



Allmänna leveransvillkor – kontant- och konsumentkunder

1.9.2025

Innehåll

Allmänna leveransvillkor – Kontant- och konsumentkunder	4
1. Tillämpningsområde och uppföljning av villkor	4
2. Användning av tjänsten	4
3. Priser och betalning.....	4
4. Sändning.....	5
4.1 Förbjudna innehåll.....	6
4.2 Innehåll som godkänns med begränsningar	6
5. Rätt till försändelsen	7
6. Transportansvar	7
7. Utlämning av försändelser	8
7.1 Brev och motsvarande försändelser	8
7.2 Assurerade försändelser, brev med mottagningsbevis och rekommenderat brev.....	8
7.3 Paket	9
7.4 Uthämtning med fullmakt	9
7.5 Minderåriga och andra omyndiga.....	9
7.6 Poste restante.....	9
7.7 Övriga villkor.....	9
8. Obeställbara försändelser	10
9. Skadeståndsskyldighet.....	10
9.1 Konstaterande av skada.....	10
9.2 Ersättning av skada	11
9.3 Ansvarsbegränsningar	11
9.4 Skadeståndsansvar som bestäms enligt tjänst.....	12
9.5 Berättigad till ersättning	13
10. Reklamation och preskription	13
10.1 Reklamationstider för försändelser och postförskottsredovisningar	13
10.2 Preskriptionstider	13
11. Rättsmedel som står till Postis kunders förfogande.....	14
11.1 Sökande av ändring hos en förvaltningsmyndighet.....	14
11.2 Privaträttsligt bestridande	14

12. Registrering av uppgifter som hänför sig till försändelserna och överlämning av försändelser	14
13. Övriga villkor och bestämmelser	14
14. Leveransvilkorens giltighet	15

Allmänna leveransvillkor – Kontant- och konsumentkunder

1. Tillämpningsområde och uppföljning av villkor

Dessa allmänna leveransvillkor (nedan "leveransvillkor") tillämpas på Posti Distribution Ab:s (FO-nummer: 0109357–9) och Posti Ab:s (FO-nummer: 2344200-4) (nedan "Posti") inrikes och utrikes posttjänster och pakettjänster för kontantkunder. Postis avtalspart är företaget som tillhandahåller tjänsten. Företaget som tillhandahåller tjänsten beskrivs i produktvillkoren, på Postis webbplats eller i samband med tjänsten. Med kontantkunder avses kunder som betalar postförsändelsens porton eller priset för en annan tjänst med allmänt använda kontantbetalningssätt eller portobeteckningar.

I utrikes posttjänster gäller dessa leveransvillkor endast för försändelser som avgår från Finland till andra länder. Dessa leveransvillkor följs till tillämpliga delar vid utdelning av postförsändelser som anländer från utlandet.

2. Användning av tjänsten

När en kontantkund lämnar in en försändelse för transport till Posti eller beställer via Postis nättjänster transport av en försändelse, uppstår ett avtal om transport av försändelse mellan kontantkunden och Posti.

Detta avtal består av en helhet som utgörs av tjänstevillkoren som gäller Postis tjänster, Postis anvisningar samt dessa leveransvillkor.

Enligt bestämmelserna om distansförsäljning i konsumentskyddslagen har konsumentkunden rätt att annullera en beställning som gjorts i nättjänsten eller en annan distanshandelkanal genom att meddela Posti om detta senast inom 14 dagar. Om försändelsen redan har skickats eller tjänsten genomförts i sin helhet, returneras inte den avgift som debiterats för tjänsten.

Den som använder tjänsterna ska följa de tjänstevillkor som gäller Postis tjänster, Postis anvisningar samt leveransvillkoren. Dessa finns på Postis webbplats – www.posti.fi/villkor eller fås via Postis kundtjänst.

Avsändaren ansvarar för sådan skada som avsändarens verksamhet som strider mot de tjänstevillkor som gäller Postis tjänster, Postis anvisningar eller leveransvillkor åsamkar till exempel andra försändelser eller Posti.

3. Priser och betalning

Tjänsternas priser och prissättningsgrunder fastställs utifrån Postis vid tidpunkten gällande prislista.

Prislistorna finns till påseende på Postis verksamhetsställen och är tillgängliga också via Postis webbplats – www.posti.fi/priser eller på begäran via kundtjänsten.

Posti har rätt att vägra ta emot försändelser med obetalda eller bristfälliga porton eller att debitera mottagarna för den transportavgift som saknas tillsammans med tillägg av lösenavgift. Försändelser som adresserats till utlandet transporteras inte för att bli inlösta.

Försändelser som är obetalda eller försedda med bristfälliga porton eller som inte har lösts ut returneras till avsändaren.

Avtalade eller uppburna avgifter för tjänster återbetalas inte om försändelsen återsänds till avsändaren av en orsak som inte beror på Posti.

Posti uppbär en avgift för ny transport och returnering av paket eller kommersiella varuförsändelser till avsändaren.

Posti har rätt att debitera ett belopp enligt vid tidpunkten gällande prislista om Posti måste korrigera eller förbättra försändelsens förpackning.

4. Sändning

Det ligger på avsändarens ansvar att kontrollera att försändelsesättet lämpar sig och är tillåtet för försändelsens innehåll.

Om försändelsen inte fyller kraven på vald tjänst eller om avsändaren i övrigt har agerat i strid med Postis tjänstevillkor, anvisningar och/eller leveransvillkor kan försändelsen returneras till avsändaren på dennes bekostnad.

Kunden svarar för att försändelserna är förpackade tillräckligt bra och på det sätt som innehållet förutsätter. En försändelse ska förpackas på ett sätt som godkänns av Posti och enligt Postis anvisningar så att den tål maskinell posthantering och inte förorsakar personer eller egendom fara eller skada. Försändelsens innehåll ska förpackas så att det inte rör sig, fläckar ned eller läcker. Kuvert och andra förpackningsmaterial ska förslutas omsorgsfullt. Posti är inte skyldig att sörja för korrigering eller förbättring av förpackning.

Avsändaren ansvarar för de uppgifter som antecknas på försändelsen och transportdokumentet eller förs in i de elektroniska postningssystemen samt för att dessa uppgifter anges enligt Postis anvisningar. Avsändarens och adressatens adressuppgifter ska antecknas på den plats som Posti instruerat. Posti har rätt att korrigera beteckningarna på försändelsen och transportdokumentet så att de motsvarar försändelsen. Vid behov kan försändelsen också returneras till avsändaren för komplettering av försändelsens påskrifter.

Posti är inte ansvarig om försändelsen styrs till fel adress eller om den utlovade leveranstiden för tjänsten överskrids, om kontaktuppgifterna är felaktiga eller felplacerade.

Kunden är skyldig att meddela vad försändelsen innehåller, för att Posti ska kunna erbjuda rätt tjänst för försändelsen eller alternativt vägra transportera försändelsen med en tjänst som inte lämpar sig för försändelsens innehåll.

4.1 Förbjudna innehåll

Posti transporterar inte föremål eller ämnen som är lagstridiga eller ger upphov till en uppenbar fara eller försändelser som kräver en särskild förvaringstemperatur, såsom levande eller döda djur, levande växter eller livsmedel som lätt förfärs.

Föremål och ämnen som ingår i lagstiftningen om farliga ämnen (TFÄ) betraktas alltid som sådana som kan orsaka fara. Dessutom är andra uppenbart farliga innehåll förbjudna i Postis transporter. Närmare anvisningar om förbjudna föremål och ämnen finns på Postis webbplats – www.posti.fi och hos kundtjänsten.

Posti transporterar emellertid undantagsvis prover som hör till kategorin farliga ämnen 6.2 (smittförande ämnen), om de är:

- Biologiska ämnen som kan klassificeras under FN-numret UN 3373, kategori B
- Prover tagna från människor och djur som är undantagna enligt TFÄ-bestämmelser och som med mycket liten sannolikhet innehåller smittämnen.

Försändelser i fråga ska förpackas och märkas i enlighet med gällande TFÄ-lagstiftning samt Postis separata anvisningar (www.posti.fi). Avsändaren ska kontrollera hos en expert inom området hur provet klassificeras och hos Posti hur försändelsen ska förpackas och märkas innan försändelsen postas.

I regel är det förbjudet att transportera prover som klassificeras under FN-numret UN 3373 som flygpost på grund av flygsäkerhet. Detta kan påverka transporttiden vid långa avstånd, och utrikes transporter kan inte alls levereras.

4.2 Innehåll som godkänns med begränsningar

Värdeförsändelser

Följande värdeförsändelser får inte skickas på annat sätt än som assurerade försändelser och enligt Postis anvisningar:

- pengar och fritt omsättningsbara värdepapper; innehavarskuldebrev, checkar, köpsedlar och -kort (presentkort) samt andra motsvarande värdepapper som kan användas av vem som helst eller som kan utbytas mot pengar samt värdeföremål (konstverk, antikviteter och samlingsobjekt, ädelstenar och metaller, smycken samt andra motsvarande värdeföremål), instrument för stark elektronisk identifiering, där försändelsens innehåll möjliggör stark elektronisk identifiering av en person.

Följande värdeförsändelser får skickas även som Rekommenderat brev, men avsändaren ska beakta maximiersättningen för Rekommenderat brev.

- till namngivna personer ställda vanliga skuldebrev och orderskuldebrev, bank- och kreditkort samt andra motsvarande kort, till vilkas användning endast en angiven person är berättigad samt SIM- och prepaid-kort eller motsvarande, samt identitetsbevis och instrument för stark

elektronisk identifiering som ensamt använda inte möjliggör identifiering av en person (t.ex. användar-ID och lösenord skickade i separata försändelser).

Vätskor och annat innehåll som inte kan transporteras per flyg

Om försändelsen innehåller vätskor eller annat innehåll som av flygsäkerhetsskäl inte tas emot för transport per flyg, svarar Posti inte för att den leveranstid som fastställs i produktvillkoren förverkligas. Utrikes postförsändelser transporteras i regel med flyg. Om en försändelse inte kan levereras på grund av innehåll som inte kan transporteras med flyg, returneras den till avsändaren. Läs mer www.posti.fi/farliga.

Ömtåliga försändelser

Ömtåliga föremål, föremål som kan brytas eller flytande, kondenserande eller nedfläckande ämnen ska på grundval av försändelsens innehåll sändas som paket som kräver specialhantering (ömtåligt). Trots tilläggstjänsten svarar avsändaren för korrekt och tillräcklig förpackning av innehållet.

Särskilda begränsningar för utrikes post

De ovan nämnda allmänna begränsningarna gäller även för postförsändelser som adresserats till utlandet. Dessutom kan utrikes försändelser omfattas av den lokala postoperatörens begränsningar samt eventuellt andra begränsningar som beror på landets lagstiftning, myndighetspraxis eller motsvarande omständigheter.

Posti anger de begränsningar som adresslandets postoperatör har meddelat Posti på Postis webbplats – www.posti.fi/landsinformation.

Avsändaren ska kontrollera andra eventuella begränsningar vid adresslandets handelsrepresentation. Posti svarar inte för försändelsernas transporttider eller utdelning, om adresslandet inte tar emot försändelsens innehåll.

5. Rätt till försändelsen

Avsändaren har rätt att bestämma över en postförsändelse tills försändelsen har överlåtits i adressatens besittning i enlighet med villkoren för försändelsen och/eller adressatens uppdrag. Om avsändaren och adressaten samtidigt gör anspråk på en postförsändelse ska den ges till avsändaren.

Avsändaren kan mot en tilläggsavgift ändra adressatuppgifterna för en försändelse som är under uppföljning medan försändelsen fortfarande är i Postis nätverk. Om försändelsen har adresserats till flera än en adressat och deras adressuppgifter har ändrats, levereras försändelsen till den adress som anges på försändelsen, om någon av adressaterna använder den. Om ingen av adressaterna längre bor på den adress som anges på försändelsen och om adressaterna har gällande adresser som avviker från varandra, kan Posti leverera försändelsen till vem som helst av adressaterna.

6. Transportansvar

Posti har rätt att använda för produktionen av sina tjänster de tjänste- eller leveransmodeller eller -metoder som vid tidpunkten är i bruk. Posti har rätt att välja transportsättet. Försändelserna ska lämnas in för transport enligt Postis anvisningar.

Postis transportansvar börjar när försändelsen har mottagits för transport och upphör när försändelsen har överlämnats enligt avtalat leveranssätt eller överlämnats till adressaten eller returnerats till avsändaren.

Answaret för den utlovade leveranstiden upphör vid utdelningen eller då ankomstavin levererats.

Posti ansvarar inte för den leveranstid som Posti utlovat om försändelsen har en felaktig eller en bristfällig adress eller om försändelsen inte kan levereras av en annan orsak som är oberoende av Posti, såsom till exempel på grund av förbjudet innehåll eller för att försändelsen på grund av sitt innehåll inte lämpar sig för flygtransport.

Om adressaten och Posti har ingått ett avtal om försändelsestyrning, upphör Postis ansvar för den leveranstid som utlovats avsändaren då försändelserna har anlänt till Postis verksamhetsställe som bestäms enligt den ursprungliga adressen.

7. Utlämning av försändelser

7.1 Brev och motsvarande försändelser

Brev och motsvarande försändelser som överlämnas utan kvittering överlämnas i postutdelningen till adressatens postlåda som står på den plats som definierats av Posti eller till en annan avtalad plats eller på Postis verksamhetsställe till den som begär dem.

Postmottagaren kan avtala med Posti genom avgiftsbelagt avtal om andra arrangemang för mottagning av post enligt villkoren för de tjänster som för närvarande erbjuds.

I postutdelning utdelas på vardagar alla brevförsändelser och tidningar som överlämnas utan kvittering och som är till sin storlek högst 25 x 35,3 x 3 cm och som väger högst 2 kg, de försändelser som anges separat i Postis produktvillkor primärt till den adress som anges på försändelsen. Dessutom utdelas ankomstavier för försändelser som ska kvitteras, försändelser som till sin storlek inte lämpar sig för utdelning och obeställbara försändelser ("Försändelse").

7.2 Assurerade försändelser, brev med mottagningsbevis och rekommenderat brev

Assurerade brev, brev med mottagningsbevis och rekommenderade brev lämnas ut mot ankomstavi och kvittering endast till adressaten eller till en av denne befullmäktigad person med skriftlig fullmakt. Avsändaren har kunnat begränsa överlämningen av försändelsen till endast adressaten personligen.

Om ett företag eller en sammanslutning har angetts som adressat till en försändelse (namnet står på första raden i adressfältet), överlämnas försändelsen till en person som har rätt att teckna adressatens firma eller till en person som han eller hon befullmäktigat. Om försändelsen utöver företagets namn också har personens namn som adressatuppgift, kan försändelsen dock alltid också lämnas ut till denna namngivna person.

7.3 Paket

Paket överlämnas mot kvittering och försändelsekoden eller en motsvarande kod för uthämtning på Postis verksamhetsställe, via en paketautomat eller en annan plats som definieras av Posti eller en plats som avtalas med adressaten.

Adressaten underrättas om ett paket som ska hämtas ut med en ankomstavi som delas ut i postutdelningen eller en elektronisk ankomstavi som sänds separat.

Om en pakETFörsändelse hämtas ut från en paketautomat med en kod för uthämtning som skickas som sms, motsvarar en box som öppnats med adressatens kod adressatens mottagningskvittering och överlämning.

7.4 Uthämtning med fullmakt

Uthämtning av post som befullmäktigad förutsätter en specificerad fullmakt. Fullmakten kan vara försändelsespecifik eller permanent. En tidsbestämd fullmakt kan sparas i Postis elektroniska system. En person som handlar å ett företags eller ett annat samfunds vägnar ska också bevisa att den som utfärdat fullmakten har rätt att representera samfundet.

7.5 Minderåriga och andra omyndiga

En intressebevakare, inklusive vårdnadshavaren till en minderårig, som avhämtar ett Rekommenderat brev eller Assurerad försändelse eller Brev med mottagningsbevis som är adresserad till dennes huvudman, ska ha en fullmakt från huvudmannen. Om huvudmannen inte kan skriva, ska han vara närvarande tillsammans med intressebevakaren då försändelsen avhämtas.

7.6 Poste restante

Privatpersoner kan använda en Poste restante-adress för tillfällig mottagning av post. Poste restante-tjänsten erbjuds på Postis verksamhetsställen som anges separat av Posti. Försändelsen levereras till Postis verksamhetsställe där det kan hämtas.

I poste restante-adressen ska man ange adressatens för- och efternamn, adressen "POSTE RESTANTE" samt postnummer och -anstalt. Dessutom ska försändelsen förses med avsändarens namn- och adressuppgifter. En person som hämtar en poste restante-försändelse ska styrka sin identitet med en identitetshandling. Namnet i adressatens identitetsbevis ska motsvara adressatnamnet som anges på försändelsen. Försändelsen kan avhämtas under förvaringstiden.

Försändelser som inte adresserats med adressatens för- och efternamn överlämnas inte. Om Posti har befogat skäl att misstänka att tjänsten missbrukas, kan erbjudandet av tjänsten omedelbart avbrytas. Försändelsen har levererats, då det är möjligt att avhämta den på Postis verksamhetsställe. Ej uthämtade försändelser förstörs.

7.7 Övriga villkor

Adressaten måste bestämma utifrån omslaget på försändelsen som ska kvitteras, om han eller hon tar emot försändelsen.

Förvaringstider för försändelser har definierats i de uppgifter som gäller för varje tjänst. Om adressaten uttryckligen vägrar ta emot försändelsen returneras den omedelbart utan förvaringstid till avsändaren.

I utlandet sker utdelningen av försändelserna enligt utdelningsbestämmelser och förfaranden som varierar från land till land. Försändelser som ska kvitteras överlämnas enligt adressländernas varierande utlämningsbestämmelser och förfaranden i regel till adressaten, men i vissa länder exempelvis till en ställföreträdande mottagare (exempelvis en person som bor i samma hushåll). Posti har rätt att inte överlämna en försändelse, om det finns skäl att anta att försändelsen hamnar hos en annan person än adressaten.

Försändelser som transporteras till adressen överlämnas till en person som anträffas på adressen. Posti kontrollerar identiteten på den person som hämtar försändelser på Postis verksamhetsställen.

8. Obeställbara försändelser

Obeställbara försändelser är försändelser som inte har kunnat överlämnas till adressaten på grund av bristfälliga adressuppgifter, underfrankering eller annan orsak som är oberoende av Posti, eller om adressaten har vägrat ta emot dem.

En obeställbar försändelse som trots Postis utredningar inte har kunnat levereras till den rätta adressaten skickas i allmänhet tillbaka till avsändaren.

Posti har emellertid rätt att förstöra:

- öppna försändelser som saknar avsändarens eller adressatens adressuppgifter; och
- försändelser som får förstöras med avsändarens tillstånd; och
- försändelser som har delats ut till adressaten utifrån ett postboxavtal eller ett annat motsvarande avtal i en postbox eller motsvarande och som inte har avhämtats då avtalet eller förvaringstiden upphör; och
- försändelser vars innehåll har förfarits; och
- direktreklamförsändelser och motsvarande trycksaker samt tidningar, om inte avsändaren och Posti avtalat om något annat; och
- försändelser som skickats från utlandet till något annat land än Finland och vilkas postavgifter inte har betalats eller som är underfrankerade.

Posti kan förstöra eller sälja ett obeställbart paket om vars returnering man inte avtalat med avsändaren eller som avsändaren inte vill lösa in.

9. Skadeståndsskyldighet

9.1 Konstaterande av skada

Förutsättningen för Postis ersättningsskyldighet är att en representant för Posti haft tillfälle att konstatera skadan samt att skadan uppstått på grund av en omständighet som ligger på Postis ansvar. I fråga om försändelseskador ska det oftast finnas synliga yttre skador på försändelserna eller

Posti ska på annat sätt kunna försäkra sig om att skadorna uppstått när försändelserna varit på Postis ansvar.

Befordran av vanliga brev i nätverket följs inte upp, och därför är det i allmänhet inte möjligt att verifiera försändelsens skeden och en eventuell skadehändelse. Om Kunden vill ha en bättre säkerhet för sina försändelser, ska Kunden använda försändelseslag med uppföljning.

9.2 Ersättning av skada

Grunden för ersättning är de faktiska skador som ett fel i Tjänsten orsakat Kunden. Den som söker ersättning ska lägga fram bevis på den skada som uppstått.

Skadestånd betalas för de kostnader som förorsakas av sakskada och skada. Som sakskador ersätts omedelbara, direkta och materiella förluster. Med kostnader som förorsakas av skada avses nödvändiga och oundvikliga kostnader som förorsakas av förebyggande, begränsning eller åtgärdande av skada eller andra åtgärder som hänför sig direkt till skadan. Ett skadestånd som fastställs utifrån dessa villkor kan också jämkas enligt vad som anses skäligt, om den skadelidande har medverkat till skadan.

Om Posti har ersatt varan till dess fulla värde, övergår äganderätten till varan till Posti, om Posti så kräver.

9.3 Ansvarsbegränsningar

Posti ansvarar inte för medelbara eller indirekta skador, såsom utebliven inkomst eller intäkt, utebliven försäljningsvinst eller annan vinst eller andra motsvarande ekonomiska skador eller skada som orsakas tredje part. Ersättning betalas inte heller för varans samlar- eller antikvärde eller annat motsvarande särskilt värde.

Posti befrias från ansvar om bolaget visar att skadan har orsakats av en omständighet som Posti inte har kunnat undvika och vars följder det inte har kunnat förebygga. Posti ansvarar inte för skador som orsakas av fördröjning av en försändelse, om det inte har varit möjligt att utlämna försändelsen till adressaten enligt Postis villkor.

I synnerhet ansvarar Posti inte för skador som orsakas av:

- åtgärder eller försummelser som beror på Kunden eller en tredje part som agerat på Kundens vägnar; eller
- leveransavbrott, förseningar, fel eller skador som orsakas av verksamhet hos avsändaren, Kunden, tredje part eller myndighet (till exempel för deras tjänster, program, utrustningar eller datakommunikationsförbindelser); eller
- avbrott som beror på tekniska fel, störningar, underhålls- eller installationsarbeten i datanäten, datasystemen eller datakommunikationsförbindelserna eller störningar i datakommunikationen eller andra motsvarande orsaker eller för att information eventuellt försenas, ändras eller försvinner på grund av dessa orsaker; eller
- en avgiftsfri tjänst, produkt eller tillämpning; eller

- hantering av försändelser, lastning, lossning, säkring av frakt, transport eller avlastning som Kunden, en person som agerat i stället för Kunden eller annan tredje part sört för; eller
- varans naturliga benägenhet att skadas, t.ex. benägenhet att brytas, läcka, självantändas, ruttna, korroderas, jäsa, avdunsta samt för varans känslighet för kyla, värme, fukt eller motsvarande; eller
- förpackning eller emballage som saknas eller är bristfällig; eller
- bristfälliga hanteringsbeteckningar som ligger på Kundens ansvar; eller
- att en försändelse ger upphov till fara eller skada; eller
- ofullständiga uppgifter om försändelserna; eller
- dröjsmål eller annan skada som Tullens åtgärder förorsakar försändelserna.

Posti har rätt att återropa bestämmelserna om begränsning av ansvaret och befrielse från ansvar i tillämplig transportlagstiftning samt dessa villkor även när ersättningsyrkandet inte grundar sig på transportlagstiftningen som gäller Tjänsten, om en yrkan på skadestånd kunde lämnats med stöd av lagen i fråga.

Villkoren i denna punkt inskränker inte konsumentens lagstadgade rättigheter.

9.4 Skadeståndsansvar som bestäms enligt tjänst

Postis ansvar och skadeståndsskyldighet definieras

- för inrikes brev försändelser enligt postlagen;
- för internationella postförsändelser enligt Världspostförbundets fördrag;
- för varutransporttjänster (såsom paket) enligt lagen om vägbefordringsavtal;
- samt enligt dessa villkor.

I alla försändelseslag har Postis skadeståndsskyldighet begränsats till den maximiersättning som definieras i tillämplig lagstiftning. I fråga om tjänster som är underställda postlagen och lagen om vägbefordringsavtal kan Postis ansvar överskrida ovan nämnda maximiersättning, om Posti uppsåtligt eller av grovt vållande orsakat en skada. Ansvarsbegränsningarna inom den internationella posttrafiken är ovillkorliga.

Förutom det skadestånd som betalas inom ramen för maximiersättningen returneras de transportavgifter som betalats Posti till den del de motsvarar felet. Om återsändningen av en försändelse till avsändaren p.g.a. Posti fördröjs med över 14 dagar efter utgången av förvaringstiden återbetalas de uppburna transportavgifterna. Uppgifter om försändelseslagspecifika maximiersättningar finns att få på Postis webbplats – www.posti.fi eller hos kundtjänsten.

I fråga om övriga tjänster har Posti rätt att i första hand ersätta den felaktiga eller försenade Tjänsten med en ersättande Tjänst. Postis skadeståndsskyldighet begränsas högst till den felaktiga serviceuppgiftens skattefria värde. Detta inskränker inte konsumentens lagstadgade rättigheter.

9.5 Berättigad till ersättning

I fråga om inrikes postförsändelser är avsändaren berättigad till ersättning för skada som beror på att en försändelse förkommit. Om en postförsändelse har skadats, är avsändaren berättigad till ersättning, om försändelsen inte har utlämnats till adressaten. Den skadelidande adressaten eller avsändaren betalas ersättning för dröjsmål.

Rätten till ersättning överförs till adressaten när han eller hon mottagit postförsändelsen.

I fråga om utrikes postförsändelser är alltid avsändaren berättigad till ersättning. Adressaten är berättigad till ersättning för en skadad eller förkommen försändelse endast om avsändaren har överlåtit sina rättigheter till adressaten. Avsändaren ska meddela sin avtalspartner om att avsändaren överlåtit sin rättighet.

I godstransporttjänster som omfattas av lagen om vägbefordringsavtal betalas ersättningen enligt avtalet åt Kunden eller den skadelidande.

10. Reklamation och preskription

10.1 Reklamationstider för försändelser och postförskottsredovisningar

Avsändaren måste lämna till Posti en reklamation om skadad, försvunnen eller försenad försändelse eller en felaktig eller utebliven redovisning av postförskottsbelopp inom en skälig tid från det att avsändaren eller mottagaren har upptäckt eller borde ha upptäckt skadan, fördröjningen/försvinnandet eller den felaktiga/uteblivna redovisningen av postförskottsbeloppet. Som rimlig tid anses i regel 30 dagar från sändningen, om inte annat påvisas.

Reklamation om en synlig skada ska dock lämnas i samband med att försändelsen tas emot, om försändelsen överlämnas personligen till adressaten eller dennes företrädare, som inte är konsument. En försenad reklamation kan försvåra utredningen av ärendet eller leda till förlust av talerätt. Posti har rätt att debitera för utredningsarbete som beror på Kundens fel eller försummelse.

10.2 Preskriptionstider

Inrikes postförsändelser:

Rätten till ersättning är förverkad, om yrkandet inte framställs till Posti skriftligen **inom ett år** eller, om skadan har orsakats uppsåtligt eller av grov oaktsamhet, **inom tre år** från det att

1. Postis transportansvar enligt dessa avtalsvillkor har upphört, om yrkandet grundar sig på att försändelsen har skadats eller dess innehåll delvis försvunnit eller att utlämnandet av försändelsen fördröjts; eller
2. Posti har svarat på en förfrågan om den försändelse som följs upp och konstaterat att försändelsen försvunnit, eller från det att man borde ha upptäckt försvinnandet av en försändelse som inte följs upp. Om inte annat påvisas, anser Posti att försvinnandet av en försändelse som inte omfattas av uppföljning borde ha upptäckts när det gått åtta dagar sedan försändelsen sändes.

Utrikes postförsändelser:

Avsändaren ska lämna en förfrågan om försändelsen **inom ett halvår** från det att försändelsen lämnats in för transport. Rätten till skadestånd förfaller om kravet inte framställs skriftligt till Posti **inom ett år** efter svaret på förfrågan.

Övriga försändelser:

Enligt lagen om vägbefordringsavtal ska talan rörande befordran väckas senast **inom ett år** eller, om talan grundas på uppsåt eller grov vårdslöshet, **inom tre år**. Denna tidsfrist påbörjas, då

1. godset minskats eller skadats eller vid dröjsmål med dess utlämnande den dag då godset utlämnades;
2. godset har försvunnit, trettio dagar efter utgången av avtalad tid för utlämnandet eller, när särskild när särskild överlämningsdag inte avtalats, sextio dagar efter det att fraktföraren mottog godset till befordran; samt
3. i annat fall vid utgången av en tid om tre månader från sändning.

11. Rättsmedel som står till Postis kunders förfogande

11.1 Sökande av ändring hos en förvaltningsmyndighet

Kommunikationsverket övervakar att postlagen följs. En person, vars fördel eller skyldighet ärendet gäller, eller ett postföretag kan föra ärendet till Kommunikationsverket för avgörande.

En part som är missnöjd med den plats för postlåda som anvisats av Posti, kan föra ärendet till kommunens byggnadstillsynsmyndighet för avgörande. Beslut som Kommunikationsverket och kommunens byggnadstillsynsmyndighet meddelat får överklagas genom besvär i enlighet med vad som föreskrivs i förvaltningsprocesslagen (586/1996).

11.2 Privaträttsligt bestridande

Twister om avtalsförhållandet eller ersättningsskyldighet avgörs i Helsingfors tingsrätt.

Konsumentkunden kan väcka talan i den allmänna underrätten på konsumentens bostadsort. Konsumentkunden kan även föra ärendet till konsumenttvistenämnden.

12. Registrering av uppgifter som hänför sig till försändelserna och överlämning av försändelser

Posti har rätt att registrera avsändare, adressater och försändelser samt uppgifter som gäller personer som kvitterar försändelser i det datasystem som används för transportuppföljning. Försändelsens registreringsuppgifter kan kontrolleras med försändelsekoden som specificerar försändelsen i Postis försändelseuppföljning.

13. Övriga villkor och bestämmelser

Posti befrias från sina avtalsenliga skyldigheter och skadeståndsskyldighet vid force majeure såsom strejk, lockout, annan stridsåtgärd, olyckor, myndighetsåtgärder och andra omständigheter som Posti inte har kunnat undvika och vilkas följder den inte har kunnat hindra.

Posti strävar efter att sköta tjänsterna så väl som möjligt även i ovan nämnda undantagsfall. Posti har vid behov rätt att vid force majeure prioritera genomförande av tjänster för att fullfölja eller trygga lagstadgade skyldigheter, samhällets funktioner, hälsa, allmän säkerhet eller andra motsvarande omständigheter.

14. Leveransvilkorens giltighet

Dessa allmänna leveransvillkor träder i kraft 1.9.2025 och gäller tills vidare. Dessa villkor ersätter de allmänna leveransvillkor som trädde i kraft 1.1.2023.

Posti har rätt att ändra dessa leveransvillkor eller tjänstevillkor samt sina anvisningar. Nya leveransvillkor och/eller tjänstevillkor meddelas minst en månad innan de träder i kraft.

Leveransvillkoren och tjänstevillkoren samt anvisningarna finns på Postis webbplats www.posti.fi/villkor samt hos kundtjänsten.