

# Matkahuoltos transportvillkor vid inrikes transporter

Vid transport av paket följer Oy Matkahuolto Ab ("Matkahuolto") lagen om vägbefordringsavtal och dessa allmänna transportvillkor, som specificerar avsändarens, fraktförarens och mottagarens rättigheter, ansvar och skyldigheter.

## 1 Tillämpningsområde

Dessa allmänna transportvillkor (nedan "Transportvillkor") tillämpas jämte den gällande lagen om vägbefordringsavtal på samtliga betalda inrikes pakettransporter (inkl. Åland) vilka avsändaren överlämnar till Matkahuolto för transport i enlighet med dessa Transportvillkor ("Transporttjänst"). I fråga om frakt tillämpas Matkahuoltos separata villkor som gäller vid den aktuella tidpunkten.

Med avsändare avses den som sänder ett paket eller någon annan instans som ger Matkahuolto ett transportuppdrag. Avsändaren kan vara en kontantkund eller en avtalskund. Till den del kontantkunden är en konsument, begränsar inte dessa villkor konsumentens tvingande rättigheter enligt konsumentskyddslagen.

Utöver dessa Transportvillkor tillämpas på en Transporttjänst även de vid tidpunkten gällande beskrivningarna av och villkoren för paketprodukter ("Produktvillkor"). Produktvillkoren för vissa paketprodukter innehåller villkor eller begränsningar som avviker från dessa Transportvillkor. Avsändaren ska sätta sig in i Produktvillkoren innan avtalet om Transporttjänsten ingås.

## 2 Överlåtelse av en försändelse till Matkahuolto

En försändelse kan överlåtas till Matkahuolto vid ett av Matkahuoltos serviceställen eller vid ett Matkahuolto-ombuds service-ställe eller lämnas för transport till en samarbetspartner som förmedlar Matkahuoltos Transporttjänst (inklusive försändelser som skickas från paketautomater eller hämtas från avtalskunder eller försändelser som lämnas för transport till bussar), om inget annat nämns i Produktvillkoren. En försändelse anses ha överlåtits till Matkahuolto och tagits emot av Matkahuolto i det skede då Matkahuoltos representant tar emot försändelsen, godkänner försändelsen och försändelsen registreras i Matkahuoltos system.

## 3 Transportdokument

Avsändaren ska förse varje paket med ett paketkort godkänt av Matkahuolto eller Matkahuoltos aktiveringskod. Paketkortet ska ha tydliga och tillräckliga anteckningar. Avsändaren ansvarar för anteckningarnas riktighet. Matkahuolto har rätt att korrigera anteckningarna på paketkortet om dessa befinns vara bristfälliga eller felaktiga.

Om Matkahuolto har motiverade skäl att tvivla på ett transportdokuments riktighet, har Matkahuolto rätt att låta bli att leverera försändelsen och returnera försändelsen till avsändaren på avsändarens bekostnad eller vid behov överlämna försändelsen till räddningsmyndigheten, polismyndigheten eller övriga myndigheter.

Avsändaren ansvarar alltid för uppgifterna i transportdokumentet och deras riktighet, även i sådana fall då en anställd hos Matkahuolto har infört anteckningarna i transportdokumentet eller systemet på avsändarens begäran. Avsändaren svarar för de kostnader och skador som åsamkas Matkahuolto eller någon annan aktör på grund av felaktiga och/eller bristfälliga uppgifter eller anvisningar som avsändaren lämnat. En försändelse kan alltid returneras till avsändaren på avsändarens bekostnad om anteckningarna på transportdokumentet är bristfälliga eller felaktiga.

Uppgifter i meddelanden som en avtalskund sänder på elektronisk väg ska överensstämja med Matkahuoltos anvisningar. Avtalskunden ansvarar för meddelandets innehåll och för att meddelandet når fram till Matkahuolto. Om uppgifterna i ett elektroniskt meddelande från en avtalskund är bristfälliga, felaktiga eller står i konflikt med uppgifterna i de transportdokument som har fästs på paketen, förbehåller sig Matkahuolto rätten att använda de uppgifter som Matkahuolto bedömer som korrekta. I oklara fall använder Matkahuolto de uppgifter som mottagits elektroniskt och fakturerar enligt dessa, dock med beaktande av att Matkahuolto alltid har rätt att fakturera enligt sina faktiska kostnader.

Matkahuolto ansvarar inte för att försändelser som försetts med felaktiga, bristfälliga eller oklara kontaktuppgifter når fram till mottagaren. Löftet om transporttid som eventuellt ges i transportvillkoren gäller endast försändelser som har skickats i enlighet med Matkahuoltos anvisningar för försändelser. Matkahuolto har rätt att kräva skälig ersättning av avsändaren för eventuella utredningar, förfrågningar om tilläggsinformation och extra arbete.

## 4 Förpackning

Avsändaren ansvarar för att godset är så väl förpackat att det kan lastas med andra paket utan risk för svinn eller skada samt att det tål normal transport-, lossnings- och hanteringsbelastning. Det rekommenderas inte att flera paket fästs i varandra. Matkahuolto har rätt att vägra att ta emot ett paket om det är sannolikt att godset på grund av sin beskaffenhet eller bristfällig förpackning skadas eller kan orsaka skada på andra paket, personer eller transportfordonet. Om Matkahuolto har vägrat att ta emot ett transportuppdrag har avsändaren inte rätt att kräva ersättning av Matkahuolto.

Om det inte har funnits några yttre synliga tecken på att förpackningen varit bristfällig, är avsändaren skyldig att ersätta skador som en bristfällig förpackning eller anteckning orsakar Matkahuolto eller dess samarbetspartner, personer, annan egendom, andra paket eller transportfordonet.

Matkahuolto ansvarar inte för skador som orsakas oförpackade eller bristfälligt förpackade försändelser.

## 5 Användning av Matkahuoltos transportutrustning

Transportutrustning som ägs av Matkahuolto (t.ex. pallar, transportvagnar och lådor) får användas endast på separat överenskommelse i samband med Matkahuoltos inrikes transporter. Transportutrustningen får inte användas i samband med utrikes transporter, andra företags transporter eller kundens interna verksamhet. En avtalskund får tillgång till högst det antal av Matkahuoltos transportutrustning som avtalats under en veckas tid. Transportutrustning kan överlåtas till avtalskunden endast om avtalskunden har returnerat tidigare använd transportutrustning i enlighet med Matkahuoltos anvisningar. Avtalskunden ansvarar för den transportutrustning som avtalskunden avhämtat eller som levererats till avtalskunden samt för användningen av utrustningen. Matkahuolto har rätt att följa upp och övervaka användningen av transportutrustningen, hämta transportutrustning som inte returnerats samt fakturera avtalskunden för kostnader för avhämtning av transportutrustning som inte returnerats. Matkahuolto har också rätt att utföra inspektioner i avtalskundens lokaler för att följa upp användningen av transportutrustningen. Matkahuolto har rätt att av avtalskunden uppbära en kostnad som motsvarar nyanskaffningspriset om transportutrustning skadas, försvinner eller används i strid med avtalet.

## 6 Grund för höjning av fraktens pris

Transporttjänstens pris grundar sig på priset för den aktuella paketprodukten enligt den aktuella prislistan, om inte Matkahuolto har avtalat om andra priser med avtalskunden. Om paketets vikt eller yttre mått överskrider maximimåten för det valda produktslaget har Matkahuolto rätt att byta till ett produktslag som motsvarar paketets verkliga mått. Som leverans- och faktureringsgrund används i sådana fall uppgifterna enligt det uppdaterade produktslaget.

En tilläggsavgift enligt prislistan debiteras för försändelsen om försändelsens vikt eller volym inte överensstämmer med Produktvillkoren eller annars ska debiteras separat. Om inget annat fastställs i Produktvillkoren kan också en separat avgift uppbäras för försändelsens innehåll eller någon annan tjänst med anknytning till försändelsen. Försändelser med ömtåligt innehåll ska förses med tilläggstjänsten Ömtåligt gods och varningsetiketter som informerar om detta. Märkningar på fabriksförpackningar är inte bindande för Matkahuolto.

Varningsetiketter utökar inte Matkahuoltos ansvar vid ersättning av kostnader för skada och undanröjer inte heller avsändarens ansvar.

## 7 Flerkolliförsändelse

En s.k. flerkolliförsändelse som består av flera paket är möjlig endast om alla paket överlåts till Matkahuolto samtidigt och på samma plats samt kan levereras till samma avhämtningsställe på samma gång.

## 8 Farliga ämnen

Lagstridiga eller uppenbart farliga föremål eller ämnen transporteras inte. Matkahuolto åtar sig att transportera farliga ämnen endast enligt de förbehåll och förfaranden för busstransporter som meddelats i Produktvillkoren och i en separat anvisning. Vid förpackning och märkning av TFÄ-försändelser ska den gällande TFÄ-lagstiftningen och Matkahuoltos anvisningar följas.

Om Matkahuolto inte har informerats om godsets farliga beskaffenhet har Matkahuolto rätt att handla i enlighet med 15 § i lagen om vägbefordringsavtal, dvs. vid behov förstöra godset eller ofarliggöra det för avsändarens räkning och på dennes ansvar. Avsändaren ska ersätta kostnader och skador som uppkommer till följd av transporten.

## 9 Försändelser som avhämtas personligen

Transport av skjutvapen, vapendelar, patroner och särskilt farlig ammunition är tillåten endast som en separat debiterad försändelse som avhämtas personligen. Då ska mottagaren personligen hämta försändelsen och försändelsen utlämnas inte till en berusad person. Försändelsen utlämnas inte med fullmakt. I samband med utlämnandet kontrolleras det att mottagaren är myndig. Tilläggstjänsten för försändelser som avhämtas personligen är tillgänglig även vid sändning av andra än de ovan nämnda föremålen som busspaket.

## 10 Försändelse per bussförskott

Avsändaren har rätt att fastställa en bussförskottsavgift för försändelsen, vars belopp antecknas på paketkortet, om en bussförskottsavgift är tillåten enligt Produktvillkoren. Bussförskottsavgiften kan inte kombineras med försändelser som levereras till mottagarens dörr (Distributionspaket, Hemleverans) eller försändelser som består av flera än ett paket. Mottagaren ska betala bussförskottsavgiften och andra avgifter enligt transportavtalet som tillkommer mottagaren innan försändelsen kan utlämnas.

Matkahuolto ansvarar inte för bedräglig verksamhet från avsändarens sida. Ifall mottagaren anser att avsändaren har handlat bedrägligt ska han eller hon vända sig till polismyndigheten för att få bussförskottsbeloppet kvarhållet hos Matkahuolto. Efter polisens utredning i ärendet fattar Matkahuolto beslut om eventuell återbetalning av bussförskottsbeloppet eller en överföring av beloppet till det konto för beslagtalande som myndigheten anvisat.

Matkahuolto betalar en summa som motsvarar bussförskottsbeloppet till avsändaren, om paketet har utlämnats till mottagaren utan att denne har betalat den fastställda bussförskottsavgiften.

## 11 Matkahuoltos undersökningskyldighet

Matkahuoltos undersökningskyldighet begränsar sig till försändelsens yttre beskaffenhet och antalet kollin. Om yttre brister eller skador kan ses på försändelsen ska ett förbehåll antecknas på paketkortet och i systemet och avsändaren ska underlättas om orsakerna till förbehållet. Matkahuolto ansvarar inte för skador som upptäckts på detta sätt. Matkahuoltos undersökningskyldighet omfattar inte skyldigheten att granska huruvida paketet har försetts med erforderliga hanterings- eller varningsetiketter, utan avsändaren ska själv sörja för detta.

## 12 Ändringar i försändelseuppgifterna

Avsändaren kan skriftligen begära att ändringar görs i uppgifterna för ett paket som är i Matkahuoltos förfogande ända tills mottagaren gör anspråk på försändelsen. Ändringarna är avgiftsbelagda. Avsändaren är skyldig att ersätta eventuella skador som orsakas till följd av ändringen. Mottagaren kan i enlighet med de Produktvillkor som tillämpas vid tidpunkten ha rätt att göra ändringar i försändelseuppgifterna.

## 13 Utlämnande av paket och hinder för utlämnande

Matkahuolto underrättar mottagaren då paketet nått destinationsorten, om detta är möjligt och om ingenting annat har överenskommit med mottagaren. Paketet utlämnas till den mottagare som anges på transportdokumentet eller till dennes ombud mot kvittens. I samband med utlämnandet kontrolleras mottagarens identitet och eventuella fullmakt. Matkahuolto bifogar fullmakten till leveransförteckningen. Paketet överläts när mottagaren har betalat alla de avgifter som enligt transportavtalet ankommer på mottagaren. För avtalskunder går avgifterna till fakturering när försändelsen utlämnas till mottagaren, såvida det inte är fråga om en försändelse per bussförskott.

### Avhämtningstider som är specifika för serviceställena samt ändringar

Mottagaren kan hämta försändelsen under serviceställets öppettider. Avhämtningsställets öppettider kan avvika från det aktuella serviceställets öppettider till exempel i fall där butiken som är verksam vid avhämtningsstället är öppen 24/7. Matkahuolto informerar om avhämtningsställets öppettider på sina webbsidor men ansvarar inte för att informationen är uppdaterad eller riktig.

Matkahuolto har rätt att byta ut den paketautomat eller det avhämtningsställe som valts till en annan paketautomat eller ett annat avhämtningsställe eller ombud på grund av storleks- eller viktbegränsningar som fastställts för paketautomaten eller avhämtningsstället, utrymmesbrist eller trånga förhållanden eller någon annan orsak som är motiverad ur Matkahuoltos eller avhämtningsställets perspektiv.

### Utlämnande av paket från en paketautomat

Matkahuolto skickar koden för öppning av paketautomatens fack till mottagaren av försändelsen med användning av det mobilnummer, den e-postadress eller den postadress avsändaren specificerat. Försändelsen betraktas som utlämnad när koden har slagits in och facket har öppnats. Avsändaren ansvarar för att uppgifterna om mottagaren är korrekta. Vid avhämtning av en försändelse från en paketautomat kontrolleras varken identitetsbevis eller fullmakt, utan mottagarens användning av koden anses motsvara identifiering av mottagaren.

När avhämtningsstället är en paketautomat iakttas i samband med transporten de tjänstespecifika villkoren och begränsningarna för paketautomater.

Flerkolliförsändelser utlämnas inte från paketautomater och inte heller försändelser som inkluderar tilläggstjänsten Bussförskott eller TFÄ-tilläggstjänsten eller betalningsvillkoret mottagaren betalar. De ovan nämnda försändelserna styrs till något annat av Matkahuoltos avhämtningsställen. De gällande Produktvillkoren kan innehålla ytterligare begränsningar beträffande tilläggstjänster.

### Utdelning av paket till mottagarens postlåda eller -lucka

När det är fråga om små försändelser, i vars Produktvillkor det särskilt nämns att utdelning av paket är möjlig till mottagarens postadress, mottagarens postlåda eller postlucka, kan avsändaren ansluta denna tilläggstjänst till försändelsen mot en tilläggssavgift. Försändelsen delas då ut till den angivna mottagarens postlåda eller -lucka utan kvittering av mottagaren.

Om försändelsen inte kan delas ut till postlådan eller -luckan av orsaker som inte beror på Matkahuolto eller dess utdelningspartner (t.ex. att ytterdörren är låst eller dörkkoden saknas, försändelsen är för stor för att lämnas i postlådan eller postlådan är full), överförs försändelsen till avhämtning från Matkahuoltos serviceställe och därefter skickas en ankomstavi till mottagaren. Matkahuoltos ansvar för transporttiden upphör när försändelsen har delats ut eller en ankomstavi har skickats om försändelsen.

### Utlämnande av paket vid mottagarens adress

En försändelse som transporteras till en adress utlämnas till den person som påträffas vid adressen. Försändelserna utdelas ända fram till mottagarens adress, i ytterdörrens omedelbara närhet. En person ska med hjälp av en paketkärra kunna transportera försändelsen ända fram. I annat fall lossas försändelsen alldeles intill Matkahuoltos fordon. Tjänsten inkluderar ett utdelningsförsök. Om mottagaren inte är på plats vid den överenskomna leveranstidpunkten förs försändelsen till Matkahuoltos serviceställe och en ankomstavi skickas till mottagaren. Mottagaren eller avsändaren kan också köpa en extra utdelning för försändelsen.

## 14 Förvaring och returförändelse

Paket förvaras vid avhämtningsstället i sju (7) dagar, om inte en längre förvaringstid nämns separat i Produktvillkoren. Efter att den avgiftsfria förvaringstiden som ingår i transporttjänsten har löpt ut, har avsändaren och mottagaren rätt att som en separat debiterad tilläggstjänst köpa extra förvaringstid (högst sammanlagt 28 dagar), överföring till ett annat avhämtningsställe eller hemleverans.

Om inget annat har avtalats eller avsändaren inte har gett andra instruktioner, returneras paketet till avsändaren på avsändarens bekostnad. Matkahuolto tar ut alla avgifter för transport, förvaring och tilläggstjänster hos avsändaren.

## 15 Matkahuoltos rätt att sälja godset

Om det föreligger hinder för utlämnande av paketet har Matkahuolto rätt att sälja godset för att säkra sin rätt till ekonomisk fördel:

1) Utan att invänta avsändarens anvisningar, om godset lätt blir förskämt, om förvaringskostnaderna inte står i rimlig proportion till godsets värde eller om en säljtid har fastställts för tjänsten i fråga.

2) I fråga om annat gods, om det inte är rimligt att följa de anvisningar som avsändaren meddelat och inga andra anvisningar meddelats inom rimlig tid. Den som har rätt till paketet ska i mån av möjlighet i god tid underrättas om var och när godset kommer att säljas.

## 16 Kvarhållningsrätt

Matkahuolto har rätt att hålla kvar paketet som säkerhet för de fordringar som uppkommit genom transportuppdraget eller förvaringen av paketet oberoende av äganderätten.

## 17 Matkahuoltos ansvar

Matkahuolto ansvarar för förlust eller minskning av eller skador på godset från det att paketet mottagits för transport tills det att paketet levererats samt för skada som beror på fördröjt utlämnande. Matkahuoltos ansvar bestäms enligt lagen om vägbefordringsavtal. Om Matkahuolto vägrar att avhämta eller transportera ett paket begränsas Matkahuoltos ansvar till högst fraktpriset för försändelsen i fråga, såvida det inte påvisas att skadan är mindre än så.

## 18 Befrielse från ansvar

Matkahuolto ansvarar inte för förlust eller minskning av eller skada på försändelsen eller för fördröjt utlämnande, om det framgår att skadan har orsakats av avsändarens eller mottagarens fel eller försummelse, avsändarens eller mottagarens anvisningar, varans bristande kvalitet, bristfällig förpackning eller en omständighet som Matkahuolto inte har kunnat undvika och vars följderna Matkahuolto inte har kunnat förebygga. Matkahuolto bär inte det ansvar som nämns i punkt 16 heller i det fall att skadan beror på särskild risk i anslutning till befördran enligt 29 § i lagen om vägbefordringsavtal. Matkahuolto ansvarar inte för sådana skador på paket eller deras innehåll som orsakas av temperaturförändringar eller kondens när det gäller produkter som kräver värmekontrollerad transport, såsom djupfrysta varor, känsliga livsmedel, levande djur och växter m.m.

## 19 Leveranstid

Leveranstiden beror på vilken tjänst som har valts. Den produktspecifika leveranstiden definieras i tjänstebeskrivningen för den aktuella produkten. I leveranstiden inräknas inte helgfria lördagar, helgdagar, första maj, självständighetsdagen eller andra officiella helgdagar.

## 20 Fördröjt utlämnande av paket

Med fördröjt utlämnande avses att paketet inte kan utlämnas på destinationsorten inom den leveranstid som anges i punkt 18.

## 21 Förlust av paket

Om paketet inte har utlämnats inom 28 dagar från det att Matkahuolto tog emot paketet för transport, kan den som har rätt att kräva ut paketet yrka på ersättning som om paketet hade gått förlorat.

## 22 Ersättning för förlust eller minskning av eller skada på paket samt fördröjt utlämnande

Ersättningarna grundar sig på lagen om vägbefordringsavtal och på dessa villkor. Matkahuoltos ansvar begränsas enligt följande:

1) Ett paket som går förlorat eller blir förstört ersätts till godsets verkliga värde på avlämningsstället, dock högst enligt det maximibelopp som fastställs i lagen om vägbefordringsavtal. Dessutom återbetalas de avgifter som Matkahuolto tagit ut för transporten.

2) Delvis minskning av eller skada på ett paket ersätts till godsets verkliga värde på avlämningsstället, dock högst enligt det maximibelopp som fastställs i lagen om vägbefordringsavtal per minskad eller skadad andel. Dessutom återbetalas en del av de avgifter som Matkahuolto tagit ut för transporten i proportion till minskningens eller skadans omfattning.

3) Matkahuolto ersätter skador som anses ha orsakats av att utlämnandet av paketet har fördröjts, dock högst till ett belopp som motsvarar den fraktagift som Matkahuolto tagit ut för transporten.

Matkahuolto ansvarar inte för skador som orsakats själva förpackningen.

Matkahuolto ansvarar inte för medelbara eller indirekta skador, såsom inkomst- eller intäktsbortfall, utebliven vinst, ansvar gentemot tredje part eller andra motsvarande ekonomiska skador.

Om Matkahuolto ersätter godset till dess fulla värde, övergår äganderätten till godset till Matkahuolto.

## 23 Anmärkningar

Om det finns synliga yttre tecken på att försändelsen har minskat eller skadats ska mottagaren påpeka detta till Matkahuolto i samband med att paketet utlämnas. Om minskningen eller skadan inte kan upptäckas utifrån ska anmärkningen göras skriftligen inom sju bankdagar efter mottagandet av försändelsen, fränsett dagen för utlämnandet. För fördröjt utlämnande utbetalas ersättning endast om mottagaren har lämnat en skriftlig anmärkning till Matkahuolto inom 21 dagar från den dag då paketet ställts till mottagarens förfogande. Om mottagaren är en i konsumentskyddslagen avsedd konsument ska anmärkningen göras inom 30 dagar, eller om det från fall till fall bedöms att den rimliga tiden är längre, inom rimlig tid efter att paketet mottagits. Om kunden försummar att anmäla skadan eller dröjsmålet, förlorar kunden rätten att framställa krav med anledning av skadan eller dröjsmålet.

Matkahuolto har rätt att debitera för utredningsarbete som beror på kundens egen eller mottagarens försummelse eller fel.

## 24 Preskription

Talan gällande befordran ska väckas inom ett år. Denna tid räknas från

- 1) dagen då paketet utlämnades, när det gäller minskning av eller skada på försändelsen eller fördröjt utlämnande,
- 2) inom 30 dagar efter den leveranstid som nämns i punkt 22 eller, när ingen särskild leveranstid har överenskommit, inom 60 dagar efter det att Matkahuolto tog emot godset för transport, i fall där paketet har försvunnit.

## 25 Försäkring av paket

Matkahuolto har inte tecknat någon separat försäkring för paket som mottas för befordran, om inget annat har specificerats separat i Produktvillkoren eller transportavtalet. Om avsändaren vill teckna en varutransportförsäkring för paketet i fråga, ska han eller hon själv teckna en separat försäkring för detta syfte.

## 26 Specialvillkor

Paket som inte kan transporteras i vilken buss som helst (på grund av storlek, vikt e.d.) mottas för transport enligt separat överenskommelse.

Ansökningar om ersättning ska lämnas i skriftlig form antingen till det avsändande eller det mottagande servicestället, Oy Matkahuolto Ab:s huvudkontor eller på elektronisk väg till [www.matkahuolto.fi](http://www.matkahuolto.fi).

## 27 Behandling av personuppgifter

Matkahuolto behandlar personuppgifter med anknytning till Transporttjänster i enlighet med Matkahuoltos dataskyddsbeskrivning för transporttjänster och myndigheternas tillståndshandlingar ([www.matkahuolto.fi/tietosuoja](http://www.matkahuolto.fi/tietosuoja)).

## 28 Bestämmelsernas giltighetstid

Dessa Transportvillkor tillämpas på alla uppdrag från och med 1.10.2020 och ersätter de transportvillkor och allmänna befordringsbestämmelser som varit i kraft tidigare.

När dessa villkor träder i kraft anses alla tidigare avtal och villkor mellan parterna, där det hänvisas till transportvillkoren och de allmänna transportbestämmelserna, hänvisa till dessa villkor, om inget annat har avtalats skriftligt.

Om inget annat har avtalats skriftligt mellan parterna har Matkahuolto rätt att göra ändringar i dessa Transportvillkor genom att underrätta sina avtalskunder om ändringarna en månad i förväg.

## 29 Tillämplig lag och behörig domstol

På transportavtalet och på dessa Transportvillkor tillämpas Finlands lag.

Alla meningsskiljaktigheter som föranleds av detta avtal eller avtalsförhållande ska i första hand avgöras genom förhandlingar mellan parterna. Om parterna inte kan nå enighet i ärendet är den behöriga tingsrätten Helsingfors tingsrätt.

En konsumentkund kan föra en tvist med anknytning till dessa Transportvillkor till konsumenttvistenämnden ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) för avgörande. Innan konsumenten för tvisten till konsumenttvistenämnden för behandling, bör konsumenten kontakta Konkurs- och konsumentverkets konsumentrådgivning ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)). Om meningsskiljaktigheten gäller behandling av personuppgifter, kan den registrerade kontakta dataombudsmannens byrå ([www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)).