

Itella Posten Ab:s

Allmänna leveransvillkor

Kontant- och konsumentkunder

1.6.2011

Innehåll

1	Tillämpningsområde	4
2	Definitioner	4
3	Tjänster och tilläggstjänster samt priser och betalning	5
4	Försändelsernas innehåll	6
5	Rätt till försändelse och ansvar för försändelsens uppgifter	7
5.1	Rätt till försändelse	7
5.2	Avsändarens rätt att ändra uppgifterna om försändelse	7
5.3	Transportdokument och uppgifter angivna på försändelse.....	7
6	Transportansvar.....	7
7	Förpackning och märkning av försändelser	8
8	Inlämning av försändelser till Itella Posten för befordring	8
9	Utdelning	9
9.1	Grundutdelning.....	9
10	Utlämning av försändelser	9
10.1	Vanliga brev och tidningar	9
10.2	Rekommenderade och Assurerade försändelser och Brev med mottagningsbevis	9
10.3	Övriga försändelser som ska kvitteras	10
10.4	Avhämtning med fullmakt.....	10
10.5	Minderåriga och andra omyndiga personer.....	10
10.6	Övriga villkor.....	10
11	Obeställbarhet	11
12	Ansvar och skadeståndsskyldighet.....	11
13	Anmärkning och preskription	14
13.1	Reklamations- och preskriptionstider för postförsändelser och redovisning av postförskott.....	14
13.2	Preskription för övriga transporttjänster (paket).....	14
14	Rättsskyddsmedel för Itella Postens kund	14
14.1	Ändringssökande hos förvaltningsmyndighet	14
14.2	Privaträttsligt bestridande	15
15	Elektronisk registrering av uppgifter som hänför sig till försändelser och utlämnande av försändelser	15
16	Övriga villkor och bestämmelser.....	15
17	Upphörande och överföring av avtalet	15
18	Leveransvillkorens giltighet.....	15

Servicebilagor:

Brevtjänster

Godstransporttjänster

Utdelningstjänster

1 Tillämpningsområde

Dessa allmänna leveransvillkor tillämpas på Itella Posten Ab:s (nedan Itella Posten) inrikes och utrikes posttjänster och andra godstransporttjänster till kontantkunder, om inte annat har avtalats. Dessa leveransvillkor gäller såväl avsändarens som adressatens relation till Itella Posten.

Dessa villkor tillämpas också i tillämpliga delar på Itella Posten Ab:s övriga tjänster för kontant- och konsumentkunder.

Dessa villkor tillämpas inte på självstyrelseområdet Åland. Villkoren tillämpas för en avsändare som skickar post från Finlands fastland till Åland.

I fråga om posttjänsterna grundar sig dessa leveransvillkor på postlagen (415/2011) och annan reglering som hänför sig därtill och på Världspostfördragen, som är bindande för Finland. Leveransvillkoren inom utrikestrafiken gäller endast för försändelser som avgår från Finland till andra länder. Itella Posten är dock skyldig att dela ut de försändelser som ankommer till landet och som grundas på internationella avtal genom att i tillämpliga delar iaktta dessa leveransvillkor.

I fråga om pakettjänsterna (med undantag för paket som ingår i de samhällsomfattande posttjänsterna) grundar sig leveransvillkoren på lagen om vägbefordringsavtal (345/1979).

2 Definitioner

Med ”kontantkund” avses en kund som betalar porto för postförsändelserna eller någon annan tjänst med allmänt tillgängliga kontantbetalningssätt eller med portotecken.

Med ”konsumentkund” avses en privatperson som köper en tjänst eller en produkt i huvudsak för sitt privata hushåll.

Med ”grundutdelning” avses den i 17 § i postlagen fastställda regelbundna postutdelningen varje arbetsdag på det sätt som bestäms i dessa leveransvillkor.

Med ”permanent adress” avses postmottagarens primära postadress som gäller tills vidare, vanligen hemadressen.

Med ”tidsbestämd adress” avses postmottagarens adress som gäller endast under en förutbestämd tid.

Med ”parallelladress” avses postmottagarens adress där denne mottar post utöver på den primära adressen (t.ex. sommarstuga).

Med ”adressändring” avses ett meddelande, med vilket postmottagaren meddelar Itella Posten att dennes adress upphör och att han eller hon får en annan adress i stället.

Med ”adressanmälan” avses den adress som postmottagaren meddelar till Itella Posten och på vilken postmottagaren mottar post.

Med ”eftersändning” avses att postförsändelsen i stället för till den adress som antecknats på försändelsen styrs till en annan adress eller plats. Eftersändning kan grundas på ett avtal som ingåtts med adressaten eller avsändaren eller på en lagstadgad utredning av adressen.

”Itella Postens adressuppgiftssystem” kan användas för adresstjänster och för utdelning av försändelser som är försedda med felaktiga eller bristfälliga adresser och som lämnats för transport till Itella Posten eller ett annat postföretag. Itella Postens adressuppgiftssystem kan användas för att uppdatera föråldrade och felaktiga adressuppgifter som innehas av postförsändelsernas avsändare. Det är möjligt att förbjuda utlämning av adressuppgifter för uppdatering av adresser som innehas av avsändare i Itella Postens webbtjänst eller med ett fritt formulerat skriftligt meddelande. Trots postmottagarens förbud mot utlämnande kan uppgifterna utlämnas, om uppgiftsmottagaren (myndigheter och andra postföretag) har lagenlig rätt att erhålla ifrågavarande uppgifter.

Med ”posttjänst” avses förmedling av brevöversändelser samt paket som hör till de samhällsomfattande tjänsterna från avsändaren till adressaten.

Med ”brevöversändelse” avses ett adresserat meddelande som väger högst två kilo och som är skrivet på ett fysiskt underlag.

Med ”paket som ingår i de samhällsomfattande tjänsterna” avses ett adresserat paket som ingår i de samhällsomfattande tjänsterna, väger högst 10 kg, betalas kontant samt skickas från och hämtas på ett serviceställe (Postpaket-produkt på upp till 10 kg).

Med ”transportdokument” avses översändelsesdokument (bl.a. adresskort) som Itella Posten godkantar.

3 Tjänster och tilläggstjänster samt priser och betalning

Tjänsterna, översändelseslagen och deras leveranstider samt villkoren som gäller översändelsernas produktgenskaper har definierats i separata bilagor för brev-, utdelnings- och godstransporttjänsterna (nedan servicebilagor), vilka utgör en väsentlig del av dessa leveransvillkor.

Priserna för tjänsterna samt principerna för prissättningen fastställs enligt Itella Postens gällande tariffier vid ifrågavarande tidpunkt. Itella Posten har rätt att ändra tariffenliga priser och avtalade priser på det sätt som beskrivs i lagen om posttjänster. Om prisändringar meddelas minst en månad innan ändringarna träder i kraft. De viktigaste priserna hålls till påseende på serviceställena. Kompletta tariffier finns till påseende och fås på begäran på serviceställena.

I internationell trafik uppbärs av adressaten de tullavgifter, skatter och andra eventuella avgifter som fastställs i adresslandets lagstiftning.

Indirekta skatter eller andra kostnadstillägg, t.ex. bränsleavgifter, som tillkommer på grund av lagstiftning eller myndighetsåtgärder höjer priserna i motsvarande mån utan särskilt meddelande fr.o.m. den tidpunkt då de börjar gälla.

Itella Posten har rätt att vägra ta emot översändelser med obetalda eller bristfälliga porton eller att uppbära det porto som fattas och en lösenavgift av adressaten. Översändelser som är adresserade till utlandet transporteras inte mot lösen. Översändelser som är obetalda, betalda endast delvis eller som inte har blivit utlösta återsänds till avsändaren.

Om en brevöversändelse saknar uppgifter om avsändare och adressaten vägrar att lösa ut översändelsen, befordras översändelsen till Kommunikationsverkets postsäkringsenhet. Kommunikationsverkets postsäkringsenhet försöker utreda avsändarens adressuppgifter och kan för detta ändamål öppna brevet.

Avtalade eller uppburna avgifter för tjänster återbetalas inte om orsaken till att översändelsen returneras till avsändaren beror på någon annan än Itella Posten. Itella Posten uppbär en avgift för att paket eller brev som returneras med stöd av distanshandelsbestämmelser transporteras på nytt och returneras till avsändaren. Sälj företagen kan ingå ett avtal om Kundretur, varvid företaget betalar transportavgiften direkt.

Om betalningar fördröjs över den i fakturan nämnda förfallodagen, uppbär Itella Posten för tiden efter förfallodagen dröjsmålsränta i enlighet med räntelagen samt indrivningskostnader. För faktureringar som är mindre än det i tariffen angivna minimibeloppet uppbär Itella Posten ett faktureringsstillägg som fastställs separat.

Om avgifterna inte betalas inom utsatt tid efter betalningspåminnelsen har Itella Posten rätt att avbryta tjänsten tills avgifterna har betalats. Itella Posten har rätt att överlåta indrivningen av sina fordringar till ett inkassoföretag på kundens bekostnad.

4 Försändelsernas innehåll

Värdeförsändelser

Ett värdefullt innehåll ska skickas rekommenderat eller assurerat.

Följande värdeförsändelser får inte skickas på annat sätt än som assurerade försändelser på det sätt som beskrivs i dessa leveransvillkor och i servicebilagorna

- 1) **pengar och fritt konvertibla värdepapper, innehavarskuldebrev, checkar, köpsedlar och -kort (gåvokort) samt andra motsvarande värdepapper som kan användas av vem som helst eller som kan utbytas mot pengar, värdeföremål (konstverk, antikviteter och samlingsobjekt, ädelstenar och -metaller, smycken och andra motsvarande värdeföremål) samt verktyg för stark autentisering, där försändelsens innehåll möjliggör stark autentisering av en person.**
- 2) **till en namngiven person ställda vanliga skuldebrev och orderskuldebrev, bank- och kreditkort samt andra motsvarande kort och betalningsmedel som endast denna namngivna person är berättigad att använda, SIM- och prepaid-kort samt identitetsbevis och verktyg för stark autentisering, som enskilt inte gör det möjligt att identifiera en person (t.ex. användarnamn och lösenord skickas separat).**

Försändelserna i punkt 2) kan också skickas rekommenderade, men för att få ett bättre ersättningskydd än den maximiersättning som grundar sig på lagstiftningen ska de skickas som **assurerade**. Förutsättningen för att en assurerad försändelse ersätts är att omfattningen av den förorsakade skadan kan påvisas.

I den internationella trafiken avgör destinationslandets bestämmelser vilket innehåll som får skickas och på vilka villkor. I flera länder är det inte alls tillåtet att skicka pengar eller motsvarande värdefulla föremål. Assurerade försändelser erbjuds inte i alla länder. Kontrollera alltid vilka försändelser som är tillåtna på Itella Postens webbplats eller hos kundtjänsten.

För att Itella Posten ska kunna tillhandahålla rätt tjänst för försändelser och utnyttja sin rätt att vägra ta emot och transportera en värdeförsändelse som innehåller pengar eller motsvarande såsom annan än Assurerad försändelse enligt 40 § i postlagen är kunden skyldig att uppge försändelsens innehåll. **Om kunden har skickat värdeförsändelser i strid mot dessa villkor, ansvarar Itella Posten inte för skadorna.**

Farliga ämnen och föremål

Itella Posten transporterar inte föremål eller ämnen som är lagstridiga eller ger upphov till uppenbar fara. Till farliga ämnen räknas även många hushållsprodukter, t.ex. aerosolflaskor, tändstickor, nagellack och parfym. Närmare instruktioner om förbjudna försändelser fås på Itella Postens webbplats eller hos kundtjänsten.

Utan särskilt avtal kan skickas diagnostiska prover utan smittorisk och diagnostiska prover vilka klassificeras med FN-numret UN 3373 i enlighet med lagstiftningen om transport av farliga ämnen (TFÄ). Vid förpackningen och märkningen av dessa ska gällande TFÄ-lagstiftning och Itella Postens separata anvisningar (www.posti.fi) iakttas.

Transport av prover vilka klassificeras med FN-numret UN 3373 som flygpost är förbjuden enligt luftfartslagstiftningen. Detta kan inverka på transporttiden på långa distanser, och utrikestransporter kan inte erbjudas alls.

Vätskor och annat innehåll som inte kan skickas flygledes

Postförsändelser kan genomgå en säkerhetskontroll där de genomlyses. Om försändelsen innehåller vätskor eller något annat innehåll som av flygsäkerhetsskäl inte kan transporteras med flyg, ansvarar Itella Posten inte för leveranstiden i enlighet med produktvillkoren. Itella Posten strävar efter att leverera försändelsen till adressaten landvägen, om detta rimligen är möjligt. Inrikesförsändelser transporteras alltid vid behov landvägen till adressaten. Vid behov kan försändelsen också returneras till avsändaren för komplettering av försändelsemärkningarna.

Ömtåliga försändelser

Bräckliga föremål, föremål som bryts eller flytande, kondenserande eller nedfläckande ämnen ska på basis av innehållet skickas som ett paket som kräver specialhantering (ömtåligt) eller utifrån ett separat skriftligt avtal. **Det är inte möjligt att öka Itella Postens ansvar för skador på försändelsen genom att betala tilläggsavgiften för ömtålig försändelse.**

Trots tilläggstjänsten 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 pothanteringen och inte förorsakar personer eller egendom fara eller skada. Avsändaren kan också ställas till svars för skador som förorsakas av andra postförsändelser och Itella Posten.

Djur, växter, livsmedel och andra ömtåliga försändelser

I transporten av postförsändelser kan inte beaktas att försändelserna eventuellt kräver en viss temperatur eller något motsvarande speciellt förhållande. Därför transporterar Itella Posten inte försändelser som kräver en viss förvaringstemperatur, såsom levande eller döda djur, levande växter eller livsmedel som förskäms. Avtalskunder erbjuds specialtransporter. Kunden kan ställas till svars för skador som förorsakas av en försändelse som sänts i strid mot villkoren.

5 Rätt till försändelse och ansvar för försändelsens uppgifter

5.1 Rätt till försändelse

Avsändaren har rätt att bestämma över försändelsen, tills den har överlämnats till adressaten i enlighet med försändelsens villkor och adressatens avtal för postdirigering.

5.2 Avsändarens rätt att ändra uppgifterna om försändelse

Avsändaren bevarar sin rätt till försändelsen tills den har överlämnats till adressaten. Om avsändaren och adressaten samtidigt kräver att få försändelsen överlämnas den till avsändaren. Vid försändelser med uppföljning kan avsändaren mot en tilläggsavgift ändra försändelsens adressatuppgifter när försändelsen ännu finns i Itella Postens nät.

5.3 Transportdokument och uppgifter angivna på försändelse

Kunden ansvarar för uppgifterna angivna på försändelsen och transportdokumentet och för att försändelsen försetts med ett transportdokument som Itella Posten godkänt och som ifyllts på föreskrivet och korrekt sätt. De uppgifter som fastställs i servicebilagorna ska anges på transportdokumentet enligt anvisningarna. Transportdokumentet/försändelsen ska vara försedda med tillräckliga och tydliga adressat- och adressuppgifter samt beteckningar om önskade tilläggstjänster.

Utförligare information om adressat- och adresspåskrifterna finns på Itella Postens webbplats www.posti.fi och hos kundtjänsten.

6 Transportansvar

Itella Postens transportansvar börjar när försändelsen tagits emot för transport och upphör när försändelsen har överlämnats till adressaten i enlighet med 49 § i postlagen och/eller på det sätt som beskrivs i dessa leveransvillkor eller när försändelsen har returnerats till avsändaren eller överlåtit för behandling till Kommunikationsverkets postsäkringsenhet eller förstörts eller sålts på det sätt som beskrivs nedan i punkt 11.

Det slutliga ansvaret för försändelser som skickats via Itella Postens avhämtningstjänst övergår till Itella Posten först när försändelserna kontrolleras på Itella Postens serviceställe, om inte försändelsen kvitterats vid avhämtning eller på specifikt sätt registrerats som mottagen.

Ansvaret för den utlovade leveranstiden upphör också när Itella Posten med hjälp av en ankomstavi som delas ut i grundutdelningen eller på annat sätt meddelar adressaten om en försändelse som kan avhämtas på servicestället.

Om adressaten och Itella Posten har ingått ett avtal om eftersändning av försändelserna, avbrott i utdelningen eller någon annan avtalstjänst som styr utdelningen, eller om adressatens adressuppgifter är felaktiga, bristfälliga eller föråldrade, upphör Itella Postens ansvar för den till avsändaren utlova-

de leveranstiden då försändelserna anlant till den utdelningspost eller det avhämtningsställe som bestäms enligt den ursprungliga adressen, eller om försändelserna enligt avtalet inte alls styrs till utdelningskontoret eller avhämtningsstället som bestäms enligt den ursprungliga adressen till en annan av adressatens platser som specificeras i avtalet.

Itella Posten har rätt att välja transportsätt. Om försändelsen inte lämpar sig för flygtransport på grund av sitt innehåll, ansvarar Itella Posten inte för den utlovade leveranstiden.

I transportavgiften ingår grundutdelning av de försändelser som fastställs nedan i punkt 9 eller deras ankomstställen i brevinkast, fastighetsbox eller postlåda eller i någon annan konstruktion på det sätt som bestäms i dessa leveransvillkor. Ankomstställen kan även levereras elektroniskt. Hemtransport av försändelser ingår i tjänsterna på det sätt som fastställs i servicebilagorna. Hemtransport av andra försändelser utförs endast på basis av ett särskilt avtal (avgiftsbelagd tilläggstjänst).

Itella Posten ansvarar för grundutdelningen av försändelser eller deras ankomstställen till den adress som antecknats på försändelsernas emballage eller adresskort samt på basis av ett gällande avtal om eftersändning som adressaten och Itella Posten har ingått eller enligt det som stipuleras i postlagen. Itella Posten är inte ansvarig för den utlovade leveranstiden om försändelsen har felaktig eller bristfällig adress eller om försändelsen inte kan levereras på grund av någon orsak som inte beror på Itella Posten.

7 Förpackning och märkning av försändelser

Kunden ansvarar för att försändelsen förpackas på ett ändamålsenligt sätt. Försändelsen ska förpackas på ett sätt som godkänns av Itella Posten så att den tål maskinell posthantering och inte förorsakar fara eller skada. Kuvert och annat förpackningsmaterial ska tillslutas ordentligt. Ytterligare information om förpackningssätt erhålls på Itella Postens webbplats www.posti.fi eller hos kundtjänsten.

Vanliga kuvert är avsedda för sändning av dokument. Tunga dokumentförsändelser och alla föremål ska packas på annat sätt än i ett vanligt kuvert, med beaktande av de krav som innehållet ställer. Ömtåligt gods samt farliga ämnen eller ämnen med smittorisk och diagnostiska prover ska märkas på det sätt som Itella Posten förutsätter. Försändelsen hanteras som ömtålig endast om kunden har köpt tilläggstjänsten för ömtålig försändelse. Ytterligare information om godkända förpackningssätt erhålls från Itella Posten. Itella Posten beaktar inte märkningarna på fabriksförpackningar eller andra motsvarande försändelsemärkningar.

Kunden ansvarar för skador och kostnader som vållas av att ovannämnda skyldigheter försummas. Itella Posten har rätt att uppbära en tilläggsavgift enligt tariffen för korrigerande av ovannämnda bristfälligheter.

8 Inlämning av försändelser till Itella Posten för befordring

Försändelser kan lämnas in för transport till Itella Posten på Itella Postens serviceställen, alternativt kan Itella Posten hämta försändelserna hos kunden (avgiftsbelagd tilläggstjänst). För avhämningstjänsten uppbärs tariffenliga avgifter om inte hämtning av försändelsen ingår i tjänstens pris.

I avhämningstjänsten ansvarar kunden för uppgifterna i transportbeställningen och för att beställningen är korrekt samt för de kostnader och skador som förorsakas av felaktiga eller bristfälliga uppgifter. Itella Posten har rätt att uppbära en tariffenlig tilläggsavgift för ändring av en överenskommen hämtningstid och ett överenskommet avhämtningsställe eller för extra avhämning.

Brevlådor är avsedda för postning av små utskick frankerade vanliga brev och svarsförsändelser. På separat fastställda områden på landsbygden (dock inte i områden med glesbebyggelse utanför tätorterna) kan kunder lämna in frankerade vanliga brev för vidarebefordran till postutdelaren eller i sin egen postlåda genom att använda en hämtningsbricka.

Kunden ska se till att han eller hon sparar det specifika kvittot för försändelser som kvitteras samt kundens exemplar av försändelsens transportdokument.

9 Utdelning

9.1 Grundutdelning

Som en tjänst som ingår i transportavgiften, utdelas i samband med Itella Postens grundutdelning alla brev försändelser och tidningar som överlämnas utan kvittering och som högst har storleken 25 cm x 40 cm x 3 cm och högst vikten 2 kg samt de försändelser som separat nämns i servicebilagorna samt ankomstavier för försändelser som ska kvitteras, försändelser som på grund av sin storlek inte lämpar sig i grundutdelningen och försändelser som inte har kunnat levereras i samband med grundutdelningen under vardagar (må–fr) före kl. 16.00.

Utdelningssätten beskrivs noggrannare i bilagan om utdelningstjänster.

I grundutdelningen utdelas försändelserna i adressatens postlåda som ligger på en plats som fastställts av Itella Posten. Postmottagaren kan genom ett avgiftsbelagt avtal komma överens med Itella Posten om andra postmottagningsarrangemang i enlighet med villkoren för de tjänster som erbjuds vid respektive tidpunkt.

Med en ankomstavi som delas ut i grundutdelningen eller med en elektronisk ankomstavi meddelar Itella Posten adressaten om en försändelse som kan avhämtas från Itella Postens serviceställe eller en annan plats som tillhandahåller Itella Postens tjänster. I de områden där utdelningen på grundval av postlagen 415/2011 utförs mera sällan än fem dagar per vecka, underrättar Itella Posten 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 tjänsten eller som inte kan delas ut i grundutdelningen hämtar adressaten själv på servicestället eller på ett annat avhämtningsställe. Alternativt kan adressaten utnyttja Itella Postens avgiftsbelagda transporttjänst. Assurerade försändelser levereras inom den avgiftsbelagda tjänsten endast om tjänsten utförs med bil.

Om adressaten till en försändelse med hemtransport som ska kvitteras inte anträffas eller om försändelsen inte i övrigt kan lämnas ut, upphör leveranstiden när en ankomstavi om försändelsen har lämnats på adressatens adress eller på en plats som bestäms enligt adressen eller när försök gjorts att lämna ut ett expressbrev, men det inte har varit möjligt att lämna ut det på grund av en orsak som inte beror på Itella Posten, t.ex. på grund av en låst dörr eller avsaknaden av postlåda eller brevkast.

Förvaringstiderna för försändelser fastställs i servicebilagorna.

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

Utomlands sker utdelningen av försändelserna enligt utdelningsbestämmelser och -praxis som varierar från adressland till adressland. Försändelsernas förvaringstid varierar från två veckor till två månader.

10 Utlämning av försändelser

10.1 Vanliga brev och tidningar

Försändelser som lämnas ut utan kvittering ges av Itella Posten till den person som på servicestället frågar efter dem, om det inte finns skäl att anta att de råkar i händerna på någon annan än adressaten.

10.2 Rekommenderade och Assurerade försändelser och Brev med mottagningsbevis

Rekommenderade och Assurerade försändelser samt Brev med mottagningsbevis lämnas ut mot kvittering endast till adressaten eller en person som denne skriftligen befullmäktigat. De ovannämnda försändelserna kan dock i regel överlåtas från servicestället endast på basis av en ankomstavi eller en specifik försändelsekod. Om avsändaren av en Rekommenderad försändelse, en Försändelse med

mottagningsbevis eller en Assurerad försändelse begränsat utlämningen så att endast adressaten personligen får ta emot försändelsen, lämnas försändelsen inte ut till en befullmäktigad person. Om adressaten inte kan hämta försändelsen, kan avsändaren göra en ändring i uppgifterna om den redan skickade försändelsen med en separat avgiftsbelagd tjänst. Enligt 43 § i postlagen har Itella Posten rätt att på överlåtelsedokumentet för ovannämnda försändelser anteckna den fullständiga personbe-teckningen på den person till vilken försändelsen lämnas ut och den handling med vilken identiteten kontrollerats. Ovannämnda uppgifter får endast antecknas på de dokument som blir kvar hos Itella Posten, och Itella Posten lämnar inte ut dem.

Om ett företag eller en sammanslutning har angetts som adressat (namnet i adressfältet på första raden), överlämnas försändelsen till en person som har rätt att teckna adressatens firma eller till en person med fullmakt. 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 har angetts i adressuppgifterna (personens namn på första adressraden och företagets/sammanslutningens namn på andra raden) kan försändelsen inte överlämnas till en annan person om inte den person som antecknats som adressat beviljat Itella Posten fullmakt att göra detta.

10.3 Övriga försändelser som ska kvitteras

Andra försändelser än de ovannämnda försändelserna som ska kvitteras kan även kvitteras av en person som företer ankomststavin eller av en person som på servicestället frågar efter en försändelse med en specifik försändelsekod eller av en person som anträffas på leveransadressen, såvida det inte föreligger orsak att anta att försändelsen råkar i händerna på någon annan än adressaten eller såvida inte annat anges i tjänstens villkor. Itella Posten har alltid rätt att kontrollera identiteten på den person som hämtar försändelsen.

10.4 Avhämtning med fullmakt

Sammanslutningar och företag ansvarar för att de representeras endast av personer med befogenhet till detta. Vid behov kontrollerar Itella Posten att försändelsen lämnas ut till en av företaget eller sammanslutningen anställd person eller en person som sköter dess ärenden på uppdrag. Den som kvitterar försändelsen ska vid behov uppvisa fullmakt eller en utredning om firmateckningsrätten. En tidsbunden fullmakt kan lagras i Itella Postens elektroniska system. Avhämtning av post förutsätter alltid en individuell fullmakt. Anvisningar om en godtagbar fullmakt erhålls från Itella Posten.

10.5 Minderåriga och andra omyndiga personer

En intressebevakare, inklusive en minderårigs vårdnadshavare, som hämtar en rekommenderad eller assurerad försändelse eller ett brev med mottagningsbevis för sin huvudmans räkning, ska ha en fullmakt från huvudmannen. Om huvudmannen inte kan skriva ska denne följa med intressebevakaren när försändelsen avhämtas.

10.6 Övriga villkor

Vid kvittering och utfärdande av fullmakt tillämpas dessutom bestämmelserna i den övriga lagstiftningen. Närmare uppgifter om utlämning av försändelser i specialfall erhålls från Itella Posten.

Adressaten ska utifrån emballaget på den försändelse som ska kvitteras besluta att ta 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 servicebilagan om inrikes godstransporttjänster). Uppburna eller redovisade postförskottsbelopp återbetalas inte.

Försändelser som ska kvitteras utomlands lämnas ut enligt bestämmelser och praxis för utlämnande i respektive adressland. Vanligen lämnas dessa försändelser ut till adressaten, men i vissa länder även till en mellanhandsadressat (till exempel en person som bor i samma hushåll).

Om utlämning av försändelsen försenas av en orsak som beror på kunden eller adressaten, har Itella Posten rätt att uppbära en tilläggsavgift på grundval av den tidsdebitering som fastställs i tariffen. Tilläggsavgiften uppbärs dock inte av en kund som är konsument.

11 Obeställbarhet

Obeställbara försändelser är postförsändelser som adressaten inte har velat ta emot eller postförsändelser som inte har kunnat lämnas ut till adressaten på grund av bristfälliga adressuppgifter, delvis obetalda porton eller någon annan orsak som inte beror på Itella Posten.

En obeställbar försändelse som trots Itella Postens utredningar inte har kunnat levereras till den rätta adressaten returneras vanligen till avsändaren.

Itella Posten har dock rätt att förstöra

- öppna försändelser som saknar avsändarens eller adressatens adressuppgifter
- försändelser som med avsändarens tillstånd får förstöras
- försändelser som har utdelats till adressaten i en postbox enligt ett postboxavtal, men som inte har avhämtats när avtalet upphör
- försändelser vars innehåll blivit förstört
- direktreklamförsändelser och motsvarande trycksaker och tidningar, om inte något annat har avtalats mellan avsändaren och Itella Posten
- försändelser som har skickats från ett land utanför Finland till ett annat land än Finland och vars porto inte är betalt eller inte är betalt till fullt belopp.

Itella Posten kan förstöra eller sälja ett obeställbart paket, vars returnering inte har avtalats med avsändaren eller som avsändaren inte vill lösa ut. Försändelsen kan förstöras eller säljas tidigast sex (6) månader från det att adressaten har meddelats om försändelsens ankomst eller försändelsen har returnerats till avsändaren.

Itella Posten kan också förstöra obeställbara brevörsändelser som sänts av företag som är avtalskunder, om detta har avtalats med avsändaren.

Brev som inte kan levereras till adressaten eller returneras till avsändaren, levereras omedelbart till Kommunikationsverkets postsäkringsenhet för behandling. Försändelser vars porto inte är betalt eller inte är betalt till fullt belopp levereras till Kommunikationsverkets postsäkringsenhet för behandling endast om adressaten har vägrat att lösa ut försändelsen och avsändarens adressuppgifter inte framgår av försändelsen, eller om även avsändaren har vägrat att lösa ut försändelsen.

12 Ansvar och skadeståndsskyldighet

Allmänna grunder för bestämmande av ersättningsskyldighet och skada som ska ersättas

Itella Postens ersättningsskyldighet fastställs enligt postlagen (415/2011) vid postförsändelser inom Finland (brev samt paket som ingår i de samhällsomfattande tjänsterna), lagen om vägbefordringsavtal (345/1979) vid godstransporttjänster (övriga pakettjänster) eller Världspostfördragen vid internationella postförsändelser.

För skada som avsändaren eller adressaten vållas genom att en försändelse försenas, försvinner eller skadas eller när ett annat fel som Itella Posten ansvarar för uppstår, ansvarar Itella Posten enligt det som fastställs i dessa leveransvillkor samt i servicebilagorna.

Om ersättningsyrkandet grundar sig på ett brott mot ett separat avtal om posttransport, postutdelning, posthantering eller annan tjänst, betalas ersättningen enligt dessa leveransvillkor, om inte annat fastställs i de tjänstespecifika villkoren.

De högsta ersättningsbeloppen enligt försändelseslag fastställs i brev- och godstransportbilagorna.

Dessa villkor tillämpas också på skador som uppstått genom vållande. Om dock Itella Posten eller någon vars förfarande Itella Posten ansvarar för har orsakat skadan uppsåtligt eller av grov oaktsam-

het, kan Itella Posten inte åberopa grunden för befrielse från ansvar eller maximiersättning för den del av ansvaret som fastställs på grundval av postlagen och lagen om vägbefordringsavtal. I den internationella posttrafiken är ansvarsbegränsningarna ovillkorliga.

Itella Posten ansvarar för en assurerad försändelse högst upp till försäkringsvärdet även i det fall då kunden har underförsäkrat sin försändelse. Itella Postens ansvar kan dock inte på någon grund (t.ex. på grundval av försäkringsbolagets regressanspråk) överskrida det försäkringsvärde som meddelats till Itella Posten. Överförsäkring berättigar aldrig till en ersättning som är högre än den faktiska och bevisliga skadan.

Ett skadestånd som fastställs på grundval av dessa leveransvillkor kan även jämkas enligt vad som anses skäligt, om den skadelidande har medverkat till skadan eller om någon annan omständighet som inte ingick i den skadevällande gärningen också har bidragit till skadan.

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

Grunden för ersättningen är de faktiska skador som har uppkommit. Den ersättningsökande ska kunna förete bevis på den skada som uppstått. Skadestånd betalas för saksador och för kostnader som förorsakas av skadorna. Som saksador ersätts omedelbara, direkta och materiella förluster. Med kostnader som förorsakas av skador avses nödvändiga och oundvikliga kostnader som föranleds av förebyggande, begränsning eller åtgärdande av en skada eller andra åtgärder som hänför sig direkt till skadan. Itella Posten ansvarar inte för medelbara eller indirekta skador, som intäkts- eller vinstförlust, utebliven försäljningsvinst eller annan vinst, eller annan motsvarande ekonomisk skada.

Utöver de ovannämnda skadorna för vilka skadestånd betalas, återbetalas de avgifter som Itella Posten uppburit för transport eller någon annan tjänst i anknytning till försändelsen. Om försändelserna ersätts endast delvis, återbetalas motsvarande andel av transportavgifterna.

Förutsättningen för Itella Postens ersättningsskyldighet är att Itella Postens representant har haft möjlighet att konstatera skadan och att det finns synliga yttre skador på försändelserna, eller det på annat sätt är möjligt att bekräfta att skadorna har uppstått under den tid då Itella Posten har ansvarat för försändelserna.

Transporten av vanliga brev i postnätet följs inte upp och därför kan man vanligen inte verifiera försändelsens skeden och en eventuell skadehändelse i efterhand. För att erhålla ett bättre skydd bör kunden använda försändelser med uppföljning (rekommenderat brev och brev med mottagningsbevis, assurerad försändelse, paket).

Itella Posten ansvarar inte för skada som beror på ett dolt fel i varan. Ersättning utgår inte heller för varans samlarvärde, emotionella värde eller annat särskilt värde. För skydd av dylika värden tillhandahåller försäkringsbolagen transportförsäkringar med specialvillkor.

Itella Posten befrias dock från ansvar om Itella Posten kan påvisa att skadan har förorsakats av en omständighet som postföretaget inte har kunnat undvika och vars konsekvenser postföretaget inte har kunnat förhindra.

I synnerhet är Itella Posten inte skadeståndsskyldig om skadan har vållats

- a) av fel, försummelse, annat vållande, t.ex. underlåtenhet att följa dessa villkor, eller brott som begåtts av kunden, adressaten eller en person som agerat i deras ställe,
- b) av hantering, lastning, transport eller lossning av försändelser som kunden, en person som agerat i kundens ställe eller annan tredje part sörjt för,
- c) av varans naturliga benägenhet att skadas, t.ex. känslighet för vibrationer, benägenhet att brytas, läcka, självantändas, ruttna, korroderas, jäsa, avdunsta samt känslighet för kyla, värme, fukt eller motsvarande,
- d) en vara som är på avsändarens ansvar, t.ex. värdeföremål,
- e) av förpackning eller emballage som saknas eller är bristfällig,
- f) av försändelse som ger upphov till fara eller skada,
- g) av ofullständiga uppgifter om försändelsen eller
- h) av force majeure.

Itella Posten ansvarar inte för fördröjning av en försändelse eller för andra eventuella skador om försändelsen inte har kunnat överlämnas till adressaten enligt Itella Postens villkor. Om returneringen av en försändelse till avsändaren p.g.a. Itella Posten fördröjs med över 14 dagar efter utgången av förvaringstiden, återbetalas de uppburna transportavgifterna.

Itella Posten ansvarar inte för dröjsmål eller annan skada som förorsakas försändelser på grund av tullåtgärder.

Ansvar enligt postlagen

Om förseningen av en postförsändelse har orsakat sakskada, har den skadelidande – avsändaren eller adressaten – rätt till ersättning.

Avsändaren har rätt till ersättning för skada till följd av att en försändelse har förkommit.

Om försändelsen är skadad har avsändaren rätt till ersättning, om inte försändelsen har överlämnats till adressaten. Rätten till ersättning övergår till adressaten då han eller hon har mottagit försändelsen.

De vid respektive tidpunkt gällande maximiersättningarna enligt försändelseslag anges i servicebilagorna.

Ansvar enligt Världspostfördragen i den internationella posttrafiken

I utrikestrafik betalas **till avsändaren** en maximiersättning som fastställs utifrån Världspostfördragen.

Adressaten har dock rätt till ersättning om han eller hon har mottagit en försändelse som skickats till Finland och som är skadad eller om dess innehåll är helt eller delvis stulet.

På basis av Världspostfördragen betalas inte ersättning för vanliga brev, Expressbrev, Maxibrev eller försening av försändelser. Ersättning betalas för Rekommenderade och Assurerade brev samt för paket som försvunnit, stulits eller skadats, med landspecifika undantag. Uppgifter om de länder som tar emot Assurerade brev samt om de länder som inte alls ersätter vanliga paket och inte heller tar emot Assurerade brev, erhålls hos Itella Postens kundtjänst och på webbplatsen www.posti.fi. När Rekommenderade försändelser, vanliga paket och Assurerade försändelser försvinner, blir helt stulna eller fullständigt skadade på grund av force majeure, för vilket ersättning inte betalas, har avsändaren rätt att få tillbaka de betalningar denne har gjort, med undantag av assurancesavgiften.

Trots att dröjsmål inte hör till de skador som ersätts, kan avsändaren från fall till fall ersättas för portot på ett Express-Expressbrev som sänts till ett land som omfattas av försändelseuppföljning och som bevisligen har försenats på ett betydande sätt (vanligen mer än 14 dagar).

Enligt Världspostfördragen ansvarar Itella Posten inte för medelbara eller indirekta skador, som intäkts- eller vinstförlust, utebliven försäljningsvinst eller annan vinst, eller annan motsvarande ekonomisk skada.

De vid respektive tidpunkt gällande maximiersättningarna enligt försändelseslag anges i servicebilagorna.

Ansvar enligt lagen om vägbefordringsavtal i transporttjänster (paket)

Maximibeloppet på den ersättning som betalas **till den skadelidande** för skadad, försvunnen eller reducerad försändelse fastställs enligt maximiersättningen i lagen om vägbefordringsavtal. Maximiersättningen vid en försenad försändelse är enligt lagen om vägbefordringsavtal begränsad till transportavgiften för den försenade försändelsen. De vid respektive tidpunkt gällande maximiersättningarna enligt försändelseslag anges i servicebilagorna. Itella Posten ansvarar inte för medelbara eller indirekta skador, som intäkts- eller vinstförlust, utebliven försäljningsvinst eller annan vinst, eller annan motsvarande ekonomisk skada.

13 Anmärkning och preskription

13.1 Reklamations- och preskriptionstider för postförsändelser och redovisning av postförskott

Vid äventyr att talerätten går förlorad ska anmärkning om att en försändelse skadats, försenats eller försvunnit eller att postförskottet redovisats felaktigt eller redovisningen uteblivit framställas till Itella Posten inom en skälig tid efter att avsändaren eller adressaten har upptäckt eller borde ha upptäckt skadan, förseningen eller försvinnandet eller att postförskottet redovisats felaktigt eller redovisningen uteblivit. Som en skälig tid betraktas vanligen 30 dagar efter att försändelsen har postats, om inget annat påvisas. Anmärkning om en synlig skada ska dock framställas i samband med att försändelsen tas emot, om försändelsen överlämnas personligen till postmottagaren eller dennes företrädare, som inte är konsument.

Utredningen av ärendet kan försvåras om det har gått en avsevärd tid mellan postningen och anmärkningen. Itella Posten har rätt att debitera för utredningsarbete som beror på försummelse eller fel som begåtts av kunden.

I fråga om postförsändelser inom Finland är rätten till ersättning förverkad, om yrkandet inte framställs till Itella Posten skriftligen **inom ett år** eller, om skadan har orsakats uppsåtligen eller av grov oaktsamhet, **inom tre år** från det att

- 1) Itella Postens ansvar enligt punkt 6 i leveransvillkoren har upphört, om yrkandet grundar sig på att försändelsen har skadats eller dess innehåll delvis försvunnit eller att utlämnandet av försändelsen fördröjts,
- 2) Itella Posten på en förfrågan om en försändelse med uppföljning har svarat att försändelsen har försvunnit, eller från det att försvinnandet av en försändelse utan uppföljning borde ha upptäckts. Om inte annat påvisas anser Itella Posten att försvinnandet av en försändelse utan uppföljning borde ha upptäckts 8 dagar efter postningen.

I fråga om utrikes postförsändelser måste avsändaren enligt Världspostfördragen göra en förfrågan om försändelsen inom ett halvår efter att försändelsen inlämnats för transport, för att utreda skadan och eventuellt få ersättning. Rätten till ersättning förverkas om ett skriftligt yrkande inte lämnas till Itella Posten inom ett år efter svaret på förfrågan.

13.2 Preskription för övriga transporttjänster (paket)

Enligt lagen om vägbefordringsavtal ska en skadeståndstalan väckas senast inom ett år eller, om talan grundas på uppsåt eller grov vårdslöshet, inom tre år

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

14 Rättsskyddsmedel för Itella Postens kund

14.1 Ändringssökande hos förvaltningsmyndighet

Kommunikationsverket övervakar att postlagen följs. En person, vars fördel eller skyldighet ett ärende gäller, eller ett postföretag kan föra ett ärende till Kommunikationsverket för avgörande. Kommunikationsverket ska fatta beslut inom fyra månader efter att ansökan har inkommit.

En sakägare som inte är nöjd med den plats som Itella Posten har anvisat för postlådan kan föra ärendet till kommunens byggnadstillsynsmyndighet för avgörande.

Ändring i ett beslut som fattats av Kommunikationsverket eller kommunens byggnadstillsynsmyndighet får sökas genom besvär enligt förvaltningsprocesslagen (586/1996).

14.2 Privaträttsligt bestridande

Twister som gäller avtalsförhållandet eller ersättningsansvaret avgörs vid Helsingfors tingsrätt. En konsumentkund kan väcka talan i den allmänna underrätten på sin bostadsort. En konsumentkund kan även föra sitt krav till konsumenttvistenämnden för behandling.

15 Elektronisk registrering av uppgifter som hänför sig till försändelser och utlämnande av försändelser

Itella Posten har rätt att registrera uppgifter om avsändare, adressater och försändelser samt kvitterare av försändelser i det datasystem som används för uppföljning av transporter. Med hjälp av försändelsens specifika försändelsekod är det möjligt att kontrollera den registrerade informationen om försändelsen, antingen via Itella Postens telefontjänst eller på webbplatsen www.posti.fi.

16 Övriga villkor och bestämmelser

Om inte något annat avtalats eller bestämts i avtal, servicebilagor eller dessa villkor, tillämpas vid respektive tidpunkt gällande lagstiftning om posttjänster eller vägbefordringsavtal eller Världspostfördragen och de bestämmelser som lämnats med stöd av dem.

Lastbärare som ägs av Itella Posten (häckar, pallar, rullpallar, lådor o.d.) kan utlämnas till kunderna för Itella Postens transporter. Kunden får använda det antal lastbärare som specificeras i avtalet under högst en vecka. Lastbärarna kan utlämnas till kundens förfogande endast om kunden har returnerat de lastbärare som denne tidigare har använt. Itella Posten har rätt att kontrollera användningen av lastbärare och att avhämta de lastbärare som inte har returnerats om en vecka efter att de har överlåtit till kunden och att fakturera en avgift enligt tariffen. Kunden ansvarar för de lastbärare denne använder och för användningen av lastbärarna. Itella Posten har rätt att uppbära en ersättning som motsvarar priset av en ny lastbärare om en lastbärare skadas, försvinner eller missbrukas. Kunden är skyldig att meddela Itella Posten om lastbärare som denne innehar, men inte behöver.

17 Upphörande och överföring av avtalet

Om inte något annat fastställs separat i avtalet om tjänsten, är den ömsesidiga uppsägningstiden för avtalet en månad. Itella Posten kan säga upp avtalet omedelbart och utan uppsägningstid om kunden, även efter att kunden fått en betalningspåminnelse, inte uppfyller sin plikt inom en månad efter påminnelsen.

Itella Posten har rätt att överföra avtal om tjänster till ett företag inom samma koncern.

18 Leveransvilkorens giltighet

Dessa allmänna leveransvillkor träder i kraft 1.6.2011 och gäller tills vidare. Dessa villkor ersätter de allmänna leveransvilkoren av 1.1.2010.

Itella Posten har rätt att ändra dessa leveransvillkor eller deras servicebilagor som utgör en väsentlig del av villkoren tillsammans eller separat. Om nya leveransvillkor och/eller servicebilagor informeras senast en månad innan dessa träder i kraft. Leveransvilkoren och servicebilagorna erhålls från Itella Postens webbplats eller på begäran från kundtjänsten.

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
www.itella.fi

