

KIRJEEN JA ULKOMAAN PAKETTIPALVELUT

– Käteis- ja kuluttaja-asiakas 4.5.2018



Näitä palveluehtoja sovelletaan Posti Oy:n (jäljempänä Posti) koti- ja ulkomaan postaalisisissa palveluissa käteis- ja kuluttaja-asiakkaille. Käteis- ja kuluttaja-asiakas tarkoittaa asiakasta, joka maksaa postilähetysten postimaksut tai muun palvelun hinnan yleisesti käytettävissä olevilla käteismaksutavoilla tai postimaksumerkeillä.

Näiden palveluehtojen lisäksi palveluiden tuottamisessa noudatetaan Postin yleisiä toimitusehtoja käteis- ja kuluttaja-asiakkaille.

1. Kotimaan kirjepalvelut

1.1. Kirje

Palvelun edellyttämään postituspaikkaan jätetty kirje jaetaan perusjakelussa postilain laatustandardin mukaisesti.

Kirjeen kulkua ei seurata ja sen lähettämisestä tai jakelusta ei saa kuittia.

Lisäpalvelut: Postiennakko, Kirjaaminen, Saantitodistus, Henkilökohtaisesti luovuttaminen Kirjaamisen tai Saantitodistuksen kanssa.

Kirjeen ehtoja sovelletaan myös postikortteihin. Kirjeen lisäpalveluita ei voi saada postikortteihin.

1.2. Postivakuutettu lähetys

Postivakuutetut lähetykset käsitellään erityisessä turvakäsittelyssä. Palveluun sisältyy Kirjattu-lisäpalvelu sekä käsittely helposti särkyvänä. Käsittely helposti särkyvänä edellyttää, että lähetys on merkitty erikseen Postin helposti särkyvää sisältöä osoittavalla merkinnällä.

Lähetyksen perillemenoa voi seurata lähetyksessä tai sen osoitekortissa olevan seurantatunnuksen perusteella.

Postivakuutetut lähetykset lähetetään Postin toimipisteestä ja ovat noudettavissa Postin toimipisteestä pääsääntöisesti toisena arkipäivänä postituspäivästä lukien ja viimeistään kolmantena arkipäivänä postituspäivästä lukien.

Postivakuutetun lähetyksen saapumisesta Postin toimipisteeseen ilmoitetaan saapumisilmoituksella. Lähetys luovutetaan Postin toimipisteessä kuittausta vastaan vastaanottajalle tai tämän valtuutetulle.

Postivakuutetun lähetyksen vakuutusarvo saa olla enintään 5 000 euroa. Vakuutusarvo on enimmäiskorvaus Postivakuutetun lähetyksen katoamisesta tai vahingoittumisesta.

Korvaus maksetaan todennetun aiheutuneen vahingon mukaan. Postin välityksellä lähetettävät rahat, arvopaperit, jalometallit, jalokivet ja muut arvoesineet on aina lähetettävä Postivakuutettuna lähetyksenä.

Lisäpalvelut: Postiennakko, Henkilökohtaisesti luovuttaminen.

1.3. Pikakirje

Arkipäivinä (ma–pe) Palvelun edellyttämään postituspaikkaan siellä ilmoitettuun aikaan mennessä jätetty Pikakirje jaetaan lähetykseen merkittyyn osoitteeseen postittamista seuraavana arkipäivänä (ma–pe) perusjakelussa. Pikakirjeen vastaanotto Postin kuljetettavaksi ja jakelu vastaanottajalle rekisteröidään seurantajärjestelmään.

Posti ei vastaa toimitusajasta, jos pikakirjeen sisältö ei sovellu lentokuljetukseen tai jos se edelleen lähetetään. Kirjelaatikkoon jätetyille tai muun postin joukosta löydetyille pikakirjeelle ei anneta toimitusaikaisitumusta.

Pikakirjeet jaetaan postilokeroon vain, mikäli niissä on ainoa osoitteena postilokero-osoite. Jos lähetyksestä löytyvät molemmat, sekä postilokero että katuosoite, viedään Pikakirje vastaanottajan katuosoitteeseen.

Lisäpalvelut: Lauantaijakelu.

1.4. Joulutervehdys

Postin vuosittain erikseen ilmoittamana ajankohtana postitetut Joulutervehdykset jaetaan vastaanottajille ennen joulua. Lähetysten hinnat ja enimmäiskoko vahvistetaan vuosittain.

2. Kotimaan lisäpalvelut

Lisäpalveluiden käyttö edellyttää lähetyksen postittamista Postin toimipisteestä, jonka valikoimiin kyseinen lisäpalvelu kuuluu. Lisäpalvelullisia lähetyksiä ei voi postittaa kirjelaatikkoon jättämällä.

Postiennakko-, Kirjaaminen tai Saantitodistus -lisäpalvelulliset kirjeet luovutetaan Postin toimipisteestä perusjakelun sijasta.

2.1. Postiennakko

Lähetys luovutetaan vastaanottajalle Asiakkaan määrittelemä 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 postiennakkotoimeksiantoon. Virheellisten tai puutteellisten tili- ja viitetietojen selvittelystä johtuva työ voidaan laskuttaa lähettäjältä Veloitus muusta työstä -hinnan mukaisesti.

Postiennakon enimmäismäärä on 2.000 euroa.

Maksuliikenteessä ei välitetä tiedonantoja.

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

4. Kansainväliset kirjepalvelut

4.1. Priority-kirje

Arkipäivinä (ma–pe) Palvelun edellyttämään postituspaikkaan siellä ilmoitettuun aikaan mennessä jätetty Priority-kirje toimitetaan Suomesta kohti kohdemaata seuraavana arkipäivänä tai muuten ensimmäisellä käytettävissä olevalla yhteydellä.

Kirjeen kulkua ei seurata ja sen lähettämisestä tai jakelusta ei saa kuittia.

Lähetykset toimitetaan kohdemaahan pääsääntöisesti lentoteitse ja jaetaan vastaanottajille kohdemaan määrittelemän toimitusajan puitteissa.

Asiakkaan on merkittävä lähetyksen päälle teksti ”Priority”.

Lisäpalvelut: Kirjaaminen, Postivakuuttaminen, Saantitodistus.

4.2. Economy-kirje

Arkipäivinä (ma–pe) Palvelun edellyttämään postituspaikkaan siellä ilmoitettuun aikaan mennessä jätetty Economy-kirje toimitetaan Suomesta kohti kohdemaata viikon kuluessa postituksesta. Lähetykset toimitetaan vastaanottajille kohdemaan määrittelemän toimitusajan puitteissa.

Kirjeen kulkua ei seurata ja sen lähettämisestä tai jakelusta ei saa kuittia.

Asiakkaan on merkittävä lähetyksen päälle teksti ”Economy”.

Ei lisäpalveluja.

4.3. Pikakirje (Exprès)

Pikakirje on merkittävä erillisellä Exprès-viivakooditarralla, joita saa Postin toimipisteistä. Pikakirjettä ei voi jättää kirjelaatikoon.

Lähetykset toimitetaan kohdemaahan lentoteitse ja jaetaan kohdemaassa vastaanottajille kohdemaan määrittelemässä toimitusajassa, monissa maissa erillisessä pikajakelussa. Lähetyksen kulku ja luovutus ovat monien kohdemaiden osalta tarkistettavissa lähetyksellä Postin internetsivuilta tai asiakaspalveluista.

Vastaanottajatietojen yhteyteen on suositeltavaa merkitä vastaanottajan puhelinnumero.

4.4. Kansainvälinen vastauskupongi

Maailman Postiliiton kansainvälinen vastauskupongi on myynnissä osassa Postin toimipisteistä. Kansainvälinen vastauskupongi vaihdetaan kaikissa maissa postimerkkeihin tai muuhun postimaksumerkintään.

Vaihtoarvo vastaa aina kirjaamattoman Priority-kirjeen alimman painoluokan postimaksua kupongin vaihtavasta maasta ulkomaille kalleimman maksuvyöhykkeen mukaan. Kupongin vaihto- eli voimassaoloaika on painettu kuponkiin.

4.5. Maksikirje ulkomaille

Maksikirje ulkomaille toimitetaan kohdan 4.1 mukaisena Priority-kirjeenä.

5. Kansainvälisten kirjeiden lisäpalvelut

Lisäpalveluiden käyttö edellyttää lähetyksen postittamista Postin toimipisteestä, jonka valikoimiin kyseinen lisäpalvelu kuuluu. Lisäpalvelullisia lähetyksiä ei voi postittaa kirjelaatikoon jättämällä. Lisäpalvelut ovat saatavana vain Priority-kirjeisiin.

5.1. Kirjaaminen

Kirjattu kirje kuljetetaan ulkomaille Priority-kirjeen nopeudella.

Kirjatusta kirjeestä annetaan lähettäjälle todisteeksi yksilöidyllä lähetyksellä varustettu kuitti kirjeen postittamisesta ja luovutus vastaanottajalle voidaan todentaa. Lähetykset luovutetaan kohdemaassa maakohtaisten kuittauskäytäntöjen mukaisesti. Joihinkin kohdemiin osoitetuissa lähetyksissä lähettäjä voi rajoittaa kuittausoikeutta siten, että kirje luovutetaan vain vastaanottajalle henkilökohtaisesti.

Kansainväliseen Kirjattuun kirjeeseen saa merkitä vain yhden vastaanottajan.

5.2. Postivakuuttaminen

Palvelu on saatavissa erikseen Postin internetsivuilla tai asiakaspalvelussa ilmoitettuihin maihin.

Palveluun sisältyy Kirjaaminen-lisäpalvelun mukainen käsittely. Postivakuutettu kirje on lähetettävä Postin toimipisteestä, jossa lähetyksen sinetöidään ja merkitään kansainvälisen postiliikenteen määräysten mukaisesti.

Suomen alueella lähetykset käsitellään erityisessä turvakäsittelyssä, kohdemaassa sen käytäntöjen mukaisesti. Postivakuutettua lähetystä ei ole tarjolla kaikkiin maihin. Posti kertoo tiedossaan olevat osoitetaan postioperaattorin Postille ilmoittamat rajoitukset. Muut rajoitukset lähettäjän tulee tarkistaa osoitetaan kaupallisesta lähetystöstä.

Postivakuutetun kirjeen enimmäisvakuutusarvo vaihtelee kohdemaittain, mutta on enintään 5 000 euroa. Vakuutusarvo on enimmäiskorvaus Postivakuutetun kirjeen katoamisesta tai vahingoittumisesta. Korvaus maksetaan todennetun aiheutuneen vahingon mukaan.

5.3. Saantitodistus

Lähettäjä voi pyytää, että mihin tahansa maahan osoitettu kirjattu tai postivakuutettu kirje luovutetaan vastaanottajalle tai tämän valtuuttamalle saantitodistusta vastaan liittämällä lähetykseen valmiiksi täyttämänsä kansainvälisen saantitodistuslomakkeen CN07 ja merkitsemällä lähetyksen osoite-sivulle lähettäjän tietojen alle sekä osoitekortin yläreunaan isoin kirjaimin tekstin ”A.R.”. Tällöin vastaanottajan tai tämän valtuuttaman sekä kohdemaan postin toimihenkilön kuittaama

saantitodistus, josta ilmenee myös luovutuspäivä, palautetaan kohdemaasta lähettäjälle Priority-kirjeen nopeudella.

5.4. Henkilökohtaisesti luovuttaminen

Lähetyksen luovuttaminen voidaan rajoittaa vain vastaanottajaksi merkitylle henkilölle. Tällöin lähetystä ei luovuteta valtakirjalla. Tämän lisäpalvelun käyttö on maakohtaisesti rajoitettu.

Lähetys luovutetaan postissa kuittausta vastaan vain vastaanottajaksi merkitylle luonnolliselle henkilölle. Yritys- tai yhteisövästajanottajalle osoitetun lähetyksen luovutusta ei voi rajoittaa lisäpalvelulla.

6. Kansainväliset pakettipalvelut

6.1. Postipaketti ulkomaille (Priority)

Postipaketti ulkomaille kuljetetaan nopeilla yhteyksillä Suomesta osoitemaahan. Pääosin lähetykset jaetaan vastaanottajalle, mutta joissakin maissa lähetykset toimitetaan postitoimipaikkaan vastaanottajien noudettaviksi. Mikäli lähetystä ei ole säilytysajan puitteissa voitu toimittaa vastaanottajalle, menetellään osoitekorttiin merkittyjen ohjeiden mukaisesti. Mikäli ohjetta ei ole annettu, lähetys palautetaan lähettäjän kustannuksella.

Lähetyksiä ei jaeta postilokero- eikä mahdollisesti Poste Restante -osoitteisiin.

Lähetyksiä seurataan osoitekortissa olevan lähetystunnuksen perusteella.

6.2. Pikapaketti ulkomaille (EMS)

Palvelun saatavuudessa on toimipistekohtaisia eroja.

Pikapaketti ulkomaille kuljetetaan nopeimmilla yhteyksillä erikseen määriteltyihin maihin tai rajatuille alueille. Toimitusalueet ovat saatavilla Postin internetsivuilta ja asiakaspalvelusta.

Lähetys toimitetaan perille vastaanottajan osoitteeseen. Lähetykset luovutetaan kuittausta vastaan osoitteessa tavatulle henkilölle. Jos vastaanottajaa ei tavoiteta, vastaanottajalle jätetään saapumisilmoitus ja lähetyksen voi noutaa osoitemaan toimipisteestä.

Palveluun sisältyy vähintään yksi jakeluyritys. Ellei lähetystä noudeta säilytysajan kuluessa, lähetys palautetaan takaisin lähettäjälle.

Lähetyksiä ei postilokero- eikä mahdollisesti Poste Restante -osoitteisiin.

Lähetyksiä seurataan osoitekortissa olevan lähetystunnuksen perusteella.

6.3. Postipaketti ulkomaille (Parcel Connect)

Palvelu on saatavilla Postin verkkopalvelusta erikseen määriteltyihin maihin.

Parcel Connect -lähetykset toimitetaan vastaanottajan noudettavaksi tai perille osoitteeseen kohdemaan käytännön mukaisesti. Lähetyksen luovutus rekisteröidään.

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

Ellei lähetystä noudeta säilytysajan kuluessa, lähetys palautetaan takaisin lähettäjälle tämän kustannuksella.

7. Kansainvälisten palvelujen yhteiset ehdot

7.1. Sovellettavat ehdot

Kansainvälisessä postiliikenteessä sovelletaan Maailman postiliiton (UPU) sopimusten säännöksiä.

7.2. Maakohtaiset ehdot ja rajoitukset

Kansainvälisessä postissa kaikki palvelut eivät ole saatavissa kaikkiin maihin ja lähetysten jakelu- ja luovutuskäytännöt vaihtelevat maittain.

Kotimaan Postin lähetyksiä koskevien sisältörajoitusten lisäksi kansainvälisessä postiliikenteessä on kiellettyä lähettää huumaavia tai psykotrooppisia aineita, pilaantuvia biologisia aineita, tartuntavaarallisia aineita, radioaktiivisia aineita tai tie- tai ilmakuljetuksessa vaaralliseksi määriteltyjä aineita tai eläviä eläimiä tai hyönteisiä (poikkeus: mehiläiset, iilimadot, silkkiäistoukat ja tuohyönteisten torjijat), aseita, ase- tai räjähdysainejäljennöksiä, tuotevärennöksiä tai laittomia kopioita tuotteista.

Lisäksi monissa maissa on erilaisia rajoituksia, millaista sisältöä postitse saa lähettää. Lähettäjän tulee selvittää kulloinkin voimassa olevat kohdemaan kiellot ja tuontimääräykset. Posti ei vastaa palvelun toteutumisesta, jos lähettäjä ei ole noudattanut kohdemaan asettamia rajoituksia ja ehtoja. Tiedot Postille ilmoitetuista lisämääräyksistä saa Postin internetsivuilta www.posti.fi tai asiakaspalveluista. Posti ei vastaa tietojen täydellisyydestä. Postisääntelyn lisäksi kohdemaan vero-, tulli- tai muut säädökset saattavat asettaa ehtoja ja rajoituksia.

Lisätietoja katso Postin verkkosivuilta: maakohtaiset tiedot.

7.3. Postilähetysten huolinta ja tullaus

Postihuolintaan sovelletaan Pohjoismaisen speditööriliiton yleisiä määräyksiä (PSYM 2015 tai mahdollinen uudempi versio).

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

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

Lisätietoja katso Postin verkkosivuilta: maakohtaiset tiedot.

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

7.4. Hinnoittelu, mitat ja paino

Palveluiden hinnat sekä lähetysten vähimmäis- ja enimmäismitat sekä enimmäispainot löytyvät hinnastosta. Pakettilähetysten hinnoittelu perustuu painoon ja kohdemaan maksuvyöhykkeeseen.

7.5. Toimitusaika-arviot

Kansainvälisten palvelujen toimitusajat ovat aina arvioita.

7.6. Jakelu ja säilytysaika

Pakettilähetysten jakelukäytännöt ja säilytysajat vaihtelevat maakohtaisesti.

Mikäli lähetystä ei ole voitu toimittaa perille, siitä jätetään saapumisilmoitus. Lähetysten säilytysaika toimipaikassa, Poste Restantessa tai postilokerossa vaihtelee osoitemaittain kahdesta viikosta kahteen kuukauteen.

7.7. Lähetysten seuranta

Posti rekisteröi seurattavien lähetysten vastaanoton, lajittelun ja maasta lähtemisen ajankohdan. Seurannassa Suomen ulkopuolella on maakohtaisia eroja.

7.8. Korvaukset

Kansainvälisessä postiliikenteessä postien korvausvastuut on määrätty Maailman postiliiton sopimuksissa.

Kirjelähetys

Kirjelähetysten osalta korvausta maksetaan lähetysten katoamisesta tai vahingoittumisesta tai sen sisällön anastamisesta seuraavasti:

- Kirjattu kirje: enintään 30 SDR (Special Drawing Rights)
- Postivakuutettu kirje: enintään kirjeen vakuutusarvo.

Muista kuin edellä mainituista vahingoista ja lähetyslajeista ei makseta korvausta. Viivästyminen ei kuulu korvattaviin vahinkoihin.

Kun kirjattujen lähetysten tai vakuutettujen lähetysten katoaminen, täydellinen anastaminen tai täydellinen vahingoittuminen johtuu ylivoimaisesta esteestä, josta ei makseta vahingonkorvausta, lähettäjällä on oikeus suoritettujen maksujen takaisin saamiseen vakuutusmaksua lukuun ottamatta.

Pakettilähetys

Postipaketti ulkomaille (Priority) -lähetysten katoaminen, anastaminen ja vahingoittuminen korvataan enintään Maailman postiliiton sopimusten mukaisesti 40 SDR/lähetys + 4.50 SDR/kg.

Pikapaketti ulkomaille (EMS) -lähetyksillä vastaava korvaus on enintään 500 euroa/lähetys.

Postipaketti ulkomaille (Parcel Connect) -lähetysten katoaminen, anastaminen ja vahingoittuminen korvataan enintään 500 €/lähetys.

Kun paketin katoaminen, täydellinen anastaminen tai täydellinen vahingoittuminen johtuu ylivoimaisesta esteestä, josta ei makseta vahingonkorvausta, lähettäjällä on oikeus suoritettujen kuljetusmaksujen takaisin saamiseen.

Poikkeukset

Lähetysseurannan piirissä olevaan maahan lähetetyn Express-Pikakirjeen tai Pikapaketti ulkomaille -lähetysten toteennäytystä huomattavasta viivästyisestä (yleensä yli 14 pv) voidaan tapauskohtaisesti korvata lähettäjälle lähetyksestä maksetut postimaksut joko kokonaan tai osittain.

7.9. Maakohtaiset poikkeukset

Useilla mailla on rajoitettu korvausvelvollisuus. Lisätietoja internetsivuilta www.posti.fi tai asiakaspalvelusta.

8. Näkövammaisen lähetys kotimaahan ja ulkomaille

Sokeainkirjoitusta (pistekirjoitusta) sisältävä lähetys otetaan kuljetettavaksi maksutta kaikkiin maihin, kun lähettäjä on yksityishenkilö. Sokeainkirjoitusta sisältävä lähetys on jätettävä kuljetettavaksi avonaisena, ja se saa painaa enintään 7 kg. Asiakkaan on kiinnitettävä lähetysten osoitepuolelle Näkövammaisen lähetystä osoittava kuvamerkki. Kotimaassa voi vaihtoehtoisesti merkitä sanan Sokeainlähetys tai Céco-gramme lähetysten osoitepuolelle, oikeaan yläkulmaan.

Näkövammaisen lähetykset kuljetetaan kotimaassa kirjeen toimitusaikojen mukaisesti.

9. Palveluehtojen voimassaolo

Nämä palveluehdot tulevat voimaan 4.5.2018 ja ovat voimassa toistaiseksi. Näillä ehdoilla korvataan 1.10.2017 voimaantulleet palveluehdot.

Postilla on oikeus muuttaa näitä palveluehtojaan. Uusista palveluehdoista annetaan tieto viimeistään kuukautta ennen niiden voimaantuloa. Toimitusehdot ja palveluehdot sekä ohjeet ovat saatavilla Postin internetsivuilta www.posti.fi tai asiakaspalvelusta.