

Soveltamisala

Näissä tuote-ehtoissa on määritelty Itella Oyj:n ja sen konserniin kuuluvien yhtiöiden (jäljempänä yhteisesti "Itella" tai palveluntuottaja) tarjoamien varastopalvelujen (palvelu) yleiset tuote-ehdot ja -ominaisuudet. Tuote-ehdojen lisäksi noudatetaan Asiakkaan ja Itellan välistä varastopalvelujen tuotesopimusta liitteineen sekä Asiakkaan ja Itellan välistä asiakassopimusta.

Nämä tuote-ehdot eivät koske Itellan mahdollisia muita palveluita, joiden ehdot määräytyvät Asiakkaan ja Itellan välisten, Itellan eri palveluja koskevien, tuotesopimusten ja -ehtojen mukaan. Nämä tuote-ehdot eivät koske tavarankuljettamista.

Palvelut tuottaa Itella tai sen alihankkija, joista käytetään jäljempänä nimitystä "palveluntuottaja". Itella vastaa alihankkijana toimivan palveluntuottajansa toiminnasta kuten omastaan.

Palvelun kohde

Palvelu sisältää tuotesopimuksen mukaisen palvelun hoitamisen, mukaan lukien tavarankuljetuksen, säilytyksen ja lähettämisen sekä niihin liittyvät sovitut oheispalvelut. Asiakaskohtaiset palvelut ja poikkeamat näihin tuote-ehdoin on tarkemmin kuvattu tuotesopimuksen liitteenä olevassa palveluliitteessä. Palveluliitteen tietoja ylläpidetään ja päivitetään Asiakkaan tai Itellan aloitteesta.

Palveluntuottaja ylläpitää palvelun sovitun tuottamisen kannalta tarpeelliset tilat, tarvikkeet ja henkilökunnan. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että palvelun tuottaminen sekä siihen liittyvät tilat ja toiminta täyttävät laissa asetetut ja viranomaisien asettamat vaatimukset.

Palveluntuottajan vastuu

Palveluntuottaja vastaa siitä, että se kaikessa toiminnassaan noudattaa riittävää huolellisuutta.

Palveluntuottajan varastointivastuu alkaa, kun se on ottanut Asiakkaan tavarankuljetusta varten haltuunsa, tarkastanut tavarankuljetuksen ja päällyksen sekä kuitannut rahtikirjaan tai muuhun kuljetusasiakirjaan tavarankuljetuksen vastaanotetuksi ilman

huomautuksia. Palveluntuottajan saldovastuu alkaa, kun palveluntuottaja on tarkastanut saapuneen tavarankuljetuksen tuotekohtaisen määrän jäljempänä kohdassa "Saapuva tavara" mainitussa määräajassa.

Palveluntuottajan varastointi- ja saldovastuu päättyy, kun tavara on luovutettu varastosta rahdinkuljettajalle rahdinkuljettajan kuittaamalla rahtikirjalla tai on muulla tavalla osoitettavissa että tavara on luovutettu rahdinkuljettajalle.

Palveluntuottaja vastaa tavarankuljetuksesta varastointivastuun aikana ainoastaan, mikäli vahingon voidaan todeta aiheutuneen tavarankuljetuksen ulkoapäin kohdistuneesta iskusta, kolhaisusta tai muusta vastaavasta tapahtumasta. Palveluntuottaja ei vastaa tavarankuljetuksesta mahdollisista muista vaurioista, mikäli tavarankuljetuksessa ja/tai päällyksessä ei ole merkkejä siitä, että tavara olisi vahingoittunut siihen ulkoapäin kohdistuneesta iskusta, kolhaisusta tai muusta vastaavasta tapahtumasta.

Palveluntuottaja ei vastaa missään olosuhteissa tavarankuljetuksessa olevasta ns. salaisesta virheestä. Palveluntuottaja ilmoittaa Asiakkaalle varastointin aikana tapahtuneesta tai tavarankuljetuksessa havaitsemastaan vahingosta, katoamisesta tai vähenemisestä viipymättä tämän havaittuaan.

Palveluntuottajan korvausvastuu tavarankuljetuksesta vahingoittumisesta tavarankuljetuksen ollessa palveluntuottajan varastointivastuulla rajoittuu tavarankuljetuksen arvonalisarvoon, kuitenkin enintään 8,33 SDR:ään kilolta tavarankuljetuksen bruttopainosta siltä osin kuin tavara on vahingoittunut.

Palveluntuottajan korvausvastuu, Asiakkaan omavastuun ylittävältä osuudelta, yhteisesti todetusta tavarankuljetuksen katoamisesta tai vähenemisestä tavarankuljetuksen ollessa palveluntuottajan saldovastuulla rajoittuu kadonneiden tai vähentyneiden tavarankuljetusten arvonalisarvoon, kuitenkin enintään 8,33 SDR:ään kilolta tavarankuljetuksen bruttopainosta siltä osin kuin tavara on kadonnut tai vähentynyt. Asiakkaan omavastuu on määritelty tuote-ehdojen kohdassa tavarankuljetuksen ja inventoinnit.

Palveluntuottaja ei vastaa olosuhteista, joita se ei ole voinut välttää tai joiden seurauksia se ei ole voinut estää (mm. tulipalo, vesivahinko tai ulkopuolisen

henkilön rikoksella tai muuten aiheuttamat vahingot). Palveluntuottaja ei vastaa asiakkaan tai kolmannen osapuolen toimenpiteistä, virheistä tai laiminlyönneistä tahi tavarahan puutteellisesta pakkauksesta, virheellisestä tai epätäydellisestä merkitsemisestä, erityisestä alttiudesta vahingoittumiselle tai ympäristön olosuhteille.

Palveluntuottaja ei vakuuta asiakkaan tavaroita.

Asiakkaan vastuu

Asiakas vastaa varastossa säilytettävien tavaroiden vakuuttamisesta.

Asiakas vastaa siitä, että palveluntuottaja ei kärsi vahinkoa tai joudu korvausvastuuseen mistään sellaisesta seuraamuksesta, joka saattaa aiheutua mm.

- 1) tavaraa koskevien tietojen virheellisyydestä, epäselvyydestä tai epätäydellisyydestä,
- 2) tavarahan puutteellisesta pakkaamisesta, merkitsemisestä, selvittämisestä jne., mikäli tämä on asiakkaan tai kolmannen osapuolen vastuulla,
- 3) siitä, että asiakas tai kolmas osapuoli on puutteellisesti lastannut tai ahdannut tavarahan
- 4) tavarahan sellaisesta vahinkoa aiheuttavasta ominaisuudesta, jota palveluntuottaja ei ole voinut kohtuudella havaita.

Jos varastoitu tavara on senlaatuista, että se on omiaan aiheuttamaan vaaraa tai vahinkoa henkilölle, omaisuudelle tai ympäristölle tahi on vaara, että tavarahan arvo vähenee, on asiakas heti ilmoituksen saatuaan velvollinen viemään tavarahan pois. Palveluntuottajalla on tarvittaessa oikeus poistaa vaaraa tai vahinkoa mahdollisesti aiheuttava tavara varastosta tai ryhtyä muihin tarpeelliseksi katsomiinsa toimenpiteisiin vaaran tai vahingon torjumiseksi. Asiakas on velvollinen korvaamaan täysimääräisesti palveluntuottajalle tälle edellä mainituista toimenpiteistä syntyneet kustannukset sekä tavarahan mahdollisesti palveluntuottajalle tai kolmannelle osapuolelle aiheuttamat välittömät vahingot.

Saapuva tavara

Asiakas vastaa kokonaisuudessaan ostotoiminnastaan. Asiakkaan tulee ohjeistaa tavarantoimittaja niin, että tämän tulee merkitä tuotenumerot ja laatikko- tai lavakohtainen kappalemäärä toimittamiinsa tavaroihin. Asiakas ilmoittaa palveluntuottajalle ennakoon varastoon saapuvista tavaraeristä asiakaskohtaisissa tiedoissa sovittavalla tavalla.

Asiakkaan rahdinkuljettaja vastaa tavarahan purkamisesta varaston tiloihin.

Palveluntuottaja tarkastaa varastolle saapuvan tavaraerän kolleittain. Palveluntuottaja lisää varastoon saapuvat tavarat varastosaldoon 24 tunnin sisällä palveluntuottajan varastointivastuun alkamisesta varaston aukioloaikojen puitteissa. Vastaanottotyö kattaa tavarahan pakkausten ja päällyksen sekä kuljetusasiakirjojen tarkastuksen, irtokollien lavoituksen, varastokirjanpitotehtävät sekä hyllytyksen. Palveluntuottaja kuittaa rahti- ja muut kuljetusasiakirjat Asiakkaan edustajana, sekä tekee niihin tarvittavat merkinnät. Tarkastus tehdään varastointiyksikkötasolla. Valmistajan pakkaamia yksiköitä ei avata, ellei erikseen toisin sovita.

Palveluntuottaja on velvollinen merkitsemään tarvittavat varaumat rahtikirjoihin mikäli tavarahan pakkaus tai päällinen on vaurioitunut. Varaumalla merkityt kollit kirjataan myyntikelvottomaksi ja niistä ilmoitetaan Asiakkaalle sekä siirretään odottamaan Asiakkaan ohjeita niiden käsittelemiseksi ja sitä koskevaa Asiakkaan toimeksiantoa.

Palveluntuottaja säilyttää saapuneiden tavaroiden mukana tulevat asiapaperit, rahtikirjat, lähetysluettelot sekä asiakaspalautuksien dokumentit kuuden (6) vuoden ajan. Tästä asiakirjojen säilyttämisestä veloitetaan varastopaikkaveloitusta. Palveluntuottaja säilyttää tietokannassaan olevat tiedot yhden (1) vuoden ajan niiden viemisestä tietokantaan.

Tavarahan säilytys

Palveluntuottaja säilyttää varastoitavan tavarahan sellaisessa varastotilassa, että tavara ei vahingoitu tai muuta käyttöominaisuuksiaan säilytyksen aikana. Palveluntuottaja ei kuitenkaan vastaa varastotilan

muista kuin normaaleista huoneolosuhteista, ellei muuta sovita.

Asiakas on velvollinen antamaan ajoissa selvät ja riittävät ohjeet tavarankäsittelystä ja säilytyksestä. Mikäli tavarankäsittelystä, säilytyksestä tai kuljetuksesta on olemassa viranomaisten määräyksiä, Asiakkaan vastuulla on ilmoittaa tästä kirjallisesti etukäteen palveluntuottajalle. Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia tällaisen tavarankäsittelystä ja säilytyksestä näiden määräysten tai yleisten turvallisuusvaatimusten mukaisella tavalla. Mikäli tavarat vaativat erityistilantarpeita tai – käsittelyä (esim. hapot, myrkyt, palavat nesteet jne.), niiden tilasta, säilytysmäärästä, palveluista ja kustannuksista sovitaan erikseen asiakaskohtaisissa tiedoissa.

Tavarankäsittämistä varten Asiakkaan on toimitettava palveluntuottajalle hyvissä ajoin etukäteen tavarankäsittelytiedot. Tarvittavat tavarankäsittelytiedot ovat vähintään nimikkeen koodi, nimi, myyntiyksikkö sekä varastointiyksikkö. Mikäli nimikkeistössä tapahtuu oleellisia muutoksia, niistä tulee välittömästi informoida palveluntuottajaa ja sopia mahdollisista jatkotoimista ja aikatauluista. Mikäli Asiakkaan nimike poistuu valikoimasta, siitä tulee ilmoittaa varastolle, jolloin keruupaikan varaus puretaan tai koko nimike poistetaan. Nimikkeen poistuessa nimike inventoidaan ja loppusaldo hävitetään Asiakkaan ohjeiden mukaan. Asiakas vastaa tavaroiden hävittämisen toimeksiannoista ja hävittämisestä aiheutuvista kustannuksista.

Lähtettäminen

Palveluntuottaja pakkaa lähetettävät tavarat mahdollisimman tehokkaasti. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan palveluntuottajalle tavarankäsittelytiedot mahdollisesti vaatimista erityispakkauksista. Palveluntuottaja tulostaa lähetysluettelon ja tarvittavat kotimaan kuljetusasiakirjat. Vientiasiakirjoista sovitaan erikseen. Vakioasiakirjat tuotetaan varaston perusmallien mukaan. Asiakaskohtaiset logot ja muut erillistarpeet sovitaan erikseen asiakaskohtaisissa tiedoissa.

Lähetysten toimitustavat sekä lähtettäminen vastaa asiakkaan määrittelyä tuotesopimuksen liitteenä olevissa asiakaskohtaisissa tiedoissa.

Asiakas vastaa käyttämisestään rahdinkuljettajista. Asiakkaan tulee toimittaa palveluntuottajalle tarvittavat tiedot tai ohjeistus rahdinkuljettajan kanssa sopimistaan toimenpiteistä, joilla on vaikutusta varastointipalveluun. Asiakkaan käyttämä rahdinkuljettaja vastaa tavarankäsittelystä.

Pakkaustarvikkeet

Palveluntuottajan pakkausmateriaalit laskutetaan toteutuneen käytön mukaan. Kierrätettävistä materiaaleista (käytetyt) ei veloiteta. Kuljetusyksiköt käsitellään pakkausmateriaalina. Palveluntuottaja huomioi pakkausmateriaalin osalta ympäristökysymykset ja hyödyntää mahdollisimman paljon kierrätystä.

Palveluntuottaja vastaa saapuneiden tavaroiden puren karkonkimateriaalin käsittelystä veloitusetta. Palveluntuottaja laskuttaa muun saapuvan tavarankäsittelymateriaalin hävittämisestä aiheutuvat kustannukset Asiakkaalta.

Asiakas vastaa pakkausmateriaaliin liittyvästä viranomaisraportoinnista.

Palvelun laatu

Palveluntuottaja mittaa toimintansa laatua ja raportoi mittaustuloksista palveluliitteen mukaisesti. Palveluntuottaja raportoi Asiakkaalle palvelun laadusta kuukausittain.

Asiakkaan nimeämä henkilö toimii yhteyshenkilönä palveluntuottajalle päivittäisten reklamaatioiden osalta. Asiakkaan yhteyshenkilön on toimitettava mahdolliset reklamaatiot palveluntuottajalle seitsemän (7) päivän kuluessa tapahtumasta kirjallisena. Reklamaatiossa on oltava tarvittavat tiedot virheen selvittämiseksi (Asiakkaan tilausnumero, toimituspäivä, vastaanottaja sekä tiedot tapahtuneesta virheestä).

Asiakkaan reklamoissa varastotoiminnoista palveluntuottajalla on 24 h aikaa antaa selvitys Asiakkaalle tapahtuneesta. Palveluntuottaja suorittaa korjaavat toimenpiteet mahdollisimman nopeasti. Palveluntuottaja kohdistaa reklamaation sille päivälle jona virhe on tapahtunut.

Palautukset

Asiakaspalautukset ohjataan asiakaskohtaisissa tiedoissa mainittuun osoitteeseen.

Mikäli palautus ohjataan palveluntuottajan varastoon, Asiakas antaa mahdollisuuksien mukaan palautuvasta lähetyksestä ennakkotiedon varastoon ja palautuksen käsittelyohjeet. Asiakas ohjeistaa lähetyksen vastaanottajan käyttämään palautuksissa Asiakkaan rahdinkuljettajan sopimusnumeroa. Palautuvissa lähetyksissä tulee olla Asiakkaan tiedot, palauttajan tiedot, palautettavan tavaran tiedot sekä palautuksen syy.

Palveluntuottaja veloittaa Asiakkaalta epäselvistä palautuksista aiheutuneet ylimääräiset käsittelykustannukset.

Palveluntuottajan virheistä johtuvissa palautuksissa Asiakas ottaa yhteyden varastoon, joka tilaa palautuskuljetuksen palveluntuottajan kustannuksella. Korvaava toimitus lähetetään palveluntuottajan lukuun palveluntuottajan määrittelemällä rahdinkuljettajalla.

Tavarakirjanpito ja inventoinnit

Itella ylläpitää varastonohjausjärjestelmässään tietoja varastoitavien tuotteiden tuotekohtaisista varastosaldoista. Asiakas sitoutuu säännöllisesti täsmäyttämään omassa järjestelmässään olevat tuotekohtaiset saldot Asiakkaan ja Itellan erikseen sopiman täsmäytysrytmin mukaan. Täsmäyttämällä tarkoitetaan Asiakkaan järjestelmässä olevien tuotesaldojen vertailua Itellan järjestelmässä oleviin saldotietoihin.

Saldojen täsmäyttämällä pyritään siihen, että mikäli jostain syystä järjestelmien välillä on saldoeroja, tutkitaan ne ja tehdään tarvittavat korjaustoimenpiteet.

Täsmäytysrytmi sovitaan ennen tuotannon aloittamista. Saldojen täsmäytykseen liittyvät toimenpiteet kuvataan operatiivisessä manuaalissa tai palveluliitteessä.

Mikäli saldoja ei ole täsmäytetty, tai asiakas ei muuta perustellusti näytä toteen, Itellan varastonohjausjärjestelmässä olevat saldotiedot

katsotaan päteväksi ja niitä käytetään saldolaskennan ja inventaarierojen laskennan perusteena.

Palveluntuottaja huolehtii varastojärjestelmäänsä perustuvan tavarakirjanpidon pitämisestä saapumis- ja lähetystapahtumiin perustuen.

Jos keräilyn yhteydessä syntyy keräilyero, tämä aiheuttaa inventoinnin kyseisen tavaran osalta. Palveluntuottaja huolehtii tällöin inventoinnista ja varastosaldon korjaamisesta omalla kustannuksellaan. Palveluntuottaja voi tehdä myös omasta aloitteestaan omalla kustannuksellaan inventointeja silloin, kun siitä ei ole haittaa Asiakkaan toiminnalle.

Asiakkaan pyytessä inventointia, inventointi suoritetaan varaston normaalin työajan puitteissa ja inventoinnin luotettavuuden kannalta sopivana hetkenä. Tällaisesta inventoinnista palveluntuottaja perii tuotesopimuksen mukaisen maksun. Asiakkaan on ilmoitettava palveluntuottajalle tällaisista tarkastuksista ja inventoinneista etukäteen ja ne on tehtävä siten, että niistä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa palveluntuottajan toiminnalle.

Varastohävikki todetaan yhteisesti inventoimalla varasto vähintään kerran vuodessa, ellei toisin sovita. Inventointierot todetaan fyysisen säilytyspaikan ja varastojärjestelmän saldon perusteella. Saldoeroraportti lähetetään Asiakkaalle. Saldoeroissa huomioidaan tavara kohtaisesti + ja – erot. Tavaroiden hankintahintaiset summat lasketaan yhteen. Asiakas ei ole + tilanteessa korvausvelvollinen palveluntuottajalle. Inventointipöytäkirja käsitellään ja hyväksytään yhdessä Asiakkaan kanssa. Asiakkaan omavastuu osuus varaston hävikistä on 0,8% varaston inventointihetken arvosta. Varastohävikin määrittämisessä käytetään Asiakkaan arvonlisäverottomia sisäänostohintoja.

Tietojärjestelmät

Palveluntuottajan Asiakasta varten järjestämä tietojärjestelmäratkaisu on määritelty tuotesopimuksen liitteenä olevassa palveluliitteessä. Asiakkaan pyynnöstä Palveluntuottajan tietojärjestelmään tehtävät mahdolliset räätälöintikustannukset sovitaan erikseen. Palveluntuottajan tietojärjestelmän muutoksista,

jotka vaikuttavat tai voivat vaikuttaa tuotesopimuksessa tarkoitettuun toimintaan, on ilmoitettava hyvissä ajoin etukäteen.

ProWeb

ProWeb- palvelu on internetpohjainen liittymä varastojärjestelmään, jonka avulla asiakas näkee tavaroidensa reaaliaikaisen tilanteen varastossa. Palvelun avulla on myös mahdollista syöttää uusia toimitusmääräyksiä, hallita saapuvia ostotilauksia ja ylläpitää perustietoja. Järjestelmän käyttämiseksi tarvitaan työasema ja internet -yhteys.

Palvelu otetaan käyttöön tilauslomakkeella, joka toimitetaan Itellan yhteyshenkilölle. Tilauslomakkeessa määritellään palvelun käyttäjät käyttöönottovaiheessa. Käyttäjiä voidaan HelpDesk:in avulla lisätä myös myöhemmin.

ProWeb- palvelun käyttö ja ylläpito veloitetaan voimassaolevan hinnaston mukaan. Palvelun sisältö on määritelty tarkemmin palveluliitteessä.

Palvelun hinnat ja laskutus

Palvelun hinnoitteluperusteet on määritelty tuotesopimuksen hintaliitteessä. Palvelut laskutetaan kalenterikuukausittain. Laskussa eritellään hinnastoliitteen mukaisesti tapahtumatyypeittäin aiheutuneet kustannukset.

Työstä joka tarvitaan tuotesopimuksessa tai sen liitteissä sovittujen palvelujen lisäksi, palveluntuottaja on oikeutettu saamaan erityisen korvauksen. Ellei toisin ole sovittu, korvaus määräytyy samojen periaatteiden mukaan kuin sovittuun palveluun sisältyvä työ (esim. sovittu tuntiveloitus).

Palveluntuottajalla on panttioikeus varastossa oleviin asiakkaan tavaroihin tuotesopimuksen mukaisten saataviensa turvaamiseksi.

Poikkeus/häiriötilanteet

Palveluntuottaja on velvollinen informoimaan Asiakasta mahdollisimman pian toiminnassaan tapahtuvista häiriöistä.

Jos päivittäistoiminnassa tulee pitkiä häiriöitä, jotka aiheutuvat Asiakkaan vastuulla olevista toiminnoista, on palveluntuottajalla oikeus neuvotella häiriöistä aiheutuvien ylimääräisten kustannusten veloittamisesta Asiakkaalta.

Varaston muutto

Palveluntuottaja voi halutessaan ja Asiakkaan kanssa neuvoteltuaan siirtää varaston nykyisestä sijaintipaikasta uuteen sijaintipaikkaan esim. varastoa koskevan vuokrasopimuksen päättyessä. Palveluntuottaja voi myös muusta syystä Asiakkaan kanssa neuvoteltuaan siirtää varaston nykyisestä sijaintipaikasta uuteen, mikäli muutosta ei aiheudu Asiakkaan toiminnalle oleellista haittaa.

Tavaroiden muutosta ja tavaroiden sijoittelusta tehdään kirjallinen muutos suunnitelma, jossa otetaan huomioon Asiakkaan toiminnalliset näkökohdat ja varastotyöskentelyn tarpeet.

Asiakas vastaa Asiakkaasta aiheutuneista tavarantoimitusten siirroista ja muuton kustannuksista. Mikäli asiakas siirtää tavarat ennen sopimuksen päättymistä kokonaan tai osittain pois palveluntuottajan varastosta, palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa asiakkaalta kultakin jäljellä olevalta sopimusvuorokaudelta korvaus, jonka määrä vastaa asiakkaan keskimääräistä päivittäistä suoriteperusteista veloitusta ennen tavaroiden siirtämistä. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa edellä mainittua korvausta, mikäli asiakas on purkanut sopimuksen päättymään palveluntuottajan oleellisen sopimusrikkomuksen johdosta tai muulla sopimuksen mukaisella purkamisperusteella.

Muutokset tuote-ehtoihin

Palveluntuottajalla on oikeus muuttaa näitä tuote-ehtoja. Tuote-ehtojen muutoksista ilmoitetaan Asiakkaalle hyvissä ajoin etukäteen.