

## POSTINOHJAUSPALVELUIDEN TUOTE-EHDOT (KULUTTAJAT)

### 1. SOVELTAMISALA

Näitä ehtoja sovelletaan Posti Oy:n ja (Posti) ja kuluttajan (jäljempänä postinsaaja tai asiakas) välillä Manner-Suomessa perusjakelun postinohjaus- ja jakelun keskeytyspalveluihin sekä yhteystietojen muutospalveluihin. Posti ei hoida postitoimintaa Ahvenanmaan maakunnassa. Postinohjauspalveluilla tarkoitetaan perusjakelussa jaettavien osoitteellisten postilähetysten edelleenlähetystä, jakelunkeskeytystä sekä osoitteen ja muiden asiakkaan yhteystietojen muutos- ja ylläpitopalveluja.

### 2. OSOITETIETOJÄRJESTELMÄ JA TIETOJEN LUOVUTUS

#### 2.1. Osoitetietojärjestelmä

Posti tallentaa osoitetietojärjestelmään postinsaajan ilmoittamat yhteystiedot ja yhteystietojen muutokset sekä tiedot asiakkaan tilaamista kohdan 1 mukaisista palveluista. Osoitetietojärjestelmää käytetään viestinvälityksen ja siihen liittyvien palveluiden hoitamiseen eli postilain mukaiseen postitoimintaan sekä pakettien, tavaramateriaalien, lehtien ja muiden fyysisten lähetysten sekä sähköpostiviestien, tekstiviestien, puhelujen ja muiden sähköisten viestien lähettämiseen, ohjaamiseen, välittämiseen ja vastaanottamiseen liittyvien palvelujen tuottamiseen viestien lähettäjille ja vastaanottajille. Postilla on oikeus tallentaa osoitetietojärjestelmään myös asiakkaiden henkilötunnukset. Henkilötunnusta tarvitaan samannimisten henkilöiden erottamiseksi toisistaan. Tunnuksen avulla varmistetaan myös järjestelmän luotettavuus ja hallittavuus sekä Postin viestinvälityspalvelujen virheettömyys. Posti ei luovuta henkilötunnuksia. Eri yritysten suoramarkkinoinnin voi kieltää ilmoittamalla kiellon suoraan kyseisille yrityksille. Myös Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitolle voi tehdä sen jäsenyrityksiä koskevan suoramarkkinointikiellon.

Postilla on lakisääteinen velvollisuus luovuttaa nimi- ja osoitetiedot sekä tiedot voimassaolevista jakelun muutoksista koskevista toimeksiantoista pyynnöstä muille postiyriksille. Posti luovuttaa osoitetietojärjestelmässä olevia tietoja myös viranomaisille, joilla on lakisääteinen oikeus ko. tietojen saantiin. Osoitetietojärjestelmässä olevia Postin palvelujen asiakastietoja Posti käsittelee henkilötietolain mukaisesti Postin asiakassuhteiden hoitamiseen, analysointiin ja kehittämiseen, laskutukseen, raportointiin sekä Posti -konsernin ja sen yhteistyökumppaneiden tuotteista ja palveluista tiedottamiseen ja markkinointiin sekä markkinatutkimuksiin, tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla.

#### 2.2. Yhteystietojen korjauspalvelut

Yritys- ja yhteisölähettäjät voivat päivittää osoitetietojärjestelmästä niiden postinsaajien muuttuneet yhteystiedot, joiden yhteystiedot lähettäjällä jo on. Postinsaaja voi kieltää tietojensa päivittämisen ilmoittamalla siitä Postille. Kielto estää tietojen päivityksen jatkossa, mutta ei poista tietoa lähettäjän rekisteristä. Lähettäjällä pitää olla sopimus palvelusta Postin kanssa. Oikean osoitteen käyttö lähetyksissä on lähettäjän vastuulla. Posti päivittää yksityishenkilöiden hallussa olevia toisten yksityishenkilöiden osoitteita vain rekisteröidyn luvalla Postin Osoitekirja -palvelussa.

### 3. POSTINOHJAUSPALVELUT

#### 3.1. Osoiteenmuutos (vakituisen osoitteen muutos, maksuton)

**Osoiteenmuutoksella** Posti edelleenlähetää vanhaan osoitteeseen lähetetyt kirjelähtykset postinsaajan uuteen osoitteeseen, ellei lähettäjän kanssa ole toisin sovittu. Vakituksella osoitteella tarkoitetaan postinsaajan ensisijaista, toistaiseksi voimassaolevaa postiosoitetta (yleensä kotiosite).

#### 3.2. Muuttoposti (maksullinen)

Osoiteenmuutokseen liitettävässä **Muuttopostipalvelussa** Posti edelleenlähetää vanhaan osoitteeseen osoitetut kaikki osoitteelliset postilähtykset (esim. kirjeet ja lehdet) uuteen osoitteeseen. Kotiin kuljetettavat lähtykset ja pakettilähtykset eivät sisälly palveluun.

#### 3.3. Määräaikainen edelleenlähetys (maksullinen)

Posti edelleenlähetää kaikki osoitteelliset lähtykset (esim. kirjeet, lehdet) osoitteesta postinsaajan ilmoittamaan kohdeosoitteeseen palvelun voimassaoloajan. Kotiin kuljetettavat lähtykset ja pakettilähtykset eivät sisälly palveluun. Palvelun päätyttyä lähtykset jaetaan taas lähetyskseen merkittyyn osoitteeseen. Palvelun vähimmäiskesto on 7 päivää mukaan lukien viikonloput ja juhlapäivät. Jos tilauksessa ei ole ilmoitettu päättymispäivää, palvelu on voimassa 2 kuukautta. Palvelun maksu määräytyy alkuperäisestä tilatun määrärajan mukaan. Palvelun kestoa ei voi pidentää, mutta asiakas voi tilata uuden palvelujakson edellisen perään. Jo alkaneen palvelun kestoa voi lyhentää ilmoittamalla Postin asiakaspalveluun, mutta palvelun maksua ei tällöin hyvitetä. Määräaikainen edelleenlähetys ei muuta osoitetietojärjestelmään merkittyä vakituista postiosoitetta.

#### 3.4. Rinnakkaisosoite (maksuton palvelu)

Vakituisen osoitteen lisäksi Postille voi ilmoittaa rinnakkaisosoiteina kaikki osoitteet, joissa postinsaaja vastaanottaa lähetyksiä samanaikaisesti (esim. toisen asunnon osoite). Rinnakkaisosoitteeseen jaetaan vain kyseiseen osoitteeseen osoitetut lähtykset. Rinnakkaisosoitteesta toiseen rinnakkaisosoitteeseen ei voi tehdä osoiteenmuutosta eikä rinnakkaisosoitteen ilmoittamiseen sisälly edelleenlähetystä.

#### 3.5. Jakelun keskeytys (maksullinen)

Asiakas voi keskeyttää kaikkien Postin perusjakelussa jaettavien osoitteellisten ja osoitteettomien lähetysten jakelun osoitteeseensa vähintään 7 päivän ja enintään 2 kuukauden pituiseksi määräajaksi. Jos tilauksessa ei ole ilmoitettu päättymispäivää, palvelu on voimassa 14 vuorokautta. Keskeytyksen aikana Posti ei jaa osoitteeseen mitään lähetyksiä perusjakelussa. Posti säilyttää keskeytyksen aikana osoitteelliset lähtykset, jotka normaalisti jaetaan postilaatikkoon. Postitoimipaikassa säilytettävät **kuitattavat lähtykset** (Kirjattu- ja Saantitodistuskirje, Postivakuutettu lähetys ja noudettavat paketti) **palautetaan keskeytysaikana lähettäjille Postin yleisissä toimitusehdoissa mainittujen säilytysaikojen mukaisesti tai lähettäjän vaatimuksesta.** Keskeytyksen päätyttyä Posti toimittaa lähtykset noudettavaksi keskeytysosoitteen mukaiseen postitoimipisteeseen. Lähtykset toimitetaan noudettavaksi 2 työpäivän kuluttua palvelun päättymisestä. Jos lähetyksiä ei noudeta

keskeytysajan loputtua, Posti säilyttää ne Postin yleisten toimitusehtojen mukaisen ajan, jonka jälkeen Posti palauttaa ne lähettäjille tai käsittelee perillesaamattomina. Lisämaksusta ja erillisestä tilauksesta keskeytyksen aikana keräytyneet postit voidaan edelleenlähetää noudettavaksi muuhun toimipisteeseen, kuin keskeytysosoitteen mukaiseen toimipisteeseen. Posteja ei ole mahdollista noutaa kesken palvelun.

#### 3.6. Yleisiä postinohjauksen ehtoja

Suosittellemme, että yksityinen henkilö ei ilmoita osoitteeksensa yrityksen yrityspostinumero- tai postilokero-osoitetta. Yksityisen henkilön osoitteenmuutosta tai muuta edelleenlähetystä ei voida toteuttaa, jos lähtöosoite on yrityksen yrityspostinumero- tai postilokero-osoite. Yksityshenkilölle ei voida toteuttaa jakelun keskeytystä tai määräaikaista edelleenlähetystä tällaiseen osoitteeseen. **Suomesta ulkomaille edelleenlähetetään osoitteenmuutoksen perusteella kirjelähtykset 50 grammaan ja Muuttoposti- tai Määräaikainen edelleenlähetys -palvelun perusteella 250 g asti, ellei lähettäjän kanssa ole sovittu, ettei lähetystä saa lähettää edelleen.** Muut kirjelähtykset palautetaan lähettäjälle tai käsitellään perillesaamattomana. Muita kuin kirjelähtyksiä ei edelleenlähetetä (tavaramateriaalit, maksikirjeet, lehdet). **Osoiteenmuutos ulkomaan lähtöosoitteesta Suomeen** ilmoittaa Postille uuden osoitteen. Postinsaajan on sovittava erikseen lähtömaan postin kanssa lähetysten edelleenlähettämistä Suomeen.

### 4. PALVELUN ALKAMINEN JA PERUUTTAMINEN

#### 4.1. Palvelun alkaminen

Näissä ehdoissa tarkoitetut palvelut tai niiden muutokset voivat alkaa 5 työpäivän (ma-pe) kuluttua lomakkeen lähettämisestä tai 2 täyden työpäivän kuluttua Internetissä tehdystä tilauksesta. Jos postinsaajan antamat tiedot ovat puutteelliset, väärät tai ristiriitaiset, Posti ei voi taata palvelun aloittamista määräaikana tai palvelun toimivuutta.

#### 4.2. Palvelun peruuttaminen

**Maksuttoman osoiteenmuutoksen** voi peruuttaa Postin puhelinalueella ennen, kuin palvelun toteuttaminen on aloitettu. Peruutus on tehtävä viimeistään 3 työpäivää ennen tilattua aloituspäivää, jolloin posti aloittaa valmisteltavat toimet. Mikäli palvelun toteuttaminen on jo ehditty aloittaa ja osoiteenmuutos peruuntuu, postinsaajan on tehtävä uusi osoiteenmuutos.

**Maksullisissa palveluissa** kuluttajalla on oikeus peruuttaa sopimus ilmoittamalla siitä Postille viimeistään 14 päivän kuluttua sopimuksen syntymisestä. Sopimus syntyy, kun tilaus on kirjattu Postin järjestelmään. Mikäli palvelu on aloitettu asiakkaan pyynnöstä ennen peruutusajan päättymistä ja asiakas peruuttaa sen aloittamisen jälkeen, asiakkaalta veloitetaan palvelun perustamiskustannukset ja maksu jo suoritetusta palvelusta hinnaston mukaan peruutuspäivämäärään asti. Palvelun keskeyttäminen voi viedä noin 3 työpäivää, jonka aikana posti voidaan jakaa sopimuksen mukaiseen paikkaan.

### 5. HINNAT JA MUUT EHDOT

#### 5.1. Hinnoittelu

Palvelut ovat oikeuskohtaisia ja hinnat palvelutilauskohtaisia. Kulloinkin voimassa olevat hinnat on ilmoitettu Postin hinnastossa.

#### 5.2. Postin vastuu

Postin vastuu lähetysvahingoista on määritelty yleisissä toimitusehdoissa. Postin vastuu lähetysten palvelupakuksesta päättyy, kun lähetys on saapunut alkuperäisen osoitteen jakelutoimipaikkaan.

#### 5.3. Maksuviivästyksen

Postilla on oikeus perä viivästyneistä maksuista korkolain mukainen viivästyskorko sekä perintäkulut. Postilla on oikeus keskeyttää Palvelun suorittaminen, jos erääntynyt maksua ei suoriteta kohtuullisessa ajassa maksuistutuksesta. Postilla on oikeus siirtää saatavien perintä ammattimaiselle toimijalle.

#### 5.4. Ylivoimainen este

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

#### 5.5. Sopimuksen riittäminen

Erimielisyydet ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa. Kuluttaja-asiakas voi nostaa kanteen kuluttajan asuinpaikan käräjäoikeudessa tai saattaa vaatimuksensa myös kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Yhteystiedot Hämeentie 3, PL 306, 00531 HELSINKI, puh. 029 566 5200, [kril@oikeus.fi](mailto:kril@oikeus.fi).

#### 5.6. Muut ehdot

Sähköisten yhteystietojen hallintapalvelut ovat henkilökohtaisia.

#### 5.7. Voimaantulo

Nämä tuote-ehdot tulevat voimaan 1.11.2016.