

# Kansainvälisten tavarankuljetus- palvelujen tuote-ehdot sopimus- asiakkaille

7.5.2018

## 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 .....	3
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 tiekuljetussopimuslakia

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 yhteysvälille 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.

Lähetyksen vastaanottoipaikkaan on oltava esteetön pääsy.

Asiakas vastaa Postin kuljetusasiakirjojen käytöstä sekä viranomaisten edellyttämistä tulli- tai muista vastaavista asiakirjoista. Asiakas on velvollinen maksamaan voimassa olevan hinnaston mukaisen hinnan Palvelusta myös tämän sopimuksen päättymisen jälkeen, jos lähetystä on lähetetty Asiakkaan sopimustunnuksella 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 tulliluetteloista 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 määriteltyjä aineita, kuten esim. aerosolitölkkejä, litium-akkuja 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 maittain ovat tarkastettavissa Postin internetsivuilta.

### 1.6. Jakelupäivät

Jakelupäivät vaihtelevat kohdemaittain.

### 1.7. Kuljetusasiakirjat

Tavaralähetyksen 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 lähetysten 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 lähetysten vakioituun 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 lähetysmaksusta 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 lähetys-erän 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 polttoainelisa.

Posti laskuttaa viikon jaksoissa Asiakkaan käyttämät Palvelut.

Posti laskuttaa Palveluihin kuulumattomista 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 lähetystunnuksessa 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 valitsemien Palvelun vaatimuksia, Postilla on oikeus käsitellä ja laskuttaa lähetys Palveluna, jonka ominaisuudet vastaavat Asiakkaan lähetysten ominaisuuksia.

Jos Asiakas on valinnut palvelutason, joka ei ole lähetysten yhteyksille 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 viivästymisestä 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 sovitun mukaisesti, asiasta on kuitenkin aina reklamoitava kirjallisesti viimeistään kolmen kuukauden kuluessa lähettämisestä.

Vahingonkorvausta on haettava tiekuljetussopimuslain mukaan viimeistään vuoden kuluessa.

1. kun tavara on vähentynyt tai vahingoittunut tai sen luovutus on viivästynyt, tavarantoimituspäivästä;
2. kun tavara on kadonnut, kolmenkymmenen päivän kuluttua sovitusta luovutuspäivästä tai, milloin erityistä luovutuspäivää ei ole sovittu, kuudenkymmenen päivän kuluttua siitä, kun rahdinkuljettaja otti tavarantoimitettavakseen; sekä

3. muussa tapauksessa kolmen kuukauden kuluttua kuljetussopimuksen tekemisestä.

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

Lähetyksen enimmäiskorvaus katoamisesta ja vahingoittumisesta on CMR:n mukaisesti 8,33 SDR /kg, paitsi Parcel Connect –paketissa 500 €/lähetys. Lisäksi kuljetusmaksut palautetaan virhettä vastaavin osin. Enimmäiskorvaus lähetyksen viivästymisestä 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 proforma-lasku, 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 sovita ennakolta vastaanottajan kanssa.

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

Palvelu on saatavissa myös tuontilähetystenä EU-maista kohdemaana Suomi.

Postilla on oikeus laskuttaa EDI-sanoman puuttumisesta Postille aiheutuvat kulut lähettäjältä. Tuontilähetys sisältää yhden jakeluyrityksen. Jos vastaanottajaa ei tavoiteta, vastaanottajalle jätetään saapumisilmoitus ja lähetyksen voi noutaa kohdemaan toimipisteestä.

**Lisäpalvelut:** Postiennakko, Suuri, Ylisuuri lähetykset, 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 tavarankuljetus- ja rahtipalveluiden tuote-ehdojen liitteessä (lisäpalveluiden tuote-ehdot).

## 2.2. EMS

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

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

Lähetyksiä 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.

Lähetyksiä 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 osoitteen mukaan määrättyvästä palvelupisteestä.

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

**Lisäpalvelut:** Postiennakko erikseen ilmoitettuihin kohteisiin.

## 2.5. Parcel Connect

Parcel Connect-lähetykset toimitetaan vastaanottajan noudettavaksi tai perille osoitteeseen kohteeseen käynnön mukaisesti. Lähetyksen luovutus rekisteröidään.

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

Rajotus: Parcel Connect-lähetyksen 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 toimituskäytössä ilmoitetussa ajassa toisena arkipäivänä jättöpäivästä lukien ja muuten viimeistään neljäntenä arkipäivänä jättöpäivästä lukien.

Saapumisilmoitus toimitetaan saapumispäivänä vastaanottajalle tekstiviestillä. Postin pakettiautomaattiin toimitetusta lähetyksestä 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 lähetyksiä. 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, Monipakettilähetykset, Maksaja muu kuin lähettäjä, Erilliskäsittely, LQ rajoitettu määrä.

## 2.7. Parcel Return Connect

Parcel Return Connect on asiakaspalautus -tuote, joka voidaan jättää Parcel Connect palvelupisteisiin paketin vastaanottoaassa. Lähetyksen 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 jakeluryityksen.

### 3.2. Bulky

Normaali kokoisen paketin 120cmx60cm x60 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 jakeluryitys.

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.

Lähetys luovutetaan vastaanottajalle 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 kuljetustilaukseen postiennakko-toimeksiantoon. Virheellisten tai puutteellisten tili- ja viitetietojen selvittelystä johtuva työ laskutetaan lähettäjältä Postin yrityshinnaston Veloitus muusta työstä -lisäpalvelun mukaisesti.

Posti Oy

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.

Postiennakon enimmäismäärä on 2.000 euroa.

Maksuliikenteessä ei välitetä tiedonantoja.

### Postiennakko Ruotsissa

Lisäpalvelu edellyttää pankkitiliä ruotsalaisessa pankissa. Postiennakkosumma toimitetaan ainoastaan ruotsalaiselle pankkitilille.

Tieto Postiennakko-lisäpalvelusta, postiennakon summa ja tilinumero on sisällytettävä EDI-sanomaan

### Postiennakko Virossa

Lisäpalvelu edellyttää pankkitiliä virolaisessa pankissa. Postiennakkosumma toimitetaan ainoastaan virolaiselle pankkitilille.

Tieto Postiennakko-lisäpalvelusta, postiennakon summa, tilinumero ja viitenumero on sisällytettävä EDI-sanomaan