

Matkahuoltos produktvillkor för avtalskunder vid utrikes transporter

1 Allmänt

1.1 Tillämpningsområde

Dessa produktvillkor tillämpas på Oy Matkahuolto Ab:s (nedan Matkahuolto) internationella godstransporttjänster för avtalskunder. I dessa produktvillkor definieras de allmänna och försändelseslagsspecifika produktvillkoren och egenskaperna för internationella godstransporttjänster.

Utöver produktvillkoren iakttas avtalet mellan Kunden och Matkahuolto samt Matkahuoltos allmänna avtalsvillkor och lagen om vägbefordringsavtal (CMR). Ändringar som väsentligt påverkar tjänsten ska meddelas åtminstone en månad innan ändringen träder i kraft.

Matkahuolto ansvarar inte för myndighetsåtgärder i anslutning till en försändelse.

1.2 Definitioner

Med försändelse avses ett gods eller godsparti som antecknats i transportdokumentet och skickas samtidigt från en plats och en avsändare till en annan plats och en mottagare.

Med transportdokument avses ett paketkort, en på paketet klistrad etikett, som utöver sina försändelsestyrande och individualiserande egenskaper även fungerar som faktureringsdokument.

1.3 Kundens skyldigheter

Utöver det som fastställs i de allmänna avtalsvillkoren ansvarar Kunden för att instruera en mottagare eller avsändare, som inte är part i detta avtal, att agera på det sätt som förutsätts i detta avtal.

Kunden ska följa de anvisningar som utfärdats av Matkahuolto.

Kunden ska kontrollera hos Matkahuolto att den valda Tjänsten är möjlig för försändelsen samt att de valda tilläggstjänsterna är möjliga för den valda Tjänsten. Om Kundens val står i konflikt med varandra eller försändelsen, har Matkahuolto rätt att avvika från den Tjänst Kunden beställt i enlighet med punkt 1.10.

Kunden ansvarar för att rätt och aktuella namn- och adressuppgifter samt eventuella övriga uppgifter som Tjänsten förutsätter har antecknats på försändelserna. Avsändarens namn och adress i Fastlandsfinland ska alltid antecknas på försändelserna i händelse av en möjlig returering.

Avsändarens försäkringar ja skadeståndsskyldighet

Avsändaren kompenserar Matkahuolto för alla förluster eller skador som beror på att Avsändaren har låtit bli att iakttä följande garantier och försäkringar:

De uppgifter som avsändaren eller avsändarens representant har gett är fullständiga, exakta och riktiga.

Avsändaren har följt alla tillämpliga lagar och föreskrifter om förtullning, import, export, dataskydd, handelsbegränsningar/sanktioner, handelsembargo och övriga lagar och föreskrifter. Avsändaren har erhållit alla behövliga samtycken i fråga om personuppgifter som ges till Matkahuolto, inklusive mottagarens uppgifter, vilka kan behövas för transporten, tullklareringen och leveransen, såsom e-postadress och telefonnummer.

Kunden ska spara de uppgifter som behövs för att skicka försändelsen och den tillhörande ankomstavin samt uppgifterna om försändelsens innehåll. Avsändare ska alltid uppge mottagarens telefonnummer (obligatoriskt) och e-postadress.

1.4 Innehållsbegränsningar för försändelser

Olämpliga försändelser

En försändelse anses vara olämplig för transport i följande fall:

Den tullanmälan som de tillämpade tullbestämmelserna förutsätter har inte gjorts. Försändelsen innehåller en produktkopia eller -förfälskning, djur, ädelmetall, pengar, ädel- eller smyckestonar, vapen, explosiva ämnen eller ammunition, en människokropp eller kvarlevor av en människa, olagliga substanser såsom elfenben och narkotika, ADR (European Road Transport Regulation on dangerous goods) eller någon annan vederbörlig organisation har klassificerat försändelsen som ett farligt föremål eller ämne eller som en produkt som är förbjuden eller omfattas av begränsningar.

Utrikes försändelser får inte innehålla något ämne som är förbjudet att transportera på land, till havs eller i luften eller har definierats som farligt, såsom t.ex. aerosolburkar, litiumbatterier eller ens små mängder lättantändliga vätskor eller frätande ämnen.

1.5 Uppskattad leveranstid

För internationella försändelser anges alltid endast en uppskattad transporttid. Tjänsternas uppskattade transporttider enligt mottagarlandet och tjänsternas tillgänglighet i olika länder kan kontrolleras i Matkahuoltos webbtjänst.

1.6 Transportdokument

Varje kolla som ingår i försändelsen ha ett ändamålsenligt transportdokument (paketkort) som innehåller en individuell försändelsekod. Tilläggstjänsterna ska anges på varje transportdokument. Kunden kan på egen bekostnad använda Matkahuoltos i förväg godkända

paketkort eller utskriftsprogram. Transportdokumentet ska alltid inkludera Kundens avtalskod.

1.7 Prissättning och betalning

Tjänsternas priser inkluderar endast transport och enligt separat överenskommelse utdelning.

Prissättningen är baserad på mottagarlandet och den uppmätta vikten eller volymen, beroende på vilken som är större. Kubikvillkoret för paket är 1 m³ = 250 kg. Förutom på mottagarlandet grundar sig prissättningen också på stycken och använda tilläggstjänster. Det vid tidpunkten gällande bränsletillägget som anges på Matkahuoltos webbsidor debiteras separat.

1.8 Försändelseuppföljning

Försändelsen registreras i Matkahuoltos försändelseuppföljningssystem i Finland och i många mottagarländer också i samband med utdelningen.

1.9 Matkahuoltos rätt att avvika från en Tjänst Kunden beställt

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 avtalskunden och mottagaren rätt att som en separat debiterad tilläggstjänst köpa extra förvaringstid enligt den gällande prislisan.

1.10 Reklamationer och skadestånd

Ansvarsbegränsning

Den maximala ersättningen för gods är 8,33 SDR/kg + frakt enligt lagen om vägbefordringsavtal. När det gäller försändelser som skickas till Ryssland är den maximala ersättningen per försändelse i varje fall 130 SDR för utrikes distributionspaket och 40 SDR + 4,5 SDR/kg + frakt för utrikes Hämtpaket. Om Kunden så önskar ska Kunden på egen bekostnad försäkra försändelsen till ett högre värde.

Matkahuoltos ansvar begränsas till direkt förlust av eller direkta skador på en försändelse inom ramarna för den ovan nämnda maximala ersättningen. Matkahuolto har inget ansvar för några andra möjliga direkta eller indirekta förluster och skador, inklusive förlorade intäkter eller minskad omsättning eller möjliga räntekostnader.

Mottagarlandet kan dessutom tillämpa egna begränsningar. Kunden ska ta reda på vilka förbud och importbestämmelser som gäller i mottagarlandet vid den aktuella tidpunkten. Matkahuolto ansvarar inte för genomförandet av tjänsten om avsändaren inte har iakttagit de begränsningar och villkor som fastställts i mottagarlandet.

Matkahuolto ansvarar inte för tullförteckningar eller andra beslut med anknytning till tullklarering eller andra myndighetsåtgärder i anslutning till en försändelse. I importtillståndsärenden eller andra importrelaterade ärenden kan tilläggsuppgifter efterfrågas hos handelsbeskickningen i mottagarlandet.

Inspektions- och reklamationskyldighet; krav på skadestånd

Mottagaren ska inspektera försändelsen och reklamera alla externt synliga skador omedelbart vid mottagandet av försändelsen. Andra än externt synliga skador ska reklameras skriftligt inom sju dagar, söndagar och helgdagar icke inräknade. Om Kunden 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 eller mottagaren av försändelsen rätten att framställa krav med anledning av skadan.

Dröjsmål med anknytning till en försändelse ska reklameras skriftligt inom 21 dagar från det att försändelsen gjordes tillgänglig för mottagaren i enlighet med villkoren för produkten. Om försändelsen inte har levereras i enlighet med avtalet, ska detta dock alltid reklameras skriftligt senast tre månader efter att försändelsen skickades.

Skadestånd ska sökas i enlighet med lagen om vägbefordringsavtal senast inom ett år

- 1) då godset minskats eller skadats eller vid dröjsmål med dess utlämnande den dag då godset utlämnades,
- 2) vid förlust av godset den trettonde dagen efter utgången av avtalad tid för utlämnandet eller, när särskild tid härför icke avtalats, den sextionde dagen efter det fraktföraren mottog godset till befordran samt
- 3) i annat fall vid utgången av en tid om tre månader från det befordringsavtalet slöts.

1.11 Förtullning av försändelser

Mottagaren betalar försändelsens tull- och myndighetsavgifter samt skatter. Om försändelsen inte kan levereras till mottagaren uppbärs de obetalda tull- och myndighetsavgifterna av avsändaren.

Vid sändning inom EU-området behövs inga bifogade dokument. Till försändelser adresserade någon annanstans ska avsändaren foga en handels- eller proformafaktura, om inget annat har fastställts.

2 Internationella godstransporttjänster

2.1 Utrikes Hämtpaket

Utrikes Hämtpaket levereras till ett i förväg valt avhämtningsställe eller till det närmaste avhämtningsstället som definierats utifrån mottagarens adress.

2.1.1 Estland, Lettland och Litauen

Ett kולי/försändelse. Maximivikt 20 kg. Maximilängd 150 cm, längden + omkretsen 300 cm, minimimått 14 x 9 x 15 cm. Förvaring på kontor i 15 dygn, varefter försändelsen returneras till distributionscentralen och därifrån till avsändaren som en ny försändelse. Förvaring i automat i 7 dygn, varefter försändelsen returneras till distributionscentralen och därifrån till avsändaren som en ny försändelse. För paketet är försändelsens slutdestination Helsingfors. Levereras till ett avhämtningsställe i Baltikum.

2.1.2 Sverige och Danmark

Ett kolli/försändelse. Maximivikt 20 kg, minimivikt 0,150 kg. Maximilängd 150 cm, längden + omkretsen 300 cm, minimimått 14 x 9 x 15 cm. Paketet förvaras vid avhämtningsstället i 14 dygn, varefter paket som inte avhämtats sänds i retur till avsändaren mot en separat avgift.

2.1.3 Tyskland, Österrike, Luxemburg, Nederländerna, Belgien, Frankrike och Spanien

Ett kolli/försändelse. Maximivikt 20 kg, minimivikt 0,150 kg. Maximilängd 100 cm, längden + omkretsen 250 cm, minimimått 14 x 9 x 15 cm. Paketet förvaras vid avhämtningsstället i 7 dygn, varefter paket som inte avhämtats sänds i retur till avsändaren mot en separat avgift.

2.2 Utrikes Företagspaket

Utrikes Företagspaket levereras till mottagarens adress. Utdelningspraxis varierar beroende på mottagarlandet. Tjänsten inkluderar åtminstone ett utdelningsförsök. Leveranstiden avtalas inte i förväg med mottagaren. Om mottagaren inte påträffas, lämnas en ankomstavi till mottagaren och försändelsen kan avhämtas från ett serviceställe i mottagarlandet. Försändelser delas inte ut till postbox- eller Poste Restante-adresser.

2.2.1 Estland, Lettland och Litauen

Högst 5 (fem) kollin/försändelse. Maximivikten för ett kolli är 30 kg. Hela försändelsens maximivikt är 150 kg. Kollits maximilängd 150 cm, längden + omkretsen 300 cm. Försändelsen förs till det närmaste avhämtningsstället om den inte kan delas ut till mottagaren. Försändelser som inte har avhämtats returneras till avsändaren mot en separat avgift.

2.2.2 Sverige, Danmark, Tyskland, Spanien, Italien, Frankrike, Portugal, Nederländerna, Belgien, Luxemburg, Slovakien, Slovenien, Monaco, Irland, Kroatien, Bosnien, Österrike, Island, Serbien, Schweiz, Polen, Bulgarien, Tjeckien, Rumänien, Grekland

Ett kolli/försändelse. Kollits maximivikt 20 kg, minimivikt 0,150 kg. Maximilängd 100 cm, längden + omkretsen 250 cm, minimimått 14 x 9 x 15 cm. Om utdelningen inte lyckas (1–2 försök) förvaras paketet vid terminalen i 7 dygn, varefter försändelsen sänds i retur till avsändaren mot en separat avgift.

2.3 Utrikes Hempaket

Utrikes Hempaket levereras till mottagarens adress. Tjänsten inkluderar ett utdelningsförsök. Leveranstiden avtalas i förväg med mottagaren. Om mottagaren inte påträffas, lämnas en ankomstavi till mottagaren och försändelsen kan avhämtas från ett serviceställe i mottagarlandet. Försändelser delas inte ut till postbox- eller Poste Restante-adresser.

2.3.1 Estland

Ett kolli/försändelse. Maximivikt 20 kg. Maximilängd 150 cm, längden + omkretsen 300 cm, minimimått 14 x 9 x 15 cm. Mottagaren kontaktas alltid innan paketet distribueras. Mobiltelefonnummer är obligatoriskt. Utdelnings tid 8.00–20.00 (Må-Fr); 8.00–16.00 (Lö). Försändelsen förs till det närmaste avhämtningsstället om den inte kan delas ut till mottagaren. Förvaring på kontor i 15 dygn, varefter försändelsen returneras till distributionscentralen och därifrån till avsändaren som en ny försändelse.

2.3.2 Sverige, Danmark, Tyskland, Nederländerna, Belgien, Luxemburg, Österrike, Tjeckien, Polen, Frankrike, Ungern, Slovakien, Slovenien, Irland, Italien, Spanien, Portugal, Kroatien

Mottagaren kontaktas alltid innan paketet distribueras. Mobiltelefonnummer är obligatoriskt. Om utdelningen inte lyckas (1–2 försök) förvaras paketet vid terminalen i 7 dygn, varefter försändelsen sänds i retur till avsändaren mot en separat avgift.

Ett kolli/försändelse. Maximivikt 20 kg, minimivikt 0,150 kg. Maximilängd 100 cm, längden + omkretsen 250 cm, minimimått 14 x 9 x 15 cm. Ingen möjlighet till kundretur.

2.4 Utrikes expressförsändelser DHL Express Easy

Kunderna kan både skicka och avhämta försändelser vid Matkahuoltos DHL-serviceställen. DHL-försändelser ska vara registrerade och betalda i förväg. Försändelserna registreras inte vid Matkahuoltos verksamhetsställen. DHL öppnar alla Express Easy-försändelser vid sin egen terminal och kontrollerar att paketets innehåll motsvarar det som uppgetts.

Utrikes flygpaket kan skickas till nästan alla länder i världen. Utrikes flygdokument får endast innehålla dokument.

Utrikes flygpaket transporteras till mottagarens adress eller till en paketspunkt som mottagaren har valt inom 1–8 vardagsdygn. I Europa kan försändelsen i bästa fall nå fram redan följande vardag, men i andra länder varierar leveranstiden mellan 2 och 8 vardagar.

3 Tilläggstjänster

3.1 Bussförskott

Tilläggstjänsten Bussförskott är inte möjlig vid utrikes försändelser.