

## Protokoll fört vid enskild föredragning

Regeringskansliet

Enheten för rättsliga och internationella frågor, Rk1a

Beslutande

Vicelanråd

Harry Jansson

Föredragande

T.f. rättssakkunnig

Rasmus Lindqvist

Justerat

Omedelbart

---

### Nr 1

Åland Post Ab:s leveransvillkor

ÅLR 2022/10605

4 Rk1a

#### Beslut

Landskapsregeringen godkänner Åland Post Ab:s leveransvillkor i enlighet med bilaga 1.

#### Motivering

Landskapsregeringen har den 25 augusti 2021 beviljat Åland Post Ab tillstånd (t.o.m. den 31.12.2031, ÅLR 2021/4920) för postverksamhet i enlighet med 6 § landskapslagen (2007:60) om posttjänster.

Enligt 19 § i landskapslagen om posttjänster ska ett postföretag uppgöra leveransvillkor i skriftlig form. Innan ett postföretag tar i bruk sådana leveransvillkor som är avsedda att äga allmän giltighet, ska villkoren tillställas landskapsregeringen för godkännande. I 19 § finns beskrivet vad som ska ingå i leveransvillkoren.

Med anledning av bland annat ändringarna av landskapslagen om posttjänster samt den nya landskapsförordningen (2022:70) om posttjänster som trädde i kraft den 1 januari 2023 har Åland Post Ab reviderat sina leveransvillkor.

Landskapsregeringen har inte något att invända mot ändringarna.

#### Tillämpade lagrum

19 § landskapslagen (2007:60) om posttjänster.

---

# Allmänna leveransvillkor Åland Post Ab

## 1. Tillämpningsområde

Om inte något annat har avtalats skriftligen mellan kunden och Åland Post Ab (Posten), tillämpas dessa allmänna leveransvillkor på Postens inrikes och utrikes posttjänster, andra godstransporttjänster samt Postens övriga tjänster till kunder (kontantkund, konsumentkund, avtalskund m.fl.). Dessa allmänna leveransvillkor gäller såväl avsändarens som adressatens relation till Posten.

Dessa allmänna avtalsvillkor tillämpas vid utrikestrafiken endast på försändelser som avgår från Åland till andra länder och övriga Finland. Posten är dock även skyldig att dela ut försändelser som görs utgående från ramavtal med Posti Ab och försändelser som görs utgående från internationella avtal. Dessa leveransvillkor följs till tillämpliga delar vid utdelning av postförsändelser som anländer från övriga Finland och utlandet.

I utrikes posttjänster gäller dessa leveransvillkor endast försändelser som avgår från Åland till andra länder.

Dessa allmänna leveransvillkor baserar sig på landskapslagen (ÅFS 2007:60) samt på rikets lag om vägbefordringsavtal (FFS 345/1979) och Världspostförningens fördrag som reglerar internationell postverksamhet.

## 2. Definitioner

Förklaringar till begrepp som används i dessa allmänna leveransvillkor.

”**Ankomstavi**”: meddelande om att en försändelse ankommit. Meddelandet kan fås som sms, e-post eller i fysisk form.

”**Avsändare**”: den som har uppdragit åt Posten att befordra en försändelse.

”**Avtalskund**”: en näringsidkare eller en privatperson som ingår ett separat avtal med Posten.

”**Brevförsändelse**”: ett adresserat brev eller ett postkort som väger högst två kilo.

”**Grundutdelning**”: postutdelning på det sätt och av sådana försändelser som bestäms i punkt 9.1 i dessa allmänna leveransvillkor.

”**Kontantkund**”: en kund som betalar porto för postförsändelser eller någon annan av Postens tjänster kontant eller med portomärken.

”**Konsumentkund**”: en privatperson som köper en tjänst eller produkt i huvudsak för sitt privata hushåll.

”**Mottagare**”: den som anges som mottagare på försändelsen.

”**Transportdokument**”: försändelsedokument (bl.a. adresskort) som Posten har godkänt.



”**Tulldokument**”: dokument med uppgifter som krävs för tullbehandling av en försändelse. Det finns landspecifika krav på vilken typ av tulldokument olika försändelser behöver föras med.

”**Samhällsomfattande posttjänster**” definieras i 3–5 § landskapslagen om posttjänster. Enligt 4 § landskapslagen om posttjänster omfattar de samhällsomfattande tjänsterna följande:

*”De samhällsomfattande tjänsterna omfattar förmedling av brevfrösendelser och postpaket i enlighet med denna paragraf. De samhällsomfattande tjänsterna omfattar såväl post inom landskapet som gränsöverskridande post. Brevfrösendelser och postpaket ska vara lämnade för befordran, adresserade till mottagaren och betalda genom allmänt använda kontantbetalningssätt.*

*Brevfrösendelser får väga högst två kilo och avsändaren ska ha möjlighet att lämna dem till ett inlämningsställe för att transporteras av den som beviljas tillstånd att bedriva postverksamhet enligt denna lag.*

*Postpaket får väga högst 10 kg och avsändaren ska ha möjlighet att lämna dem till ett verksamhetsställe för post eller något annat lämpligt ställe för att transporteras av den som beviljas tillstånd att bedriva postverksamhet enligt denna lag. Postpaket från en ort utanför landskapet och riket får väga högst 20 kg.*

*De samhällsomfattande tjänsterna omfattar även rekommenderade och assurerade frösendelser.*

*Den som tillhandahåller samhällsomfattande tjänster ska i varje kommun ha åtminstone ett verksamhetsställe som tillhandahåller samhällsomfattande tjänster. Ett verksamhetsställe kan också vara annat än ett fast verksamhetsställe, om dess användning inte försämrar tillgången till samhällsomfattande tjänster.*

*Varje användare ska ha möjlighet att på ett insamlingsställe som ligger på rimligt avstånd från användarens bostad eller verksamhetsställe lämna in brevfrösendelser som ingår i de samhällsomfattande tjänsterna för att transporteras av den som tillhandahåller samhällsomfattande tjänster.”*

### **3. Tjänster och tilläggstjänster samt priser och betalning**

Tjänsterna, frösendelseslagen och frösendelsernas leveranstider samt villkoren som gäller frösendelsernas produkttegenskaper definieras i separata bilagor för brev- och godstransporttjänsterna samt poststyrningstjänster (nedan ”servicebilagor”). Servicebilagorna utgör en väsentlig del av dessa allmänna leveransvillkor.

Priserna för tjänsterna samt principerna för prissättningen fastställs enligt Postens gällande tariffer vid ifrågavarande tidpunkt. Posten har rätt att ändra på tarifferliga priser och avtalade priser på det sätt som beskrivs i landskapslagen om posttjänster. Prisändringar ska av Posten meddelas minst en månad innan ändringarna träder i kraft. De viktigaste priserna finns tillgängliga på Postens serviceställen och på Postens webbplats ([www.alandpost.ax](http://www.alandpost.ax)). På begäran tillhandahålls även kompletta tariffer vid Postens serviceställen.

Indirekta skatter eller andra kostnadspålägg som tillkommer på grund av lagstiftning eller myndighetsåtgärder, till exempel bränsleacciser, höjer priserna på motsvarande sätt från den tidpunkt då de träder i kraft. Posten behöver inte separat meddela sådana prisändringar för att prisändringarna ska träda i kraft.

Posten har rätt att vägra (i) att transportera frösendelser med obetalda eller bristfälliga porton och (ii) att uppbära porto som fattas och därefter kräva en lösenavgift av adressaten. Frösendelser som är obetalda, betalda endast delvis eller som inte blivit utlösta returneras till avsändaren.



Om en brev försändelse saknar uppgifter om avsändaren och adressaten vägrar att lösa ut försändelsen, befordras försändelsen till Ålands landskapsregering. Ålands landskapsregerings regulator för posttjänster utreder sedan adressuppgifterna till brevets avsändare och har för detta ändamål rätt att öppna brevet.

Avtalade eller uppburna avgifter för tjänster återbetalas inte om orsaken till att försändelsen returneras till avsändaren beror på någon annan än Posten. Posten uppbär en avgift för att transportera och returnera paket eller brev som innehåller kommersiellt material. Posten uppbär även en avgift för transporten när konsumenterna utnyttjar sin avbeställningsrätt vid distanshandel och därmed returnerar produkten till försäljaren. Försäljningsföretag kan dock ingå ett avtal om kundreturer varvid företaget betalar transportavgiften i stället för konsumenten.

Vid betalningsdröjsmål uppbär Posten för tiden efter förfallodagen en dröjsmålsränta i enlighet med gällande räntelag i Finland. För faktureringar som understiger det i tariffen angivna minimibeloppet uppbär Posten ett faktureringsstillägg som fastställs separat.

Om avgifterna inte betalas inom utsatt tid efter en betalningspåminnelse har Posten rätt att avbryta tjänsten tills avgifterna har betalats. Posten har även, på kundens bekostnad, rätt att överlåta indrivningen av sina fordringar på ett inkassoföretag.

#### **4. Värdeförsändelser, farliga ämnen, ömtåliga försändelser m.m.**

Avsändaren ansvarar för att försändelsen inte strider mot bestämmelserna i dessa leveransvillkor eller det som anges i servicebilagorna. Det finns även landspecifika begränsningar avseende bland annat värde och innehåll samt vilka tjänster som kan användas till olika länder. Vid behov kontrollerar Postens kundtjänst de landspecifika uppgifterna.

Postens kunder är skyldiga att meddela vad försändelsen innehåller, för att Posten ska kunna erbjuda rätt tjänst för försändelsen eller alternativt vägra transportera försändelsen om en tjänst inte lämpar sig för försändelsens innehåll.

##### *4.1. Värdeförsändelser*

Följande värdeförsändelser får endast sändas som en assurerad försändelse på det sätt som beskrivs i dessa leveransvillkor och i servicebilagorna:

1. pengar, innehavarskuldebrev, checkar, köpsedlar och kort (SIM och prepaid-kort, bank- och kreditkort samt andra motsvarande kort) samt andra motsvarande värdepapper som kan användas av vem som helst eller som kan utbytas mot pengar samt värdeföremål (såsom konstverk, antikviteter och samlingsobjekt, ädelstenar och -metaller, smycken samt andra motsvarande värdeföremål) och instrument för stark elektronisk identifiering, där försändelsens innehåll möjliggör stark elektronisk identifiering av person.
2. till vissa personer ställda vanliga skuldebrev och orderskuldebrev, SIM och prepaid-kort, bank- och kreditkort samt andra motsvarande kort till vilkas användning endast en angiven



person är berättigad, 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).

Försändelserna i punkt 2) ovan kan även sändas rekommenderade.

#### *4.2. Förbjudna innehåll*

Posten 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 Postens transporter. Närmare anvisningar om förbjudna försändelser finns på Postens webbplats ([alandpost.ax](http://alandpost.ax)) eller hos kundtjänst. Avsändare kan dock, utan att ingå ett särskilt avtal med Posten, sända diagnostiska prover utan smittorisk och diagnostiska prover vilka klassificeras med FN-numret UN 3373. Vid förpackningen och märkningen av dessa försändelser ska däremot gällande lagstiftning om transport av farliga ämnen och Postens separata anvisningar följas.

Enligt luftfartslagstiftningen är det förbjudet att transportera prover vilka klassificeras med FN-numret UN 3373 som flygpost. Detta förbud medför att transporttiden av dessa prover påverkas vid långa distanser och att Posten inte kan erbjuda utrikestransporter av proverna.

#### *4.3. Vätskor*

Försändelser som ska transporteras med flyg och som innehåller burkar med vätskor eller fasta ämnen returneras till avsändaren ifall information om försändelsens innehåll saknas. På förpackningar som innehåller vätskor ska avsändaren på engelska anteckna detaljerad information om försändelsens innehåll.

#### *4.4. Ömtåliga försändelser*

Alla ömtåliga föremål, föremål som bryts, flytande ämnen, kondenserande ämnen eller nedfläckande ämnen som skickas inom Åland eller övriga Finland ska på grundval av försändelsens innehåll sändas som ett paket som kräver specialhantering (ömtåligt). Det är inte möjligt att utöka Postens ansvar för skador på försändelser genom att betala tilläggsavgiften för ömtåliga försändelser.

Ömtåliga försändelser ska alltid förpackas med beaktande av de krav som innehållet kräver. Ömtåliga försändelser ska packas på ett sådant sätt att innehållet inte rör på sig, fläckar ned eller läcker. Innehållet ska tåla vanlig posthantering och vara packat på ett sådant sätt att innehållet inte förorsakar personer eller egendom fara eller skada. Vid skador som förorsakas av avsändaren ansvarar avsändaren för alla skador på andra postförsändelser och alla skador som förorsakas Posten.

Posten kan däremot inte åberopa ansvarsbegränsningarna i dessa allmänna avtalsvillkor ifall Posten har gjort sig skyldig till grov vårdslöshet eller agerat uppsåtligt.



#### 4.5. Övriga ömtåliga försändelser

Vid transporten av vanliga postförsändelser kan Posten inte beakta att vissa försändelser eventuellt kräver en viss temperatur eller något motsvarande speciellt förhållande. Posten transporterar t.ex. inte levande eller döda djur, levande växter eller livsmedel som förskäms.

Posten erbjuder dock avtalskunder specialtransporter där ovan redovisade förhållanden kan beaktas.

#### 4.6. Särskilda begränsningar för utrikespost

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

Avsändaren ska kontrollera andra eventuella begränsningar vid adresslandets handelsrepresentant. Posten ansvarar inte för försändelsernas transporttider eller utdelning, om adresslandet inte tar emot försändelsens innehåll.

### 5. Ansvar för uppgifter angivna på försändelser, på transportdokument samt på tulldokument

#### 5.1. Transportdokument och uppgifter angivna på försändelser

Avsändaren ansvarar för uppgifter angivna på försändelser, på transportdokument samt på tulldokument. Avsändaren ansvarar även för att (i) försändelser förses med ett transportdokument som Posten godkänner, (ii) att transportdokumentet fylls i på ett föreskrivet och korrekt sätt och (iii) att försändelsen innehåller de nödvändiga tulldokumenten och att dessa fylls i på ett korrekt sätt. De uppgifter som fastställs i servicebilagorna ska anges på transportdokumentet i enlighet med de instruerande texterna.

Transportdokumenten och försändelser ska vara försedda med tydliga och tillräckliga adressat- och adressuppgifter samt anteckningar om eventuella önskade tilläggstjänster.

#### 5.2. Avsändarens rätt att ändra uppgifterna om en försändelse

Avsändaren bevarar sin rätt till försändelsen fram tills det att försändelsen överlämnats till adressaten. Om avsändaren och adressaten samtidigt kräver att få en försändelse lämnas försändelsen ut till avsändaren. Vid försändelser som skickats med uppföljning, kan avsändaren så länge försändelsen finns i Postens besittning ändra försändelsens adressatuppgifter. Vid en sådan ändring av adressuppgifter tar Posten ut en extra avgift. Posten kan inte ändra adressen på försändelser som avgått från Posten till mottagande land.

### 6. Postens transportansvar och utlovade leveranstider

Postens transportansvar börjar när försändelsen tagits emot för transport och upphör (i) när försändelsen har överlämnats till adressaten i enlighet med 16 § i landskapslagen om posttjänster och på det sätt som



beskrivs i dessa allmänna leveransvillkor, (ii) när försändelsen har returnerats till avsändaren, (iii) när försändelsen överlämnats för behandling till Ålands landskapsregering p.g.a. av att försändelsen inte kunnat levereras/returneras, iv) när försändelsen förstörts på det sätt som beskrivs nedan i punkt 11 eller (v) när Posten har lämnat ankomstavier för försändelser som inte kunnat levereras i grundutdelningen (punkten 9.1 nedan).

Om inte en försändelse kvitterats vid avhämtning eller på specifikt sätt registrerats som mottagen, övergår det slutliga ansvaret för försändelser som skickats via Postens hämtningstjänst till Posten först när försändelsen kontrollerats på ett av Postens serviceställen.

Postens ansvar för en utlovad leveranstid upphör när Posten genom en ankomstavi eller på något annat sätt meddelat adressaten om att en försändelse kan avhämtas på ett av Postens serviceställen. Om adressaten och Posten har ingått ett separat avtal om eftersändning av försändelser, ett avtal om avbrott i utdelningen eller ett avtal om någon annan avtalstjänst i utdelningen, upphör Postens ansvar för den till avsändaren utlovade leveranstiden då försändelserna anlänt till det utdelningskontor som bestäms enligt den ursprungliga adressen. För eftersändningar börjar en ny leveranstid att löpa den dag då eftersändningen påbörjas. Den nya leveranstiden för eftersändningen bestäms enligt försändelseslag.

Posten har rätt att välja transportsätt för försändelser. Om en försändelse, på grund av sitt innehåll, inte lämpar sig för flygtransport ansvarar Posten inte för den utlovade leveranstiden.

I transportavgiften ingår grundutdelning av de försändelser som fastställs nedan i punkt 9.1 eller utdelning av försändelsernas ankomstavier i postlucka, postbox, postlåda eller på något annat sätt som bestäms i dessa leveransvillkor och i den utdelningsplan som avses i 12 § 1 mom. landskapslagen om posttjänster.

Hemtransport av försändelser ingår på det sätt som fastställs i servicebilagorna. Hemtransport av andra försändelser utförs endast på basis av ett särskilt avtal (avgiftsbelagd tilläggstjänst).

Posten ansvarar för grundutdelningen av försändelser eller deras ankomstavier till den adress som antecknats på försändelsernas omslag eller adresskort. Posten ansvarar även för grundutdelningen av försändelser eller deras ankomstavier som görs på basis av ett gällande avtal om eftersändning som adressaten och Posten ingått.

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

Posten ansvarar aldrig för en utlovad leveranstid ifall det på en försändelse antecknats en felaktig adress.

## **7. Förpackning och märkning av försändelser**

Kunden ansvarar för att försändelser är förpackade tillräckligt väl och på det sätt som innehållet förutsätter. Försändelser ska förpackas på ett sådant sätt (i) som Posten godkänner, (ii) så att försändelsen tål maskinell posthantering och (iii) så att försändelsen inte orsakar fara eller skada. Vanliga kuvert är



avsedda för sändning av dokument. Andra föremål ska förpackas i ett kuvert eller i ett paket som är lämpligt för föremålet.

Ömtåligt gods samt farliga ämnen eller ämnen med smittorisk och diagnostiska prover ska märkas på det sätt som Posten godkänner. Försändelsen hanteras som ömtålig endast om kunden har betalat en tilläggsavgift för ömtålig försändelse. Mer information om emballeringssätt som Posten godkänner fås av Posten. Posten beaktar inte märkningar på fabriksförpackningar eller andra motsvarande försändelsemärkningar.

Kunden ansvarar för skador och kostnader som uppstår på grund av att ovan nämnda skyldigheter försummas. Ifall Posten måste korrigera förpackningen och märkningen av försändelser uppbärs en extra avgift i enlighet med den interna tariffen för korrigerig av bristfälligheter som finns publicerad på Postens webbplats ([www.alandpost.ax](http://www.alandpost.ax)).

## **8. Inlämning av försändelser till Posten**

Försändelser kan lämnas in för transport till Posten på Postens serviceställen. Posten kan även hämta försändelser hos kunden (avgiftsbelagd tilläggstjänst). För avhämtningstjänster uppbärs, om inte hämtningen av försändelsen ingår i priset för tjänsten, en avgift som fastställs enligt en skild tariff.

Vid avhämtningstjänster ansvarar kunden för uppgifterna i transportbeställningen och för att beställningen är korrekt. Kunden ansvarar för kostnader och skador som uppstått på grund av felaktiga eller bristfälliga uppgifter i beställningen. Posten har rätt att uppbära en tariffenlig tilläggsavgift för (i) ändring av en överenskommen hämtningstid och ett överenskommet avhämtningsställe och (ii) för en extra avhämtning.

Brevlådor är avsedda för postning av små utskick av frankerade vanliga Priority- och Economy-brev och för svarsförsändelser.

Kunden ska se till att han eller hon sparar det specifika kvitterade kvittot för försändelser samt kundens exemplar av försändelsens transportdokument.

## **9. Utdelning**

### *9.1. Grundutdelning*

Med grundutdelning avses utdelning av postförsändelser som omfattas av de samhällsomfattande tjänsterna enligt 10 § landskapslagen om posttjänster. Utdelningen sker i praktiken varannan vardag, under en fjortondagarsperiod. Grundutdelningen omfattar även utdelning av ankomstavier för försändelser som inte kunnat levereras under ordinarie utdelningsrunda.

Grundutdelningen sker:

1. till byggnaden vad gäller höghus





2. till en postlåda eller postlådegrupper vad gäller småhus
3. som avhämtningspost, då postmottagaren eller dennes företrädare själv hämtar försändelserna på servicestället på basis av en lagakraftvunnen olöst tvist om utdelning utan att Posten särskilt meddelar om de ankomna försändelserna
4. som avlämningspost, då försändelser inom vissa områden på landsbygden med godkännande från postmottagaren delas ut direkt i en avlämningslåda från bilen.

I grundutdelningen utdelas försändelser till postlådor, vars placering har fastställts i den lokala utdelningsplanen. Med stöd av ett separat avgiftsbelagt avtal med Posten, kan försändelser dock utdelas i postlådor vars placering avviker från utdelningsplanen. Därtill kan utdelning av samhällsomsfattande tjänster ske avgiftsfritt i postlådor vars placering avviker från utdelningsplanen med stöd av 12 § 3 mom. landskapslagen om posttjänster. För att vara berättigad till avgiftsfri avvikande utdelning ska postmottagaren ha oskäligt svårt att hämta sin post på grund av funktionsnedsättning eller sjukdom. Begäran om avvikande utdelning ska enligt 1 § i landskapsförordning (ÅFS 2022:70) om posttjänster göras skriftligt och Posten ställer med stöd av 12 § 3 mom. landskapslagen om posttjänster krav på läkarintyg som styrker att personen i fråga har oskäligt svårt att hämta sin post.

Ifall hemtransport inte ingår i den avtalade tjänsten eller ifall försändelsen inte kan delas ut vid grundutdelningen, hämtar adressaten själv försändelser från ett av Postens serviceställen. Adressaten kan dock utnyttja Postens avgiftsbelagda transporttjänst.

Om adressaten till en försändelse med kvitterad hemtransport inte anträffas eller om försändelsen inte i övrigt kan lämnas ut, upphör leveranstiden när (i) en ankomstavi om försändelsen har lämnats på adressatens adress alternativt en plats som bestäms enligt adressen eller som en avisering via sms, eller (ii) då försök gjorts att lämna ut ett expressbrev men det inte har varit möjligt att lämna ut brevet på grund av en låst dörr eller på grund av avsaknaden av en postlåda alternativt ett postinkast.

Under de tvister om utdelning som avses i 12 § 2 mom. landskapslagen om posttjänster kan Posten förvara alla försändelser och ankomstavier som ska delas ut i grundutdelningen på det serviceställe som fastställs enligt postmottagarens adress. Mottagaren har rätt att avhämta försändelserna från detta serviceställe. Om ingenting annat avtalats förvaras alla försändelser som ska avhämtas två hela kalenderveckor på det serviceställe där försändelsen ska avhämtas. Tiden två hela kalenderveckor räknas från den vecka som följer efter den vecka då försändelsen ankommit. Förvaringstiderna för försändelser fastställs i servicebilagorna.

Om adressaten uttryckligen vägrar ta emot en försändelse returneras försändelsen omedelbart utan förvaringstid till avsändaren.

Utomlands sker utdelningen av försändelser i enlighet med de utdelningsbestämmelser och den utdelningspraxis som gäller i adresslandet. Försändelsernas förvaringstid varierar utomlands enligt de villkor som gäller i adresslandet.



## 9.2. Utdelningstjänster

Kunden och Posten kan avtala om en utdelningstjänst. I så fall definieras de försändelser som ska transporteras, tidtabeller för försändelserna, avgifter för försändelserna samt övriga villkor i avtalet. Utdelningstjänsten kan även utgöra en engångstjänst för hemtransport av en enskild försändelse, dock inte hemtransport av en assurerad försändelse, förutom där utdelning sker i enlighet med mobila postkontor.

Posten erbjuder bland annat följande utdelningstjänster:

### *Avgiftsbelagd utdelning*

I samband med grundutdelningen kan Posten tillhandahålla en utdelning som avviker från dessa allmänna leveransvillkor. Utdelningen sker i så fall till det pris och till den plats som fastställs i avtalet med kunden.

### *Adressändring och eftersändning*

Ett separat avtal om poststyrningstjänster kan ingås med en blankett som kan hämtas från Postens serviceställen eller göras digitalt på Postens webbplats ([www.alandpost.ax](http://www.alandpost.ax)). Avtalsvillkoren för poststyrningstjänster tillämpas på tjänsten.

### *Utdelning till semesteradress*

Postmottagaren kan, genom att avtala om en tidsbestämd eftersändning av försändelser, sända postförsändelser till en semesteradress. Tjänsten är avgiftsbelagd endast om postlådan placeras på en plats som avviker från den normala utdelningsrutten eller om kunden avtalat om en utdelningsplats som avviker från utdelningsrutten. Därtill bör postmottagaren beställa en avgiftsbelagd eftersändningstjänst. Avtalsvillkoren för poststyrningstjänster tillämpas på tjänsten.

### *Avbrott i utdelningen*

Kunden kan avtala om ett avbrott i utdelningen för en tidsbestämd period som fastställs i avtalet. Denna tjänst är avgiftsbelagd. Avtalsvillkoren för poststyrningstjänster tillämpas på tjänsten.

### *Utdelning till postboxadresser*

Posten hyr enligt separata avtal ut postboxar på serviceställena för avhämtning av ankommande post. I postboxarna sorteras alla försändelser och deras ankomsttider oberoende av om försändelsen är försedd med postbox- eller besöksadressen. Expressförsändelser och andra försändelser som ska frambefordras separat till adressaten samt kvitteras sorteras dock inte till postboxen. Endast om dessa försändelser angivna adress är postboxadressen sorteras ankomsttiderna till postboxen. Om expressförsändelser eller försändelser som ska frambefordras separat har både postbox- och besöksadress förs försändelserna till besöksadressen.

### *Poste restante*

Privatpersoner kan använda en Poste restante adress för tillfällig mottagning av post. Poste restante-tjänsten erbjuds på Postens verksamhetsställen som anges separat av Posten.



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 Posten har befogat skäl att misstänka att tjänsten missbrukas, kan erbjudandet av tjänsten omedelbart avbrytas.

### **10. Utlämning av försändelser**

Försändelser som lämnas ut utan kvittering på serviceställen ges av Posten ut till den person som frågar efter en försändelse. Posten vägrar endast att ge ut en försändelse ifall det finns skäl att anta att försändelsen råkar i händerna på någon annan än den berättigade adressaten.

Rekommenderade och assurerade försändelser samt brev med mottagningsbevis lämnas ut mot kvittering endast till adressaten eller en av denne skriftligen befullmäktigad person. Rekommenderade och assurerade försändelser samt brev med mottagningsbevis kan dock utges från servicestället på basis av ankomstavi eller en specifik försändelsekod. Om avsändaren av en rekommenderad försändelse, en försändelse med mottagningsbevis eller en assurerad försändelse begränsat utlämningen så att endast adressaten personligen får ta emot försändelsen lämnas försändelsen inte ut till en befullmäktigad person. Om adressaten inte kan hämta försändelsen kan avsändaren, med en separat avgiftsbelagd tjänst, göra en ändring i uppgifterna om den redan sända försändelsen. Enligt 16 § i landskapslagen om posttjänster har Posten rätt att på överlåtelsesdokumenten för försändelser anteckna adressatens fullständiga personbeteckning och den handling där den kontrollerats. Uppgifterna får endast antecknas på de dokument som stannar hos Posten och Posten får inte lämna ut dessa uppgifter till tredje man.

Andra försändelser som ska kvitteras kan även kvitteras av en person som visar ankomstavin eller av en person som på servicestället frågar efter en försändelse med en specifik försändelsekod eller av en person som anträffas på leveransadressen, såvida det inte föreligger orsak att anta att försändelsen råkar i händerna på någon annan än adressaten. Adressatens identitet kontrolleras dock alltid ifall en kund frågar efter en försändelse med enbart försändelsekoden.

Sammanslutningar och företag ansvarar själva för att de meddelar Posten vilka personer inom organisationen som har befogenhet att hämta ut försändelser. Vid behov kontrollerar Posten att försändelser lämnas ut till en av företaget eller sammanslutningen anställd person eller av en person som på uppdrag sköter företagets eller sammanslutningens ärenden. Om Posten så önskar ska kvittraren även uppvisa en fullmakt eller en utredning om firmateckningsrätt.

På kvittering och utfärdande av fullmakt tillämpas även bestämmelserna i gällande rätt. Vad gäller specialfall tillhandahåller Posten närmare uppgifter om utlämning av försändelser.



Adressaten ska på basis av emballaget på en försändelse som ska kvitteras avgöra om han eller hon tar emot försändelsen. Om inte avsändaren avtalat om en tjänst som möjliggör kontroll av innehållet, lämnas inte försändelser ut till kunden för granskning före försändelsen betalats och kvitterats (se punkten gällande Postförskott i Servicebilagan om inrikes godstransporttjänster). Uppburna eller redovisade postförskottsbelopp återbetalas inte heller.

Försändelser som ska kvitteras utomlands lämnas ut enligt adressländernas varierande bestämmelser och praxis för utlämnande. I regel lämnas dock försändelser ut till adressaten, men i vissa länder även till en mellanhandsmottagare (till exempel en person som bor i samma hushåll).

Posten har rätt att uppbära en tilläggsavgift om utlämning av försändelser försenas på grund av en orsak som beror på kunden eller adressaten. Tilläggsavgiften baseras på den tidsdebitering som fastställs i en separat intern tariff som finns publicerad på Postens webbplats ([www.alandpost.ax](http://www.alandpost.ax)). Tilläggsavgift uppbärs däremot inte av en kund som är konsument.

#### 10.1 Minderåriga och andra omyndiga

En intressebevakare, inklusive vårdnadshavaren till en minderårig, som hämtar 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.

### 11. Obeställbarhet

En postförsändelse som sannolikt är avsedd att vara personlig och som inte har kunnat lämnas ut till adressaten eller som adressaten inte har velat ta emot behandlas som obeställbar.

En obeställbar försändelse, som trots Postens utredningar, inte har kunnat levereras till den rätta adressaten returneras som regel till avsändaren.

Posten har dock rätt att förstöra

1. vanliga, öppna brev och kort som saknar avsändarens eller adressatens adressuppgifter
2. försändelser som med avsändarens tillstånd får förstöras och som inte innehåller personliga meddelanden
3. försändelser som har utdelats till adressaten i en postbox enligt ett postboxavtal, men som inte har avhämtats när avtalet upphör
4. direktreklamförsändelser och motsvarande trycksaker och kedjebrev samt tidningar, om inte något annat har avtalats mellan avsändaren och Posten
5. försändelser vars innehåll blivit förskämt



6. försändelser som har skickat från ett land utanför Finland till ett annat land än Finland vars porto inte är betalt eller inte betalt till fullt belopp.

Postförsändelser som inte kan levereras till adressaten eller returneras till avsändaren på grund av bristfälliga eller felaktiga adressuppgifter, levereras till Ålands landskapsregerings regulator för behandling. Försändelser vars porto inte är betalt eller inte betalt till fullt belopp levereras till Ålands landskapsregerings regulator för behandling endast om adressaten har vägrat att lösa ut försändelsen och avsändarens adressuppgifter inte framgår av försändelsen.

#### *11.1. Paketförsändelser enligt lagen om vägbefordringsavtal (FFS 345/1979)*

Om lagen om vägbefordringsavtal tillämpas på en paketförsändelse har Posten rätt att sälja godset om (i) paketförsändelsen inte kan överlämnas till adressaten och (ii) Posten inte inom en skälig tid har fått anvisningar av avsändaren eller om dessa anvisningar rimligen inte kan efterföljas. Posten har rätt att sälja gods även om avsändaren vägrar ta emot försändelsen eller om försändelsen inte i övrigt har kunnat returneras till avsändaren. En eventuell försäljning av gods sker alltid för den berättigade ägarens räkning och på ett för den berättigade ägaren betryggande sätt.

Posten har även rätt att förstöra gods, i stället för att sälja det, om en försäljning inte är möjlig eller ändamålsenlig. Om godset förskäms eller om förvaringskostnaderna för försändelsen inte står i rimlig relation till dess värde, kan Posten sälja eller förstöra gods utan att invänta anvisningar av avsändaren. Försändelsens avsändare ska, i mån av möjlighet, i förväg informeras om att godset säljs eller förstörs.

## **12. Ansvar och skadeståndsskyldighet**

### *12.1. Konstaterande av skada*

Förutsättningarna för Postens ersättningsskyldighet är att en representant för Posten haft tillfälle att konstatera skadan samt att skadan uppstått på grund av en omständighet som ligger på Postens ansvar. I frågan om försändelseskador ska det oftast finnas synliga yttre skador på försändelsen eller att Posten ska på annat sätt kunna försäkra sig om att skadorna uppstått när försändelsen varit på Postens 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.

### *12.2. Allmänna grunder för bestämmande av ersättningsskyldighet och den skada som ska ersättas*

Postens allmänna skadeståndsskyldighet för skada som avsändaren eller adressaten vållats genom att en försändelse försenas, försvinner eller skadas eller när ett annat fel som Posten ansvarar för uppstår fastställs i dessa allmänna leveransvillkor samt i servicebilagorna.



Dessa allmänna leveransvillkor samt tillhörande servicebilagor tillämpas däremot inte om tvingande bestämmelser i landskapslagen om posttjänster, lagen om vägbefordringsavtal vid godstransporttjänster eller Världspostföreningens fördrag (internationella postförsändelser) äger företräde.

Om ersättningsyrkandet grundar sig på ett separat avtal om posttransport, postutdelning, postbehandling eller en annan tjänst betalas ersättningen, om ingenting annat avtalats, enligt dessa separata leveransvillkor. De högsta ersättningsbeloppen enligt försändelseslag fastställs i brev- och godstransportbilagorna.

Om Posten eller den vars förfarande Posten bär ansvar för har orsakat en skada uppsåtligen eller av grov vårdslöshet, kan Posten inte åberopa grunden för befrielse från ansvar eller det högsta ersättningsbeloppet som framgår av landskapslagen om posttjänster och lagen om vägbefordringsavtal.

Postens ansvar vad gäller en assurerad och transportförsäkrad försändelse överskrider aldrig det försäkrade värdet på försändelsen. Detta gäller även om kunden har underförsäkrat sin försändelse. Postens ansvar för en försändelse kan dock inte på någon grund, till exempel på grundval av ett försäkringsbolags regressanspråk, överskrida det till Posten meddelade försäkrade värdet. En överförsäkring berättigar aldrig till en ersättning som är högre än den faktiska och bevisliga skadan.

En eventuell ersättning grundar sig endast på de faktiska skador som uppstått. Den ersättningssökande ska kunna visa bevis på en skada som uppstått. Skadestånd betalas för saksador och för kostnader som vållas av skadorna. Som saksador ersätts omedelbara, direkta och materiella skador. Med kostnader som vållas av skador avses nödvändiga och oundgängliga kostnader som föranleds av förebyggande, begränsning eller åtgärdande av en skada eller av andra motsvarande åtgärder som omedelbart hänför sig till skadan.

För det fall att Posten anses ansvarig för sakskada återbetalas även de avgifter som Posten uppburit för transport eller någon annan tjänst i anknytning till försändelsen. Om det är möjligt att ersätta försändelserna endast delvis, återbetalas motsvarande andel av transportavgifterna.

Om den skadelidande har medverkat till skadan eller om en annan omständighet som inte ingick i den skadevållande handlingen har bidragit till skadans uppkomst, kan ett skadestånd som fastställs på grundval av dessa allmänna leveransvillkor jämkas enligt vad som anses skäligt.

### *12.3. Begränsningar i Postens ansvar*

Posten ansvarar inte för ekonomisk skada eller indirekta skador, såsom intäkts- eller vinstförlust, utebliven försäljningsvinst eller en annan motsvarande ekonomisk skada. Därtill ansvarar Posten inte för en skada som beror på dolt fel i varan. Ersättning utgår inte heller för varans samlarvärde, emotionella värde eller annat särskilt värde. För skydd av dylika värden tillhandahåller försäkringsbolagen särskilda transportförsäkringar.

Posten befrias från ansvar om Posten kan påvisa att en skada orsakats av en omständighet som inte kunnat undvikas och vars konsekvenser Posten inte kunnat förhindra.



Därtill är Posten inte skadeståndsskyldig om skadan har orsakats

1. av fel, försummelse eller annat vållande eller brott som begåtts av kunden, adressaten eller en person som agerat i deras ställe
2. av behandling, lastning, transport eller lossning av försändelser som kunden, en person som agerat i kundens ställe eller annan tredje part ansvarat för
3. av varans naturliga benägenhet att skadas såsom t.ex. känslighet för vibrationer, benägenhet att brytas, läcka, självantändas, ruttna, korroderas, jäsa, avdunsta och känslighet för kyla, värme, fukt eller motsvarande
4. på en vara som ligger på avsändarens ansvar såsom t.ex. värdeföremål
5. på grund av att en förpackning eller ett omslag saknas eller är bristfälligt
6. av en försändelse som ger upphov till fara eller skada
7. av ofullständiga uppgifter gällande försändelsen
8. av force majeure omständigheter såsom krig, extrema väderförhållanden, brand m.m.
9. av dröjsmål eller annan skada som Tullens åtgärder förorsakar försändelserna
10. av bristfälliga hanteringsanteckningar som ligger på kundens ansvar
11. av en avgiftsfri tjänst eller produkt
12. av avbrott som beror på tekniska fel, störningar, underhålls eller installationsarbeten i datanäten, datasystem eller datakommunikationsförbindelserna eller störningar i datakommunikationen eller andra motsvarande orsaker eller för att informationen eventuellt försenats eller försvinner på grund av dessa orsaker.

Posten och den vars förfarande Posten bär ansvar för har rätt att åberopa bestämmelserna om begränsning av ansvar och befrielse från ansvar som framgår av landskapslagen om posttjänster, lagen om vägbefordringsavtal och dessa allmänna leveransvillkor även när själva ersättningsyrkandet inte grundar sig på landskapslagen om posttjänster, lagen om vägbefordringsavtal eller dessa allmänna leveransvillkor. Detta gäller dock endast skadeståndsyrkanden som kunde ha yrkats med stöd av dessa bestämmelser.

Ifall en försändelse inte har kunnat lämnas ut till adressaten i enlighet med givna föreskrifter eller andra avtalade villkor ansvarar Posten inte för en skada som orsakats på grund av fördröjning eller andra skador som orsakats på grund av de bristfälliga uppgifterna rörande försändelsen. De uppburna transportavgifterna återbetalas om returneringen av en försändelse till avsändaren, på grund av Posten, fördröjs med över 14 dagar efter utgången av förvaringstiden.



#### *12.4. Postens ansvar enligt landskapslagen (ÅFS 2007:60) om posttjänster*

Landskapslagen om posttjänster reglerar Postens ansvar för skada som beror på att en postförsändelse försenats, förekommit eller skadats. Till den som lidit skada ska som ersättning betalas ut det påvisade skadebeloppet. Postens skadeståndsansvar begränsas dock vid till de ersättningsbelopp som framgår av 17 § i landskapslagen om posttjänster.

De vid respektive tidpunkt gällande högsta ersättningsbeloppen enligt försändelseslag anges i servicebilagorna.

#### *12.5. Postens ansvar enligt lagen om vägbefordringsavtal i transporttjänster (FFS 345/1979)*

Lagen om vägbefordringsavtal reglerar Postens ansvar för godstransporttjänster som omfattas av nämnda lag. Det högsta ersättningsbeloppet som betalas till den som lidit en skada på grund av en skadad, försvunnen eller reducerad försändelse fastställs enligt de högsta ersättningsbeloppen i lagen om vägbefordringsavtal. Detta gäller enbart om lagen om vägbefordringsavtal är tillämplig på den uppkomna skadan. Det högsta ersättningsbeloppet för fördröjd försändelse begränsas enligt lagen om vägbefordringsavtal till transportavgiften (fraktavgiften) för den fördröjda försändelsen. De vid respektive tidpunkt gällande högsta ersättningsbeloppen enligt försändelseslag anges i servicebilagorna.

#### *12.6. Postens ansvar enligt Världspostföreningens fördrag*

I internationell trafik med andra länder begränsas Postens ansvar till de högsta ersättningsbelopp som framgår av Världspostföreningens fördrag. I regel är det avsändaren som söker ersättning. I undantagsfall har adressaten dock rätt till ersättning om han eller hon har mottagit en skadad försändelse som skickats till Finland (inklusive Åland) eller om försändelsens innehåll är helt eller delvis stulet.

Enligt Världspostföreningens fördrag betalas inte ersättning för vanliga brev, expressbrev, skrymmande brev eller förseningar av försändelser i internationell trafik. Ersättning betalas endast för rekommenderade och assurerade brev samt för paket som försvunnit, stulits eller skadats. I vissa fall förekommer dock landspecifika undantag. Information om vilka länder som tar emot assurerade brev samt om de länder som inte alls ersätter vanliga paket och inte heller tar emot assurerade brev, tillhandahålls av Postens kundtjänst. När rekommenderade försändelser, vanliga paket och assurerade försändelser försvinner, blir stulna eller skadade helt på grund av force majeure-omständigheter har avsändaren rätt att få tillbaka de betalningar denne har gjort. Avsändaren erhåller dock inte ersättning för assuransavgiften.

Trots att förseningar inte hör till de skador som ersätts, kan avsändaren från fall till fall dock ersättas för portot för ett expressbrev som sänts till ett land som omfattas av försändelseuppföljning och som påvisligen har försenats på ett betydande sätt.

De vid respektive tidpunkt gällande högsta ersättningsbeloppen enligt försändelseslag anges i servicebilagorna.





## 13. Anmärkning och preskription

### 13.1. Anmärkning vid skadade försändelser

En anmärkning gällande en skadad **postförsändelse** ska framställas till Posten inom en skälig tid efter det att skadan upptäckts eller borde ha upptäckts. Som en skälig tid betraktas som regel 30 dagar räknat från det att försändelsen tas emot. En försenad reklamation kan försvåra utredningen av ärendet och leda till förlust av talerätt.

Anmärkning av en synlig skada ska dock lämnas in samband med att **postförsändelsen** tas emot, om mottagaren inte är en sådan konsument som avses i konsumentskyddslagen.

Om **lagen om vägbefordringsavtal ska tillämpas på försändelsen** gäller följande

(i) är mottagaren en sådan **konsument** som avses i konsumentskyddslagen ska en anmärkning göras inom skälig tid efter att godset mottagits. En försenad reklamation kan försvåra utredningen av ärendet och leda till förlust av talerätt.

(ii) är mottagaren däremot **inte** en sådan **konsument** som avses i konsumentskyddslagen ska en anmärkning om att gods minskats eller skadats lämnas till Posten när godset mottas, om minskningen eller skadan är synlig, och i annat fall skriftligt inom sju (7) dagar från mottagandet. Försummelse om reklamation inom skälig tid leder till förlust av talerätt om inte Posten förorsakat skadan av grov oaktsamhet eller uppsåtliga. För internationella transporter har den som ställer kravet bevisbördan på att skadan uppstått under transporten, om anmärkningen inte gjorts i tid.

### 13.2. Anmärkning vid försenade eller försvunna försändelser och vid felaktigt redovisade postförskott

En anmärkning gällande en försenad eller en försvunnen **postförsändelse** och gällande felaktigt redovisade postförskott ska framställas till Posten inom en skälig tid från det att avsändaren fått uppgift om fördröjningen eller försvinnandet av postförsändelsen eller att felaktigheten i postförskottet har upptäckts.

Som skälig tid för inlämnande av anmärkningen anses i regel 30 dagar efter det att postförsändelsen lämnats in för transport eller senast tre kalendermånader efter det att postförskotts-försändelsen har lämnats in för transport.

Om **lagen om vägbefordringsavtal ska tillämpas** ska anmärkningen om dröjsmål med godsets utlämnande göras skriftligt inom 21 dagar från det att godset ställdes till mottagarens förfogande. Vid godstransporttjänster bör Posten meddelas om försvunnet gods inom tre (3) månader från sändningen.

En försenad reklamation kan försvåra utredningen av ärendet och leda till förlust av talerätt, om inte Posten förorsakat skadan av grov oaktsamhet eller uppsåtliga.



### 13.3. Preskription

#### **Inrikes postförsändelser**

Rätten till ersättning är förverkad om ett skriftligt yrkande om ersättning inte framställs till Posten inom ett år eller, om skadan har orsakats uppsåtligen eller av grov oaktsamhet, inom tre år från det att:

1. Postens transportansvar enligt punkt 6 i dessa villkor har upphört, om yrkandet grundar sig på att försändelsen har skadats eller dess innehåll delvis har försvunnit eller att utlämnandet av försändelsen fördröjts
2. Posten har informerat om att en försändelse har försvunnit, om rätten till ersättning grundar sig på den omständigheten
3. avsändaren har lämnat eller borde ha lämnat anmärkning om felaktigt redovisat postförskott eller utebliven redovisning av postförskott

#### **Utrikes postförsändelser**

Enligt Världspostföreningens fördrag ska avsändaren göra en förfrågan om försändelsen inom ett halvår från det att försändelsen lämnats in för transport. Rätten till ersättning förverkas om ett skriftligt yrkande inte lämnas till Posten inom ett år från det att Posten besvarat en sådan förfrågan.

#### **Godstransporttjänster**

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, 30 dagar efter utgången av avtalad tid för utlämnandet eller, när särskild överlämningsdag inte avtalats, 60 dagar efter det att Posten mottog godset till befordran; samt
- 3) i annat fall vid utgången av en tid om tre månader från sändning

## **14. Tvistelösning**

Om ingenting annat avtalats, avgörs tvister gällande Postens avtalsförhållanden eller ersättningsansvar av Ålands tingsrätt som första instans.

## **15. Elektronisk registrering av uppgifter som hänför sig till försändelser och utlämnande av försändelser**

Posten har rätt att registrera uppgifter gällande avsändare, adressater, försändelser och kvitterare av försändelser i det datasystem som används för kontroll av transporter. Med hjälp av försändelsens specifika försändelsekod är det möjligt att kontrollera den registrerade informationen om försändelsen vid Postens kundtjänst eller på Postens webbplats [www.alandpost.ax](http://www.alandpost.ax).



## **16. Dataöverföring och igångsättning av tjänsterna**

Ifall uppgifter gällande en kund erhålls av Posten och/eller kunden översänder material till Posten genom elektronisk dataöverföring, ska kunden och Posten separat avtala om hur dataöverföringen görs och om materialets format. Posten har ingen skyldighet att producera en tjänst på ett annat sätt än med det dataöverföringssätt och med det format som har avtalats.

Informationsinnehållet i de meddelanden som kunden har sänt ska vara formulerat i enlighet med det sätt som har avtalats. Om de uppgifter som kunden har sänt som en elektronisk dataöverföring inte överensstämmer med fysiska försändelser eller om de av kunden sända uppgifterna är bristfälliga, förbehåller sig Posten rätten att fakturera kunden i enlighet med de uppgifter som framgår av försändelserna (såsom till exempel försändelsernas antal, försändelseslag, vikt, volym, de tilläggstjänster som utnyttjats m.m.). Den kommunikation och de uppgifter som hänför sig till tjänsten verifieras vid behov med hjälp av de system som upprätthålls av Posten eller dess underleverantörer. Posten har rätt att tillfälligt avbryta produktionen av en tjänst i samband med till exempel förändrings- och reparationsarbeten. Posten ska se till att ett eventuellt avbrott inte blir långvarigt och att eventuella avbrott görs så att avbrottet ger minsta möjliga besvär för kunden. Posten ska i mån av möjlighet informera kunden i förväg om eventuella avbrott.

Posten har även rätt att avbryta tillhandahållandet av en tjänst om det i samband med utförandet av tjänsten levereras eller förmedlas material som kan äventyra datasäkerheten, förorsaka störningar i datanäten, datakommunikationsförbindelserna eller tillgängligheten av tjänsten. Posten meddelar i mån av möjlighet om eventuella avbrott i tjänsten.

Posten är inte skyldig att lämna ersättning för eventuella skador som ett avbrott i tjänsten orsakat kunden. Om avtalet mellan kunden och Posten upphört att gälla, har Posten rätt att stänga den förbindelse eller det användargränssnitt som möjliggör den elektroniska dataöverföringen eller förhindra förbindelsens eller användargränssnittets användning.

## **17. Behandling av personuppgifter**

För att fullgöra leverans av de tjänster som kunden beställt av Posten, kan Posten komma att behandla personuppgifter. För behandling av personuppgifter inom ramen för tjänster som Posten tillhandahåller för sitt uppdrag att tillhandahålla samhällsomfattande posttjänster, och för på liknande sätt standardiserade tjänster där Posten bestämmer ändamålen och medlen för behandlingen, är Posten personuppgiftsansvarig. Postens behandling av personuppgifter i egenskap av personuppgiftsansvarig regleras i punkt 17.1 nedan.

För tjänster där Posten behandlar personuppgifter för kundens räkning, d.v.s. där kunden bestämmer ändamålen och medlen för behandlingen av personuppgifterna och därmed är personuppgiftsansvarig, är Posten istället kundens personuppgiftsbiträde, som dessa begrepp definieras i Europaparlamentets och



rådets förordning 2016/679 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter (den allmänna dataskyddsförordningen). När Posten är personuppgiftsbiträde gäller den biträdesreglering som följer av punkt 17.2 nedan.

Personuppgifterna kommer att behandlas av Posten endast så länge som det behövs för att uppfylla ändamålen med behandlingen. Posten har rutiner för att säkerställa att uppgifterna därefter raderas. Postens behandling av personuppgifter kan inkludera åtgärder som t.ex. förande av lagstadgat adressregister, kundregister, ankomstregistrering, adresskorrigering, försändelseuppföljning, förtullningsåtgärder, försändelsekontroll samt utlämningshantering.

### *17.1 Postens behandling av personuppgifter som personuppgiftsansvarig*

#### 17.1.1 Kontaktuppgifter till personuppgiftsansvarig och dataskyddsombud

Inom ramen för tillhandahållandet av de tjänster som beställts kommer personuppgifter om avsändaren, och i förekommande fall om mottagaren av den tjänst avsändaren beställer, att behandlas. Åland Post Ab, Flygfältsvägen 10, 22110 Mariehamn är personuppgiftsansvarig för den personuppgiftsbehandling som sker inom ramen för den specifika tjänsten som avsändaren köpt. Posten har utsett ett dataskyddsombud. Frågor om hur Posten behandlar personuppgifter ska ställas till Postens dataskyddsombud som nås via e-post: [dataskydd@alandpost.com](mailto:dataskydd@alandpost.com).

#### 17.1.2 Ändamålen med behandlingen, laglig grund för behandlingen samt lagringstid

Posten kommer att behandla personuppgifter för följande ändamål:

- för att kunna fullgöra sitt ansvar för de lagstadgade samhällsomfattande posttjänsterna;
- för att kunna leverera den tjänst som avsändaren beställt i enlighet med servicebilagan och/eller andra bestämmelser avseende tjänsten;
- för att kommunicera med avsändaren via kundservice, vid beställning av tjänsten samt vid reklamation och returer; samt
- för att underhålla, utveckla, testa och förbättra Postens tjänster, och de tekniska plattformar som dessa tillhandahålls på.

Utöver fullgörandet av sina lagstadgade samhällsomfattande posttjänster är den lagliga grunden för Postens behandling av personuppgifter att behandlingen krävs för att fullgöra avtalet med kunden/avsändaren, d.v.s. att fullgöra och leverera den tjänst som kunden/avsändaren beställt av Posten. Postens lagliga grund kan också vara att Posten fullgör en rättslig förpliktelse inom ramen för Postens samhällsomfattande postuppdrag. Posten lutar sig på en intresseavvägning som laglig grund då personuppgifter behandlas för att utveckla, testa och förbättra Postens tjänster och de tekniska plattformar som dessa tillhålls på. Postens berättigade intresse att utföra sådana behandlingar är att förbättra upplevelsen och funktionen i de tjänster som erbjuds kunderna.

Personuppgifterna kommer att behandlas av Posten för ovan angivna ändamål. Behandlingen kommer att pågå så länge det krävs för fullgörandet av Postens ansvar för de lagstadgade samhällsomfattande



posttjänsterna eller av avtalet mellan Posten och kunden. En uppgift i det lagstadgade adressregistret som är föråldrad ska tas bort senast tio år från den tidpunkt då Posten fått kännedom om att uppgiften inte längre motsvarar gällande förhållanden.

#### 17.1.3 Typ av personuppgifter som samlas in och varifrån personuppgifterna insamlas

De personuppgifter som Posten samlar in för förändret av det lagstadgade adressregistret är namn- och adressuppgifter, personbeteckning eller annan motsvarande identifieringskod och ändringar av dem, uppgifter om födda och avlidna personer samt uppgifter om modersmål. Uppgifterna i adressregistret används för befordran av försändelser samt för att kontrollera och korrigera adresserna för de avsändare som slutit avtal om adresstjänster. En registrerad person har rätt att förbjuda att hans eller hennes personuppgifter används för kontroll- och korrigeringstjänster som gäller adresser.

I övrigt kan Posten samla in personuppgifter om sina kunder såsom t.ex. namn, postadresser, e-postadresser, telefonnummer, uppgifter om försändelsers innehåll samt mottagarinformation (såsom namn, postadresser, e-postadresser och telefonnummer).

Posten kan komma att få tillgång till personuppgifter direkt från kund, från utomstående som använder Postens produkter och tjänster (t.ex. information som noterats på försändelser som skickats till dig), från myndigheter och utomstående parter (t.ex. från befolkningsdatasystemet för uppfylla skyldigheten att föra lagstadgat adressregister, för att bekräfta din identitet eller från marknadsföringsmaterial), från samarbetspartners (t.ex. då informationen samlas in av Postens samarbetspartner så att Posten ska kunna leverera en produkt eller tjänst som du har beställt) samt då försändelser passerar genom det postala nätverket (t.ex. information som angivits på försändelser i syfte att kunna leverera försändelsen till mottagaren).

#### 17.1.4 Kategorier av mottagare av personuppgifter och tredjelandsöverföringar

Posten kan anlita samarbetspartners att utföra uppgifter för Postens räkning. Utförandet av dessa tjänster kan innebära att Postens samarbetspartners, både inom EU/EES och utanför EU/EES, får tillgång till avsändarens (och i förekommande fall mottagarens) personuppgifter. Bolag som hanterar personuppgifter för Postens räkning ska underteckna avtal med Posten för att Posten ska kunna säkerställa en adekvat skyddsnivå för personuppgifterna även hos Postens samarbetspartners. I relation till samarbetspartners utanför EU/EES vidtas särskilda skyddsåtgärder, som t.ex. att teckna avtal som inkluderar de standardiserade modellklausuler för dataöverföring som antagits av EU-kommissionen och som finns tillgängliga på EU-kommissionens webbplats.

Posten äger rätt att lämna ut namn- och adressuppgifter ur det lagstadgade adressregistret när utlämning är förenligt med adressregistrets syfte. Personbeteckning eller annan motsvarande identifieringskod får dock inte lämnas ut. Posten kan även komma att lämna ut personuppgifter till tredje part, som t.ex. polisen eller annan myndighet, om det rör utredning av brott eller om Posten annars är skyldiga att lämna ut sådan uppgift med stöd av lag eller myndighetsbeslut.



17.1.5 Individens rättigheter och hur dessa ska nyttjas, rätten att inge klagomål till tillsynsmyndighet  
Avsändaren har rätt, i enlighet med vad som följer av med den allmänna dataskyddsförordningen, att när som helst begära att få tillgång till de personuppgifter som behandlas, att få felaktiga personuppgifter rättade, att begära att Posten ska sluta behandla samt radera avsändarens personuppgifter, att begära att behandlingen av personuppgifterna begränsas, att utöva rätt till dataportabilitet, samt att invända mot behandlingen av personuppgifterna. I sådant fall ska användaren kontakta Postens dataskyddsombud på den e-postadress som anges i punkt 17.1.1 ovan.

Avsändaren har även rätt att när som helst inge klagomål till tillämplig tillsynsmyndighet om avsändaren anser att personuppgifterna behandlas i strid med den allmänna dataskyddsförordningen. Avsändaren är medveten om att Posten inte kan fullgöra avtalet mellan Posten och kunden om Postens rätt att behandlas personuppgifter begränsas.

#### *17.2. Posten uppdrag som personuppgiftsbiträde*

Posten kan, inom ramen för fullgörandet av dess avtalsrelation med avsändaren och såsom personuppgiftsbiträde, komma att behandla personuppgifter för avsändarens räkning. De kategorier av personuppgifter och de kategorier av registrerade som kommer att behandlas vid fullgörande av avtalet mellan Posten och kunden framgår av detsamma, servicebilagan och de särskilda villkoren för de tjänster som omfattas av avtalet mellan Posten och kunden från tid till annan.

I förhållande till Postens logistiktjänster ska Posten ha rätt att behandla uppgifter om mottagares namn, leveransadress, försändelsenummer, e-postadress, och telefonnummer i syfte att erbjuda mottagaren tilläggstjänster som har ett naturligt samband med leveransen av de försändelser som avtalet mellan Posten och kunden avser. Posten är ansvarigt för att behandlingen för Postens egna ändamål följer kraven i den allmänna dataskyddsförordningen. Posten har inte rätt att behandla uppgifterna för andra egna ändamål än dem som anges här.

Personuppgifterna kommer att behandlas av Posten för ändamålet att fullgöra Postens åtaganden enligt avtalet mellan Posten och kunden. Behandlingen kommer att pågå så länge det krävs för fullgörandet av avtalet.

Posten är att betrakta som personuppgiftsbiträde för personuppgifter för vilka avsändaren är personuppgiftsansvarig i den mening som avses i den allmänna dataskyddsförordningen. Posten åtar sig att endast behandla de personuppgifter som Posten får tillgång till under avtalet mellan Posten och kunden i enlighet med avtalet samt avsändarens eventuella övriga dokumenterade instruktioner. Posten åtar sig att uppfylla de åtaganden som följer av den allmänna dataskyddsförordningen.

Posten har en generell rätt att anlita underleverantörer för fullgörandet av Postens personuppgiftsbehandling enligt avtalet mellan Posten och kunden. I den utsträckning Posten anlitar underleverantörer (underbiträden) som kommer att behandla avsändarens personuppgifter ska följande gälla. Posten ska på begäran meddela avsändaren om eventuella planer att anlita nya underbiträden eller ersätta underbiträden så att avsändaren har möjlighet att invända mot sådana ändringar. I förhållande till



de underbiträden som anlitas ska Posten ingå avtal om personuppgiftsbehandling på villkor som motsvarar denna punkt 17.2. Om Posten engagerar underleverantörer i tredje land åtar sig Posten att säkra att laglig grund för överföringen till tredje land föreligger enligt den allmänna dataskyddsförordningen.

Postens ansvar för eventuell skada i anslutning till Postens åtaganden under denna punkt 17.2 ska för varje avtalsår inte överstiga motsvarande femton (15) % av vad avsändaren debiteras av Posten under avtalsåret ifråga.

Parterna är överens om att Postens ersättning under avtalet mellan Posten och kunden inte omfattar ersättning för Postens åtgärder och aktiviteter som krävs för att uppfylla denna punkt 17.2. Posten ska ha rätt till ersättning på löpande räkning för eventuellt arbete och dokumenterade kostnader för att vidta åtgärder och aktiviteter i enlighet med denna punkt 17.2.

## **18. Övriga villkor**

Om inte annat har avtalats, tillämpas vid respektive tidpunkt gällande lagstiftning om posttjänster eller vägbefordringsavtal eller Världspostföreningens fördrag och de bestämmelser som lämnats med stöd av dessa bestämmelser.

Av Posten ägda lastbärare (häckar, pallar, rullpallar, lådor och dylikt) kan utlämnas till kunderna för Postens transporter. Kunden får använda det antal lastbärare som specificeras i avtalet i maximalt en vecka. Lastbärare kan utlämnas till kunderna för användning endast om kunden har returnerat de lastbärare som denne tidigare har använt. Posten har rätt att kontrollera användningen av lastbärare och avhämta de lastbärare som inte har returnerats en vecka efter att lastbärare har överlåtit till kunden. Kunden ansvarar för de lastbärare denne använder och för användningen av lastbärarna. Posten har rätt att uppbära en ersättning motsvarande priset för en ny lastbärare om en lastbärare skadas, försvinner eller missbrukas. Kunden är skyldig att meddela Posten om de lastbärare som denne besitter men inte behöver. För de tjänster Posten tillhandahåller gällande lastbärare, uppbärs en särskild tariffenlig avgift.

## **19. Avtalets upphörande**

Om inte annat har fastställts i ett separat avtal om en tjänst, är den ömsesidiga uppsägningstiden för ett avtal en månad. Posten kan säga upp ett avtal omedelbart och utan iakttagande av uppsägningstid om kunden inte en månad efter en påminnelse fullgjort sina förpliktelser enligt avtalet.

## **20. Leveransvilkorens giltighet**

Dessa allmänna leveransvillkor träder i kraft 31.1.2023 och gäller tills vidare. Dessa villkor ersätter Allmänna leveransvillkor Åland Post Ab 25.5.2018.



Posten har rätt att ändra dessa allmänna leveransvillkor eller deras servicebilagor på det sätt som anges i landskapslagen om posttjänster. Nya allmänna leveransvillkor och servicebilagor ska av Posten meddelas minst en månad innan ändringarna träder i kraft. Gällande allmänna leveransvillkor och servicebilagor tillhandahålls på Postens serviceställen och på webbplatsen [www.alandpost.ax](http://www.alandpost.ax).