



## Produktvillkor för internationella godstransporttjänster fr.o.m. 1.6.2010

**Itella Abp**

Kundtjänst

PB 6,00011 ITELLA

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

Hemort: Helsingfors  
FO-nummer: 1531864-4, momsreg.

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>INTERNATIONELLA GODSTRANSPORTTJÄNSTER.....</b>	<b>3</b>
1.1. Transportdokument.....	3
1.2. Insamling av faktureringsuppgifter och prissättning .....	4
1.3. Inlämning av försändelser för transport.....	4
1.4. Utlämning av försändelser .....	4
1.5. Försändelseuppföljning.....	4
1.6. Transporttid.....	4
1.7. Försändelsernas innehåll .....	4
1.8. Returnering till avsändaren .....	4
1.9. Kundtjänst.....	5
1.10. Kundrespons, reklamationer och skadestånd .....	5
<b>2. INTERNATIONELLA GODSTRANSPORTTJÄNSTER.....</b>	<b>5</b>
2.1. Itella Express Business Day (Global Premium).....	5
2.2. EMS 6	
2.3. Priority7	
2.4. Economy .....	8
<b>3. TILLÄGGSTJÄNSTER.....</b>	<b>9</b>
3.1. Skriftligt utdelningsbevis .....	9
3.2. Transportförsäkring.....	9

## INTERNATIONELLA GODSTRANSPORTTJÄNSTER

Dessa produktvillkor tillämpas på internationella godstransporttjänster för avtalskunder hos Itella Abp och bolag inom Itellakoncernen (nedan Itella). I dessa produktvillkor preciseras de allmänna och försändelseslagsspecifika produktvillkoren och egenskaperna för de internationella godstransporttjänsterna.

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

Förutom produktvillkoren följs avtalet mellan kunden och Itella samt Itellas allmänna avtalsvillkor för företagskunder. I Economy Priority och EMS-tjänsterna följs Världspostförbundets (UPU) avtal. I övriga tjänster följs CMR-konventionen vid internationella vägtransporter och lagen om vägbefordringsavtal (345/1979) vid inrikes vägtransporter. Om användning av tjänsten Itella Express Business Day (Global Premium) avtalas separat med Itella.

Itellas skadeståndsskyldighet inskränker sig till den tvingande lagstiftningen för respektive transportslag. Itella svarar inte för direkta eller indirekta skador, som inkomst- eller intäktsbortfall, utebliven vinst, ränteförluster eller motsvarande ekonomiska skador.

Utöver det som sägs i dessa produktvillkor och/eller Itellas allmänna avtals- eller leveransvillkor är Itella inte skadeståndsskyldig vid förhållanden som är oberoende av Itella, som t.ex.

- a) force majeure, t.ex. krig, strejk, översvämning, brand, blockad, terrorism, vandalis, civila oroligheter och motsvarande omständigheter
- b) nationella eller lokala störningar i transportnäten, mekaniska problem hos transportmedlen eller fordonsparken
- c) åtgärder eller försummelser av vilket slag som helst av tull, flygbolag, flygfält eller statlig myndighet
- d) försummelser i omständigheter som omfattas av avsändarens ansvar.

Då transport- och tilläggstjänstavgifter för tjänsterna faktureras utifrån kundavtalet ska kunden på paketadresskortet anteckna avtalskoden för Itella logistics.

### 1. TJÄNSTERNAS GEMENSAMMA EGENSKAPER

Produkternas allmänna egenskaper gäller alla tjänster ifall inget annat anges för en viss tjänst.

#### 1.1. Transportdokument

Kunden svarar för att transportdokumenten ifylls och att uppgifterna som lämnas är riktiga. Om mottagarens adressuppgifter är felaktiga har Itella rätt att debitera de kostnader som returneringen eller eftersändningen av försändelsen orsakar.

Itellas avtalskunder får avgiftsfritt licens för Itellas utskriftsprogram Prinetti, som skriver ut självhäftande adresskort. Då avtalet upphör får kunden inte fortsätta att använda Prinetti-programmet.

De kunder som skriver ut paketadresskort med uppföljningsstreckkoder (försändelsekod) från sitt eget system ska låta Itella godkänna dessa före ibruktagandet.

Kunden svarar för att paketadresskortets försändelsekod inte upprepas i samma form inom ett och ett halvt år (18 mån.).

## 1.2. Insamling av faktureringsuppgifter och prissättning

Itella samlar in faktureringsuppgifterna per kolli/lastpall via ett automatiskt datasystem.

Prissättningen och faktureringen av tjänsterna baserar sig på de uppgifter som Itella har samlat in.

Itella har rätt att debitera de avtalade priserna och avgifterna av kunden även om kunden inte har antecknat de uppgifter som Itella förutsätter på försändelserna eller adresskortet eller då det inte är möjligt att erhålla faktureringsuppgiften via det automatiska datasystemet.

För kollin baserar sig prissättningen på antalet och försändelsens uppmätta vikt eller volym beroende på vilket alternativ som är större med beaktande av

- destinationsland
- kubikvillkoret  $1 \text{ m}^3 = 250 \text{ kg}$
- tilläggstjänsterna.

Vikten av ett enskilt kolli avrundas alltid uppåt till följande hela kilo i tjänsterna Global Courier, EMS, Priority och Economy. I tjänsterna EMS och Priority avrundas vikten på multipaketsändningens första kolli också uppåt till följande hela kilo. Tilläggsollin prissätts enligt den verkliga uppmätta vikten eller enligt volymvikten. Faktureringsperioden är en vecka och faktureringen sker utifrån avtalet. En separat avgiftsbelagd fakturarapport kan beställas i anslutning till fakturan antingen fakturaspecifikt eller fortlöpande på faktureringsens servicenummer 020 451 7352.

## 1.3. Inlämning av försändelser för transport

Försändelserna ska förpackas och märkas på det sätt som fastställs av Itella i bilagorna till avtalet. De nödvändiga tulldokumenterna ska bifogas godsförsändelser som är adresserade till länder utanför Europeiska unionen.

Om destinationslandets tullmyndigheter bestämmer tullavgifter, skatter, böter eller kostnader efter egen prövning eller för att avsändaren eller adressaten inte levererar de rätta handlingarna eller de tillstånd eller licenser som behövs för transporten ska avgifterna först faktureras adressaten då försändelsen utlämnas.

Om adressaten vägrar att betala avgifterna, och försändelsen återsänds till avsändaren, faktureras avsändaren. Avsändaren ska beakta destinationslandets importbegränsningar.

Itella svarar inte för dröjsmål i transporten eller för återsändning till avsändaren, om avsändaren sänder gods för vilket importen har begränsats eller förbjudits i destinationslandet.

## 1.4. Utlämning av försändelser

Se tjänstespecifika egenskaper.

## 1.5. Försändelseuppföljning

Man kan kontrollera om en försändelse kan följas upp i anslutning till respektive tjänst.

Försändelsen registreras i olika skeden av transporten och vid utdelningen. Situationen för försändelsen kan kontrolleras på Itellas kundservicenummer eller adressen [www.itella.fi](http://www.itella.fi).

## 1.6. Transporttid

Transporttiderna till olika destinationer kan kontrolleras på webbplatsen [www.itella.fi](http://www.itella.fi).

## 1.7. Försändelsernas innehåll

Pengar, värdepapper, ädelmetaller, ädelstenar och andra värdeföremål ska alltid sändas som assurerad försändelse. En försändelse får inte innehålla ämnen som i väg- eller flygtransporter definieras som farliga ämnen, t.ex. aerosolburkar eller ens små mängder brandfarliga vätskor eller oxiderande ämnen. Mer information finns på webbplatsen [www.itella.fi](http://www.itella.fi).

## 1.8. Returnering till avsändaren

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 att den lätt förstörs. Eller om försändelsens förvaringskostnader inte står i rimlig proportion till dess värde. I mån av möjlighet informeras försändelsens avsändare på förhand om att varan kommer att säljas eller förstöras.

## 1.9. Kundtjänst

### Service nummer

#### Företag

0200 77 000 (lna/msa)  
Vardagar kl. 8–18

### Transportbeställningar

0200 92000 (lna/msa)  
Vardagar kl. 8–18

## 1.10. Kundrespons, reklamationer och skadestånd

### Economy, Priority och EMS

Enligt Världspostförningens avtal ska avsändaren, för att kunna erhålla ersättning, inom ett halvår efter att försändelsen inlämnats för transport, göra en förfrågan om utredning av skada. Rätten till skadestånd förfaller om kravet inte framställs skriftligt till Posten inom ett år efter svaret på förfrågan.

### Övriga tjänster

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

Kunden svarar för att adressaten instrueras att handla på ovan beskrivna sätt.

Kundrespons kan ges via vår webbplats, per telefon eller på den kundresponsblankett som fås från Postens butiker och försäljningsställen. Respons kan även ges via e-post. För företagskunder är e-postadressen [asiakaspalvelu@itella.com](mailto: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 av godset den trettionde dagen efter utgång av avtalad tid för utlämnandet eller, när särskild tid härför icke avtalats, den sextionde dagen efter det att fraktföraren mottog godset till befordran; samt

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

Skadeståndsanvisningar kan fås genom Itellas kundtjänst och webbplats.

## 2. INTERNATIONELLA GODSTRANSPORTTJÄNSTER

### 2.1. Itella Express Business Day (Global Premium)

Försändelserna hämtas hos avsändaren enligt avtal eller inlämnas på Itellas verksamhetsställe. Express Business Day-paket mellan Finland och hemmamarknadsområdet (Finland, Sverige, Danmark, Norge, Estland, Lettland och Litauen) hämtas hos avsändaren så att de hinner till destinationslandets stamtransport. Försändelserna transporteras till adressaten under arbetsdagen i enlighet med den fastställda servicenivån.

Tjänsten kan användas endast om kunden och Itella har avtalat separat om detta i produktavtalet för godstransporttjänster.

Adresskortet skrivs alltid ut med ett utskriftsprogram. EDI-meddelande är obligatoriskt. Om kunden inte sänder ett EDI-meddelande enligt Itellas specifikationer, och trots anvisningar inte korrigerar meddelandet så att det överensstämmer med specifikationerna, tas försändelserna inte emot i Itellas process förrän felet har korrigerats.

Itella har rätt att fakturera avsändaren för de kostnader som avsaknaden av EDI-meddelandet orsakar Itella. Därtill debiteras en transportavgift enligt gällande prislista för försändelserna.

Tjänsten omfattar ett utdelningsförsök. Import- och exportförtullning till länder utanför EU ingår i tjänstens pris. Tull- och myndighetsavgifterna i destinationslandet betalas av adressaten. I andra länder utanför EU förtullas försändelsen av adressaten eller dennes företrädare. Om adressaten vägrar betala och försändelsen återsänds från ett land utanför EU debiteras avgifterna den ursprungliga avsändaren.

Förvaringstiden för försändelsen efter utdelningsförsöket omfattar ankomstveckan och den därpå följande veckan. Förvaringstiden för importförsändelserna (destination Finland) är densamma som i inrikestjänsten Itella Express Business Day.

Om försändelsen har en felaktig eller bristfällig adressanteckning, om adressaten vägrar att ta emot försändelsen eller om adressaten inte hämtar försändelsen inom förvaringstiden, återsänds försändelsen som en Itella Express Business-försändelse till den avsändaradress som antecknats på adresskortet. Transportavgiften för en försändelse som returneras faktureras alltid den ursprungliga avsändaren.

Försändelserna utlämnas mot kvittering till den person som anträffas på adressen.

## Prissättning

**Kunden kan välja flera olika och flexibla modeller för prissättning av godstransporttjänster i produktfamiljerna Express och Economy, som erbjuds logistikens företagskunder.** Priserna och den tillämpade pris- och dataöverföringsmodellen kan avtalas kundspecifikt, varvid flera alternativ erbjuds.

Prissättningen av försändelserna kan grundas på antal kollin, antal försändelser, transportavstånd, uppmätt vikt, uppmätt volymvikt eller kollitypens volymvikt och flera kombinationer av dessa grunder.

Avtalspriserna vid avtalstidpunkten anges i den till företagskunden tillställda prislistan som är bilaga till **Orderbekräftelsen** eller **Produktavtalet för godstransporttjänster** (prisbilaga).

## Vikt, mått och volym

### Paket

**Minimimått: 25 cm x 15 cm x 3,5 cm.**

**Minimivikt: 250 g**

**Maximimått: 120 cm x 60 cm x 60 cm**

- **hemmamarknadsområdet: maximilängd 180 cm, längd + omkrets högst 300 cm**
- **Maximivikt 35 kg/st.**

Pall:

Lastbärarna utgörs av effektpall, FIN/EUR-pall

	Effektpall	EUR-pall	FIN-pall
Max. bruttovikt	370kg	1 000 kg	1 000 kg
Maximimått	längd 60 cm bredd 80 cm höjd över marken 210 cm	längd 80 cm bredd 120 cm höjd över marken 210 cm	längd 100 cm bredd 120 cm höjd över marken 210 cm
Volym	0,94m <sup>3</sup>	1,87m <sup>3</sup>	2,34 m <sup>3</sup>
Standardfrakts ättningsvikt	370 kg	EUR 740 kg	FIN 925 kg

Tilläggstjänster: Betalaren någon annan än avsändaren

## 2.2. EMS

Försändelserna hämtas avgiftsfritt utifrån ett separat avtal eller en engångsbeställning. En engångshämtning som önskas på beställningsdagen ska i regel beställas före kl. 12. Itellas transportbeställningsnummer tar emot beställningarna och bekräftar hämtningstidpunkten. Försändelserna kan också inlämnas för transport genom att de förs till Itellas verksamhetsställen.

Försändelserna utlämnas mot kvittering till den person som anträffas på adressen.

Ett till fyra utdelningsförsök görs, beroende på destinationsland. Om adressaten inte anträffas och försändelsen inte hämtas inom förvaringstiden, återsänds försändelsen till

avsändaren. För ytterligare information om de landsspecifika förvaringstiderna kan kundtjänsten kontaktas. Itella har rätt att fakturera den ursprungliga avsändaren för de kostnader som returneringen medför.

I tjänsten är godsförsändelser försäkrade upp till 1 680 euro för den händelse att försändelsen skulle skadas eller försvinna.

Försändelseuppföljningsuppgifterna, de landsspecifika transporttiderna samt de innehållsmässiga och övriga begränsningarna som gäller försändelserna kan kontrolleras på adressen [www.itella.fi](http://www.itella.fi) eller hos Itellas kundtjänst (se kundtjänst).

Minimimått: 15 cm x 25 cm

Maximimått: längd 150 cm (landsspecifika begränsningar), längd + omkrets 300 cm (landsspecifika begränsningar)

Maximivikt 30 kg/paket (landsspecifika begränsningar)

På EMS-försändelserna används EMS-adresskort vars försändelsekod börjar med bokstäverna EE.

Itellas verksamhetsställen tillhandahåller tre olika EMS-förpackningar som ingår i priset för tjänsten:

DocPack (mått 24,9 cm x 43,2 cm) för dokumentförsändelser på högst 500 g  
SealPack-plastpåse (storlek B3) och  
MaxiPack-pappask för lättare gods (innermått 38,4 cm x 28,8 cm x 9,6 cm).

Om kunden använder en egen förpackning ska den förses med EMS-etiketter, som finns att få på Itellas verksamhetsställen.

För försändelser till EU-området behövs inga tilläggshandlingar. Till försändelser till andra länder bifogas en handels- eller proformafaktura. Vilka eventuella tilläggshandlingar som behövs och vilka bestämmelser som gäller i anslutning till handlingarna kan kontrolleras på adressen [www.itella.fi](http://www.itella.fi) eller hos Itellas kundtjänst.

Kontrollera de landsspecifika begränsningarna och bestämmelserna om transport av farliga ämnen och övriga förbjudna försändelser på adressen [www.itella.fi](http://www.itella.fi) eller hos Itellas kundtjänst.

Tilläggstjänster: -

### 2.3. Priority

Försändelserna hämtas utifrån ett separat avtal eller en avgiftsbelagd engångsbeställning. En engångshämtning som önskas på beställningsdagen ska i regel beställas före kl. 12. Itellas transportbeställningsnummer tar emot beställningarna och bekräftar hämtningstidpunkten. Försändelserna kan också överlämnas för transport genom att de förs till Itellas verksamhetsställen.

Priority-försändelserna delas ut direkt till adressater i de länder och de områden som är listade på adressen [www.itella.fi](http://www.itella.fi). Denna serviceegenskap gäller inte privata adressater i alla länder. De länder som utgör undantag räknas upp på adressen [www.itella.fi](http://www.itella.fi). Försändelserna utlämnas mot kvittering till den person som anträffas på adressen. I övriga länder förs försändelserna till utdelningsoperatörens verksamhetsställe för hämtning av adressaten.

Om adressaten inte anträffas, och försändelsen inte hämtas under förvaringstiden, återsänds försändelsen till avsändaren och Itella har rätt att uppbära kostnaderna för returneringen av den ursprungliga avsändaren.

Export- och importförtullning ingår i serviceavgiften i de länder och på de områden som är listade på adressen [www.itella.fi](http://www.itella.fi). Tull- och myndighetsavgifterna i mottagarlandet betalas av adressaten. I andra länder utanför EU förtullas försändelsen av adressaten eller dennes företrädare. Om adressaten vägrar betala och försändelsen återsänds från ett land utanför EU debiteras avgifterna den ursprungliga avsändaren.

Försändelseuppföljningsuppgifterna, de landsspecifika transporttiderna samt de innehållsmässiga och övriga begränsningarna som gäller försändelserna kan kontrolleras på adressen [www.itella.fi](http://www.itella.fi) eller hos Itellas kundtjänst.

Minimimått: 15 cm x 25 cm

Maximimått: längd 150 cm (landsspecifika begränsningar), längd + omkrets 300 cm (landsspecifika begränsningar)

Maximivikt 30 kg/paket (landsspecifika begränsningar)

På Priority-paketen används Priority-adresskort vars försändelsekod börjar med bokstäverna CE.

För försändelser till EU-området behövs inga tilläggshandlingar. Till försändelser till andra länder bifogas en handels- eller proformafaktura. Vilka eventuella tilläggshandlingar som behövs och vilka bestämmelser som gäller i anslutning till handlingarna kan kontrolleras på adressen [www.itella.fi](http://www.itella.fi) eller hos Itellas kundtjänst.

Kontrollera de landsspecifika begränsningarna och bestämmelserna om transport av farliga ämnen och övriga förbjudna försändelser på adressen [www.itella.fi](http://www.itella.fi) eller hos Itellas kundtjänst.

Tilläggstjänster: Skriftligt utdelningsbevis (landsspecifika begränsningar)

#### 2.4. Economy

Economy är Itellas internationella standardpaket till alla länder och levereras i regel till ett postkontor i destinationslandet. De landsspecifika transporttiderna samt de innehållsmässiga och övriga begränsningarna som gäller försändelserna kan kontrolleras på adressen [www.itella.fi](http://www.itella.fi) eller hos Itellas kundtjänst.

Postning sker antingen på Itellas verksamhetsställe eller genom hämtning hos kunden utifrån ett separat avtal.

Om adressaten inte anträffas, och försändelsen inte hämtas under förvaringstiden, återsänds försändelsen till avsändaren och Itella har rätt att

debitera kostnaderna för returneringen av den ursprungliga avsändaren.

Minimimått: 15 cm x 25 cm  
Maximimått: längd 150 cm (landsspecifika begränsningar), längd + omkrets 300 cm (landsspecifika begränsningar)  
Maximivikt 30 kg/paket (landsspecifika begränsningar)

På Economy-paketen används Economy-adresskort vars försändelsekod börjar med bokstäverna CP.

För försändelser till EU-området behövs inga tilläggshandlingar. Till försändelser till andra länder bifogas en handels- eller proformafaktura. Vilka eventuella tilläggshandlingar som behövs och vilka bestämmelser som gäller i anslutning till handlingarna kan kontrolleras på adressen [www.itella.fi](http://www.itella.fi) eller hos Itellas kundtjänst.

Kontrollera de landsspecifika begränsningarna och bestämmelserna om transport av farliga ämnen och övriga förbjudna försändelser på adressen [www.itella.fi](http://www.itella.fi) eller hos Itellas kundtjänst.

Tilläggstjänster: Skriftligt utdelningsbevis (landsspecifika begränsningar) och Transportförsäkring.

### 3. TILLÄGGSTJÄNSTER

De landsspecifika begränsningarna kan kontrolleras på Itellas kundservicenummer eller adressen [www.itella.fi](http://www.itella.fi).

#### 3.1. Skriftligt utdelningsbevis

Avsändaren får ett skriftligt bevis på att försändelsen har utlämnats till adressaten. Blanketten Skriftligt utdelningsbevis (CN 07) ska fästas på försändelsen.

#### 3.2. Transportförsäkring

En transportförsäkring kan anslutas till försändelserna genom att man antecknar det

önskade försäkringsvärdet (högst 15 000 euro) på den plats på adresskortet som reserverats för ändamålet.

Försäkringen höjer Itellas ansvar för skador som orsakas av att försändelsen förkommit eller skadats högst till försäkringsvärdet. Med en transportförsäkring är det inte möjligt att öka Itellas ansvar i fråga om skador som vållas av försening.

Endast godsförsändelser kan försäkras.

En transportförsäkring kan inte anslutas till försändelser som innehåller pengar, värdepapper eller annat värdefullt. För sådana försändelser ska assurerad försändelse användas (se Itella Abp:s allmänna leveransvillkor och bilagan Brevtjänster).