

# **Kansainvälisten tavarankuljetus- palvelujen tuote-ehdot sopimus- asiakkaille**

1.9.2018

## Sisällysluettelo

1. Yleistä.....	3
1.1. Soveltamisala.....	3
1.2. Asiakkaan velvollisuudet.....	3
1.3. Määritelmät.....	3
1.4. Lähetysten sisältörajoitukset.....	3
1.5. Toimitusaika-arvio ja palvelutasot yhteysväleittäin.....	4
1.6. Jakelupäivät.....	4
1.7. Kuljetusasiakirjat.....	4
1.8. Hinnoittelu ja maksaminen.....	4
1.9. Lähetysten seuranta.....	4
1.10. Palauttaminen lähettäjälle.....	4
1.11. Postin oikeus poiketa Asiakkaan tilaamasta Palvelusta.....	4
1.12. Reklamaatiot ja vahingonkorvaukset.....	5
2. Kansainväliset tavarankuljetuspalvelut.....	5
2.1. Express Business Day.....	5
2.2. EMS.....	6
2.3. Priority.....	6
2.4. Consumer Parcel.....	6
2.5. Parcel Connect.....	6
2.6. SmartPOST Viroon.....	6
2.7. Parcel Return Connect.....	7
3. Lisäpalvelut.....	7
3.1. Home Delivery.....	7
3.2. Bulky.....	7
3.3. Postiennakko.....	7

## KANSAINVÄLISET TAVARANKULJETUSPALVELUT

### 1. Yleistä

#### 1.1. Soveltamisala

Näitä tuote-ehtoja noudatetaan Posti Oy:n, sekä Posti-konserniin kuuluvien yhtiöiden (jäljempänä Posti) sopimusasiakkaiden kansainvälisissä tavarankuljetuspalveluissa. Näissä tuote-ehtoissa on määritelty kansainvälisten tavarankuljetuspalvelujen yleiset ja lähetyslajikohtaiset tuote-ehdot ja ominaisuudet.

Tuote-ehtojen lisäksi noudatetaan asiakkaan ja Postin välistä sopimusta sekä Posti Oy:n yleisiä sopimusehtoja yritysasiakkaille (yleiset ehdot). Priority- ja EMS-palveluissa noudatetaan Maailman Postiliiton (UPU) sopimuksia. Muissa palveluissa noudatetaan tietukuljetussopimuslakia

Palveluun olennaisesti vaikuttavista muutoksista ilmoitetaan vähintään kuukautta ennen muutosten voimaantuloa.

Posti ei vastaa viranomaisten lähetykseen liittyvistä toimenpiteistä.

#### 1.2. Asiakkaan velvollisuudet

Yleisissä sopimusehdoissa sanotun lisäksi Asiakas vastaa siitä, että se ohjeistaa vastaanottajan tai lähettäjän, joka ei ole tämän sopimuksen osapuoli, toimimaan tässä sopimuksessa edellytetyllä tavalla.

Asiakkaan tulee noudattaa Postin antamia ohjeita.

Asiakkaan tulee varmistaa Postilta, että valittu Palvelu on mahdollista lähetyksen yhteydellä sekä että valitut lisäpalvelut ovat mahdollisia valitulle Palvelulle. Mikäli Asiakkaan valinnat ovat ristiriidassa keskenään tai lähetyksen kanssa, Postilla on oikeus poiketa Asiakkaan tilaamasta Palvelusta kohdan 1.11. mukaisesti.

Asiakas vastaa siitä, että lähetyksiin on merkitty oikeat ja ajantasaiset nimi-, osoite-, maksu- ja muut mahdolliset Palvelun edellyttämät merkinnät. Lähetyksiin on aina merkittävä lähettäjän nimi ja Manner-Suomessa sijaitseva osoite lähetyksen mahdollista palauttamista varten.

Lähetysten vastaanottoipaikkaan on oltava esteetön pääsy.

Asiakas vastaa Postin kuljetusasiakirjojen käytöstä sekä viranomaisten edellyttämistä tulli- tai muista vastaavista asiakirjoista. Asiakkaan tulee toimittaa Postille EDI-sanomat kaikista lähetyksistä. EDI-sanoman tulee sisältää lähetyksen ja siihen mahdollisesti liittyvän saapumisilmoituksen toimittamiseen tarvittavat tiedot, lisäksi mahdolliset tullausprosesissa tarvittavat tiedot.

Asiakas on velvollinen maksamaan voimassa olevan hinnaston mukaisen hinnan Palvelusta myös tämän sopimuksen päättymisen jälkeen, jos lähetyksiä on lähetetty Asiakkaan sopimustunnusella merkityillä Postin kuljetusasiakirjoilla.

#### 1.3. Määritelmät

**Lähetyksellä** tarkoitetaan kuljetusasiakirjaan merkittyä, yhdestä paikasta yhdeltä lähettäjältä yhteen paikkaan yhdelle vastaanottajalle samalla kerralla lähetettävää tavaraa tai tavaraerää.

**Kuljetusasiakirjalla** tarkoitetaan osoitekorttia, joka lähetystä ohjaavan ja yksilöivän ominaisuutensa lisäksi toimii myös laskutusasiakirjana.

#### 1.4. Lähetysten sisältörajoitukset

Lähetysten sisältörajoituksen on määritelty yleisissä sopimusehdoissa, ellei tuotekohtaisesti erikseen ole muuta ilmoitettu. Rajoitukset ovat tarkistettavissa asiakaspalvelusta. Kohdemaassa voi olla lisäksi omia rajoituksia. Asiakkaan tulee selvittää kulloinkin voimassa olevat kohdemaan kiellot ja tuontimääräykset. Posti ei vastaa palvelun toteutumisesta, jos lähettäjä ei ole noudattanut kohdemaan asettamia rajoituksia ja ehtoja.

Posti ei ole vastuussa tulliluettelosta eikä tulliselvityksiin liittyvistä viranomaisten päätöksistä. Tuontilupa-asioissa ja muissa maahantuontiin liittyvissä asioissa lisätietoja voi saada kohdemaan kaupalliselta edustustolta.

Ulkomaan lähetykset eivät saa sisältää mitään maa-, meri- tai ilmakuljetuksissa kiellettyjä tai vaaralliseksi määriteltäviä aineita, kuten esim. aerosolitölkejä, litiumakkuja tai pieniäkään määriä palavia nesteitä tai hapettavia aineita. Lisätietoja rajoituksista ja kielloista maakohtaisesti osoitteessa [www.posti.fi](http://www.posti.fi).

### 1.5. Toimitusaika-arvio ja palvelutasot yhteysväleittäin

Kansainvälisille lähetyksille annetaan aina vain kuljetusaika-arvio. Priority-palvelu on saatavissa kaikkiin maihin, muut palvelut vain erikseen määriteltyihin maihin. Palvelujen kohdemaakohtaiset arvioidut kuljetusajat sekä palveluiden saatavuus maittäin ovat tarkastettavissa Postin internetsivuilla.

### 1.6. Jakelupäivät

Jakelupäivät vaihtelevat kohdemaittain.

### 1.7. Kuljetusasiakirjat

Tavarylähetyksen jokaisessa kollissa pitää olla asianmukainen kuljetusasiakirja sisältäen yksilöllisen lähetystunnuksen. Jokaiseen kuljetusasiakirjaan on merkittävä lisäpalvelut.

Lähetyspalveluihin kuuluvat Postin tarraosoitekortit sekä tulostusohjelman käyttö. Osoitekortit ovat lisämaksullisia. Posti toimittaa Asiakkaan tilauksesta kuljetusasiakirjoja Asiakkaan sopimuksessa mainittuun osoitteeseen. Asiakas voi käyttää kustannuksellaan myös muuta Postin ennalta hyväksymää osoitekorttia tai tulostusohjelmaa. Kuljetusasiakirjan on aina sisällettävä Asiakkaan sopimustunnus.

Asiakas saa käyttää tulostaessaan osoitekortteja samaa lähetystunnusta vuoden aikana vain kerran.

### 1.8. Hinnoittelu ja maksaminen

Express Business Day -palvelun hintaan sisältyy aina lähetyksen nouto Asiakkaalta. Muiden palvelujen hinnat sisältävät vain kuljetuksen ja jakelun.

Hinnoittelu perustuu kohdemaahan, kappaleisiin ja mitattuun painoon tai tilavuuteen riippuen siitä, kumpi on suurempi. Paketeissa kuutioehto on  $1 \text{ m}^3 = 250 \text{ kg}$ . Mikäli todellista painoa tai tilavuutta ei pystytä mittaamaan, oletuslaskutuspaino on automaattisesti 250 g.

SmartPOST pakettien hinnoittelu perustuu lähetyksen vakioitun kokoon. Lähetyskokoja on S, M, L, XL.

Kuljetusyksiköissä hinnoittelu perustuu kohdemaahan, kappaleisiin, lähetyserään, kuljetusyksikkötyyppiin, kuljetusvyöhykkeisiin, nouto- ja jakeluvyöhykkeisiin ja käytettyihin lisäpalveluihin.

Pakettien MPS-hinta muodostuu lähetyksmaksusta ja erän pakettien yhteispainosta. Kollitasolla huomioidaan joko tilavuuspaino tai todellinen paino. MPS-erän maksimi koko on 10 pakettia tai 99 lavaa.

Kuljetusyksiköiden MPS-hinta muodostuu lähetyserän kokonaiskollimäärästä kaavalla  $1 \times 1$ . yksikön hinta +  $(n-1) \times$  seuraavan yksikön hinta.

Pakettien ja kuljetusyksiköiden lähetyserähinnoittelu (MPS) edellyttää, että lähettäjä toimittaa Postille lähetyseräkohtaiset tiedot EDI-sanomassa.

Erikseen veloitetaan Postin internetsivuilla ilmoitettu kulloinkin voimassa oleva polttoainelisä.

Posti laskuttaa viikon jaksossa Asiakkaan käyttämät Palvelut.

Posti laskuttaa Palveluihin kuuluttamatta Asiakkaan tilaamista töistä voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

### 1.9. Lähetysten seuranta

Lähetys rekisteröidään Postin lähetystenseurantajärjestelmään Suomessa ja useimmissa kohdemaissa myös jakelun yhteydessä.

### 1.10. Palauttaminen lähettäjälle

Jos lähetystä ei voida toimittaa Postista riippumattomasta syystä, lähetys käsitellään Asiakkaan lähetystunnus-antamien ohjeiden mukaisesti.

Express Business Day ja Parcel Connect -paketit palautetaan aina.

Jos lähetys palautetaan, palautuskulut veloitetaan Asiakkaalta. Jos lähetystä ei saada palautettua lähettäjälle, se käsitellään perille saamattomana yleisten sopimusehtojen mukaisesti.

### 1.11. Postin oikeus poiketa Asiakkaan tilaamasta Palvelusta

Postilla on oikeus poiketa Asiakkaan tilaamasta Palvelusta, jos Asiakkaan valitsema Palvelu ovat keskenään tai lähetysten 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, Postilla on oikeus käsitellä ja laskuttaa lähetys Palveluna, jonka ominaisuudet vastaavat Asiakkaan lähetyksen ominaisuuksia.

Jos Asiakas on valinnut palvelutason, joka ei ole lähetyksen yhteysväille mahdollinen, Postilla on kuitenkin oikeus laskuttaa Asiakkaan valitsema palvelutaso.

### 1.12. Reklamaatiot ja vahingonkorvaukset

Enimmäiskorvaukset

#### Priority ja EMS

Maailman Postiliiton (UPU) sopimusten mukaan lähettäjän on vahingon selvittämiseksi ja mahdollisen korvauksen saamiseksi tehtävä lähetyksestä tiedustelu puolen vuoden kuluessa lähetyksen jättämisestä kuljetettavaksi. Oikeus korvaukseen on menetetty, jollei vaatimusta esitetä kirjallisesti Postille vuoden kuluessa tiedusteluun annetusta vastauksesta.

Priority-lähetyksen katoaminen, anastaminen ja vahingoittuminen:

Maailman Postiliiton sopimusten enimmäiskorvaus 40 SDR/lähetys + 4,50 SDR/kg.

EMS-lähetysten vastaava enimmäiskorvaus on 500 €/lähetys.

Maailman Postiliiton sopimusten mukaan viivästyminen ei makseta korvausta.

#### Muut lähetykset

Vastaanottajan on tarkistettava lähetys ja reklamoitava kaikista ulkoisesti havaittavista vahingoista välittömästi lähetystä vastaanotettaessa. Muista kuin ulkoisesti havaittavista vahingoista on reklamoitava kirjallisesti seitsemän päivän kuluessa, sunnuntai- ja pyhäpäiviä lukuun ottamatta.

Lähetyksen viivästyksestä on reklamoitava kirjallisesti 21 päivän kuluessa siitä, kun lähetys toimitettiin vastaanottajan saataville tuotteen ehtojen mukaisesti. Jos lähetystä ei ole toimitettu sovittuun mukaisesti, asiasta on kuitenkin aina reklamoitava kirjallisesti viimeistään kolmen kuukauden kuluessa lähettämistä.

Vahingonkorvausta on haettava tiekuljetussopimuksien mukaan viimeistään vuoden kuluessa.

1. kun tavara on vähentynyt tai vahingoittunut tai sen luovutus on viivästynyt, tavarankuovutus-päivästä;

2. kun tavara on kadonnut, kolmenkymmenen päivän kuluttua sovittua luovutuspäivästä tai, milloin erityistä luovutuspäivää ei ole sovittu, kuudenkymmenen päivän kuluttua siitä, kun rahdinkuljettaja otti tavarankuovutettavakseen; sekä
3. muussa tapauksessa kolmen kuukauden kuluttua kuljetussopimuksen tekemisestä.

Postin korvausvastuu määräytyy tiekuljetussopimuksien ja yleisten sopimusehtojen mukaisesti. Posti korvaa kuljetusvahingot aina Asiakkaalleen. Asiakkaalla on oikeus siirtää oikeutensa korvaukseen kolmannelle ilmoittamalla siitä kirjallisesti Postille korvausasian käsittely yhteydessä.

Lähetyksen enimmäiskorvaus katoamisesta ja vahingoittumisesta on CMR:n mukaisesti 8,33 SDR /kg, paitsi Parcel Connect –paketissa 500 €/lähetys. Lisäksi kuljetusmaksut palautetaan virhettä vastaavien osien. Enimmäiskorvaus lähetyksen viivästyisestä on rajoitettukuljetusmaksun määrään. Oikeus korvaukseen Parcel Connectin osalta on menetetty, jollei vaatimusta esitetä kirjallisesti Postille puolen vuoden kuluessa.

#### Lähetysten tullaus

Vastaanottaja maksaa lähetyksen tulli- ja viranomaismaksut sekä verot. Mikäli lähetystä ei voida luovuttaa vastaanottajalle, peritään maksamattomat tulli- ja viranomaismaksut lähettäjältä.

EU-alueelle lähetettäessä ei tarvita liiteasiakirjoja. Muualle osoitettuihin lähetysiin lähettäjän pitää liittää kauppa- tai proformalasku, ellei muuta ole ohjeistettu. Tiedot mahdollisesti tarvittavista liiteasiakirjoista ja niihin liittyvistä määräyksistä on tarkistettavissa osoitteesta [www.posti.fi](http://www.posti.fi) tai Postin asiakaspalvelusta.

## 2. Kansainväliset tavarankuljetuspalvelut

### 2.1. Express Business Day

Express Business Day lähetykset toimitetaan vastaanottajien osoitteisiin. Jakelukäytännöt vaihtelevat kohteittain. Palvelu sisältää vähintään yhden jakeluyrityksen. Toimitusajasta ei sovi ennakoita vastaanottajan kanssa.

Vienti- ja tuontitullauspalvelu EU:n ulkopuolelle sisältävät palvelun hintaan.

Palvelu on saatavissa myös tuontilähetyksenä EU-maista kohteena Suomi.

Postilla on oikeus laskuttaa EDI-sanoman puuttumisesta Postille aiheutuvat kulut lähettäjältä. Tuontilähteyksiin sisältyy yksi jakeluyritys. Jos vastaanottajaa ei tavoiteta, vastaanottajalle jätetään saapumisilmoitus ja lähteyksen voi noutaa kohdemaan toimipisteestä.

**Lisäpalvelut:** Postiennakko, Suuri, Ylisuuri lähetys, Särkyvä, Soitto ennen jakelua, Luovuttaminen ilman vastaanottajan kuittausta, LQ Kuljetus, VAK, Posti Home Delivery

Lisäpalvelut toimivat erikseen määritetyillä yhteysväleillä.

Lisäpalvelut on määritelty Posti Oy:n Kotimaan tavarakuljetus- ja rahtipalveluiden tuoteehtojen liitteessä (lisäpalveluiden tuote-ehdot).

## 2.2. EMS

EMS kuljetetaan nopeimmilla yhteyksillä erikseen määritettyihin maihin tai rajatuille alueille. Toimitusalueet ovat saatavilla Postin verkkosivuilta.

Jos vastaanottajaa ei tavoiteta, vastaanottajalle jätetään saapumisilmoitus ja lähteyksen voi noutaa kohdemaan palvelupisteestä. Palveluun sisältyy vähintään yksi jakeluyritys. Ellei lähetystä noudeta säilytysajan kuluessa, lähetys palautetaan takaisin.

Lähetys ei jaeta postilokero- eikä Poste Restante -osoitteisiin.

Lähetykset luovutetaan kuittausta vastaan osoitteessa tavatulle henkilölle.

Vientitullauspalvelu ei sisälly palvelun hintaan.

Palvelun käyttö edellyttää EDI-sanomaa.

## 2.3. Priority

Priority-paketti kuljetetaan nopeilla yhteyksillä Suomesta kohdemaahan. Pääosin lähetykset jaetaan vastaanottajalle, mutta joissakin maissa lähetykset toimitetaan toimipisteeseen vastaanottajien noudettaviksi.

Lähetys ei jaeta postilokero- eikä Poste Restante -osoitteisiin.

Vientitullauspalvelu yli 1 000 € arvoisille lähetyksille sisältyy hintaan lähetettäessä Islantiin, Norjaan ja Sveitsiin.

Palvelun käyttö edellyttää EDI-sanomaa.

## 2.4. Consumer Parcel

Consumer Parcel -lähetykset toimitetaan vastaanottajan noudettavaksi vastaanottajan osoitteeseen mukaan määrytyvästä palvelupisteestä.

Lähetykset luovutetaan kuittausta vastaan saapumisilmoituksen esittäjälle tai sille, joka toimipisteessä tiedustelee lähetystä sen yksilöllisellä lähetystunnuksella.

**Lisäpalvelut:** Postiennakko erikseen ilmoitettuihin kohdemiin.

## 2.5. Parcel Connect

Parcel Connect-lähetykset toimitetaan vastaanottajan noudettavaksi tai perille osoitteeseen kohdemaan käytännön mukaisesti. Lähteyksen luovutus rekisteröidään.

Palvelun käyttö edellyttää EDI-sanomaa. EDI-sanomassa on ilmoitettava aina vastaanottajan sähköpostiosoite. Matkapuhelinnumero on suositeltava kaikkiin kohdemiin ja pakollinen kohdemiin Ruotsi, Tanska, Viro, Latvia ja Liettua.

Rajoitus: Parcel Connect-lähteyksen arvonlisäverollinen arvo ei saa ylittää 25 000€.

**Lisäpalvelut:** Bulky, Home Delivery ja Postiennakko

## 2.6. SmartPOST Viroon

Posti toimittaa SmartPOST-paketit noudettavaksi lähettäjän ilmoittamaan pakettiautomaattiin Postin toimitusaikakyselyssä ilmoitetusta ajasta toisena arkipäivänä jättöpäivästä lukien ja muuten viimeistään neljäntenä arkipäivänä jättöpäivästä lukien.

Saapumisilmoitus toimitetaan saapumispäivänä vastaanottajalle tekstiviestillä. Postin pakettiautomaattiin toimitetusta lähteyksestä lähetetään saapumisilmoituksen lisäksi muistutustekstiviesti, jos lähetystä ei ole noudettu 4 päivässä.

SmartPOST-tuotteena ei voi jättää kuljetettavaksi pakettia, jota ei joko lähetetä tai vastaanoteta pakettiautomaatin kautta.

Asiakas voi jättää pakettiautomaattiin ainoastaan yksittäisiä lähetyskäsikkeitä. Muutoin Posti noutaa SmartPOST-lähetykset Asiakkaalta erillisen sopimuksen mukaisesti tai Asiakas jättää lähetykset Postin toimipisteeseen.

Palvelun käyttö edellyttää EDI-sanomaa. EDI-sanomassa on ilmoitettava aina vastaanottajan matkapuhelinnumero.

**Lisäpalvelut:** Postiennakko, Monipakettilähetys, Maksaja muu kuin lähettäjä, Erilliskäsiteltävä, LQ rajoitettu määrä.

## 2.7. Parcel Return Connect

Parcel Return Connect on asiakaspalautus -tuote, joka voidaan jättää Parcel Connect palvelupisteisiin paketin vastaanotomaassa. Lähetysten päällä tulee olla valmis Parcel Return Connect osoitekortti.

Palvelun käyttö edellyttää EDI-sanomaa. EDI-sanomassa on ilmoitettava aina vastaanottajan (alkuperäisen lähettäjän) matkapuhelinnumero.

Parcel Connect-lähetykset toimitetaan perille vastaanottajan osoitteeseen kohdemaan käytännön mukaisesti.

## 3. Lisäpalvelut

### 3.1. Home Delivery

Home Delivery toimii kohdemaihin Suomi, Viro, Latvia ja Liettua. Palvelu sisältää yhden jakelurytyn.

### 3.2. Bulky

Normaalikokoisen paketin 120 cm x 60 cm x 60 cm mittojen ylittyessä tulee lähetykseen valita Bulky-lisäpalvelu. Tällöin voidaan lähettää max. 200cm pitkiä lähetyksiä, kuitenkin niin että pituus + ympärysmitta max. 360 cm. Posti laskuttaa Bulky-lisäpalvelun lähtömaa - kohdevyöhykkeen perusteella ja palautuspaketeissa lähtövyöhyke – kohdema.

Palveluun kuuluu yksi jakelurytys.

Palvelussa saattaa olla maakohtaisia rajoituksia.

### 3.3. Postiennakko

Postiennakko-lisäpalvelu on mahdollinen erikseen määritellyillä yhteysväleillä. Postiennakko on mahdollinen Parcel Connectissa ainoastaan Home Delivery -lisäpalvelun kanssa. Postiennakko Suomeen toteutetaan Kotimaan tuote-ehtojen mukaisesti.