



ITELLA POSTEN AB:S ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR FÖR FÖRETAGSKUNDER 1.6.2011

Itella Posten Ab

Kundtjänst

PB 6, 00011 ITELLA

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

Hemort: Helsingfors
FO-nummer 0109357-9
VAT-nummer FI01093579

Innehållsförteckning

1.	Tillämpningsområde	3
2.	Definitioner	3
3.	Användning av tjänsten	3
4.	Koder som förutsätts för att använda tjänsten	3
5.	Ändring av tjänster	4
6.	Priser och betalning	4
7.	Förskottsbetalning och säkerhet	4
8.	Dataöverföring och tjänsternas tillgänglighet	5
9.	Tystnadsplikt och uppgifternas konfidentialitet	5
10.	Begränsningar gällande försändelsens innehåll	6
11.	Lämnande av försändelser till Itella för befordran och Itellas transportansvar	7
12.	Utdelning	8
13.	Utlämnande av försändelser	8
14.	Obeställbara försändelser	10
15.	Itellas ansvar och skadeståndsskyldighet	10
16.	Kundens ansvar	13
17.	Ansvar för åtgärder hos underleverantör eller motsvarande	14
18.	Force majeure	14
19.	Anmärkning och preskription	14
20.	Elektronisk registrering av uppgifter som hänför sig till försändelserna och utlämnande av försändelser	15
21.	Twistlösning	15
22.	Avbrytande eller stängning av tjänsterna	15
23.	Avtalets upphörande	16
24.	Överlåtelse av avtalet	16
25.	Dokumentens tillämpningsordning	16
26.	Övriga villkor som berör avtalets giltighet	16
27.	Övriga villkor	16
28.	Giltighet för och ändringar av de allmänna avtalsvillkoren	17

Itella Posten Ab:s ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR FÖR FÖRETAGSKUNDER 1.6.2011

1. Tillämpningsområde

Dessa allmänna avtalsvillkor tillämpas på Itella Posten Ab:s (nedan Itella) tjänster för avtalskunder, om inte något annat har överenskommit i avtalet. Därutöver följs vid leverans av tjänsterna villkoren för produkterna och tjänsterna i enlighet med avtalet. De gällande produktvillkoren tillhandahålls på Itellas webbplats www.itella.fi.

Användning av tjänsterna förutsätter ett skriftligt avtal mellan Kunden och Itella. För andra tjänster än tjänsterna för avtalskunder följs Itellas allmänna leveransvillkor för kontant- och konsumentkunder som finns att få på Itellas verksamhetsställen och på Itellas webbplats på adressen www.itella.fi.

I de internationella tjänsterna kan det finnas begränsningar i fråga om enskilda tjänster eller länder. Mer information om Itellas tjänster finns på Itellas webbplats www.itella.fi.

Om inte annat fastställs i avtal, tjänstebilagor eller dessa villkor, följs de gällande lagarna om posttjänster och vägbefordringsavtal eller Världspostförbundets fördrag samt bestämmelser som utfärdats på grundval av dessa.

2. Definitioner

Med Kund avses Itellas avtalskund eller en kund som utifrån ett avtal använder en tjänst.

Med Tjänst avses gällande tjänster eller produkter som baserar sig på avtal mellan Kunden och Itella.

Med avtal avses ett skriftligt avtal mellan kunden och Itella om kundförhållande hos Itella eller om tjänster, t.ex. kundavtal eller produktavtal.

Med Produktvillkor avses villkor som gäller för Itellas tjänster och produkter.

Itellas adressdatasystem kan användas för leverans av försändelser som lämnats för transport till Itella eller ett annat postföretag, och som är försedda med felaktiga eller bristfälliga adressuppgifter, samt för adresstjänster. Itellas adressdatasystem kan också användas för uppdatering av föråldrade eller felaktiga adressuppgifter som avsändare av postförsändelser innehar. Överlåtelse av adressuppgifter inom adresstjänsten för uppdatering av adresser som innehas av avsändare kan förbjudas med en fritt formulerad skriftlig anmälan. Uppgifter kan överlåtas även om postmottagaren har förbjudit detta, om informationsmottagaren (myndigheter och andra postföretag) har lagstadgad rätt att få uppgifterna i fråga.

3. Användning av tjänsten

En tjänst tas i användning på avtalsenligt sätt. När Kunden undertecknar avtalet, förbinder sig Kunden att följa de villkor som gäller för tjänsten och dessa allmänna avtalsvillkor.

Kunden sörjer för att Kundens enheter och/eller dotterbolag som omfattas av samma avtal informeras om ärenden och ändringar som gäller avtalet.

Kunden ansvarar för att Kunden med stöd av fullmakt eller motsvarande förbindelse har rätt att vara ombud för de kunder som utnyttjar kundavtalet. Itella kontrollerar inte Kundens fullmakt eller dess giltighet.

En av Kunden beroende ändring av den avtalade tjänstens innehåll, förutsättningar, genomförande eller tidtabell berättigar Itella att vid behov på motsvarande sätt förändra pris och/eller leveranstid. Itella har rätt att få ersättning för de extra kostnader som detta kan medföra.

Om en beställning eller ett uppdrag enligt tjänsten återkallas av en orsak som beror på kunden, har Itella rätt att debitera kunden de kostnader för produktionen av tjänsten som redan uppstått vid denna tidpunkt.

4. Koder som förutsätts för att använda tjänsten

Kunden bör förvara de koder som hänför sig till utnyttjandet av tjänsten med omsorg och se till att koderna förblir konfidentiella. Kunden ska omedelbart underrätta Itella om Kundens kod har förkommit eller hamnat i orätta händer. Kunden ansvarar för alla åtgärder som utförs med Kundens koder, t.ex. för avgifter som orsakas av att en tjänst används. Kunden godkänner som bindande alla de åtgärder som utförts

under användningen av tjänsten och som utförts med Kundens kod eller av Kunden eller på uppdrag av Kunden.

Itella har rätt att ändra de koder som Kunden får till sitt förfogande. Itella anmäler sådana ändringar i förväg.

Om adresskortet eller transportdokumentet för en försändelse innehåller beteckningar eller koder som gör det möjligt att använda tjänsten, svarar Kunden för användningen av dokumentet i fråga och för de avgifter som orsakas av att tjänsten används på samma villkor som för användningen av de koder som lämnats till kunden i enlighet med dessa avtalsvillkor.

Kunden ansvarar för användningen av koderna, adresskortet och transportdokumenten också då en tjänst eller ett avtal går ut, och även i det fall att Kunden har överlåtit koder, adresskort o.d. vidare.

5. Ändring av tjänster

Itella har rätt att ändra tjänsternas innehåll och anvisningarna om användningen av tjänsterna. Itella kan också införa nya tjänster, göra eventuella avgiftsfria tjänster avgiftsbelagda och/eller lägga ned tjänster. Om ibruktagandet av en ny tjänst ska avtalas separat med Kunden. När en tjänst ska läggas ned, tillämpas den uppsägningstid som anges i avtalet.

Eventuella ändringar meddelas till den kontaktperson hos Kunden som anges i avtalet. Förändringar som påverkar tjänsten avsevärt meddelas minst 1 månad i förväg till Kundens faktureringsadress. Itella svarar inte för kostnader som ändringarna eventuellt vållar Kunden.

6. Priser och betalning

Priserna på tjänsterna fastställs enligt Itellas gällande prislistor, om inte annat har överenskommit i avtalet. Itella förbehåller sig rätten till prisändringar. Avtalskunder underrättas om prisändringar minst en månad innan ändringarna träder i kraft.

På priserna tillkommer utan separat anmälan den mervärdesskatt som gäller vid respektive tidpunkt. Indirekta skatter eller andra kostnadstillägg som förorsakas av lagstiftning eller myndighetsåtgärder höjer priserna i motsvarande mån utan separat meddelande fr.o.m. den dag då de börjar gälla. Højningarna gäller också avtal som redan ingåtts.

Kunden betalar avgifterna utifrån en av Itella sänd faktura senast på den förfallodag som anges på fakturan. Betalningsvillkoret är 14 dagar netto från fakturans datum. Om betalningar fördröjs över det i fakturan nämnda förfallodatumet debiterar Itella för tiden efter förfallodagen en dröjsmålsränta enligt gällande räntelag och en indrivningsavgift. För faktureringsposter som är mindre än det i prislistan angivna minimibeloppet uppbär Itella ett faktureringsstillägg som fastställs separat. Itella förbehåller sig rätten att ändra betalningsvillkoren och/eller dröjsmålsräntan.

Anmärkningar på faktura ska göras inom 7 dagar från mottagandet av fakturan och senast på förfallodagen. Anmärkningar på fakturor som är äldre än tre månader behandlas inte. Om kunden har lämnat en reklamation om en faktura och/eller tjänst eller anfört ett skadeståndsyrkande, är kunden skyldig att betala fakturans oomtvistliga del enligt betalningsvillkoren för fakturan i fråga.

Kunden förbinder sig att i varje enskilt fall svara för avtalsenliga avgifter. Itella har rätt att vägra transportera försändelser med obetalda eller bristfälliga transportavgifter eller att debitera den transportavgift som saknas med tillägg för lösenavgift av mottagarna. Försändelser som inte lösts ut returneras till avsändaren.

Avtalade eller uppburna avgifter för tjänster återbetalas inte om orsaken till att försändelsen återsänds till avsändaren beror på någon annan än Itella. Itella uppbär en avgift för transport och returering av paket samt av brev-försändelser som returneras med stöd av reglerna om distansförsäljning till avsändaren. Kunden kan teckna avtal om Kundretur, varvid transportavgiften alltid betalas direkt av Kunden.

7. Förskottsbetalning och säkerhet

Itella har rätt att kontrollera Kundens kreditvärdighet och att begära förskottsbetalning och/eller säkerhet. Betalningsvillkoret för förskottsbetalningen är 7 dagar från fakturans datum.

Om inte annat avtalas, är

- förskottsbetalningens belopp för varje kund som använder tjänsten minst Kundens uppskattade faktureringsbelopp inklusive moms för en månad.

- säkerhetens storlek minst Kundens uppskattade faktureringsbelopp inklusive moms för två månader.

Itella kan justera förskottsbetalningens och/eller säkerhetens storlek.

Om förskottsbetalningen har utnyttjats i sådan omfattning att den inte längre räcker till för att täcka Kundens fakturor, förbinder sig Kunden att enligt separat faktura från Itella göra en kompletterande förskottsbetalning som motsvarar skillnaden. Kunden ska dessutom göra en ny förskottsbetalning enligt den begäran om förskottsbetalning som Itella skickar. Då 50 procent av förskottsbetalningens belopp har utnyttjats, tillsänds kunden automatiskt en ny faktura över förskottsbetalningen med ovannämnda eller avtalad summa.

Itella har rätt att omedelbart omvandla kunden till kontantkund, om kunden inte betalar förskottsavgiften eller lämnar en av Itella förutsatt säkerhet, eller om Itella enligt dessa avtalsvillkor har rätt att stänga Kundens tjänster eller häva avtalet att upphöra.

Itella betalar ingen ränta på förskottsbetalning eller säkerhet. Itella har rätt att ta ut det förfallna beloppet inklusive dröjsmålsränta och indrivningskostnader från säkerheten eller förskottsbetalningen.

8. Dataöverföring och tjänsternas tillgänglighet

Om Kunden kopplas till och/eller Kundens material överförs till Itellas tjänst genom elektronisk dataöverföring, ska Kunden och Itella avtala separat om dataöverföringssättet och materialets format. Itella har ingen skyldighet att producera tjänsten annat än med det dataöverföringssätt och det format som avtalats.

Datainnehållet i de meddelanden Kunden skickar ska vara i en form som motsvarar det överenskomna framställningssättet. Om de uppgifter som Kunden skickat genom elektronisk dataöverföring står i strid med uppgifterna om de fysiska försändelserna, eller om de uppgifter som Kunden skickat är bristfälliga, förbehåller sig Itella rätten att fakturera enligt de uppgifter (t.ex. försändelsernas antal, försändelseslag, vikt, volym, använda tilläggstjänster) som erhållits om Kundens försändelser.

Transaktioner i anslutning till tjänsten och uppgifter om tjänsten verifieras vid behov i de system som Itella eller dess underleverantör upprätthåller.

Itella har rätt att tillfälligt avbryta produktionen av en tjänst, t.ex. på grund av ändrings- och reparationsarbeten. Itella sörjer för att avbrottet inte blir långvarigt och för att avbrottet i mån av möjlighet sker på en tid och på ett sådant sätt att det medför minsta möjliga olägenhet för Kunden. Itella ska i mån av möjlighet informera om avbrottet i förväg till Kunden.

Itella kan avbryta tillhandahållandet av tjänsten också om tjänsten används för leverans eller förmedling av material som kan äventyra datasäkerheten eller förorsaka störningar i datanäten, datakommunikationsförbindelserna eller tjänstens tillgänglighet. Itella meddelar i mån av möjlighet om avbrott i användningen av tjänsten.

Itella är inte skyldig att ersätta skador som avbrott i tjänsten orsakar Kunden.

Itella har rätt att stänga den förbindelse eller det användargränssnitt som möjliggör den elektroniska dataöverföringen eller förhindra att förbindelsen eller gränssnittet används, om avtalet mellan kunden och Itella har upphört att gälla.

9. Tystnadsplikt och uppgifternas konfidentialitet

Avtalsparterna förbinder sig att hemlighålla villkoren i avtalet och sådana affärs- eller yrkeshemligheter som gäller den andra avtalsparten, dess kunder eller annan tredje part, och som kommit till parternas kännedom, samt annan information och annat material som ska betraktas som konfidentiella. Denna tystnadsplikt gäller också efter att avtalet upphört.

Utan hinder av tystnadsplikten kan Itella dock lämna ut sådana uppgifter om Kunden som är nödvändiga för verkställandet av tjänsten

- till de leverantörer, underleverantörer och samarbetspartner som Itella anlitar;
- inom Itellakoncernen lämna ut sådana uppgifter om Kunden som hänför sig till utnyttjandet av avtalet och tjänsten och till skötandet av kundförhållandet.

Itella handlägger material som hänför sig till tjänsten konfidentiellt. Enligt postlagen ska Itella säkerställa sekretessen för förtroliga meddelanden. Det kan dock

inte garanteras att meddelanden som skickas i öppna datanät förblir konfidentiella.

Kunden kan lämna ut sådana uppgifter som är nödvändiga med tanke på verkställandet av tjänsten till en underleverantör eller samarbetspartner som kunden anlitar.

Avtalsparterna svarar för att de underleverantörer och samarbetspartner som de anlitar förbinder sig att hålla de uppgifter som de fått konfidentiella och att dessa uppgifter används endast för ändamål som kan motiveras av verkställandet av tjänsten.

10. Begränsningar gällande försändelsens innehåll

Värdeförsändelser

Värdefullt innehåll ska skickas rekommenderat eller assurerat.

Itella har enligt postlagen rätt att vägra ta emot eller transportera en värdeförsändelse som innehåller pengar eller motsvarande även som assurerad försändelse.

För att Itella ska kunna erbjuda rätt tjänst för försändelserna och utnyttja den i postlagen fastslagna rätten att vägra ta emot och transportera en värdeförsändelse som innehåller pengar eller motsvarande, är kunden skyldig att meddela vad försändelsen innehåller. **Om kunden har skickat värdeförsändelser i strid med dessa villkor, svarar Itella inte för skadorna.**

Följande värdeförsändelser får inte skickas på annat sätt än som assurerade försändelser på det sätt som fastställs i dessa avtalsvillkor:

- 1) pengar och fritt konvertibla värdepapper; innehavarskuldebrev, checkar, köpsedlar och -kort samt andra motsvarande värdepapper som kan användas av vem som helst eller som kan utbytas mot pengar samt värdeföremål (konstverk, antikviteter och samlingsobjekt, ädelstenar och metaller, smycken samt andra motsvarande värdeföremål), instrument för stark elektronisk identifiering, där försändelsens innehåll möjliggör stark elektronisk identifiering av en person.

- 2) till namngivna personer ställda vanliga skuldebrev och orderskuldebrev, bank- och kreditkort samt andra motsvarande kort, till vilkas användning endast en angiven person är berättigad samt SIM- och prepaid-kort eller motsvarande, samt identitetsbevis och instrument för stark elektronisk identifiering, som ensam använda inte möjliggör identifiering av en person (t.ex. användar-ID och lösenord skickade i separata försändelser).

Försändelserna under punkt 2) kan även sändas rekommenderade, men för att få ett bättre ersättningsskydd än det som grundar sig på lagstiftningen ska de sändas assurerade.

Farliga ämnen och föremål

Itella transporterar inte föremål eller ämnen som är lagstridiga eller ger upphov till en uppenbar fara. Även många hushållsprodukter räknas som farliga ämnen, exempelvis aerosolfaskor, tändstickor, nagellack och parfym. Mer ingående anvisningar om förbjudna försändelser finns att få på Itellas webbplats och hos kundtjänsten.

Utan separat avtal är det tillåtet att skicka prover som är befriade i enlighet med lagstiftningen om transport av farliga ämnen (TFÄ) samt prover med FN-numret UN 3373. De ska förpackas och förses med märkningar i enlighet med den gällande TFÄ-lagstiftningen och Itellas särskilda anvisningar (www.posti.fi).

Flygtransport av ämnen med FN-numret UN 3373 är förbjuden med stöd av luftfartslagstiftningen. Detta kan påverka transporttiden vid långa avstånd, och utrikes transporter kan inte levereras alls.

Vätskor och annat innehåll som inte kan transporteras per flyg

Postförsändelser kan säkerhetskontrolleras, varvid de genomlyses. Om försändelsen innehåller vätskor eller annat innehåll som av flygsäkerhetsskäl inte tas emot för transport per flyg, svarar Itella inte för att den leveranstid som fastställs i produktvillkoren förverkligas. Itella strävar efter att befordra försändelsen till adressaten med landtransport, om detta rimligen är möjligt. Inrikes försändelser transporteras vid behov alltid till adressaten med vägtransport. Vid behov kan försändelsen också returneras till avsändaren för komplettering av försändelsens påskrifter.

Ömtåliga försändelser

Ömtåliga föremål, föremål som bryts eller flytande, kondenserande eller nedfläckande ämnen ska på grundval av försändelsens innehåll sändas som paket som kräver specialhantering (ömtåligt) eller utifrån ett särskilt skriftligt avtal. **Det är inte möjligt att öka Itellas ansvar för skador på försändelsen genom att betala tilläggsavgiften för ömtålig försändelse.**

Trots tilläggstjänsten och -avgiften ska försändelsens innehåll förpackas på det sätt som innehållet kräver, så att innehållet inte rör sig, fläckar ned eller läcker samt att det tål posthanteringen och inte förorsakar personer eller egendom fara eller skada. Avsändaren kan också ställas till svars för skador som förorsakas av andra postförsändelser och Itella.

Djur, växter, livsmedel och andra ömtåliga försändelser

Vid transport av postförsändelser är det inte möjligt att beakta krav på särskilda temperaturer eller motsvarande särskilda omständigheter som försändelser kräver. Därför transporterar Itella inte försändelser som kräver en särskild förvaringstemperatur, såsom levande eller döda djur, levande växter eller livsmedel som lätt förfäras. För avtalskunder tillhandahålls specialtransporter. Kunden kan ställas till svars för skador som orsakats av en försändelse som strider mot villkoren.

11. Lämnande av försändelser till Itella för befordran och Itellas transportansvar

Försändelser lämnas in för transport till Itella antingen på Itellas verksamhetsställen (postkontor, sorteringscentral, terminal eller annat verksamhetsställe för Itella). Alternativt kan Itella hämta försändelserna hos kunden (avgiftsbelagd tilläggstjänst). För hämtningstjänsten uppbärs avgifter enligt avtal eller

prislista om inte hämtning av försändelsen ingår i priset på tjänsten.

Itellas transportansvar börjar när försändelsen har mottagits för transport och upphör när försändelsen enligt 49 § i postlagen och/eller på det sätt som anges i dessa avtalsvillkor har levererats till adressaten, eller när försändelsen har återsänts till avsändaren eller överlämnats för behandling till Kommunikationsverkets enhet för säkerställande av postgången, eller förstörts eller sålts på det sätt som anges i dessa villkor.

Det slutliga ansvaret för försändelser som skickats genom Itellas hämtningstjänst övergår till Itella först när försändelserna kontrolleras på Itellas verksamhetsställe, om inte försändelsen har kvitterats vid hämtning eller registrerats som mottagen på ett specificerat sätt.

Vid hämtningstjänst ansvarar Kunden för uppgifterna i transportbeställningen och för att beställningen är riktig samt för de kostnader och skador som förorsakas av felaktiga eller bristfälliga uppgifter.

Om försändelsen inte är färdig för hämtning i hämtningstjänsten på den avtalade platsen och på avtalat sätt eller om hämtningen fördröjs av orsaker som beror på kunden eller avsändaren, har Itella rätt att debitera ett belopp enligt gällande prislista för väntetiden eller den onödiga körningen. Itella har rätt att uppbära en tilläggsavgift enligt prislistan för ändring av en överenskommen hämtningstid eller för extra hämtningar. Kunden ska sörja för att försändelsen kan hämtas obehindrat på den avtalade platsen.

Kunden ska se till att han eller hon får och sparar det specificerande kvittot för försändelser som kvitteras individuellt samt Kundens del av försändelsens transportdokument.

Om adressaten och Itella har ingått ett avtal om eftersändning av försändelser, avbrott i utdelningen eller någon annan avtalstjänst som styr utdelningen, upphör Itellas ansvar för den leveranstid som utlovats avsändaren då försändelserna har anlänt till det utdelningspostkontor eller avhämtningsställe som bestäms enligt den ursprungliga adressen, eller, om försändelserna med stöd av avtal inte styrs till ett utdelningspostkontor eller avhämtningsställe som bestäms enligt den ursprungliga adressen, till ett annat ställe som fastställs i adressatens avtal.

Itella har rätt att välja transportsättet. Om försändelsen på grund av dess innehåll inte lämpar sig för flygtransport, ansvarar Itella inte för den utlovade transporttiden.

I transportavgiften ingår grundutdelning av de försändelser som nämns i punkt 12 eller deras ankomststävier i postinkast, postfack eller postlåda eller i någon annan konstruktion på det sätt som bestäms i dessa leveransvillkor. En ankomststavi kan också sändas elektroniskt. Hemkörning av försändelser ingår i tjänsterna på det sätt som fastställs i produktvillkoren. Hemkörning av andra försändelser utförs endast utifrån separat avtal (avgiftsbelagd tilläggstjänst).

Itella ansvarar för grundutdelningen av försändelser eller deras ankomststävier till den adress som antecknats på försändelsernas emballage eller adresskort samt utifrån ett gällande avtal om eftersändning som adressaten och Itella ingått eller på det sätt som fastställs i postlagen. Itella ansvarar inte för den leveranstid företaget utlovat om försändelsen har en felaktig eller en bristfällig adress eller annan märkning, eller om försändelsen av en annan orsak som är oberoende av Itella inte kan levereras.

Om inte annat påvisas eller av tvingande lag föranleds, betraktas den i Itellas system befintliga uppgiften om registrering av utlämning av försändelsen som bevis på att försändelsen har utlämnats till adressaten. Ansvar för den utlovade leveranstiden upphör också när adressaten med hjälp av en ankomststavi eller på annat sätt meddelas om en försändelse som kan avhämtas på verksamhetsstället.

Avsändaren har rätt att bestämma över en postförsändelse tills försändelsen har överlåtit i adressatens besittning i enlighet med villkoren för försändelsen och adressatens avtal om styrning av posten.

Avsändaren bevarar sin rätt till försändelsen tills den överlämnats till adressaten. Om avsändaren och adressaten samtidigt gör anspråk på en postförsändelse ska den ges till avsändaren. För en tilläggsavgift kan avsändaren ändra adressatuppgifterna för en försändelse som är under uppföljning medan försändelsen fortfarande är i Itellas nätverk.

12. Utdelning

Som en tjänst som ingår i transportavgiften utdelas alla brevörsändelser och tidningar som överlämnas utan kvittering och som högst har storleken 25 x 40 x 3 cm och högst vikten 2 kg samt de försändelser som separat nämns i leveransvillkoren samt ankomststävier för försändelser som ska kvitteras, försändelser som till sin storlek inte lämpar sig i grundutdelningen och obeställbara försändelser i Itellas grundutdelning arbetsdagar (må–fr) före kl. 16.00.

Utdelningssätten definieras mer ingående i bilagan om utdelningstjänster till avtalsvillkoren för kontant- och konsumentkunder och/eller i produktvillkoren.

När en försändelse som ska avhämtas har anlänt till Itellas verksamhetsställe eller ett annat ställe som erbjuder Itellas tjänster underrättas adressaten med en ankomststavi som delas ut i grundutdelningen eller elektroniskt. I de områden där utdelningen på grundval av postlagen utförs mera sällan än fem dagar i veckan, underrättar Itella adressaten utan dröjsmål om postpaket samt försändelser från en myndighet, dock senast den tredje dagen från försändelsens ankomst om adressaten kan nås per telefon, e-post eller på något annat sätt.

Försändelser vilkas hemtransport inte ingår i den tjänst som avsändaren valt eller vilka inte kan delas ut i grundutdelningen, avhämtar adressaten själv på Itellas verksamhetsställe eller på ett annat avhämtningsställe. Alternativt kan adressaten anlita Itellas avgiftsbelagda transporttjänst. Assurerade försändelser frambefordras inom den avgiftsbelagda tjänsten endast om tjänsten utförs med bil.

Om adressaten till en hemtransporterad försändelse som ska kvitteras inte anträffas, eller om försändelsen inte kan lämnas ut på annat sätt, upphör leveranstiden när en ankomststavi om försändelsen har lämnats på adressatens adress eller på en plats som bestäms enligt adressen eller då försök gjorts att lämna ut ett expressbrev, men det av en orsak som är oberoende av Itella inte varit möjligt att lämna ut det på grund av en låst dörr eller avsaknaden av postlåda eller brevinkast.

13. Utlämning av försändelser

13.1. Vanliga brev och tidningar

Försändelser som lämnas ut utan kvittering ges på Itella till den person som på postkontoret frågar efter dem, om det inte finns orsak att befara att de råkar i händerna på någon annan än adressaten.

13.2. Rekommenderade och Assurerade brev samt brev med mottagningsbevis

Rekommenderade och Assurerade försändelser samt brev med mottagningsbevis lämnas ut mot kvittering endast till adressaten eller en av denne befullmäktigad person med skriftlig fullmakt. De ovannämnda försändelserna kan dock överlåtas från postkontoret i regel endast på basis av ankomststavi eller individualiserande försändelsekod. Om avsändaren av en Rekommenderad försändelse, en försändelse med Mottagningsbevis eller Assurerad försändelse har begränsat utlämningen så att endast adressaten personligen får ta emot försändelsen, lämnas försändelsen inte ut till en befullmäktigad person. Om adressaten inte kan avhämta försändelsen, kan avsändaren göra en ändring i uppgifterna för en skickad försändelse med en separat, avgiftsbelagd tjänst. Itella har med stöd av postlagen rätt att i de ovan nämnda försändelsernas utlämningshandlingar anteckna den fullständiga personbeteckningen för den person till vilken försändelsen utlämnas samt den handling från vilken identiteten har tagits eller kontrollerats. Dessa uppgifter kan endast antecknas på handlingar som blir hos Itella, och de utlämnas inte vidare.

Om ett företag eller en sammanslutning har angetts som adressat till en försändelse (namnet står på första raden i adressfältet), överlämnas försändelsen till en person som har rätt att teckna adressatens firma eller till en person som han eller hon befullmäktigat. Företag eller sammanslutningar ansvarar själva för vem som har rätt att kvittera försändelser och för att endast personer med behörighet gör detta.

Om en person har angetts som försändelsens adressat och ett företag eller en sammanslutning anges i adressuppgifterna (personens namn på första adressraden, företags/sammanslutningens namn på den andra raden) kan försändelsen inte överlämnas till en annan person om inte den person som antecknats som adressat beviljat Itella fullmakt att göra detta.

13.3. Övriga försändelser som ska kvitteras

Andra försändelser än de ovannämnda försändelserna som ska kvitteras kan även kvitteras av en person som visar upp ankomststavin eller av en person som på postkontoret frågar efter en försändelse med en individualiserande försändelsekod eller av en person som anträffas på försändelsens leveransadress, såvida det inte föreligger orsak att befara att försändelsen råkar i händerna på någon annan än adressaten eller om inte annat anges i tjänstens villkor. Itella har alltid rätt att kontrollera identiteten på den som avhämtar försändelsen.

13.4. Avhämtning med fullmakt.

Sammanlutningar och företag ansvarar för att de personer som agerar för deras räkning är berättigade att göra det. Vid behov kontrollerar Itella att försändelsen lämnas ut till en av företaget eller sammanslutningen anställd person eller en person som sköter dess ärenden på uppdrag. Vid behov ska kvitteraren uppvisa fullmakt och utredning om firmateckningsrätt. En tidsbestämd fullmakt kan sparas i Itellas elektroniska system. Avhämtning av post kräver alltid en individualiserad fullmakt. Instruktioner om uppgörande av en godtagbar fullmakt finns att få på Itella.

13.5. Minderåriga och andra omyndiga

En intressebevakare, inklusive vårdnadshavaren till en minderårig, som avhämtar en rekommenderad eller assurerad försändelse som är adresserad till dennes huvudman, ska ha en fullmakt från huvudmannen. Om huvudmannen inte kan skriva, ska han vara närvarande tillsammans med intressebevakaren då försändelsen avhämtas.

13.6. Övriga villkor

Vid kvittering och givande av fullmakt följs dessutom det som föreskrivs i övrig lagstiftning. Itella ger närmare uppgifter om utlämning av försändelser i specialfall.

Mottagaren ska på basis av emballaget på en försändelse som ska kvitteras avgöra om han eller hon tar emot försändelsen. Försändelsen lämnas inte ut till kunden för granskning förrän den har betalats och kvitterats, om inte avsändaren anlitat en tjänst som möjliggör kontroll av innehållet (se punkten Postförskott i tjänstebilagan till inrikes godstransporttjänster). Debiterade eller redovisade postförskottsbelopp återbetalas inte.

I utlandet utlämnas försändelser som ska kvitteras enligt adressländernas varierande utlämningsbestämmelser och förfaranden i regel till adressaten, men i vissa länder exempelvis till en ställföreträdande mottagare (exempelvis en person som bor i samma hushåll).

Om utlämning av försändelsen försenas av orsak som beror på kunden eller adressaten, har Itella rätt att uppbära en tilläggsavgift på grundval av den tidsdebitering som fastställs i tariffen.

Om adressaten uttryckligen vägrar ta emot försändelsen returneras den omedelbart utan förvaringstid till avsändaren.

I utlandet sker utdelningen av försändelserna enligt utdelningsbestämmelser och förfaranden som varierar från land till land. Försändelsernas förvaringstid varierar från två veckor till två månader.

Försändelsernas förvaringstider fastställs i servicebilagorna till Itellas leveransvillkor för kontant- eller konsumentkunder, eller i produktvillkoren.

14. Obeställbara försändelser

Obeställbara försändelser är postförsändelser som inte har kunnat överlämnas till adressaten på grund av bristfälliga adressuppgifter, underfrankering eller annan orsak som är oberoende av Itella, eller postförsändelser som adressaterna har vägrat ta emot.

En obeställbar försändelse som trots Itellas utredningar inte har kunnat levereras till den rätta adressaten skickas i allmänhet tillbaka till avsändaren.

Itella har dock rätt att förstöra

- öppna försändelser som saknar avsändarens eller adressatens adressuppgifter;
- försändelser som får förstöras med avsändarens tillstånd;
- försändelser som har delats ut till adressaten i postbox utifrån avtal om postbox och som inte har avhämtats när avtalet går ut;
- försändelser vars innehåll blivit förskämt; direktreklamförsändelser och motsvarande trycksaker samt tidningar, om inte avsändaren och Itella avtalat om något annat;
- försändelser som skickats från utlandet till något annat land än Finland och vilkas postavgifter inte har betalats eller som är underfrankerade.

Itella kan förstöra eller sälja ett obeställbart paket om vars returnering man inte avtalat med avsändaren eller som avsändaren inte vill lösa in. Vid förstörande eller försäljning av en försändelse iaktas beroende på tillämpningsområde bestämmelserna i postlagen eller lagen om vägbefordringsavtal.

Itella kan också förstöra obeställbara brevörsändelser som skickats av företag som är avtalskunder, om man avtalat om detta med avsändarna.

Brev som inte kan levereras till adressaten eller returneras till avsändaren, lämnas omedelbart för behandling till Kommunikationsverkets enhet för säkerställande av postgången. Försändelser med delvis eller helt obetalda postavgifter lämnas för behandling till Kommunikationsverkets enhet för säkerställande av postgången endast om adressaten har vägrat att lösa in försändelsen och avsändarens adressuppgifter inte framgår av försändelsen eller om även avsändaren har vägrat att lösa in försändelsen.

15. Itellas ansvar och skadeståndsskyldighet

Allmänna grunder för fastställande av skadeståndsskyldighet och skada som ska ersättas

Om inget annat har slagits fast i dessa avtalsvillkor, fastställs Itellas ansvar och skadeståndsskyldighet

- för inrikes brevörsändelser enligt postlagen;
- för internationella postförsändelser enligt Världspostförbundets fördrag;
- för godstransporttjänster enligt lagen om vägbefordringsavtal (345/1979).

De gällande högsta ersättningsbeloppen för respektive försändelseslag anges i produktvillkoren.

Ansvarsbegränsningarna gäller också för sådana skador som vållats av avtalsbrott eller annat fel eller annan försummelse av Itella eller dess underleverantörer. Om Itella är skadeståndsskyldigt har Itella rätt att ersätta den felaktiga eller försenade tjänsten i första hand med en ersättande tjänst.

Om annat inte föranleds av tvingande lagstiftning eller försändelseslagsspecifika maximiersättningar eller om annat inte har separat överenskommit, **begränsar sig en avtalsparts skadeståndsskyldighet för skador som förorsakats den andra avtalsparten i anslutning till ett avtalsbrott till den defekta**

serviceuppgiftens skattefria värde. Avtalsparterna ansvarar inte för ersättning av medelbara eller indirekta skador eller för skador som förorsakas tredje part.

För skada som en postavsändare eller postmottagare förorsakas genom att en försändelse försenas, försvinner eller skadas eller för ett annat fel som Itella bär ansvaret för, ansvarar Itella enligt det som fastställs i dessa avtalsvillkor eller i produktvillkor.

Om skadeståndsyrkandet bygger på brott mot ett separat avtal om posttransport, postutdelning, postbehandling eller annan tjänst, betalas skadeståndet enligt dessa leveransvillkor, om inte annat fastställts i de tjänstspecifika villkoren.

Dessa villkor tillämpas även på skador av vållande. Om dock Itella eller den, vars förfarande Itella bär ansvar för, har orsakat skadan uppsåtligen eller av grov oaktsamhet, kan Itella inte åberopa grunden för befrielse från ansvar eller högsta ersättningsbelopp för den del av ansvaret som fastställs på grundval av postlagen och lagen om vägbefordringsavtal. Ansvarsbegränsningarna inom den internationella posttrafiken är ovillkorliga.

Itella svarar för en assurerad försändelse högst upp till assuransvärdet även i det fall att Kunden har underassurerat sin försändelse. Itellas ansvar kan dock inte på någon grund (t.ex. på grundval av försäkringsbolagets regressanspråk) överskrida det assuransvärde som meddelats Itella. Överassurering berättigar aldrig till en ersättning som är större än den verkliga och påvisade skadan.

Ett skadestånd som fastställs utifrån dessa villkor kan jämkas enligt vad som anses skäligt, om den skadelidande har medverkat till skadan eller om en annan omständighet som inte ingick i den skadevållande handlingen också har bidragit till skadans uppkomst.

Itella och den vars förfarande Itella bär ansvar för har rätt att åberopa bestämmelserna om begränsning av ansvaret och befrielse från ansvar i postlagen, lagen om vägbefordringsavtal och dessa leveransvillkor även när ersättningsyrkandet inte grundar sig på nämnda lagar, om en yrkan på skadestånd kunde lämnats med stöd av dessa lagar.

Grunden för ersättning är de faktiska skador som har uppkommit. Den som söker ersättning ska lägga fram bevis på den skada som uppstått. Skadestånd betalas för de kostnader som förorsakas av sakskada och skada. Som saksador ersätts omedelbara, direkta och materiella förluster. Med kostnader som förorsakas av skada avses nödvändiga och oundvikliga kostnader som förorsakas av förebyggande, begränsning eller korrigerande av skada eller andra åtgärder som hänför sig direkt till skadan. Itella ansvarar inte för indirekta skador, såsom utebliven inkomst eller intäkt, utebliven försäljningsvinst eller annan vinst eller andra motsvarande ekonomiska skador.

Utöver de ovannämnda skadorna för vilka skadestånd betalas, återbetalas de avgifter som Itella debiterat för transport av försändelsen. Om försändelserna endast kan ersättas delvis, återbetalas motsvarande andel av transportavgifterna.

Förutsättningen för Itellas ersättningsskyldighet är att en representant för Itella haft tillfälle att konstatera skadan samt att det finns yttre skador på försändelserna eller att det på annat sätt är möjligt att säkra sig om att skadorna uppstått när försändelserna varit på Itellas ansvar.

Befordran av vanliga brev i nätverket följs inte upp, och därför är det i allmänhet inte möjligt att verifiera försändelsens skeden och en eventuell skadehändelse. För att få bättre skydd ska man använda försändelseslag med uppföljning (rekommenderat brev, assurerat brev, paket).

Itella ansvarar inte för skador som beror på dold skada i varan. Ersättning utgår inte heller för varans samlarvärde, emotionella värde eller annat motsvarande särskilt värde. För skydd av värden av detta slag tillhandahåller försäkringsbolagen transportförsäkringar med specialvillkor.

Itella befrias dock från ansvar om bolaget visar att skadan har förorsakats av en omständighet som Itella inte har kunnat undvika och vars följd det inte har kunnat förebygga.

I synnerhet är Itella inte ansvarig för

- leveransavbrott, förseningar, fel eller skador som orsakas av verksamhet hos avsändaren, Kunden, tredje part eller myndighet (till exempel för deras tjänster, program,

- utrustningar eller datakommunikationsförbindelser);
- skador som förorsakas av avbrott som beror på tekniska fel, störningar, underhålls- eller installationsarbeten i datanäten, datasystemen eller datakommunikationsförbindelserna eller störningar i datakommunikationen eller andra motsvarande orsaker eller för att information eventuellt försenas, ändras eller försvinner på grund av dessa orsaker;
 - skador som eventuellt förorsakas av en avgiftsfri tjänst, produkt eller tillämpning;
 - behandling, lastning, transport eller lossning av försändelser som kunden, en person som agerat i stället för kunden eller annan tredje part sört för;
 - varans naturliga benägenhet att skadas, t. ex. benägenhet att brytas, läcka, självantändas, ruttna, korroderas, jäsa, avdunsta samt för varans känslighet för kyla, värme, fukt eller motsvarande;
 - varans antikvärde, emotionella värde eller annat särskilt värde;
 - förpackning eller emballage som saknas eller är bristfällig;
 - att en försändelse ger upphov till fara eller skada;
 - ofullständiga uppgifter om försändelserna;
 - skador som har förorsakats av omständigheter som Itella inte har kunnat undvika och vilkas följderna Itella inte har kunnat förebygga.

Itella ansvarar inte för fördröjning av en försändelse eller för andra eventuella skador om det inte har varit möjligt att utlämna försändelsen till adressaten enligt Itellas villkor. Om återsändningen av en försändelse till avsändaren p.g.a. Itella fördröjs med över 14 dagar efter utgången av förvaringstiden återbetalas de uppburna transportavgifterna.

Itella svarar inte för dröjsmål eller annan skada som Tullens åtgärder förorsakar försändelserna.

Ansvar enligt lagen om posttjänster

Om fördröjning av en postförsändelse har orsakat en sakskada, är den avsändare eller adressat som lidit skada berättigad till ersättning.

Avsändaren är berättigad till ersättning för skada som beror på att en försändelse kommit bort.

Om en försändelse har skadats, är avsändaren berättigad till ersättning, om försändelsen inte har utlämnats till adressaten. Rätten till ersättning överförs till adressaten när han eller hon tagit mot försändelsen.

Ansvar enligt Världspostunionens fördrag inom internationell posttrafik

I utrikestrafik betalas **till avsändaren** det högsta ersättningsbelopp som fastställs på basis av Världspostunionens fördrag. **Adressaten** har dock rätt till ersättning om han eller hon mottagit en försändelse som skickats till Finland och som är skadad eller om dess innehåll är helt eller delvis stulet.

På basis av Världspostunionens fördrag betalas inte ersättning för vanligt brev, expressbrev, Maxibrev och försening av försändelser.

Ersättning betalas med landsvisa undantag för Rekommenderade och Assurerade brev samt för paket som försvunnit, stulits eller skadats. Uppgifter om länder som tar emot Assurerade brev samt om länder som inte ersätter vanliga paket eller som inte tar emot Assurerade brev finns att få hos Itellas kundtjänst eller på adressen www.itella.fi. Om rekommenderade försändelser, vanliga paket och försäkrade försändelser kommer bort, blir fullständigt stulna eller fullständigt skadade av orsaker som beror på ett oöverkomligt hinder för vilket skadestånd inte utgår, är avsändaren berättigad att återfå de betalda avgifterna med undantag av försäkringspremien.

Även om dröjsmål inte är en ersättningsbar skada, kan Itella vid bevisat betydande dröjsmål (i allmänhet över 14 dagar) av ett Exprés-Expressbrev som skickats till Finland i vissa fall återbetala de postavgifter som betalats för försändelsen till avsändaren.

I enlighet med Världspostkonventionen ansvarar Itella inte för indirekta skador, såsom utebliven inkomst eller intäkt, utebliven försäljningsvinst eller annan vinst eller andra motsvarande ekonomiska skador.

De vid respektive tidpunkt gällande högsta ersättningsbeloppen enligt försändelseslag anges i produktvillkoren.

Ansvar inom transporttjänsterna i enlighet med lagen om vägbefordringsavtal (paket)

Det högsta ersättningsbelopp som betalas till den som lidit skada för skadad, försvunnen eller minskad försändelse fastställs enligt de högsta ersättningsbeloppen i lagen om vägbefordringsavtal. Det högsta ersättningsbeloppet för fördröjd försändelse begränsas utifrån lagen om vägbefordringsavtal till transportavgiften för den fördröjda försändelsen. De vid respektive tidpunkt gällande högsta ersättningsbeloppen för respektive försändelseslag anges i produktvillkoren. Itella ansvarar inte för indirekta skador, såsom utebliven inkomst eller intäkt, utebliven försäljningsvinst eller annan vinst eller andra motsvarande ekonomiska skador.

16. Kundens ansvar

Kunden ansvarar för att försändelserna och/eller materialet lämnas på den i tjänsten överenskomna inlämningsadressen. Om försändelserna och/eller materialet inte har inlämnats på överenskommet sätt eller enligt den avtalade tidtabellen, ansvarar Itella inte för utförandet av tjänsterna enligt avtalet.

Om försändelser och/eller material inte kan hanteras på avtalat sätt, underrättar Itella Kunden om detta i mån av möjlighet för att avtala med Kunden tjänstspecifikt om de nödvändiga fortsatta åtgärderna. Om Itella inte får mer specifika instruktioner av Kunden om hanteringen av materialet, har Itella rätt att returnera försändelserna på Kundens bekostnad. Kunden ansvarar för de extra kostnader som returnering och lagring av försändelsen orsakar Itella.

Kunden svarar för att försändelserna är förpackade tillräckligt bra och på det sätt som innehållet förutsätter, för märkningen av försändelsen samt för att de förarbeten som hänför sig till försändelserna utförs enligt de villkor som berör tjänsten. En försändelse ska förpackas på ett sätt som godkänns av Itella så att den tål maskinell posthantering och inte förorsakar fara eller skada. Kuvert och andra förpackningsmaterial ska förslutas omsorgsfullt. Mer information om olika förpackningsmetoder finns att få på Itella Postens webbplats www.posti.fi och hos kundtjänsten.

Kunden ansvarar för att det sändningssätt som Kunden valt lämpar sig för försändelsens innehåll. Vanliga kuvert är avsedda för sändning av handlingar. Försändelser med tunga handlingar och alla föremål ska förpackas på annat sätt än i ett vanligt kuvert på det sätt som innehållet förutsätter.

Itella svarar inte för den utlovade leveranstiden om försändelsen har en felaktig eller en bristfällig adress eller annan märkning, eller om förarbeten för försändelserna har försummats eller utförts bristfälligt.

Kunden ska lämna de uppgifter som behövs för tjänsten. Kunden svarar för de uppgifter som Kunden lämnat samt för deras riktighet. Tjänsten blir utförd enligt de uppgifter som Kunden angett eller antecknat. Itella är inte skyldig att kontrollera eller korrigera uppgifterna. Kunden skall utan dröjsmål meddela om ändringar i uppgifterna.

Kunden svarar för datainnehållet, egenskaperna och presentationsformen av de försändelser och/eller det material som Kunden sänt. Itella övervakar inte innehållet i de brev eller andra meddelanden som förmedlas av Itella i tjänsten, och är inte ansvarig för innehållet och/eller komplettering av det.

Kunden är medveten om att ett personligt meddelande, såsom till exempel en faktura, en varufaktura, ett kontoutdrag eller annat personligt meddelande ska sändas som brevöversändelse (Priority, Economy, 1 eller 2 klass brev) för att trygga sekretessen av ett i postlagen och i annan lagstiftning stadgat konfidentiellt meddelande. Adressaten har rätt att lämna uppdrag som gäller mottagningen av försändelser som är adresserade till honom eller henne. Avsändaren kan begränsa utlämningen eller eftersändningen av försändelsen endast inom ramen för produktvillkoren.

Kunden svarar för att denne följer bestämmelserna om skydd av sekretess, konsumentskydd och distansförsäljning samt direkt marknadsföring samt övrig gällande lagstiftning. Kunden svarar för de skyldigheter, tillstånd, skatter och avgifter som hänför sig till import eller försäljning osv. av varor eller för andra motsvarande skyldigheter som hör till försäljaren av varan. Itella har inte ens delansvar för ovan nämnda frågor.

Itellas tjänster får inte användas för att producera eller skicka material som strider mot upphovsrätt och/eller andra rättigheter, god sed, lagar eller myndigheternas regler. Kunden ansvarar för att material som produceras eller skickas med hjälp av Itellas tjänster inte bryter mot bestämmelserna enligt ovan. Itella har vid behov rätt att på Kundens bekostnad återlämna eller förstöra lagstridigt material, efter att i mån av möjlighet ha informerat Kunden i förväg.

Kunden ska se till att de data- och andra anläggningar, program och datakommunikationsförbindelser som Kunden använder lämpar sig för Itellas tjänst, motsvarar de krav som Itella angivit, är behörigen godkända och inte medför men för tjänsterna. Apparater eller program som orsakar störningar ska omedelbart kopplas bort från tjänsten. Kunden svarar själv för kostnaderna och funktionen av de apparater, program och informations- och datakommunikationsförbindelser som förutsätts för användningen av tjänsten.

Försummelse av Kundens skyldigheter kan leda till att Itellas skadeståndsskyldighet minskas eller att Itella helt befrias från ersättningsansvar. Kunden svarar för sådana kostnader och skador som vållats Itella av försummelse av skyldighet på Kundens ansvar.

17. Ansvar för åtgärder hos underleverantör eller motsvarande

Itella har rätt att anlita underleverantörer för att producera tjänsterna. Itella ansvarar för underleverantörens arbete som för sitt eget.

Om ett avtal omfattar tjänster av tredje part om vilka Itella avtalar med kunden å den tredje partens vägnar och för dennes räkning, eller som representant för den tredje parten, ansvarar ifrågavarande tredje part för sin tjänst, varmed Itella inte har ansvar för den tredje partens tjänst. Itella ansvarar dock för sina egna och sina underleverantörers tjänster samt för kontrollen av den avtalsenliga servicehelheten enligt de avtal som Itella ingått med tredje parter.

Kunden ansvarar gentemot Itella för verksamheten av den underleverantör som Itella anlitar på samma sätt som för sin egen verksamhet. Kunden ansvarar i synnerhet för uppgifter som antecknats på försändelser, försändelseförteckning eller annat transportdokument av postningsföretag, tryckeri eller annan part som agerat för kunden och för andra åtgärder samt för skador som eventuellt vållats Itella.

18. Force majeure

Avtalsparterna befrias från skyldigheterna och skadeståndsskyldigheten enligt avtalet vid force majeure, bl.a. strejk, lockout, olyckor, myndighetsåtgärder och andra omständigheter som parterna inte har kunnat undvika och vilkas följder de inte har kunnat hindra. Itella strävar efter att sköta de i avtalet nämnda tjänsterna så väl som möjligt även i ovan nämnda undantagsfall.

19. Anmärkning och preskription

19.1. Fristerna för reklamation och preskription för postförsändelser och postförskottsredovisningar

Vid äventyr att talerätten går förlorad måste avsändaren lämna en anmärkning om skadad, försvunnen eller försenad försändelse eller felaktig eller utebliven redovisning av postförskottsbelopp inom en skälig tid från det att avsändaren upptäckt eller borde ha upptäckt skadan, försvinnandet eller fördröjningen eller den felaktiga eller uteblivna redovisningen av postförskottsbeloppet. Som rimlig tid för inlämning av anmärkning betraktas 14 dagar från sändningen, om inte annat anvisas. Anmärkning om en synlig skada ska dock lämnas i samband med att försändelsen tas emot, om försändelsen överlämnas personligen till postmottagaren eller dennes företrädare, som inte är konsument.

Det kan bli svårare att utreda saken om anmärkningen lämnas långt efter postningen. Itella har rätt att debitera för utredningsarbete som beror på Kundens fel eller försummelse.

För inrikes postförsändelser är rätten till ersättning förverkad, om yrkandet inte framställs till Itella skriftligen **inom ett år** eller, om skadan har orsakats uppsåtligt eller av grov oaktsamhet, **inom tre år** från det att

- 1) Itellas ansvar enligt dessa avtalsvillkor har upphört, om yrkandet grundar sig på att försändelsen har skadats eller dess innehåll delvis försvunnit eller att utlämnandet av försändelsen fördröjts,
- 2) Itella har svarat på en förfrågan om den försändelse som följs upp och konstaterat att försändelsen försvunnit, eller från det att man borde ha upptäckt försvinnandet av en försändelse som inte följs upp. Om inte annat påvisas, anser Itella Posten att försvinnandet av en försändelse som inte följs upp borde ha upptäckts när det gått 8 dagar sedan försändelsen sändes.

För utrikes försändelser ska avsändaren, för att utreda skadan och eventuellt få ersättning enligt Världspostkonventionen, göra en förfrågan om försändelsen inom ett halvår från det att försändelsen lämnats in för transport. Rätten till skadestånd förfaller om kravet inte framställs skriftligt till Posten inom ett år efter svaret på förfrågan.

19.2. Anmärkning och preskription inom de övriga transporttjänsterna (paket)

Vid inrikes befordran ska man enligt lagen om vägbefordringsavtal vid äventyr att talerätten går förlorad lämna anmärkning om att gods minskats eller skadats till Itella när godset mottas, om minskningen eller skadan är synlig, och i annat fall skriftligt inom sju dagar från mottagandet eller från sådan undersökning av godsets tillstånd som Itella och mottagaren gemensamt har utfört. Söndagar och helgdagar medräknas inte när tidsfristen beräknas. Anmärkning om dröjsmål med godsets utlämnande ska göras skriftligt inom tjugo dagar från den dag då godset ställdes till mottagarens förfogande.

För anmärkningstiderna vid internationell transport iakttas bestämmelserna i lagen om vägbefordringsavtal.

Är mottagaren en sådan konsument som avses i 1 kap. 4 § i konsumentskyddslagen (38/78), ska anmärkning göras inom skälig tid efter det godset mottagits.

Enligt lagen om vägbefordringsavtal ska talan rörande befordran väckas inom ett år eller, om talan grundas på uppsåt eller grov vårdslöshet, inom tre år. Tiden begynner:

- 1) då godset minskats eller skadats eller vid dröjsmål med dess utlämnande den dag då godset utlämnades;
- 2) vid förlust av godset den trettonde dagen efter utgången av avtalad tid för utlämnandet eller, när särskild tid härför icke avtalats, den sextionde dagen efter det fraktföraren mottog godset till befordran; samt
- 3) i annat fall vid utgången av en tid om tre månader från det befordringsavtalet slöts (godset sändes).

20. Elektronisk registrering av uppgifter som hänför sig till försändelserna och utlämnande av försändelser

Itella har rätt att registrera uppgifter som gäller försändelser samt adressatens namn- och adressuppgifter i det datasystem som används för uppföljning av transporter. I datasystemet kan även namnuppgift för den som kvitterar försändelsen registreras.

Om registrering av försändelsen med hjälp av en individuell försändelsekod ingår i tjänsten, kan försändelsens registreringskod kontrolleras antingen på webbadressen www.itella.fi eller hos Itellas kundtjänst. Det kan förekomma tjänstspecifika begränsningar i kontrollerbarheten av registeruppgifterna.

21. Tvistlösning

Meningsskiljaktigheter mellan avtalsparterna löses i första hand genom förhandlingar mellan avtalsparterna.

Om parterna inte når samförstånd genom förhandlingar, avgörs tvisterna i Helsingfors tingsrätt enligt finsk lagstiftning.

22. Avbrytande eller stängning av tjänsterna

Om transportavgifter eller andra avgifter inte har betalats inom bestämd tid efter att Itella sänt en betalningsuppmaning, har Itella rätt att avbryta transporten av Kundens försändelser och leveransen av tjänster tills alla förfallna avgifter har betalats eller kunden har lämnat en av Itella godkänd säkerhet för betalningen. Itella kan överföra fordringen till ett inkassoföretag på Kundens bekostnad. Itella har på lagen grundad retentionsrätt till det gods som finns i dess besittning.

Itella har rätt att stänga alla Kundens tjänster, om

- a) Kunden inte har betalat en förfallen faktura inom två veckor från det att en betalningsuppmaning har lämnats;
- b) Kunden utan välgrundad orsak låter bli att betala en förfallen faktura;
- c) Kunden inte har betalat den avtalade förskottsavgiften eller fakturan för det återstående beloppet som överstiger förskottsavgiften eller den nya förskottsavgiften enligt Itellas begäran om ny förskottsavgift inom en vecka från Itellas begäran eller den ovannämnda fakturans datum;
- d) Kunden inte har betalat in en avtalad säkerhet eller en tilläggssäkerhet som Itella begärt inom en vecka från Itellas begäran;
- e) Kunden överskrider en avtalad kreditgräns;

- f) Kunden har lämnat in en ansökan om konkurs eller företagssanering eller kunden har sökts eller söks i konkurs eller företagssanering, Kunden har anhållit om offentlig stämning till sina borgenärer eller myndighet har konstaterat Kunden vara oförmögen att svara för de skyldigheter som enligt avtalsvillkoren åligger parten;
- g) det är på förhand känt eller det annars finns välgrundad orsak att anta att Kunden inte kan fullfölja avtalet;
- h) Kunden trots anmärkning inte uppfyller sina avtalskyldigheter eller bryter i väsentlig grad mot sina avtalsenliga skyldigheter;
- i) Kunden enligt anteckning i handelsregistret eller annan sådan registeranteckning har upphört att existera;
- j) Kunden inte anträffas för att utreda en fråga som hänför sig till detta avtal.

23. Avtalets upphörande

Om inte annat fastställs separat i avtalet är den ömsesidiga uppsägningstiden för avtalet en månad.

Avtalsparterna har rätt att häva avtalet med omedelbar verkan utan uppsägningstid i följande fall:

- då den andra avtalsparten gör sig skyldig till väsentliga och återkommande avtalsbrott, om avtalsparten inte åtgärdar avtalsbrottet inom 30 dagar efter att ha fått en skriftlig anmärkning;
- en avtalspart har lämnat in en ansökan om konkurs eller företagssanering, eller har sökts eller söks i konkurs eller företagssanering. Hävning av avtalet med anledning av att den andra avtalsparten har försatts i konkurs efter att konkursen inletts förutsätter att konkursboet inte inom en skälig tidsfrist som den andra parten har fastställt meddelar att boet förbinder sig vid avtalet samt betalar en godtagbar säkerhet för uppfyllandet av avtalet;
- en avtalspart har anhållit om offentlig stämning till sina borgenärer eller myndighet har konstaterat parten vara oförmögen att svara för de skyldigheter som enligt avtalsvillkoren åligger parten;

Itella har dessutom rätt att genast häva avtalet och upphöra med leveransen av alla tjänster till Kunden på samma grunder på vilka Itella har rätt att stänga alla Kundens tjänster enligt punkt 21. Om Kunden utan välgrundad orsak låter bli att betala en förfallen faktura, har Itella dock inte på dessa grunder rätt att häva

avtalet, om fakturans summa eller Kundens försummelse är ringa. Itella har dock rätt att häva avtalet om Kunden inte har betalat en förfallen faktura inom två veckor från det att en betalningsuppmaning har lämnats.

Avtalet ska sägas upp och hävas skriftligen.

24. Överlåtelse av avtalet

Avtalsparterna har rätt att överföra avtalet utan tillstånd av den andra avtalsparten inom avtalspartens koncern. Anlitande av en underleverantör betraktas inte som överföring av avtalet.

25. Dokumentens tillämpningsordning

Om kundavtalet och övriga dokument står i strid med varandra, är dokumentens tillämpningsordning följande:

1. Kundavtalet med bilagor med undantag av de allmänna avtalsvillkoren
2. Produktavtalet eller annat avtal som gäller tjänsten inklusive bilagor
3. Produktvillkoren för Itellas tjänster
4. Itellas allmänna avtalsvillkor för företagskunder.

26. Övriga villkor som berör avtalets giltighet

Itella kan häva avtalet utan uppsägning, separat meddelande eller andra åtgärder, om de tjänster som avtalet omfattar inte har använts under de senaste 12 månaderna.

Om det i produktavtalet eller i ett annat avtal som gäller tjänsten anges andra villkor för uppsägningstid eller giltighet än vad som anges i kundavtalet, är det kundavtalet som gäller enligt det avtal som avser tjänsten.

27. Övriga villkor

Itella har rätt att förstöra kundmaterial som förvaras hos Itella när en (1) månad gått från att uppdraget i anslutning till tjänsten har avslutats, om inget annat anges i avtalet om tjänsten och/eller dess bilagor. Om eventuell lagring av material i samband med tjänsten ska avtalas separat. Itella har rätt att debitera en tilläggsavgift för lagring som avtalats med Kunden eller utförts på Kundens vägnar.

Alla rättigheter till Itellas tjänster och det material som hänför sig till tjänster tillhör Itella. Kunden får använda tjänster och det material som hänför sig till tjänster endast enligt dessa avtalsvillkor. Om Itella överlämnar datorprogram eller tillhörande material till kunden, får kunden bara använda dem i samband med Tjänster. När tjänsterna avslutas, är Kunden skyldig att till Itella omedelbart återlämna de datorprogram, övrigt material och alla eventuella kopior som Kunden har.

Itella har rätt att använda Kundens namn och varumärke som referens i sin marknadsföring. Närmare villkor för att utnyttja referensen överenskomms separat med kunden.

Om Kunden i anslutning till sin egen tjänst erbjuder sina kunder möjlighet att använda Itellas tjänster till exempel via distans- eller webbhandel, ska Kunden följa Itellas separata anvisningar om exponeringen och synligheten av Itellas tjänster, varumärken, produktmärken, logotyper eller motsvarande faktorer i Kundens marknadsföringsmaterial. Med marknadsföringsmaterial avses till exempel Kundens marknadsföringsbroschyrer och webbplats.

28. Giltighet för och ändringar av de allmänna avtalsvillkoren

Dessa allmänna avtalsvillkor träder i kraft 1.6.2011 och de gäller tills vidare. De ersätter motsvarande tidigare allmänna avtalsvillkor. Dessa avtalsvillkor tillämpas även på de avtal som har ingåtts innan avtalsvillkoren trädde i kraft.

Itella har rätt att ändra dessa avtalsvillkor. Kunden meddelas om ändringar i avtalsvillkoren på Itellas webbplats (www.itella.fi) eller på annat sätt skriftligen på förhand innan ändringarna träder i kraft.