

posti

Posti Oy:n

Yleiset toimitusehdot

Käteis- ja kuluttaja-asiakkaat

9.2.2015

1. Soveltamisala ja ehtojen noudattaminen.....	4
2. Määritelmiä.....	4
3. Hinnat ja maksaminen.....	5
4. Lähetysten sisältö.....	5
5. Postilähetysten tullaus.....	6
6. Oikeus lähetykseen ja vastuu lähetyksen tiedoista.....	7
7. Kuljetusvastuu.....	7
8. Lähetysten pakkaaminen ja merkitseminen.....	8
9. Lähetysten jättäminen Postin kuljetettaviksi.....	8
10. Jakelu.....	8
10.1. Perusjakelu.....	8
10.2. Poste restante.....	9
11. Lähetysten luovuttaminen.....	9
11.1. Tavalliset kirjeet.....	9
11.2. Kirjatut kirjeet, postivakuutetut lähetykset ja saantitodistuskirjeet.....	9
11.3. Muut kuitattavat lähetykset.....	9
11.4. Valtakirjalla noutaminen.....	9
11.5. Alaikäiset ja muut vajaavaltaiset.....	9
11.6. Muut ehdot.....	10
12. Perillesaamattomuus.....	10
13. Vastuu ja vahingonkorvausvelvollisuus.....	10
13.1. Vahingon toteaminen.....	10
13.2. Vahingon korvaaminen.....	11
13.3. Vastuunrajoitukset.....	11
13.4. Palvelun mukaan määräytyvä vahingonkorvausvastuu.....	12
14. Muistutus ja vanhentuminen.....	13
14.1. Reklamaatioajat lähetyksissä ja postiennakkotilityksissä.....	13
14.2. Vanhentumisajat.....	13
15. Postin asiakkaan oikeusturvakeinot.....	14
15.1. Muutoksenhaku hallintoviranomaiselta.....	14
15.2. Yksityisoikeudellinen riitauttaminen.....	14
16. Lähetysä koskevien tietojen ja lähetysten luovuttamisen rekisteröinti..	14
17. Muut ehdot ja määräykset.....	14
18. Toimitusehtojen voimassaolo.....	14

Palveluliitteet:

Kirjepalvelut 9.2.2015

Tavarankuljetuspalvelut 9.2.2015

Jakelupalvelut 1.8.2011

1. Soveltamisala ja ehtojen noudattaminen

Näitä yleisiä toimitusehtoja liitteinen (jäljempänä toimitusehdot) sovelletaan Posti Oy:n (jäljempänä Posti) koti- ja ulkomaan postipalveluissa ja pakettipalveluissa käteisasiakkaille.

Toimitusehdot perustuvat postilakiin, Maailman postiliiton kansainvälisiin sopimuksiin ja tiekuljetussopimuslakiin. Ulkomaanliikenteessä toimitusehdot koskevat vain Suomesta muihin maihin lähteviä lähetyksiä. Ulkomailta saapuvat postilähetykset jaetaan noudattaen soveltuvin osin toimitusehtoja.

Postipalveluiden käyttäjän on noudatettava toimitusehtoja. Lähettäjä vastaa vahingosta, jonka aiheuttaa ehtojen vastaisella toiminnalla esimerkiksi muille lähetyksille tai Postille. Merkittävää vahinkoa voi aiheutua esimerkiksi ehtojen vastaisen sisällön lähettämisestä tai sisällön riittämättömästä pakkaamisesta.

Mikäli lähetyksessä ei täytenä valitun palvelun ehtoja tai lähettäjä on muutoin toiminut näiden ehtojen vastaisesti, lähetyksistä voidaan palauttaa lähettäjäille tämän kustannuksella.

2. Määritelmiä

Näissä toimitusehdoissa alla mainituilla termeillä tarkoitetaan kuvattua kokonaisuutta.

Käteisasiakas: Asiakas, joka maksaa postilähetysten postimaksut tai muun palvelun hinnan yleisesti käytettävissä olevilla käteismaksutavoilla tai postimaksumerkeillä.

Perusjakelu: säännöllinen jakelu, jossa jaetaan mm. tavalliset kirjelähetykset.

Vakituinen osoite: Vakituiseen asumiseen tarkoitettuna kiinteistöllä sijaitseva postinsaajan ensisijainen, toistaiseksi voimassaoleva postiosoite (yleensä kotiosoite).

Osoitteenmuutos: Ilmoitus, jolla postinsaaja ilmoittaa Postille vakituisen osoitteensa lakkaamisesta ja tämän tilalle tulevasta vakituisesta osoitteesta.

Edelleenlähettäminen: Postilähetysten ohjaaminen lähetykseen merkityn osoitteen sijasta toiseen osoitteeseen. Edelleenlähettäminen voi perustua vastaanottajan tai lähettäjän kanssa tehtyyn sopimukseen tai lakisääteiseen osoitteen selvittämiseen.

Yleispalvelupaketti: Yleispalveluun kuuluva, käteisellä maksettu toimipisteestä lähetettävä ja noudettava enintään 10 kg osoitteellinen paketti.

Kuljetusasiakirja: Postin hyväksymä lähetyksiäsiakirja (mm. osoitekortti).

Postitoimipiste: täydenpalvelun toimipiste, josta kaikki postin yleispalvelutuotteet ovat saatavissa.

Postipiste: Postin Palvelupiste, josta voi noutaa ja lähettää erikseen nimettyjä lähetyksiä sekä ostaa postimerkkejä.

Palvelupiste: Kaikki pisteet, joissa postipalveluita on saatavissa, kuten esimerkiksi Postitoimipiste, Postipiste ja paketti-automaatti.

Noutopiste: Postin Palvelupiste, josta vastaanottaja voi noutaa lähetyksiä. Noutopisteitä ovat mm. Postitoimipisteet, paketti-automaatit sekä Postipisteet.

Tavallinen kirjelähetyks: Lähetyks, jonka kulkua ei seurata ja jonka lähettämisestä tai jakelusta ei saa kuittia (1. lk tai 2. lk ilman lisäpalveluita, Joulutervehdys, Näkövammaisen lähetyks).

SDR: Kansainvälisissä kuljetuksissa enimmäiskorvaukset on määritelty Kansainvälisen valuuttarahaston erityisnosto-oikeuksina (IMF, Special Drawing Right).

3. Hinnat ja maksaminen

Palvelujen hinnat ja hinnoitteluperusteet määräytyvät Postin kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaisesti. Postilla on oikeus muuttaa hinnastonsa mukaisia ja sovittuja maksuja. Maksujen muutoksista ilmoitetaan vähintään kuukausi ennen muutosten voimaantuloa.

Hinnastot ovat nähtävissä Postitoimipisteissä ja saatavissa Postin internetsivuilta tai pyynnöstä asiakaspalvelusta.

Postilla on oikeus kieltäytyä vastaanottamasta maksamattomia tai vajaasti maksettuja postilähetyksiä tai periä niiden vastaanottajilta puuttuva maksu lisättynä lunastusmaksulla. Ulkomaille osoitettuja lähetyksiä ei kuljeteta lunastettavaksi. Maksamattomat, vajaasti maksetut tai lunastamatta jääneet lähetykset toimitetaan takaisin lähettäjälle.

Palveluista sovittuja tai perittyjä maksuja ei palauteta, mikäli lähetyksen palautuu lähettäjälle muusta kuin Postin syystä. Posti perii maksun paketin tai etämyyntisäännösten nojalla palautettavien kirjeiden uudelleen kuljettamisesta ja palauttamisesta lähettäjälle.

4. Lähetyksen sisältö

Lähettäjän vastuulla on varmistaa, että lähetyksen sisältö soveltuu ja on sallittu lähetyksen sisällölle.

Arvolähetykset

Seuraavia arvolähetyksiä ei saa lähettää muuten kuin postivakuutettuna lähetyksenä ja Postin ohjeiden mukaisesti:

- I. raha ja vapaasti vaihdettavat arvopaperit; haltijavelkakirjat, shekit, ostosetelit ja -kortit (lahjakortit) sekä muut vastaavat kenen tahansa haltijan käytettävissä olevat tai rahaksi muutettavat arvopaperit sekä arvoesineet (taideteokset, antiikki- ja keräilyesineet, jalokivet ja -metallit, korut sekä muut vastaavat arvoesineet), vahvan sähköisen tunnistamisen välineet, joissa lähetyksen sisältö mahdollistaa vahvan sähköisen henkilön tunnistamisen.**

Seuraavia arvolähetyksiä saa lähettää myös kirjattuna kirjeenä, mutta lähettäjän on otettava huomioon kirjattun kirjeen enimmäiskorvaus.

- II. nimetylle henkilölle osoitetut tavalliset velkakirjat ja määrännäisvelkakirjat, pankki- ja luottokortit sekä muut vastaavat kortit ja maksuvälineet, joiden käyttöön on oikeutettu vain nimetty henkilö sekä SIM- ja prepaid-kortit sekä henkilöllisyystodistukset ja vahvan sähköisen tunnistamisen välineet, jotka yksin käytettynä eivät mahdollista henkilön tunnistamista (esim. käyttäjätunnus ja salasana erikseen lähetettynä).**

Asiakkaalla on velvollisuus kertoa lähetyksen sisältö, jotta Posti voi tarjota lähetyksille oikean palvelun ja käyttää Postilain 40 §:n mukaista oikeutta kieltäytyä vastaanottamasta ja kuljettamasta muuna kuin Postivakuutettuna lähetyksenä rahaa tai vastaavaa sisältävää arvolähetystä. **Mikäli asiakas on näiden ehtojen vastaisesti lähettänyt arvolähetyksiä, Posti ei vastaa vahingoista.**

Vaaralliset aineet ja esineet

Posti ei kuljeta lainvastaisia eikä ilmeistä vaaraa aiheuttavia esineitä tai aineita. Vaarallisten aineiden kuljetuksesta (VAK) annetun lainsäädännön alaiset aineet ovat aina vaaraa aiheuttavia. Lisäksi Postin kuljetuksissa on kielletty muita ilmeisen vaarallisia sisältöjä. Kielletyistä esineistä ja aineista tarkempaa ohjeistusta saa Postin internetsivuilta tai asiakaspalvelusta.

Poikkeuksellisesti Posti kuljettaa kuitenkin vaarallisten aineiden kategoriaan 6.2 (tartuntavaaralliset aineet) kuuluvia näytteitä, jos ne ovat:

- YK-numeroon UN 3373 luokiteltavia kategoria B:n biologisia aineita
- VAK-säännösten mukaan vapautettuja ihmis- ja eläinperäisiä näytteitä, joissa on hyvin pienellä todennäköisyydellä taudinaiheuttajia.

Kyseisten lähetysten pakkaamisessa ja merkinnässä on noudatettava voimassa olevaa VAK-lainsäädäntöä sekä Postin antamia erillisiä ohjeita (www.posti.fi). Lähettäjän tulee varmistaa kyseisen alan asiantuntijalta näytteen luokittelu ja Postilta pakkaamis- ja merkintäohjeet ennen lähetysten postittamista.

YK-numeroon UN 3373 luokitteuvien näytteiden lentopostina kuljettaminen on yleensä kielletty lentoturvallisuusperustein. Tämä voi vaikuttaa kuljetusaikaan pitkällä etäisyyksillä, eikä ulkomaan kuljetuksia voida tarjota laisinkaan.

Nesteet ja muu lennoille kelpaamaton sisältö

Postilähetyksille voidaan tehdä turvatarkastus, jossa ne läpivalaistaan. Mikäli lähetys sisältää nesteitä tai muuta sellaista sisältöä, jota ei lentoturvallisuussyistä oteta kuljetettavaksi lentoteitse, Posti ei vastaa tuote-ehtojen mukaisesta toimitusajasta. Kotimaahan osoitetut lähetykset kuljetetaan aina vastaanottajalle tarvittaessa maanteitse. Ulkomaille postilähetykset kuljetetaan pääsääntöisesti lentoteitse.

Tarvittaessa lähetys voidaan myös palauttaa lähettäjälle lähetysmerkintöjen täydentämiseksi.

Helposti särkyvät lähetykset

Särkyvät ja taittavat esineet tai nestemäiset, nesteytyvät, valuvat tai tahraavat aineet on postitettava sisältönsä puolesta erilliskäsitteltävänä pakettina (helposti särkyvä). Lisäpalvelusta huolimatta lähettäjä vastaa sisällön vaatimasta oikeasta ja riittävästä pakkaamisesta kohdan 8. mukaisesti.

Eläimet, kasvit, elintarvikkeet sekä muut arat lähetykset

Posti ei kuljeta erityistä säilytyslämpötilaa vaativia lähetyskäsineitä, kuten eläviä tai kuolleita eläimiä, eläviä kasveja taikka pilaantuvia elintarvikkeita.

Ulkomaan postin erityiset rajoitukset

Ulkomaille osoitettuja lähetyskäsineitä koskevat yleiset sisältörajoitukset sekä palveluliitteissä kerrotut erityiset rajoitukset. Lisäksi ulkomaanlähetyksillä voi olla myös paikallisen postioperaattorin rajoituksia sekä muita kohdemaan lainsäädännöstä, viranomaiskäytännöstä tai vastaavasta aiheutuvia rajoituksia. Useisiin maihin ei ole sallittua lähettää rahaa tai vastaavaa arvokasta lainkaan. Postivakuutettua lähetystä ei ole tarjolla kaikkiin maihin. Posti kertoo tiedossaan olevat osoitamaan postioperaattorin Postille ilmoittamat rajoitukset. Muut rajoitukset lähettäjän tulee tarkistaa osoitettua kaupallisesta lähetystyypistä. Posti ei vastaa lähetysten kuljetusajasta tai perille toimittamisesta, mikäli osoitettua ei vastaanota lähetysten sisältöä.

5. Postilähetysten tullaus

EU:n ulkopuolisiin maihin ja EY:n arvonlisä- ja valmisteveroalueen ulkopuolisiin erityisalueisiin (mukaan lukien Ahvenanmaa) osoitettuihin lähetyskäsineisiin on tehtävä Tullin edellyttämät merkinnät. Sisältö ja sen arvo on ilmoitettava osoitekortin sille varatussa osassa kohdemaassa ymmärrettävällä kielellä niin yksilöidysti, että tuontitullaus voidaan vaikeuksitta suorittaa. Kaupallisessa tarkoituksessa lähetettävän lähetysten mukana on seurattava allekirjoitettu kauppalasku.

Kansainvälisessä liikenteessä vastaanottajalta peritään kohdemaan lainsäädännön mukaan määräytyviä tullimaksuja ja veroja sekä mahdollisia muita vastaavia maksuja.

Postit eivät ole vastuussa tulliluetteloista eivätkä tulliselvityksiin liittyvistä viranomaisten päätöksistä. Tuontilupasioissa ja muissa maahantuontiin liittyvissä asioissa lisätietoja voi saada kohdemaan kaupalliselta edustustolta.

6. Oikeus lähetykseen ja vastuu lähetyksen tiedoista

Lähettäjällä on oikeus määrätä lähetyksestä, kunnes se on luovutettu vastaanottajan hallintaan lähetyksen ehtojen ja/ tai vastaanottajan postinohjaussopimusten mukaisesti. Lähettäjän ja vastaanottajan vaatiessa yhtä aikaa lähetystä itselleen se luovutetaan lähettäjälle.

Lähettäjä voi seurattavassa lähetyksessä lisämaksusta muuttaa lähetyksen vastaanottajatietoja, kun lähetys on vielä Postin verkossa.

Jos kirjellä lähetys tai postipaketti on osoitettu useammalle kuin yhdelle vastaanottajalle, joiden osoitetiedot ovat muuttuneet, lähetys toimitetaan siihen merkittyyhin osoitteeseen, jos se on jonkun vastaanottajista käytössä. Jos kukaan vastaanottajista ei ole enää lähetykseen merkityssä osoitteessa ja vastaanottajilla on toisistaan poikkeavat voimassa-olevat osoitteet, Posti voi toimittaa lähetyksen kenelle tahansa vastaanottajista.

Lähettäjä vastaa lähetykseen, kuljetusasiakirjaan tai sähköisiin postittamisen järjestelmiin merkittävistä tiedoista sekä tietojen antamisesta Postin ohjeistamalla tavalla. Lähetykseen tai sen kuljetusasiakirjaan on merkittävä aina lähettäjän nimi, Manner-Suomessa sijaitseva palautusosoite sekä vastaanottajan nimi- ja osoitetiedot ja haluttuja palveluja osoittavat merkinnät.

Lähetyksissä on käytettävä Postin hyväksymää ajantasaista osoitekorttia.

Lähettäjän ja vastaanottajan osoitetiedot on merkittävä Postin ohjeistuksen mukaiseen paikkaan lähetyksessä. Vastaanottaja merkitään osoitemerkinnän ensimmäiselle riville. Osoitemerkinnöistä saa ohjeita Postin internetsivuilta tai asiakaspalvelusta. Posti ei vastaa lähetyksen väärin ohjautumisesta tai palvelulle luvatussa kuljetusajasta, mikäli osoitemerkinnät ovat virheelliset tai virheellisesti sijoitetut.

Postilla on oikeus korjata lähetyksen ja kuljetusasiakirjan merkintöjä lähetystä vastaavaksi.

7. Kuljetusvastuu

Postin kuljetusvastuu alkaa siitä, kun lähetys on otettu kuljetettavaksi ja päättyy, kun lähetys on sovitun toimitustavan mukaisesti jaettu tai luovutettu postinsaajalle tai palautettu lähettäjälle.

Vastuu luvatussa toimitusajasta päättyy jakeluun tai siihen, kun noudettavan lähetyksen saapumisesta ilmoitetaan vastaanottajalle perusjakelussa jaettavalla saapumisilmoituksella tai muulla tavalla.

Posti vastaa lähetysten tai niiden saapumisilmoitusten perusjakelusta lähetyksen päällykseen tai kuljetusasiakirjaan merkityn osoitteen mukaan sekä vastaanottajan ja Postin tekemän, voimassaolevan edelleenlähettämissopimuksen perusteella tai postilaissa säädetyllä tavalla. Posti ei ole vastuussa lupaamastaan toimitusajasta, mikäli lähetyksessä on virheellinen tai puutteellinen osoite tai lähetystä ei voida toimittaa muusta Postista riippumattomasta syystä.

Mikäli vastaanottaja ja Posti ovat tehneet sopimuksen lähetysten edelleenlähettämisestä, jakelun keskeyttämisestä tai muusta jakelua ohjaavasta palvelusta tai vastaanottajan osoitetiedot ovat väärät, puutteelliset tai vanhentuneet, Postin vastuu lähettäjälle luvatussa toimitusajasta päättyy lähetysten saavuttua alkuperäisen osoitteen mukaan määrättyyn jakelutoimipaikkaan tai Noutopisteeseen. Jos lähetykset eivät sopimuksen mukaisesti ohjaudu lainkaan alkuperäisen osoitteen mukaiseen jakelutoimipaikkaan tai Noutopisteeseen, Postin vastuu kuljetusajasta päättyy, kun lähetys on ohjattu muuhun vastaanottajan kanssa sovittuun paikkaan.

Postilla on oikeus valita kuljetustapa. Mikäli lähetystä ei voida kuljettaa Postista riippumattomasta syystä, kuten kielletyn sisällön vuoksi, tai lähetys ei sisältönsä vuoksi sovellu lentokuljetukseen, Posti ei vastaa luvatussa toimitusajasta.

Kuljetusmaksuun sisältyy jäljempänä kohdassa 10. mainittujen lähetysten tai niiden saapumisilmoitusten perusjakelu luukkuun, lokerikkoon tai laatikkoon tai muuhun rakennelmaan siten kuin näissä toimitusehdoissa todetaan. Saapumisilmoitus voidaan myös toimittaa sähköisesti.

8. Lähetyksen pakkaaminen ja merkitseminen

Lähettäjä vastaa lähetyksen riittävästä ja sisällön edellyttämästä pakkaamisesta. Lähetys on pakattava Postin hyväksymällä tavalla niin, että se kestää koneellisen postinkäsittelyn eikä aiheuta vaaraa tai vahinkoa henkilölle tai omaisuudelle. Lähetyksen sisältö pitää pakata niin, että se ei liiku, tahraa eikä vuoda. Kirjekuoret ja muu pakkausmateriaali on suljettava huolellisesti.

Helposti särkyvä tavara sekä diagnostiset näytteet (YK numero UN 3373) on lähetettävä helposti särkyvänä.

Lähetys käsitellään helposti särkyvänä vain, jos lähetykseen on ostettu helposti särkyvän lähetyksen lisäpalvelu tai jos palvelu sisältyy kuljetusmaksuun, ja käsittelyä osoittava merkintä on tehty lähetykseen Postin edellyttämällä tavalla.

Postilla on oikeus periä hinnaston mukainen lisämaksu, mikäli Posti joutuu korjaamaan tai parantamaan lähetyksen pakkaamista. Posti ei ole velvollinen huolehtimaan pakkaamisen korjaamisesta tai parantamisesta.

Ohjeita pakkaamisesta ja lähetystavoista saa Postin internetsivuilta tai asiakaspalvelusta.

9. Lähetyksen jättäminen Postin kuljetettaviksi

Lähetykset voidaan jättää Postin kuljetettaviksi tuomalla ne Postitoimipisteeseen, kyseisiä lähetyksiä vastaanottavaan Postipisteeseen tai Posti voi noutaa valmiiksi maksetut lähetykset asiakkaan luota (maksullinen lisäpalvelu). Postitoimipisteisiin voi jättää kaikkia lähetyksiä. Muissa palvelupisteissä Palveluvalikoima voi olla rajoitettu.

Kirjelaatikkoon voi jättää ensimmäisen ja toisen luokan kirjeitä ilman lisäpalveluita (tavallisia kirjeitä), kun lähetys on valmiiksi maksettu.

Tietyillä alueilla haja-asutusalueilla kuluttajat voivat postittaa pieniä määriä valmiiksi maksettuja tavallisia kirjeitä jättämällä ne omaan postilaatikkoon noutomerkkiä käyttäen. Valmiiksi maksetut tavalliset kirjeet otetaan kuljetettavaksi silloin, kun postilaatikkoon jaetaan saapuvaa postia. Oikeuden palveluun voi tarkistaa Postin asiakaspalvelusta.

10. Jakelu

10.1. Perusjakelu

Kuljetusmaksuun sisältyvänä palveluna Postin perusjakelussa jaetaan kaikki enintään 25 cm x 40 cm x 3 cm kokoiset ja enintään 2 kg painavat ilman kuittausta luovutettavat kirjelähetykset ja lehdet sekä palveluliitteissä erikseen mainitut lähetykset sekä kuitattavien ja kokonsa puolesta perusjakeluun soveltumattomien lähetysten sekä perusjakelussa perillesaamattomiksi jääneiden lähetysten saapumisilmoitukset arkipäivinä (ma-pe).

Jakelutavat on tarkemmin määritelty jakelupalveluliitteessä.

Perusjakelussa lähetykset jaetaan Postin määrittelemässä paikassa sijaitsevaan vastaanottajan postilaatikkoon.

Postinsaaja voi sopia Postin kanssa maksullisella sopimuksella muista postinvastaanottojärjestelyistä kulloinkin tarjolla olevien palvelujen ehtojen mukaisesti.

Postin toimipisteestä noudettavan lähetyksen saapumisesta noudettavaksi ilmoitetaan vastaanottajalle perusjakelun yhteydessä jaettavalla tai sähköisellä saapumisilmoituksella.

Lähetysten säilytysajat on määritelty palveluliitteissä. Vastaanottajan nimenomaisesti kieltäytyttyä vastaanottamasta lähetystä se palautetaan välittömästi ilman säilytysaikaa lähettäjälle.

Ulkomailta lähetykset jaetaan kohdemaittain vaihtelevien jakelusäännösten ja -käytäntöjen mukaan.

10.2. Poste restante

Yksityiset henkilöt voivat käyttää tilapäiseen postin vastaanottamiseen Poste restante -osoitetta. Poste restante -palvelu on tarjolla Postin erikseen nimeämässä Postitoimipisteissä. Poste restante -osoitteessa on ilmoitettava vastaanottajan etu- ja sukunimi, osoitteena "POSTE RESTANTE" ja postinumero sekä -toimipaikka. Lähetys toimitetaan noudettavaksi toimipisteeseen. Lisäksi lähetykseen on merkittävä lähettäjän nimi- ja osoitetiedot.

Poste restanteen osoitetun lähetyksen hakijan on todistettava henkilöllisyytensä henkilöllisyystodistuksella. Vastaanottajan henkilöllisyystodistukseen merkityn nimen on vastattava lähetykseen merkittyä vastaanottajanimeä. Lähetys on noudettavissa säilytysaikana.

Lähetystä, jota ei ole osoitettu vastaanottajan etu- ja sukunimellä, ei luovuteta. Jos Postilla on perusteltu syy olettaa palvelua käytettävän väärin, palvelun tarjoaminen voidaan keskeyttää välittömästi. Luovuttamattomat lähetykset käsitellään perillesaamattomina.

11. Lähetysten luovuttaminen

11.1. Tavalliset kirjeet

Lähetykset luovutetaan ilman kuittausta jakelupisteeseen tai Palvelupisteestä sille, joka niitä pyytää.

11.2. Kirjatut kirjeet, postivakuutetut lähetykset ja saantitodistuskirjeet

Kirjatut kirjeet ja postivakuutetut lähetykset sekä saantitodistuskirjeet annetaan saapumisilmoituksella ja kuittausta vastaan vain vastaanottajalle tai hänen kirjallisesti valtuuttamalleen henkilölle. Lähettäjä on voinut rajata luovutuksen vain vastaanottajalle henkilökohtaisesti.

Postilla on postilain perusteella oikeus merkitä edellä mainittujen lähetysten luovutusasiakirjoihin sen henkilön koko henkilötunnus, jolle lähetys luovutetaan ja asiakirja, josta henkilöllisyys on otettu tai tarkistettu. Posti ei luovuta henkilötunnusta edelleen.

Jos lähetyksen vastaanottajaksi on merkitty yritys tai yhteisö (nimi on osoitteessa ensimmäisellä rivillä), luovutetaan lähetys henkilölle, jolla on vastaanottajan nimenkirjoitusoikeus tai hänen valtuuttamalleen.

11.3. Muut kuitattavat lähetykset

Paketit ja muut kuitattavat lähetykset luovutetaan lähetystunnusta tai sitä vastaavaa noutokoodia vastaan. Perille osoitteeseen vietävät lähetykset luovutetaan osoitteessa tavatulle henkilölle.

Posti tarkastaa lähetystä noutavan henkilöllisyyden toimipisteissä.

11.4. Valtakirjalla noutaminen

Postin noutaminen valtuutettuna edellyttää yksilöityä valtakirjaa. Valtakirja voi olla lähetyskohtainen tai määräaikainen. Määräaikainen valtakirja voidaan tallettaa Postin sähköiseen järjestelmään. Yrityksen tai muun yhteisön puolesta toimivan on osoitettava myös valtakirjan antajan oikeus edustaa yhteisöä.

11.5. Alaikäiset ja muut vajaavaltaiset

Edunvalvojalla, mukaan lukien alaikäisen huoltaja, joka noutaa päämiehelleen osoitettua Kirjattua kirjettä tai Postivakuutettua lähetystä taikka Saantitodistuskirjettä, tulee olla päämiehen antama valtuutus. Jos päämies ei osaa kirjoittaa, hänen tulee olla edunvalvojan mukana lähetystä noudettaessa.

11.6. Muut ehdot

Vastaanottajan on päätettävä kuitattavan lähetyksen päällyksestä, ottaako hän lähetyksen vastaan. Lähetystä ei anneta asiakkaalle tarkastettavaksi ennen sen maksamista ja kuittaamista, jollei lähettäjä ole käyttänyt sisällön tarkistamisen mahdollistavaa palvelua (ks. Kotimaan tavarankuljetuspalvelujen palveluliitteen kohta Postiennakko).

Ulkomailla kuitattavat lähetykset luovutetaan osoitemaiden vaihtelevien luovutussäännösten ja käytäntöjen mukaisesti pääsääntöisesti vastaanottajalle, mutta joissakin maissa myös sijaisvastaanottajalle (esimerkiksi samassa taloudessa asuvalle).

Postilla on oikeus olla luovuttamatta lähetyksiä, jos on syytä olettaa lähetyksen joutuvan muulle, kuin vastaanottajalle.

12. Perillesaamattomuus

Perillesaamattomia lähetyksiä ovat postilähetykset, joita ei ole voitu antaa vastaanottajalle puutteellisten osoitetietojen, vajaan maksun tai muun Postista riippumattoman syyn takia, taikka joita vastaanottaja ei ole halunnut ottaa vastaan.

Perillesaamaton lähetykset, jota ei Postin selvityksistä huolimatta ole voitu toimittaa oikealle vastaanottajalle, palautetaan yleensä lähettäjälle.

Postilla on kuitenkin oikeus hävittää

- avonaiset lähetykset, joista eivät selviä lähettäjän tai vastaanottajan osoitetiedot
- lähetykset, joiden hävittämiseen lähettäjä on antanut luvan
- lähetykset, jotka on jaettu vastaanottajalle postilokero- tai muun vastaavan sopimuksen perusteella postilokeroon tai vastaavaan ja joita ei ole noudettu sopimuksen päättyessä
- lähetykset, joiden sisältö on pilaantunut
- suoramainontalähetykset ja muut vastaavat painotuotteet sekä lehdet, jollei lähettäjän ja Postin kesken ole muuta sovittu
- lähetykset, jotka on lähetetty Suomen ulkopuolelta muuhun maahan kuin Suomeen ja joiden postimaksua ei ole maksettu tai se on vajaa.

Posti voi hävittää tai myydä perillesaamattoman paketin, jonka palauttamisesta ei ole sovittu lähettäjän kanssa tai jota lähettäjä ei halua lunastaa.

Kirjeet, joita ei voida toimittaa vastaanottajalle tai palauttaa lähettäjälle, toimitetaan välittömästi Viestintäviraston varmennusyksikön käsiteltäviksi.

13. Vastuu ja vahingonkorvausvelvollisuus

13.1. Vahingon toteaminen

Postin korvausvelvollisuuden edellytyksenä on, että Postin edustajalla on ollut mahdollisuus todeta vahinko ja, että vahinko on aiheutunut Postin vastuulla olevasta seikasta. Lähetysvahingoissa lähetyksissä on yleensä oltava havaittavia ulkoisia vaurioita tai muuten Postin on voitava varmistua siitä, että vahinko on aiheutunut silloin, kun lähetykset ovat olleet Postin vastuulla.

Tavallisten kirjeiden kulkua postiverkossa ei seurata, joten jälkikäteen ei yleensä voida todentaa lähetyksen vaiheita ja mahdollista vahinkotapahtumaa. Mikäli Asiakas haluaa paremman turvan lähetykselleen, Asiakkaan tulee käyttää seurattavia lähetyksilajeja.

13.2. Vahingon korvaaminen

Korvauksen perustana ovat Palvelun virheellisyydestä Asiakkaalle aiheutuneet todelliset vahingot. Korvauksen hakijan on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta. Vahingonkorvausta maksetaan esinevahingosta ja vahingosta aiheutuneista kuluista. Esinevahingona korvataan välittömät, suorat ja aineelliset menetykset. Vahingosta aiheutuneilla kuluilla tarkoitetaan tarpeellisia ja välttämättömiä kuluja, jotka aiheutuvat vahingon ehkäisemisestä, rajoittamisesta, korjaamisesta tai muista vahinkoon välittömästi liittyvistä toimenpiteistä.

Vahingonkorvausta voidaan myös kohtuuden mukaan sovitella, jos vahingon kärsineen puolelta on myötävaikutettu vahinkoon.

Jos Posti on korvannut tavarán täyteen arvoon, tavarán omistusoikeus siirtyy Postille, mikäli Posti sitä vaatii.

13.3. Vastuunrajoitukset

Posti ei vastaa välillisistä tai epäsuorista vahingoista kuten ansion tai tuoton menetyksestä, saamatta jääneestä myynti- tai muusta voitosta tai muusta vastaavasta taloudellisesta vahingosta taikka vahingosta kolmannelle osapuolelle.

Posti ei vastaa vahingoista, joiden se näyttää aiheutuneen seikasta, jota Posti ei ole voinut välttää ja jonka seurauksia se ei ole voinut ehkäistä.

Erityisesti Posti ei ole vastuussa vahingoista, jotka aiheutuvat

- Asiakkaasta tai tämän puolesta toimineen kolmannen osapuolen toimenpiteistä tai laiminlyönneistä;
- palvelukatkoista, viivästyksistä, virheistä tai vahingoista, jotka aiheutuvat lähettäjän, Asiakkaan, kolmannen osapuolen tai viranomaisen toiminnasta (kuten esim. näiden palveluista, ohjelmistoista, laitteista tai tietoliikenneyhteyksistä);
- tietoverkkojen, tietojärjestelmien tai tietoliikenneyhteyksien teknisten vikojen, häiriöiden, huoltojen tai asennustöiden aiheuttamista katkoksisista tai tietoliikennehäiriöistä taikka muusta vastaavasta syystä eikä näistä syistä mahdollisesti aiheutuvasta tiedon viivästyisestä, muuttumisesta tai katoamisesta;
- maksuttomasta palvelusta, tuotteesta tai sovelluksesta;
- lähetyksien käsittelystä, kuormaamisesta, lastauksesta, rahdin tuennasta, kuljettamisesta tai purkamisesta, josta Asiakas, Asiakkaan puolesta toiminut tai muu kolmas osapuoli on huolehtinut;
- tavarán omasta luontaisesta alttiudesta vahingoittumiselle, kuten murtumiselle, vuodolle, itsesytytykselle, mädäntymiselle, ruostumiselle, käymiselle, haihtumiselle sekä kylmän, lämmön tai kosteuden arkuudelle tai muulle vastaavalle;
- puuttuvasta tai puutteellisesta pakkauksesta tai päällyksestä;
- puutteellisista Asiakkaan vastuulla olevista käsittelymerkinnöistä;
- siitä, että lähetys aiheuttaa vaaraa tai vahinkoa;
- lähetyksiä koskevien tietojen epätäydellisyydestä;
- tullin tai muiden viranomaisten toimenpiteiden lähetyksille aiheuttamista viivästymisistä tai muusta vahingosta.

Posti ei vastaa lähetyksen viivästyksen aiheuttamasta vahingosta, mikäli se ei ole ehtojensa mukaan voinut luovuttaa lähetystä vastaanottajalle. Jos lähetyksen palauttaminen lähettäjälle viivästyy Postin syystä yli 14 päivää säilytysajan päättymisestä, Posti palauttaa perityt kuljetusmaksut.

Korvausta ei myöskään makseta tavarán keräily-, antiikki- tai muusta vastaavasta erityisestä arvosta.

Tämän kohdan ehdot eivät vähennä kuluttajan lakisääteisiä oikeuksia.

13.4. Palvelun mukaan määräytyvä vahingonkorvausvastuu

13.4.1. Lähetykset

Postin vastuu ja vahingonkorvausvelvollisuus määräytyy

- kotimaan kirjellähetyksissä postilain;
- kansainvälissä postilähetyksissä Maailman postiliiton sopimusten;
- tavarankuljetuspalveluissa tiekuljetussopimuslain;
- sekä näiden toimitusehtojen mukaisesti.

Kaikissa lähetyksilajeissa Postin korvausvastuu on rajoitettu sovellettavassa lainsäädännössä määriteltyyn enimmäiskorvaukseen. Enimmäiskorvausten puitteissa maksettavan vahingonkorvauksen lisäksi palautetaan Postille suoritettujen kuljetusmaksut virhettä vastaavin osin. Lähetyslajikohtaisista enimmäiskorvauksista saa tiedot Postin internetsivuilta tai asiakaspalvelusta. Postilain ja tiekuljetussopimuslain alaisissa Palveluissa Postin vastuu voi ylittää edellä mainitun enimmäiskorvauksen, jos Posti on tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella aiheuttanut vahingon. Kansainvälisessä postiliikenteessä vastuunrajoitukset ovat ehdottomia. Postilla on oikeus vedota soveltuvan kuljetuslainsäädännön sekä näiden yleisten sopimusehtojen säännöksiin vastuun rajoittamisesta ja vastuusta vapautumisesta silloinkin, kun korvausvaatimus ei perustu palvelua koskevaan kuljetuslainsäädäntöön, jos korvausta olisi voitu vaatia kyseisen lain nojalla.

Maailman postiliiton sopimusten mukaan kansainvälisissä postilähetyksissä tavallisista kirjeistä, pikakirjeistä, maksikirjeistä ja lähetysten viivästymisestä ei makseta korvausta. Korvausta maksetaan maakohtaisin poikkeuksin kirjattujen ja postivakuutettujen kirjeiden sekä pakettien katoamisesta, anastamisesta tai vahingoittumisesta. Kun kirjattujen lähetysten, pakettien tai vakuutettujen lähetysten katoaminen, täydellinen anastaminen tai täydellinen vahingoittaminen johtuu ylivoimaisesta esteestä, josta ei makseta vahingonkorvausta, lähettäjällä on oikeus suoritettujen maksujen takaisin saamiseen vakuutusmaksua lukuun ottamatta. Poikkeuksellisesti lähetysseurannan piirissä olevaan maahan lähetetyn Exprès-Pikakirjeen toteennäytetystä huomattavasta viivästymisestä (yleensä yli 14 päivää) voidaan tapauskohtaisesti korvata lähettäjälle lähetyksestä maksetut postimaksut.

Kotimaan postilähetyksissä kadonneesta lähetyksestä aiheutuneesta vahingosta korvaukseen on oikeutettu lähettäjä. Vahingoittuneesta lähetyksestä oikeus korvaukseen on lähettäjällä, ellei lähetystä ole luovutettu vastaanottajalle. Oikeus korvaukseen siirtyy vastaanottajalle hänen vastaanotettuaan lähetysten. Viivästys korvataan vahingonkäräsi- neelle vastaanottajalle tai lähettäjälle.

Ulkomaan postilähetyksissä korvaukseen on oikeutettu aina lähettäjä. Vastaanottajalla on oikeus korvaukseen vahingoittuneesta tai kadonneesta lähetyksestä, vain jos lähettäjä on luovuttanut oikeutensa vastaanottajalle. Lähettäjän on ilmoitettava oikeudesta luopumisestaan omalle sopimuskumppanilleen.

Tiekuljetussopimuslain alaisissa tavarankuljetuspalveluissa korvaus maksetaan Asiakkaalle tai vahingon kärsineelle Sopimuksen mukaan.

Jos lähetysten palauttaminen lähettäjälle viivästyy Postin syystä yli 14 päivää säilytysajan päättymisestä, palautetaan perityt kuljetusmaksut.

Muut palvelut

Muissa Palveluissa Postin vahingonkorvausvastuu rajoittuu enintään virheellisen palvelutehtävän verottomaan arvoon. Postilla on oikeus ensisijaisesti korvata virheellinen tai viivästynyt Palvelu korvaavalla Palvelulla. Tämä ei vähennä kuluttajan lakisääteisiä oikeuksia.

14. Muistutus ja vanhentuminen

14.1. Reklamaatioajat lähetyksissä ja postiennakkotilityksissä

Postille on tehtävä muistutus lähetyksen vahingoittumisesta, lähetyksen viivästymisestä/katoamisesta tai postiennakkosumman virheellisestä tilittämisestä tai tilittämättä jäämisestä kohtuullisessa ajassa siitä, kun lähettäjä tai vastaanottaja on havainnut tai kun hänen olisi pitänyt havaita vahingoittuminen, viivästyminen/katoaminen tai postiennakkosumman virheellinen tilittäminen/tilittämättä jääminen. Kohtuullisena aikana pidetään yleensä 30 päivää lähettämisestä, ellei muuta osoiteta. Muistutus on kuitenkin tehtävä lähetystä vastaanotettaessa tuolloin ulkoisesti havaittavissa olevasta vahingosta, jos lähetyksen luovutetaan henkilökohtaisesti postinsaajalle tai hänen edustajalleen, joka ei ole kuluttaja. Muistutuksen viivästyminen saattaa vaikeuttaa asian selvittämistä tai johtaa kanneoikeuden menetykseen.

Postilla on oikeus veloittaa selvittelytyöstä, joka johtuu asiakkaan omasta laiminlyönnistä tai virheestä.

14.2. Vanhentumisajat

Kotimaiset postilähetykset:

Oikeus korvaukseen on menetetty, jollei vaatimusta esitetä kirjallisesti Postille **vuoden** kuluessa tai, jos vahinko on aiheutettu tahallisesti tai törkeästi huolimattomuudesta, **kolmen vuoden** kuluessa siitä, kun

- 1) Postin vastuu on toimitusehtojen 6. kohdan nojalla päättynyt, jos vaatimus perustuu lähetyksen vahingoittamiseen tai sisällön osittaiseen katoamiseen taikka sen luovutuksen viivästymiseen,
- 2) Posti on vastannut seurattavaa lähetystä koskevaan tiedusteluun, että lähetyksen kadonnut tai siitä, kun ei-seurattavan lähetyksen katoaminen olisi tullut huomata. Jollei muuta osoiteta, Posti katsoo, että ei-seurattavan lähetyksen katoaminen olisi tullut huomata, kun lähettämisestä oli kulunut kahdeksan päivää.

Ulkomaan postilähetykset:

Lähettäjän on tehtävä lähetyksestä tiedustelu **puolen vuoden** kuluessa lähetyksen jättämisestä kuljetettavaksi ja oikeus korvaukseen on menetetty, jollei vaatimusta esitetä kirjallisesti Postille vuoden kuluessa tiedusteluun annetusta vastauksesta.

Muut lähetykset:

Tiekuljetussopimuslain mukaan vahingonkorvauskanne on pantava vireille viimeistään **vuoden** kuluessa, tai **kolmen vuoden** kuluessa, jos perusteena on tahallisuus tai törkeä tuottamus siitä, kun

- 1) tavara on vähentynyt tai vahingoittunut tai sen luovutus on viivästynyt, tavarantoimituspäivästä;
- 2) 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 lähettämisestä.

15. Postin asiakkaan oikeusturvakeinot

15.1. Muutoksenhaku hallintoviranomaiselta

Viestintävirasto valvoo Postilain noudattamista. Henkilö, jonka etua tai velvollisuutta asia koskee, taikka postiyritys voi saattaa asian Viestintäviraston ratkaistavaksi. Viestintäviraston on annettava ratkaisu neljän kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta.

Postin osoittamaan postilaatikon paikkaan tyytymätön asianosainen voi saattaa asian kunnan rakennusvalvontaviranomaiseen ratkaistavaksi.

Viestintäviraston ja kunnan rakennusvalvontaviranomaisen päätöksiin haetaan muutosta valittamalla siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) sanotaan.

15.2. Yksityisoikeudellinen riitauttaminen

Sopimussuhdetta tai korvausvastuuta koskevat erimielisyydet ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa.

Kuluttaja-asiakas voi nostaa kanteen kuluttajan asuinpaikan yleisessä alioikeudessa. Kuluttaja-asiakas voi saattaa vaatimuksensa myös kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

16. Lähetyksiä koskevien tietojen ja lähetysten luovuttamisen rekisteröinti

Postilla on oikeus rekisteröidä lähettäjiä, vastaanottajia ja lähetyksiä sekä lähetysten kuittajia koskevia tietoja kuljetusten seurannassa käytettävään tietojärjestelmään. Lähetysten rekisteröintitiedot ovat tarkistettavissa lähetysten yksilöivän lähetystunnuksen avulla Postin lähetystenseurannasta.

17. Muut ehdot ja määräykset

Posti vapautuu sopimuksen mukaisten velvollisuuksien noudattamisesta ja vahingonkorvausvelvollisuudesta force majeure -tapauksissa, joita ovat mm. lakko, työsulku, muu työtaistelutoimenpide, onnettomuudet, viranomaisten toimenpiteet ja muut olosuhteet, joita Posti ei ole voinut välttää ja joiden seurauksia se ei ole voinut estää. Posti pyrkii hoitamaan palvelut mahdollisimman hyvin myös em. poikkeuksellisissa oloissa. Postilla on oikeus tarvittaessa force majeure -tilanteissa priorisoida palvelujen toteuttamista lakisääteisten velvoitteiden, yhteiskunnan toiminnan, terveyden, yleisen turvallisuuden tai muiden vastaavien seikkojen toteuttamiseksi tai turvaamiseksi.

18. Toimitusehtojen voimassaolo

Nämä yleiset toimitusehdot tulevat voimaan 9.2.2015 ja ovat voimassa toistaiseksi. Näillä ehdoilla korvataan 1.1.2014 voimaantulleet yleiset toimitusehdot.

Postilla on oikeus muuttaa näitä toimitusehtoja tai palveluliitteitä. Uusista toimitusehdoista ja/tai palveluliitteistä annetaan tieto viimeistään kuukautta ennen niiden voimaantuloa. Toimitusehdot ja palveluliitteet ovat saatavilla Postin internetsivuilta ja pyydettyäessä asiakaspalvelusta.

