

**Servicebilaga till Itella Posten Ab:s  
allmänna leveransvillkor 1.6.2011**

# **Godstransporttjänster**

**1.6.2011**



## Innehåll

**Pengar, värdepapper och andra värdefulla föremål får endast skickas som Assurerade försändelser på det sätt som beskrivs i Itella Abp:s (nedan Itella) leveransvillkor och brevtjänsternas servicebilaga.**

Transport av farliga ämnen, insekter och andra levande djur eller växter samt kyl- och termotransporter utförs endast på basis av ett separat avtal.

Bräckliga föremål, föremål som bryts eller flytande, kondenserande eller nedfläckande ämnen ska skickas som Ömtåliga paket (specialhantering) eller utifrån ett separat skriftligt avtal. Trots tilläggs-tjänsten och -avgiften ska försändelsens innehåll packas med beaktande av de krav som innehållet ställer, så att innehållet inte rör sig, fläckar ned eller läcker samt så att det tål posthanteringen och inte förorsakar personer eller egendom fara eller skada.

Avsändaren kan också ställas till svars för skador som förorsakas andra postförsändelser och Itella.

### Överlämning av försändelser

Försändelser som hämtas på servicestället, med undantag för rekommenderade försändelser, utlämnas till den person som uppvisar ankomstavi eller till den som på servicestället frågar efter försändelsen med den specifika försändelsekoden.

Försändelser som utdelas till adressatens adress överlämnas, med undantag för rekommenderade försändelser, till den person som anträffas på leveransadressen. En rekommenderad försändelse överlämnas endast till den person som antecknats som adressat, eller till en person som denne befullmäktigat.

Försändelsen utlämnas mot kvittering. Mottagaren ska vara beredd på att legitimera sig.

## PRODUKTER

### Postpaket

Postpaket transporteras till servicestället enligt den adress som antecknats på adresskortet och kan i regel hämtas (se leveranstider nedan) följande vardag (mån–fre) efter kl. 16.00. Paketet överlämnas till den person som frågar efter det med den specifika försändelsekoden. En ankomstavi delas ut till adressatens adress i samband med följande grundutdelning.

Ett Postpaket på högst 10 kg är ett paket som ingår i de samhällsomfattande tjänsterna enligt postlagen samt vars pris är momsfrött.

Tilläggstjänster: Postförskott, Rekommendation, Ömtåligt (specialhantering).

### Till dörren-paket

Till dörren-paket delas ut direkt till adressaten till den adress som antecknats på adresskortet i regel (se leveranstider nedan) följande vardag (mån–fre) **före kl. 14.00**. Tjänsten omfattar ett utdelningsförsök. Om adressaten inte nås, lämnas en ankomstavi och försändelsen kan avhämtas på servicestället.

I tjänsten ingår att namnuppgiften från mottagningskvitteringen sparas i uppföljningssystemet.

Om ett Till dörren-paket skickas till en hemadress rekommenderas att tilläggstjänsten Flexibelt används, varvid utdelningstidpunkten avtalas i förväg med adressaten.

Tilläggstjänster:

Morgon, Flexibelt, Postförskott, Ömtåligt (specialhantering), Stor och Lång

## Tilläggstjänster

Beteckningar om tilläggstjänster ska göras på adresskortet i enlighet med instruktionerna.

### **Morgon (Till dörren-paket)**

Försändelserna delas ut direkt till den adress som finns angiven på försändelsens adresskort på särskilt fastställda förbindelsesträckor och områden (se leveranstider nedan) följande vardag **senast klockan 9.00**. I tjänsten ingår två utdelningsförsök under leveransdagen.

Tilläggstjänsterna Postförskott, Stor och Flexibelt kan inte användas samtidigt som tilläggstjänsten Morgon. Tilläggstjänsten kan inte anslutas till försändelser som är adresserade till landskapet Åland.

### **Flexibelt (Till dörren-paket)**

Försändelserna delas ut direkt till den adress som finns angiven på försändelsens adresskort. Itella kontaktar adressaten och kommer överens om utdelningstidpunkten. Högst två kontaktförsök görs. Om adressaten inte kan nås, lämnas en kontaktbegäran till adressaten (t.ex. om telefonnumret inte finns angivet, telefonnumret är felaktigt/bristfälligt eller adressaten inte svarar i telefon). Utdelning sker vardagar (mån–fre).

Tjänsten kan inte användas med tilläggstjänsten Morgon. Tilläggstjänsten kan inte anslutas till försändelser som är adresserade till landskapet Åland.

### **Postförskott (Postpaket, Till dörren-paket)**

Postförskottets maximala belopp är 8 400 euro. Meddelanden förmedlas inte med betalningarna.

Postförskott kan inte användas samtidigt som tilläggstjänsten Morgon.

Itella ansvarar för att det postförskottsbelopp som avsändaren har bestämt inbetalas på det av avsändaren angivna kontot i en bank med verksamhet i Finland. Betalningen överförs till kontot inom 2–4 vardagar från betalningen. Avsändaren ansvarar för att IBAN-kontonumret och BIC-koden samt de individuella referensuppgifterna är fullständiga och korrekt antecknade. Som referens kan ett nationellt referensnummer användas. Om det förekommer brister i konto-, referens- eller valutauppgifterna ansvarar Itella inte för dröjsmål i redovisningen eller andra skador som uppkommer. Om kontoinsättningen av postförskottsbeloppet försenas på grund av orsaker som beror på Itella, betalar Itella dröjsmålsränta på grund av dröjsmålet högst enligt gällande räntelag.

I trafik mellan privatpersoner kan avsändaren ge tillåtelse till att adressaten kontrollerar innehållet i Postpaketet före kvittering och betalning av försändelsen. I punkten ”tilläggsuppgifter” på adresskortet ska avsändaren anteckna texten “adressaten kan kontrollera innehållet i försändelsen före betalning”. Adressaten ska påpeka om möjligheten att öppna försändelsen i samband med avhämtningen på servicestället. Om adressaten vägrar ta emot försändelsen efter kontrollen av innehållet återsänds den på den ursprungliga avsändarens bekostnad.

### **Ömtåligt (specialhantering) (Postpaket och Till dörren-paket)**

För ömtåliga föremål ska tilläggstjänsten Ömtåligt användas.

Försändelserna ska förpackas omsorgsfullt så att de tål lastning och transport med andra försändelser. På en ömtålig försändelse ska man fästa dekaler som godkänts av Itella.

I tilläggstjänsten Stor ingår hantering av försändelsen som ömtåligt gods.

Påskrifter på fabriksförpackningar och andra motsvarande påskrifter beaktas inte i Itellas hantering (t.ex. ”denna sida upp”).

Itellas ersättningskyldighet kan inte höjas på grund av skada även om man använder tilläggstjänsten Ömtåligt.

## Stor (Till dörren-paket)

En försändelse är en stor försändelse då en av försändelsens dimensioner överskrider maximimått, dvs. 100 cm x 60 cm x 60 cm. En stor försändelse kan vara högst 150 cm x 80 cm x 60 cm och väga högst 30 kg.

I tilläggstjänsten Stor ingår hantering av försändelsen som ömtåligt gods.

Tilläggstjänsten Stor kan inte användas samtidigt som tilläggstjänsten Morgon.

## Rekommendation (Postpaket)

Försändelsen överlämnas mot kvittering endast till adressaten eller en person som denne befullmäktigat. Postpaket överlämnas i övrigt till den person som företer den specifika försändelsekoden.

## Lång

Över 100 cm långa, stångliknande föremål (skidor, mattor, rullgardiner o.d.) kan transporteras som Till dörren-paket. Försändelsens maximistorlek är 300 cm x 30 cm x 30 cm.

I tilläggstjänsten Lång ingår avtal om leveranstiden med adressaten, d.v.s. tilläggstjänsten Flexibelt, med undantag av landskapet Åland.

Tilläggstjänsten Lång kan inte användas samtidigt med tilläggstjänsten Morgon.

## Multipaketsändning (Till dörren-paket)

En sändning kan skickas som en multipaketsändning när en avsändare samtidigt skickar 2–5 paket till en adressat från samma plats. På varje paket i sändningen ska fästas ett ifyllt adresskort som godkänts av Itella. På adresskortet ska förutom de övriga uppgifterna antecknas paketets ordningsnummer och det totala antalet paket (t.ex. 1/5, 2/5 o.s.v.).

För övriga tilläggstjänster som eventuellt ansluts till multipaketsändningen uppbärs endast en avgift per sändning. Tilläggstjänsterna Morgon, Flexibelt och Postförskott ska anslutas till alla paket i multipaketsändningen och antecknas på alla adresskort. Tilläggstjänsterna Ömtåligt, Lång och Stor kan också kombineras med endast en del av paketen i multipaketsändningen. Då antecknas detta endast på de berörda paketen.

## Hemtransport

Konsumenterna erbjuds hemtransport. Tjänsten beställs per försändelse och inkluderar transport av en försändelse, som har levererats för avhämtning till Itellas serviceställe, till försändelsens adress eller till någon annan adress som kunden önskar. Om den leveransadress som kunden önskar ligger utanför postnummerområdet för försändelsens adress, uppbärs en ny transportavgift på försändelsen för tjänsten utöver hemtransportavgiften. Försändelsen levereras vid den tidpunkt som avtalas med kunden.

Beställningar görs via Itellas servicenummer 0200 27100 mån–fre kl. 8.00–20.00, lör 9.00–14.00.

## TJÄNSTERNAS GEMENSAMMA EGENSKAPER

### Vikt och mått

Minimistorlek: 25 cm x 15 cm x 3,5 cm

Maximistorlek: 100 cm x 60 cm x 60 cm

Maximistorlek för en Stor försändelse: 150 cm x 80 cm x 60 cm

Maximistorlek för en Lång försändelse: 300 cm x 30 cm x 30 cm

Maximivikt: 30 kg

## Transportdokument

På försändelserna ska ett aktuellt adresskort som godkänts av Itella användas. De handlingar som tullen kräver bör fogas till de försändelser som adresserats till landskapet Åland. Tullens skattegränskund (avsändare eller adressat) bör anteckna ordet "TULL" och tullens skattegränsnummer i anslutning till adressuppgifterna. Motsvarande beteckningar ska också göras på den handling som krävs av tullen.

Om avsändaren/adressaten inte är tullens skattegränskund, uppbärs mervärdesskatt på innehållet i samband med överlämnandet. Då man sänder gods i kommersiellt syfte, ska försändelsens emballage förses med en för tullen avsedd handling, av vilken varans värde framgår. I trafik mellan privatpersoner kan varans värde anges i punkten Tilläggsuppgifter på adresskortet eller med en särskild tulldeklaration/-etikett.

Kunden ansvarar för de uppgifter som antecknats i transportdokumentet och de handlingar som krävs av tullen.

## Prissättning och betalning

Prissättningen grundar sig på

- försändelsens vikt
- antalet paket i sändningen och
- eventuella tilläggstjänster

I Prislistan för tjänster finns ytterligare information om prissättningen.

## Leveranstider

Leveranstiderna och användningsmöjligheterna för tjänsterna och tilläggstjänsterna har fastställts enligt postnummer och de kan kontrolleras hos Itellas kundtjänst eller på webbplatsen [www.posti.fi](http://www.posti.fi).

Leveransdagen är i allmänhet den första vardagen efter postningsdagen. Till vissa områden är leveranstiden två och till ytterområden tre vardagar efter postningsdagen. Leveranstiderna uppfylls om paketen har postats under vardagar (må–fr) på servicestället under dess öppettider eller före någon annan tid som anges på servicestället.

Leveranstiden för ett Postpaket utgår då försändelsen har levererats för avhämtning till det serviceställe som bestäms enligt den adress som antecknats på försändelsen.

Leveranstiden för ett Till dörren-paket utgår då

- försändelsen har överlämnats på adressatens adress, eller
- försök att överlämna försändelsen har gjorts och en ankomststavi har lämnats, eller
- det i samband med tilläggstjänsten Flexibelt har gjorts försök att nå adressaten för att komma överens om utdelningen.

## Förvaringstid

Förvaringstiden anges i ankomststavin. Paket som inte har kunnat överlämnas till adressaten förvaras på servicestället två (2) hela kalenderveckor utöver ankomstveckan.

För försändelser som ska hämtas på servicestället skickas en ankomststavi.

## Ny transport

Med ny transport avses eftersändning av samma försändelse till en annan adress inom landet eller returnering av försändelsen till avsändaren.

Till ett paket som enligt postlagen ingår i de samhällsomfattande tjänsterna (Postpaket på upp till 10 kg) hör en adressutredning. Om adressaten har en gällande adressändring, sänds paketet till den nya adressen utan separat avgift.

Om adressaten har en annan gällande eftersändningstjänst med Itella, eftersänds alla Postpaket (inte

Till dörren-paket) i enlighet med det avtal som adressaten har ingått.

Om adressatens adress har ändrats och det saknas ett gällande adressändringsavtal eller om försändelsen i övrigt har en felaktig eller bristfällig adress, om adressaten vägrar att ta emot försändelsen eller om försändelsen inte hämtas inom förvaringstiden, returneras försändelsen till avsändaren som en postkontorsretur enligt villkoren för Postpaket. Den ursprungliga avsändaren betalar transportavgiften för returförsändelsen och en eventuell tilläggstjänstavgift (Ömtåligt [specialhantering]).

Om försändelsen transporteras på nytt på adressatens begäran (engångsbeställning), transporteras den som ett Postpaket till servicestället enligt det postnummer som adressaten uppgett, och adressaten betalar transportavgiften. Ny transport på adressatens begäran är möjlig endast en gång för en och samma försändelse.

Om det inte är möjligt att leverera försändelsen till adressaten eller returnera den till avsändaren, styrs försändelsen till klareringsprocessen för obeställbara försändelser.

## Skadestånd

Bevisligen **försvunnen** eller **skadad** försändelse ersätts enligt den förorsakade skadan, dock högst till det belopp som fastställs i lagen om vägbefordringsavtal (för närvarande 20 euro/kg). Maximiersättningen för paket som ingår i de samhällsomfattande tjänsterna (Postpaket upp till 10 kg) är högst det belopp som fastställs i postlagen (för närvarande 25 euro/kg).

Itellas ansvar kan inte höjas på grund av skada även om man använder tilläggstjänsten Ömtåligt (specialhantering).

**En direkt skada som orsakats på grund av försening** av försändelsen ersätts enligt lagen om vägbefordringsavtal (högst transportavgiften). Maximiersättningen för skada på grund av försening av paket som ingår i de samhällsomfattande tjänsterna (Postpaket under 10 kg) är högst det belopp som fastställs i postlagen (för närvarande 150 euro/paket).

## Tillämpade villkor

För internationell posttrafik tillämpas Världspostföreningens (UPU) avtalsbestämmelser.

## Landspecifika villkor och begränsningar

Adressländerna kan inom ramen för Världspostfördragen och deras tillämpningsbestämmelser och den egna lagstiftningen reglera den posttrafik som ankommer till och avsänds från landet. En del av de landspecifika begränsningarna beror på de distributionsoperatörer som Itella valt, vilka inte i alla förekommande fall är adresslandets post. Adresslandets tull- och skattelagar samt bestämmelser kan medföra landspecifika tilläggsbestämmelser. Information om tilläggsbestämmelserna erhålls hos Itellas kundtjänst och på webbplatsen [www.posti.fi](http://www.posti.fi).

Uppgifterna anges sådana som de är angivna i den förteckning som publiceras av Världspostföreningen. Respektive adressland ansvarar för att förteckningen uppdateras. Således kan Itella inte ansvara för att uppgifterna i förteckningen är fullständiga.

Itella strävar dock med alla tillgängliga medel efter att lämna aktuella uppgifter om de landspecifika begränsningarna och förbudena. Avsändaren bör dock också själv utreda de vid respektive tidpunkt gällande förbudena och importbestämmelserna i adresslandet. Itella ansvarar inte för försändelser som är förbjudna eller begränsade i något adressland.

Enligt Världspostfördragen ansvarar inte postoperatörerna för tulldeklarationer eller myndighetsbeslut i anslutning till tullklareringarna. Vad gäller importlicens och andra ärenden som hänför sig till import rekommenderas avsändaren kontakta adresslandets närmaste handelsrepresentation.

## Innehåll

**I många länder finns olika begränsningar i fråga om vilka innehåll som tillåts. Till exempel pengar får över huvud taget inte skickas till vissa länder. Om pengar eller andra värdefulla föremål får skickas, ska de skickas som Assurerade försändelser.**

**Försändelserna får inte innehålla ämnen som i någon transportform (t.ex. väg- eller flygtransporter) preciseras som farliga ämnen, t.ex. aerosolburkar eller även små mängder brandfarliga vätskor eller oxiderande ämnen. Försändelserna får inte innehålla något sådant som i Världspostfördragen preciseras som förbjudet innehåll, såsom vapen, reproduktioner av vapen eller sprängämnen, produktfalskningar eller illegala produktkopior.**

## PRODUKTER

### Expresspaket till utlandet (EMS)

I tjänsten ingår avhämtning av försändelsen. Engångsbeställningar av avhämtning före kl. 12 (tfn 0200 27100). Försändelserna kan postas på Itellas alla serviceställen.

Ett Expresspaket till utlandet befordras med de snabbaste förbindelserna till särskilt definierade länder eller avgränsade områden (se leveranstider), om detta inte hindras av tullens eller någon annan myndighets åtgärder. Information om transporttiderna erhålls hos Itellas kundtjänst och på webbplatsen [www.posti.fi](http://www.posti.fi).

Leveranstiden utgår då försändelsen eller uppgiften om dess ankomst lämnas till adressaten, dennes befullmäktigade, någon annan representant eller mellanhandsadressat.

I tjänsten ingår två (2) utdelningsförsök (adresslandspecifika undantag).

# INTERNATIONELLA GODSTRANSPORTTJÄNSTER

I alla länder utdelas inte försändelserna till Poste Restante-adresser.

## Postpaket till utlandet (Priority)

Postpaket till utlandet transporteras med snabba förbindelser från Finland till adresslandet (se leveranstider). Största delen av försändelserna delas ut till adressaten, men i vissa länder befordras försändelserna till postkontoret, där de kan avhämtas av adressaten.

Adressaten betalar försändelsens tull- och myndighetsavgifter samt skatter.

Information om de genomsnittliga leveranstiderna samt användningen av Poste restante-adress erhålls hos Itellas kundtjänst eller på webbplatsen [www.posti.fi](http://www.posti.fi).

Inga tilläggstjänster.

I alla länder utdelas inte försändelserna till Poste Restante-adresser.

## TJÄNSTERNAS GEMENSAMMA EGENSKAPER

### Förtullning av postförsändelser

Itella sköter om importförtullning av försändelser som ankommer till Finland och exportförtullning av försändelser som avgår till utlandet i enlighet med tullagen (1466/1994). För postspedition tillämpas särskilda leveransvillkor.

### Vikt och mått

Minimistorlek: 18 cm x 27 cm (storleken på adresskortets påse)

Maximistorlek: Postpaket till utlandet: Maximilängd 2 m, längd + omkrets dock högst 3 m, landspecifika begränsningar

Expresspaket till utlandet: i regel längd 150 cm och längd + omkrets 300 cm

Maximivikt: i regel 30 kg.

Information om landspecifika avvikelser i fråga om maximistorlek och -vikt erhålls hos Itellas kundtjänst eller på webbplatsen [www.posti.fi](http://www.posti.fi).

### Transportdokument

Försändelserna ska förses med de adresskort som godkänts av Itella och som är avsedda för aktuella tjänsten i fråga samt med de föreskrivna blanketterna för tilläggstjänsterna.

Till godsförsändelser som adresserats utanför EU-länderna ska fogas de handlingar som krävs av tullen (av adresslandet fastställt antal särskilda tulldeklarationer (CN23) och handels- eller proformafakturer jämte kopior). Tulldeklarationer tillhandahålls på Itellas serviceställen.

Kunden ansvarar för de uppgifter som antecknats i transportdokumentet och de handlingar som krävs av tullen.

### Meddelande om innehållet

Innehållet och dess värde ska anges på adresskortet på den för ändamålet reserverade platsen på ett språk som förstås i adresslandet så detaljerat att importförtullning kan utföras utan svårighet. En undertecknad handelsfaktura ska följa med en försändelse som skickas i kommersiellt syfte.

### Prissättning

Prissättningen grundar sig på

- vikten
- adresslandet (fyra avgiftszoner)
- den valda tjänsten

Priserna anges i en separat prislista.

## Uppskattad leveranstid

Tjänstens leveranstider är alltid uppskattningar. Uppskattningar per adressland och postnummer kan kontrolleras hos Postens kundtjänst eller på webbplatsen [www.posti.fi](http://www.posti.fi).

Leveranstiden utgår då försändelsen eller uppgiften om dess ankomst lämnas till adressaten, dennes befullmäktigade, någon annan representant eller mellanhandsadressat.

## Förvaringstid

Förvaringstiden för försändelsen varierar från land till land. Om försändelsen inte har kunnat levereras till adressaten inom förvaringstiden, följer man anvisningarna på adresskortet. Om inga anvisningar har lämnats, returneras försändelsen på avsändarens bekostnad.

## Utdelning

Utdelningspraxis varierar från land till land.

I huvudsak överlämnas försändelser som frambefordras mot kvittering till den person som anträffas på adressen. Därför får en postboxadress inte användas.

## Försändelseuppföljning

Tidpunkten för försändelsens mottagande, sortering och avgång från landet registreras. Det finns land-specifika skillnader i uppföljningen utanför Finland.

Våra internetjänster möjliggör uppföljning av försändelsen.

Aktuell information om försändelsens gång finns på våra webbplatser [www.itella.fi](http://www.itella.fi) eller [www.posti.fi](http://www.posti.fi)

## Skadestånd

I fråga om försändelser av Postpaket till utlandet ersätts **försvunnen, stulen eller skadad** försändelse högst till det belopp som fastställs i Världspostfördragen 40 SDR/försändelse + 4,50 SDR/kg. För Expresspaket till utlandet är motsvarande ersättning högst 1 680 euro/försändelse.

Enligt Världspostfördragen betalas ingen ersättning för **dröjsmål**. Itella kan dock för ett avsevärt försenat Expresspaket till utlandet ersätta transportavgiften antingen till fullt belopp eller delvis. Normalt anses 14 dagar vara avsevärd försening.



## Kundtjänst

Privatpersoner (lna/msa)

0200 27100  
mån–fre 8–20, lör 9–14

Företag (lna/msa)

0200 75000  
mån–fre 8–18

Transportbeställningar (lna/msa)  
för avtalskunder

0200 92000  
mån–fre 8–18

Internet

[www.posti.fi](http://www.posti.fi)  
[www.itella.fi](http://www.itella.fi)

