

# BREV OCH UTRIKES PAKETTJÄNSTER

## – Kontant och konsumentkunder 1.1.2017



Dessa tjänstevillkor tillämpas på Posti Ab:s (nedan Posti) inrikes och utrikes postala tjänster för kontant- och konsumentkunder. Med kontant- och konsumentkunder avses kunder som betalar postförsändelsens porton eller priset för en annan tjänst med allmänt använda kontantbetalningssätt eller portobeteckningar.

När tjänsterna produceras tillämpas förutom dessa tjänstevillkor Postis allmänna leveransvillkor för kontant- och konsumentkunder.

## 1. Inrikes brevtjänster

### 1.1. Brev

Ett brev som lämnats till det postningsställe som Tjänsten förutsätter delas ut i grundutdelningen enligt postlagens kvalitetsnorm.

Brevet följs inte upp och kunden får inget kvitto på att försändelsen har lämnats in eller delats ut.

Tilläggstjänster: Postförskott, Rekommendation, Mottagningsbevis, Personlig utlämning med Rekommendation eller Mottagningsbevis.

Villkoren för brev tillämpas även på postkort. Tilläggstjänster för brev kan inte fås för postkort.

### 1.2. Assurerad försändelse

På assurerade försändelser tillämpas en särskild säkerhetsbehandling. I tjänsten ingår tilläggstjänsten Rekommendation samt hantering av försändelsen som ömtåligt gods. Hantering av försändelsen som ömtåligt gods förutsätter att försändelsen har försetts med Postis beteckning för ömtåligt gods.

Med uppföljningskoden på försändelsen eller adresskortet kan man följa upp att försändelsen kommer fram.

Assurerade försändelser lämnas in till något av Postis verksamhetsställen, och de kan i regel avhämtas på Postis verksamhetsställe den andra och senast den tredje vardagen efter inlämningsdagen.

En ankomstavi skickas till adressaten när den assurerade försändelsen finns på Postis verksamhetsställe. Försändelsen överlämnas mot kvittering till adressaten eller adressatens ombud på Postis verksamhetsställe. Om avsändaren har begränsat kvitteringsrätten med en tilläggstjänst så att försändelsen endast får överlämnas till adressaten, överlämnas försändelsen inte till någon mot fullmakt.

Assuransvärdet på en assurerad försändelse får uppgå till högst 5 000 euro. Assuransvärdet är maximiersättningen för förkommen eller skadad Assurerad försändelse.

Ersättningen betalas enligt konstaterad förorsakad skada. Pengar, värdepapper, ädelmetaller, ädelstenar och andra värdeföremål som skickas via Posti ska alltid skickas som Assurerade försändelser.

Tilläggstjänster: Postförskott, Personlig utlämning.

### 1.3. Expressbrev

Expressbrev som en vardag (mån–fre) lämnas in på ett postningsställe som Tjänsten förutsätter senast den tid som anges på postningsstället levereras till den adress som antecknats på försändelsen följande vardag (mån–fre) i grundutdelningen. Då ett Expressbrev tas emot för transport av Posti och delas ut till adressaten registreras detta i uppföljningssystemet.

Posti ansvarar inte för leveranstiden om innehållet i expressbrevet inte lämpar sig för flygtransport eller om det vidarebefordras. För expressbrev som lämnats i brevlåda eller som hittats bland annan post ges ingen leveranstidsförbindelse.

Expressbrev lämnas i postbox endast om den enda angivna adressen på dem är en postboxadress. Om försändelsen är försedd med både postbox- och gatuadress levereras Expressbrevet till adressatens gatuadress.

Tilläggstjänster: Lördagsutdelning.

### 1.4. Julhälsning

Julhälsningar som postas under den tidpunkt som Posti meddelar separat varje år delas ut till adressaterna före jul. Försändelsernas priser och maximistorlek fastställs årligen.

## 2. Inrikes tilläggstjänster

Användning av tilläggstjänster förutsätter att försändelsen postas på ett av Postis verksamhetsställen som har tilläggstjänsten i fråga i sitt urval. Försändelser med tilläggstjänst kan inte lämnas i en brevlåda.

Brev med tilläggstjänsterna Postförskott, Rekommendation eller Mottagningsbevis överlämnas vid ett av Postis verksamhetsställen i stället för i grundutdelningen.

### 2.1. Postförskott

Försändelsen överlämnas till adressaten mot en avgift som fastställts av Kunden. Posti betalar in avgiften på Kundens konto i en bank som är verksam i Finland inom 2–4 vardagar (mån–fre) från betalningen.

Posti svarar inte för den tid som går åt för gireringen mellan bankerna. Kunden ansvarar för att det kontonummer och de referensuppgifter som antecknats i postförskottsuppdraget är kompletta, felfria och förenliga med SEPA-bestämmelserna. Avsändaren kan debiteras för arbete som orsakas av utredning av felaktiga eller bristfälliga konto- och referensuppgifter enligt priset för Debitering för annat arbete.

Det högsta beloppet för postförskott är 2000 euro.

Meddelanden förmedlas inte i betalningsrörelsen.

Posti har rätt att återdebitera postförskottsbeloppet om postförskottet har betalats med kreditkort och det företag som beviljat kreditkortet annullerar eller återdebiterar betalningen i enlighet med sina villkor på grund av exempelvis en invändning som köparen gjort om betalningen.

Om överföringen av postförskottsbeloppet till kontot fördröjs och dröjsmålet beror på Posti, ersätter Posti felet i tjänsten till ett belopp som motsvarar högst tjänstens värde. Detta inskränker inte konsumentens lagstadgade rättigheter.

## 2.2. Rekommendation

Då en försändelse med tilläggstjänsten Rekommendation tas emot för transport av Posti och delas ut till adressaten registreras detta i uppföljningssystemet. Avsändaren får ett kvitto över postningen. På kvittot finns en uppföljningskod som specificerar försändelsen. Man kan följa upp att inrikes försändelser kommer fram med hjälp av uppföljningskoden på försändelsen eller adresskortet.

Försändelsen överlämnas endast till den som antecknats som adressat eller en person som denna skriftligen befullmäktigat.

## 2.3. Mottagningsbevis

I tilläggstjänsten Mottagningsbevis ingår Rekommendation och därutöver får avsändaren ett intyg som visar när och till vem försändelsen har överlämnats.

Man kan följa upp att försändelsen kommer fram med uppföljningskoden på försändelsen eller adresskortet.

En ankomststavi skickas till adressaten när brevet med mottagningsbevis finns på adressorten. Försändelsen överlämnas mot kvittering till adressaten eller adressatens ombud på Postis verksamhetsställe. Om avsändaren har begränsat kvitteringsrätten med en tilläggstjänst så att försändelsen endast får överlämnas till adressaten, överlämnas försändelsen inte till någon mot fullmakt.

## 2.4. Personlig utlämning

Avsändaren av ett Rekommenderat brev, ett Brev med mottagningsbevis eller en Assurerad försändelse kan begränsa kvitteringsrätten så att brevet endast överlämnas till adressaten personligen.

Om avsändaren har begränsat kvitteringsrätten så att försändelsen endast får överlämnas till adressaten, överlämnas försändelsen inte till någon annan, även om denna skulle uppvisa en giltig fullmakt eller motsvarande. En försändelse som adresserats till ett företag eller samfund kan inte begränsas med denna tilläggstjänst.

## 2.5. Lördagsutdelning

Expressbrev som lämnas för transport på fredag delas ut till adressaten före kl. 14.00 på lördag. Utdelaren ska ha obehindrat tillträde till utdelningsadressen. Om adressaten inte anträffas delas försändelsen ut i nästa grundutdelning.

Tjänsten är tillgänglig endast på separat definierade områden.

## 3. Gemensamma villkor för inrikes tjänster

### 3.1. Förvaringstid

Försändelser som inte har kunnat utlämnas till adressaten förvaras på Postis verksamhetsställe 14 dygn. Av ankomststavin framgår inom vilken tid försändelsen kan hämtas på verksamhetsstället i fråga. Endast en ankomststavi skickas.

Eftersändning från ett av Postis verksamhetsställen till ett annat förlänger inte förvaringstiden.

### 3.2. Maximiersättningar

Skadad eller förkommen försändelse

- 50 euro för vanlig brevårsändelse;
- avtalat assuransvärde för Assurerad försändelse;
- 340 euro för Expressbrev, Rekommenderat brev eller Brev med mottagningsbevis.

Försenad försändelse

- 50 euro för vanlig brevårsändelse;
- 85 euro för Rekommenderat brev eller Brev med mottagningsbevis;
- 150 euro för Assurerad försändelse eller Expressbrev

### 3.3. Mått och vikt

Minimi- och maximistorlekarna samt maximivikterna för försändelserna finns i prislistan.

### 3.4 Inlämning av försändelser till Posti för transport – postningsställe

Kunden kan lämna försändelser till Posti för transport genom att föra dem till Postis verksamhetsställe. Alternativt kan Posti avhämta frankerade försändelser hos kunden (avgiftsbelagda tilläggstjänst). Tjänsteutbudet vid Postis verksamhetsställen kan vara begränsat.

Brev utan tilläggstjänster kan lämnas i en brevlåda, när försändelsen är frankerad.

I vissa glesbygdsområden kan konsumenterna posta små mängder frankerade vanliga brev och paket genom att lämna dem i den egna postlådan och använda en hämtningsbricka. Försändelserna ska rymmas i postlådan. Frankerade vanliga brev och paket tas med för transport när inkommande post delas ut i postlådan. Man kan kontrollera om man har rätt till tjänsten hos Postis kundtjänst.

### 3.5 Transporthastighet

Kvalitetsnormen enligt postlagen förutsätter att inrikes brevårsändelser delas ut så, att minst 95 procent av försändelserna är framme senast den andra vardagen och minst 98 procent senast den tredje vardagen efter inlämningsdagen.

## 4. Internationella brevtjänster

### 4.1. Priority-brev

Ett Priority-brev som en vardag (mån–fre) lämnas in på ett postningsställe som Tjänsten förutsätter före den tid som anges på postningsstället skickas från Finland till mållandet följande vardag eller annars med den första tillgängliga förbindelsen.

Brevet följs inte upp och kunden får inget kvitto på att försändelsen har lämnats in eller delats ut.

Försändelserna skickas i regel till mållandet med flyg och delas ut till adressaterna inom den leveranstid som fastställs av mållandet.

Kunden ska förse försändelsen med texten "Priority".

Tilläggstjänster: Rekommendation, Assurans, Mottagningsbevis.

### 4.2. Economy-brev

Ett Economy-brev som en vardag (mån–fre) lämnas in på ett postningsställe som Tjänsten förutsätter före den tid som anges på postningsstället skickas från Finland till mållandet inom en vecka från det att brevet inlämnats. Försändelserna levereras till adressaterna inom den leveranstid som fastställs av mållandet.

Brevet följs inte upp och kunden får inget kvitto på att försändelsen har lämnats in eller delats ut.

Kunden ska förse försändelsen med texten "Economy".

Inga tilläggstjänster.

### 4.3. Expressbrev (Exprès)

Expressbrev ska förse med en separat Exprès-streckkod som fås på Postis verksamhetsställen. Expressbrev kan inte lämnas i en brevlåda.

Försändelserna levereras till mållandet med flyg och delas ut till adressaterna i mållandet inom den leveranstid som fastställs av mållandet, i många länder i en separat expressutdelning. Transporten och utlämningen av försändelsen kan i fråga om många målländer kontrolleras på Postis webbplats eller hos kundtjänsten med hjälp av försändelsekoden.

Vi rekommenderar att adressatens telefonnummer antecknas i anslutning till uppgifterna om adressaten.

### 4.4. Internationell svarskupong

Världspostföreningens internationella svarskupong finns till salu på en del av Postis verksamhetsställen. Den internationella svarskupongen byts i alla länder ut till frimärken eller någon annan portobeteckning.

Bytesvärdet motsvarar alltid portot för den lägsta viktlassen av ett icke-rekommenderat Priority-brev från det land som byter kupongen till utlandet enligt den dyraste avgiftszonen. Kupongens bytestid, dvs. giltighetstid, har tryckts på kupongen.

## 5. Tilläggstjänster för internationella brev

Användning av tilläggstjänster förutsätter att försändelsen postas på ett av Postis verksamhetsställen som har tilläggstjänsten i fråga i sitt urval. Försändelser med tilläggstjänst kan inte lämnas i en brevlåda. Tilläggstjänsterna kan endast fås för Priority-brev.

### 5.1. Rekommendation

Rekommenderade brev transporteras utomlands med samma hastighet som Priority-brev.

För ett Rekommenderat brev får avsändaren ett kvitto med en specificerad försändelsekod som bevis för postning av brevet, och överlämning till adressaten kan verifieras. Försändelserna överlämnas i mållandet enligt landspecifik kvitteringspraxis. I fråga om försändelser som adresserats till vissa målländer kan avsändaren begränsa kvitteringsrätten så att brevet endast överlämnas till adressaten personligen.

I internationella Rekommenderade brev kan endast en adressat antecknas.

### 5.2. Assurans

Tjänsten är tillgänglig för försändelser till de länder som anges separat på Postis webbplats eller i kundtjänsten.

I tjänsten ingår hantering enligt tilläggstjänsten Rekommendation. Ett assurerat brev ska skickas från Postis verksamhetsställe, där försändelsen förseglas och försees med beteckningar enligt den internationella posttrafikens bestämmelser.

I Finland genomgår försändelserna en särskild säkerhetsbehandling, i mållandet behandlas de enligt landets praxis. Assurerad försändelse erbjuds inte till alla länder. Posti anger de begränsningar som adresslandets postoperatör har meddelat Posti. Avsändaren ska kontrollera andra eventuella begränsningar vid adresslandets handelsrepresentation.

Maximiassuransvärdet för Assurerat brev varierar enligt målland, men det högsta värdet är 5 000 euro. Assuransvärdet är maximisättningen för förkommet eller skadat Assurerat brev. Ersättningen betalas enligt konstaterad försakad skada.

### 5.3. Mottagningsbevis

Avsändaren kan begära att ett rekommenderat eller ett assurerat brev adresserats till vilket land som helst överlämnas till adressaten eller en av adressaten befullmäktigad person mot mottagningsbevis genom att foga till försändelsen ett färdigt ifyllt internationellt mottagningsbevis CN07 och anteckna "A.R." med versaler på försändelsens adressida under avsändarens uppgifter samt i den övre kanten av adresskortet. Mottagningsbeviset, av vilket också överlämningsdagen framgår, återsänds då efter att ha kvitterats av adressaten eller av den person som adressaten har befullmäktigat samt av tjänstemannen vid adresslandets post från adresslandet till avsändaren med befordringshastigheten för Priority-brev.

## 5.4 Personlig utlämning

Överlämnandet av försändelsen kan begränsas endast till den person som angetts som adressat. Då överlämnas inte försändelsen med fullmakt. Användningen av denna tilläggstjänst har landsspecifika begränsningar.

Försändelsen överlämnas på posten mot kvittering endast till den fysiska person som angetts som adressat. En försändelse som adresserats till ett företag eller samfund kan inte begränsas med tilläggstjänsten.

## 6. Internationella pakettjänster

### 6.1 Postpaket till utlandet (Priority)

Utrikes postpaket transporteras med snabba förbindelser från Finland till adresslandet. Försändelserna utdelas i regel till adressaten, men i vissa länder levereras försändelserna till en postanstalt där adressaterna kan hämta dem. Om försändelsen inte har kunnat levereras till adressaten inom förvaringstiden gäller det förfarande som anges i anvisningarna på adresskortet. Om det inte finns några anvisningar returneras försändelsen på avsändarens bekostnad.

Försändelsen utdelas inte till postboxadresser och eventuellt inte heller till Poste Restante-adresser.

Försändelser följs upp utifrån försändelsekoden på adresskortet.

### 6.2 Expresspaket till utlandet (EMS)

Tillgången till tjänsten varierar mellan olika verksamhetsställen.

Expresspaket till utlandet transporteras med de snabbaste förbindelserna till separat fastställda länder eller begränsade områden. Information om leveransområdena finns på Postis webbplats och fås också via kundtjänsten.

Försändelsen levereras till adressatens adress. Försändelserna överlämnas mot kvittering till den person som anträffas på adressen. Om adressaten inte anträffas lämnas en ankomstavi och försändelsen kan hämtas på ett verksamhetsställe i adresslandet.

Tjänsten omfattar minst ett utdelningsförsök. Om försändelsen inte hämtas under förvaringstiden återsänds försändelsen till avsändaren.

Försändelser utdelas inte till postboxadresser och eventuellt inte heller till Poste Restante-adresser.

Försändelser följs upp utifrån försändelsekoden på adresskortet.

## 7. Gemensamma villkor för internationella tjänster

### 7.1. Tillämpliga villkor

På internationell posttrafik tillämpas bestämmelserna i Världspostföreningens (UPU) avtal.

### 7.2. Landspecifika villkor och begränsningar

I den internationella posttrafiken är inte alla tjänster tillgängliga till alla länder, och utdelnings- och överlämningspraxis för försändelser varierar i olika länder.

Utöver de innehållsbegränsningar som gäller Postis inrikes försändelser är det inom den internationella posttrafiken förbjudet att skicka försändelser som innehåller berusande eller psykotropiska ämnen, biologiska ämnen som förfars, ämnen med smittorisk, radioaktiva ämnen eller ämnen som definierats som farliga inom väg- eller lufttransport eller levande djur eller insekter (undantag: bin, blodiglar, silkeslarver och insekter för bekämpning av skadeinsekter), vapen, reproduktioner av vapen eller sprängämnen, produktförfalskningar eller illegala produktkopior.

Dessutom finns det i många länder olika begränsningar för hurdant innehåll man får skicka per post. Avsändaren ska ta reda på vilka förbud och importbestämmelser som gäller i mållandet. Posti ansvarar inte för att tjänsten utförs om avsändaren inte har iakttagit de begränsningar och villkor som mållandet ställt. Information om tilläggsbestämmelser som meddelats Posti fås på Postis webbplats [www.posti.fi](http://www.posti.fi) eller via kundtjänsten. Posti svarar inte för att informationen är komplett. Förutom postregleringen kan skatte- och tullbestämmelser eller andra bestämmelser i mållandet ställa villkor och begränsningar.

Ytterligare information finns på Postis webbplats: landsspecifika uppgifter.

### 7.3. Spedition och förtullning av postförsändelser

På postspedition tillämpas Nordiska speditörsförbundets allmänna bestämmelser (NSAB 2015 eller eventuell nyare version).

Försändelser som adresseras till länder utanför EU och specialområden utanför EU:s mervärdesskatte- och accisområde (inklusive Åland) ska föras med de beteckningar som Tullen förutsätter. Innehållet och dess värde ska anges på den reserverade platsen på adresskortet på ett språk som förstås i mållandet så specificerat att importförtullning kan genomföras utan svårigheter. Med en försändelse som sänds i kommersiellt syfte ska också finnas en undertecknad handelsfaktura.

I internationell trafik debiteras adressaten tullavgifter och skatter samt eventuellt andra motsvarande avgifter som bestäms utifrån mållandets lagstiftning.

Ytterligare information finns på Postis webbplats: landsspecifika uppgifter.

Postoperatörerna ansvarar inte för tullförteckningar eller myndighetsbeslut i anslutning till tulldeklarationer. I importtillståndsärenden och andra frågor i anslutning till införsel i landet kan mållandets handelsrepresentation lämna ytterligare information.

## 7.4. Prissättning, mått och vikt

Tjänsternas pris och försändelsernas minimi- och maximimått samt maximivikter finns i prislistan. Prissättningen av paketförsändelser baserar sig på försändelsens vikt och avgiftszonen i mållandet.

## 7.5. Uppskattade leveranstider

Leveranstiderna för internationella tjänster är alltid uppskattningar.

## 7.6. Utdelning och förvaringstid

Utdelningspraxis och förvaringstider för försändelser varierar enligt land.

Om försändelsen inte kan levereras lämnas en ankomststavi. Förvaringstiden för försändelsen på ett serviceställe, Poste Restante eller i en postbox varierar i olika adressländer från två veckor till två månader.

## 7.7. Försändelseuppföljning

Posti registrerar tidpunkten för mottagning och sortering av försändelser med uppföljning samt deras avgång från landet. Det finns landspecifika skillnader i uppföljningen utanför Finland.

## 7.8. Ersättningar

Posternas skadeståndsansvar inom internationell posttrafik har fastställts i Världspostförbundets fördrag.

### Brevförsändelse

I fråga om brevörsändelser betalas ersättning för en förkommen eller skadad försändelse eller för tillgripandet av dess innehåll enligt följande:

- Rekommenderat brev: högst 30 SDR (Special Drawing Rights)
- Assurerat brev: högst brevets assuransvärde.

För andra än ovan nämnda skador och försändelseslag betalas ingen ersättning. Försenad leverans hör inte till de skador som ersätts.

Om rekommenderade försändelser eller assurerade försändelser förkommer, blir fullständigt stulna eller fullständigt skadade av orsaker som beror på force majeure, för vilket skadestånd inte betalas, har avsändaren rätt att återfå de betalda avgifterna med undantag av försäkringsavgiften.

### Paketförsändelse

Ersättningen för förkommen, stulen och skadad Postpaket till utlandet-försändelse är enligt Världspostförbundets avtal högst 40 SDR/försändelse + 4,50 SDR/kg.

Motsvarande ersättning för Expresspaket till utlandet-försändelser är högst 1 680 euro/försändelse.

Om paket förkommer, blir fullständigt stulna eller fullständigt skadade av orsaker som beror på force majeure, för vilket skadestånd inte betalas, har avsändaren rätt att återfå de betalda transportavgifterna.

### Undantag:

Vid bevisat betydande dröjsmål (i allmänhet över 14 dagar) av ett Exprès-brev eller en Expresspaket till utlandet-försändelse som skickats till ett land som omfattas av försändelseuppföljningen kan Posti i vissa fall återbetala de postavgifter som betalats för försändelsen till avsändaren antingen helt eller delvis.

## 7.9. Landspecifika undantag

I många länder gäller begränsad ersättningskyldighet. Närmare information fås på webbplatsen [www.posti.fi](http://www.posti.fi) eller via vår kundtjänst.

## 8. Synskadades inrikes och utrikes försändelser

Försändelser som innehåller blindskrift (punktskrift) transporteras portofritt till alla länder, då avsändaren är en synskadad privatperson. Försändelser med blindskrift ska vara öppna då de lämnas in för transport, och de får väga högst 7 kg. Kunden ska fästa en bildetikett för Synskadades försändelser på försändelsens adressida. Alternativt kan inrikes försändelser markeras med texten "Synskadades försändelse" eller "Céogramme" i det högra övre hörnet på försändelsens adressida.

Synskadades försändelser transporteras i Finland enligt leveranstiderna för brev.

## 9. Tjänstevillkorens giltighet

Dessa tjänstevillkor träder i kraft 1 januari 2017 och gäller tills vidare. Villkoren ersätter de tjänstevillkor som trädde i kraft 1 november 2016.

Posti har rätt att ändra dessa tjänstevillkor. Nya tjänstevillkor meddelas minst en månad innan de träder i kraft. Leveransvillkoren och tjänstevillkoren samt anvisningarna finns på Postis webbplats [www.posti.fi](http://www.posti.fi) eller hos kundtjänsten.