

# **Kirjepalvelujen tuote-ehdot sopimusasiakkaille**

1.6.2018

## Sisällysluettelo

1. Yleistä .....	4
1.1. Soveltamisala ja sovellettavat ehdot.....	4
1.2. Ahvenanmaa .....	4
1.3. Määritelmät .....	4
1.4. Osoiteselvitys, edelleen lähettäminen ja perillesaamattomat lähetykset.....	4
1.5. Säilytysaika .....	4
1.6. Lähetysten mitat.....	4
1.7. Asiakkaan velvollisuudet.....	4
1.8. Postin oikeus poiketa Asiakkaan tilaamasta Palvelusta .....	4
1.9. Laboratorionäytteet .....	5
1.10. Maksutavat.....	5
2. Kotimaan kirjepalvelut .....	5
2.1. Palvelukuvaus .....	5
2.2. Rajoitukset .....	5
2.3. Sähköinen saapumisilmoitus .....	5
2.4. Priority .....	5
2.5. Economy .....	5
2.6. Kirjattu kirje .....	6
2.7. Saantitodistuskirje .....	6
2.8. Postivakuutettu lähetys .....	7
2.9. Kirjepalveluiden lisäpalvelut.....	7
3. Kotimaan vastauspalvelut.....	8
3.1. Palvelukuvaus .....	8
3.2. Rajoitukset .....	8
3.3. Asiakkaan vastuu .....	8
3.4. Hinnoitteluperusteet .....	8
3.5. Korvaukset .....	8
3.6. Economyvastaus.....	8
3.7. Priorityvastaus.....	8
3.8. Pikavastaus.....	9
3.9. Postivakuutettu vastauslähetys.....	9
3.10. Vastauspalveluiden lisäpalvelu: Lisälajittelu .....	9
4. Suoramarkkinointipalvelut .....	9
4.1. Palvelukuvaus .....	9
4.2. Asiakassuora.....	9
4.3. Asiakassuoran lisäpalvelut.....	9
5. Pientavarylähetykset .....	10

5.1. Palvelukuvaus .....	10
5.2. Näytelähetys .....	10
6. Kansainväliset kirjepalvelut .....	10
6.1. Palvelukuvaus .....	10
6.2. Jälleenpostitusmaksu.....	10
6.3. Tullaus.....	10
6.4. Kuljetusaika-arvio.....	11
6.5. Rajoitukset .....	11
6.6. Erityiset rajoitukset.....	11
6.7. Maakohtaisten ehtojen noudattaminen.....	11
6.8. Aina kielletyt sisällöt.....	11
6.9. Priority- kirje ulkomaille .....	11
6.10. Economy- kirje ulkomaille .....	11
6.11. Vastauslähetys ulkomaille.....	12
7. Kansainvälisen kirjeen lisäpalvelut ja muut palvelut.....	12
7.1. Maksikoko-lisäpalvelu .....	12
7.2. Kirjattu kirje ulkomaille .....	12
7.3. Saantitodistus ulkomaille .....	12
7.4. Exprès-Pika.....	12

## KIRJEPALVELUJEN TUOTE-EHDOT SOPIMUSASIAKKAILLE

### 1. Yleistä

#### 1.1. Soveltamisala ja sovellettavat ehdot

Näitä tuote-ehtoja noudatetaan Posti Oy:n (jäljempänä Posti) kirjepalveluissa (Palvelut) 1.6.2018 alkaen. Palvelut ovat tarjolla yritys- ja yhteisöasiakkailla Manner-Suomessa, käyttö edellyttää sopimusta Postin kanssa. Tuote-ehtojen lisäksi noudatetaan Postin ja Asiakkaan välistä sopimusta ja kulloinkin voimassaolevia Posti Oy:n yleisiä sopimusehtoja (yleiset sopimusehdot) sekä tuotteeseen sovellettavaa lainsäädäntöä (postilaki, tiekuljetussopimuslaki tai Maailman postiliiton yleissopimus).

#### 1.2. Ahvenanmaa

Ahvenanmaan maakuntaan osoitettuihin tavaraa sisältäviin lähetyksiin on liitettävä mukaan tullin edellyttämät asiakirjat.

#### 1.3. Määritelmät

**Perusjakelu** on postin jakelua arkipäivisin (ma–pe).

**Lähetysten seuranta:** Lähetyksellä voi olla yksilöllinen seuranta, jolloin lähetyksen kulku rekisteröidään käsittelyprosessin eri vaiheissa. Asiakas voi tarkistaa lähetyksen tilanteen lähetystunnuksen avulla.

**SDR** tarkoittaa Kansainvälisen valuuttarahaston määrittelemää erityistä nosto-oikeutta, jonka arvo muodostuu eri valuutoista (IMF Special Drawing Right).

#### 1.4. Osoiteselvitys, edelleen lähettäminen ja perillesaamattomat lähetykset

Pääsääntöisesti Posti jakaa kotimaan kirjelähetyksen lähettäjän ilmoittamaan osoitteeseen. Jos lähettäjän valitsemaan palveluun kuuluu osoiteselvitys, Posti toimittaa lähetyksen edelleen vastaanottajan uuteen osoitteeseen ilman eri maksua. Mikäli lähetykseen ei kuulu osoiteselvitystä, lähetys toimitetaan edelleen vain, jos vastaanottaja tai Asiakas on sopinut palvelusta erikseen (Tiedotuspalvelu).

Kansainvälisissä palveluissa Posti toimittaa lähetykset vastaanottajan osoitemaan jakeluoperaattorille. Lähetysten jakelu ja muu käsittely, kuten osoiteselvitys, edelleen lähetys ja säilytysaika vaihtelevat osoittemaittain.

Perillesaamattomat kirjelähetykset palautetaan lähettäjälle, mikäli lähettäjän osoitetiedot on merkitty lähetyksen päällykseen. Perillesaamattomat lähetykset käsitellään lähetyksen tuote-ehtojen ja yleisten sopimusehtojen mukaisesti.

#### 1.5. Säilytysaika

Toimipisteestä noudettavia lähetyksiä säilytetään noudettavina toimipisteessä kaksi (2) kalenteriviikkoa. Edelleen lähettäminen toimipisteestä toiseen ei jatka yhteenlaskettua säilytysaikaa.

#### 1.6. Lähetysten mitat

Lähetysten enimmäis- ja vähimmäismitat on ilmoitettu hinnastossa.

#### 1.7. Asiakkaan velvollisuudet

Yleisissä sopimusehdoissa sanotun lisäksi Asiakkaan tulee noudattaa Palveluiden käytössä Postin antamia postitus- tai muita ohjeita. Asiakas vastaa siitä, että lähetyksiin on merkitty oikeat ja ajantasaiset nimi-, osoite-, maksu- ja muut mahdolliset Palvelun edellyttämät merkinnät. Lähetys on aina merkittävä lähettäjän nimi ja Manner-Suomessa sijaitseva osoite lähetyksen mahdollista palauttamista varten.

Sitoutumalla näihin tuote-ehtoihin Asiakas antaa alihankkijalleen oikeuden lajitella lähetyserä ja sen osoiteaineisto Postin Lajittelupalvelulla ilman eri valtuutusta. Posti Lajittelupalvelun käyttämiseksi Asiakkaan alihankkijana toimivalla paino-, postitus- tai tulostustalolla tulee olla voimassa oleva sopimus sen käytöstä Postin kanssa.

#### 1.8. Postin oikeus poiketa Asiakkaan tilaamasta Palvelusta

Postilla on oikeus poiketa Asiakkaan tilaamasta Palvelusta, jos Asiakkaan valitsemat Palvelut ovat keskenään tai lähetyksen kanssa ristiriitaisia. Posti pyrkii toteuttamaan Palvelun asiakkaan edun turvaavalla tavalla. Ristiriitatilanteessa Posti voi muuttaa päätuotetta tai lisäpalveluita. Jos Asiakkaan lähetys ei vastaa Asiakkaan valitseman Palvelun vaatimuksia (esim. lähetyksen koko), Postilla on oikeus käsitellä ja laskuttaa lähetys Palveluna, jonka ominaisuudet vastaavat Asiakkaan lähetyksen ominaisuuksia. Jos kirjeenä postitetun lähetyksen mitat ylittävät kirjeen enimmäismitat, lähetystä pidetään tavaralähetyksenä ja se kuljetetaan ja laskutetaan lähetyksen ominaisuuksia vastaavalla palvelulla.

## 1.9. Laboratorionäytteet

Mikäli lähetyksessä on laboratorionäytteitä, Asiakas vastaa siitä, että kuljetettavaksi jätetty aine on luokiteltu ja pakattu VAK-lain (719/1994) mukaisesti, pakkaus on oikein merkitty ja että aineen nimi, luokitus ja muut vaaditut tiedot tulevat oikein tarvittaviin asiakirjoihin. Asiakkaan on ohjeistettava lähettäjää noudattamaan Postin ehtoja sekä erityistä laboratorionäytteiden lähettämistä koskevaa ohjetta. Jokaiseen lähetykseen on merkittävä lähettäjän ja Asiakkaan yhteystiedot

## 1.10. Maksutavat

Kulloinkin käytössä olevat maksutavat on kerrottu hinnastossa. Asiakkaan maksutapa saattaa vaikuttaa käytettävissä olevaan palveluvalikoimaan tai Palvelun hintaan.

## 2. Kotimaan kirjepalvelut

### 2.1. Palvelukuvaus

Kotimaan kirjepalveluilla voi lähettää henkilökohtaisia viestejä Suomessa. Lähetykset saavat kirjesalaisuuden suojan. Kirjelähetys voi painaa enintään 2 kg. Kirjelähetyksille tehdään osoiteselvitys ja ne lähetetään ilman eri maksua vastaanottajan uuteen postiosoitteeseen. Mikäli lähetystä ei pystytä jakamaan, se palautetaan ilman eri maksua lähettäjän kuoreen merkitsemään Manner-Suomessa sijaitsevaan palautusosoitteeseen. Tavalliset kirjeet jaetaan perusjakelussa. Jos lähetys luovutetaan vain kuittausta vastaan tai lähetystä ei pystytä sen koon vuoksi jakamaan, vastaanottajalle toimitetaan ilmoitus, että lähetys on noudettavissa Postin toimipisteestä. Kirjepalveluihin sovelletaan postilakia.

Postin vastuu kuljetusajasta päättyy, kun lähetys on jaettu tai saapumisilmoitus on lähetetty vastaanottajalle.

### 2.2. Rajoitukset

Lähetysten sisältörajoitukset Postin yleisten sopimusehtojen mukaan.

### 2.3. Sähköinen saapumisilmoitus

Sähköinen saapumisilmoitus on erikseen mainittu niiden tuotteiden yhteydessä, joissa se on tarjolla. Sähköistä saapumisilmoitusta voi käyttää vain, jos siitä ja sähköisestä tiedonsiirrosta on erikseen sovittu asiakkaan ja Postin välillä. Lähettäjä vastaa vastaanottajan oikeiden yhteystietojen välittämisestä Postille ja

siitä, että vastaanottajalle voidaan toimittaa saapumisilmoitusviesti kyseiseen viestikanaavaan (esim. tekstiviesti matkapuhelimeen, sähköposti tai paperilla jakeluosoitteeseen). Lähettäjä vastaa myös vastaanottajan informoisesta siitä, että ulkomailla vastaanotettujen viestien ulkomaanveloitussuosuuksien on vastaavan vastaavalla. Sähköistä saapumisilmoitusta ei voi liittää Ahvenanmaalle eikä yrityspostinumeroon osoitettuihin lähettyksiin.

## 2.4. Priority

### 2.4.1. Palvelulupaus

Arkipäivinä (ma–pe) Postin ohjeen ja/tai asiakkaan ja Postin välisen sopimuksen mukaisesti Postiin jätetyt Priority-kirjeet jaetaan vastaanottajille pääsääntöisesti ensimmäisenä arkipäivänä jättöpäivästä lukien ja viimeistään toisena arkipäivänä jättöpäivästä lukien.

### 2.4.2. Korvaukset

Vahingonkorvauksen edellytyksenä on, että vahingon voidaan todeta aiheutuneen lähetyksen ollessa Postin vastuulla. Tavallisen kirjeen kulku ei ole seurattavissa, eikä kirjeen saapumista, kulkua tai jakelua ole siksi yleensä mahdollista selvittää jälkikäteen. Postilain mukainen enimmäiskorvaus tavallisen kirjeen katoamisesta, vahingoittumisesta tai viivästymisestä on 50 euroa/kirje. Vahingonkorvauksissa noudatettavat periaatteet on esitetty yleisissä sopimusehdoissa.

### 2.4.3. Hinnoitteluperusteet

Hinnoittelu perustuu lähetysten kappalemäärään, painoon, kokoon, eräkokoon, käsiteltävyyteen ja lähettäjän tekemään esityöhön.

### 2.4.4. Lisäpalvelut

Postiennakko, Maksikoko ja Pika

## 2.5. Economy

### 2.5.1. Palvelulupaus

Arkipäivinä (ma–pe) Postin ohjeen ja/tai asiakkaan ja Postin välisen sopimuksen mukaisesti Postiin jätetyt Economy-kirjeet jaetaan vastaanottajille pääsääntöisesti kolmantena arkipäivänä jättöpäivästä lukien ja viimeistään neljäntenä arkipäivänä jättöpäivästä lukien.

### 2.5.2. Korvaukset

Vahingonkorvauksen edellytyksenä on, että vahingon voidaan todeta aiheutuneen lähetyksen ollessa Postin

vastuulla. Tavallisen kirjeen kulku ei ole seurattavissa, eikä kirjeen saapumista, kulkua tai jakelua ole siksi yleensä mahdollista selvittää jälkikäteen. Postilain mukainen enimmäiskorvaus tavallisen kirjeen katoamisesta, vahingoittumisesta tai viivästymisestä on 50 euroa/kirje. Vahingonkorvauksissa noudatettavat periaatteet on esitetty yleisissä sopimusehdoissa.

### 2.5.3. Hinnoitteluperusteet

Hinnoittelu perustuu lähetysten kappalemäärään, painoon, kokoon, eräkokoon, käsiteltävyyteen ja lähettäjän tekemään esityöhön.

### 2.5.4. Lisäpalvelut

Postiennakko

## 2.6. Kirjattu kirje

### 2.6.1. Palvelulupaus

Kirjattu kirje sisältää lähetysten seurannan. Kirjatun kirjeen postittamisesta annetaan lähettäjälle todisteeksi yksilöidyllä lähetystunnuksella varustettu kuitti.

Kirje toimitetaan Postin toimipisteeseen noudettavaksi, ellei vastaanottajan kanssa ole toisin sovittu. Lähetys on noudettavissa toimipaikasta pääsääntöisesti toisena ja viimeistään kolmantena arkipäivänä jättöpäivästä lukien. Kirjatusta kirjeestä toimitetaan vastaanottajalle saapumisilmoitus perusjakelussa tai sähköisellä saapumisilmoituksella. Kirje luovutetaan kuittausta vastaan vastaanottajalle tai tämän valtuutetulle. Lähettäjä voi rajoittaa kuittausoikeutta lisäpalvelulla siten, että kirje luovutetaan vain vastaanottajalle henkilökohtaisesti.

### 2.6.2. Rajoitukset

Kirjattua kirjettä on käytettävä yleisten sopimusehtojen mukaan mm. nimetyille henkilölle asetettujen arvopapereiden, maksuvälineiden tai henkilötodistusten lähettämiseen.

### 2.6.3. Korvaukset

Mikäli Kirjattu kirje on viivästynyt, postilain mukainen enimmäiskorvaus on 85 euroa/kirje. Mikäli Kirjattu kirje on kadonnut tai vahingoittunut, postilain mukainen enimmäiskorvaus on 340 euroa/kirje. Vahingonkorvauksissa noudatettavat periaatteet on esitetty yleisissä sopimusehdoissa.

### 2.6.4. Hinnoitteluperusteet

Hinnoittelu perustuu lähetysten painoon.

### 2.6.5. Lisäpalvelut

Henkilökohtaisesti luovuttaminen, 2. saapumisilmoitus, joka edellyttää sähköisen saapumisilmoituksen käyttöä.

## 2.7. Saantitodistuskirje

### 2.7.1. Palvelulupaus

Saantitodistuskirje sisältää lähetysten seurannan. Lähettäjä saa sekä Saantitodistuskirjeen postittamisesta että lähetysten luovuttamisesta vastaanottajalle todisteeksi yksilöidyllä lähetystunnuksella varustetun todisteen. Lähetysten luovutuksesta lähettäjälle toimitettavasta tositteesta ilmenee lähetysten luovutusajankohta, jolle lähetys on luovutettu. Tositteet voivat olla myös sähköisessä muodossa.

Kirje toimitetaan Postin toimipisteeseen noudettavaksi, ellei vastaanottajan kanssa ole toisin sovittu. Lähetys on noudettavissa toimipaikasta pääsääntöisesti toisena ja viimeistään kolmantena arkipäivänä jättöpäivästä lukien. Saantitodistuskirjeestä toimitetaan vastaanottajalle saapumisilmoitus perusjakelussa tai lähettäjä voi erikseen sopia sähköisen saapumisilmoituksen käytöstä. Kirje luovutetaan kuittausta vastaan vastaanottajalle tai tämän valtuutetulle. Lähettäjä voi rajoittaa kuittausoikeutta lisäpalvelulla siten, että kirje luovutetaan vain vastaanottajalle henkilökohtaisesti.

### 2.7.2. Rajoitukset

Saantitodistuskirje soveltuu samoihin käyttötarkoituksiin, kuin Kirjattu kirje sekä todisteelliseen tiedoksiantoon.

### 2.7.3. Korvaukset

Mikäli Saantitodistuskirje on viivästynyt, postilain mukainen enimmäiskorvaus on 85 euroa/kirje. Mikäli Saantitodistuskirje on kadonnut tai vahingoittunut, postilain mukainen enimmäiskorvaus on 340 euroa/kirje. Vahingonkorvauksissa noudatettavat periaatteet on esitetty yleisissä sopimusehdoissa.

### 2.7.4. Hinnoitteluperusteet

Hinnoittelu perustuu lähetysten painoon.

### 2.7.5. Lisäpalvelut

Henkilökohtaisesti luovuttaminen, 2. saapumisilmoitus, joka edellyttää sähköisen saapumisilmoituksen käyttöä.

## 2.8. Postivakuutettu lähetys

### 2.8.1. Palvelulupaus

Postin välityksellä lähetettävät rahat, arvopaperit, jalometallit, jalokivet ja muut arvoesineet on aina lähetettävä Postivakuutettuna lähetyksenä. Postivakuutetut lähetykset käsitellään erityisessä turvakäsittelyssä. Palveluun sisältyy käsittely helposti särkyvänä. Käsittely helposti särkyvänä edellyttää, että lähetys on merkitty erikseen Postin helposti särkyvää sisältöä osoittavalla merkinnällä.

Postivakuutettu lähetys sisältää lähetysten seurannan. Postivakuutetun lähetyksestä postittamisesta annetaan lähettäjälle todisteeksi yksilöidyllä lähetystunnuksella varustettu kuitti. Kuitti voi olla myös sähköisessä muodossa. Lähetys toimitetaan Postin toimipisteeseen noudettavaksi, ellei vastaanottajan kanssa ole toisin sovittu. Lähetys on noudettavissa toimipaikasta pääsääntöisesti toisena ja viimeistään kolmantena arkipäivänä jättöpäivästä lukien. Lähetyksestä toimitetaan vastaanottajalle saapumisilmoitus perusjakelussa tai sähköisellä saapumisilmoituksella. Lähetys luovutetaan kuittausta vastaan vastaanottajalle tai tämän valtuuttamalle.

### 2.8.2. Rajoitukset

Postivakuutettua lähetystä on käytettävä yleisten sopimusehtojen mukaan mm. rahan, arvopapereiden ja maksuvälineiden lähettämiseen.

Lähetyksiä tai lähetyseriä, jotka sisältävät huomattavia määriä rahaa, arvopapereita tai muuta arvokasta Posti ei vastaanota ja kuljeta lainkaan, ei edes Postivakuutettuna.

### 2.8.3. Korvaukset

Mikäli Postivakuutettu lähetys on viivästynyt, enimmäiskorvaus on 150 euroa/lähetys. Mikäli Postivakuutettu lähetys on kadonnut tai vahingoittunut, vakuutus korvaa vain todella aiheutuneen ja toteen näytetyn esinevahingon enintään vakuutusarvoon saakka. Vahingonkorvauksissa noudatettavat periaatteet on esitetty yleisissä sopimusehdoissa.

### 2.8.4. Hinnoitteluperusteet

Hinnoittelu perustuu lähetysten vakuutusarvoon ja painoon.

### 2.8.5. Lisäpalvelut

Postiennakko, henkilökohtaisesti luovuttaminen, 2. saapumisilmoitus, joka edellyttää sähköisen saapumisilmoituksen käyttöä.

## 2.9. Kirjepalveluiden lisäpalvelut

Käytettävissä olevat lisäpalvelut voivat vaihdella lähetystuotteen ja sen maksutavan mukaan. Tarkempia tietoja hinnastossa.

### 2.9.1. Maksikoko

Maksikoko-lisäpalvelu on valittava, jos yksikin kirjeen mitta ylittää 353 mm x 250 mm x 30 mm, tarkemmat mitat hinnastossa. Maksikokoisia lähetyksiä ei lähtökohtaisesti voida jakaa perusjakelussa ison koon vuoksi. Lähetyksestä jaetaan noutoilmoitus. Lähetys voidaan myös jakaa perusjakelussa, jos se on postinjakelun järjestelyjen kannalta mahdollista.

### 2.9.2. Postiennakko

Lähetyksen saapumisesta ilmoitetaan saapumisilmoituksella (myös sähköinen) ja se luovutetaan vastaanottajalle toimipaikassa Asiakkaan määrittelemää maksua vastaan. Posti tilittää maksun Asiakkaan tilille Suomessa toimivaan pankkiin 2–4 arkipäivän (ma–pe) kuluessa maksusta. Posti ei vastaa tilisiirtoon pankkien välillä kuluva ajasta. Asiakas vastaa siitä, että tilinumero- ja viitetiedot on merkitty täydellisinä, virheettöminä ja SEPA-määritysten mukaisina postiennakkotoimeksiantoon. Postiennakon enimmäismäärä on 2.000 euroa. Maksuliikenteessä ei välitetä tiedonantoja. Maksikokoinen postiennakolla varustettu kirjelähetys voi painaa enintään 500 g. Vahingonkorvauksissa noudatettavat periaatteet on esitetty yleisissä sopimusehdoissa.

Postilla on oikeus veloittaa Asiakkaalta postiennakko-summa takaisin, jos postiennakko on maksettu luottokortilla ja luottokortin myöntänyt yritys peruuttaa tai veloittaa maksun takaisin omien ehtojensa mukaisesti esimerkiksi ostajan kauppaan liittyvän väitteen takia.

### 2.9.3. Pika

Arkipäivinä (ma–pe) Postin ohjeen ja/tai asiakkaan ja Postin välisen sopimuksen mukaisesti Postiin jätetyt Pika-lisäpalvelulliset lähetykset jaetaan vastaanottajille seuraavana arkipäivänä jättöpäivästä lukien.

Lähetyksen vastaanotto Postille sekä luovutus vastaanottajalle rekisteröidään seurantajärjestelmään. Pika-lisäpalvelun käyttö edellyttää, että lähetykset postitetaan muista lähetyksistä eriteltyinä Postin toimipaikasta tai

muusta erikseen sovitusta paikasta. Jos lähetystä ei ole postitettu edellä kuvatulla tavoin eriteltyinä, sen sisältö ei sovi lentokuljetukseen tai lähetys edelleen lähetetään osoitteen virheellisyyden tai vastaanottajan toimeksiannon perusteella, Posti ei vastaa toimitusajan toteutumisesta. Pikälähetykset jaetaan postilokeroon, vain jos se on ainoa osoite.

Mikäli Pika-lisäpalvelullinen kirje on viivästynyt, postilain mukainen enimmäiskorvaus on 150 euroa/kirje. Mikäli Pika-lisäpalvelullinen kirje on kadonnut tai vahingoittunut, postilain mukainen enimmäiskorvaus on 340 euroa/kirje. Vahingonkorvauksissa noudatettavat periaatteet on esitetty yleisissä sopimusehdoissa.

#### 2.9.4. Lauantaijakelu

Erikseen määritellyillä alueilla lähetykset jaetaan erillisjakelussa lauantaina. Palvelu sisältää pika-lisäpalvelun mukaisen käsittelyn. Asiakkaan tulee varmistaa vastaanottajalta, että jakajalla on esteetön pääsy vastaanottajan postiluukulle tai -laatikolle. Mikäli lähetystä ei saada jaettua lauantaina, lähetys jaetaan seuraavan arkipäivän perusjakelussa. Palvelun saatavuusalueet on tarkistettavissa Postin internet-sivuilta.

#### 2.9.5. Toinen saapumisilmoitus

Toinen saapumisilmoitus on mahdollista saada lisäpalveluna, jos asiakas käyttää Sähköistä saapumisilmoitusta. Lisäpalvelu sisältää muistutuksen vastaanottajalle, jos lähetystä ei ole noudettu palveluun kuluun ensimmäisen saapumisilmoituksen perusteella.

#### 2.9.6. Henkilökohtaisesti luovuttaminen

Lisäpalvelulla voidaan rajoittaa lähetyksen luovuttaminen vain vastaanottajaksi merkitylle luonnolliselle henkilölle. Tällöin lähetystä ei luovuteta valtakirjalla. Yritys- tai yhteisövastaanottajalle osoitetun lähetyksen luovutusta ei voi rajoittaa lisäpalvelulla.

### 3. Kotimaan vastauspalvelut

#### 3.1. Palvelukuvaus

Asiakas saa käyttöönsä tunnuksen, jolla merkityt lähetykset toimitetaan Asiakkaan määrittelemään osoitteeseen Manner-Suomen sisällä ja joiden postimaksut veloitetaan Asiakkaalta. Postilla on oikeus hävittää Vastauspalvelu-lähetykset, mikäli Asiakkaan ilmoittama toimitusosoite on virheellinen/vanhentunut tai Asiakkaan sopimus vastauspalveluista on päättynyt.

Posti Oy

#### 3.2. Rajoitukset

Priority-vastauspalvelu on käytettävissä ainoastaan silloin, kun vastaanottajan toimitusosoite sijaitsee erikseen määritellyillä postinumeroalueilla. Palvelun saatavuusalueet on tarkistettavissa Postin internet-sivuilta. Palvelun käyttö edellyttää, että asiakkaalla on vähintään 250.000 Priority-vastauslähetystä vuosittain.

#### 3.3. Asiakkaan vastuu

Asiakkaan tulee ilmoittaa voimassa oleva Manner-Suomessa sijaitseva Vastauslähetysten toimitusosoite Postille. Toimitusosoitteen muutoksista on ilmoitettava kirjallisesti vähintään 14 päivää ennen muutosta. Asiakas sitoutuu maksamaan Vastauslähetystensä postimaksut.

#### 3.4. Hinnoitteluperusteet

Hinnoittelu perustuu lähetysten kappalemäärään, painoon, kokoon ja kulkunopeuteen.

#### 3.5. Korvaukset

Vahingonkorvauksen edellytyksenä on, että vahingon voidaan todeta aiheutuneen lähetyksen ollessa Postin vastuulla. Tavallisen kirjeen kulku ei ole seurattavissa, eikä kirjeen saapumista, kulkua tai jakelua ole siksi yleensä mahdollista selvittää jälkikäteen. Postilain mukainen enimmäiskorvaus tavallisen kirjeen katoamisesta, vahingoittumisesta tai viivästymisestä on 50 euroa/kirje. Vahingonkorvauksissa noudatettavat periaatteet on esitetty yleisissä sopimusehdoissa.

#### 3.6. Economyvastaus

##### 3.6.1. Palvelulupaus

Economy-vastauslähetykset kuljetetaan Economy-kirjeen nopeudella ja jaetaan Asiakkaalle tämän sopimuksessa ilmoittamaan toimitusosoitteeseen perusjakelussa erikseen niputettuna.

##### 3.6.2. Lisäpalvelut

Lisälajittelu (infokoodi)

#### 3.7. Priorityvastaus

##### 3.7.1. Palvelulupaus

Priority-vastauslähetyspalvelulla vastauslähetykset toimitetaan Priority-kirjeen nopeudella.



### 3.7.2. Lisäpalvelut

Lisälajittelu (infokoodi), Maksikoko

## 3.8. Pikavastaus

### 3.8.1. Palvelukuvaus

Erikseen määritellyillä alueilla vastauslähetykset jaetaan Pika-lisäpalvelun tavoin. Palvelu sisältää pikalisäpalvelun mukaisen käsittelyn. Palvelun saata- vuusalueet on tarkistettavissa Postin internet-sivuilta.

### 3.8.2. Lisäpalvelut

Lisälajittelu (infokoodi), Maksikoko, Lauantaijakelu

## 3.9. Postivakuutettu vastauslähetykset

### 3.9.1. Palvelukuvaus

Palvelulla lähetykset palautetaan asiakkaalle postivakuutettuna. Palvelun käytöstä on sovittava erikseen. Palvelu soveltuu tilanteisiin, joissa lähetyksen sisältö edellyttää lähettämistä postivakuutettuna. Lähetyksiä tai lähetyseriä, jotka sisältävät huomattavia määriä rahaa, arvopapereita tai muuta arvokasta Posti ei vastaanota ja kuljeta lainkaan, ei edes Postivakuutettuna.

### 3.9.2. Lisäpalvelut

Ei lisäpalveluja.

## 3.10. Vastauspalveluiden lisäpalvelu: Lisälajittelu

### 3.10.1. Lisälajittelu (infokoodi)

Lisälajittelupalvelussa Posti lajittelee sovitulla infokoodilla merkityt lähetykset erikseen muista asiakkaan vastauslähetyksistä ja ne on mahdollista ohjata eri toimitusosoitteeseen, kuin muut vastauslähetykset.

## 4. Suoramarkkinointipalvelut

### 4.1. Palvelukuvaus

Suoramarkkinointipalveluilla voi lähettää markkinointilähetyksiä, tiedotteita tai muita vastaavia suurelle vastaanottajajoukkoille tarkoitettuja viestejä. Pääsääntöisesti Posti jakaa lähetyksen lähettäjän ilmoittamaan osoitteeseen. Suoramarkkinointipalveluihin ei kuulu osoiteselvitystä. Mikäli vastaanottajan osoite on virheellinen tai lähetystä ei saada jaettua perille muusta Postista riippumattomasta syystä, Postilla on

oikeus hävittää lähetys yleisten sopimusehtojen mukaisesti, ellei Asiakas ole toisin erikseen sopinut (Tiedotuspalvelu). Lähetykset jaetaan vastaanottajille perusjake- lussa.

## 4.2. Asiakassuora

### 4.2.1. Palvelulupaus

Arkipäivinä (ma-pe) lajittelukeskukseen, terminaaliin siellä ilmoitettuun viimeiseen jättöaikaan mennessä (pääsääntöisesti viimeinen postiinjättöaika on klo 17.00) jätetyt Asiakassuora-lähetykset jaetaan vastaanottajille pääsääntöisesti kolmantena arkipäivänä jättöpäivästä lukien ja viimeistään neljäntenä arkipäivänä jättöpäivästä lukien.

### 4.2.2. Rajoitukset

Luottamuksellisia tai henkilökohtaisia lähetyksiä, kuten esimerkiksi laskuja, tiliotteita tai bonuspistetiedotteita ei saa lähettää Asiakassuorana, vaan niiden lähettämi- seen on käytettävä Kirjepalveluita. Jos lähetys ylittää ja- kelutuotteen enimmäiskoon, Postilla on oikeus taittaa lä- hetys. Postilla on oikeus veloittaa hinnaston mukainen maksu taittamisesta tai muusta aiheutuneesta lisä- työstä, jos asiakas ei ole toiminut postittamisessa ehto- jen tai ohjeiden mukaisesti. Enimmäispaksuuden (20 mm) ylittävään lähetykseen lisätään maksullinen Li- säkäsittely.

### 4.2.3. Korvaukset

Vahingonkorvauksen edellytyksenä on, että vahingon voidaan todeta aiheutuneen lähetyksen ollessa Postin vastuulla. Asiakassuora -lähetyksen kulku ei ole seurata- vissa, eikä lähetyksen saapumista, kulkua tai jakelua ole siksi yleensä mahdollista selvittää jälkikäteen. Mikäli lähetys on Postin tuottamuksesta kadonnut, vahingoittu- nut tai viivästynyt, lähetyksestä korvataan enintään sen postimaksu.

### 4.2.4. Hinnoitteluperusteet

Hinnoittelu perustuu lähetysten kappalemäärään, pai- noon, kokoon, eräkokoon, käsiteltävyyteen ja lähettäjän tekemään esityöhön.

## 4.3. Asiakassuoran lisäpalvelut

### 4.3.1. Tiedotuspalvelu

Asiakassuora-lähetyksiin voidaan liittää erillinen Tiedo- tuspalvelu, jossa lähettäjälle ilmoitetaan vastaanottajan muuttuneesta osoitteesta ja lähetykset toimitetaan edel- leen uuteen osoitteeseen tai palautetaan lähettäjälle.

#### 4.3.2. Lisäkäsittely

Lisäkäsittely-lisäpalvelussa Asiakas voi ostaa lähetyksen esikäsittelyä Postilta, kun esimerkiksi lähetyksen paksuus, konekelpoisuus, kimputus tai muut tuotekohtaiset ominaisuudet poikkeavat Yrityshinnastossa tai muissa Postin ohjeissa määritellyistä. Tuotekohtaiset lisäkäsittelytoimet ja hinnat ilmenevät hinnastosta ja Postin ohjeista.

#### 3.3.3 Taittaminen

Mikäli lähetyksen ylittää jakelutuotteelle määritellyn enimmäiskoon, on Postilla oikeus taittaa asiakkaan lähetyksen postiluukkuun/-laatikkoon sopivaksi.

### 5. Pientavaralähetykset

#### 5.1. Palvelukuvaus

Pientavaralähetykset ovat tavarankuljettamiseen kirjeverkossa soveltuvia palveluja, joihin sovelletaan tiekuljetussopimuslakia.

#### 5.2. Näytelähetykset

##### 5.4.1. Palvelulupaus

Arkipäivinä (ma–pe) Postin ohjeen ja/tai asiakkaan ja Postin välisen sopimuksen mukaisesti Postiin jätetyt Näytelähetykset jaetaan vastaanottajille seuraavana arkipäivänä jättöpäivästä lukien.

Palveluun sisältyy käsittely helposti särkyvänä sekä maksikokoisena ja pika-lisäpalvelu.

Näytelähetyksen vastaanotto sekä luovutus vastaanottajalle rekisteröidään seurantajärjestelmään. Näytelähetykset toimitetaan Postin toimipisteeseen noudettavaksi, ellei vastaanottajan kanssa ole toisin sovittu.

Näytelähetyksen saatavuusalueet ovat tarkistettavissa Postin internet-sivuilta.

##### 5.4.2. Näytelähetyksen lisäpalvelut

###### 5.4.2.1. Lauantaijakelu

Erikseen määritellyillä alueilla lähetykset jaetaan erillisjakelussa lauantaina. Palvelu sisältää pika-lisäpalvelun mukaisen käsittelyn. Asiakkaan tulee varmistaa vastaanottajalta, että jakajalla on esteetön pääsy vastaanottajan postiluukulle tai -laatikolle. Mikäli lähetyksen ei saada jaettua lauantaina, lähetyksen jaetaan

seuraavan arkipäivän perusjakelussa. Palvelun saatavuusalueet on tarkistettavissa Postin internet-sivuilta.

### 6. Kansainväliset kirjepalvelut

#### 6.1. Palvelukuvaus

Kansainvälisillä kirjepalveluilla voi lähettää henkilökohtaisia viestejä Suomesta muihin maihin. Kirjesalaisuuden suoja vaihtelee maittain. Kirjelähetys voi painaa enintään 2 kg. Lähetyksen vähimmäis- ja enimmäismitat on ilmoitettu yrityshinnastossa.

#### 6.2. Jälleenpostitusmaksu

Maailman postiliiton yleissopimuksen mukaisesti osoitettuaan postioperaattori voi periä lisämaksua lähetyksistä, mikäli se tulkitsee, että Asiakkaan lähetykset on tuotettu tai julkaistu osoitemaassa tai jossakin kolmannessa maassa, joka ei ole postitusmaa, tai lähetyksen lähettäjän kotipaikan katsotaan olevan osoitemaassa tai sanotussa kolmannessa maassa. Asiakas on velvollinen maksamaan osoitettuaan postioperaattorin jälleenpostitusvaateen perusteella Asiakkaan maksamien arvonlisäverottomien postimaksujen ja osoitettuaan postioperaattorin veloittaman jakeluhinnan erotuksen lisätyn kahdellakymmenellä (20) prosentilla.

#### 6.3. Tullaus

EU-maiden ulkopuolelle sekä Euroopan Unionin valmiste- ja arvonlisäveroalueen ulkopuolisille erityisalueille osoitettuihin tavaraa sisältäviin lähetyksiin on liitettävä tulliluettelo CN22, jos sisällön arvo on korkeintaan 300 SDR:ää (noin 350 euroa). Mikäli sisällön arvo ylittää 300 euroa, lähetykseen on liitettävä CN22:n yläosa sekä tulliluettelo CN23 osoitettuaan vaatimina kappaleina. Tulliluettelo tulee täyttää ohjetekstien mukaisesti, ja siihen on merkittävä lähetyksen sisältö, arvo ja alkuperämaat artikkeleittain yksityiskohtaisesti. Tulliluettelon merkinnät tulee tehdä englanniksi, ranskaksi tai osoitettuaan hyväksymällä kielellä niin yksilöidysti, että mahdollinen tuontitullaus osoitettuaan voidaan vaikeuksista suorittaa.

Asiakkaan tulee selvittää kulloinkin voimassaolevat Tullin vaatimukset lähetykseen liitettävistä asiakirjoista, tulliluetteloon merkittävistä tiedoista tai muista viranomaisvaatimuksista. Asiakas on vastuussa lähetykseen merkityistä tai siihen liittyvistä tiedoista. Maailman postiliiton yleissopimuksen mukaisesti postioperaattorit eivät koskaan ole vastuussa tulliluetteloista eivätkä tulliselvityksiin liittyvistä viranomaispäätöksistä.

Posti hoitaa saapuvien ja lähtevien lähetysten Tullille esittämisen Euroopan yhteisön tullikoodeksista annetun

neuvoston asetuksen (ETY) N:o 2913/92 ja sen mahdollisten myöhempien muutosten edellyttämällä tavalla. Tarvittaessa Posti voi hoitaa mahdollisen vienti- ja tuontitullauksen eri palveluna.

#### 6.4. Kuljetusaika-arvio

Kansainvälisten postilähetysten kuljetusajat ovat aina arvioita. Maailman postiliiton korvaussäännösten mukaisesti Posti ei vastaa viivästymisistä kansainvälisessä liikenteessä.

#### 6.5. Rajoitukset

Ulkomaille osoitettujen kirjelähetysten sisältöä koskevat Postin tuote- ja sopimusehtojen lisäksi osoitemaan rajoitukset sekä kuljetuksiin liittyvät rajoitteet.

#### 6.6. Erityiset rajoitukset

Kansainvälisessä liikenteessä on erityisiä rajoituksia, joiden noudattaminen on Asiakkaan vastuulla. Mo-niin maihin on kokonaan kiellettyä lähettää rahaa, arvopapereita tai jalometalleja postitse. Rajoituksia voivat asettaa postisääntelyn ohella mm. kansalliset tulli- ja verosäännöt. Postilla on oikeus olla kuljettamatta lähetystä, joka on rajoitusten vastainen. Lähetykseen sovelletaan myös Postin yleisten sopimusehtojen mukaisia sisältörajoituksia.

#### 6.7. Maakohtaisten ehtojen noudattaminen

Osoitemaat voivat säädellä maahansa saapuvien lähetysten sisältöä ja lähetystapoja. Asiakkaan tulee tarkistaa, että lähetysten sisältöä on sallittua lähettää osoitemaahan. Kulloinkin voimassa olevat maakohtaiset rajoitukset voi tarkistaa osoitemaan kaupallisesta edustustosta. Posti julkaisee verkkosivuillaan tiedossaan olevia postisääntelyyn liittyviä yleisimpiä maakohtaisia kieltoja ja rajoituksia, mutta ei vastaa tietojen täydellisyydestä. Ulkomaille ei lähtökohtaisesti voi lähettää sisältöä, jota ei oteta lennoille.

#### 6.8. Aina kielletyt sisällöt

Postin yleisten sisältörajoitusten ja osoitemaan maakohtaisten rajoitusten lisäksi kansainvälisessä postiliikenteessä ei saa lähettää huumaavia tai psyko-trooppisia aineita, pilaantuvia biologisia aineita, tartuntavaarallisia aineita, radioaktiivisia aineita tai tietäi ilmakuljetuksessa vaarallisiksi määriteltäviä aineita tai eläviä eläimiä tai hyönteisiä (poikkeus: mehiläiset, iilimadot, silkkiäistoukat ja tuhohyönteisten torjijat sekä Drosophilidae-heimon kärpäset virallisesti tunnustettujen tutkimuslaitosten välillä), aseita, ase- tai

räjähdysainejäljennöksiä, tuotevääreännöksiä tai laittomia kopiota tuotteista.

#### 6.9. Priority- kirje ulkomaille

##### 6.9.1. Palvelulupaus

Arkipäivinä (ma–pe) Postiin jätetyt Priority-kirjeet kuljetetaan Suomesta kohti osoitemaata seuraavana arkipäivänä tai muuten ensimmäisellä käytettävissä olevalla yhteydellä. Lähetykset kuljetetaan osoitemaahan pääsääntöisesti lentoteitse ja jaetaan osoitemaassa vastaanottajille osoitemaan jakeluoperaattorin määrittelemän toimitusajan puitteissa.

##### 6.9.2. Korvaukset

Kansainvälisessä postitoiminnassa ei korvata lainkaan tavallisen kirjeen vahinkoja. Paremmen suojan saamiseksi on käytettävä Kirjaaminen-palvelua.

##### 6.9.3. Hinnoitteluperusteet

Hinnoittelu perustuu lähetysten kappalemäärään, painoon ja kokoon. Maksutapa voi vaikuttaa käytettäviin hinnoitteluperusteisiin. Maksutapakohtaiset hinnoitteluperusteet ilmenevät hinnastosta.

##### 6.9.4. Priority-kirjeeseen liitettävät palvelut

Maksikoko, Express-Pika.

#### 6.10. Economy- kirje ulkomaille

##### 6.10.1. Palvelulupaus

Arkipäivinä (ma–pe) Postiin jätetyt Economy-kirjeet toimitetaan Suomesta kohti osoitemaata viimeistään viikon kuluessa postinjätöstä. Lähetykset kuljetaan osoitemaahan lento- tai pintateitse ja jaetaan osoitemaassa vastaanottajille osoitemaan määrittelemän toimitusajan puitteissa.

##### 6.10.2. Korvaukset

Kansainvälisessä postitoiminnassa ei korvata lainkaan tavallisen kirjeen vahinkoja.

##### 6.10.3. Hinnoitteluperusteet

Hinnoittelu perustuu lähetysten kappalemäärään, painoon ja kokoon. Maksutapa voi vaikuttaa käytettäviin hinnoitteluperusteisiin. Maksutapakohtaiset hinnoitteluperusteet ilmenevät hinnastosta.

#### 6.10.4. Economy-kirjeeseen liitettävät palvelut

Ei lisäpalveluja.

### 6.11. Vastauslähetykset ulkomaille

#### 6.11.1. Palvelukuvaus

Asiakas saa käyttöönsä tunnuksen, jolla merkityt lähetykset toimitetaan Asiakkaan määrittelemään osoitteeseen ulkomailta Manner-Suomeen ja joiden postimaksut veloitetaan Asiakkaalta. Postilla on oikeus hävittää Vastauspalvelu-lähetykset, mikäli Asiakkaan ilmoittama toimitusosoite on virheellinen/vanhentunut tai Asiakkaan sopimus vastauspalveluista on päättynyt.

#### 6.11.2. Palvelulupaus

Lähetykset kuljetetaan Economy-kirjeen nopeudella Asiakkaalle tämän sopimuksessa ilmoittamaan Manner-Suomessa sijaitsevaan toimitusosoitteeseen erikseen niputettuna tai muuten yhteen koottuna.

#### 6.11.3. Korvaukset

Kansainvälisessä postitoiminnassa ei korvata lainkaan tavallisen kirjeen vahinkoja.

#### 6.11.4. Hinnoitteluperusteet

Hinnoittelu perustuu lähetysten kappalemäärään, painoon ja kokoon.

#### 6.11.5. Lisäpalvelut

Maksikoko (vain tiettyihin maihin).

## 7. Kansainvälisen kirjeen lisäpalvelut ja muut palvelut

### 7.1. Maksikoko-lisäpalvelu

Maksikoko-lisäpalvelu on valittava, kun yksikin kirjeen mitta ylittää koon 353 mm x 250 mm x 30 mm. Maksikokoinen kirje joko toimitetaan vastaanottajalle perille jakeluosoitteeseen tai tiedotetaan saapumisilmoituksella noudettavaksi, jakelun suorittavan operaattorin jakeluehdoista riippuen.

### 7.2. Kirjattu kirje ulkomaille

Kirjatusta kirjeestä annetaan lähettäjälle todisteeksi yksilöidyllä lähetystunnuksella varustettu kuitti.

Lähetykset toimitetaan osoitemaahan ja luovutetaan osoitemaassa maakohtaisten ehtojen mukaisesti. Tiettyjen maiden osalta lähettäjä voi rajoittaa kirjeen luovutuksen ainoastaan vastaanottajalle henkilökohtaisesti.

Kansainvälisen kirjatun kirjeen saa osoittaa vain yhdelle vastaanottajalle.

### 7.3. Saantitodistus ulkomaille

Saantitodistuksen voi liittää Kirjattuun kirjeeseen.

Lähettäjä voi pyytää, että mihin tahansa maahan osoitettu kirjattu kirje luovutetaan vastaanottajalle tai tämän valtuuttamalle saantitodistusta vastaan. Vastaanottajan tai tämän valtuuttaman sekä osoitemaan postioperaattorin allekirjoittama saantitodistus, josta ilmenee myös luovutuspäivä, palautetaan osoitemaasta lähettäjälle Priority-kirjeen nopeudella.

### 7.4. Express-Pika

Priority-kirje Pika-lisäpalvelulla toimitetaan Suomesta kohti osoitemaata seuraavana arkipäivänä tai arkilauantaina tai muuten ensimmäisellä käytettävissä olevalla yhteydellä. Lähetys jaetaan osoitemaassa erillisessä pikajakelussa, mikäli osoitemaassa on sellainen tarjolla.