

Matkahuoltos produktvillkor för avtalskunder vid inrikes transporter

1. Allmänt

1.1. Tillämpningsområde

Dessa produktvillkor tillämpas på Oy Matkahuolto Ab:s (Matkahuolto) transporttjänster i Finland. Tjänsterna tillhandahålls företags- och samfundskunder och användningen av tjänsterna förutsätter ett avtal med Matkahuolto. Förutom produktvillkoren följs avtalet mellan Matkahuolto och kunden, Matkahuoltos gällande allmänna avtalsvillkor för transporttjänster för företagskunder samt lagen om vägbefordringsavtal.

1.2. Mått- och viktgränser

Hämtpaket och Returpaket

Paketets maximivikt (med tilläggstjänsten Tung): 30 kg

Paketets maximistorlek (med tilläggstjänsten Manuell hantering): längsta sidan 200 cm, längd + bredd + höjd 300 cm

Paketets maximivolym: 0,4 m³

XXS-paket

Paketets maximivikt (med tilläggstjänsten Tung): 30 kg

Paketets maximistorlek: 3 x 25 x 40 cm

XXS-paket till postlåda

Paketets maximivikt: 1 kg

Paketets maximistorlek: 3 x 25 x 40 cm

Hempaket och Företagspaket

Paketets maximivikt (med tilläggstjänsten Tung): 35 kg

Paketets maximistorlek (med tilläggstjänsten Manuell hantering): längsta sidan 240 cm, längd + bredd + höjd 360 cm

1.3. Prissättning

Om inget annat nämns i produktvillkoren används som prissättningsgrund vägd vikt eller volymvikt (bredd x längd x höjd x 250 kg). Priset bestäms enligt det högre värdet. Minimifaktureringsvikten är 1 kg. Faktureringsvikten avrundas till följande jämna kilogram.

En försändelse som består av flera paket, en flerkolliförsändelse, är möjlig endast om alla paket överläts till Matkahuolto samtidigt och på samma plats samt kan levereras till samma mottagare på samma gång. En flerkolliförsändelse prissätts enligt den totala vikten för kollina som ingår i försändelsen och kan innehålla högst tio paket för produkttyperna Hempaket och Företagspaket. För andra produkttyper kan försändelsen endast innehålla ett paket.

En tilläggsavgift tas ut för Hämpaket och XXS-paket-försändelser som beställs till serviceställen.

Tilläggstjänsten Manuell hantering debiteras redan om ett av paketen i försändelsen överskrider den maximala storleken på 60 x 60 x 100 cm i fråga om ett av måtten eller det inte kan sorteras maskinellt på grund av sin form. Tilläggstjänsten Tung debiteras om ett av paketen i försändelsen väger mer än 25 kg. Mer information om övriga tilläggstjänster och avgifter hittar du [här](#).

1.4. Försändelsernas innehåll

Försändelser med ömtåligt innehåll ska förses med tilläggstjänsten Ömtåligt och varningsetiketter som godkänts av Matkahuolto. Märkningar på fabriksförpackningar är inte bindande för Matkahuolto. Tilläggstjänsten Ömtåligt utökar inte Matkahuoltos ansvar vid ersättning av kostnader för skada och undanröjer inte heller avsändarens ansvar för till exempel tillräcklig förpackning.

Matkahuolto transporterar ämnen som klassificerats som farliga i begränsad mängd enligt separata anvisningar. Transport av farliga ämnen förutsätter att transporten har avtalats separat med Matkahuolto och att avtalskunden använder tilläggstjänsterna TFÄ eller LQ. De tillåtna ämnena och mängderna anges på Matkahuoltos webbsida www.matkahuolto.fi/paket/farliga-amnen. Matkahuolto förbehåller sig rätten att låta bli att transportera farliga ämnen eller andra föremål, ämnen eller material som medför fara.

Sändning av alkohol, skjutvapen, delar eller tillbehör till skjutvapen, patroner och särskilt farlig ammunition är tillåten endast enligt separat avtal med Matkahuolto. Avsändaren ska följa den gällande lagstiftningen och Matkahuoltos anvisningar. Vid alla försändelser som innehåller alkohol, skjutvapen, delar eller tillbehör till skjutvapen, patroner eller farlig ammunition ska tilläggstjänsten Försändelse som överlämnas personligen användas och dessutom tilläggstjänsterna TFÄ och LQ till de delar innehållet förutsätter det.

Matkahuolto transporterar inte levande djur eller döda djur eller djurdelar. Matkahuolto transporterar inte växter, livsmedel, eller annat lättfördärligt innehåll, om inte transporten har avtalats separat med Matkahuolto. Avtalskunder ska följa Matkahuoltos anvisningar om val av paketproduktslag, förpackningssätt och märkning.

Matkahuolto transporterar inte pengar, värdepapper eller ädelstenar. Matkahuolto transporterar inte ädelmetaller, ädelmetallsmcken, pärlor eller konstverk om de inte är av lågt värde.

Det är inte tillåtet att skicka bildäck som leverans till avhämtningsställe.

1.5. Användning av Matkahuoltos transportutrustning

Matkahuolto kan enligt separat överenskommelse låta kunden använda transportutrustning såsom pallar, transportvagnar eller lådor. Transportutrustningen är avsedd för transport av försändelser och får användas endast vid Matkahuoltos inrikes transporter med undantag för Åland. Transportutrustningen får inte användas i samband med utrikes transporter, andra företags transporter eller avtalskundens egen verksamhet. En avtalskund får tillgång till högst det antal av Matkahuoltos

transportutrustning som avtalats under högst en veckas tid. Matkahuolto har rätt att följa upp och övervaka användningen av transportutrustningen och hämta transportutrustning som avtalskunden inte har returnerat. 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 fakturera avtalskunden för användning av transportutrustning och kostnader som uppstått på grund av transportutrustning som inte returnerats samt av avtalskunden uppbära en kostnad som motsvarar nyanskaffningspriset om transportutrustning skadas, försvinner eller används i strid med dessa Produktvillkor.

1.6. Överlåtelse av en försändelse till Matkahuolto

En försändelse kan överlåtas till Matkahuolto vid ett av Matkahuoltos verksamhetsställen eller vid ett Matkahuoltos serviceställen eller lämnas för transport till en samarbetspartner som förmedlar Matkahuoltos Transporttjänst (inklusive försändelser som skickas från paketautomater), om inget annat nämns i Produktvillkoren för den aktuella paketprodukten. Matkahuoltos ansvar för försändelsen börjar när Matkahuolto har verifierat att den har lämnats in vid ovan nämnda inlämningsställe eller tagits emot för hantering. Matkahuolto ansvarar inte för försändelsen eller dess transporthastighet om nödvändiga uppgifter, såsom aktiveringskod eller adresskort, saknas.

I samband med lämnande av försändelser till verksamhetsställena kan begränsningar som är specifika för serviceställena förekomma i fråga om mått, vikt, partistorlek eller försändelsens innehåll. Eventuell avhämtning av en försändelse från en avtalskund ska avtalas separat.

1.7. Distributions- och avhämtningsdagar

Distribution och avhämtning sker endast vardagar, om inget annat nämns i Produktvillkoren. I vissa områden sker distribution och avhämtning endast på vissa fastställda dagar. I dessa områden läggs 1–2 vardagar till den produktspecifika leveranstiden.

1.8. Ankomstavi

Mottagaren meddelas om en försändelse som kan avhämtas med ett SMS, med en WhatsApp-meddelande, per e-post, med en notifikation i appen eller per brev. Ankomstavin kan också skickas på något annat sätt, om detta har överenskommits med avsändaren eller mottagaren. Sättet att skicka ankomstavin är föremål för begränsningar som beror på paketproduktslaget. Avi per brev är föremål för en tilläggsavgift och förlänger förvaringstiden till 14 dygn.

1.9. Utlämnande av paket och begränsningar i samband med utlämnade

En försändelse förs till ett av Matkahuoltos avhämtningsställen för avhämtning. Avhämtningsstället kan vara ett av Matkahuoltos verksamhetsställen, Matkahuoltos serviceställen, en samarbetspartner som förmedlar Matkahuoltos Transporttjänst eller så kan försändelsen transporteras ända fram till mottagarens adress enligt Produktvillkoren för paketproduktslaget. Vilka avhämtningsställen som är tillgängliga kan vara föremål för produktspecifika begränsningar som anges i Produktvillkoren för varje produktslag. När det gäller paketprodukter som avhämtas underrättar Matkahuolto mottagaren då paketet nått destinationsorten, om detta är möjligt och om ingenting annat har överenskommits med avsändaren eller mottagaren.

Avhämtningstider som är specifika för serviceställena samt ändringar
Mottagaren kan hämta försändelsen under serviceställets öppettider. Serviceställenas öppettider kan avvika från det aktuella verksamhetsställets öppettider till exempel i fall där butiken som är verksam vid servicestället är öppen 24/7. Matkahuolto informerar om serviceställenas öppettider på sina webbsidor men ansvarar inte för att informationen är uppdaterad eller riktig.

Matkahuolto har rätt att byta ut den paketautomat eller det serviceställe som valts till en annan paketautomat eller ett annat serviceställe eller ombud på grund av storleks- eller viktbegränsningar som fastställts för paketautomaten eller servicestället, utrymmesbrist eller trånga förhållanden, försändelsens innehåll eller någon annan orsak som är motiverad ur Matkahuoltos eller serviceställets 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 som avtalskunden har specificerat eller via appen som används av mottagaren. Försändelsen betraktas som utlämnad när koden har slagits in och facket har öppnats. Avtalskunden ansvarar för att uppgifterna om mottagaren är korrekta. Vid avhämtning av en försändelse från en paketautomat kontrolleras varken identitetsbevis eller fullmakt, utan användning av den kod som mottagaren fått betraktas som tillräcklig identifiering av mottagaren.

När servicestället 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 TFÄ eller Försändelse som överlämnas personligen eller betalningsvillkoret mottagaren betalar, eller försändelser vars paketstorlek är större än 60 cm x 60 cm x 40 cm. De ovan nämnda försändelserna styrs till något annat av Matkahuoltos serviceställen. Försändelser som har tilläggstjänsten LQ överläts i begränsad omfattning från paketautomater. Skåpstorlekarna i paketautomaterna och tillgången på skåp i olika storlekar varierar mellan automater.

Utlämnande av paket vid mottagarens adress

Hempaket

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 kunna transportera försändelsen ända fram. I annat fall lossas försändelsen alldeles intill Matkahuoltos fordon. Tjänsten inkluderar ett utdelningsförsök.

Om ingen är på plats lämnas försändelsen utanför mottagarens dörr utan kvitto. Efter leveransen tar chauffören en bild av platsen där försändelsen lämnats för att bekräfta leveransen. Matkahuoltos ansvar för försändelsen upphör när den har lämnats utanför mottagarens dörr.

Om det finns något hinder hos mottagaren eller om föraren bedömer att avlämningsplatsen är osäker, förs försändelsen till Matkahuoltos verksamhetsställe för avhämtning och en ankomstavi skickas till

mottagaren. De tillgängliga verksamhetsställena begränsas av paketets storlek, volym, vikt och innehåll.

Företagspaket

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 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 verksamhetsställe för avhämtning och en ankomstavi skickas till mottagaren. De tillgängliga verksamhetsställena begränsas av paketets storlek, volym, vikt och innehåll. Mottagaren eller avsändaren kan också köpa en extra utdelning för försändelsen.

Utdelning av paket till mottagarens postlåda eller brevinkast

Försändelsen delas ut till den angivna mottagarens postlåda eller brevinkast utan kvittering av mottagaren. Om försändelsen inte kan delas ut till postlådan eller brevinkast av orsaker som inte beror på Matkahuolto eller dess utdelningspartner (t.ex. att ytterdörren är låst eller dörrkoden 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.

1.10. Förvaring och returförsändelse

Paket förvaras vid avhämtningsstället i fem (5) dagar, om inte en längre förvaringstid nämns separat i Produktvillkoren. Efter att den avgiftsfria förvaringstiden som ingår i transporttjänsten har löpt ut, har avtalskunden och mottagaren rätt att som en separat debiterad tilläggstjänst köpa extra förvaringstid enligt den gällande prislistan. På Åland är förvaringstiden 21 dagar och kan inte förlängas.

1.11. Avvikelse från en tjänst som kunden har beställt

Om Matkahuolto måste uppdatera produktslag eller tilläggstjänster för att genomföra en transporttjänst, har Matkahuolto rätt att debitera

tilläggskostnader enligt den gällande prislistan. Som försändelsens leverans- och faktureringsgrund används uppgifterna enligt det uppdaterade produktslaget och tilläggstjänsterna.

1.12. Uppdrag av mottagaren

Mottagaren har rätt att ge Matkahuolto i uppdrag att uppdatera försändelseuppgifterna, förlänga förvaringstiden eller överföra försändelsen till ett annat avhämtningsställe eller leverera försändelsen från avhämtningsstället till mottagarens adress. Avgifterna för uppdraget enligt den gällande prislistan uppbärs av mottagaren.

2. Tjänster

2.1. Hämtpaket

Hämtpaket levereras beroende på förbindelsesträckan inom 1–3 vardagar efter sändningen till det Matkahuolto-avhämtningsställe som avsändaren har valt eller som finns närmast mottagaren.

En person måste kunna hantera och lyfta paketet utan hjälpmedel.

Tilläggstjänster: Ömtåligt, LQ, Förlängd förvaringstid.

2.2. XXS-paket

XXS-paket levereras beroende på förbindelsesträckan inom 1–3 vardagar efter sändningen till det Matkahuolto-avhämtningsställe som avsändaren har valt eller som finns närmast mottagaren. Mottagarens mobiltelefonnummer eller e-postadress är obligatorisk information, ankomstavi per brev är inte möjlig. Prissättningen är baserad på styckeantalet.

Tilläggstjänster: Förlängd förvaringstid.

2.3. XXS-paket till postlåda

XXS-paket distribueras till mottagarens brevinkast eller postlåda utan förhandsmeddelande inom 2–4 vardagar efter avsändningen beroende på förbindelsesträckan. Prissättningen är baserad på styckeantalet. Tjänsten är inte tillgänglig på Åland.

Inga tilläggstjänster.

2.4. Företagspaket

XXS-paket distribueras till mottagarens brevinkast eller postlåda utan förhandsmeddelande inom 2–4 vardagar efter avsändningen beroende på förbindelsesträckan. Prissättningen är baserad på styckeantalet.

Tilläggstjänster: Ömtåligt, TFÄ (inte tillgängligt på Åland), LQ, Utdelning utan kvittering, Försändelse som överlämnas personligen, Förlängd förvaringstid, Förhandsringning.

2.5. Hempaket

Hempaketsförsändelser delas ut på vardagar kl. 8–18 ända fram till mottagarens adress. Mottagaren underrättas om en kommande Hempaket med ett förhandsmeddelande och mottagaren väljer ett lämpligt leveransdatum. Om inget val görs under dagens lopp kommer försändelsen att levereras till mottagaren nästa möjliga vardag. I försändelseuppgifterna ska mottagarens mobiltelefonnummer eller e-postadress anges för exceptionella situationer.

En försändelse utlämnas till den person som påträffas vid adressen. Om ingen är på plats lämnas försändelsen utanför mottagarens dörr. Om det finns något hinder hos mottagaren eller om föraren bedömer att avlämningsplatsen är osäker, förs försändelsen till Matkahuoltos verksamhetsställe för avhämtning.

Tilläggstjänster: Ömtåligt, TFÄ (inte tillgängligt på Åland), LQ, Samtal för att avtala om utdelningstid, Utdelning utan kvittering, Försändelse som överlämnas personligen, Förlängd förvaringstid.

2.6. Returpaket

Returpaket levereras till Matkahuoltos verksamhetsställe eller Matkahuoltos serviceställe för avhämtning. En avtalskund kan avtala separat om utdelning av Kundretourneringar till dörren som en avgiftsbelagd tilläggstjänst. Kundretourneringar prissätts på samma sätt som Hämtpaket.

En person måste kunna hantera och lyfta paketet utan hjälpmedel.

Tilläggstjänster: Ömtåligt, LQ.

3. Tilläggstjänster

3.1. Ömtåligt

Matkahuolto behandlar så långt det är möjligt försändelser utrustade med tilläggstjänsten Ömtåligt separat, till exempel endast i begränsad utsträckning genom maskinell sortering. Oberoende av tilläggstjänsten ska försändelsen förpackas tillräckligt väl och på det sätt som innehållet förutsätter. Förpackningen ska förses med varningsetiketter som godkänts av Matkahuolto.

3.2. Försändelse som överlämnas personligen

Försändelsen överlämnas endast till den mottagare som anges på försändelsen och kan inte överlämnas med fullmakt. I samband med utlämningen kontrolleras att mottagaren är myndig genom att be mottagaren uppvisa en officiell identitetshandling med fotografi. Försändelser som överlämnas personligen överlämnas inte till berusade personer.

3.3. Transport av farliga ämnen

En försändelse som innehåller ämnen som klassificerats som farliga ska förpackas tillräckligt väl och på det sätt som innehållet förutsätter. Försändelser kan inte överlämnas för transport till verksamhetsställen som upprätthålls av Matkahuoltos samarbetspartner och Matkahuolto transporterar inte heller försändelser till sina samarbetspartner för avhämtning. Matkahuolto har rätt att begränsa tjänstens tillgänglighet på grund av begränsningar i samband med samlastning eller iakttagande av övriga TFÄ-bestämmelser. Om Matkahuolto behöver göra ändringar i en försändelse för att säkerställa att transporten av farliga ämnen är lagenlig har Matkahuolto rätt att förlänga transporttiden.

3.3.1. TFÄ

Genom att använda denna tjänst är det möjligt att skicka ämnen som har klassificerats som farliga. Uppgifterna om farliga ämnen ska skickas i ett elektroniskt försändelsemeddelande enligt Matkahuoltos anvisningar och även antecknas på motsvarande sätt på paketkortet. Dessutom ska TFÄ-försändelser förses med lagstadgade märkningar samt TFÄ-etiketter och -dokument i enlighet med Matkahuoltos anvisningar. Tjänsten är inte tillgänglig på Åland.

3.3.2. LQ

Genom att använda denna tjänst är det möjligt att skicka ämnen som har klassificerats som farliga förpackade i begränsad mängd på det sätt som fastställs i lagen. Uppgifterna om farliga ämnen ska skickas i ett elektroniskt försändelsemeddelande enligt Matkahuoltos anvisningar och även antecknas på motsvarande sätt på paketkortet. Dessutom ska LQ-försändelser förses med lagstadgade märkningar samt LQ-etiketter i enlighet med Matkahuoltos anvisningar.

3.4. Utdelning utan kvittering

Försändelsen kan lämnas till exempel i närheten av mottagarens dörr utan kvittering av mottagaren. Försändelser som utdelas utan kvittering fotograferas. Matkahuolto ansvarar inte för försändelser som försvinner, minskar eller skadas efter utdelningen.

3.5. Samtal för att avtala om utdelningstid

Leveransdagen för Hemleverans avtalas per telefon om mottagaren inte har valt en leveransdag i den digitala enkäten. Avgiften för tjänsten uppbärs endast för samtal som lyckas.

3.6. Förlängd förvaringstid

Paketets normala förvaringstid förlängs med 7 dygn. Avgiften för tjänsten uppbärs endast om försändelsen inte avhämtas inom ramarna för den normala förvaringstiden. Förvaringstiden kan inte förlängas för försändelser till Åland.

3.7. Förhandsringning

Mottagaren rings upp i förväg och underrättas om den uppskattade leveranstiden. Tjänsten inkluderar inte överenskommelse om leveranstid. Mottagarens telefonnummer är obligatoriskt.

3.8. Kontaktleverans

Försändelsen överlämnas till mottagaren eller någon annan person som kan nås på adressen. Om det inte finns någon på adressen, förs försändelsen till Matkahuoltos verksamhetsställe för avhämtning.

3.9. Avhämtning och distribution tjänsten

Avhämtning och distribution ingår inte i försändelsens pris. Avhämtning och distribution överenskoms separat för varje kund och objekt. Prissättningsgrunden kan vara paket-, besöks- eller månadsspecifik. Tjänsten omfattar endast den avtalade mängden försändelser.

Matkahuolto ska kunna hämta försändelserna vid den överenskomna tidpunkten utan väntetid och hinder. Försändelsen ska vara färdigt förpackad och utrustad med paketkort och elektroniska försändelsemeddelanden i enlighet med Matkahuoltos anvisningar. Matkahuolto är inte skyldigt att ta med sig paket som inte har utrustats med lämpliga paketkort. I samband med distributionstjänsten ska kunden se till att försändelserna tas emot av en person som har rätt att kvittera

försändelserna som mottagna samt att Matkahuolto kan överlämna försändelserna utan hinder och väntetid.

Matkahuolto har rätt att uppbära en avgift för väntetid, bortkastad tid eller annat motsvarande arbete.

4. Leveranser till Åland

Se [Matkahuoltos webbplats](#) för anvisningar och krav som gäller försändelser.

5. Villkorens giltighet

Dessa Produktvillkor tillämpas på Transporttjänster för avtalskunder från och med den 1 oktober 2026 och är i kraft tillsvidare. När dessa villkor träder i kraft anses alla tidigare avtal, avtalsbilagor och servicebeskrivningar mellan parterna, där det hänvisas till produktbeskrivningarna för pakettjänster och produktvillkoren, hänvisa till dessa villkor, om inget annat har avtalats skriftligt.

De gällande Produktvillkoren är tillgängliga på Matkahuoltos webbplats.