

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 5 dygn.

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 (rekommenderas när mottagaren är en privatperson)

I tjänsten levereras paketet vardagar kl. 8–18 till området i närheten av mottagarens ytterdörr. Mottagaren ansvarar för paketet när det har lämnats i närheten av ytterdörren. Det föreslagna leveransdatumet kan ändras under den dag då förhandsaviseringen har mottagits. Mottagaren behöver inte vara på plats för att ta emot paketet, men kan köpa tilläggstjänsten **Kontaktleverans**, som innebär att paketet överlämnas till mottagaren i närheten av ytterdörren.

Försändelsen ska kunna bäras fram av en person. Om detta inte är möjligt lossas försändelsen i omedelbar närhet av Matkahuoltos fordon.

Tjänsten omfattar ett leveransförsök. Om paketet inte kan lämnas i närheten av ytterdörren transporteras det till det utlämningsställe som anges i aviseringen, där det kan hämtas ut inom 5 dagar. Paketets mått eller vikt kan begränsa typen av utlämningsställe och dess placering.

2.2 Leverans till mottagarens dörr (rekommenderas när mottagaren är ett företag)

I tjänsten levereras paketet vardagar kl. 8–16 till området i närheten av mottagarens ytterdörr och överlämnas till en person som påträffas på adressen. Paketet kan också lämnas vid mottagarens dörr enligt avsändarens eller mottagarens val. Mottagaren ansvarar för paketet när det har lämnats i närheten av ytterdörren.

Försändelsen ska kunna bäras fram av en person. Om detta inte är möjligt lossas försändelsen i omedelbar närhet av Matkahuoltos fordon.

Tjänsten omfattar ett leveransförsök. Om paketet inte kan lämnas i närheten av ytterdörren transporteras det till det utlämningsställe som anges i aviseringen, där det kan hämtas ut inom 5 dagar. Paketets mått eller vikt kan begränsa typen av utlämningsställe och dess placering.

2.3 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. 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.

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 betalade paket från avsändarens ytterdörr vardagar kl. 8-16.

2.7 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.

2.8 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.

2.9 Förlängd förvaringstid

Mottagaren kan förlänga förvaringstiden för ett paket med 1-16 dygn med hjälp av en tilläggstjänst som kan köpas separat.. Användningen av tjänsten förutsätter registrering i Matkahuoltos system.

2.10 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.

2.11 Kontaktleverans

Tilläggstjänsten kan köpas till tjänsten Leverans till mottagarens dörr av antingen avsändaren eller mottagaren. Vid tilläggstjänsten Kontaktleverans överlämnas paketet till mottagaren eller till en annan person som påträffas på adressen. Tilläggstjänsten Kontaktleverans utförs på paketets leveransdag mellan kl. 8 och 18.

3. Skadestånd

Ersättning för skadade eller försvunna försändelser betalas ut enligt lagen om vägbefordringsavtal. Ersättningen är högst 20 €/kg.

4. Villkorens giltighet

Dessa produktvillkor träder i kraft 1.9.2026. Villkoren gäller tills vidare.