

Tillämpningsområde

I dessa produktvillkor definieras de allmänna produktvillkoren och -egenskaperna för de lagertjänster (tjänsten) som tillhandahålls av Itella Abp och de bolag som ingår i koncernen (nedan gemensamt "Itella" eller tjänsteproducenten). Utöver produktvillkoren följs produktavtalet jämte bilagor för lagertjänster mellan Kunden och Itella samt kundavtalet mellan Kunden och Itella.

Dessa produktvillkor gäller inte för Itellas eventuella andra tjänster, vilkas villkor bestäms enligt produktavtalen och -villkoren mellan Kunden och Itella för Itellas olika tjänster. Dessa produktvillkor gäller inte befordran av gods.

Tjänsterna produceras av Itella eller dennes underleverantör, om vilka nedan brukas benämningen "tjänsteproducent". Itella svarar för verksamheten av sin tjänsteproducent, vilken verkar som underleverantör, liksom för sin egen verksamhet.

Tjänstens objekt

Tjänsten omfattar skötseln av en tjänst enligt produktavtalet, inklusive mottagande, förvaring och avsändning av godset samt de avtalade övriga tjänster som hänför sig till dem. De kundspecifika tjänsterna och avvikelserna från dessa produktvillkor har mer ingående beskrivits i servicebilagan i bilaga till produktavtalet. Servicebilagans uppgifter underhålls och uppdateras på initiativ av Kunden eller Itella.

Tjänsteproducenten upprätthåller de nödvändiga lokaliteterna, förnödenheter som behövs för att producera Tjänsten, och personal. Tjänsteproducenten sörjer för att produktionen av Tjänsten samt de därmed förknippade utrymmena och verksamheten uppfyller de krav som ställts i lagen och av myndigheterna.

Tjänsteproducentens ansvar

Tjänsteproducenten svarar för att denne i all sin verksamhet iakttar tillräcklig omsorg.

Tjänsteproducentens lagringsansvar börjar, då den tagit Kundens gods i sin besittning för lagring, granskat varans förpackning och emballage samt kvitterat i fraktsedeln eller annat transportdokument att godset mottagits utan anmärkningar. Tjänsteproducentens saldoansvar börjar, då tjänsteproducenten har granskat den produktspecifika mängden för det ankomna varupartiet inom den tidsfrist som anges nedan i punkten "Ankommande gods".

Tjänsteproducentens lagrings- och saldoansvar upphör, då varan har överlåts från lagret till fraktföraren genom kvittering av fraktförarens fraktsedel eller det på annat sätt kan visas att varan har utlämnats till fraktföraren.

Tjänsteproducenten ansvarar för om varan skadas under tiden för lagringsansvaret endast, ifall det kan konstateras att skadan har orsakats av slag, stöt eller annan motsvarande händelse som riktats mot varan utifrån. Tjänsteproducenten svarar inte för eventuella andra skador, ifall det inte på förpackningen och/eller emballaget för varan finns tecken på att varan hade skadats av slag, stöt eller annan motsvarande händelse som riktats mot varan utifrån.

Tjänsteproducenten ansvarar under inga omständigheter för ett s.k. dolt fel som finns hos varan. Tjänsteproducenten underrättar Kunden utan dröjsmål om skada, försvinnande eller minskning som upptäckts för varan under lagringen, då detta upptäckts.

Tjänsteproducentens ersättningsansvar för att varan skadats då denna befinner sig på tjänsteproducentens lagringsansvar begränsar sig till varans anskaffningsvärde utan mervärdesskatt, dock högst till 8,33 SDR per kilo av varans bruttovikt till den del varan har skadats.

Tjänsteproducentens ersättningsansvar, för den del Kundens självrisk överskrids, för försvinnande eller minskning av varan, vilket gemensamt konstaterats, då varan befinner sig på tjänsteproducentens saldoansvar begränsar sig till de försvunna eller minskade varornas anskaffningsvärde utan mervärdesskatt, dock högst till 8,33 SDR per kilo av

varans bruttovikt till den del varan har försvunnit eller minskat. Kundens självrisk har definierats i punkten varubokföring och inventeringar av produktvillkoren.

Tjänsteproducenten svarar inte för omständigheter som denne inte har kunnat undvika eller vilkas följderna tjänsteproducenten inte har kunnat förhindra (bl.a. brand, vattenskada eller skador genom brott av utomstående person eller som annars orsakats). Tjänsteproducenten svarar inte för åtgärder, fel eller försummelser av kunden eller tredje man eller för bristfällig emballering av varan, för felaktig eller ofullständig märkning av varan, särskild känslighet för skada eller förhållanden i omgivningen.

Tjänsteproducenten försäkrar inte kundens varor.

Kundens ansvar

Kunden svarar för försäkringen av de varor som ska förvaras i lagret.

Kunden svarar för att tjänsteproducenten inte lider skada eller blir ersättningsansvarig för någon sådan påföljd, som kan orsakas bl.a. av

- 1) felaktiga, oklara eller ofullständiga uppgifter för varan,
- 2) bristfällig emballering, märkning, redogörelse etc. i fråga om varan, ifall ansvaret för detta bärs av kunden eller tredje man,
- 3) att kunden eller tredje man bristfälligt har lastat eller stuvat varan,
- 4) för sådan egenskap som medför skada, och vilken tjänsteproducenten inte med skälighet har kunnat lägga märke till.

Om den lagrade varan är av sådan beskaffenhet att den är ägnad att orsaka fara eller skada för person, egendom eller omgivningen eller det finns risk för att varans pris minskar, ska kunden omedelbart efter att ha fått meddelande föra bort varan.

Tjänsteproducenten har vid behov rätt att från lagret avlägsna en vara som eventuellt orsakar risk eller skada eller vidta andra åtgärder som tjänsteproducenten anser för nödvändiga för att avvärja risken eller skadan. Kunden är skyldig att till fullt belopp ersätta tjänsteproducenten för de kostnader som uppstått av åtgärderna ovan samt för de direkta skador som varan eventuellt orsakat tjänsteproducenten eller tredje man.

Ankommande gods

Kunden svarar i sin helhet för sin inköpsverksamhet. Kunden ska lämna varuleverantören direktiv så att denne ska märka produktnummer och antalet kollar per låda eller lastpall på de varor som levereras. Kunden meddelar tjänsteproducenten i förväg om de varupartier som ankommer till lagret på det sätt som ska avtalas i de kundspecifika uppgifterna. Om ändringar av leveranstidtabellerna ska avtalas i god tid och senast sju (7) dygn före ändringarna, om inte i avtalet annat avtalats.

Kundens fraktförare svarar för lossningen av varan i lagrets utrymme.

Tjänsteproducenten granskar det ankommande varupartiet per kolli. Tjänsteproducenten fogar de varor som ankommit till lagret till lagersaldot inom 24 timmar från att tjänsteproducentens lagringsansvar börjat inom ramen för lagrets öppettider. Mottagningsarbetet täcker granskning av förpackningarna och emballaget samt transportdokumenten, placeringen av lösa kollar på pallar, lagerbokföringsuppgifterna samt placeringen på hyllor. Tjänsteproducenten kvitterar frakt- och andra transportdokument som representant för Kunden, samt gör de nödvändiga anteckningarna i dem. Granskningen utförs på lagringsenhetsnivå. Av tillverkaren förpackade enheter öppnas inte, om inte annat särskilt avtalas.

Tjänsteproducenten är skyldig att anteckna nödvändiga reservationer i fraktsedlarna ifall varans förpackning eller emballage har skadats. Kollin med antecknade reservationer registreras som odugliga för försäljning och Kunden underrättas om dem och de överförs för att invänta direktiv från Kunden för hur de ska behandlas och Kundens uppdrag angående dem.

Tjänsteproducenten förvarar de dokument, fraktsedlar och beställningslistor som kommit med varorna samt dokumenten för kundreturer i sex (6) månaders tid. För denna förvaring av dokument debiteras en debitering för lagerplats. Tjänsteproducenten förvarar uppgifterna i sin databas i ett (1) års tid från att de införts i databasen.

Varans förvaring

Tjänsteproducenten förvarar den vara som ska lagras i ett sådant lagerutrymme att varan inte skadas eller förändras med hänsyn till sina bruksegenskaper under förvaringen.

Tjänsteproducenten svarar dock inte för andra än normala rumsförhållanden för lagerutrymmet, om inte annat avtalas.

Kunden är skyldig att i tid lämna klara och tillräckliga anvisningar för hanteringen och förvaringen av varan. Ifall det finns bestämmelser av myndighet för förvaring, hantering eller transport av varan, är det på Kundens ansvar att skriftligen meddela om detta i förväg till tjänsteproducenten. Det ligger på tjänsteproducentens ansvar att sörja för förvaringen och hanteringen av en sådan vara på ett sätt enligt dessa bestämmelser eller allmänna säkerhetskrav. Ifall varorna kräver behov av särskilda utrymmen eller särskild hantering (t.ex. syror, gifter, brännbara vätskor etc.) avtalas särskilt i de kundspecifika uppgifterna om deras utrymme, förvaringsvolym, tjänster och kostnader.

För förvaringen av varan ska Kunden tillställa tjänsteproducenten grunduppgifterna för varan i god tid på förhand. De nödvändiga grunduppgifterna är åtminstone beteckningens kod, namn, försäljningsenhet samt lagerenhet. Ifall det sker väsentliga förändringar i beteckningarna, ska tjänsteproducenten omedelbart informeras om dem och avtalas om eventuella fortsatta åtgärder och tidtabeller. Ifall Kundens beteckning utgår från urvalet, ska detta anmälas till lagret, varvid reserveringen av uppsamlingsställe hävs eller hela beteckningen avlägsnas. Då beteckningen avförs inventeras beteckningen och slutsaldot förstörs enligt Kundens anvisningar. Kunden svarar för uppdragen om att varorna ska förstöras och för de kostnader som orsakas av förstörandet.

Avsändning

Tjänsteproducenten förpackar de varor som ska avsändas så effektivt som möjligt. Kunden är skyldig att meddela tjänsteproducenten om specialförpackningar som varan eventuellt kräver. Tjänsteproducenten skriver ut beställningslistan och de nödvändiga transportdokumenten för inrikestransport för försändelsen. Om exportdokument avtalas separat. Standarddokumenten produceras enligt lagrets basmodeller. Om de kundspecifika logotyperna och

andra särskilda behov avtalas separat i de kundspecifika uppgifterna.

Leveranssätten för försändelserna samt svarstiderna för avsändning har definierats i de kundspecifika uppgifterna i bilaga till produktavtalet.

Kunden svarar för de fraktförare som anlitas. Kunden ska tillställa tjänsteproducenten de nödvändiga uppgifterna eller direktiv för de åtgärder som avtalats av denne med fraktföraren med verkan på lagringstjänsten. Den fraktförare som kunden anlitar svarar för lastningen av varan.

Förpackningsmaterial

För Tjänsteproducentens förpackningsmaterial faktureras enligt verkställd praxis. För återvinningsbara material (använda) debiteras ej. Transportenheterna behandlas som förpackningsmaterial. Tjänsteproducenten beaktar miljöfrågorna i fråga om förpackningsmaterial och utnyttjar återvinning så mycket som möjligt.

Tjänsteproducenten svarar för behandlingen av det lossade kartongmaterialet för de ankommande varorna utan debitering. Tjänsteproducenten fakturerar Kunden för kostnaderna som orsakas av förstörandet av förpackningsmaterialet för annat än det ankommande godset.

Kunden svarar för myndighetsrapportering som hänför sig till förpackningsmaterialet.

Tjänstens kvalitet

Tjänsteproducenten mäter kvaliteten hos sin verksamhet och rapporterar om mättningsresultaten enligt servicebilagan. Tjänsteproducenten rapporterar till Kunden om tjänstens kvalitet månatligen.

En av Kunden utsedd person fungerar som kontaktperson till tjänsteproducenten med avseende på dagliga reklamationer. Kundens kontaktperson ska tillställa tjänsteproducenten eventuella reklamationer inom sju (7) dagar från händelsen skriftligen. Reklamationen ska uppta nödvändiga uppgifter för att utreda felet (Kundens beställningsnummer, leveransdag, mottagare samt uppgifter om det inträffade felet).

Då kunden reklamerar om lagringsfunktionerna har tjänsteproducenten 24 h tid på sig att lämna Kunden en utredning om det skedda. Tjänsteproducenten utför de korrigerande åtgärderna så snabbt som möjligt. Tjänsteproducenten hänför reklamationen till den dag då felet har skett.

Returneringar

Kundreturneringarna styrs till den adress som nämns i de kundspecifika uppgifterna.

Ifall returneringen styrs till tjänsteproducentens lager, ger Kunden i mån av möjlighet förhandsinformation om försändelse som returneras till lagret och anvisningar för hanteringen av returneringen. Kunden ger anvisningar om att mottagaren av försändelsen vid returneringarna ska använda avtalsnumret för Kundens fraktförare. På de returnerade försändelserna ska finnas Kundens uppgifter, returnerarens uppgifter, uppgifterna för den vara som ska returneras samt orsaken till returneringen.

Tjänsteproducenten debiterar Kunden för de extra hanteringskostnader som orsakats av oklara returneringar.

Vid returneringar som beror av tjänsteproducentens fel tar Kunden kontakt med lagret, som beställer returneringstransport på tjänsteproducentens bekostnad. En ersättande leverans sänds för tjänsteproducentens räkning med den fraktförare som tjänsteproducenten preciserar.

Varubokföring och inventeringar

Itella upprätthåller uppgifter i sitt lagerstyrningssystem om de produktspecifika lagersaldona för de produkter som ska lagras. Kunden förbinder sig att regelbundet avstämma de produktspecifika saldona i sitt eget system i en avstämningsrytm som särskilt överenskommit mellan kunden och Itella. Med avstämning avses jämförelsen av produktsaldona i Kundens system med saldouppgifterna i Itellas system.

Genom avstämning mellan saldona strävar man efter att, ifall det finns saldodifferenser mellan systemen, dessa undersöks och nödvändiga korrigeringsåtgärder vidtas.

Om avstämningsrytmen avtalas innan produktionen inleds. De åtgärder som hänför sig till avstämningen

mellan saldona beskrivs i den operativa manualen eller i servicebilagan.

Ifall saldona inte har avstämts, eller kunden inte med motivering bevisar annat, anses saldoavgifterna i Itellas lagerstyrningssystem för gällande och som grund för beräkningen av saldo och inventariedifferenserna.

Tjänsteproducenten sörjer för att föra en varubokföring som grundar sig på dennes lagersystem utifrån ankomst- och avsändningstransaktionerna.

Om det i samband med uppsamlingen uppstår en uppsamlingsskillnad medför detta en inventering med avseende på varan i fråga. Tjänsteproducenten sörjer då för inventeringen och korrigeringen av lagersaldot på egen bekostnad. Tjänsteproducenten kan också på eget initiativ göra inventeringar, då detta inte medför olägenhet för Kundens verksamhet.

Då Kunden ber om en inventering, utförs inventeringen inom ramen för lagrets normala arbetstid och vid en tidpunkt som är lämplig med hänsyn till inventeringens tillförlitlighet. För en sådan inventering uppbär tjänsteproducenten en avgift enligt produktavtalet. Kunden ska underrätta tjänsteproducenten om sådana kontroller och inventeringar i förväg och de ska utföras så att det orsakas så litet olägenhet som möjligt för tjänsteproducenten.

Lagersvinn konstateras gemensamt genom att inventera lagret minst en gång om året, om inte annat avtalas. Inventeringsskillnaderna konstateras på basis av den fysiska förvaringsplatsen och lagersystemets saldo. Saldoskillnadsrapporten sänds till Kunden. I saldoskillnaderna beaktas + och - skillnaderna för de enskilda varorna. Varornas summor till anskaffningspriset sammanräknas. Kunden är inte i + situation ersättningskyldig gentemot tjänsteproducenten. Investeringsprotokollet behandlas och godkänns tillsammans med Kunden. Andelen av Kundens självrisk för lagersvinn är 0,8 % av lagrets värde vid inventeringstidpunkten. Vid fastställande av lagersvinn brukas Kundens mervärdesskattefria inköpspriser.

Datasystemen

Den datasystemlösning som Tjänsteproducenten ordnat för Kunden har definierats i servicebilagan som finns i bilaga till produktavtalet. Om kostnaderna för eventuella skräddarsydda lösningar som ska göras i datasystemet på Kundens begäran avtalas separat. Om ändringar i Tjänsteproducentens datasystem, vilka påverkar eller kan påverka den i produktavtalet avsedda verksamheten ska meddelas i god tid i förväg.

Om ändringar görs i Kundens datasystem, vilka orsakar ändringar i Tjänsteproducentens datasystem, eller i tjänsten enligt avtalet eller dessa produktvillkor, har Tjänsteproducenten rätt att justera serviceavgifterna i enlighet med de kostnader som de aktuella ändringarna medför.

ProWeb

ProWeb är en Internetbaserad tjänst, med vars hjälp kunden ser läget för sina varor i lagret i realtid. Med hjälp av tjänsten är det också möjligt att mata in nya leveransorder, hantera inkommande inköpsbeställningar och underhålla basuppgifterna. För att använda systemet behövs en arbetsstation och Internetförbindelse.

Tjänsten tas i bruk med en beställningsblankett som tillställs kontaktpersonen hos Itella. I beställningsblanketten fastställs användarna av tjänsten i ibruktagandeskedet. Antalet användare kan med hjälp av HelpDesk utökas senare.

Kostnaderna för att använda ProWeb består av anläggningsavgiften och en månatlig bruksavgift. Anläggningsavgiften inkluderar anläggningen av miljön, de nödvändiga användaridentifikationerna samt handledning i användningen av systemet. I månadsavgiften ingår rätten att använda systemet och HelpDesk-support, som består i frågor som ansluter sig till användningen.

Tjänstens pris och fakturering

Grunderna för prissättningen av tjänsten har definierats i prisbilagan till produktavtalet. Tjänsterna faktureras kalendermånadsvis. I fakturan specificeras kostnaderna som orsakats per transaktionstyp enligt tariffbilagan.

För arbete som behövs utöver de tjänster som avtalats i produktavtalet eller dess bilagor är tjänsteproducenten berättigad att få särskild ersättning. Om inte annat har avtalats, bestäms

ersättningen enligt samma principer som arbete som ingår i den avtalade tjänsten (t.ex. avtalad timdebitering).

Tjänsteproducenten har panträtt till alla kundens varor i lagret för att säkra alla sina fordringar enligt avtalet och sina andra fordringar hos Kunden. Om inte Tjänsteproducentens förfallna fordran betalas, har Tjänsteproducenten rätt att på ett tryggt sätt sälja så mycket gods från lagret att Tjänsteproducentens sammanlagda fordringar, förutom kostnaderna, blir täckta.

Undantag/störningssituationer

Tjänsteproducenten är skyldig att informera Kunden så snabbt som möjligt om störning som inträffar i tjänsteproducentens verksamhet.

Om det blir långa störningar i den dagliga verksamheten, vilka orsakas av funktioner som är på Kundens ansvar, har tjänsteproducenten rätt att underhandla om att Kunden debiteras för extra kostnader som orsakas av störningen.

Flyttning av lager

Tjänsteproducenten kan om denne så önskar och efter att ha underhandlat med Kunden flytta lagret från det ställe det nu är beläget till ett nytt ställe t.ex. då hyreskontraktet för lagret utlöper. Tjänsteproducenten kan även av annan orsak efter att ha underhandlat med Kunden flytta lagret från dess nuvarande ställe till ett nytt ställe, ifall det inte orsakas väsentlig olägenhet för Kunden.

Om flyttningen av varorna och placeringen av varorna görs en skriftlig flyttningsplan upp, där Kundens funktionella synpunkter och lagerarbetets behov beaktas.

Kunden svarar för kostnaderna av flyttningarna av varor och flyttningen, vilka orsakas av Kunden. Ifall Kunden flyttar varorna från tjänsteproducentens lager helt eller delvis bort innan avtalet utlöper, har tjänsteproducenten rätt att fakturera kunden en ersättning för varje återstående avtalsdygn, vars belopp motsvarar den genomsnittliga dagliga prestationsbaserade debiteringen av kunden innan varorna flyttas. Tjänsteproducenten har inte rätt att fakturera ersättningen ovan ifall kunden har sagt upp avtalet på grund av väsentligt avtalsbrott av

tjänsteproducenten eller på annan hävningsgrund enligt avtalet.

Ändringar i produktvillkoren

Tjänsteproducenten har rätt att ändra dessa produktvillkor. Om ändringar i produktvillkoren meddelas Kunden i god tid i förväg.