

# **ITELLA POSTI OY**

VIESTINVÄLITYKSEN SOPIMUSPALVELUJEN  
TUOTE-EHDOT

1.1.2012 ALKAEN

# Sisällysluettelo

<b>Viestinvälityksen sopimuspalvelujen tuote-ehdot</b>	<b>6</b>
<b>1 Yleistä</b>	<b>6</b>
<b>1.1 Termistö</b>	<b>6</b>
<b>1.2 Postitus</b>	<b>6</b>
1.2.1 Lähetyslista	6
1.2.2 Ennakkotilaus ja esityö	6
1.2.3 Lähetysten jättö Itellan kuljetettavaksi	7
1.2.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	7
1.2.4.1 Osoitmerkinnät	7
1.2.5 Kuljetusasiakirjat	7
1.2.6 Postitusohje ja oppaat	8
<b>1.3 Määrittelyt</b>	<b>8</b>
1.3.1 Koko- ja painorajat	8
1.3.2 Yritykselle tai yhteisölle osoitetun kuitattavan kirjelähetysten luovutus	8
1.3.3 Hinnoitteluperusteet	8
1.3.4 Osoitteellisten lähetysten jakaminen	9
1.3.5 Osoiteselvitys ja edelleen lähettäminen	9
1.3.5.1 Priority- ja Economy-kirjeet sekä asiakaspalautuslähetys?	9
1.3.5.2 Joukkokirje ja Lehdet	9
1.3.6 Erän määrittely	9
1.3.7 Käsittelyvaihtoehtojen määrittely	10
1.3.8 Nopeutukset, Postiinjättö- ja jakelupäivän ja Postiinjättöpaikan muutokset	10
1.3.9 Säilytysaika	11
1.3.10 Enimmäiskorvaukset	11
1.3.11 Lähetysten sisältöä koskevia rajoituksia	11
<b>2 Kotimaan palvelut – Maksutavat</b>	<b>11</b>
<b>2.1 Laskutus lähetyslistalla (Port Payé/PP/Postimaksu maksettu)</b>	<b>12</b>
2.1.1 Palvelulupaus	12
2.1.2 Lisäpalvelut	12
2.1.3 Rajoitukset	12
2.1.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	12
<b>2.2 Postimaksukone (PMK)</b>	<b>12</b>
2.2.1 Palvelulupaus	12
2.2.2 Lisäpalvelut	12
2.2.3 Rajoitukset	12
2.2.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	13
<b>2.3 Hinnoittelupalvelu</b>	<b>13</b>
2.3.1 Palvelulupaus	13
2.3.2 Lisäpalvelut	13
2.3.3 Rajoitukset	13
2.3.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	13
<b>2.4 Postikuori (Pre-Paid kuori)</b>	<b>14</b>
2.4.1 Lisäpalvelut	14
2.4.2 Rajoitukset	14
2.4.3 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	14
<b>3 Kotimaan palvelut - Kirje</b>	<b>15</b>
<b>3.1 Priority-kirje</b>	<b>15</b>
3.1.1 Palvelulupaus	15
3.1.2 Lisäpalvelut	15
3.1.3 Rajoitukset	15
3.1.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	15
<b>3.2 Economy-kirje</b>	<b>16</b>
3.2.1 Palvelulupaus	16

3.2.2	Lisäpalvelut	3
3.2.3	Rajoitukset	16
3.2.4	Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	17
<b>3.3</b>	<b>Vastauspalvelut</b>	<b>17</b>
<b>Postimaksutapa: sopimusperusteinen laskutus</b>		<b>17</b>
3.3.1	Vastauslähetys	17
3.3.1.1	Palvelulupaus	17
3.3.1.2	Lisäpalvelut	17
3.3.1.3	Rajoitukset	18
3.3.2	Volyymivastaus	18
3.3.3	Asiakaspalautuslähetys	18
3.3.3.1	Palvelulupaus	18
3.3.3.2	Lisäpalvelut	18
3.3.3.3	Rajoitukset	19
3.3.3.4	Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	19
<b>3.4</b>	<b>Hinnoittelupalvelukirje</b>	<b>19</b>
3.4.1	Palvelulupaus	19
3.4.2	Lisäpalvelut	19
3.4.3	Rajoitukset	19
3.4.4	Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	19
<b>3.5</b>	<b>Postiennakko</b>	<b>19</b>
3.5.1	Palvelulupaus	20
3.5.2	Lisäpalvelut	20
3.5.3	Rajoitukset	20
3.5.4	Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	20
<b>3.6</b>	<b>Maksikoko</b>	<b>20</b>
3.6.1	Palvelulupaus	20
3.6.2	Lisäpalvelut	20
3.6.3	Rajoitukset	20
3.6.4	Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	20
<b>3.7</b>	<b>Pika</b>	<b>20</b>
3.7.1	Palvelulupaus	20
3.7.2	Lisäpalvelut	21
3.7.2.1	Lauantajakelu	21
3.7.3	Rajoitukset	21
3.7.4	Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	21
<b>3.8</b>	<b>Kirjaaminen</b>	<b>21</b>
3.8.1	Palvelulupaus	21
3.8.2	Lisäpalvelut	21
3.8.3	Rajoitukset	21
3.8.4	Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	21
<b>3.9</b>	<b>Saantitodistus</b>	<b>21</b>
3.9.1	Palvelulupaus	22
3.9.2	Lisäpalvelut	22
3.9.3	Rajoitukset	22
3.9.4	Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	22
<b>3.10</b>	<b>Postivakuuttaminen</b>	<b>22</b>
3.10.1	Palvelulupaus	22
3.10.2	Lisäpalvelut	22
3.10.3	Rajoitukset	22
3.10.4	Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	23
<b>3.11</b>	<b>Sisäisen postin salkku</b>	<b>23</b>
3.11.1	Palvelulupaus	23
3.11.2	Lisäpalvelut	23
3.11.3	Rajoitukset	23
3.11.4	Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	23

	4
<b>3.12 Lokeropalvelut</b>	<b>23</b>
3.12.1 Postilokero	23
3.12.2 Koontilokero	23
<b>3.13 Itella ID Verification</b>	<b>24</b>
<b>4 Kotimaan palvelut - Suoramarkkinointi</b>	<b>24</b>
<b>4.1 Joukkokirje</b>	<b>24</b>
4.1.1 Palvelulupaus	24
4.1.2 Lisäpalvelut	25
4.1.3 Rajoitukset	25
4.1.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	25
<b>4.2 Joukkokirje, hinnoittelupalvelu</b>	<b>25</b>
4.2.1 Palvelulupaus	25
4.2.2 Lisäpalvelut	25
4.2.3 Rajoitukset	25
4.2.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	26
<b>4.3 Kotisuora (osoitteeton)</b>	<b>26</b>
4.3.1 Palvelulupaus	26
4.3.2 Lisäpalvelut	27
4.3.3 Rajoitukset	27
4.3.3.1 Jakelun peruuntuminen	27
4.3.3.2 Jakelun muutokset	27
4.3.3.3 Nopeutus	27
4.3.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	27
<b>5 Kotimaan palvelut – Lehdet</b>	<b>28</b>
<b>5.1 Press M</b>	<b>28</b>
5.1.1 Palvelulupaus	28
5.1.2 Lisäpalvelut	28
5.1.3 Rajoitukset	28
5.1.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	28
<b>5.2 Press X</b>	<b>28</b>
5.2.1 Palvelulupaus	28
5.2.2 Lisäpalvelut	29
5.2.3 Rajoitukset	29
5.2.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	29
<b>5.3 Sanomalehti (Newspaper)</b>	<b>29</b>
5.3.1 Palvelulupaus	30
5.3.2 Lisäpalvelut	30
5.3.3 Rajoitukset	30
5.3.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	30
<b>5.4 Ilmaislehti (osoitteeton)</b>	<b>30</b>
5.4.1 Palvelulupaus	31
5.4.2 Lisäpalvelut	31
5.4.3 Rajoitukset	31
5.4.3.1 Jakelun peruuntuminen	31
5.4.3.2 Jakelun muutokset	31
5.4.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	32
<b>5.5 Telinejakelu</b>	<b>32</b>
5.5.1 Palvelulupaus	32
5.5.2 Lisäpalvelut	32
<b>6 Kansainväliset sopimuspalvelut</b>	<b>32</b>
<b>6.1 Soveltavat ehdot</b>	<b>32</b>
<b>6.2 SDR</b>	<b>32</b>
<b>6.3 Maakohtaiset ehdot ja rajoitukset</b>	<b>32</b>

	5
<b>6.4 Jälleenpostitus ('re mailing*)</b>	<b>33</b>
<b>6.5 Postilähetysten tullaus</b>	<b>33</b>
<b>6.6 Mitat ja koko</b>	<b>33</b>
<b>6.7 Sisältö ja ulkoasu</b>	<b>33</b>
<b>6.8 Lähetysten jättö Itellan kuljetettavaksi</b>	<b>34</b>
<b>6.9 Osoittaminen ja kuljetusasiakirjat</b>	<b>34</b>
<b>6.10 Hinnoitteluperusteet</b>	<b>34</b>
<b>6.11 Kuljetusaika-arviot</b>	<b>34</b>
<b>6.12 Perillesaamattomien lähetysten käsittely</b>	<b>34</b>
<b>6.13 Priority-kirje</b>	<b>35</b>
6.13.1 Palvelulupaus	35
6.13.2 Lisäpalvelut	35
6.13.3 Rajoitukset	35
6.13.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	35
<b>6.14 Economy -kirje</b>	<b>35</b>
6.14.1 Palvelulupaus	35
6.14.2 Lisäpalvelut	35
6.14.3 Rajoitukset	35
6.14.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	35
<b>6.15 Lisäpalvelut</b>	<b>35</b>
6.15.1 Maksikoko	35
6.15.2 Kirjaaminen	36
<b><i>Kansainvälisellä Kirjatulla kirjeellä saa olla vain yksi merkitty vastaanottaja.</i></b>	<b>36</b>
6.15.3 Postivakuuttaminen	36
6.15.4 Saantitodistus	37
6.15.5 Postiennakko	37
<b>6.16 Express-Pikakirje</b>	<b>37</b>
6.16.1 Palvelulupaus	37
6.16.2 Lisäpalvelut	37
6.16.3 Rajoitukset	37
6.16.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	37
<b>6.17 Kansainvälinen vastauslähetys</b>	<b>38</b>
6.17.1 Palvelulupaus	38
6.17.2 Lisäpalvelut	38
6.17.3 Rajoitukset	38
6.17.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	38
<b>6.18 IDM (International Direct Mail)</b>	<b>38</b>
<b>6.19 Lehtijulkaisujen lähettäminen ulkomaille</b>	<b>38</b>
6.19.1 Palvelulupaus	38
6.19.2 Lisäpalvelut	38
6.19.3 Rajoitukset	39
6.19.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet	39
<b>6.20 Consignment</b>	<b>39</b>
<b>6.21 Enimmäiskorvaukset</b>	<b>39</b>
<b>7 Itellan kuljetusyksiköiden käyttö</b>	<b>39</b>
<b>8 Itella Posti Oy:n asiakaspalvelunumerot</b>	<b>40</b>

## Viestinvälityksen sopimuspalvelujen tuote-ehdot

Näitä tuote-ehtoja noudatetaan Itella Posti Oy:n (jäljempänä Itella) Viestinvälityksen sopimuspalveluissa 1.1..2012 lukien.

Näissä tuote-ehdoissa on määritelty Itella Viestinvälityksen sopimuspalveluiden yleiset ja palvelukohtaiset ehdot ja ominaisuudet sekä käytettävät maksumerkinnät. Lisäksi palveluissa noudatetaan Asiakkaan ja Itellan välistä asiakas- ja tuotesopimusta, postilakia tai tiekuljetussopimuslakia sekä kulloinkin voimassaolevia Itellan yleisiä sopimusehtoja yritysasiakkaille (Itellan yleiset sopimusehdot).

Itella pidättää oikeuden tuote-ehtojen ja palvelujen muutoksiin. Muutoksista ilmoitetaan asiakkaalle Itellan yleisten sopimusehtojen mukaisesti.

### 1 Yleistä

#### 1.1 Termistö

**Erällä** tarkoitetaan samaan lähetyserään kuuluvia lähetyksiä. Tarkemmat tiedot erän määrittelystä ovat tämän tuote-ehdon kohdassa 1.3.6.

**Ennakkotieto** on postitettavasta erästä etukäteen annettu tieto, jonka avulla kohdistetaan postinkäsittelyn ja -jakelun resursseja sekä varmistetaan että sovittu jakelun palvelutaso toteutuu.

**Ennakkotilauksella** tarkoitetaan, että tilauksen tiedot annetaan sovitun mukaisesti vähintään 7 viikkoa ennen ensimmäistä postitusta sähköisellä lähetyslistalla. Ennakkotilauksen tekemisestä sovitaa asiakkaan kanssa tai se voi kuulua tuotteen perusominaisuuksiin.

**Postinumerojakaumatiedot (aluejakaumatiedot)** kertovat postitusten maantieteellisen jakauman. Tietoja käytetään resurssien varaukseen, postituksen suunnitteluun ja hinnoitteluun. Jakaumatietojen käsittelyssä on huomioitu tietoturva ja tietojen luottamuksellisuus.

**Ilmestymispäivätieto** on asiakkaan määrämuodossa antama lehden ilmestymispäivätieto.

#### 1.2 Postitus

##### 1.2.1 Lähetyslista

Asiakas ilmoittaa lähetyserän tiedot Itellalle lähetyslistalla. Asiakas vastaa siitä, että lähetyslistan merkinnät ovat oikeat. Mikäli lähetyslistalle merkitty lähetyksen ei täytä kyseisen tuotteen ehtoja, voi Itella muuttaa lähetyksen lähinnä kyseistä tuotetta vastaavaksi.

##### 1.2.2 Ennakkotilaus ja esityö

Ennakkotilauksesta sovitaa asiakkaan kanssa aina tuotekohtaisesti etukäteen. Ennakkotilauksen tietosisältöjen toteumia seurataan jälkikäteen. Mikäli toteumat poikkeavat sovitusta ennakkotilauksesta, on Itellalla oikeus peruttaa annettu ennakkotietoalennus.

Asiakas ilmoittaa Itellalle lähetyslistan ([www.itella.fi/extranet](http://www.itella.fi/extranet)) välityksellä ennakoitusta (tai ennakoimattomasta) voi antaa ennakkotiedon alle 7 viikkoa ennen postitusta) lähetyserästä ennakkotilauksensa tuotteesta, kappalemäärästä, lähetyksen yksikköpainosta tai erän kokonaispainosta, postituspäivästä sekä postiinjättöajasta ja -paikasta vähintään seitsemän (7) viikkoa ennen postitusta. Asiakkaan ja Itellan välisessä tuotantoliitteessä tarkennetaan edellisten lisäksi toimintatapa lähetyserän esikäsittelystä sekä asiakkaan kanssa sovitusta esityöstä. Jos asiakas on tehnyt Itellan kanssa tuotantoliitteen, Itellan järjestelmä tuottaa erikseen sovittaessa tuotantoliitteen tiedoista ennakkotilaukset sähköisille lähetyslistoille ([www.itella.fi/extranet](http://www.itella.fi/extranet)).

Lähetyslistojen tietoja tulee asiakkaan ylläpitää ja päivittää tietojen tarkentuessa, siten että lähetyslistojen tiedot on päivitetty Itellan extranetiin vähintään yhtä viikkoa ennen postitusta. Tietojen päivitykset eivät aiheuta vaikutuksia palvelutasoon, edellyttäen että päivitykset on tehty siten kuin edellä on mainittu.

Asiakas ja Itella päivittävät tuotantoliitteen vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa esimerkiksi tietojen muuttuessa. Asiakas on vastuussa tuotantoliitteen tietojen oikeellisuudesta. Asiakas on velvollinen toimittamaan tuotantoliitteessä postituksista sovitut tiedot tulostus- ja/tai

postitustalolle. Itella voi myös toimittaa asiakkaan valtuuttamana tuotantoliitteen tulostus- ja/postitustalolle.

Ennakkotilauksen sekä tuotantoliitteen toteutumista seurataan tuote-, kappalemäärä- (+/- 10 %), lähetysten yksikköpaino- (+/-25 %), postituspäivä-, postiinjättoaika- ja postiinjättopaikkatasolla sekä sovittua esityön tasoa

Mikäli sovittu esityötaso tai lähetyksestä annettu ennakkotieto ei toteudu, Itella ei voi taata tuotteen mukaista palvelutasoa.

Itellalla on oikeus veloittaa toteutuneen palvelutason mukaiset lisäkustannukset.

Mahdollisista muutoksista sovitaan erikseen Itellan kanssa.

### 1.2.3 Lähetysten jätö Itellan kuljetettavaksi

Lähetykset jätetään Postin myymälään tai myyntipisteeseen siellä ilmoitettuun aikaan mennessä. Lähetykset voidaan jättää myös Itellan lajittelukeskukseen sopimuksessa ilmoitettuun viimeiseen jättoaikaan mennessä. Eriksien sovittavissa kuljetuspalveluissa; Itellan noutopalvelukuljetussopimuksessa tai Painotuotekuljetussopimuksessa sovittuun nouto-aikaan mennessä, jos ei ole toisin sovittu, viimeinen postiinjättoaika on klo 17.00.

Suurten lähetyserien toimittamisesta (postiinjättopäivät ja postiinjättopaikat) on sovittava aina erikseen Asiakkaan ja Itellan yhteyshenkilöiden kesken hyvissä ajoin ennen postitusta.

Suuria lähetyseriä ei voi jättää Itellan myymälöihin, vaan ne on toimitettava Asiakkaan ja Itellan yhteyshenkilöiden kesken erikseen sopimaan postiinjättopaikkaan.

Lähetyslistalla ilmoitettavia tai työtilauksella tilattavia lähetystyyppejä ei voi jättää kirjelaatikkoon Itellan kuljetettaviksi.

Lähetykset tulee laatikoida yleisen postitusohjeen mukaisesti ja siten, että lisäpalvelulliset kirjelähetykset (Kirjattu kirje, Saantitodistuskirje, Postivakuutettu lähetys ja Postiennakkokirje) sekä Pikakirjeet ja Maksikirjeet ovat erillään muista kirjelähetyksistä tai kirjelähetyseryistä joko päällimmäisinä laatikossa tai muuten helposti havaittavissa.

Mikäli lähetystyyppejä ei toimiteta Itellalle sopimuksen, tuote-ehdojen tai Itellan yleisten sopimusehtojen mukaisesti, Itella pidättää oikeuden siirtää tuotantoajankohtaa eikä sovitun palvelutason toteutumista voida taata. Itella pidättää oikeuden laskuttaa aiheutuneet lisäkustannukset asiakkaalta.

### 1.2.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet

Lähetysten päällykseen ja mahdolliseen osoitekorttiin merkitään lähettäjän ja vastaanottajan postiosoitteetiedot. Lähetys- ja maksumerkintätunnus on tuotekohtainen. Katso merkintä ao. kohdasta. Lisäpalvelun sisältävissä lähetyksissä tulee lähetyksessä käyttää ja varustaa Itellan hyväksymä, yksilöllinen lähetys- ja maksutunnus, osoitekortti tai viivakoodillinen Exprès-tarra. Lisäpalveluissa käytettävistä osoitekorteista, tarroista ja muista tunnuksista mainitaan näissä ehdoissa kunkin tuotteen kohdalla.

Erilaisia lähetys- ja maksumerkintöjä ei saa olla yhtä aikaa lähetysten päällä.

#### 1.2.4.1 Osoitemerkinnät

Vastaanottajan katuosoite, postitoimipaikka sekä eri kulkunopeuden lähetys- ja maksumerkintä tekstinä suositellaan käytettävän vähintään 12 pisteen kirjasinkokoa (fonttia). Postinumeroissa suositellaan käytettäväksi vähintään 16 pisteen kirjasinkokoa (fonttia).

### 1.2.5 Kuljetusasiakirjat

Kirjelähetyksissä on käytettävä tuotteen mukaisia Itellan hyväksymiä osoitekortteja tai tunnustarroja ja merkintöjä.

Ahvenanmaan maakuntaan osoitettuihin tavaraa sisältäviin lähetystyyppeihin tulee liittää mukaan Tullin edellyttämät asiakirjat. Tullin veroraja-asiaakaan (lähettäjä tai vastaanottaja) tulee merkitä

osoitetietojen yhteyteen sana "TULLI" ja Tullin antama verorajanumero. Vastaavat merkinnät tehdään myös Tullin vaatimaan asiakirjaan. Mikäli lähettäjä/vastaanottaja ei ole Tullin veroraja-asiakas, arvonlisävero peritään luovutuksen yhteydessä vastaanottajalta. Kaupallista tavaraa lähetettäessä lähetysten päällykseen tulee kiinnittää Tullia varten asiakirja, josta selviää tavarantoimittajan arvo. Yksityshenkilöiden välisessä liikenteessä tavarantoimittajan arvo voidaan ilmoittaa osoitekortin "lisätietoja"-kohdassa tai erillisellä tulliluettelolla tai -lipukkeella.

Asiakas on vastuussa kuljetusasiakirjaan ja Tullin edellyttämiin asiakirjoihin merkityistä tiedoista.

#### 1.2.6 Postitusohje ja oppaat

Postitusohjeessa sekä Itella Posti Oy:n oppaissa määritellään palvelun tai tuotteen esityö. Postitusohjeen ja oppaan mukainen toiminta on edellytys palvelun tai tuotteen palvelulupauksen toteutumiselle sekä laskutuksen oikeellisuuteen.

### 1.3 Määrittelyt

#### 1.3.1 Koko- ja painorajat

Tuotteiden vähimmäis- ja enimmäiskoot sekä enimmäispainot löytyvät Itellan Yrityshinnastosta.

Hinnat ja maksaminen, maksutavat sekä mitat ja paino koskevat kaikkia näissä tuote-ehdoissa mainittuja palveluja, mikäli palvelun kohdalla ei toisin mainita.

Mikäli lähetyslistalle merkitty lähetys ei täytä tuotteen ehtoja, voi Itella muuttaa lähetysten lähinnä kyseistä tuotetta vastaavaksi.

#### 1.3.2 Yritykselle tai yhteisölle osoitetun kuitattavan kirjelähetysten luovutus

Kirjattu (ml. Saantitodistus) tai postivakuutettu kirjelähetys luovutetaan vastaanottajalle tai tämän valtuuttamalle kuitista vastaan. Jos lähetysten vastaanottajaksi on merkitty yritys tai yhteisö (nimi on osoitteessa ensimmäisellä rivillä), luovutetaan lähetys henkilölle, jolla on vastaanottajan nimenkirjoitusoikeus tai hänen valtuuttamalleen. Yritykset tai yhteisöt vastaavat itse siitä, ketkä ovat oikeutetut kuitaamaan lähetykset ja että niiden puolesta toimivat vain siihen oikeutetut henkilöt.

Mikäli lähetysten vastaanottajaksi on merkitty henkilö ja osoitetiedoksi yritys tai yhteisö (henkilön nimi ensimmäisellä osoiterivillä, yrityksen/yhteisön toisella), lähetystä ei voida luovuttaa muulle henkilölle ilman vastaanottajaksi merkityn henkilön Itellalle antamaa valtakirjaa.

#### **Esimerkkejä kenelle yritykselle tai yhteisölle osoitettu lähetys luovutetaan:**

Erkki Esimerkki  
Oy Firma Ab

- Erkki Esimerkki on vastaanottaja, Oy Firma Ab:n edustaja voi kuitata vain Erkin valtuuttamana.

Erkki Esimerkki/Oy Firma Ab  
tai

Oy Firma A/Erkki Esimerkki

- Lähetysten noutajalla tulee olla yrityksen ja Erkki Esimerkin valtakirja. Jos Erkki itse noutaa lähetysten, hän tarvitsee yrityksen valtakirjan.

Oy Firma Ab

Erkki Esimerkki

- Oy Firma Ab:n edustaja voi kuitata lähetysten. Nimi "Erkki Esimerkki" on tarkenne ja "Oy Firma Ab" on varsinainen vastaanottaja.

#### 1.3.3 Hinnoitteluperusteet

Kuhunkin tuotteeseen/palveluun sovelletaan tuotekohtaisesti määriteltyjä, joita ovat

- lähetysten koko
- lähetysten paino
- lähetysten kulkunopeus

- lähetysten käsittelyvaihtoehdot
- lähetyserän eräkkö
- alueellinen jakauma
- postinumerotasoinen peitto
- ilmestymistiheys/toistuvuus
- ennakkotieto
- telineiden lukumäärä
- osoiteselvityksen taso
- käytettävä lisäpalvelu

Postimaksu määräytyy Itellan kulloinkin voimassa olevan Yrityshinnaston mukaisesti, mikäli muuta ei ole erikseen sovittu.

#### 1.3.4 Osoitteellisten lähetysten jakaminen

Itella jakaa kaikki näissä tuote-ehdoissa kuvatut osoitteelliset lähetykset tai niiden saapumisilmoitukset ensisijaisesti lähetykseen merkittyn osoitteeseen

#### 1.3.5 Osoiteselvitys ja edelleen lähettäminen

Mikäli Itella ei pysty jakamaan lähetystä lähetyksessä olevan postiosoitteen perusteella, tehdään osoitteellisille kirjelähetyksille (ei Joukkokirjeelle) postilain mukainen osoiteselvitys.

Osoiteselvityksellä tarkoitetaan postilaissa säädettyä velvollisuutta selvittää vastaanottajan oikea osoite, jos lähetykseen merkitty osoite on puutteellinen tai virheellinen tai vanhentunut.

Postinsaaja voi myös tehdä sopimuksen postin vastaanoton järjestelyistä Itellan kanssa, jolloin sopimuksessa mainittuun osoitteeseen osoitetut lähetykset lähetetään edelleen postinsaajan ohjeistuksen mukaisesti.

##### 1.3.5.1 Priority- ja Economy-kirjeet sekä asiakaspalautuslähetykset?

Lähetykselle tehdään osoiteselvitys. Perillesaamaton lähetykset, jota ei Itellasta riippumattomista syistä ole voitu toimittaa oikealle vastaanottajalle, palautetaan lähettäjälle.

Mikäli lähettäjä ei voida todeta Itellan toimesta, lähetykset toimitetaan Viestintävirastolle käsiteltäväksi.

##### 1.3.5.2 Joukkokirje ja Lehdet

Lähetysten ei tehdä osoiteselvitystä eikä perillesaamatonta lähetystä palauteta lähettäjälle, vaan se hävitetään, jollei lähettäjän ja Itellan kesken ole muuta sovittu (Tiedotuspalvelu).

Lähetys voidaan kuitenkin edelleenlähettää vastaanottajan kanssa tehdyn sopimuksen perusteella.

Lähetysten ei tehdä postilain henkilökohtaisille lähetyksille edellyttämää osoiteselvitystä, jonka vuoksi lähetyksessä ja/tai sen liitteenä ei saa olla kirjesalaisuuden suojaamia henkilökohtaisia tai sellaisiksi katsottavia viestejä tai asiakirjoja (laskuja, sitoumuksia, maksuvälineitä, jäsenkortteja tms.).

#### 1.3.6 Erän määrittäminen

Lähetysten kuuluvat samaan lähetyserään, kun alla luetellut ehdot täyttyvät:

- samalla lähetyksellä ilmoitettu
- sama lähettäjä ja sama tilausasiakasnumero
- sama tuote ja sama käsittelyvaihtoehto
- sama tuote ja sama lisäpalvelu
- samana päivänä ja sovittuna jättoaikana jätetty (suurerät sovitaan erikseen)
- samaan paikkaan jätetty (suurerät sovitaan erikseen)
- kirje- ja markkinointilähetysten postituserän jakaantuessa useampaan osapostitukseen (useampi postinumeroväli 00–99), laskutetaan kukin osapostitus omana eränään

- Itella Newspaper -tuotteessa samaan lähetyserään voi kuulua ainoastaan samalla lehtiasiakasnumerolla ja samalla lehtinumerolla postitetut lähetykset, jotka täyttävät muut edellä mainitut ehdot. vähimmäiskoko on mainittu kunkin tuotteen kohdalla erikseen.

Lehden yksittäiset rinnakkaisnumerot ja B-numerot sekä lehden yhden numeron pääerästä erikseen postitettavat lehdet muodostavat omat eräkokonsa.

### 1.3.7 Käsittelyvaihtoehtojen määrittäminen

Asiakas valitsee lähetyserälleen haluamansa käsittelyvaihtoehdon.

Lähetykset, jotka eivät täytä konelajiteltavan lähetyksen määrittämiä tai joita ei ole lajiteltu eikä kimputettu erälajitelmääritysten mukaisesti, käsitellään ja hinnoitellaan käsinlajiteltavina lähetyksinä (ks. jäljempänä).

Tuotteesta riippuen käsittelyvaihtoehdot ovat:

#### **Konelajiteltava** (ei mahdollinen Lehdille)

Lähetysten on sovellettava lajiteltaviksi kirjelijittelukoneilla Itellan ohjeiden mukaisesti. Lähetys voi olla suljettu kirjekuori tai kortti.

Tarkemmat ohjeet Itellan Konelajiteltavien kirjelijittelysten suunnitteluoppaassa.

Lähetykset postitetaan laatikoituina, isot ja pienet lähetykset erikseen sekä osoitepuolet samansuuntaisesti.

Asiakkaan käyttämällä paino-, postitus- tai tulostustalolla on myös oikeus lajitella lähetyserä ja sen osoiteaineisto Itella Lajittelupalvelulla.

#### **Erälajiteltu**

Lähetykset jätetään Itellan ohjeiden mukaisesti lajiteltuina nousevan postinumerojärjestykseen ja kimputettuina postinumero-, jakelutoimipaikka-, postinumeroalue tai lajittelukeskuskimppuihin.

Tarkemmat ohjeet ovat Itellan Erälajiteltujen postilähetysten osoite-, kimputus- ja yksiköintioppaassa.

Asiakkaan käyttämällä paino-, postitus- tai tulostustalolla on myös oikeus lajitella lähetyserä ja sen osoiteaineisto Itella Lajittelupalvelulla.

Mikäli erälajiteltuja lähetyksiä on alle 100 kappaletta, käsitellään ja hinnoitellaan ne käsinlajiteltavina.

#### **Käsinlajiteltava**

Lähetykset, jotka sisältävät henkilökohtaista viestintää tai henkilökohtaista tietoa ja niihin on lisätty jokin kirjeen lisäpalvelu, käsitellään käsinlajiteltavina lähetyksinä.

Lähetystä ei tarvitse esikäsitellä eikä lähetyksen tarvitse täyttää konelajiteltavan lähetyksen ehtoja. Tämä mahdollistaa mm. persoonallisen vastaanottajan osoitteen käsittelyn käsinkirjoitettuna.

Lähetykset postitetaan laatikoituina osoitepuolet samansuuntaisina ja konelajiteltavat sekä lisäpalvelun sisältävät lähetykset aina erikseen. Lisäksi isot ja pienet lähetykset postitetaan erikseen.

### 1.3.8 Nopeudet, Postiinjätto- ja jakelupäivän ja Postiinjättopaikan muutokset

Ennakkoon tilatut Lehti – palvelut

02 –kulkunopeuden lehdille sovitun kulkunopeuden voi muuttaa numerokohtaisesti vain 01 – kulkunopeudeksi.

Tuotantoliitteellä sovitun postiinjätto- ja jakelupäivän sekä postiinjättopaikan voi muuttaa lehtinumerokohtaisesti. Muutos on maksuton, kun se tehdään kulkunopeuden-, postiinjätto- ja

jakelupäivän osalta viimeistään viikkoa ennen ja postiinjättöpaikan osalta seitsemän viikkoa ennen Itellalle ennakkoon ilmoitettua postiinjättöpäivää. Tämän jälkeen nopeutuksesta sopimisajankohta vaikuttaa muutosmaksun suuruuteen. Maksu on alhaisempi vähintään vuorokautta ennen Itellalle ennakkoon ilmoitettua postiinjättöpäivää tehdystä sopimisesta, kuin viimeisen vuorokauden aikana Itellalle ennakkoon ilmoitettuna postiinjättöpäivänä klo 12:00 mennessä tehdystä sopimisesta. (ks. hinnat Yrityshinnastosta).

Mikäli muutos tehdään Itellalle ennakkoon ilmoitettuna postiinjättöpäivänä klo 12:00 jälkeen tai muutoksesta ei ole sovittu Itellan kanssa, Itella ei voi taata tuotteen mukaista palvelutasoa.

### 1.3.9 Säilytysaika

Kirjelähetyksiä, joita ei ole voitu luovuttaa vastaanottajalle, säilytetään toimipaikassa saapumisviikon lisäksi kaksi (2) täyttä kalenteriviikkoa, minkä jälkeen lähetys palautetaan lähettäjälle. Saapumisilmoituksessa kerrotaan, missä ajassa lähetys on noudettava toimipaikasta.

Edelleen lähettäminen toimipaikasta toiseen ei jatka yhteenlaskettua säilytysaikaa eri toimipaikoissa.

### 1.3.10 Enimmäiskorvaukset

Itella Posti Oy:n yleisissä sopimusehdoissa on määritelty Vahingonkorvaamisessa noudatettavat periaatteet.

#### **Vahingoittuminen tai katoaminen**

- 50 euroa Priority- ja Economy-kirjeestä sekä Hinnoittelupalvelu-kirjeestä ja niihin liitetystä maksikoko -lisäpalvelusta;
- enintään vakuutusarvo ja korkeintaan sisällön arvo postivakuuttamisesta
- 340 euroa kirjaamisesta ja saantitodistuksesta

#### **Viivästyminen**

- 50 euroa Priority- ja Economy-kirjeestä sekä Hinnoittelupalvelu-kirjeestä ja niihin liitetystä maksikoko -lisäpalvelusta;
- 85 euroa kirjaamisesta ja saantitodistuksesta
- 150 euroa postivakuuttamisesta

Lähetysten näytetty viivästyminen korvataan, jos

- Priority-kirjeeseen liitetyn pika-lisäpalvelun perille toimittaminen on viivästynyt luvatusa toimitusajasta
- muun lähetysten perille toimittaminen on viivästynyt siitä, mitä näissä tuote-ehtoissa on kunkin tuotteen palvelutasosta sanottu.
- Korvaus edellyttää, että viivästyksestä on syntynyt korvattava vahinko.

Viivästyksessä korvaamisen edellytyksenä on riittävän näytön esittäminen lähetysten postitus- ja jakeluaajoista. Lähtökohtaisesti ei-seurattavien lähetysten kulkua postiverkossa tai luovutusta vastaanottajalle ei voida todentaa jälkikäteen. Paremmen turvan saamiseksi tulee käyttää seurattavia lähetysmuotoja.

- Lähetysten sisällölle viivästyksistä aiheutuneet esinevahingot korvataan, kuten edellä on vahingoittumisesta sanottu

### 1.3.11 Lähetysten sisältöä koskevia rajoituksia

Rahaa, arvopapereita tai muuta arvokasta ei saa lähettää muuten kuin postivakuutettuna lähetystenä. Lähetystenä tai lähetysseriä, jotka sisältävät huomattavia määriä rahaa, arvopapereita tai muuta arvokasta Itella ei vastaanota ja kuljeta lainkaan, edes postivakuutettuna lähetystenä. Tarkemmat määrittelyt Itella Posti Oy:n yleisissä sopimusehdoissa.

## **2 Kotimaan palvelut – Maksutavat**

Sopimusasiakkaan maksutapoina ovat lähetyksien perustuva laskutus, Postimaksukone, hinnoittelupalvelu tai Postikuori. Laskutettavissa lähetyksissä käytetään tuotekohtaisia lähetys- ja maksumerkintöjä.

## 2.1 Laskutus lähetyslistalla (Port Payé/PP/Postimaksu maksettu)

Lähetyslistaan perustuva laskutus on tarkoitettu suurien kirje-, suoramarkkinointi- sekä lehtilähetyserien lähettämiseen ja lähetystietojen välittämiseen. Palvelun käyttöönotto edellyttää tietoliikenneyhteyden sekä Asiakassopimusta Asiakkaan ja Itellan välillä.

Lähetyslista täytetään ja lähetetään Itellan extranetissä, jonka takia lähetyslistan käyttö edellyttää extranet -palvelun käyttöönottoa. Lähetyslistan tiedoista tulee tulostaa Lähete lähetysjärjestelmän yhteyteen, joka liitetään kuljetusyksikköön.

### 2.1.1 Palvelulupaus

Laskutettavissa tuotteissa laskutustieto kerätään lähetyslistalla. Lähetyslistan tiedot lähetetään vastaanottotarkastuksen jälkeen laskutukseen. Lähetysten hinnoittelu ja laskutus tapahtuu lähetyslistan tietojen perusteella. Postimaksu määräytyy kulloinkin voimassa olevan Yrityshinnaston mukaan, mikäli ei muuta erikseen sovittu. Asiakasta laskutetaan asiakkaan laskutusrytmin mukaan.

### 2.1.2 Lisäpalvelut

Paperisen lähetyslistan käyttö on sähköisen lähetyslistan varajärjestelmä (maksuton), muuten käytettynä sen käytöstä peritään Yrityshinnastossa määritelty maksu.

### 2.1.3 Rajoitukset

Asiakas vastaa siitä, että lähetyslistaan kuuluvien tietojen täyttämistä sekä, että merkinnät ovat oikeat. Mikäli lähetyslistalle merkitty lähetys ei täytä ko. tuotteen ehtoja (esim. paino, mitat), Itella muuttaa tuotteen lähetysjärjestelmää vastaavaksi ilman erillissopimusta ja korjaa lähetyslistan tiedot lähetysjärjestelmää vastaaviksi.

Lähetyslistatietojen lähettäminen muulla tavalla sähköisenä tiedostosiirtona sovitaan tuotesopimuksessa. Tiedostonsiirtoa koskevat ehdot ja määrittelyt ilmoitetaan tuotesopimuksen liitteessä.

### 2.1.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet

Laskutettavissa lähetyksissä käytetään tuotekohtaisia lähetys- ja maksumerkintöjä.

## 2.2 Postimaksukone (PMK)

Postimaksukone on pre-paid maksutapa, jossa asiakas maksaa postimaksut ennakoon Itellan tilille. Maksuarvon suurin summa vähennetään asiakkaan ennakkomaksutililtä.

### 2.2.1 Palvelulupaus

Postimaksukoneella voi maksaa kirje ja pakettilähetysjäseniä.

Postimaksukonepalvelu edellyttää voimassa olevan asiakassopimuksen. Osoiteraporttiin tulostuu postimaksukonepalvelun osalta laitenumero, poikkeuslatauslimiitti, sijaintiosoite, laskutusosoite ja tapahtumien erittelyosoite.

Postimaksukoneen toimittaja tai asiakas ilmoittaa sähköisellä lomakkeella (Itella Extranet/webPMK) Itellalle postimaksukoneen hankinnasta.

### 2.2.2 Lisäpalvelut

Tuoteseuranta ja webPMK palvelut

### 2.2.3 Rajoitukset

Tuoteseurantasopimus edellyttää aina voimassa olevan hintamuistin käyttöä.

#### 2.2.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet

Postimaksukoneella leimataan päivämäärän ja maksuarvon osoittavia frankeerausleimoja, joko suoraan lähetyksen päälle tai erillisille tarralipukkeille. Lisäksi käytetään lisäpalveluun liittyviä osoitekortteja ja viivakoodeja.

### 2.3 Hinnoittelupalvelu

Hinnoittelupalvelussa Itella hinnoittelee ja maksumerkitsee lähetykset palvelumaksua vastaan. Lähetyksien hinnoittelussa ja hinnoittelupalvelun ylläpitämisessä noudatetaan Yrityshinnaston mukaisia hintoja. Asiakas vastaa lähetysten ja osoitekorttien tuottamisesta ja postitusohjeen mukaisesta esityöstä.

Asiakas sitoutuu tekemään palveluun liittyvän esityön postitusohjeen mukaisesti sekä maksamaan lähetysten postimaksut ja palvelumaksun sekä palvelun ylläpitoon liittyvät käyttö- ja infon käyttömaksut.

Työtilaus-lomakkeen Asiakas täyttää pyydetyillä tiedoilla ja liittyy jokaisen lähetyksen tai lähetyserän yhteyteen. Työtilaus on Asiakkaan Itellaan toimitetun lähetyksen tai lähetyserän hinnoitteluun liittyvä hinnoittelutyön tilaus, laskutukseen liittyvä maksusitoumus sekä laskutuksen peruste.

Asiakas jättää lähetyksensä kuljetettavaksi Hinnoittelupalvelupisteeseen Postin myymälään tai myyntipisteeseen tai terminaaliin, lajittelukeskukseen tai postikeskukseen. Erikseen sovittaessa lähetykset voidaan myös noutaa asiakkaalta (Noutojakelu-palvelu).

#### 2.3.1 Palvelulupaus

Lähetysten postimaksut ja hinnoittelupalvelun palvelumaksu laskutetaan jälkikäteen. Hinnoittelupalvelun käyttömaksu ja mahdolliset infon käyttömaksut laskutetaan kerran kuussa jälkikäteen. Perustamismaksu sekä perustamismaksu infosta tai laskutusosoitteesta laskutetaan palvelun käyttöönoton yhteydessä asiakkaan asiakassopimuksen mukaisesti. Laskussa ovat tiedot asiakkaan laskutusjakson aikana Palvelussa postittamien lähetysten yhteismäärästä ja -painosta, postimaksuista, palvelumaksusta, käyttömaksuista sekä mahdolliset perustamismaksut. Laskun liitteenä on asiakkaan kanssa erikseen sovittu Hinnoittelupalvelu-raportti.

#### 2.3.2 Lisäpalvelut

Ei lisäpalveluja.

#### 2.3.3 Rajoitukset

Laboratoriolähetystyöä ei saa lähettää hinnoittelupalvelun kautta.

Lähetysiin liitettävät tai lisäpalvelutuotteiden yksilöidyt osoitekortit sekä työtilauslomake liitetään täytettynä lähetykseen. Lähetykset tulee erotella ja lajitella Itellan Hinnoittelupalvelu postitusohjeen mukaan. Lähetyserän jakautuessa useampaan kuljetuslaatikkoon, laitetaan jokaisen laatikon päällimmäiseksi päivätty ja allekirjoitettu työtilaus-lomake.

Asiakas vastaa lähetysten palauttamisesta ja varastoinnista Itellalle aiheutuneista kuluista.

Postituspalvelutyötä vastaavat toiminnot eivät kuulu Hinnoittelupalveluun, ne tehdään lisätyönä ja niistä veloitetaan erikseen.

Itellalla on oikeus palauttaa lähetykset asiakkaan kustannuksella.

#### 2.3.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet

Palvelun lähetyks- ja maksumerkintätunnus on "Port Payé Finlande", joka tulostetaan lähetyksen päälle. Tunnukseen sisältyy Hinnoittelupalvelupisteen tunnusnumero ja jakeluoperaattori.

- sisältää jakeluoperaattori-tunnuksen ja hinnoittelupisteen 9-alkuinen tunnusnumeron:



## 2.4 Postikuori (Pre-Paid kuori)

Postikuori on valmiiksi maksettu ja lähettäjän tiedoilla varustettu kirjekuori. C/E 4 ja 5 kuorien myyntihintaan sisältyy Priority- tai Economy- kirjeen postimaksu kotimaan liikenteeseen. Palvelulupaus

Priority Postikuoret

Arkipäivinä (ma-pe) Postin myymälään tai myyntipisteeseen siellä ilmoitettuun aikaan mennessä tai Itellan lajittelukeskukseen sopimuksessa ilmoitettuun viimeiseen jättöaikaan mennessä tai Itellan noutopalvelukuljetukselle sovittuun noutoaikaan mennessä jätetyt Postikuoret jaetaan siten, että lähetyksistä vähintään 80 prosenttia on perillä viimeistään jättöpäivää seuraavana arkipäivänä.

Economy Postikuoret

Arkipäivinä (ma - pe) Postin myymälään tai myyntipisteeseen siellä ilmoitettuun aikaan mennessä tai Itellan lajittelukeskukseen sopimuksessa ilmoitettuun viimeiseen jättöaikaan mennessä tai Itellan noutopalvelukuljetukselle sovittuun noutoaikaan mennessä jätetyt Postikuoret on jaettava siten, että lähetyksistä vähintään 95 % on perillä viimeistään jättöpäivästä lukien toisena arkipäivänä ja vähintään 98 % viimeistään kolmantena arkipäivänä.

### 2.4.1 Lisäpalvelut

Priority Postikuoriin voidaan liittää seuraavat lisäpalvelut:

- kirjaaminen
- saantitodistus
- postiennakko
- tiedotuspalvelu (ei 0-taso)

Economy- Postikuoriin voidaan liittää seuraavat lisäpalvelut:

- postiennakko
- tiedotuspalvelu (ei 0-taso)

Lisäpalveluiden maksamiseen käytetään Postikuoren maksumerkinnällä painettuja ao. lisäpalvelun osoitekortteja.

### 2.4.2 Rajoitukset

Tiedotuspalvelun yhteydessä ei voi käyttää kirjaaminen-, saantitodistus- tai postiennakko-lisäpalveluita ellei asiakassopimuksessa ole toisin sovittu.

Tiedotuspalvelun käyttö Postikuoressa edellyttää voimassa olevaa Tiedotuspalvelu-sopimusta.

### 2.4.3 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet

Palvelun maksumerkintä painatetaan kuoren päälle. Maksumerkinnän alapuolelle painetaan tilausasiakasnumero. Lähettäjän tietojen lisäksi kuoreen painetaan paino- ja paksuusrajoitukset. Kaikkiin Postikuoriin painetaan teksti ”Postimaksu maksettu Suomessa”. Maksikokoisiin lähetyksiin painetaan lisäksi sana ”Maksikirje”.

Maksumerkinnät



Postikuoret tilataan Itellan extranetin kautta. Varajärjestelmänä on paperinen tilauslomake. Kuoria on mahdollista tilata vain Itellan kanssa sopimuksen tehneiltä kuorivalmistajilta. Tiedotuspalvelun osalta noudatetaan Tiedotuspalvelun tuote-ehtoja.

### 3 Kotimaan palvelut - Kirje

#### 3.1 Priority-kirje

Henkilökohtaista viestintää tai henkilökohtaista tietoa sisältävät lähetykset on lähetettävä kirjellähetyksinä, ei Joukkokirje- eikä lehtilähetyksinä.

##### 3.1.1 Palvelulupaus

Arkipäivinä (ma-pe) Postin myymälään tai myyntipisteeseen siellä ilmoitettuun aikaan mennessä tai Itellan lajittelukeskukseen sopimuksessa ilmoitettuun viimeiseen jättöaikaan mennessä tai Itellan noutopalvelukuljetukselle sovittuun nouto-aikaan mennessä jätetty Priority-kirje jaetaan siten, että lähetyksistä vähintään 80 prosenttia on perillä viimeistään jättöpäivää seuraavana arkipäivänä.

##### 3.1.2 Lisäpalvelut

Jos Priority -kirjellähetykset eivät sisällä erillistä käsittelyvaihtoehtoa (konelajiteltava tai eräajiteltu), niihin voidaan liittää seuraavat lisäpalvelut:

- pika
- maksikoko
- kirjaaminen
- saantitodistus
- postiennakko
- postivakuuttaminen
- tiedotuspalvelu (ei 0-taso)

Konelajittelukelpoisen lähetyksen tai vakiokirjeen lisäpalvelu

- Tiedotuspalvelu (ei 0-taso)

Eräajitellun lähetyksen lisäpalvelu

- Tiedotuspalvelu (ei 0-taso)

##### 3.1.3 Rajoitukset

Port Payé Finlande – merkinnöillä olevia lähetyksiä ei saa jättää kirjelaatikoon.

Tiedotuspalvelun yhteydessä ei voi käyttää kirjaaminen-, saantitodistus-, postiennakko-, postivakuuttaminen tai pika-lisäpalveluita ellei asiakassopimuksessa ole toisin sovittu.

Tiedotuspalvelun käyttö kuoressa edellyttää voimassa olevaa Tiedotuspalvelu-sopimusta.

##### 3.1.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet

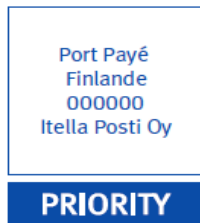
Palvelun lähetyksen ja maksumerkintä – tunnus on "Port Payé Finlande", joka painatetaan tai tulostetaan kuoren päälle. Minimikoko tunnukselle on 20 mm x 20 mm. Tunnukseen sisältyy Asiakkaan tilausasiakasnumero, palvelutasoa kuvaava teksti ja jakeluoperaattori.

Lähetys- ja maksumerkintä voi olla myös ikkunakuorellisen kirjeen tulosteen tai osoitetarran yläreunassa helposti nähtävissä ja luettavissa. Merkintä ei saa estää kirjeen osoitetietojen optista lukua.

”Priority”-teksti ml. jakeluoperaattoritunnus ja tilausasiakasnumero, joko auki kirjoitettuna:

**Priority Port Payé Finlande**  
**000000**  
**Itella Posti Oy**

tai mallin mukaisesti



**Itella Green**

Port Payé Finlande -merkinnän voi myös kirjoittaa lyhenteenä PP Finlande.

Lisäpalvelulliset lähetykset varustetaan palvelun edellyttämällä merkinnöillä tai osoitekortilla.

### 3.2 Economy-kirje

Henkilökohtaista viestintää tai henkilökohtaista tietoa sisältävät lähetykset on lähetettävä kirjelähetyksinä, ei Joukkokirje- eikä lehtilähetyksinä.

#### 3.2.1 Palvelulupaus

Arkipäivinä (ma - pe) Postin myymälään tai myyntipisteeseen siellä ilmoitettuun aikaan mennessä tai Itellan lajittelukeskukseen sopimuksessa ilmoitettuun viimeiseen jättöaikaan mennessä tai Itellan noutopalvelukuljetukselle sovittuun noutoaikaan mennessä jätetty Economy-kirje on jaettava siten, että lähetyksistä vähintään 95 % on perillä viimeistään jättöpäivästä lukien toisena arkipäivänä ja vähintään 98 % viimeistään kolmantena arkipäivänä.

#### 3.2.2 Lisäpalvelut

Jos Economy -kirjelähetykset eivät sisällä erillistä käsittelyvaihtoehtoa (konelajiteltava tai erälajiteltu), niihin voidaan liittää seuraavat lisäpalvelut:

- postiennakko
- maksikoko

Konelajittelukelpoisen tai erälajitellun lähetyksen lisäpalvelu

- Tiedotuspalvelu (ei 0-taso)

#### 3.2.3 Rajoitukset

Port Payé Finlande – merkinnöillä olevia lähetyksiä ei saa jättää kirjelaatikkoon.

Tiedotuspalvelun yhteydessä ei voi käyttää postiennakko-lisäpalveluita ellei asiakassopimuksessa ole toisin sovittu.

Tiedotuspalvelun käyttö kuudessa edellyttää voimassa olevaa Tiedotuspalvelu-sopimusta.

### 3.2.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet

Palvelun lähetyk- ja maksumerkintä – tunnus on "Port Payé Finlande", joka painatetaan tai tulostetaan kuoren päälle. Minimikoko tunnukselle on 20 mm x 20 mm. Tunnukseen sisältyy Asiakkaan tilausasiakasnumero, palvelutasoa kuvaava teksti ja jakeluoperaattori.

Lähetyk- ja maksumerkintä voi olla myös ikkunakuorellisen kirjeen tulosteen tai osoitetarran yläreunassa helposti nähtävissä ja luettavissa. Merkintä ei saa estää kirjeen osoitetietojen optista lukua.

"Economy"-teksti ml. jakeluoperaattoritunnus ja tilausasiakasnumero, joko auki kirjoitettuna:

**Economy Port Payé Finlande**  
**000000**  
**Itella Posti Oy**

tai mallin mukaisesti



**Itella Green**

Port Payé Finlande -merkinnän voi myös kirjoittaa lyhenteenä PP Finlande.

Lisäpalvelulliset lähetykset varustetaan palvelun edellyttämällä merkinnöillä tai osoitekortilla.

## 3.3 Vastauspalvelut

Palvelut ovat käytettävissä vain, mikäli siitä on maininta Asiakkaan ja Itellan välisessä tuotesopimuksessa. Sopimuksella palvelun maksaja sitoutuu maksamaan vastauslähetyksen postimaksut ja tiedottamaan lähetyksen oikean palautuspostiosoitteen. Lähetyk voi olla kortti, kirje, kuponki tai muu vastaava. Sen tulee kestää koneellinen postinlajittelu. Osoitetiedot voi painattaa valmiiksi, tai postittaja voi ne itse kirjoittaa.

Postimaksutapa: sopimusperusteinen laskutus

### 3.3.1 Vastauslähetyk

#### 3.3.1.1 Palvelulupaus

Kulkunopeustavoite perille toimitukselle on postituspäivän jälkeinen toinen työpäivä. Laskutusvalmistelun valmistuttua lähetykset toimitetaan asiakkaalle Manner-Suomen alueella niputettuina joko perusjakelussa tai jakelupalvelusopimuksen mukaisesti.

Vastauslähetykset kuljetetaan Priority-kirjeen nopeudella Helsingin lajittelukeskukseen, jossa ne ohjataan vastauslähetyksen käsittelypisteeseen. Lähetykset lajitellaan tunnuksittain, punnitaan ja lasketaan, ja tehdään niiden laskutusvalmistelut.

#### 3.3.1.2 Lisäpalvelut

Pikavastauksena voidaan lähettää kortti, kuori, kuponki tai maksikokoisen kirjeen enimmäiskokorajojen mukainen pieni paketti. Lähetyksen enimmäispaino on 2 kg.

Lisäpalveluna lauantaina jaettavaan pikavastaukseen tulee kiinnittää lauantaijakelutarra.

Pikavastaus kuljetetaan pikakirjeen nopeudella erikseen määritellyille paikkakunnille. Palvelualue on tarkistettavissa osoitteesta [www.itella.fi](http://www.itella.fi) tai Itellan asiakaspalvelusta. Pikan käytöstä sovitaan erikseen Itellan kanssa. Lisäpalvelu: pikakirjeen lauantaijakelu.

### 3.3.1.3 Rajoitukset

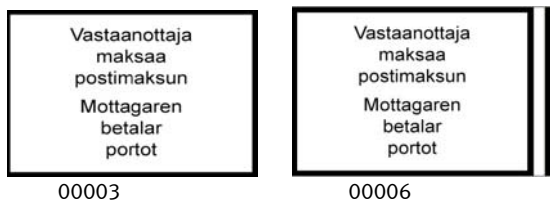
Jos toimitusosoite ei ole Manner-Suomessa, peritään lähetyksestä hinnaston mukainen Ahvenanmaan/ulkomaan lähetyksenmaksu.

Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet

Vastauslähetyksen osoite-merkinnät:

Oy Yritys Ab  
Tunnus 5XXXXXX  
00003 VASTAUSLÄHETYS

Vastauslähetyksen maksumerkinnät



Sivupalkilla varustettua 00006-maksumerkintää käytetään ainoastaan volyymi- ja pikavastauksissa. Pikavastaukseen kiinnitetään pikakirjeissä käytettävä viivakoodillinen Express-tarra.

### 3.3.2 Volyymivastaus

Palvelun käyttö edellyttää vähintään 250 000 vastauslähetystä vuodessa. Käytöstä sovitaan erikseen Itellan kanssa.

### 3.3.3 Asiakaspalautuslähetykset

Asiakaspalautussopimuksen perusteella Asiakkaalle palautetaan perillesaamattomat kauppatavaraa sisältävät lähetykset tai Asiakkaalle asiakaspalautussopimuksen nojalla lähetetyt palautuslähetykset.

Postin myymälässä tai myyntipisteessä perillesaamattomat, kauppatavaraa sisältävät alle 2 kg:n lähetykset, jotka palautetaan Asiakaspalautussopimuksen tehneen yrityksen ilmoittamaan osoitteeseen. Alle 2 kg Asiakaspalautus kuljetetaan ilman seurantaa Asiakkaan palautusosoitteeseen ellei Asiakas ole erikseen sopinut, että palautukset kuljetetaan aina painosta riippumatta Customer Return – pakettina. Customer Return- pakettiin kuuluu lähetyksen seuranta.

Asiakaspalautuslähetyksellä ei ole lähetyksen seurantaa. Asiakkaan vastuulla on huolehtia tavarain laadun edellyttävien lisäpalvelujen käytöstä (esim. särkyvät).

#### 3.3.3.1 Palvelulupaus

Asiakaspalautus voidaan jättää kuljetettavaksi kirjelaatikkoon tai Postin myymälään tai myyntipisteeseen. Asiakaspalautuslähetykset kuljetetaan kolmen arkipäivän aikana postinumeron mukaiseen toimipaikkaan.

Mikäli alkuperäisellä lähettäjällä ei ole asiakaspalautussopimusta Itellan kanssa, palautuvat postiennakolliset Maksikirjeet ja muut säännöllistä etämyyntitoimintaa harjoittaville yrityksille palautuvat kauppatavaraa sisältävät lähetykset hinnoitellaan postikeskuksessa, ja niihin tehdään lunastusmerkintä. Lähetykset toimitetaan alkuperäisen lähettäjän osoitteen mukaiseen Postin myymälään tai myyntipisteeseen alkuperäisen lähettäjän lunastettaviksi.

#### 3.3.3.2 Lisäpalvelut

Ei lisäpalveluja.

### 3.3.3.3 Rajoitukset

Postilaissa tarkoitettujen kuluttajansuojalain etämyyntisäännösten mukaisesti palautettavien lähetysten lisäksi Itella perii maksun kaikista kaupallista tavaraa sisältävistä palautetuista tai palautuvista lähetyksistä.

Itella vastaa lähetyksistä vain asiakkaalle, ei lähetysten palauttaneelle taholle (asiakkaan asiakas). Lähetysten tiedustelut ja mahdolliset korvausvaatimukset käsitellään asiakkaan kanssa.

Asiakaspalautuslähetysten enimmäispaino on 2 kg. Yli 2 kg:n painoiset lähetykset käsitellään Customer return -paketin ehdoin.

### 3.3.3.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet

Postin myymälän ja myyntipisteen myyjälle kuljetettavaksi jätetystä asiakaspalautuksesta annetaan asiakkaalle kuitti.

## 3.4 Hinnoittelupalvelukirje

Hinnoittelupalvelun kautta postitettava kotimaan kirjepalvelu, johon on liitettävissä kirjeen lisäpalvelut rajoitetusti.

Henkilökohtaista viestintää tai henkilökohtaista tietoa sisältävät lähetykset on lähetettävä kirjellä lähetysinä, ei Joukkokirje- eikä lehtilähetysinä.

### 3.4.1 Palvelulupaus

Arkipäivinä (ma - pe) Postin myymälään tai myyntipisteeseen siellä ilmoitettuun aikaan mennessä tai Itellan lajittelukeskukseen sopimuksessa ilmoitettuun viimeiseen jättöaikaan mennessä tai Itellan noutopalvelukuljetukselle sovittuun noutoaikaan mennessä jätetty Hinnoittelupalvelukirje on jaettava siten, että lähetyksistä vähintään 95 % on perillä viimeistään jättöpäivästä lukien toisena arkipäivänä ja vähintään 98 % viimeistään kolmantena arkipäivänä.

### 3.4.2 Lisäpalvelut

- maksikoko
- kirjaaminen
- saantitodistus
- postiennakko
- postivakuuttaminen

### 3.4.3 Rajoitukset

Laboratoriolähetysä ei voi lähettää Hinnoittelupalvelukirjeenä.

### 3.4.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet



## 3.5 Postiennakko

Postiennakko voidaan liittää Priority- ja Economy-kirjeenä sekä Hinnoittelupalvelukirjeenä toimitettavaan kirjeeseen.

### 3.5.1 Palvelulupaus

Maksu siirretään tilille 2-4 arkipäivän kuluessa maksamisesta. Lähettäjä vastaa tilinumeron ja yksilöllisten viitetietojen täydellisestä ja oikeasta merkitsemisestä. Mikäli tili-, viite- tai rahayksikkötiedoissa on puutteellisuuksia, Itella ei ole vastuussa tilityksen viivästyisestä eikä muista syntyvistä vahingoista.

Mikäli postiennakkosumman tilittäminen viivästyy Itellan syystä, Itella maksaa viivästyisestä kulloinkin voimassa olevan korkolain mukaan määräytyvän viivästyskoron.

### 3.5.2 Lisäpalvelut

Lähetukseen, johon on liitetty lisäpalvelu maksikoko, kirjaaminen, saantitodistus tai postivakuuttaminen voidaan liittää myös postiennakko

### 3.5.3 Rajoitukset

Maksuliikenteessä ei välitetä tiedonantoja.

### 3.5.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet

Postiennakkolähetys varustetaan palvelun edellyttämällä merkinnöillä ja osoitekortilla.

## 3.6 Maksikoko

Maksikoko voidaan liittää joko Priority- tai Economy-kirjeenä sekä Hinnoittelupalvelukirjeenä toimitettavaan isokokoiseen kirjeeseen ja Vastauslähetukseen.

### 3.6.1 Palvelulupaus

Lähetys jaetaan silloin, kun se voidaan jättää postiluukkuun tai laatikkoon tai muuhun suojattuun jättöpaikkaan. Jos jakelu ei ole mahdollista, jätetään jakeluosoitteeseen saapumisilmoitus, ja lähetys toimitetaan osoitteen mukaiseen Postin myymälään tai myyntipisteeseen vastaanottajan noudettavaksi.

### 3.6.2 Lisäpalvelut

Postiennakko pl Vastauslähetys

### 3.6.3 Rajoitukset

Lähetysessä olevan yksittäisen maksikoko ja postiennakko -lisäpalvelulla varustetun lähetysten enimmäispaino saa olla enintään 500 grammaa.

### 3.6.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet

Postiennakkolähetys liitetään postiennakko-osoitekortti.

## 3.7 Pika

Pika on Priority-kirjeeseen liitettävä lisäpalvelu. Pikakirjeen vastaanotto ja luovutus rekisteröidään seurantajärjestelmään.

### 3.7.1 Palvelulupaus

Arkipäivinä (ma - pe) Postin myymälään tai myyntipisteeseen siellä ilmoitettuun aikaan mennessä jätetty, Itellan lajittelukeskukseen sovittuun määräaikaan mennessä tuotu tai Itellan noutopalvelukuljetukselle sovittuun nouto-aikaan mennessä jätetty pikakirje jaetaan vastaanottajille perusjakelussa postiin jättöä seuraavana arkipäivänä (ma-pe). Pikakirjeitä ei jaeta sunnuntaisin eikä yleisinä vapaapäivinä.

Itella ei vastaa toimitusajasta, jos pikakirjeen sisältö ei sovellu lentokuljetukseen tai jos se edelleen lähetetään.

### 3.7.2 Lisäpalvelut

#### 3.7.2.1 Lauantaijakelu

Pikakirjeitä jaetaan erillisjakelussa lisämaksusta erikseen määritellyillä alueilla myös arkilauantaisin. Palvelualueet ovat tarkistettavissa Itellan ylläpitämästä palvelualuekisteristä osoitteesta [www.itella.fi](http://www.itella.fi) tai Itellan asiakaspalvelusta.

Lähtäjän tulee varmistaa vastaanottajalta, että jakajalla on pääsy kyseiseen osoitteeseen. Mikäli pikakirjettä ei lauantaijakelussa saada jaettua vastaanottajalle (esim. lukittu rapunovi), lähetyksen toimitetaan perille seuraavana arkipäivänä perusjakelussa.

#### 3.7.3 Rajoitukset

Pikakirjeet jaetaan postilokeroon vain, mikäli niissä on ainoana osoitteena postilokero-osoite. Jos lähetyksestä löytyvät molemmat, sekä postilokero että katuosoite, viedään Pikakirje vastaanottajan katuosoitteeseen. Pikakirjettä ei saa jättää kirjelaatikkoon. Kirje-laatikkoon jätetystä tai muun postin joukosta löydetystä pikakirjeestä ei anneta toimitusaikaisitumusta

#### 3.7.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet

Pikakirje on varustettava erillisellä Exprès-viivakooditarralla, joita saa Itellan myymälöistä ja myyntipisteistä sekä yhteysmyyjiltä. Pikakirje on postitettava erillään muusta postista.

Lauantaina jaettavaan pikakirjeeseen on kiinnitettävä lisäksi lauantaijakelua osoittava tarra.

## 3.8 Kirjaaminen

Kirjaaminen voidaan liittää Priority- ja Hinnoittelupalvelukirjeenä toimitettavaan kirjeeseen. Kirjaamisen vastaanotto ja luovutus rekisteröidään seurantajärjestelmään.

#### 3.8.1 Palvelulupaus

Kirjatun kirjeen postittamisesta annetaan lähettäjälle todisteeksi yksilöidyllä lähetystunnuksella varustettu kuitti. Kirje luovutetaan kuittausta vastaan vastaanottajalle tai tämän valtuuttamalle henkilölle. Lähettäjä voi rajoittaa kuittausoikeutta siten, että kirje luovutetaan vain vastaanottajalle henkilökohtaisesti.

Kirjatut kirjeet kuljetetaan osoitetoimipaikkaan Priority-kirjeen tai Hinnoittelupalvelukirjeen nopeustavoitteiden mukaisesti. Kirjattu kirje varustetaan palvelun edellyttämällä merkinnöillä tai kirjatun kirjeen osoitekortilla.

#### 3.8.2 Lisäpalvelut

Postiennakko

#### 3.8.3 Rajoitukset

Lähettäjä voi rajoittaa kuittausoikeutta siten, että kirje luovutetaan vain vastaanottajalle henkilökohtaisesti.

#### 3.8.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet

Kirjaaminen ja kirjaaminen postiennakolla varustetaan palvelun edellyttämällä merkinnöillä tai saantitodistuskirjeen osoitekortilla. Lähetysten kulkua voi seurata seurantajärjestelmästä lähetystunnuksella.

## 3.9 Saantitodistus

Saantitodistus voidaan liittää Priority- ja Hinnoittelupalvelukirjeenä toimitettavaan kirjeeseen. Saantitodistuksen vastaanotto ja luovutus rekisteröidään seurantajärjestelmään.

### 3.9.1 Palvelulupaus

Saantitodistuskirje luovutetaan vastaanottajalle saantitodistusta vastaan. Vastaanottajalle annetaan lähetyksen päälle todistus kirjeen luovuttamisajankohdasta, luovuttajasta ja lähettäjälle palautetaan saantitodistuslomake, johon on merkitty vastaanottajan tai tämän valtuuttaman kuittaus ja nimenselvennys sekä luovutusajankohta.

Saantitodistuskirjeen postittamisesta annetaan lähettäjälle todisteeksi yksilöidyllä lähetystunnuksella varustettu kuitti.

### 3.9.2 Lisäpalvelut

Postiennakko

### 3.9.3 Rajoitukset

Lähettäjä voi rajoittaa kuittausoikeutta siten, että kirje luovutetaan vain vastaanottajalle henkilökohtaisesti.

Saantitodistuskirjeeseen sisältyy kirjaaminen ja saantitodistuskirjeeseen sovelletaan kirjatun kirjeen ehtoja.

### 3.9.4 Merkinnät, tunnuksot ja lomakkeet

Saantitodistuskirje ja Saantitodistuskirje postiennakolla varustetaan palvelun edellyttämällä merkinnöillä tai saantitodistuskirjeen osoitekortilla. Lähetysten kulkua voi seurata seurantajärjestelmästä lähetystunnuksella.

## 3.10 Postivakuuttaminen

Postivakuuttaminen on Priority-kirjeeseen ja Hinnoittelupalvelukirjeeseen liitettävä lisäpalvelu.

Itellan välityksellä lähetettävät rahat, arvopaperit, jalometallit, jalokivet ja muut arvoesineet on aina lähetettävä postivakuutettuna lähetyksenä. Postivakuutetut lähetykset käsitellään erityisessä turvakäsittelyssä.

### 3.10.1 Palvelulupaus

Postivakuutetusta lähetyksestä annetaan lähettäjälle todisteeksi yksilöidyllä lähetystunnuksella varustettu kuitti lähetyksen postittamisesta. Lähetys luovutetaan kuittausta vastaan vastaanottajalle tai tämän valtuuttamalle henkilölle.

Postivakuutetut lähetykset kuljetetaan vastaanottajan osoitetoimipaikkaan Priority-kirjeen ja Hinnoittelupalvelukirjeen nopeustavoitteiden mukaisesti. Ahvenanmaalle ja postinumeroalueille 90 – 99 osoitettujen postivakuutettujen lähetysten kulkunopeus on kaksi työpäivää.

### 3.10.2 Lisäpalvelut

Postiennakko

### 3.10.3 Rajoitukset

Postivakuutetun lähetyksen vakuutusarvo saa olla enintään 15 000 euroa. Vakuutuksella ei voida lisätä Itellan vastuuta viivästymisen aiheuttamien kulujen korvaamisessa. Vakuutus korvaa vain todella aiheutuneen ja toteen näytetyn vahingon enintään vakuutusarvoon saakka.

Lähettäjä voi rajoittaa kuittausoikeutta siten, että lähetys luovutetaan vain vastaanottajalle henkilökohtaisesti.

Itellalla on oikeus kieltäytyä vastaanottamasta tai välittämästä myös postivakuutettua lähetystä tai lähetyserää, joka sisältää huomattavia määriä rahaa, arvopapereita tai muuta arvokasta.

### 3.10.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet

Hintaan sisältyy käsittely helposti särkyvänä. Helposti särkyvään lähetykseen on lähettäjän kiinnitettävä Itellan ao. lipuke.

Postivakuutetut lähetykset ja postiennakolliset postivakuutetut lähetykset on varustettava palvelun edellyttämällä merkinnöillä ja osoitekorteilla.

### 3.11 Sisäisen postin salkku

Sisäisen postin salkku on tarkoitettu yrityksen omien toimipisteiden väliseen postiliikenteeseen mm. yritysten sisäisen postin lähettämiseen. Sisäisen postin salkkuun sovelletaan Itellan kirjetuotteiden ominaisuuksia sekä Itellan Priority- tai Economy-kirjeprosesseja. Palvelun käytöstä sovitaan erikseen Itellan kanssa.

Vähimmäiskoko	250 x 400 x 30 mm (leveys x pituus x paksuus)
Enimmäiskoko	pituus + leveys + paksuus on enintään 900 mm, suurin pituus kuitenkin enintään 600 mm
Maksimipaino	2000g

Hinta muodostuu eräkokopohjaisesta kappale- ja kilolistahinnasta sekä lähetettävien salkkujen kokonaisuudesta ja kokonaispainosta. Tuote sisältää jakelun perusjakelussa.

#### 3.11.1 Palvelulupaus

Kts. Priority- ja Economy-kirje

#### 3.11.2 Lisäpalvelut

Ei lisäpalveluja.

#### 3.11.3 Rajoitukset

Ei saa lähettää rahaa, arvopapereita, jalometalleja, jalokiviä tai muita arvoesineitä. Itellan välityksellä lähetettävät rahat, arvopaperit, jalometallit, jalokivet ja muut arvoesineet on aina lähetettävä postivakuutettuna lähetyksenä. Postivakuutetut lähetykset käsitellään erityisessä turvakäsittelyssä.

Itellalla on oikeus kieltäytyä vastaanottamasta tai välittämästä kirjelähetystä, joka sisältää huomattavia määriä rahaa, arvopapereita tai muuta arvokasta.

Asiakas hankkii palveluun liittyvän kuljetussalkun Itellan määrittelemien vähimmäis- ja enimmäiskokojen mukaisesti.

#### 3.11.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet

Kuten Priority- ja Economy-kirje

### 3.12 Lokeropalvelut

#### 3.12.1 Postilokero

Erillinen tuote-ehto

#### 3.12.2 Koontilokero

Palvelu on käytettävissä vain, mikäli siitä on sovittu asiakkaan ja Itellan välisessä tuotesopimuksessa.

Koontilokeropalvelussa Asiakas saa käyttöönsä suomalaisen postilokero-osoitteen. Asiakkaalle koontilokeroon osoitetut ja palautuneet lähetykset toimitetaan edelleen asiakaskohtaisesti sovituin ehdoin.

Arvolähettykset (kirjatut, postivakuutetut, vastaanottajalle henkilökohtaisesti osoitetut, saantitodistus- ja postiennakkolähettykset) käsitellään ja toimitetaan edelleen seuraavin ehdoin:

Kotimaisen Asiakkaan lähettykset toimitetaan edelleen uusina lähettyksinä lähettäjän valitseman tuotteen mukaisesti. Lähettyksistä peritään uusi kuljetusmaksu mahdollisine lisäpalvelumaksuineen.

Ulkomainen Asiakas on velvollinen tiedottamaan Suomessa oleville asiakkailleen mm. postimyyntitavaroiden maksuttomasta palauttamismahdollisuudesta. Tällöin suomalaiset asiakkaat käyttävät lähettyksissä koontilokero-osoitetta. Lisäksi Asiakas on velvollinen ilmoittamaan oman posti-/käyntiosoiteensa, jotta suomalainen asiakas voi halutessaan lähettää yritykselle kirjattuja, postivakuutettuja, saantitodistus- tai postiennakkolähettyksiä. Mainitut lähettykset palautetaan lähettäjälle, jos ne ovat osoitettuja koontilokero-osoitteeseen. Palauttamisen syyksi merkitään ”ei voida toimittaa vastaanottajalle”. Samanaikaisesti postitetaan lähettäjälle Asiakkaan Itellalle toimittama kirje, jossa kerrotaan tarkemmin palauttamisen syy ja opastetaan lähettäjää ottamaan yhteyttä Asiakkaaseen muulla tavalla.

Koontilokero-osoitteeseen asti lähettykset ovat kotimaisia lähettyksiä ja niihin sovelletaan kotimaisia tuotekohtaisia ehtoja ja hintoja.

Asiakaskohtaisesti sovitaan seuraavista asioista:

- Käsittelytaso
- Mahdollisten tulliasiakirjojen laatiminen
- Lähetysten edelleentoimitusosoite
- Edelleentoimituksen tuote (lähettyslaji)
- Edelleentoimituksen hoitava kuljetusyritys
- Edelleentoimitusrytmi

Mikäli lähettykset toimittaa edelleen Itella, vastaa Itella koontilokero-osoitteesta edelleen toimitettavista lähettyksistä Itellan kulloinkin voimassa olevien tuote-ehtojen mukaisesti.

Mikäli lähettykset toimittaa edelleen muu kuljetusyritys, Itellan vastuu lähettyksistä päättyy, kun Asiakkaan ilmoittaman kuljetusyrityksen edustaja on kuitannut lähettykset vastaanotetuiksi. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan Itellalle kirjallisesti kuljetusyrityksen muutoksesta.

Sopimuksen irtisanomisen jälkeen koontilokero-osoitteeseen osoitetut lähettykset palautetaan lähettäjille, ellei toisin ole sovittu.

Hinnoittelu perustuu lokeron kuukausimaksuun, käsittelytason mukaiseen palvelumaksuun, varastointikuluihin sekä lähetysten edelleentoimituksen postimaksuihin.

Maksutapa: sopimusperusteinen laskutus.

### 3.13 Itella ID Verification

Erillinen tuote-ehto

## 4 Kotimaan palvelut - Suoramarkkinointi

### 4.1 Joukkokirje

#### 4.1.1 Palvelulupaus

Joukkokirje on Itellan osoitteellinen jakelupalvelu talouksille tai yrityksille kohdistuvaan suora- ja asiakassuhdemarkkinointiin tai tiedottamiseen kotimaassa.

Arkipäivinä (ma - pe) Postin myymälään tai myyntipisteeseen siellä ilmoitettuun aikaan mennessä tai Itellan lajittelukeskukseen sopimuksessa ilmoitettuun viimeiseen jättöaikaan mennessä tai Itellan noutopalvelukuljetukselle sovittuun noutoaikaan mennessä jätetyt Joukkokirje on jaettava siten, että lähettyksistä vähintään 95 % on perillä viimeistään jättöpäivästä lukien toisena arkipäivänä ja vähintään 98 % viimeistään kolmantena arkipäivänä.

Jakelun täsmällisyyteen vaikuttaa myös se, jos erälajiteltuja Joukkokirje-lähettyksiä ei ole kimputettu erälajiteltujen ohjeiden mukaisesti.

#### 4.1.2 Lisäpalvelut

Tiedotuspalvelu

#### 4.1.3 Rajoitukset

Joukkokirjeelle ei tehdä osoiteselvitystä eikä perillesaamatonta lähetystä palauteta lähettäjälle, vaan se hävitetään. Joukkokirje voidaan kuitenkin edelleenlähetellä vastaanottajan kanssa tehdyn sopimuksen perusteella.

Henkilökohtaisen viestin, kuten esimerkiksi laskun, tiliotteen, jäsenkortin tms. lähettäminen on postilaissa ja muussa lainsäädännössä säännellyn luottamuksellisen viestin salaisuuden turvaamiseksi lähetettävä Priority- tai Economy-kirjelähetystenä.

Itella hävittää perillesaamattoman Joukkokirjeen, jollei lähettäjän ja Itellan kesken ole muuta sovittu (Tiedotuspalvelu).

Vähimmäiseräkokoko on 100 kpl.

#### 4.1.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet

Oheisen mallin mukainen tai auki kirjoitettuna: **M Itella Posti Oy**

Tarkempia tietoja maksumerkinnöistä [www.itella.fi/maksumerkinnat](http://www.itella.fi/maksumerkinnat).



**Itella Green**

## 4.2 Joukkokirje, hinnoittelupalvelu

#### 4.2.1 Palvelulupaus

Joukkokirje on Itellan osoitteellinen jakelupalvelu talouksille tai yrityksille kohdistuvaan suora- ja asiakassuhdemarkkinointiin tai tiedottamiseen kotimaassa.

Arkipäivinä (ma - pe) Postin myymälään tai myyntipisteeseen siellä ilmoitettuun aikaan mennessä tai Itellan lajittelukeskukseen sopimuksessa ilmoitettuun viimeiseen jättöaikaan mennessä tai Itellan noutopalvelukuljetukselle sovittuun noutoaikaan mennessä jätetyt Joukkokirje on jaettava siten, että lähetyksistä vähintään 95 % on perillä viimeistään jättöpäivästä lukien toisena arkipäivänä ja vähintään 98 % viimeistään kolmantena arkipäivänä.

#### 4.2.2 Lisäpalvelut

Ei lisäpalveluja

#### 4.2.3 Rajoitukset

Joukkokirjeelle ei tehdä osoiteselvitystä eikä perillesaamatonta lähetystä palauteta lähettäjälle, vaan se hävitetään. Joukkokirje voidaan kuitenkin edelleenlähetellä vastaanottajan kanssa tehdyn sopimuksen perusteella.

Henkilökohtaisen viestin, kuten esimerkiksi laskun, tiliotteen, jäsenkortin tms. lähettäminen on postilaissa ja muussa lainsäädännössä säännellyn luottamuksellisen viestin salaisuuden turvaamiseksi lähetettävä Priority- tai Economy-kirjelähetystenä.

Vähimmäiseräkokoko on 100 kpl, yksittäisen lähetysten enimmäispaino on 250 g. Alle 100 kpl postituserät hinnoitellaan Hinnoittelupalvelukirjeenä

#### 4.2.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet

Maksumerkintä **M Itella Posti Oy** tuotetaan lähetyksiin Hinnoittelupalvelussa.



Hinnoittelupalvelun työtilauksessa pitää olla mainintana teksti **Joukkokirje**. Merkinnän puuttuessa lähetykset käsitellään Hinnoittelupalvelukirjeenä.

### 4.3 Kotisuora (osoitteeton)

Kotisuora on Itellan osoitteeton jakelupalvelu talouksille kohdistuvaan suoramarkkinointiin tai uusiasiakashankintaan, joka voidaan kohdistaa erikseen määritellyille kohderyhmille postinumeron tarkkuudella.

Kotisuoran lukumäärätiedot perustuvat Itellan keräämiin ja ylläpitämiin jakelupistetietoihin kotitalouksista. Neljä kertaa vuodessa tapahtuvassa päivityksessä lukumäärätiedot muutetaan vastaamaan sen hetkistä tilannetta. Päivityksissä huomioidaan päivitysten välisenä aikana tapahtuneet muutokset kotitalouksien määrissä sekä uudisrakentamisen aiheuttamat muutokset.

Itella ei takaa Kotisuoran lukumäärätietojen täsmällistä kattavuutta tai oikeellisuutta, koska päivitysten välisenä aikana tapahtuu Itellasta riippumattomia muutoksia, joihin Itella ei voi vaikuttaa.

Kotisuoraan liittyvät talousmäärätiedostot ja muut rekisterit ovat Itellan omistamaa tietoa eikä Asiakas saa käyttää niitä hyväkseen eikä luovuttaa niitä kolmannelle osapuolelle ilman Itellan suostumusta.

Itella laskuttaa lähetyserän lähetyksellään ilmoitettujen kappalemäärätietojen mukaan. Kotisuoran laskutustiedot voidaan siirtää myös aTargetin kautta lähetykselle. Itellalla on oikeus hävittää ylimääräiset kappaleet, ellei toisin sovita.

Mikäli jaettava lähetyksessä sisältää liitteitä tulee niiden olla kiinnitetty (esim. stiftattu) tai liimattu perillemenon varmistamiseksi.

#### 4.3.1 Palvelulupaus

Arkipäivinä (ma-pe) Postin myymälään tai myyntipisteeseen siellä ilmoitettuun aikaan mennessä tai Itellan lajittelukeskukseen sopimuksessa ilmoitettuun viimeiseen jättöaikaan mennessä tai Itellan noutopalvelukuljetukselle sovittuun nouto-aikaan mennessä jätetyt lähetykset jaetaan seuraavasti:

**Määräpäiväjakelu** (Kotisuora 02) on jaettava siten, että lähetyksistä vähintään 95 % on perillä viimeistään jättöpäivästä lukien toisena arkipäivänä ja vähintään 98 % viimeistään kolmantena arkipäivänä. Lähetykset jätetään Itellaan kaksi arkipäivää ennen aiottua jakelupäivää.

**Viikkojakelu** (Kotisuora 05) suoritetaan sovittujen viiden arkipäivän aikana siten, että lähetyksistä vähintään 98 % on perillä jättöpäivästä viiden arkipäivän aikana. Lähetykset jätetään Itellaan kaksi arkipäivää ennen ensimmäistä jakelupäivää.

Vähimmäismäärä on yksi täysi postinumero.

Yli 350 000 kappaleen erät ja/tai yli 600 grammaa painavien Kotisuora-lähetyksien jakeluaika sovitaan erikseen Itellan myynnin kanssa. Joulua edeltävillä viikoilla voi Kotisuora-lähetyksien jakeluaajoissa olla rajoituksia, joista saa vuosittain tarkemmat tiedot Itellan myynnistä.

Ennakkotieto 7 viikkoa ennen on pakollinen yli 200g painavissa lähetyksissä.

Postiinjätö kaksi arkipäivää ennen ensimmäistä jakelupäivää.

#### 4.3.2 Lisäpalvelut

- Taittaminen
- Jakelun esikäsittely (kimputus- ja yksiköinti)

Lisäpalvelut yli 200 grammaa painaville – tuotteille

- Jakelutiedote
- Raportointi yli 1000 g lähetyksille

Palvelusta sovitaan erikseen

#### 4.3.3 Rajoitukset

Osoitteettomia suoramainoksia tai ilmaislehtiä ei jaeta mainoskieltoluukkuihin.

- Poikkeuksena Julkinen tiedote jaetaan kaikkiin jakelupisteisiin myös mainoskieltoluukkuihin. Julkinen tiedote ei saa sisältää kaupallista sisältöä. Julkisen tiedotteen määritelmä löytyy [www.itella.fi](http://www.itella.fi) – sivulta.

Asiakas vastaa aina päivitettyjen talousmäärätietojen käyttämisestä ([www.atarget.fi](http://www.atarget.fi)). Tiedot päivittyvät neljä kertaa vuodessa.

Mitat ja painot

Vähimmäiskoko: 90mm x 130 mm

Enimmäiskoko: 250mm x 353mm x 30 mm

Enimmäispaino: 200g Kotisuora 02 – jakeluille, 600g Kotisuora 05 – jakeluille

\*) Yli 600 g painavien lähetysten jakelut sovitaan aina erikseen myynnin kanssa. Yli 200 grammaisissa - tuotteissa on ennakotieto seitsemän (7) viikkoa ennen postitusta pakollinen.

##### 4.3.3.1 Jakelun peruuntuminen

Mikäli vuosisuunnitelman mukainen jakelu peruuntuu asiakkaan toimesta vähintään viikkoa ennen jakeluaajankohtaa, peritään lisämaksu.

Silloin kun ennakotietoa on käytetty alennusperusteena eikä ennakotietoa saada 7 viikkoa etukäteen tai se puuttuu kokonaan, peritään lisämaksu.

##### 4.3.3.2 Jakelun muutokset

Mikäli jakeluaajankohta muuttuu tai ennakotietoa ei toimiteta 7 viikkoa etukäteen, peritään lisämaksu.

##### 4.3.3.3 Nopeutus

01 prosessia käytetään erikseen sovituisissa tilanteissa tiettyjen asiakkaiden kanssa, joilla täytyy poikkeustilanteissa tehdä tuotteen nopeutus ja se on mahdollista toteuttaa. Palvelusta on aina sovittava erikseen Itellan kanssa. Nopeutus ei ole mahdollinen yli 200 grammaisille tuotteille.

#### 4.3.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet

Maksumerkintä ei ole pakollinen lähetettävässä materiaalissa. Oheisen mallin mukainen tai auki kirjoitettuna kimpplappuun: **IK Itella Posti Oy**



**Itella Green**

## 5 Kotimaan palvelut – Lehdet

Henkilökohtainen viesti lehden liitteenä

Lehtien postimaksut eivät sisällä kirjesalaisuuden suojan edellyttämää osoiteselvitystä, minkä vuoksi lähetyksessä ja/tai sen liitteenä ei saa olla henkilökohtaisia tai sellaiseksi katsottavia viestejä tai asiakirjoja (laskuja, sitoumuksia, jäsenkortteja, maksuvälineitä tms.) ilman, että lähetyksessä on kirjepalvelun mukainen maksumerkintä (Priority- tai Economy-kirje).

Tällaisissa tapauksissa tulee ottaa yhteyttä Itellaan.

### 5.1 Press M

Press M on helppo ja vaivaton palvelu lehtien postittamiseen. Valittavana on kaksi esikäsittelytasoa; erälajiteltu, jossa lähetykset ovat esikäsittely tai käsinlajiteltava, jossa esikäsittelyä ei ole tehty.

#### 5.1.1 Palvelulupaus

Arkipäivinä (ma - pe) käsinlajiteltavat ja alle 500 kappaleen lähetyserät voidaan jättää Postin myymälään tai myyntipisteeseen siellä ilmoitettuun viimeiseen jättöaikaan mennessä. Yli 500 kappaleen erät on jätettävä Itellan lajittelukeskukseen tai vastaanottoterminaaliin kello 17:00 mennessä tai Itellan kuljetuksessa sovittuun nouto-aikaan mennessä. Poikkeavista jättöajoista tai -paikoista sovitaan lehtikohtaisessa tuotantoliitteessä.

Press M jaetaan siten, että lähetyksistä vähintään 95 % on perillä viimeistään jättöpäivästä lukien toisena arkipäivänä ja vähintään 98 % viimeistään kolmantena arkipäivänä.

#### 5.1.2 Lisäpalvelut

Lentokuljetus

Tiedotuspalvelu

#### 5.1.3 Rajoitukset

Vähimmäiseräkoko on Press M erälajitellussa palvelussa 100 kpl.

#### 5.1.4 Merkinnot, tunnukset ja lomakkeet

Oheisen mallin mukainen tai auki kirjoitettuna: **M Itella Posti Oy Itella Green**



**Itella Green**

### 5.2 Press X

Press X on yön yli nopeudella (01 – nopeus) jaettava tuote lehden tyyppisille lähetyksille.

Valittavana on kaksi esikäsittelytasoa; erälajiteltu, jossa lähetykset ovat esikäsittely tai käsinlajiteltava, jossa esikäsittelyä ei ole tehty.

#### 5.2.1 Palvelulupaus

Arkipäivinä (ma - pe) käsinlajiteltavat ja alle 500 kappaleen lähetyserät voidaan jättää Postin myymälään tai myyntipisteeseen siellä ilmoitettuun viimeiseen jättöaikaan mennessä. Yli 500 kappaleen erät on jätettävä Itellan lajittelukeskukseen tai vastaanottoterminaaliin kello 17:00 mennessä tai Itellan kuljetuksessa sovittuun nouto-aikaan mennessä. Poikkeavista jättöajoista tai -paikoista sovitaan lehtikohtaisessa tuotantoliitteessä.

Viimeiseen jättöaikaan mennessä jätetyt lähetykset jaetaan 95 % varmuudella vastaanottajille postiin jättöä seuraavana arkipäivänä, loput viimeistään toisena arkipäivänä postiin jätöstä.

#### 5.2.2 Lisäpalvelut

Lentokuljetus  
Tiedotuspalvelu

#### 5.2.3 Rajoitukset

Vähimmäiseräkoko on Press X erälajitellussa palvelussa 100 kpl.

#### 5.2.4 Merkinnät, tunnuksot ja lomakkeet

Oheisen mallin mukainen tai auki kirjoitettuna: **X Itella Posti Oy Itella Green**



**Itella Green**

### 5.3 Sanomalehti (Newspaper)

Itella Newspaper - tuotteet ovat tarkoitettu ammattimaiseen lehtien postittamiseen. Newspaper - tuotteet ovat jakeluratkaisuja vähintään 1000 kpl eräkokoan ja vähintään 48 kertaa vuodessa suhteellisen vakioille vastaanottajajoukolle ilmestyville sanomalehdenomaisille lähetyksille.

Newspaper – lähetykset edellyttävät asiakkaalta esityötä ja ennakkotiedon antamista näiden ehtojen mukaisesti. Asiakkaan tulee vahvistaa ennakkotieto vähintään yhtä viikkoa ennen postinjättöä näissä tuote-ehtoissa kohdassa 1.2.2. Ennakkotilaus ja esityömääritys esitettyllä tavalla.

Newspaper – lähetykset edellyttävät, että lähetykset täyttävät kaikki seuraavat määritelmät

- Sanomalehdellä on Itellan kanssa tehty lehtiasiakassopimus
- Lähetykset on käsiteltävyydeltään ja ulkoasultaan sanomalehdenomainen
- Lähetykset on päällystämätön tai päällystetty siten, että sanomalehden nimi ja numero sekä osoitemerkinnät on selvästi näkyvissä sekä luettavissa
- Lehdessä ilmestyy vähintään 48 erillistä numeroa vuodessa. Lehden yksittäisen lehden numeron eräkoko ei saa olla oleellisesti pienempi kuin lehden numeroiden eräkoko.
- Sanomalehti tulee voida taittaa postiluukun mittoihin sopivaksi vaikka siinä olisi liitteitä.
- Sanomalehden muoto, rakenne tai sisältö ei saa tehdä lähetyksestä hankalasti käsiteltävää tai jaettavaa.

Itellalla on oikeus tarkistaa lehden osalta hintoja sekä hinnoitteluperusteita, esim. mikäli asiakas ei ole noudattanut näitä tuote-ehtoja.

Mikäli asiakas ei ole tehnyt esityötä sovitun esityötason mukaisesti tai toteuttanut erikseen sovittuja kuljetuksia, on Itellalla oikeus olla hyväksymättä asiakkaalle näihin aiemmin myönnettyjä alennuksia.

Mikäli lehden ilmestymistiheys poikkeaa hinnoittelun perusteeksi annetusta ilmestymistiheydestä tai postinumerotasoinen peitto tai vuosivolyymi poikkeaa ennakkotiedoista, on Itellalla oikeus veloittaa annetun ja toteutuneen ilmestymistiheyden, postinumerotasoinen peiton ja vuosivolyymien erotus.

Tuotantoliite on tuotesopimuksen liitteenä.

Tuotantoliitteessä sovitaan lehden postinjättöaika- ja paikka, kimputuksen ja yksiköintitaso sekä alueet, joihin sovitaan jakelu O2 – kulkunopeudella.

- Newspaper Pro 1 – lähetyksille tehdään aina tuotantoliite, jossa edellä mainittujen asioiden lisäksi optimoidaan yksiköinti- ja kimputustaso sekä sovitaan erikseen avattavien kimpputusten yksiköinnistä.

- Osoitteiden oikeellisuus varmistetaan siten, että mahdollisimman täydellinen aakkoskimputus on toteutettavissa huoneistotunnisteeseen saakka (taso 3). Aakkoskimputuksen tasot on määritelty lehtikohtaisessa tuotantoliitteessä.
- Newspaper 1 – lähetysten etälevikistä tulee sopia Newspaper Pro 1 – lähetysten tuotantoliitteellä silloin, kun Newspaper 1 – tuotetta käytetään Newspaper Pro 1 – sanomalehden etälevikkiin.

Muilta osin kimputuksessa, yksiköinnissä sekä osoitmerkinnöissä noudatetaan Erälajiteltujen postilähetysten osoite-, kimputus- ja yksiköintiopasta.

### 5.3.1 Palvelulupaus

Newspaper – tuotteita ei voi jättää Postin myymälään tai myyntipisteeseen. Postiinjättöajat ja paikat sovitaan lehtikohtaisella tuotantoliitteellä. Lehtien kuljettamisesta voidaan sopia Itellan kuljetuspalvelun kanssa.

Itella Newspaper 1 ja Itella Newspaper Pro 1 – lähetykset jaetaan postiinjättöpäivästä lukien 95 % varmuudella seuraavana arkipäivänä lehtikohtaisessa tuotantoliitteessä sovituille alueille, loput viimeistään toisena arkipäivänä postiinjäätöstä.

Newspaper 2 – lähetykset jaetaan siten, että lähetyksistä vähintään 95 % on perillä viimeistään jättöpäivästä lukien toisena arkipäivänä ja vähintään 98 % viimeistään kolmantena arkipäivänä.

Esimerkki postiinjäätöstä ja jakelupäivästä

Palvelutaso	Postiinjättö	Jakelupäivä
Itella Newspaper Pro 1 Itella Newspaper 1	Ma 17:00	Ti
Itella Newspaper 2	Ma 17:00	Ke

### 5.3.2 Lisäpalvelut

Lentokuljetus  
Tiedotuspalvelu

### 5.3.3 Rajoitukset

Vähimmäiseräkkö on 1000 kpl.

### 5.3.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet

- Itella Newspaper Pro 1  
**NP 1 Itella Posti Oy Itella Green**
- Itella Newspaper 1  
**N1 Itella Posti Oy Itella Green**
- Itella Newspaper 2  
**N2 Itella posti Oy Itella Green**

## 5.4 Ilmaislehti (osoitteeton)

Ilmaislehti on yön yli kulkunopeuden jakelupalvelu (01 – nopeus) osoitteettomien julkaisujen (lehtien) jakeluun, joka voidaan kohdistaa erikseen määritellyille kohderyhmille postinumeron tarkkuudella eli Itella jakaa vain täysiä postinumerokohdistuksia.

Ilmaislehden jakeluerän valittujen postinumeroiden kohderyhmä voidaan valita seuraavista vaihtoehdoista

- Taloudet, jolloin ilmaislehti jaetaan kaikkiin sallittuihin talouksiin (ei mainoskieltotalouksiin)
- Täysjakeluna, jolloin ilmaislehti jaetaan kaikkiin sallittuihin jakelupisteisiin (ei jaeta jakelupisteisiin, joissa on mainoskielto)
- Julkisenä tiedotteena, jolloin ilmaislehti jaetaan kaikkiin jakelupisteisiin (jaetaan myös Jakelupisteisiin, joissa mainoskielto). Julkisen tiedotteen määritelmä löytyy [www.itella.fi](http://www.itella.fi) – sivulta.

Mikäli jaettava lähetykseen sisältää liitteitä tulee niiden olla kiinnitetty ilmaislehteen esim. stiftamalla (nitomalla) tai liimaamalla perillemenon varmistamiseksi. Ilmaislehti -lähetykseen ei saa liitteistää toista ilmaislehteä.

Mikäli lähetyksen muoto, rakenne tai sisältö tekee lähetyksestä hankalasti käsiteltävän ja jaettavan, on Itellalla oikeus laskuttaa asiakasta lähetyksen käsittelystä aiheutuneista ylimääräisistä kustannuksista.

Ilmaislehden lukumäärätiedot perustuvat Itellan keräämiin ja ylläpitämiin talous- ja jakelupistetietoihin. Neljä kertaa vuodessa tapahtuvassa päivityksessä lukumäärätiedot muutetaan vastaamaan sen hetkistä tilannetta. Päivityksissä huomioidaan päivitysten välisenä aikana tapahtuneet muutokset kotitalouksien määrissä sekä uudisrakentamisen aiheuttamat muutokset. Itella ei takaa ilmaislehden lukumäärätietojen täsmällistä kattavuutta tai oikeellisuutta, koska päivitysten välisenä aikana tapahtuu Itellasta riippumattomia muutoksia, joihin Itella ei voi vaikuttaa.

Ilmaislehteen liittyvät talous- ja jakelupistemäärätiedot sekä muut rekisterit ovat Itellan omistamaa tietoa eikä asiakas saa käyttää niitä hyväkseen eikä luovuttaa niitä kolmannelle osapuolelle ilman Itellan suostumusta.

Ilmaislehdet tulee toimittaa valitun jakelualueen mukaiseen lajittelukeskukseen tai vastaanottoterminaaliin tai sopia Itellan kuljetuksista erikseen.

Itella laskuttaa ilmaislehden lähetyserän lähetyksellä ilmoitetun tai Itellan vastaanotosta tarkastetun kappalemäärätiedon perusteella. Itellalla on oikeus hävittää ylimääräiset kappaleet, ellei toisin sovita.

#### 5.4.1 Palvelulupaus

Lähetykset jaetaan lähetyksen jättöpäivää seuraavana arkipäivänä (ma-pe) vähintään 95 % varmuudella, loput viimeistään sitä seuraavan arkipäivän aikana.

Palvelulupauksen toteutuminen edellyttää, että lähetykset on toimitettu tuote-ehdoissa tai asiakaskohtaisessa sopimuksessa ilmoitettuun jättöaikaan mennessä Itellan lajittelukeskukseen tai vastaanottoterminaaliin tai annettu Itellan noutopalvelukuljetukselle sovittuun nouto-aikaan mennessä.

Ilmaislehti -lähetyksien yli 350 000 kappaleen lähetyserien jakeluaika sovitaan erikseen Itellan myynnin kanssa. Joulua edeltävillä viikoilla voi ilmaislehti -lähetyksien jakeluaajoissa olla rajoituksia, joista saa vuosittain tarkemmat tiedot Itellan myynnistä.

#### 5.4.2 Lisäpalvelut

Taittaminen (tuotenumero 4759). Mikäli lehti ei mahdu luukusta sellaisenaan, veloitetaan lehden taittamisesta lisämaksu. Taittamisen voi myös ostaa lisäpalveluna.

#### 5.4.3 Rajoitukset

Osoitteettomia suoramainoksia tai ilmaislehtiä ei jaeta mainoskieltoluukkuihin.

Asiakas vastaa aina päivitettyjen talousmäärätietojen käyttämisestä ([www.atarget.fi](http://www.atarget.fi)). Tiedot päivittyvät neljä kertaa vuodessa.

##### 5.4.3.1 Jakelun peruuntuminen

Mikäli vuosisuunnitelman mukainen jakelu peruuntuu asiakkaan toimesta vähintään viikkoa ennen jakeluaikajakohtaa, peritään lisämaksu 2 % laskun loppusummasta.

Mikäli ennakkotietoa on käytetty alennusperusteena eikä ennakkotietoa saada 7 viikkoa etukäteen, tai se puuttuu kokonaan, peritään lisämaksu 2 % laskun loppusummasta.

##### 5.4.3.2 Jakelun muutokset

Mikäli jakeluaikajakohta muuttuu tai ennakkotietoa ei toimiteta 7 viikkoa etukäteen, peritään lisämaksu 2 % laskun loppusummasta.

#### 5.4.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet

Oheisen mallin mukainen tai auki kirjoitettuna kimpplappuun: **IL Itella Posti Oy**.



### 5.5 Telinejakelu

Telinejakelu on osoitteettomien julkaisujen luukkuun- ja laatikkoonjakelua täydentävä jakelutapa, jossa toimitetaan lähetyksiä asiakkaan telineisiin.

Valittavana on alueellinen telinejakelu, jossa lähetykset jaetaan telineisiin samalla palvelualueella kuin postiinjättö tapahtuu tai valtakunnallisena palveluna (ei Ahvenanmaa), jossa lähetykset kuljetetaan toiselle palvelualueelle jolla telineisiin jakelu suoritetaan.

Palveluun sisältyy kuljetus postiinjättöpaikasta telineelle, kimpun avaus, lähetyksen esillelaitto telineeseen sekä telineessä mahdollisesti olevien vanhojen lähetysten poisvienti ja kierrätys Itellan kierrätysprosessin mukaisesti. Asiakas vastaa telineistä, niiden kunnossapidosta sekä telineiden sijoituspaikasta.

Lähetyksen tulee mahtua sellaisenaan telineeseen. Lähetykset tulee kimputtaa telinekohtaisiin kimppeihin. Enimmäispaino on 10 kg/kimppu. Kimput toimitetaan Itellaan kimputettuina ja yksilöitynä erillisen Erälajiteltujen postilähetysten osoite-, kimputus- ja yksiköintioppaan mukaisesti.

Mikäli lähetykset eivät mahdu telineeseen tai telineelle lähetysten toimittaminen Itellasta riippumattomasta syystä on estynyt, niin mahdolliset lisäkustannukset peritään asiakkaalta.

Telinejakelusta sovitaan asiakkaan kanssa erikseen ja laaditaan aina palvelunkuvaus.

#### 5.5.1 Palvelulupaus

Palvelu toteutetaan pääosin yön yli – jakeluna (01 – nopeus). Valtakunnallisessa palvelussa sovitaan erikseen palvelutasoista niille alueille, joille lähetykset eivät ehdi yön yli – palveluna.

#### 5.5.2 Lisäpalvelut

Raportointi  
Välityttö

## 6 Kansainväliset sopimuspalvelut

### 6.1 Soveltavat ehdot

Kansainvälisessä postiliikenteessä sovelletaan Maailman postiliiton (UPU) sopimusten säännöksiä.

### 6.2 SDR

Maailman postiliiton perussopimuksen mukainen kansainvälisen liikenteen laskutuksessa ja postivakuutetuissa lähetyksissä käytettävä valuutta on SDR (Kansainvälisen valuuttarahaston erityisnosto-oikeus; IMF Special Drawing Right).

### 6.3 Maakohtaiset ehdot ja rajoitukset

Osoitemaat voivat Maailman postiliiton säännösten, sopimusten sekä sisäisen lainsäädäntönsä rajoissa säädellä maahansa saapuvaa ja sieltä lähtevää postiliikennettä. Myös osoitemaan tulli- ja verolait sekä

muut säännökset voivat aiheuttaa maakohtaisia kieltoja ja rajoituksia. Suomen ja EU:n säädökset voivat asettaa rajoituksia Suomesta EU:n ulkopuolelle lähetettävien lähetysten osalta.

Maakohtaiset tiedot voi tarkistaa joko osoitteesta [www.itella.fi](http://www.itella.fi) tai Itellan asiakas-palvelusta.

#### 6.4 Jälleenpostitus (\*remailing\*)

Suomesta postitettavissa kirjeissä ja lehdissä tulee lähettäjän osoitteen ja/tai palautusosoitteen olla Suomessa. Maailman postiliiton yleissopimus määrittää ns. jälleenpostitetuille kirjeille ja lehdille lisämaksuja. Consignment-palveluissa voidaan sopia myös toisin.

Asiakas vastaa lisäkustannuksista, jotka aiheutuvat osoitemaan postioperaattorin toimista Maailman postiliiton yleissopimuksen 27 artiklassa kuvatuissa jälleenpostitustapauksissa, kun mainitun yleissopimuksen 27 artiklan mukaisesti katsotaan

– Asiakkaan lähetykset tulkitaan tuotetuiksi tai julkaistetuiksi osoitemaassa tai jossakin kolmannessa maassa, joka ei ole postitusmaa, tai

– lähetysten lähettäjän kotipaikan katsotaan olevan osoitemaassa tai sanotussa kolmannessa maassa.

Tällaiset lisäkustannukset lasketaan Asiakkaan maksamien arvonlisäverottomien postimaksujen ja jakelun suorittavan osoitemaan postioperaattorin veloittaman jakeluhinnan erotuksesta lisättyinä kahdellakymmenellä (20) prosentilla kattamaan Itellan käsittely- ja kuljetuskustannukset.

#### 6.5 Postilähetysten tullaus

EU-maiden ulkopuolelle sekä Euroopan Unionin valmiste- ja arvonlisäveroalueen ulkopuolisille erityisalueille osoitettuihin tavaraa sisältäviin lähetysiin on liitettävä tulliluettelo CN22, jos sisällön arvo on korkeintaan 300 euroa (300 SDR:ää). Mikäli sisällön arvo ylittää 300 euroa, lähetykseen on liitettävä CN22:n yläosa sekä tulliluettelo CN23 osoitemaan vaatimina kappaleina. Tulliluettelo tulee täyttää ohjetekstien mukaisesti, ja siihen on merkittävä lähetysten luonne (lahja / asiakirjoja / kaupallisia näyttöitä / muu) sekä niiden arvo ja alkuperämaat artikkeleittain yksityiskohtaisesti. Kaupallisessa tarkoituksessa lähetetyn tavarankuvaus- ja koodausjärjestelmän (HS) mukaiset nimikkeet. Merkinnät tulee tehdä englanniksi, ranskaksi tai osoitemaassa ymmärrettävällä kielellä niin yksilöidysti, että mahdollinen tuontitullaus osoitemaassa voidaan vaikeuksitta suorittaa. Kaupallisessa tarkoituksessa lähetettävän lähetysten mukana on lisäksi seurattava allekirjoitettu kauppa- tai proformalasku osoitemaan vaatimina kappaleina. Mikäli tavarankuvaus edellyttää vientiselvitystä, on lähettäjän liitettävä mukaan myös Tullin vaatimat vientiselvityksiäsiakirjat.

Asiakas on vastuussa kuljetusasiakirjaan ja Tullin edellyttämiin asiakirjoihin merkityistä tiedoista. Itella lähettää kohdemaan viranomaisille niiden vaatimat sähköiset ennakkotiedot lähetyksistä. Itella hoitaa Euroopan yhteisön tullikoodeksista annetun neuvoston asetuksen (ETY) N:o 2913/92 ja sen mahdollisten myöhempien muutosten edellyttämällä tavalla saapuvien ja lähtevien lähetysten Tullille esittämisen. Asiakas vastaa kuitenkin tullausasiakirjojen riittävydestä ja oikeellisuudesta. Huolintaan sovelletaan Pohjoismaisen Speditööriliiton yleisiä määräyksiä (PSYM 2000 tai mahdollinen uudempi versio).

#### 6.6 Mitat ja koko

Palvelujen vähimmäis- ja enimmäiskoot sekä enimmäispainot löytyvät Itellan Yrityshinnastosta. Käytettävissä olevista Consignment-palveluista tulee aina sopia erikseen. Niillä on myös omat tuote-ehdot.

Mikäli lähetys ei täytä valitun tuotteen ehtoja, se palautetaan lähettäjälle.

#### 6.7 Sisältö ja ulkoasu

Rahaa, arvopapereita tai muuta vastaavaa arvokasta saa ainoastaan lähettää vain postivakuutettuna kirjeenä yleisissä sopimus- ja näissä tuote-ehdoissa mainitulla tavalla.

Moniin maihin rahan ja jalometallien lähettäminen on rajoitettua tai kokonaan kiellettyä (ks. tarkemmin Itellan verkkosivujen maakohtaisista tiedoista).

Muut kuin suorakaiteen muotoiset sekä postikortin enimmäismittoja suuremmat kortit on postitettava kirjekuoressa, lehdet ja lehden kaltaiset tuotteet joko kirjekuoressa, paperivyytteessä tai muovitetuina.

Kirjekuoressa mahdollisesti käytettävän osoiteaukon on oltava päällystetty läpinäkyvällä kalvolla.

Ikkunakuorta ei hyväksytä postivakuutetun kirjeen päällykseksi.

Itella ei ota ulkomaille kuljetettavaksi lähetyksiä, jotka sisältävät huumaavia tai psykotrooppisia aineita, pilaantuvia biologisia aineita, tartuntavaarallisia aineita, radioaktiivisia aineita tai tie- tai ilmakuljetuksessa vaarallisiksi määritellyjä aineita tai eläviä eläimiä tai hyönteisiä (poikkeus: mehiläiset, iilimadot, silkkiäistoukat ja tuohyönteisten torjujat sekä Drosophilidae-heimon kärpäset virallisesti tunnustettujen tutkimuslaitosten välillä), aseita, ase- tai räjähdysainejäljennöksiä, tuoteväärennöksiä tai laittomia kopiota tuotteista.

Useat maat asettavat rajoituksia joko kirjelähetysten tai kaikkien postilähetysten sisällölle. Itellan verkkosivuilla on maakohtainen sivusto, johon on listattu Itellan tiedossa olevia yleisimpiä kieltoja ja rajoituksia sen mukaan kuin ne on mainittu Maailman postiliiton julkaisemassa Kiellettyjen artikkelien luettelossa, jonka päivittäminen on kunkin osoitemaan omalla vastuulla. Itella ei siten voi vastata verkkosivuillaan olevien tietojen täydellisyydestä. Tuontilupa- ja muissa sen kaltaisissa asioissa lähettäjää suositellaan ottamaan yhteyttä osoitemaan lähimpään kaupalliseen edustustoon.

Maailman postiliiton sopimusten mukaan postioperaattorit eivät myöskään ole vastuussa tulliluetteloista eivätkä tulliselvityksiin liittyvistä viranomaisten päätöksistä.

#### **6.8 Lähetyksen jättö Itellan kuljetettavaksi**

Yleiset ehdot lähetysten jätölle Itellan kuljetettavaksi, kuten kotimaan sopimuspalveluilla, kts. sivu 3. Lähetykset ulkomaille tulee sen lisäksi yksiköidä erillisen yksiköintiohjeen mukaisesti ja siten, että ne ovat erillään kotimaan lähetyksistä ja helposti havaittavissa.

#### **6.9 Osoittaminen ja kuljetusasiakirjat**

Kaikissa osoitekorttia tai lähetystarraa vaativissa lähetyksissä on käytettävä Itellan hyväksymää, kullekin palvelulle tarkoitettua osoitekorttia tai lähetystarraa sekä muita vaadittavia posti- tai tullitekniisiä lipukkeita ja lomakkeita.

Itellan painotuotekuljetuksiin tai noutokuljetuksiin jätetyissä lähetyksissä tai lähetyserissä tulee olla tiekuljetussopimuslain mukainen kuljetusasiakirja.

Asiakas on vastuussa kuljetusasiakirjaan ja Tullin edellyttämiin asiakirjoihin merkityistä tiedoista. Itella lähettää kohdemaan viranomaisille niiden vaatimat sähköiset ennakkotiedot lähetyksistä.

#### **6.10 Hinnoitteluperusteet**

Hinnoitteluperusteet ks. edellä kotimaan kirjepalvelut.

#### **6.11 Kuljetusaika-arviot**

Tietoja lähetysten kuljetusaika-arvioista ulkomaille saa Itellan asiakaspalvelusta ja osoitteesta [www.itella.fi](http://www.itella.fi). Ilmoitetut kuljetusaika-arviot ovat tutkimustuloksiin ja kuljetusyhteyksiin perustuvia arvioita. Maailman postiliiton korvaussäännösten mukaisesti Itella ei vastaa viivästymisistä kansainvälisessä liikenteessä.

#### **6.12 Perillesaamattomien lähetysten käsittely**

Näissä tuote-ehdoissa kuvatut kansainväliset lähetykset palautetaan pääsääntöisesti lähettäjille, mikäli niitä ei saada toimitettua vastaanottajille. Poikkeukset palautussäännöstä mainitaan näissä ehdoissa erikseen kunkin lähetyslajin kohdalla. Palautuksen syy merkitään aina lähetyksen päällykseen.

### 6.13 Priority-kirje

#### 6.13.1 Palvelulupaus

Arkipäivinä (ma-pe) Postin myymälään tai myyntipisteeseen siellä ilmoitettuun aikaan mennessä, Itellan lajittelukeskukseen sovittuun määräaikaan mennessä tuotu tai Itellan noutopalvelukuljetukselle sovittuun noutoaikaan mennessä jätetty Priority-kirje kuljetetaan Suomesta kohti osoitemaata seuraavana arkipäivänä tai muuten ensimmäisellä käytettävissä olevalla yhteydellä. Lähetykset kuljetetaan osoitemaahan pääsääntöisesti lentoteitse ja jaetaan osoitemaassa vastaanottajille osoitemaan jakeluoperaattorin määrittelemän toimitusajan puitteissa.

#### 6.13.2 Lisäpalvelut

- maksikoko
- kirjaaminen
- postivakuuttaminen
- saantitodistus

#### 6.13.3 Rajoitukset

Yleispalvelun tarjoajan on noudatettava unionin sisäisen ulkomaanpostin laatustandardeja sekä koko unionin sisäisessä postissa että kahden unionin jäsenvaltion välisessä postissa.

#### 6.13.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet

Lähetysten maksumerkinnässä (sama kuin kotimaan Priority-kirjeen maksumerkintä) tai muuten osoitesivun yläosassa tai osoitetietojen yläpuolella tulee esiintyä sana ”Priority”.

### 6.14 Economy -kirje

#### 6.14.1 Palvelulupaus

Arkipäivinä (ma-pe) Postin myymälään tai myyntipisteeseen siellä ilmoitettuun aikaan mennessä jätetty, Itellan lajittelukeskukseen sovittuun määräaikaan mennessä tuotu tai Itellan noutopalvelukuljetukselle sovittuun noutoaikaan mennessä jätetty Economy-kirje toimitetaan Suomesta kohti osoitemaata viimeistään viikon kuluessa postiinjätöstä. Lähetykset kuljetaan osoitemaahan lento- tai pintateitse ja jaetaan osoitemaassa vastaanottajille osoitemaan määrittelemän toimitusajan puitteissa.

#### 6.14.2 Lisäpalvelut

Maksikoko

#### 6.14.3 Rajoitukset

Yleispalvelun tarjoajan on noudatettava unionin sisäisen ulkomaanpostin laatustandardeja sekä koko unionin sisäisessä postissa että kahden unionin jäsenvaltion välisessä postissa.

#### 6.14.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet

Lähetysten maksumerkinnässä (sama kuin kotimaan Economy -kirjeen maksumerkintä) tai muuten osoitesivun yläosassa tai osoitetietojen yläpuolella tulee esiintyä sana ”Economy”.

### 6.15 Lisäpalvelut

#### 6.15.1 Maksikoko

Maksikoko on Priority- ja Economy-kirjeen sekä kansainvälisen Vastauslähetysten lisäpalvelu.

Maksikoko-lisäpalvelu on valittava, kun Priority- tai Economy -kirjeen yksikin mitta ylittää koon 400 mm x 250 mm x 30 mm. Maksikokoinen Priority- tai Economy -kirje joko toimitetaan vastaanottajalle

perille jakeluosoitteeseen tai tiedotetaan saapumisilmoituksella noudettavaksi riippuen jakelun suorittavan operaattorin jakeluehdoista.

#### 6.15.2 Kirjaaminen

Kirjaaminen on Priority-kirjeen lisäpalvelu.

Kirjatusta kirjeestä annetaan lähettäjälle todisteeksi yksilöidyllä lähetystunnuksella varustettu kuitti tai noutolista kirjeen postittamisesta.

Työpäivinä (ma-pe) Postin myymälään tai myyntipisteeseen siellä ilmoitettuun aikaan mennessä jätetty, Itellan lajittelukeskukseen sovittuun määräaikaan mennessä tuotu tai Itellan noutopalvelukuljetukselle sovittuun noutoaikaan mennessä jätetty kirjattu kirje toimitetaan Suomesta kohti osoitemaata seuraavana työpäivänä tai arkilauantaina tai muuten ensimmäisellä käytettävissä olevalla yhteydellä.

Lähetykset toimitetaan osoitemaahan lentoteitse ja luovutetaan osoitemaassa maakohtaisten kuittauskäytäntöjen mukaisesti. Tiettyjen maiden osalta lähettäjä voi rajoittaa kuittausoikeutta siten, että kirje luovutetaan vain vastaanottajalle henkilökohtaisesti.

Kansainvälisellä Kirjatulla kirjeellä saa olla vain yksi merkitty vastaanottaja.

#### 6.15.3 Postivakuuttaminen

Postivakuuttaminen on Priority-kirjeen lisäpalvelu.

Itellan välityksellä lähetettävät rahat, arvopaperit, sekut, maksukortit, jalometallit tai niistä valmistetut tuotteet, jalokivet, korut ja muut arvoesineet on lähetettävä postivakuutettuna kirjeenä (kts. Itellan yleiset sopimusehdot).

Mikäli osoitemaahan ei ole tarjolla postivakuutettua lähetyksmuotoa, lähettäjä voi rajoitetusti omalla vastuullaan lähettää sanotunsisältöisiä lähetyksiä kirjattuna kirjeenä, mikäli sisällön lähettäminen ko. maahan kirjattuna kirjeenä on sallittu.

Mikäli osoitemaahan ei ota vastaan postivakuutettuja kirjeitä eikä salli arvoesineitä kirjatun kirjeissä, ei sanotunsisältöisiä lähetyksiä osoitemaahan voida lähettää postitse.

Postivakuutetun kirjeen voi lähettää vain tiettyihin maihin. Maakohtaiset tiedot voi tarkistaa Itellan asiakaspalvelusta tai osoitteesta [www.itella.fi](http://www.itella.fi).

Arkipäivinä (ma - pe) Postin myymälään tai myyntipisteeseen siellä ilmoitettuun aikaan mennessä jätetty, Itellan lajittelukeskukseen sovittuun määräaikaan mennessä tuotu tai Itellan noutopalvelukuljetukselle sovittuun noutoaikaan mennessä jätetty postivakuutettu kirje toimitetaan Suomesta kohti osoitemaata seuraavana työpäivänä tai arkilauantaina tai muuten ensimmäisellä käytettävissä olevalla yhteydellä.

Lähetykset toimitetaan osoitemaahan pääsääntöisesti lentoteitse ja luovutetaan osoitemaassa kuittaukselta vastaanottajalle tai tämän valtuutetulle henkilölle. Suomen alueella lähetykset käsitellään erityisessä turvakäsittelyssä, osoitemaassa osoitemaan säännösten mukaisesti.

Postivakuutettu lähetyks on pakattava kansainvälisen postiliikenteen sääntöjen mukaisesti.

Lähetyks tulee pakata kestävään pakkaukseen tiiviisti ja sinetöidä yli kaikkien saumojen Itella Postin hyväksymillä sinetöintiteipillä tai sinetitarrilla siten, että lähetyksen sisältöön ei voida kajota jättämättä päällykseen ilmeisiä jälkiä. Läpinäkyviä pakkauksia tai ikkunakuoria ei saa käyttää.

Lähettäjän ja vastaanottajan tiedot sekä vakuutusarvo numeroin ja kirjaimin on kirjoitettava lähetykseen käsin korjauksitta. Lähetykseen saa kiinnittää ainoastaan posti- tai tullitekniisiä lipukkeita tai tarroja, eikä mitään niistä saa taittaa lähetyksen reunan yli.

Laatikon muotoiset lähetykset tulee päällystää valkoisella paperilla, johon merkitään osoitetiedot ja vakuutusarvo sekä postimaksumerkintä ja posti- tai tullitekniset merkinnät ja joka sinetöidään. Sisäpakkauksena tulee käyttää lujaa puu-, metalli- tai muovilaatikkoa.

Lähetyks voidaan vakuuttaa katoamisen, anastamisen ja vahingoittumisen varalta osoitemaittain vaihteleviin vakuutusarvoihin, kuitenkin enintään 5000 euroon saakka. Lähetyksen ylivakuuttaminen on Maailman postiliiton sopimusten mukaisesti kielletty, mutta lähetyksen sisältö on sallittua

vakuuttaa vain osasta arvoaan. Lähettäjän on merkittävä vakuutusarvo euroina korjauksitta sinetöidyn lähetyksen päällykseen.

Tarkempia tietoja osoitemaakohtaisista rajoituksista sekä lähetysten merkintä-, pakkaus- ja sinetöintitavoista saa asiakaspalvelusta, osoitteesta [www.itella.fi](http://www.itella.fi) ja Itellan myymälöistä ja myyntipisteistä.

#### 6.15.4 Saantitodistus

Saantitodistus on kirjatun tai postivakuutetun Priority-kirjeen lisäpalvelu.

Lähettäjä voi pyytää, että mihin tahansa maahan osoitettu kirjattu tai postivakuutettu kirje luovutetaan vastaanottajalle tai tämän valtuuttamalle saantitodistusta vastaan liittämällä lähetykseen valmiiksi täyttämänsä kansainvälisen saantitodistuslomakkeen CN07 ja merkitsemällä lähetyksen osoitesivulle lähettäjän tietojen alle isoin kirjaimin tekstin ”A.R.”. Tällöin vastaanottajan tai tämän valtuuttaman sekä osoitemaan postioperaattorin kuittaama saantitodistus, josta ilmenee myös luovutuspäivä, palautetaan osoitemaasta lähettäjälle Priority- kirjeen nopeudella.

#### 6.15.5 Postiennakko

Postiennakko on käytettävissä ainoastaan Consignment-palveluissa tiettyjen maiden osalta. Tieto näistä maista on saatavilla Itellan Kansainvälisten Consignment -kirjepalveluiden tuote-ehdoista. Tällöin palveluun sovelletaan Consignment -palveluiden tuote-ehtoja.

Muiden Suomeen saapuvien postiennakkolähetysten kyseessä ollen Itella voi periä lähetyksen vastaanottajalta postiennakkosumman lisäksi toimitusmaksun postiennakkosumman tilittämisestä lähettäjälle tai hänen määräämälleen.

### 6.16 Exprès-Pikakirje

Exprès-pika on Priority-kirjeen lisäpalvelu, joka on tarkoitettu tärkeiden viestien ja tavaroiden kuljetustarpeisiin, joilta lähettäjä odottaa toimitusvarmuutta ja kulunseurantaa tiettyihin maihin.

#### 6.16.1 Palvelulupaus

Työpäivinä (ma-pe) Postin myymälään tai myyntipisteeseen siellä ilmoitettuun aikaan mennessä jätetty, Itellan lajittelukeskukseen sovittuun määräaikaan mennessä tuotu tai Itellan noutopalvelukuljetukselle sovittuun noutoaikaan mennessä jätetty pikakirje toimitetaan Suomesta kohti osoitemaata seuraavana työpäivänä tai arkilauantaina tai muuten ensimmäisellä käytettävissä olevalla yhteydellä.

Lähetykset toimitetaan osoitemaahan lentoteitse ja jaetaan osoitemaassa vastaanottajille osoitemaan määrittelemän toimitusajan puitteissa, useissa maissa erillisessä pikajakelussa. Lähetyksen luovutus on useiden osoitemaiden osalta tarkistettavissa lähetystunnuksen perusteella Itellan asiakaspalvelusta tai osoitteesta [www.itella.fi](http://www.itella.fi).

#### 6.16.2 Lisäpalvelut

Maksikoko

#### 6.16.3 Rajoitukset

Pikakirjeet on postitettava erillään muusta postista. Vastaanottajatietojen yhteyteen on suositeltavaa merkitä vastaanottajan puhelinnumero.

#### 6.16.4 Merkinnät, tunnuksat ja lomakkeet

Pikakirje on varustettava erillisellä Exprès–viivakooditarralla, joita saa asiakaspalvelusta tai Itellan myymälöistä ja myyntipisteistä.

## 6.17 Kansainvälinen vastauslähetys

Lähetys voi olla kortti, kirjekuori tai laatikko. Osoitetiedot tulee painattaa valmiiksi. Palvelu on käytettävissä vain, mikäli vastauslähetyksistä on maininta Asiakkaan ja Itellan välisessä tuotesopimuksessa.

### 6.17.1 Palvelulupaus

Sopimuksella palvelun maksaja sitoutuu maksamaan vastauslähetysten postimaksut ja tiedottamaan lähetysten oikean palautuspostiosoitteen. Lähetykset kuljetetaan vastauslähetyspisteestä joko niputettuina tai muuten yhteen koottuina kotimaan vastauslähetysten nopeudella ja toimitetaan Asiakkaalle joko perusjakelussa tai jakelupalvelusopimuksen mukaisesti.

### 6.17.2 Lisäpalvelut

Maksikoko

### 6.17.3 Rajoitukset

Maksutapana on ainoastaan sopimusperusteinen laskutus.

### 6.17.4 Merkinnät, tunnukset ja lomakkeet

Kansainvälisessä vastauslähetyksessä käytetään Maailman postiliiton yleissopimuksen mukaisia kansainvälisiä IBRS/CCRI-merkintöjä. Malli osoitemerkinnästä on Yrityshinnastossa.

## 6.18 IDM (International Direct Mail)

IDM on kansainväliseen suoramarkkinointiin tarkoitettu palvelu, jossa samalla IDM -maksumerkinnällä voi lähettää osoitteellisia suoramarkkinointilähetystyyppejä ulkomaille palvelun piirissä oleviin maihin. Lähetykset kuljetetaan osoitemaihin lentoteitse ja jaetaan vastaanottajille osoitemaan Economy-kirjeen tavoiteajassa.

IDM-lähetysten tulee olla keskenään samansisältöisiä vastaanottajan nimeä, osoitetta ja yksilöintinumeroa sekä muita viestin luonnetta muuttamattomia eroavaisuuksia lukuun ottamatta. Laskuja, tavaroita tai vastaanottajan yksityisyyteen liittyviä henkilökohtaisia viestejä ei voi lähettää IDM -lähettyksinä. Perillesaamattomat IDM -lähetykset palautetaan lähettäjälle.

IDM -lähetysserän tulee sisältää vähintään 500 lähetystä/osoitetta. Mikäli lähetysserässä on vähemmän lähetystyyppejä, laskutetaan asiakasta kuitenkin yllä mainittujen vähimmäismäärien mukaan.

IDM-lähetysten päällyksenä tulee olla kirjekuori tai muovikelmu ja maksumerkintänä painettu IDM -tunnus, jossa Port Payé -teksti, Suomen puhelinliikenteen maatunnus 358 ja Asiakkaan tilausasiakasnumero.

Tarkempia tietoja palvelun piirissä olevista maista sekä maksumerkinnöistä saa osoitteesta [www.itella.fi](http://www.itella.fi). Ei lisäpalveluja.

## 6.19 Lehtijulkaisujen lähettäminen ulkomaille

### 6.19.1 Palvelulupaus

Lehdet ulkomaille tulee lähettää Priority- tai Economy -kirjeinä. Vaihtoehtoina tulevat kyseeseen kansainväliset suoramarkkinointipalvelut (Consignment) sekä IDM.

Käytettäessä Priority- ja Economy-kirjeet lehtiraporttien tuotteita, asiakas saa lehden numerokohtaisen raportin sekä vuosiyhteenvedon.

Ulkomaille kirjeinä lähetettävät lehdet tulee kuorittaa, muovittaa tai vyöttää. Ruotsin osalta ne voi myös kimputtaa päällystämättöminä ohjeiden mukaisesti. Ohjeita saa Itellan myynnistä.

### 6.19.2 Lisäpalvelut

Ei lisäpalveluja.

### 6.19.3 Rajoitukset

Perillesaamattomat lähetykset palautetaan lähettäjälle.

### 6.19.4 Merkinnät, tunnuksot ja lomakkeet

Priority- ja Economy -kirjeiden maksumerkintöjen lisäksi lähetysten osoitesivun yläosaan keskelle tulee painaa tai muuten merkitä tunnus JX.

## 6.20 Consignment

Erillinen tuote-ehto.

## 6.21 Enimmäiskorvaukset

Kansainvälisen postiliikenteen vastuut ja vahingonkorvaussummat on ilmaistu Maailman postiliiton yleissopimuksessa ja toimitusohjesäännöissä.

### Vahingoittuminen, sisällön anastaminen tai lähetyksen katoaminen

Korvausta maksetaan lähetyksen katoamisesta tai vahingoittumisesta tai sen sisällön anastamisesta seuraavasti:

- kirjattu kirje: enintään 30 euroa
- postivakuutettu kirje: vakuutus korvaa vain todella aiheutuneen ja toteen näytetyn vahingon enintään vakuutusarvoon saakka.

Muista kuin edellä mainituista lähetyslajeista ei makseta korvausta.

### Viivästyminen

Lähetysten tai maksusuoritusten viivästyisestä ei makseta korvausta.

Lähetysseurannan piirissä olevaan maahan lähetetyn *Exprès-Pikakirjeen* toteennäytetystä huomattavasta viivästyisestä voidaan tapauskohtaisesti korvata lähettäjälle lähetyksestä maksetut postimaksut.

## 7 Itellan kuljetusyksiköiden käyttö

Itellan omistamia kuljetusyksiköitä (häkkejä, rullakoita ja laatikoita) saa käyttää ainoastaan Itellan kotimaan kuljetuksissa, elleivät Asiakas ja Itella ole kirjallisesti toisin sopineet.

Häkkejä ja rullakoita voidaan käyttää kirje-, markkinointi- ja lehtilähetysten kuljetuksissa, mikäli asiakkaan kanssa on siitä sovittu. Kuljetusyksiköitä ei saa käyttää ulkomaan kuljetuksissa, muiden yritysten kuljetuksissa eikä asiakkaan sisäisessä toiminnassa.

Itellalla ei ole käytössä lavanvaihtojärjestelmää, eikä Itella toimita kuormalavoja.

Asiakas saa veloituksetta käyttöönsä enintään sopimuksessa erikseen 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 ylimenevältä ajalta. Itellalla on oikeus myös tehdä tarkistuksia asiakkaan tiloissa kuljetusyksiköiden käytön seuraamiseksi.

Asiakas vastaa noutamistaan 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 kuljetustilaus-palvelunumeroon 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 toimittamisesta on päivittäin sovittu, mutta joita ei tarvitse toimittaa.

## 8 Itella Posti Oy:n asiakaspalvelunumerot

### Yritykset

**0200 77 000** (pvm/mpm)

Arkisin klo 8.00 – 18.00

### Kuljetustilaukset

**0200 92 000** (pvm/mpm)

Arkisin klo 8.00 – 18.00