

YLEISET TOIMITUSEHDOT

– Käteis- ja kuluttaja-asiakkaat 1.1.2017



1. Soveltamisala ja ehtojen noudattaminen

Näitä yleisiä toimitusehtoja (jäljempänä ”toimitusehdot”) sovelletaan Posti Oy:n (jäljempänä Posti) koti- ja ulkomaan postipalveluissa ja pakettipalveluissa käteisasiakkaille. Käteisasiakas tarkoittaa asiakasta, joka maksaa postilähetysten postimaksut tai muun palvelun hinnan yleisesti käytettävissä olevilla käteismaksutavoilla tai postimaksumerkeillä.

Ulkomaan postipalveluissa nämä toimitusehdot koskevat vain Suomesta muihin maihin lähteviä lähetyksiä. Ulkomailta saapuvat postilähetykset jaetaan noudattaen soveltuvin osin näitä toimitusehtoja.

2. Palvelun käyttö

Kun käteisasiakas antaa Postin kuljetettavaksi lähetyksen tai tekee Postin verkkopalveluissa tilauksen lähetyksen kuljettamisesta, syntyy lähetyksen kuljettamisesta sopimus käteisasiakkaan ja Postin välillä.

Tämä sopimus muodostuu kokonaisuudesta, jonka muodostavat Postin palveluita koskevat palveluehdot, Postin antamat ohjeet sekä nämä toimitusehdot.

Kuluttaja-asiakkaalla on kuluttajansuojalain etämyyntisääntöjen mukainen oikeus peruuttaa verkkopalvelussa tai muussa etämyyntikanavassa tehty tilaus ilmoittamalla siitä Postille 14 päivän kuluessa lähetyksen ostamisesta. Jos lähetys on jo lähetetty, palvelu on kokonaan suoritettu, eikä palvelusta perittyä maksua palauteta.

Palveluiden käyttäjän on noudatettava Postin palveluita koskevia palveluehtoja, Postin antamia ohjeita sekä toimitusehtoja. Nämä ovat saatavissa Postin internetsivuilta – www.posti.fi / henkilöasiakkaat tai Postin asiakaspalvelusta.

Lähetäjä vastaa vahingosta, jonka aiheuttaa Postin palveluita koskevien palveluehtojen, Postin ohjeiden tai toimitusehtojen vastaisella toiminnalla esimerkiksi muille lähetyksille tai Postille.

3. Hinnat ja maksaminen

Palvelujen hinnat ja hinnoitteluperusteet määräytyvät Postin kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaisesti.

Hinnastot ovat nähtävissä Postin toimipisteissä ja saatavissa Postin internetsivuilta – www.posti.fi / henkilöasiakkaat tai pyynnöstä asiakaspalvelusta.

Postilla on oikeus kieltäytyä vastaanottamasta maksamattomia tai vajaasti maksettuja lähetyksiä tai periä niiden vastaanottajilta puuttuva maksu lisättyä 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 lähetys palautuu lähettäjälle muusta kuin Postin syystä.

Posti perii maksun paketin tai kaupallisten tavaralähetysten uudelleen kuljettamisesta ja palauttamisesta lähettäjälle.

Postilla on oikeus periä kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukainen lisämaksu, mikäli Posti joutuu korjaamaan tai parantamaan lähetyksen pakkaamista.

4. Lähetys

Lähetäjän vastuulla on varmistaa, että lähetystapa soveltuu ja on sallittu lähetyksen sisällölle.

Mikäli lähetys ei täytä valitun palvelun ehtoja tai lähettäjä on muutoin toiminut Postin palveluehtojen, ohjeiden ja/tai toimitusehtojen vastaisesti, lähetys voidaan palauttaa lähettäjälle tämän kustannuksella.

Lähetäjä vastaa lähetyksen riittävästä ja sisällön edellyttämästä pakkaamisesta. Lähetys on pakattava Postin hyväksymällä ja ohjeistamalla 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. Posti ei ole velvollinen huolehtimaan pakkaamisen korjaamisesta tai parantamisesta.

Lähetäjä vastaa lähetykseen, kuljetusasiakirjaan tai sähköisiin postittamiseen järjestelmiin merkittävistä tiedoista sekä näiden tietojen antamisesta Postin ohjeistamalla tavalla. Lähetäjän ja vastaanottajan yhteystiedot (mm. osoite, puhelinnumero) on merkittävä Postin ohjeistuksen mukaiseen paikkaan lähetyksessä. Postilla on oikeus korjata lähetyksen ja kuljetusasiakirjan merkintöjä lähetystä vastaavaksi. Tarvittaessa lähetys voidaan myös palauttaa lähettäjälle lähetyksimerkintöjen täydentämiseksi.

Posti ei vastaa lähetyksen väärin ohjautumisesta tai palvelulle ohjeistetusta kuljetusajasta, mikäli yhteystietojen merkinnät ovat virheelliset tai virheellisesti sijoitetut.

Asiakkaalla on velvollisuus kertoa lähetyksen sisältö, jotta Posti voi tarjota lähetyksille oikean palvelun tai kieltäytyä vastaanottamasta ja kuljettamasta lähetystä palvelulla, joka ei sovellu lähetyksen sisällölle.

A. Kielletyt sisällöt

Posti ei kuljeta lainvastaisia eikä ilmeistä vaaraa aiheuttavia esineitä tai aineita taikka erityistä kuljetus- tai säilytyslämpötilaa edellyttäviä lähetyksiä, kuten eläviä tai kuolleita eläimiä, eläviä kasveja taikka pilaantuvia elintarvikkeita.

Vaarallisten aineiden kuljetuksesta (VAK) annetun lainsäädännön alaiset esineet tai aineet ovat aina vaaraa aiheuttavia. Lisäksi Postin kuljetuksissa on kielletty muita ilmeisen vaarallisia sisältöjä. Kielletyistä esineistä ja aineista tarkempaa ohjeistusta saa Postin internetsivuilta – www.posti.fi 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 luokitettujen näytteiden lentopostina kuljettaminen on yleensä kielletty lentoturvallisuusperusteiden vuoksi. Tämä voi vaikuttaa kuljetusaikaan pitkällä etäisyyksillä, eikä ulkomaan kuljetuksia voida tarjota laisinkaan.

B. Rajoituksin sallitut sisällöt

Arvolähetykset

Seuraavia arvolähettyjä ei saa lähettää muuten kuin postivaikutettuna lähettyksenä ja Postin ohjeiden mukaisesti:

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 (taide- teokset, antiikki- ja keräilyesineet, jalokivet ja -metallit, korut sekä muut vastaavat arvoesineet), vahvan sähköisen tunnistamisen välineet, joissa lähettyksen sisältö mahdollistaa vahvan sähköisen henkilön tunnistamisen.

Seuraavia arvolähettyjä saa lähettää myös kirjattuna kirjeenä, mutta lähettäjän on otettava huomioon kirjatun kirjeen enimmäiskorvaus.

nimetylle henkilölle osoitetut tavalliset velkakirjat ja määränvälivelkakirjat, 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).

Nestee ja muu lennoille kelpaamaton sisältö

Mikäli lähetys sisältää nesteitä tai muuta sellaista sisältöä, jota ei lentoturvallisuussyistä oteta kuljetettavaksi lentoteitse, Posti ei vastaa tuote-ehdojen mukaisesta toimitusajasta. Kotimaan osoitetut lähetykset kuljetetaan aina vastaanottajalle tarvittaessa maanteitse. Ulkomaille postilähetykset kuljetetaan pääsääntöisesti lentoteitse.

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.

Ulkomaan postin erityiset rajoitukset

Ulkomaille osoitettuja postilähettyksiä koskevat edellä mainitut yleiset rajoitukset. Lisäksi ulkomaan postilähettyksillä voi olla myös paikallisen postioperaattorin rajoituksia sekä muita kohdemaan lainsäädännöstä, viranomaiskäytännöstä tai vastavasta aiheutuvia rajoituksia.

Posti kertoo tiedossaan olevat osoitamaan postioperaattorin Postille ilmoittamat rajoitukset Postin internetsivuilla – www.posti.fi.

Muut rajoitukset lähettäjän tulee tarkistaa osoitamaan kaupallisesta lähetystöstä. Posti ei vastaa lähetysten kuljetusajasta tai perille toimittamisesta, mikäli osoitamaa ei vastaanota lähettyksen sisältöä.

5. Oikeus lähettykseen

Lähettäjällä on oikeus määrätä lähettyksestä, kunnes se on luovutettu vastaanottajan hallintaan lähettyksen ehtojen ja/tai vastaanottajan toimeksiannon mukaisesti. Lähettäjän ja vastaanottajan vaatiessa yhtä aikaa lähettystä itselleen se luovutetaan lähettäjälle.

Lähettäjä voi seurattavassa lähettyksessä lisämaksusta muuttaa lähettyksen vastaanottajatietoja, kun lähettyksessä on vielä Postin verkossa. Jos lähettyksessä on osoitettu useammalle kuin yhdelle vastaanottajalle, joiden osoitetiedot ovat muuttuneet, lähettyksessä toimitetaan siihen merkittyn osoitteeseen, jos se on jonkun vastaanottajista käytössä. Jos kukaan vastaanottajista ei ole enää lähettykseen merkityssä osoitteessa ja vastaanottajilla on toisistaan poikkeavat voimassaolevat osoitteet, Posti voi toimittaa lähettyksen kenelle tahansa vastaanottajista.

6. Kuljetusvastuu

Postilla on oikeus käyttää palveluidensa tuottamisessa kulloinkin käytössään olevia palvelu- tai toimitusmallejaan tai -metodejaan. Postilla on oikeus valita kuljetustapa. Lähettykset on jätettävä kuljetettavaksi Postin ohjeistuksen mukaan.

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

Vastuu luvatussa toimitusajasta päättyy jakeluun tai saapumislomituksen toimittamiseen.

Posti ei ole vastuussa lupaamastaan toimitusajasta, mikäli lähettykselle on annettu virheellinen tai puutteellinen osoite tai lähettyksessä ei voida toimittaa muusta Postista riippumattomasta syystä, kuten esimerkiksi kielletyn sisällön vuoksi tai siksi, että lähettyksessä ei sisältönsä vuoksi soveltu lentokuljetukseen.

Mikäli vastaanottaja ja Posti ovat tehneet sopimuksen lähettyksien ohjaamisesta, Postin vastuu lähettäjälle luvatussa toimitusajasta päättyy lähettyksien saavuttua alkuperäisen osoitteen mukaan määräytyvään Postin toimipisteeseen.

7. Lähetyksen luovuttaminen

7.1. Kirjeet ja vastaavat lähetykset

Kirjeet ja vastaavat ilman kuittausta luovutettavat lähetykset luovutetaan perusjakelussa Postin määrittelemässä paikassa sijaitsevaan vastaanottajan postilaatikkoon tai muuhun sovitun pisteeseen tai Postin toimipisteestä sille, joka niitä pyytää.

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

Kuljetusmaksuun sisältyvänä palveluna Postin perusjake- lussa jaetaan kaikki enintään 2 kg painavat ilman kuittausta luovutettavat kirjelahetykset ja lehdet, palveluiden tiedoissa erikseen mainitut lähetykset sekä kuitattavien ja kokonsa puolesta perusjakeluun soveltumattomien lähetyksien sekä perusjakelussa perille saamattomiksi jääneiden lähetyksien saapumisilmoitukset.

7.2. Postivakuutetut lähetykset, saantitodistuskirjeet ja kirjatut kirjeet

Postivakuutetut lähetykset, saantitodistus- ja kirjatut kirjeet annetaan saapumisilmoituksella ja kuittausta vastaan vain vastaanottajalle tai hänen kirjallisesti valtuuttamalleen henkilöille. Lähettäjä on voinut rajata luovutuksen vain vastaanottajalle henkilökohtaisesti.

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

7.3. Paketit

Paketit luovutetaan kuittauksella lähetystunnusta tai sitä vastaavaa noutokoodia vastaan Postin toimipisteestä, paketti- automaatista tai muusta Postin määrittämästä paikasta tahi vastaanottajan kanssa sovitusta paikasta.

Paketin saapumisesta noudettavaksi ilmoitetaan vastaanottajalle perusjakelun yhteydessä jaettavalla paperisella saapumisilmoituksella tai erikseen lähetettävällä sähköisellä saapumisilmoituksella.

Mikäli pakettilähetyksen noudetaan pakettiautomaatista teksti- viestillä saapuvalla pakettiautomaatin noutokoodilla, vastaanottajan koodilla avattu lokero vastaa vastaanottajan vastaanottokuittausta ja luovutusta.

7.4. Valtakirjalla noutaminen

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

7.5. 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 lähetyksen noudettaessa.

7.6. Poste restante

Yksityiset henkilöt voivat käyttää tilapäiseen postin vastaanottamiseen Poste restante -osoitetta. Poste restante -palvelu on tarjolla Postin erikseen nimeämässä Postin toimipisteessä. Lähetyksen toimitetaan noudettavaksi Postin toimipisteeseen.

Poste restante -osoitteessa on ilmoitettava vastaanottajan etu- ja sukunimi, osoitteena "POSTE RESTANTE" ja postinumero sekä -toimipiste. Lisäksi lähetykseen on merkittävä lähettäjän nimi- ja osoitetiedot. Poste restanteen osoitetun lähetyksen hakijan on todistettava henkilöllisyytensä henkilöllisyystodistuksella. Vastaanottajan henkilöllisyystodistukseen merkityn nimen on vastattava lähetyksen merkittyä vastaanottajanimeä. Lähetyksen on noudettavissa säilytysaikana.

Lähetyksen, jota ei ole osoitettu vastaanottajan etu- ja sukunimellä, ei luovuteta. Jos Postilla on perusteltu syy olettaa palvelua käytettävän väärin, palvelun tarjoaminen voidaan keskeyttää välittömästi. Lähetyksen toimitus perille, kun se on noudettavissa Postin toimipisteessä. Noutamattomat lähetykset hävitetään.

7.7. Muut ehdot

Vastaanottajan on päätettävä kuitattavan lähetyksen päällyksestä, ottaako hän lähetyksen vastaan. Lähetyksen ei anneta asiakkaalle tarkastettavaksi ennen sen maksamista ja kuittaamista, jollei lähettäjä ole käyttänyt sisällön tarkistamisen mahdollistavaa palvelua.

Lähetyksen säilytysajat on määritelty kutakin palvelua koskevissa tiedoissa. Vastaanottajan nimenomaisesti kieltäytyttyä vastaanottamasta lähetyksestä se palautetaan välittömästi ilman säilytysaikaa lähettäjälle.

Ulkomailla lähetykset jaetaan kohdemaattain vaihtelevien jakelusääntöjen ja -käytäntöjen mukaan. Kuitattavat lähetykset luovutetaan kohdemaan käytännön mukaan vaihtelevien luovutussääntöjen 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.

Perille osoitteeseen vietävät lähetykset luovutetaan osoitteessa tavatulle henkilölle.

Posti tarkastaa lähetyksen noutavan henkilöllisyyden Postin toimipisteessä.

8. Perille saamattomuus

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

Perille saamaton lähetyks, 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; ja
- lähetykset, joiden hävittämiseen lähettäjä on antanut luvan; ja
- lähetykset, jotka on jaettu vastaanottajalle postilokero- tai muun vastaavan sopimuksen perusteella postilokeroon tai vastaavaan ja joita ei ole noudettu sopimuksen tai säilytysajan päättyessä; ja
- lähetykset, joiden sisältö on pilaantunut; ja
- suoramainontalähetykset ja muut vastaavat painotuotteet sekä lehdet, ellei lähettäjän ja Postin kesken ole muuta sovittu; ja
- 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 perille saamattoman paketin, jonka palauttamisesta ei ole sovittu lähettäjän kanssa tai jota lähettäjä ei halua lunastaa.

9. Vahingonkorvausvelvollisuus

9.1. Vahingon toteaminen

Postin korvausvelvollisuuden edellytyksenä on, että Postin edustajalla on ollut mahdollisuus todeta vahinko ja, että vahinko on aiheutunut Postin vastuulla olevasta seikasta. Lähetyksissä lähetysvahingoissa lähetysissä 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.

9.2. 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, korjauksesta tai muista vahinkoon välittömästi liittyvistä toimenpi-

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

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

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

Posti ei vastaa vahingoista, joiden se näyttää aiheutuneen seikasta, jota Posti ei ole voinut välttää ja jonka seurauksia se ei ole voinut ehkäistä. Posti ei vastaa lähetyksen viivästyksen aiheuttamasta vahingosta, mikäli se ei ole ehtojensa mukaan voinut luovuttaa lähetystä vastaanottajalle.

Eriyisesti Posti ei ole vastuussa vahingoista, jotka aiheutuvat:

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

Postilla on oikeus vedota soveltuvan kuljetuslainsäädännön sekä näiden ehtojen säännöksiin vastuun rajoittamisesta ja vastuusta vapautumisesta silloinkin, kun korvausvaatimus ei perustu palvelua koskevaan kuljetuslainsäädäntöön, jos korvausta olisi voitu vaatia kyseisen lain nojalla.

Tämän kohdan ehdot eivät vähennä kuluttajan lakisääteisiä oikeuksia.

9.4. Palvelun mukaan määräytyvä vahingonkorvausvastuu

Postin vastuu ja vahingonkorvausvelvollisuus määräytyy

- kotimaan kirjelähetyksissä postilain;
- kansainvälissä postilähetyksissä Maailman postiliiton sopimusten;
- tavarankuljetuspalveluissa (kuten paketit) tiekuljetussopimuslain;
- sekä näiden ehtojen mukaisesti.

Kaikissa lähetyslajeissa Postin korvausvastuu on rajoitettu sovellettavassa lainsäädännössä määriteltyyn enimmäiskorvaukseen. 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.

Enimmäiskorvausten puitteissa maksettavan vahingonkorvauksen lisäksi palautetaan Postille suoritettujen palvelumaksut virhettä vastaavin osin. Jos lähetysten palauttaminen lähettäjälle viivästyy Postin syystä yli 14 päivää säilytysajan päättymisestä, palautetaan perityt kuljetusmaksut. Lähetyslajikohtaisista enimmäiskorvauksista saa tiedot Postin internetisivuilta – www.posti.fi tai asiakaspalvelusta.

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

9.5. Korvaukseen oikeutettu

Kotimaan postilähetyksissä kadonneesta lähetyksestä aiheutuneesta vahingosta korvaukseen on oikeutettu lähettäjä. Vahingoittuneesta postilähetyksestä oikeus korvaukseen on lähettäjällä, ellei lähetystä ole luovutettu vastaanottajalle. Viivästys korvataan vahingonkärsineelle vastaanottajalle tai lähettäjälle.

Oikeus korvaukseen siirtyy vastaanottajalle hänen vastaanotettuaan postilähetysten.

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 sopimusosapuolelleen.

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

10. Reklamaatio ja vanhentuminen

10.1. Reklamaatioajat lähetyksissä ja postiennakkotilityksissä

Postille on tehtävä reklamaatio lähetysten vahingoittumisesta, lähetysten viivästymisestä/katoamisesta tai postiennakko-

summan virheellisestä tilittämisestä tai tilittämättä jäämisestä kohtuullisessa ajassa siitä, kun lähettäjä tai vastaanottaja on havainnut tai kun hänen olisi pitänyt havaita vahingoittuminen, viivästymisen/katoaminen tai postiennakkosumman virheellinen tilittäminen/tilittämättä jääminen. Kohtuullisena aikana pidetään yleensä 30 päivää lähettämisestä, ellei muuta osoiteta.

Reklamaatio on kuitenkin tehtävä lähetystä vastaanotettaessa tuolloin ulkoisesti havaittavissa olevasta vahingosta, jos lähetys luovutetaan henkilökohtaisesti vastaanottajalle tai hänen edustajalleen, joka ei ole kuluttaja.

Reklamaation viivästyminen saattaa vaikeuttaa asian selvittämistä tai johtaa kanneoikeuden menetykseen.

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

10.2. Vanhentumisajat

Kotimaiset postilähetykset:

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

- 1) Postin kuljetusvastuu on näiden toimitusehtojen nojalla päätynyt, jos vaatimus perustuu lähetysten vahingoittumiseen tai sisällön osittaiseen katoamiseen taikka sen luovutuksen viivästymiseen; tai
- 2) Posti on vastannut seurattavaa lähetystä koskevaan tiedusteluun, että lähetys on kadonnut tai siitä, kun ei-seurattavan lähetysten katoaminen olisi tullut huomata. Jollei muuta osoiteta, Posti katsoo, että ei-seurattavan lähetysten katoaminen olisi tullut huomata, kun lähettämisestä on kulunut kahdeksan päivää.

Ulkomaan postilähetykset:

Lähettäjän on tehtävä lähetyksestä tiedustelu **puolen vuoden** kuluessa lähetysten jättämisestä kuljetettavaksi. 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 tuotantamus. Tämä määräaika alkaa siitä, kun

- 1) tavara on vähentynyt tai vahingoittunut tai sen luovutus on viivästynyt, tavaran luovutuspäivästä;
- 2) tavara on kadonnut, kolmenkymmenen päivän kuluttua sovitusta luovutuspäivästä tai, milloin erityistä luovutuspäivää ei ole sovittu, kuudenkymmenen päivän kuluttua siitä, kun rahdinkuljettaja otti tavaran kuljetettavakseen; sekä
- 3) muussa tapauksessa kolmen kuukauden kuluttua lähettämisestä.

11. Postin asiakkaan oikeusturvakeinot

11.1. Muutoksenhaku hallintoviranomaiselta

Viestintävirasto valvoo Postilain noudattamista. Henkilö, jonka etua tai velvollisuutta asia koskee, taikka postiyriitys voi saattaa asian Viestintäviraston ratkaistavaksi.

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.

11.2. 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.

12. 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.

13. 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 edellä mainituissa 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.

14. Toimitusehtojen voimassaolo

Nämä yleiset toimitusehdot tulevat voimaan 1.1.2017 ja ovat voimassa toistaiseksi. Näillä ehdoilla korvataan 1.11.2016 voimaantulleet yleiset toimitusehdot.

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