

# Pakettipalvelut kotimaassa – käteis- ja kuluttaja-asiak- kaille

Näiden palveluehtojen lisäksi sovelletaan Postin yleisiä toimitusehtoja käteis- ja kuluttaja-asiakkaille.

## 1. Postin pakettipalveluiden palveluehdot käteis- ja kuluttaja-asiakkaille

Postin kotimaan pakettipalvelut käteis- ja kuluttaja-asiakkaille kattavat kotimaan sisällä lähetetyt paketit. Posti toimittaa lähettäjän valitsemasta pakettituotteesta riippuen paketin joko vastaanottajan jakelupisteeseen tai noudettavaksi Postin toimipisteestä, ja ilmoittaa vastaanottajalle paketin saapumisesta lähettäjän valitsemalla tavalla.

Posti säilyttää noudettavaa pakettia 7 päivää. Paketin säilytysaika on 14 päivää, jos lähettäjä on ostanut lisäpalvelun Säilytysajan pidennys. Paketin vastaanottaja voi pidentää paketin säilytysaikaa korkeintaan 28 vuorokautteen. Noutamaton paketti palautetaan lähettäjälle ja lähettäjältä veloitetaan paluukuljetuksen hinta.

Toimitusaika kotimaassa on 1–3 arkipäivää. Voit tarkistaa pakettisi tarkan toimitusajan Postin toimitusaikakyselystä.

Kuluttajalla on kuluttajansuojalain etämyyntisäännösten mukainen oikeus peruuttaa verkkopalvelussa tehty tilaus ilmoittamalla siitä Postille 14 päivän kuluessa lähetyksen ostamisesta. Jos paketti on jo lähetetty, palvelusta perittyä maksua ei palauteta.

## 2. Lisäpalvelut

### 2.1. Ovelle

Lähettäjä voi lähetyksivaiheessa ostaa paketille Ovelle-palvelun. Ovelle-palvelussa paketti viedään vastaanottajan osoitteeseen. Asiakkaan tulee tarkistaa palveluiden saatavuus Postin internet-sivuilta ennen lähettämistä.

Ovelle työpäivän aikana

Ovelle työpäivän aikana -palvelussa paketit toimitetaan toimitusaikakyselyssä ilmoitetussa ajassa yleisimmillä yhteysväleillä ensimmäisenä arkipäivänä jättöpäivästä lukien ja muuten viimeistään toisena arkipäivänä jättöpäivästä lukien.

Palveluun kuuluu yksi jakeluyritys. Jos vastaanottajaa ei tavoiteta, vastaanottajalle jätetään saapumisilmoitus ja paketin voi noutaa vastaanottajalle jätetyssä viestissä mainitusta Postin toimipisteestä.

Ovelle sovitusti

Ovelle sovitusti -palvelussa Posti on yhteydessä vastaanottajaan ja sopii paketin toimituspäivän ja toimitusaikavälin kohdeosoitteeseen saatavilla olevista palveluajoista.

Palveluun kuuluu yksi jakeluyritys. Jos vastaanottaja ei ole paikalla sovittuna ajankohtana vastaanottamassa pakettia, vastaanottajalle jätetään viesti tuontiyrityksestä. Paketti on tämän jälkeen noudettavissa vastaanottajalle jätetyssä viestissä mainitusta Postin toimipisteestä. Pakettia säilytetään noudettavana 7 päivää. Noutamaton lähetys palautetaan lähettäjälle ja lähettäjältä veloitetaan paluukuljetuksen hinta.

Ovelle aamulla

Ovelle aamulla -palvelussa paketti toimitetaan vastaanottajalle toimitusaikakyselyssä määritellyillä alueilla seuraavaksi arkipäiväksi klo 9.00 mennessä. Palveluun kuuluu toinen jakeluyritys saman päivän aikana klo 16.00 mennessä.

Jos ensimmäistä luovutusyritystä ei ole tehty luvatussa ajassa, Asiakkaalla on oikeus saada Palvelun hinta takaisin.

### 2.2. Postiennakko

Lähetys luovutetaan vastaanottajalle lähettäjän määrittelemää maksua vastaan. Posti tilittää maksun lähettäjän ilmoittamalle 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-määrittysten mukaisina postiennakkotoimeksiantoon. Virheellisten tai puutteellisten tili- ja viitetietojen selvittelystä johtuva työ voidaan laskea lähettäjältä Veloitus muusta työstä – hinnan mukaisesti.

Postiennakon enimmäismäärä on 2.000 euroa.

Maksuliikenteessä ei välitetä tiedonantoja.

Postilla on oikeus veloittaa lähettäjältä postiennakkosumma takaisin, jos postiennakko on maksettu luottokortilla ja luottokortin myöntänyt yritys peruuttaa tai veloitaa maksun takaisin omien ehtojensa mukaisesti esimerkiksi ostajan kauppaan liittyvän väitteen takia.

Mikäli postiennakkosumman tilittäminen viivästyy Postin syystä, Posti hyvittää palvelun virheestä enintään palvelun arvon. Tämä ei vähennä kuluttajan lakisääteisiä oikeuksia.

### 2.3. Särkyvä

Pakettia ei käsitellä koneellisesti, mutta lähettäjän on pakettava lähetys tästä huolimatta sisällön edellyttämällä tavalla huolellisesti tarvittavin pehmustein. Paketin täytyy kestää kuljetuskuormaus muiden pakettien kanssa. Paketti on merkittävä Postin ”helposti särkyvää” sisältöä osoittavalla tarralla. Mahdollisten tehdaspakkausten merkinnät eivät sido Postia.

## 2.4. Noutotilaus

Lähetäjä voi tilata Postilta noutopalvelun, jolloin Posti noutaa valmiiksi pakatut ja maksetut paketit lähettäjältä sisältä ulko-oven välittömästi läheisyydestä. Palveluun kuuluu yksi noutoyritys. Postilla on oikeus periä hinnanoton mukainen lisämaksu turhasta noutoyrityksestä tai sovitun noutoajan ja -paikan muutoksesta.

## 2.5. Säilytysajan pidennys

Säilytysajan pidennys -lisäpalvelulla lähettäjä voi lähetysvaiheessa pidentää säilytysaikaa 7 päivällä. Vastaanottaja voi pidentää lähetysten säilytysaikaa enintään 28 päivään. Minimipidennysaika on 5 päivää.

## 2.6. Kotiinkuljetus

Tilaa kotiinkuljetus

Vastaanottaja voi ostaa paketille Ovelle Sovitusti -palvelun. Palvelussa paketin kuljetus on mahdollista vain läheyydessä olleen alkuperäisen toimitusosoitteen postinumeroalueen toimipaikan kotiinkuljetusalueelle.

Päivitä kotiinkuljetus toimitustavaksi

Vastaanottaja voi vaihtaa toimitustavan kotiinkuljetukseksi ennen lähetyksen käsittelyn alkamista. Maksu toimitustavan päivityksestä veloitetaan tilaushetkellä. Jos lähettäjä ei luovuta pakettia Postille 21 päivän sisällä tilaushetkestä, palvelumaksu hyvitetään takaisin vastaanottajalle. Maksuhyvitys tapahtuu samaa maksutapaa käyttäen, jolla palvelu on tilattu.

## 2.7. Luovuttaminen ilman vastaanottajan kuittausta

Lähetykset toimitetaan kuljetusasiakirjan mukaiseen osoitteeseen ilman vastaanottajan kuittausta. Vastaanottaja valtuuttaa Postin kuljettajan rekisteröimään luovutus tapahtuman ja kuittaamaan se omalla nimellään ilman vastaanottajan läsnäoloa. Luovutusrekisteröinnin jälkeen Posti ei vastaa lähetyksen katoamisesta, vähenemisestä tai vahingoittumisesta eikä näistä syistä johtuvista reklamaatioista tai vahingonkorvausvelvollisuudesta.

## 3. Vahingonkorvaus

Lähetysten näytetty **katoaminen** tai **vahingoittuminen** korvataan aiheutuneen vahingon mukaan, kuitenkin enintään tiekuljetussopimuslain mukaisesti 20 euroa/kg.

Lähetyksen **viivästymisestä aiheutunut välitön vahinko** korvataan tiekuljetussopimuslain mukaisesti (enintään kuljetusmaksu).

## 4. Lähetysten jättäminen Postin kuljetettavaksi - postituspaikka

Lähetykset voidaan jättää Postin kuljetettaviksi tuomalla ne Postin toimipisteeseen tai Posti voi noutaa valmiiksi

maksetut lähetykset asiakkaan luota (maksullinen lisäpalvelu). Postin toimipisteiden palveluvalikoima voi olla rajoitettu.

Tietyillä haja-asutusalueilla kuluttajat voivat postittaa pieniä määriä valmiiksi maksettuja tavallisia kirjeitä ja paketteja jättämällä ne omaan postilaatikkoon noutomerkkiä käyttäen. Lähetysten tulee mahtua postilaatikon sisään. Valmiiksi maksetut tavalliset kirjeet ja paketit otetaan kuljetettavaksi silloin, kun postilaatikkoon jätetään saapuvaa postia. Oikeuden palveluun voi tarkistaa Postin asiakaspalvelusta.

## 5. Palveluehtojen voimassaolo

Nämä palveluehdot tulevat voimaan 30.9.2022 ja ovat voimassa toistaiseksi. Näillä ehdoilla korvataan 30.5.2018 voimaantulleet palveluehdot.