

# Kansainvälisten tavarankuljetus- palvelujen tuote-ehdot sopimus- asiakkaille

15.5.2020

## Sisällysluettelo

1. Yleistä.....	3
1.1. Soveltamisala.....	3
1.2. Määritelmät.....	3
1.3. Asiakkaan velvollisuudet.....	3
1.4. Lähetysten sisältörajoitukset.....	4
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.....	5
1.10. Palauttaminen lähettäjälle.....	5
1.11. Postin oikeus poiketa Asiakkaan tilaamasta Palvelusta.....	5
1.12. Reklamaatiot ja vahingonkorvaukset.....	6
1.13. Lähetysten tullaus.....	6
2. Kansainväliset tavarankuljetuspalvelut.....	7
2.1. Express Business Day.....	7
2.2. EMS.....	7
2.3. Priority.....	7
2.4. Parcel Connect.....	7
2.5. Parcel Return Connect.....	8
2.6. Postipaketti Baltiaan.....	8
2.7. Postipaketti Baltiaan asiakaspalautus.....	8
2.8. ERS Kansainvälinen palautus.....	8
3. Lisäpalvelut.....	9
3.1. Home Delivery.....	9
3.2. Bulky.....	9
3.3. Postiennakko.....	9

## 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 yrittäjäasiakkaille (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. 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.

#### 1.3. 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 vastaanottoon on oltava esteetön pääsy.

Asiakkaan tulee toimittaa Postille EDI-sanomat kaikista lähetyksistä. Postilla on oikeus laskuttaa EDI-sanoman puuttumisesta Postille aiheutuvat kulut lähettäjältä. EDI-sanoman tulee sisältää lähetyksen ja siihen mahdollisesti liittyvän saapumisilmoituksen toimittamiseen tarvittavat tiedot, lisäksi mahdolliset tullausprosessissa tarvittavat tiedot. Lisäksi asiakas vastaa siitä, että jokaisessa lähetyksessä on Postin määritysten mukainen osoitekortti sekä viranomaisten edellyttämät tulli- tai muut vastaavat asiakirjat.

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

#### 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 vaarallisiksi määriteltyjä aineita, kuten esim. aerosolitölkkejä, 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 maittain ovat tarkastettavissa Postin internetsivuilla.

#### 1.6. Jakelupäivät

Jakelupäivät vaihtelevat kohdemaittain.

#### 1.7. Kuljetusasiakirjat

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

Asiakas voi käyttää kustannuksellaan 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.

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

Pakettien ja kuljetusyksiköiden lähetyserähinnoittelu (MPS) edellyttää, että lähettäjä toimittaa Postille lähetys-eräkohtaiset 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. Lähetyksen seuranta**

Lähetys rekisteröidään Postin lähetyksen seurantajärjestelmään Suomessa ja useimmissa kohdemaissa myös jakelun yhteydessä.

### **1.10. Palauttaminen lähettäjälle**

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

Express Business Day, Parcel Connect ja Postipaketti Baltiaan -paketit palautetaan aina.

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

### **1.11. 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, Postilla on oikeus käsitellä ja laskuttaa lähetys Palveluna, jonka ominaisuudet vastaavat Asiakkaan lähetyksen ominaisuuksia.

Jos Asiakas on valinnut palvelutason, joka ei ole lähetyksen yhteysvälille 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-lähetysten 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 lähetyksestä vastaanotettaessa. Muista kuin ulkoisesti havaittavista vahingoista on reklamoitava kirjallisesti seitsemän päivän kuluessa, sunnuntai- ja pyhäpäiviä lukuun ottamatta.

Lähetysten 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 tavarantoimitettavaksi; 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.

Lähetysten enimmäiskorvaus katoamisesta ja vahingoittumisesta on CMR:n mukaisesti 8,33 SDR euroa/kg, paitsi Parcel Connect ja Postipaketti Baltiaan –paketiissa 500 €/lähetys. Lisäksi kuljetusmaksut palautetaan virhettä vastaavien osien. Enimmäiskorvaus lähetyksen viivästymisestä on rajoitettu kuljetusmaksun määrään. Oikeus korvaukseen Parcel Connectin ja Postipaketti Baltian osalta on menetetty, jollei vaatimusta esitetä kirjallisesti Postille puolen vuoden kuluessa.

## 1.13. 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 proformaalasku, 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 kohdemaittain. Palvelu sisältää vähintään yhden jakeluyrityksen. Toimitusajasta ei sovita ennakolta vastaanottajan kanssa.

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

Palvelu on saatavissa myös tuontilähetyksenä EU-maista kohdemaana Suomi.

Lähetyksiä ei jaeta postilokero- eikä Poste Restante -osoitteisiin.

Tuontilähetyksiin sisältyy yksi jakeluyritys. 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.

### 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.

### 2.4. Parcel Connect

Parcel Connect-lähetykset toimitetaan vastaanottajan noudettavaksi tai perille osoitteeseen kohdemaan käytännön mukaisesti. Lähetyksen luovutus rekisteröidään. Lähetyksiä ei jaeta postilokero- eikä Poste Restante -osoitteisiin.

EDI-sanomassa on ilmoitettava aina vastaanottajan sähköpostiosoite. Matkapuhelinnumero on suositeltava kaikkiin kohdemaihin ja pakollinen kohdemaihin Ruotsi ja Tanska.

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

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

## 2.5. Parcel Return Connect

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

EDI-sanomassa on ilmoitettava aina vastaanottajan (alkuperäisen lähettäjän) matkapuhelinnumero ja sähköpostiosoite.

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

## 2.6. Postipaketti Baltiaan

Postipaketti Baltiaan on saatavilla Viroon, Latviaan ja Liettuaan.

Postipaketti Baltiaan -lähetykset toimitetaan vastaanottajan noudettavaksi tai perille osoitteeseen kohdemaan käytännön mukaisesti. Lähetyksen luovutus rekisteröidään. Lähetyksiä ei jaeta postilokero- eikä Poste Restante -osoiteisiin.

EDI-sanomassa on ilmoitettava aina vastaanottajan sähköpostiosoite ja matkapuhelinnumero.

**Lisäpalvelut:** Maksaja eri kuin lähettäjä, Särkyvä, Sähköinen saapumisilmoitus.

## 2.7. Postipaketti Baltiaan asiakaspalautus

Postipaketti Baltiaan asiakaspalautus voidaan tehdä seuraavasti:

- Itella Virossa lähetyksen voi jättää palvelupisteisiin, Pakettiautomaatteihin tai tilata palautukselle noudon
- Itella Latviassa ja Liettuaassa tilataan palautukselle nouto paikallisesta Itellan asiakaspalvelusta.

Lähetyksen päällä tulee olla valmis Postipaketti Baltiaan osoitekortti.

EDI-sanomassa on ilmoitettava aina vastaanottajan (alkuperäisen lähettäjän) sähköpostiosoite ja matkapuhelinnumero.

Postipaketti Baltiaan asiakaspalautus toimitetaan alkuperäiselle lähettäjälle kohdemaan käytännön mukaan.

## 2.8. ERS Kansainvälinen palautus

ERS kansainvälinen palautus on asiakaspalautus -tuote, joka voidaan jättää paikallisen Postin palvelupisteisiin vastaanotomaassa. Lähetyksen päällä tulee olla valmis ERS kansainvälinen palautus -osoitekortti.

EDI-sanomassa on ilmoitettava aina vastaanottajan (alkuperäisen lähettäjän) matkapuhelinnumero ja sähköpostiosoite.

ERS kansainvälinen palautus -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 jakeluyrityksen.

#### 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 – kohde-  
maa.

Palveluun kuuluu yksi jakeluyritys.

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.