

BREV OCH UTRIKES PAKETTJÄNSTER

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 kontantbetalningsätt eller portobeteckningar.

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

1. Inrikes brevtjänster

1.1. Brev

Ett vanligt brev som på en vardag (mån–fre) lämnats till det postningsställe som Tjänsten förutsätter senast den tid som anges på postningsstället delas ut i grundutdelningen i enlighet med postlagens kvalitetsstandard, i regel den fjärde vardagen efter postningsdagen.

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

Tilläggstjänster: Plus-märke, Postförskott, Rekommendation, Mottagningsbevis, Personlig utlämning med Rekommendation eller Mottagningsbevis.

Villkoren för brev tillämpas även på postkort. Av tilläggstjänsterna för brev kan endast Plus-märket användas 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: Personlig utlämning.

1.3. Expressbrev

Expressbrev som lämnas in en vardag (mån–fre) på ett postningsställe som Tjänsten förutsätter, senast den tid som anges på postningsstället, levereras till områden som specificeras skilt i Leveranstidsförfrågetjänsten till den adress som antecknats på försändelsen följande vardag (mån–fre) i grundutdelningen. Den leveranstid som fastställs enligt expressbrevets avsändnings- och mottagningsadress kan kontrolleras via Leveranstidsförfrågetjänsten på Postis webbplats. Då ett Expressbrev tas emot för transport av Posti och delas ut registreras detta i uppföljningssystemet.

Posti ansvarar inte för leveranstiden om ett expressbrev vidareänds. För expressbrev som lämnats i brevlåda eller som hittats bland annan post ges ingen leveranstidsförbindelse.

Expressbrev delas ut i postbox endast om postboxen är den enda adressen som anges på försändelsen.

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, med undantag för Plus-märket.

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

2.1. Plus-märke

Inrikes brev försedda med Plus-märke delas ut i grundutdelningen senast den andra arbetsdagen efter postningsdagen. Posti ansvarar inte för leveranstiden om brevet vidareänds.

Utdelningen av brevet kan följas med hjälp av försändelsekoden för Plus-märket i systemet för försändelseuppföljning.

Plus-märket är en tilläggstjänst för vanliga brev eller postkort som endast kan användas i Fastlandsfinland, inte på Åland. Förutom Plus-märket betalas den normala transportavgiften för brevet eller kortet.

2.2. 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 2 000 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.

2.3. Registrering

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.

2.4. 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 ankomstavi 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.

2.5. Personligt överlämnande

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.

2.6. Lördagsutdelning

Tjänsten är tillgänglig endast på separat definierade områden. Områden där lördagsutdelningen är tillgänglig kan kontrolleras via Leveranstidsförfrågetjänsten på Postis webbplats.

Utdelaren ska ha obehindrat tillträde till utdelningsadressen. Om försändelsen inte kan delas ut på en lördag, delas försändelsen ut följande vardag i grundutdelningen.

3. Gemensamma villkor för inrikes tjänster

3.1. Förvaringstid

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

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

3.2. Maximiersättningar

Skadad eller förkommen försändelse

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

Försenad försändelse

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

Maximiersättningen för ett brev försett med Plus-märke är densamma som för en vanlig brevörsändelse.

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 (avgiftsbelagd tilläggstjänst). Tjänsteutbudet vid Postis verksamhetsställen kan vara begränsat.

Frankerade brev och postkort utan tilläggstjänster kan lämnas i Postis brevlåda, med undantag för Plusmärket.

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

Postlagens kvalitetsstandard förutsätter att inrikes brevöversändelser delas ut så, att minst 50 procent av försändelserna är framme senast den fjärde vardagen och minst 97 procent senast den femte 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 destinationslandet 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 destinationslandet med flyg och delas ut till adressaterna inom den leveranstid som fastställs av destinationslandet.

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 destinationslandet inom en vecka från det att brevet inlämnats. Försändelserna levereras till adressaterna inom den leveranstid som fastställs av destinationslandet.

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 destinationslandet med flyg och delas ut till adressaterna i destinationslandet inom den leveranstid som fastställs av destinationslandet, i många länder i en separat expressutdelning. Transporten och utlämningen av försändelsen kan i fråga om många destinationsländer 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

Världspostförningens 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 viktclassen 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.

4.5. Utrikes maxibrev

Utrikes maxibrev levereras som Priority-brev i enlighet med punkt 4.1.

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. Registrering

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 destinationslandet enligt landspecifik kvitteringspraxis. I fråga om försändelser som adresserats till vissa destinationsländer 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 förses med beteckningar enligt den internationella posttrafikens bestämmelser.

I Finland genomgår försändelserna en särskild säkerhetsbehandling, i destinationslandet 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 Assurerad försändelse varierar enligt destinationsland, men det högsta värdet är 5 000 euro. Assuransvärdet är maximisättningen för förkommet eller skadat Assurerat brev. Ersättningen betalas enligt konstaterad förorsakad skada.

5.3. Mottagningsbevis

Avsändaren kan begära att ett rekommenderat eller ett assurerat brev adresserat 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. Personligt överlämnande

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

Utrikes postpaket transporteras med snabba förbindelser från Finland till adresslandet.

Försändelserna utdelas till adressaten, men i vissa länder levereras försändelserna till en postanstalt där adressaterna kan hämta dem enligt destinationslandets praxis.

Om försändelsen inte har kunnat levereras till adressaten inom förvaringstiden eller om den inte har hämtats 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.

Postpaket till utlandet utgångspunkten är att försändelsens värde inklusive mervärdesskatt inte får överskrida 25 000 euro. Värdet kan variera enligt destinationsland.

6.2 Expresspaket till utlandet

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 hos 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 returneras försändelsen till avsändaren.

Försändelsen 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 Världspostförbundets (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, produktförfälskningar eller illegala produktkopior.

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

Ytterligare information finns på Posti's webbplats: landspecifika uppgifter.

7.3. Förtullning och spedition av postförsändelser

På försändelser som adresseras till länder utanför EU och specialområden utanför EU:s mervärdesskatte- och accisområde (inklusive Åland) ska avsändaren ange sina egna och adressatens uppgifter samt de beteckningar som Tullen förutsätter. Avsändaren ska också bifoga de dokument och utredningar gällande försändelsens innehåll som Tullen förutsätter.

Avsändaren ska också meddela ovan nämnda uppgifter elektroniskt på förhand.

Om en försändelse sänds i kommersiellt syfte ska avsändaren bifoga en undertecknad handelsfaktura.

Avsändaren ska fylla i de dokument och utredningar samt elektroniska uppgifter som Tullen förutsätter i enlighet med anvisningarna. Försändelsens innehåll och värde ska anges på ett språk som förstås i adresslandet så specificerat att importförtullning kan genomföras utan svårigheter.

Bristfällig information, inklusive avsaknad av elektronisk förhandsanmälan, kan leda till att försändelsen returneras från adresslandet.

Posti ansvarar inte för de märkningar, dokument eller utredningar som avsändaren tillhandahållit eller gjort eller den information som ingår i dessa, och inte heller för myndigheters eller andra postoperatörers beslut eller åtgärder med anledning av dessa.

Mer information och instruktioner finns på Posti's webbplats och ges också vid Posti's verksamhetsställen.

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

I importtillståndsärenden och andra frågor i anslutning till införsel i landet kan destinationslandets 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 destinationslandet.

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 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 Världspostföreningens 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 brevetts 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

Postpaket till utlandet och Expresspaket till utlandet. För ett förkommet, stulet eller skadat Postpaket till utlandet (Parcel Connect) ersätts högst 500 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.

Landspecifika undantag

I många länder gäller begränsad ersättningskyldighet. Närmare information fås på webbplatsen 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 "Cécogramme" i det högra övre hörnet på försändelsens adressida.

Synskadades försändelser transporteras i Finland enligt leveranstiderna för brev.

9. Tjänstevilkorens giltighet

Dessa tjänstevillkor träder i kraft 1.1.2021 och gäller tills vidare. Dessa villkor ersätter de tjänstevillkor som trädde i kraft 12.6.2020.

Posti har rätt att ändra dessa tjänstevillkor. Nya tjänstevillkor meddelas minst en månad innan de träder i kraft. Leveransvilkoren och tjänstevilkoren samt anvisningarna finns på Posti's webbplats www.posti.fi eller hos kundtjänsten.