

# 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

#### Hämppaket, Busspaket, Expresspaket och Returpaket

Paketets maximivikt: 30 kg

Paketets maximistorlek (med tilläggstjänsten för stort paket): längsta sidan 200 cm, längd + bredd + höjd 300 cm

Paketets maximivolyv: 0,5 m<sup>3</sup>

#### XXS-paket

Paketets maximivikt: 30 kg

Paketets maximistorlek: 3 x 25 x 40 cm

#### XXS-paket till postlåda

Paketets maximivikt: 30 kg

Paketets maximistorlek: 3 x 25 x 40 cm

#### Hempaket och Företagspaket

Paketets maximivikt: 35 kg

Paketets maximistorlek (med tilläggstjänsten för stort paket): längsta sidan 230 cm, längd + bredd + höjd 300 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 avhämtningsställe eller samma mottagare på samma gång. En flerkolliförsändelse prissätts enligt den totala vikten för kollina som ingår i försändelsen och kan innehålla högst fem paket. För XXS-paket och distribution av XXS-paket till brevinkast eller postlåda kan försändelsen innehålla endast ett paket.

Tilläggstjänsten Stor försändelse 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.

### 1.4 Försändelsernas innehåll

Försändelser med ömtåligt innehåll ska föras med tilläggstjänsten Ömtåligt gods och Matkahuoltos varningsetiketter som informerar om detta. Märkningar på fabriksförpackningar är inte bindande för Matkahuolto. Tilläggstjänsten Ömtåligt gods 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 TFÅ eller LQ. De tillättna ämnena och mängderna anges på Matkahuoltos webbsida [www.matkahuolto.fi/paket/farliga-amnen](http://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 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 skjutvapen, delar eller tillbehör till skjutvapen, patroner eller farlig ammunition ska tilläggstjänsten Försändelse som avhämtas personligen användas och dessutom tilläggstjänsterna TFÅ och LQ till de delar innehållet förutsätter det.

Matkahuolto transporterar inte levande djur, med undantag för separata avtal om transport av levande insekter, larver och maskar som används som bete samt levande kräftor under kräftfiskesäsongen. Matkahuolto transporterar inte döda djur eller djurdelar, 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. Anvisningarna om djurtransporter finns på Matkahuoltos webbsida [www.matkahuolto.fi/paket/djurtransporter](http://www.matkahuolto.fi/paket/djurtransporter).

### 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. 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 överlätas 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 nyansaffningspriset 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 serviceställen eller vid ett Matkahuolto-ombuds serviceställe eller lämnas för transport till en samarbetspartner som förmedlar Matkahuoltos Transporttjänst (inklusive försändelser som skickas från paketautomater eller lämnas för transport till bussar), om inget annat nämns i Produktvillkoren för den aktuella paketprodukten. I samband med lämnande av försändelser till serviceställena 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.

## 1.8 Ankomststavi

Mottagaren meddelas om en försändelse som kan avhämtas med ett SMS, per e-post, med en notifikation i appen eller per brev. Ankomststavin kan också skickas på något annat sätt, om detta har överenskommit med avsändaren eller mottagaren. Sättet att skicka ankomststavin 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 serviceställen, Matkahuoltos ombud eller 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 överenskommit med avsändaren eller mottagaren.

### Avhämtningsstider 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 iaktas i samband med transporten de tjänstespecifika villkoren och begränsningarna för paketautomater. Flerkolliförsändelser utlämnas inte från paketautomater och inte heller försändelser som inkluderar tilläggstjänsten Bussförskott, TFÄ, LQ eller Försändelse som avhämtas personligen eller betalningsvillkoret mottagaren betalar, eller försändelser vars paketstorlek är större än 70 x 57 x 40 cm. De ovan nämnda försändelserna styrs till något annat av Matkahuoltos serviceställen.

### 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 kunna transportera försändelsen ända fram. I annat fall lossas försändelsen alldeles infill Matkahuoltos fordon. Tjänsten inkluderar ett utdelningsförsök. Om mottagaren inte är på plats vid den överenskomna leveranstidpunkten eller inte kan nås för att avtala om ett utdelningsfönster, förs försändelsen till Matkahuoltos serviceställe för avhämtning och en ankomststavi 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 ankomststavi till mottagaren.

## 1.10 Förvaring och retur försändelse

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 prislistan.

### 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 uppstår 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.

Tilläggstjänster: Ömtåligt, LQ, Förlängd förvaringstid, Stort paket.

### 2.2 Busspaket

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

Tilläggstjänster: Bussförskott, Ömtåligt, TFÄ, LQ, Försändelse som avhämtas personligen, Förlängd förvaringstid, Stort paket.

### 2.3 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, ankomststavi per brev är inte möjlig. Prissättningen är baserad på styckeantalet.

Inga tilläggstjänster.

### 2.4 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.

Inga tilläggstjänster.

### 2.5 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.

Inga tilläggstjänster.

### 2.6 Hempaket

Hempaketförsändelser delas ut ända fram till mottagarens adress. Mottagaren underrättas om en kommande Hemleverans med ett förhandsmeddelande inom 1–3 vardagar från sändningen, beroende på förbindelsesträckan, och utdelningsfönstret överenskomms med mottagaren. Lokala skillnader kan förekomma beträffande utdelningsfönstren. I försändelseuppgifterna ska mottagarens mobiltelefonnummer eller e-postadress anges för överenskommelse om leveranstid.

Tilläggstjänster: Ömtåligt, TFÄ, LQ, Utdelning utan kvittering, Samtal till mottagaren, Förlängd förvaringstid, Stort paket, Cykelförsändelse.

### 2.7 Expresspaket

Expresspaket transporteras för avhämtning till Matkahuoltos verksamhetsställe eller ombud enligt tidtabell och med den första möjliga förbindelsen. Expresspaket kan överlämnas för transport endast till Matkahuoltos verksamhetsställe eller ombud. Försändelsens tidtabell fastställs vid avsändningstidpunkten.

Tilläggstjänster: Ömtåligt, TFÄ, LQ, Förlängd förvaringstid, Stort paket, Expressavhämtning, Expressleverans.

### 2.8 Returpaket

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

Tilläggstjänster: Ömtåligt, LQ, Stort paket.

## 3 Tilläggstjänster

### 3.1 Bussförskott

Vid bussförskott ska avgiftens belopp och övriga betalningsuppgifter enligt Matkahuoltos anvisningar anges på paketkortet och i det elektroniska försändelsemeddelandet. Det maximala beloppet för bussförskott är 2 500 €. Mottagaren ska betala bussförskottsavgiften

och andra avgifter enligt transportavtalet som tillkommer mottagaren innan försändelsen kan utlämnas. Matkahuolto betalar in bussförskottsbeloppet på avsändarens bankkonto då mottagaren har avhämtat försändelsen.

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 beslagtagande 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.

### 3.2 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 Matkahuoltos etiketter med texten "Ömtåligt".

### 3.3 Försändelse som avhämtas personligen

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

### 3.4 Transport av farliga ämnen

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

#### 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 i enlighet med Matkahuoltos anvisningar.

#### 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.

### 3.5 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.

### 3.6 Samtal till mottagaren

Utdelningsfönstret för Hemleverans avtalas per telefon, ifall mottagaren inte i den digitala förfrågan har valt utdelning den tredje dagen efter avsändningsdagen. Avgiften för tjänsten uppbärs endast för samtal som lyckas.

### 3.7 Förlängd förvaringstid

Paketets normala förvaringstid förlängs med 7 dygn. Avgiften för tjänsten uppbärs endast om försändelsen inte avhämtas inom ramarna för den normala förvaringstiden.

### 3.8 Cykelförsändelse

Som cykelförsändelse behandlar Matkahuolto en försändelse där en cykel eller elcykel inte i sin helhet har förpackats i till exempel en papplåda. En cykelförsändelse ska kunna ledas och identifieras som en cykel. Utstickande delar och delar som lätt tar skada ska skyddas till exempel med bubbelplast eller kartong. Cykelförsändelsens maximala längd får vara 230 cm, stångens bredd högst 80 cm och vikten högst 35 kg. Matkahuolto transporterar inte oförpackade cyklar som avviker från definitionerna i Produktvilkoren.

Prissättningsgrunden för en cykelförsändelse är standardfraktvikten 150 g oberoende av försändelsens verkliga mått eller vikt. Priset bestäms enligt det valda paketproduktslaget.

### 3.9 Avhämtning och distribution tjänsten

Avhämtning och distribution ingår inte i försändelsens pris. Avhämtning och distribution överenskomms separat för varje kund och objekt. Prissättningsgrunden kan vara paket-, besöks- eller månadspecifik. 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 Villkorens giltighet

Dessa Produktvillkor tillämpas på Transporttjänster för avtalskunder från och med den 1 april 2022 och är i kraft tills vidare. 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 [Matkahuolto's webbplats](#).