

Kundanvisningar för avtalskunder vid skadefall

Om en försändelse skadas

Adressaten ska kontrollera försändelsen vid mottagningen och omedelbart påpeka om skador som kan upptäckas utanpå. Itellas representant konstaterar skadan och gör en skadeanmälan för försändelsen.

Om en skada på en försändelse inte har påpekats vid mottagningen av försändelsen ska du anmäla skadan antingen med den elektroniska blanketten på Itellas webbplats <http://www.itella.fi/svenska/respons/>, genom att ringa nummer 0200 75000 eller med ett fritt formulerat e-postmeddelande på adressen asiakaspalvelu@itella.com. Itella kontakter kunden utifrån anmälan och konstaterar skadan om nödvändigt och fyller i en skadeanmälan. Samtidigt konstateras på vilket sätt försändelsen har förpackats och vilka eventuella tilläggstjänster som har använts enligt kraven för innehållet. Spara således såväl den skadade varan som förpackningsmaterialet.

Om en försändelse försenas eller förkommer

Om din försändelse är försedd med försändelsekod kan du kontrollera försändelsens gång i uppföljningen av försändelser <http://www.itella.fi/svenska/online-tjanster/verktyg/forsandelseuppfoljning.html>

Om en försändelse inte har levererats inom avtalad tid ska du anmäla att försändelsen är försenad/har förkommit till Itella antingen med den elektroniska blanketten på webbplatsen <http://www.itella.fi/svenska/respons/>, genom att ringa nummer 0200 75000 eller med ett fritt formulerat e-postmeddelande på adressen asiakaspalvelu@itella.com. I regel kan inte mottagning, transport eller överlämning av andra försändelser än registrerade försändelser konstateras.

Om du ansöker om skadeersättning

Skicka en separat ansökan om skadeersättning för skadefallet till Itella. En blankett för skadeersättning finns på Itellas webbplats <http://www.itella.fi/svenska/respons/> och finns även att få på Postens serviceställen.

Uppge transaktionsnumret för fallet på ansökan. I skadeersättningsfall är det bra att skicka med ett exemplar av skadeanmälan som bilaga. Dessutom ska du bifoga en fakturakopia eller ett motsvarande verifikat över produktens försäljningspris exklusive mervärdesskatt samt eventuella övriga dokument som klarlägger fallet.

I fråga om en avtalstjänst är det den part som har betalat för transporten som gör reklamationen och ansöker om ersättning. Rätten till ersättning kan överföras på en annan part genom att detta meddelas i ersättningsansökan eller i övrigt skriftligen från fall till fall.

Ersättningsgrunder

Itellas ansvar och skadeersättningskyldighet fastställs och begränsas enligt gällande lagstiftning om godstransporter (lagen om vägbefordringsavtal) och om postverksamhet (postlagen samt Världspostförningens konvention som har inkorporerats genom lag) samt enligt grunderna i Itellas avtals-, leverans- och produktvillkor. Ta närmare del av avsändarens, transportörens och adressatens ansvar vid skadefall.

Betalning av ersättning förutsätter att det fel som Itella ansvarar för har förorsakat kunden skada, och att skadan enligt Itellas villkor ersätts. Ersättning betalas enligt den skada som har förorsakats, dock högst enligt den maximiersättning som gäller per försändelseslag. Du kan kontrollera reklamationstiden och maximiersättningen för försändelserna i nedanstående tabell.

Inrikes godstransporttjänster

Tillämplig lag och villkor	Itella Posten Ab:s allmänna avtalsvillkor för företagskunder (villkor för avtalskundrelation och fakturering) Lagen om vägbefordringsavtal (TKSL 345/1979) och Produktvillkoren för godstransporttjänster som grundar sig på lagen Avtalet mellan Itella och kunden Lagstiftningen om transport av farliga ämnen		
Reklamationstid enligt skadeorsak	Skadad: 7 dagar, söndagar och helgdagar räknas inte	Förkommen: Vid avtalad leveranstid anses försändelsen förkommen om den inte har överlämnats inom 14 dagar från det som avtalats.	Försenad: Skriftlig reklamation ska göras inom 21 dagar från det att försändelsen har ställts till adressatens disposition (t.ex. försändelsen kan avhämtas).
Maximiersättningar	Skadad	Förkommen	Försenad
Alla försändelser	20 €/kg	20 €/kg	Högst beloppet för transportavgifterna

Avgående internationella godstransporttjänster

Tillämplig lag och villkor	Priority, EMS: Itella Posten Ab:s allmänna avtalsvillkor för företagskunder (villkor för avtalskundrelation och fakturering) Världspostföreningens (UPU:s) avtalsbestämmelser och Produktvillkoren för Internationella transporttjänster som grundar sig på bestämmelserna Produktvillkoren för avtalstjänster Avtalet mellan Itella och kunden Itella Express Business Day: Itella Posten Ab:s allmänna avtalsvillkor för företagskunder (villkor för avtalskundrelation och fakturering) Det internationella avsnittet i lagen och vägbefordringsavtal (TKSL): Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road (CMR)		
Reklamationstid enligt skadeorsak	Skadad: Priority, EMS (UPU) ett halvt år Itella Express Business Day (TKS/CMRL): 7 dagar, söndagar och helgdagar räknas inte	Förkommen: Priority, EMS (UPU) ett halvt år Itella Express Business Day (TKSL/CMR): En försändelse anses förkommen om försändelsen inte har överlämnats inom 60 dagar från det att den lämnades för transport.	Försenad: Priority, EMS (UPU) ett halvt år Itella Express Business Day (TKSL/CMR): Skriftlig reklamation ska göras inom 21 dagar från det att försändelsen har ställts till adressatens disposition (t.ex. försändelsen kan avhämtas).
Maximiersättningar	Skadad	Förkommen	Försenad
Itella Express Business Day/parcel och pallet	8,33 SDR/kg	8,33 SDR/kg	Högst beloppet för transportavgifterna
EMS	1 680 €	1 680 €	Ersätts inte, om inte över 14 dygn, varvid högst beloppet för transportavgiften

Priority och Economy	40 SDR/ försändelse+ 4,50 SDR/kg	40 SDR/ försändelse + 4,50 SDR/kg	Högst beloppet för transportavgifterna
Frakt	8,33 SDR/kg	8,33 SDR/kg	Högst beloppet för transportavgifterna

Inrikes brevtjänster

Tillämplig lag och villkor	Itella Posten Ab:s allmänna avtalsvillkor (villkor för avtalskundrelation och fakturering) Postlagen Produktvillkoren för avtalstjänster inom Itella Mail Communication (produktspecifika egenskaper) som grundar sig på postlagen		
Reklamationstid	Inom rimlig tid från det att avsändaren eller mottagaren har upptäckt skadan eller borde ha upptäckt skadan. Som rimlig tid anses 14 dagar från sändningen, om inte annat anvisas. Skador som kan upptäckas utanpå omedelbart.		
Maximiersättningar, exklusive portonas andel	Skadad	Förkommen	Försenad
Priority-brev	50 €	50 €	50 €
Economy-brev	50 €	50 €	50 €
Priority- och Economymaxibrev	50 €	50 €	50 €
Massbrev	340 €/leveransparti	340 €/leveransparti	150 €/leveransparti
Hemdirekt	340 €/leveransparti	340 €/leveransparti	Ersätts inte
Gratistidning	340 €/leveransparti	340 €/leveransparti	Ersätts inte
Press X	340 €/leveransparti	340 €/leveransparti	Ersätts inte
Press M	340 €/leveransparti	340 €/leveransparti	Ersätts inte
Newspaper	340 €/leveransparti	340 €/leveransparti	Ersätts inte
Expressbrev	340 €	340 €	150 €
Cityexpress	340 €	340 €	150 €
Rekommenderat brev	340 €	340 €	85 €
Brev med mottagningsbevis	340 €	340 €	85 €
Assurerat försändelse	Högst exkl. assuransvärde	Högst exkl. assuransvärde	150 €
Snabbsvar	340 €	340 €	150 €
Kundreturbrev	50 €	50 €	50 €

Internationella brevtjänster

Tillämplig lag och villkor	Itella Posten Ab:s allmänna avtalsvillkor (villkor för avtalskundrelation och fakturering) Världspostföreningens (UPU:s) avtalsbestämmelser och Produktvillkoren för avtalstjänster inom Itella Mail Communication som grundar sig på bestämmelserna		
Reklamationstid enligt skadeorsak	Skadad: Ett halvt år från det att försändelsen lämnades för transport	Förkommen: Ett halvt år från det att försändelsen lämnades för transport	Försenad: Ett halvt år från det att försändelsen lämnades för transport
Maximiersättningar, exklusive portonas andel	Skadad	Förkommen	Försenad
Rekommenderat brev (stöld av innehållet ersätts också)	30 SDR (ca 35 €)	30 SDR (ca 35 €)	Ersätts inte
Assurerat brev (stöld av innehållet ersätts också)	Högst assuransvärdet för brevet	Högst assuransvärdet för brevet	Ersätts inte
Övriga brevfrösendelser	Ersätts inte	Ersätts inte	Ersätts inte