

# Produktvillkor för pakettjänster för kontant- och konsumentkunder

## 1. Tjänstevillkor för kontant- och konsumentkunder

Matkahuoltos pakettjänster omfattar inrikes paket som betalas kontant. Matkahuolto levererar paketet för avhämtning från ett avhämtningsställe eller direkt till mottagaren beroende på den tjänst avsändaren har valt. Leveranstiden är 1-3 dagar.

Matkahuolto meddelar mottagaren elektroniskt när paketet har anlänt. Förvaringstiden för ett paket vid avhämtningsstället är 7 dygn. Paketets mottagare kan förlänga förvaringstiden till högst 21 dygn med hjälp av en tilläggstjänst som kan köpas separat.

Ett paket som inte har avhämtats returneras till avsändaren och då uppbärs kostnaderna för returneringen av avsändaren.

Enligt bestämmelserna om distansförsäljning i konsumentskyddslagen har en konsumentkund rätt att returnera en beställning som gjorts på nätet inom 14 dygn genom att meddela Matkahuolto om detta.

Avgiften returneras inte om paketet redan har hunnit skickas.

## 2. Tilläggstjänster

### 2.1 Leverans till mottagarens dörr

Paketet levereras till en plats i närheten av mottagarens ytterdörr. Mottagaren kan välja mellan två alternativ: paketet levereras till mottagarens dörr vardagar kl. 8-16 eller Matkahuolto kommer överens om leveranstidpunkten med mottagaren. Försändelsen ska kunna hanteras av en person.

Tjänsten omfattar ett utdelningsförsök och om mottagaren inte är anträffbar förs paketet för avhämtning till det avhämtningsställe som anges i ankomstavin, där det förvaras i 7 dagar. Paketets mått eller vikt kan begränsa avhämtningsställets typ och placering.

### 2.2 Ömtåligt

Tilläggstjänsten Ömtåligt lämpar sig för paket vars innehåll lätt går sönder och paketet hanteras så långt det är möjligt separat. Avsändaren ska förpacka paketet omsorgsfullt i enlighet med Matkahuoltos anvisningar och märka paketet med Ömtåligt-etiketter. Paketet ska tåla transport och lastning tillsammans med andra paket. Märkning på fabriksförpackningar är inte bindande för Matkahuolto. Varningsetiketter utökar inte Matkahuoltos ansvar vid ersättning av kostnader för skada och undanröjer inte heller avsändarens ansvar.

### 2.3 Express

Expresspaketet levereras med första möjliga transport. Leveranstidtabellen fastställs på basis av de transporter som är tillgängliga vid avsändningstidpunkten. Tillgängligheten för Expresspaketet varierar mellan olika serviceställen.

### 2.4 Tyngre paket

Med tilläggstjänsten Tyngre paket får paketets maximala vikt vara 35 kg. Tilläggstjänsten inkluderar avhämtning från avsändaren och leverans till dörren enligt villkoren för tilläggstjänsten Leverans till mottagarens dörr.

### 2.5 Utdelning till postlucka

Med denna tjänst delas paket ut direkt till mottagarens postlucka eller postfack och utdelningen kvitteras som levererad genom en separat anteckning i försändelsespårningen. Leveranstiden är 2-4 arbetsdagar.

### 2.6 Avhämtning från dörren

Matkahuolto hämtar färdigt betald paket från avsändarens ytterdörr vardagar kl. 8-16.

### 2.8 Utdelning utan kvittering

Ett paket kan levereras till exempel till en plats i närheten av mottagarens ytterdörr utan kvittering av mottagaren. Försändelser som utdelas utan kvittering fotograferas. Matkahuolto ansvarar inte för försändelser som försvinner, minskar eller skadas efter utdelningen.

### 2.9 Hemleverans

Mottagaren kan beroende på transportområdet köpa hemleverans eller överföring till ett annat avhämtningsställe för ett paket som levererats för avhämtning. Leveranstiden är 2-4 arbetsdagar.

### 2.10 Förlängd förvaringstid

Mottagaren kan förlänga förvaringstiden för ett paket med högst 21 dygn. Användningen av tjänsten förutsätter registrering i Matkahuoltos system.

### 2.11 Byte av avhämtningsställe

Mottagaren kan med extra kostnad föra över ett paket som anlänt till avhämtningsstället till ett annat avhämtningsställe som är lämpligare. Användningen av tjänsten förutsätter registrering i Matkahuoltos system.

## 3. Skadestånd

Ersättning för skadade eller försvunna försändelser betalas ut enligt lagen om vägbefordringsavtal.

Ersättningen är högst 20 €/kg.

## 1. 4. Villkorens giltighet

Dessa produktvillkor träder i kraft 1.4.2023. Villkoren gäller tills vidare.