osalta toimitus vastaanottajalle tapahtuu pääosin lähetyspäivän jälkeisenä työpäivänä klo 16 mennessä. Jakeluvyöhykkeille 4 ja 5 toimitusaika on lähetyspäivän jälkeiset 2 työpäivää. Jakeluvyöhykkeet ovat määriteltä postinumerokohtaisesti.

Undelivered shipments (Toimipaikkapalautus) ja Customer returns (Asiakaspalautus) toimitusajat ovat 1 – 3 työpäivää. Itella Express Morning kuljete-

Kotimaan tavarankuljetuspalveluiden tuote-ehdot taan Itella Express Business Day -palvelutason mukaisesti, jos valittu palvelu ei ole mahdollinen kyseisellä yhteysvälillä tai vastaanottajan postinumeron alueella.

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

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

1.7 Kuljetusasiakirjat

Kuljetusasiakirjalla tarkoitetaan pakettiosoitteita (settiosoitteet, tarraositteet ja lakanaositteet), joka lähetystä ohjaavan ja yksilöivän ominaisuutensa lisäksi toimii myös laskutusasiakirjana.

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

Itella ei toimita asiakkaalle lakanaositteita tai ilman yritystunnusta olevia tarraositteita, eikä vastaa niiden kustannuksista.

Itellan kotimaan tavarankuljetuspalveluiden settiosoitteet ovat maksullisia, eikä niillä ole palautusoikeutta.

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

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

Kotimaan rahdissa kuljetusasiakirjana käytetään rahtikirjaa, jossa on lähetyksen yksilöivä tunnus (rahtikirjan numero). Asiakas voi tulostaa rahtikirjan sähköisen kuljetustilauksen yhteydessä.

Jokaisesta lähetyksestä lähettäjä antaa rahtikirjan neljänä kappaleena.

Lähettäjä on vastuussa rahtikirjaan merkityistä tiedoista sekä niitä vastaavien kuljetus- ja muiden maksujen suorittamisesta.

Rahtilähetyksen jokaisessa kollissa pitää olla osoittemerkinnät ja lähetykseen sisältyvien kollien yhteismäärän ilmaiseva kollilappu

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

Pakettiosoitteita voidaan toimittaa vain asiakkaille, joilla on voimassa oleva kotimaan tavarankuljetuspalvelujen tuotesopimus. Pakettiosoitteita toimitetaan vain asiakkaan sopimuksessa mainittuihin osoitteisiin.

Sopimuksen päätyttyä kotimaan liikenteen settiosoitteita ei voi enää käyttää. Jos asiakas sopimuksen päättymisen jälkeen käyttää Itellan kuljetusasiakirjoja, Itellalla on oikeus laskuttaa asiakasta palveluiden käytöstä.

Asiakas tilaa pakettiosoitteisiin haluamansa päällepainatustyöt valitsemastaan painotalosta ja vastaa aiheutuvista kustannuksista. Itellan pakettiosoitteita päällepainavista painotaloista saa tietoja asiakaspalvelunumerosta.

Itellan sopimusasiakkaat saavat tarraositteita tulostavan Prinetti-tulostusohjelman lisenssin maksutta käyttöönsä. Itellan asiakassopimuksen päätyessä edellyttämme, että tulostusohjelmaa ei käytetä Itellan palveluihin.

Ennen käyttöönottoa, muilla kuin Prinetti-tulostusohjelmalla tulostettavien tarra- tai lakanaositteiden käyttöön tulee saada Itellan Kuljetuspalvelujen hyväksyntä. Tietoa asiasta saa yhteyshenkilöltä. Asiakas vastaa siitä, ettei heidän tulostamansa pakettiosoitteiden lähetystunnus toistu saman sisätöisenä vuoden aikana ensimmäisestä käytöstä.

Ahvenanmaalle osoitetussa liikenteessä käytetään Itellan kotimaan liikenteen pakettiosoitteita.

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

Tullin kotitullausasiakkaat merkitsevät lisäksi kirjaimen K tai H. Tulliasiakirjoja ei tarvita. Jos lähettäjä tai vastaanottaja ei ole tullin veroraja-asiakas, arvonlisävero peritään lähetyksen luovutuksen yhteydessä. Tavarantoimittajan merkittävät lähetyksen pakettiosoitteisiin lisätiedot -kenttään tai erilliseen

Kotimaan tavarankuljetuspalveluiden tuote-ehdot asiakirjaan esim. proformaan. Pakettiosoitteikortissa on oltava myös lähettäjän allekirjoitus.

1.8 Hinnoittelu ja maksaminen

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

Hinnoittelu perustuu kappaleisiin ja lähetyksen mitattuun painoon tai tilavuuteen riippuen siitä, kumpi on suurempi. Huomioitavaa on se, että paketeissa kuutioehto $1 \text{ m}^3 = 250 \text{ kg}$. Vähimmäishinnoittelupaino on 250 g . Lähetyksen hintaan vaikuttavat myös käytetyt lisäpalvelut.

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

Kotimaan rahdin hinta muodostuu lähetyksen rahtituspainosta, viiden vyöhykkeen nouto- ja jakelumaksuista sekä terminaalien välisistä runkokuljetusmaksuista. Hinnoittelu perustuu Itellan rahtikirjasta ja lähetyksistä keräämiin tietoihin (kuutioehto $1 \text{ m}^3 = 333 \text{ kg}$). Vaarallisten aineiden ja kylmänarkojen rahtilähetysten kuljettamisesta peritään korotettu maksu.

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

Laskutuskausi on yksi viikko ja laskutus tapahtuu sopimusperusteisesti. Erillisen, maksullisen laskuraportin voi tilata laskun yhteydessä joko laskukohteisena tai jatkuvana laskutuksen palvelunumerosta 020 451 7352.

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

Settiosoitteikortteja käyttävän asiakkaan infokoodina käytetään asiakkaan osoitekorttitilauksen yhteydessä antamaa viisnumeroista numerosarjaa tai vaihto-

ehtoisesti asiakkaan pyynnöstä infokoodi muodostetaan automaattisesti osoitekorttien toimituspostinumerosta. Molemmilla menetelmillä haluttu infokoodi liitetään Itellan järjestelmissä toimitettuihin settiosoitteikortteihin, infokoodi ei ole luettavissa itse osoitekortista.

1.9 Lähetysten seuranta

Lähetysten rekisteröintitiedot ovat tarkistettavissa osoitteesta www.itella.fi/lahetystenseuranta tai asiakaspalvelunumerosta.

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

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

1.10 Säilytysaika toimipisteissä

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

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

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

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

Edellä mainituista säilytysajoista voidaan sopia toisin eri sopimuksesta lähettäjän kanssa.

1.11 Uudelleen kuljettaminen

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

Kotimaan tavarankuljetuspalveluiden tuote-ehdot

Jos vastaanottajalla on voimassa oleva osoitteenmuutosilmoitus Itellan kanssa, myymälään tai toimipisteeseen menevä lähetys lähetetään edelleen vastaanottajan uuteen osoitteeseen maksutta ostetun palvelutason mukaisesti.

Itella Express Flex palveluun ei kuulu uudelleen kuljettaminen osoitteenmuutoksen perusteella.

Kun lähetys kuljetetaan uudelleen vastaanottajan pyynnöstä, toimitetaan se vastaanottajan pyytämään toimipisteeseen Itella Economy -palvelutason mukaisesti. Vastaanottaja maksaa kuljetusmaksun ja mahdolliset lisäpalvelumaksut (erilliskäsiteltävä).

Uudelleenkuljetus vastaanottajan pyynnöstä on mahdollista vain yhden kerran samalle lähetykselle.

1.12 Palauttaminen lähettäjälle

Jos vastaanottajalla ei ole voimassa olevaa osoitteenmuutosta, lähetyksessä on virheellinen tai puutteellinen osoittemerkintä, vastaanottaja kieltäytyy vastaanottamasta tai vastaanottaja ei nouda lähetystä säilytysajan puitteissa, palautetaan lähetys Undelivered shipments paketti (Toimipaikkapalautus) -lähetys tai Undelivered shipments kuljetusyksikkö (Toimipaikkapalautus Kuljetusyksikkö) -lähetys.

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

Jos lähettäjä ja vastaanottaja ovat nimenomaisesti kieltäytyneet vastaanottamasta lähetystä, Itella Oyj:llä on oikeus hävittää lähetys.

Jos lähetystä ei voida luovuttaa vastaanottajalle, eikä lähettäjältä ole kohtuullisessa ajassa saatu ohjeita, tai niitä ei voida kohtuudella noudattaa, on Itellalla oikeus myydä tavara siihen oikeutetun edun turvaavalla tavalla. Itellalla on oikeus myydä tavara myös, jos lähettäjä kieltäytyy vastaanottamasta lähetystä tai lähetystä ei ole muutoin voitu palauttaa lähettäjälle.

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

Lähetys lähettäjälle on mahdollisuuksien mukaan etukäteen ilmoitettava tavaran myynnistä tai hävittämisestä.

1.13. Asiakaspalvelu

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

Itellan asiakaspalvelu

Yritykset

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

Kuljetustilaukset

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

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

Sähköpostitse osoitteesta:

kuljetustilaus@itella.com

Kuluttajat

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

1.14 Asiakaspalautteet, reklamaatiot ja vahingonkorvaukset

Lähetys vastaanottajan on tarkistettava lähetys ja reklamoitava kaikista ulkoisesti havaittavista vahingoista välittömästi lähetystä vastaanotettaessa. Muista, kuin ulkoisesti havaittavista vahingoista on reklamoitava kirjallisesti seitsemän päivän kuluessa lähetys vastaanottamisesta. Lähetys viivästyksessä on reklamoitava kirjallisesti 21 päivän kulu-

Kotimaan tavarankuljetuspalveluiden tuote-ehdot essa siitä, kun lähetys toimitettiin vastaanottajan saataville tuotteen ehtojen mukaisesti. Jos lähetystä ei ole toimitettu sovitun mukaisesti, asiasta on kuitenkin aina reklamoitava kirjallisesti viimeistään kolmen kuukauden kuluessa lähettämisestä.

Asiakas vastaa siitä, että ohjeistaa lähetysten vastaanottajaa toimimaan edellä kuvatulla tavalla. Kuluttajan lakisääteiset oikeudet määräytyvät Tiekuljetussopimuksissa määritellyllä tavalla.

Nämä ehdot eivät vähennä kuluttajan lakisääteisiä oikeuksia.

Asiakaspalautteita voidaan antaa Internet-sivujemme kautta, puhelimitse tai asiakaspalautelomakkeella, joita saa Postin myymälöistä ja myyntipisteistä. Myös sähköpostilla voi antaa palautetta. Sähköpostiosoite on yritysasiakkaille asiakaspalvelu@itella.com. Reklamaatioita ei voi antaa puhelimitse.

Asiakaspalautteen voi tehdä myös kirjeitse seuraavalla osoitteella:
Itella Oyj
Asiakaspalautekeskus
PL 1755
70101 KUOPIO

Vahingonkorvausta on haettava Tiekuljetussopimuslain mukaan viimeistään vuoden kuluessa.

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

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

3) muussa tapauksessa kolmen kuukauden kuluttua kuljetussopimuksen tekemisestä.

Vahingonkorvausohjeita saa Itellan Asiakaspalvelusta tai Itellan verkkosivuilta.

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

Korvauksen enimmäismäärä lähetysten vahingoittumisesta, katoamisesta ja vähenemisestä on rajoit-

tettu Tiekuljetussopimuslain mukaisen enimmäiskorvauksen mukaisesti. Korvauksen enimmäismäärä lähetysten viivästymisestä on Tiekuljetussopimuslain mukaisesti rajoitettu viivästynyttä lähetystä koskevaan kuljetusmaksun (rahdin) määrään.

Kulloinkin voimassa olevat lähetyslajikohtaiset enimmäiskorvaukset on esitetty Itellan verkkosivuilta.

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

2. Kotimaan tavarankuljetuspalvelut

2.1 Pakettikuljetusten painot, mitat, tilavuudet

Vähimmäiskoko: 25 cm x 15 cm x 3,5 cm

Vähimmäispaino: 250 g

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

Enimmäiskoko Itella Express City ja Express Morning
180 cm x 80 cm x 60 cm

Enimmäispaino: 35 kg/kolli

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

	Erilliskäsitteltävän lähetysten enimmäismitat
Itella Express Business Day ja Express Flex paketti	300 cm x 80 cm x 60 cm
Itella Economy	180 cm x 80 cm x 60 cm

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

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

2.2 Nouto- ja jakelupalvelu

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

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

Asiakas on velvollinen huolehtimaan että sovitun aikana lähetysten vastaanottoaikana on henkilö jolla on oikeus kuitata vastaanotetuksi asiakkaalle saapuvat lähetykset mukaan lukien kirjatut tai muut arvolähetykset. Kirjatut lähetykset tulee olla osoitet-

Kotimaan tavarankuljetuspalveluiden tuote-ehdot tu yritykselle. Yksityishenkilölle osoitettuja kirjattuja lähetyksiä ei toimiteta nouto- jakelupalvelun mukana.

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

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

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

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

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

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

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

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

Tyhjät kuljetusyksiköt toimitetaan asiakkaalle nouto-jakelupalvelun mukana.

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

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

2.3 Erillisnouto- ja jakelu

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

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

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

2.4 Itella Express Morning paketti

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

Jakelupäivät arkisin (ma–pe).

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

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

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

Kotimaan tavarankuljetuspalveluiden tuote-ehdot

Lisäpalveluna ostettava lauantaijakelu voidaan toteuttaa Toimitusaikakyselyssä määritetyillä alueilla ja yhteysväleillä.

2.5 Itella Express Business Day paketti

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

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

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

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

2.6 Itella Economy paketti

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

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

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

Lähetys on noudettavissa toimipisteestä saapumispäivänä klo. 16.00 -jälkeen lähetysten yksilöivällä lähetystunnuksella kuittausta vastaan.

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

2.7 Itella Express Flex paketti

Itella Express Flex – paketit noudetaan lähettäjältä klo. 17.00 -mennessä tai erikseen sovittavana ajankohtana ja kuljetetaan perille Itellan vastaanottavaan terminaaliin palvelualuekisterissä määritellyillä alueilla ja yhteysväleillä 1-2 arkipäivän kuluessa lähettamisestä. Vastaanottava terminaali on yhteydessä vastaanottajaan lähetysten saapumispäivänä ja sopii jakeluaikavälin. Jos vastaanottajaa ei tavoiteta, vastaanottajalle lähetetään yhteydenotto-pyyntöviesti.

Itella Express Flex paketit jaetaan vastaanottajan huoneistoon asti, ulko-oven välittömään läheisyyteen. Yhden henkilön on pystyttävä nokkakärryä apuna käyttäen hoitamaan kotiintointi ja kohteeseen on oltava esteetön pääsy. Muutoin lähetys puretaan vastaanottajan osoittamaan paikkaan, Itellan ajoneuvon välittömään läheisyyteen.

Jakelun ajankohta määräytyy aluekohtaisen toimitusaikamatriisin mukaisesti.

Jakelupäivät arkisin (ma-pe). Suuremmissa kaupungeissa jakelu on mahdollinen arkisin klo. 21.00 -asti. Muilla alueilla lähetykset jaetaan perille klo. 14.00 -mennessä. Paikkakuntaakohtaiset jakelupäivät ja –ajat näkyvät Palvelualuekisteristä postinumeroitain. Palveluun kuuluu yksi jakeluyritys.

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

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

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

2.8 Itella Express Point

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

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

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

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

2.9 Itella Express City

Samana päivän kuljetuspalvelu. Palvelu saatavissa Toimitusaikakyselyssä määritellyillä alueilla.

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

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

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

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

2.10 Kuriiripalvelu

Asiakas voi tilata käyttöönsä auton ja kuljettajan. Palvelu on tarkoitettu lähikuljetuksiin.

Tilauksen yhteydessä asiakas ilmoittaa asiakasnumeron, kuljetettavan tavarantoimittajan laadun tai tarvittavan ajoneuvon koon, nouto- ja toimitusosoitteet, sekä tiedon tarvitaanko mahdollisesti apumiestä. Tilaukset tehdään Itellan kuljetustilausnumerosta. Työpäivinä klo. 8.00 – 13.00 tehdyissä tilauksissa lähetys noudetaan kahden tunnin kuluessa soitosta Palvelualuekisterissä määritellyillä alueilla.

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

2.11 Salkkuposti 9 ja 14

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

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

Palveluun ei voi liittää lisäpalveluja.

2.12 Vaarallisten aineiden kuljetus VAK/ADR

Vaarallisten aineiden kuljetus (VAK/ADR) noudetaan lähettäjältä klo. 16.00 -mennessä ja toimitetaan perille vastaanottajalle (pintateitse) seuraavaksi työpäiväksi klo. 14.00 -mennessä Toimitusaikakyselyssä määrittelyillä alueilla ja yhteysväleillä. Jos vastaanottajaa ei tavoiteta, jätetään saapumisilmoitus. Lähetysten noutamisesta voi sopia saapumisilmoituksessa mainitussa Itellan toimipisteessä. VAK/ADR-lähetykset toimitetaan säilytettäväksi kuljetustermiiniin. Lähetykselle on tilattavissa maksullinen perillekuljetus.

Palveluun liittyvät rajoitukset

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

Lisäpalvelut: Postiennakko, Monipakettilähetys, Maksaja muu kuin lähettäjä, Erilliskäsittely, Vastaanottajan nimitiedon tallennus ja Kopio vastaanottajan kuittauksesta

Kotimaan tavarankuljetuspalveluiden tuote-ehdot

2.13 Undelivered shipments paketti (Toimipaikkapalautus)

Alkuperäinen lähettäjä maksaa lähetyksen (paketti) kuljetusmaksun sekä mahdolliset lisäpalvelumaksut (erilliskäsitteltävä). Tuote on palautusprosessi perille saamattomien pakettilähetysten palauttamiseen. Lähetys palautetaan osoitekortin lähettäjätietojen osoitteeseen, jos:

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

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

2.14 Customer returns paketti (Asiakaspalautus)

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

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

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

Laskutus tapahtuu sopimuksessa sovitulta asiakkaalta.

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

Lisäpalvelut: Erilliskäsitteltävä.

3 Kotimaan kuljetusyksikkökuljetuspalvelut

3.1 Kuljetusyksikkökuljetusten painot, mitat, tilavuudet

Lähetykset, jotka painoltaan tai kooltaan ylittävät paketin enimmäispainon tai enimmäismitat, kuljetetaan kuljetusyksikössä. Kuljetusyksikkö kuljetetaan paikkaan, johon Itellan ajoneuvolla on esteetön pääsy. Kuljetusyksikkökuljetukset puretaan laiturille tai muuhun soveltuvaan paikkaan lähetysä kuljetavan ajoneuvon välittömään läheisyyteen. (lähetyksen siirtäminen muuhun paikkaan on maksullinen palvelu).

Kuljetusyksiköitä ovat rullakot ja lavat. Alla olevasta taulukosta ilmenevät kuljetusyksiköiden paino-, mitta- ja tilavuustiedot:

	Rullakko	Teholava	EUR-Lava	FIN-Lava	Huonekalulava (Flex)
<i>Enimmäisbruttopaino kg Business Day, City ja Morning</i>	250	370	1000	1000	Ei saatavana
<i>Enimmäisbruttopaino kg Express Flex</i>	250	370	1000	1000	1000
<i>Enimmäismitat cm</i>	Pituus 81 Leveys 63 Korkeus maasta 210	Pituus 80 Leveys 60 Korkeus maasta 210	Pituus 120 Leveys 80 Korkeus maasta 210	Pituus 120 Leveys 100 Korkeus maasta 210	Pituus 200 Leveys 80 Korkeus maasta 210
<i>Tilavuus m³</i>	0,94	0,94	1,87	2,34	3,12
<i>Mitat ylitys enintään 50 % cm</i>	Pituus 110 (avoin sivu) Leveys 63	Pituus 120 Leveys 90	Pituus 180 Leveys 120	Pituus 180 Leveys 150	Pituus 300 Leveys 120
<i>Oletusrahditus- paino kg</i>	420	370	740	925	1 850

Rullakkolähetykset ovat mahdollisia vain Suomessa.

- Jos lähetys ylittää lavan reunat, veloitetaan lähetyksestä 1,5 -kertainen yksikköhinta.
- Jos mitat ylittyvät enemmän kuin 50 % lavan mitoista, veloitetaan lähetys kahtena tai todellisten muodostuneiden yksiköiden mukaan.
- 1,5 -kertaisella yksikköhinnalla lähetys voi ylittää rullakon avoimen sivun 30 cm.
- Korkeus maasta ei saa ylittyä

Mikäli rullakon paino ylittää 250 kg, on Itellalla oikeus purkaa lähetys useampaan rullakkoon tai muu-

Kotimaan tavarankuljetuspalveluiden tuote-ehdot hun kuljetusyksikköön. Näin muodostuva lähetys hinnoitellaan lopullisten yksiköiden mukaan.

Nämä mitat voidaan hyväksyä vastaanotettavissa kuljetusyksiköissä, mikäli ne ovat käsiteltävissä kuten normaalikokoiset rullakot ja lavat. Käsitteilyn täytyy onnistua pumppukärryllä ja trukilla. Yksikön painopiste ei saa estää turvallista käsittelyä.

Kuljetusyksikköön on kiinnitettävä Itellan hyväksymä osoitekortti täydellisenä. Kuljetusyksikön jokaiseen kalliin on merkittävä lähettäjän ja vastaanottajan nimi- ja osoitetiedot. "Kuljetusyksikkö" -teipin käyttö on suositeltavaa.

Katso myös kohta lähetysten luovuttaminen.

3.2 Itella Express Morning kuljetusyksikkö

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

Jakelupäivät arkisin (ma–pe).

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

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

Lisäpalvelut: Maksaja muu kuin lähettäjä (EDI pakollinen).

3.3 Itella Express Business Day kuljetusyksikkö

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

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

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

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

3.4 Itella Express Flex kuljetusyksikkö

Itella Express Flex – kuljetusyksiköt noudetaan lähettäjältä klo. 17.00 - mennessä tai erikseen sovittavana ajankohtana ja kuljetetaan perille Itellan vastaanottavaan terminaaliin palvelualuekisterissä määritellyillä alueilla ja yhteysväleillä 1-2 arkipäivän kuluessa lähettämisestä. Vastaanottava terminaali on yhteydessä vastaanottajaan lähetysten saapumispäivänä ja sopii jakeluaikavälin. Jos vastaanottajaa ei tavoiteta, vastaanottajalle lähetetään yhteydenottoopyyntöviesti

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

Jakelupäivät arkisin (ma–pe). Suuremmissa kaupungeissa jakelu on mahdollinen arkisin klo. 21.00 -asti. Muilla alueilla lähetykset jaetaan perille klo. 14.00 - mennessä. Paikkakunta-kohtaiset jakelupäivät ja –ajat näkyvät Palvelualuekisteristä postinumero-kohtaisesti. Palveluun kuuluu yksi jakeluyritys.

Palvelu sisältää jakelun vastaanottajan huoneistoon asti, asunnon ulko-oven välittömään läheisyyteen. Periaatteet ja rajoitukset ovat seuraavat:

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

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

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

Kotimaan tavarankuljetuspalveluiden tuote-ehdot

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

3.5 VAK/ADR kuljetusyksikkö

VAK/ADR Kuljetusyksikkölähetykset, jotka noudetaan lähettäjältä klo. 17.00 -mennessä, kuljetetaan perille vastaanottajalle seuraavaksi työpäiväksi Toimitusaikakyselyssä määritellyillä alueilla.

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

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

Palveluun liittyviä rajoituksia:

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

Katso myös kohta 1.4. Vaarallisten aineiden kuljetaminen.

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

3.6 Undelivered shipments kuljetusyksikkö (Toimipaikkapalautus kuljetusyksikkö)

Alkuperäinen lähettäjä maksaa palautuvan kuljetusyksikkökuljetus lähetysten kuljetusmaksun sekä mahdolliset lisäpalvelumaksut (Erilliskäsiteltävä). Tuote on palautusprosessi perille saamattomien kuljetusyksikkökuljetuslähetysten palauttamiseen.

Lähetys palautetaan osoitekortin lähettäjä tietojen osoitteeseen, jos

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

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

3.7 Customer returns kuljetusyksikkö (Asiakaspalautus kuljetusyksikkö)

Laskutus tapahtuu sopimuksessa sovitulta asiakkaalta. Lähetykset toimitetaan takaisin vastaanottajalle 1-3:ssa työpäivässä (ma-pe).

Kuljetusyksikkönä hinnoiteltavat, yli 35 kg lähetykset noudetaan Toimitusaikakyselyssä määritellyillä alueilla tilauksen perusteella. Customer return – kuljetusyksikön osoitekorttina voidaan käyttää valmiiksi tulostettua Customer return osoitekorttia, alkuperäistä Itellan osoitekorttia tai Customer return – settikorttia.

Itella vastaa palvelusta ainoastaan palvelun ostaneelle Asiakkaalleen, ei lähettäjälle.

4 Kotimaan rahti

Kotimaan rahti on yritysasiakkaiden käyttöön tarkoitettu säännöllisten tai yksittäisten tavaralähetysten kuljetuspalvelu. Kuljetettavien lähetysten eräkoko voi vaihdella kappaletavarasta osa- ja täyskuormiin ja kuljetusasiakirjana käytetään rahtikirjaa

Lähetykset noudetaan erillisen sopimuksen tai kerta-tilauksen perusteella. Tilauspäivänä haluttu kertanouto on tilattava ennen klo. 12.00.

4.1 Rahditusperusteet

Tilavuuspaino: 333 kg/m³ (kuutiopaino)

Perusteena oleva tilavuus on lähetysten pituus x leveys x korkeus, pyöristettynä kuutiometreiksi yhden desimaalin tarkkuudella. Käytetään, kun lähetysten todellinen paino on alle 333kg/m³, lähetysten päälle voi lastata muuta tavaraa ja lähetysten voi kuormata muun tavaralla päälle.

Lavametripaino: 1850 kg

Käytetään, kun lähetys varaa kuormatilan koko leveydeltään ja lähetysten alle, päälle ja sivuille ei voi lastata muuta tavaraa.

FIN- lavapaino: 925 kg/lava

Käytetään, kun 1 x 1,2 m suuruiselle kuormalavalle lastatun lähetysten todellinen paino on pienempi kuin 925 kg ja sen päälle ei voi lastata muuta tavaraa.

EUR- lavapaino: 740 kg/lava

Käytetään, kun 0,8 x 1,2 m, korkeus 2,40 suuruiselle kuormalavalle lastatun lähetysten todellinen paino

Kotimaan tavarankuljetuspalveluiden tuote-ehdot on pienempi kuin 740 kg ja sen päälle ei voi lastata muuta tavaraa.

Myymlälavapaino: 370 kg/lava (teholava)
Käytetään, kun 0,8 x 0,6 m suuruiselle lavalle lastatun lähetyksen paino tai kahden päällekkäin lastatun myymälälavan todellinen yhteenlaskettu paino on pienempi kuin 370 kg.

Tyhjät kuormalavat ja muut uudelleen käytettävät pakkaukset
Yksittäiset FIN- lavat ja vastaavat 60 kg, EUR- lavat ja vastaavat 50 kg, myymälälavat ja vastaavat 20 kg, muut tilavuuden mukaan. Yhtä useammat tilavuuden mukaan.

Pitkät tavarat ja niput
Sovitetaan erikseen tapauskohtaisesti asiakkaan kanssa. Ohjearvoina
4,0 - 5,9 m: 1,5 x todellinen paino, kuitenkin vähintään 250 kg
6,0 - 7,9 m: 2,0 x todellinen paino, kuitenkin vähintään 500 kg
8,0 - 9,9 m: 2,5 x todellinen paino, kuitenkin vähintään 750 kg
yli 10 m: 4,0 x todellinen paino, kuitenkin vähintään 1 000 kg

4.2 Kollien päällelastausmahdollisuus voidaan huomioida mikäli:

Lähetysten kollit ovat keskenään pinottavissa 2,4 m korkeuteen painonsa, muotonsa ja kestävyytensä puolesta

- Mikäli lähetys koostuu vain yhdestä kollista, tulee sen soveltua sekä päälle että alle lastattavaksi
- Yhden kollin tai lavan korkeus ei saa ylittää 1,20 m
- Kollin on oltava tasainen, tiivis ja hyväkuntoinen
- Kollin massa saa olla korkeintaan puolet vastaavan lavapaikan rahdituspainosta
- Päällelastattavien tuotteiden on oltava koneellisesti käsiteltäviä. Mikäli tuote ei kestä päällelastausta, on se selvästi merkittävä pakkaukseen
- VAK-luokiteltua tavaraa ei saa päällelastata

4.3 Vaarallisiksi luokitellut aineet ja esineet

Palveluun liittyvät rajoitukset

- kiinteät aineet: enintään 200kg / sisäpakkaus
 - nestemäiset aineet: enintään 200l / sisäpakkaus
- Katso myös kohta 1.4. Vaarallisten aineiden kuljetaminen

4.4 Lähetysten yksiköinti

Lähetäjä on velvollinen pakkaamaan lähetyksen koneellisesti käsiteltävälle kuormankantajalle, mikäli yksittäisen kollin massa ylittää 35 kg. Mikäli lähetykseen kuuluu enemmän kuin 10 kollia, on kollit aina yksiköitävä kuormankantajalle. Rahtitiedoissa yhdelle kuormankantajalle yksiköidyt ja selvästi yhteen kiinnitetyt kollit katsotaan yhdeksi kolliksi. Yli 1000 kg painoisiin kolleihin on merkittävä kokonaispaino työsuojelulainsäädännön mukaisesti.

5 Lisäpalvelut

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

Merkinnät lisäpalveluista tehdään kollokohtaisesti jokaiseen osoitekorttiin.

5.1 Postiennakko

Itella ohjaa Postiennakkosumman lähettäjän määräämälle tilille 2–4 työpäivän kuluessa lähetyksen luovutuksesta.

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

Maksuliikenteessä ei välitetä tiedonantoja.

1.6.2010 lanseerattavassa pakettikortissa on mukana BIC-koodin kenttä.

Postiennakkosumman enimmäismäärä on 8 400 euroa.

Yksityishenkilöiden välisessä liikenteessä vastaanottaja voi lähettäjän luvalla tarkistaa lähetyksen tarkistaa lähetyksen sisällön ennen maksamista. Palvelun tulee tällöin olla Postipaketti. Tarkastusmahdollisuus on mahdollinen vain Postin myymälöissä ja myyntipisteissä noudettavissa lähetyksissä. Osoitekortin lisätietoja – kenttään tulee lisätä merkintä ”vastaanottaja voi tarkistaa sisällön ennen maksamista” ja vastaanottajan tulee huomauttaa tarkistusmahdollisuudesta. Mikäli vastaanottaja sisällön tarkastamisen jälkeen kieltäytyy vastaanottamasta lähetystä, se palautetaan lähettäjän kustannuksella.

Sopimuspalveluissa lähetyksen sisällön tarkistusmahdollisuus voidaan toteuttaa Muutokset jo lähetetyn lähetyksen tietoihin – palveluna.

Kotimaan tavarankuljetuspalveluiden tuote-ehdot

Lähetys-erän (edellyttää EDI-tietoja) jokaiseen kalliin kiinnitetään Itellan hyväksymä osoitekortti täydellisenä yksilöivää lähetystunnusta lukuun ottamatta samansisältöisenä. Postiennakon kokonaissumma merkitään jokaiseen lähetys-erän paketin osoitekorttiin. Settikorttia käytettäessä Postiennakko-lisäpalvelu ei ole mahdollinen eräkohtaisena lisäpalveluna.

5.2 Maksaja muu kuin lähettäjä

Asiakas voi merkitä pakettikorttiin lisäpalvelun nro 3, ”Maksaja Muu kuin Lähettäjä”, sekä merkitä lähetysten osoitekorttiin maksajan logistiikkatunnuksen, sille varattuun paikkaan. Sama tieto tulee aina olla myös Itellalle toimitettavassa, lähetystä koskevassa EDI-sanomassa.

Sanomassa tullut maksajatieto ja muut laskutustiedot välitetään tapahtumienhallinta-järjestelmän kautta Itellan laskutukseen. Maksajalla tulee olla voimassa oleva Itellan tavarankuljetuspalveluiden tuotesopimus.

5.3 Erilliskäsiteltävä

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

5.3.1 Sisältönsä puolesta erilliskäsiteltävä

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

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

5.4 Kirjaaminen

Lähetys luovutetaan vain vastaanottajalle tai valtuutetulle, luovutettaessa

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

5.5 Lauantaijakelu

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

5.6 Asennus

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

Asennuspalvelussa Itella käyttää alihankkijoita, joilla on toiminnan edellyttämät vakuutukset kuten sekä asennustyövakuutus.

Asennuspalvelu sisältää aina vanhan laitteen kuljetuksen asianmukaiseen kierrätykseen. Asennuspalvelu toimii rajatuilla maantieteellisillä alueilla, isoimmista kaupungeista. Lisäpalvelun toimivuus on määritelty kohdepostinumeroin.

Palvelu toimii arkisin klo. 9.00 – 21.00 Itella Express Flex kuljetusyksikön toimintaperiaatteiden mukaisesti.

Asennustyyppit

- Laiteasennus
- 2. laiteasennus
- 3. laiteasennus
- Iso Laiteasennus
- Tietokoneasennus
- TV:n seinäasennus (Laiteasennusten ja Ison laiteasennuksen lisäpalvelu)
- Kantoapu (Laiteasennusten lisäpalvelu)

Palvelut toimitetaan loppuasiakkaille sovittuna ajankohtana ja voimassaolevien palvelukuvausten mukaisesti. Mikäli asennuksessa todetaan tai oletetaan olevan virhe, tulee loppuasiakkaan siitä viipymättä ilmoittaa Itellalle virheen korjaamiseksi.

Itellan alihankkijan tulee päästä ensisijaisesti toteamaan ja tarvittaessa korjaamaan virhe.

Mikäli asennuksessa on Itellan vastuulla oleva virhe, se korjataan mahdollisimman pian Itellan tai ali-

Kotimaan tavarankuljetuspalveluiden tuote-ehdot hankkijan kustannuksella. Mikäli virhe ei ole seurausta Itellan toimittamasta asennuksesta, veloitetaan tilaajalta turhasta käynnistä.

Itella ei vastaa virheistä, jotka aiheutuvat Asiakkaasta johtuvasta syystä, loppuasiakkaan huolimattomuudesta tai kodinkoneen tai kalusteen ohjeiden vastaisesta käytöstä, huollon puutteellisuudesta, tai asiakkaan tekemistä tai teettämistä korjauksista tai muutoksista. Itella ei myöskään vastaa normaalista kulumisesta tai huononemisesta aiheutuneista virheistä, eikä kulutusosien virheistä.

5.7 Purku Pakkauksesta

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

5.8 Kuljetus kierrätykseen

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

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

Periaatteet ja rajoitukset ovat seuraavat:

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

Lisäpalvelu voidaan liittää vain Itella Express Flex kuljetusyksikköön.

Palvelun hinta sisältää kuljetuksen kierrätykseen ja huonekalujen osalta myös hävitysmaksun.

6 Lisäarvokuljetuspalvelut

Lisäarvokuljetuspalveluihin kuuluu Lisäarvokuljetus paketti ja Lisäarvokuljetus kuljetusyksikkö sekä näi-

hin liitettävät lisäpalvelut, Täsmäpaikkajakelu ja Hyllytyspalvelu.

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

Palveluun kuuluu yksi jakeluyritys, jonka epäonnistessa Itella ottaa yhteyttä tilauksen tehneeseen asiakkaaseen. Uusi jakeluyritys on maksullinen. Jos vastaanottajaa ei tavoiteta, lähetys palautetaan lähettäjälle ja palautetun lähetyksen kuljetusmaksu ja mahdolliset lisäpalvelumaksut peritään alkuperäiseltä maksajalta.

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

6.1 Hyllytyspalvelu

Hyllytyspalvelun sisältö sovitaan asiakaskohtaisesti.

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

6.2 Täsmäpaikkajakelu

Palvelu sisältää lähetyksen jakelun erikseen määritellyyn yhteeseen paikkaan, kerrokseen, työhuoneeseen tms.

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

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

Sisältää ennakkosoiton vastaanottajalle, jolloin sovitaan tarkempi toimituspaikka (huomioi osoitekortin

Kotimaan tavarankuljetuspalveluiden tuote-ehdot kentän rajallisuus), toimitusaika (kahden tunnin aikaikkuna) ja saadaan mahdolliset ohjeet esim. kulunvalvontaan liittyen.

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

Palveluun kuuluu lähetyksen purku kuljetusyksiköstä

- Alle 35 kiloa painava kolli puretaan kuljetusyksiköstä ja toimitetaan määriteltyyn paikkaan. 35-85 kiloa painava kolli siirretään apuvälineellä (nokkakärry) paikkaan johon on apuvälineellä esteetön pääsy. Yli 85 kiloa painava kolli puretaan mahdollisuuksien mukaan kuljetusyksiköstä työntämällä, yksikön välittömään läheisyyteen.

7 Muu työ – palvelut

7.1 Vastaanottajan nimitiedon tallennus

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

7.2 Kopio vastaanottajan kuittauksesta

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

7.3 Muutokset jo lähetetyn lähetyksen tietoihin

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

Lähtettäjä voi pyytää:

- muuttamaan lähetykseen merkittyä ennakkosummaa, poistamaan tai lisäämään sen
- muuttamaan lähetyksen luovutusehtoa (=poistamaan/lisäämään henkilökohtaisesti luovuttamisen)
- palauttamaan lähetyksen välittömästi muuttamaan vastaanottajan nimen ja/tai osoitteen
- muuttamaan tilinumeron

- pidentämään säilytysaikaa enintään 14 kalenteripäivää (vain pakettiliikenteessä, ei mahdollista kirje- eikä lähtevässä kansainvälisessä liikenteessä)
- jakelua perille vastaanottajalle toimipisteestä noudettavalle lähetykselle (vain kotimaan liikenteessä)

7.4 Terminaalityö

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

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

7.5 Itellan tuottaman osoitekortin lisämaksu

Sopimusasiakkaan kollista periään lisämaksu, mikäli kuljetusasiakirjana käytetään Itellan tuottamaa

- Osoitekorttia tai
- Kolli on ylilaputettu Itellan tuotantoprosessiin soveltuvaksi

Lisämaksua ei peritä kuluttaja-asiakkaalta eikä toimipaikkapalautuksista

7.6 Kollin tietojen muuttaminen tai manuaalisen tiedonkeruun lisämaksu

Sopimusasiakkaalta peritään lisämaksu

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

7.7 Veloitus muusta työstä

Veloitusta käytetään seuraavissa tilanteissa:

- Postiennakkomaksun selvitystyö (Postiennakkomaksun selvittelytyöllä tarkoitetaan tässä kuvauksessa kotimaan postiennakkomaksuihin (tilillepano) liittyvää selvittelytyötä. Postiennakkolähetyksen katoamisesta tehdään erillinen tiedustelu)
- Muu sovittu selvittelytyö

Kotimaan tavarankuljetuspalveluiden tuote-ehdot

- Aiheeton tai viivästynyt (yli 3 kk) selvitystyö
- Muu ylimääräinen työ
- Tilauksen perusteella tehdystä turhasta nou- to- tai jakeluyrityksestä
- Muusta ylimääräisestä työstä kuljetuk- sen/toimituksen yhteydessä, kuten sisään kanto vastaanottajan pyynnöstä, silloin kun se on aikataulullisesti mahdollista
- Ylimääräinen odotus noudon tai jakelun yh- teydessä

8 Sähköinen tiedonsiirto Itellan tava- rankuljetus-palvelujen käytössä

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

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

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

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

EDI – tiedot tulee toimittaa Itellalle aikaisintaan kak- si (2) viikkoa ennen noutoa ja viimeistään ennen noutokuljetuksen alkamista. Kuljetustietojen toimit- taminen Itellalle näiden ehtojen mukaisesti on mak- suton palvelu.

Muista sähköiseen tiedonsiirtoon liittyvistä palve- luista veloitetaan Asiakkaalta palvelun käytön mu- kaan Itellan hinnastossa mainitut maksut.

8.1 GSM-numero ja sähköiset yhteystiedot EDI - sanomassa

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

Lähettäjä vastaa siitä, että lähettäjällä on oikeus kerätä ja käyttää vastaanottajien yhteystietoja säh- köisten saapumisilmoitusten lähettämiseen.

Asiakkaan on yhteystietojen keräämisen yhteydessä asianmukaisesti informoitava vastaanottajat, joilta yhteystietoja pyydetään, yhteystietojen keräämisen

ja käyttämisen merkityksistä ja seurauksista. Asiak- kaan on informoitava vastaanottajaa mm. mahdolli- suudesta kieltäytyä vastaanottamasta tekstiviestejä.

Asiakkaan on lisäksi informoitava vastaanottajia palvelussa erikseen sovitusta asioista.

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

8.1. Sähköiseen tiedonsiirtoon perustuvat pal- velut

8.2.1. Ennakkoilmoitus saapuvasta lähetyksestä

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

Lähetyksen vastaanottajalle toimitetaan tekstiviesti- nä ennakkoilmoitus saapuvasta lähetyksestä. En- nakkoilmoituksessa tiedotetaan lähetyksen lähettä- jä, lähetystunnus ja mahdollinen postiennak- kosumma. Ennakkoilmoituksella vastaanottaja saa myös tietoonsa kellonajan ja päivämäärän, milloin lähetys on noudettavissa sekä Itellan toimipisteen, josta lähetyksen voi noutaa tai vastaanottajan osoit- teen mihin lähetys toimitetaan.

Lähettäjä vastaa oikean gsm-numeron välittämisestä Itellalle ja siitä, että vastaanottajan numeroon voi- daan lähettää tekstiviesti. Lähettäjä vastaa myös vastaanottajan informoimisesta, että ulkomailla vas- taanotettujen viestien ulkomaanveloitusosuus on vastaanottajan vastuulla.

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

8.2.2. Saapumisilmoitus

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

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

Saapumisilmoituksessa kerrotaan lähetysten lähettäjä, lähetystunnus ja mahdolliset lisäpalvelut (Postiennakko, Kirjaaminen).

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

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

8.2.3. Toinen (2.) saapumisilmoitus

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

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

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

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

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

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

