

## POSTINOHJAUSPALVELUIDEN TUOTE-EHDOT (KULUTTAJAT)

### 1. SOVELTAMISALA

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

### 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, tavaralähetysten, 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 Asiakkuusmarkkinoitiltille voi tehdä sen jäsenyrityksiä koskevan suoramarkkinoitilkiellon.

Postilla on lakisääteinen velvollisuus luovuttaa nimi- ja osoitetiedot sekä tiedot voimassaolevista jakelun muutoksista koskevista toimeksiannoista pyynnöstä muille postiyrittäjille. Posti luovuttaa osoitetietojärjestelmässä olevia tietoja myös viranomaisille, joilla on lakisääteinen oikeus ko. tietojen saantiin.

Osoitetietojärjestelmässä olevia Postin palvelujen asiakastietoja Posti käsittelee henkilötietolain mukaisesti Postin asiakkasuiden hoitamiseen, analysointiin ja kehittämiseen, laskutukseen, raportointiin sekä Posti -konsernin ja sen yhteistyökumppaneiden tuotteista ja palveluista tiedottamiseen ja markkinoitintilille sekä markkinatutkimuksiin, tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla.

#### 2.2 Yhteystietojen korjauspalvelut

Yritys- ja yhteisölähetäjät voivat päivittää osoitetietojärjestelmästä niiden postinsaajien muuttuneet yhteystiedot, joiden yhteystiedot lähettäjällä jo on. Postinsaaaja 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 kirjelimykset postinsaajan uuteen osoitteeseen, ellei lähettäjän kanssa ole toisin sovittu. Vakituksella osoitteella tarkoitetaan postinsaajan ensisijaista, toistaiseksi voimassaolevaa postiosoitetta (yleensä kotiosoite).

#### 3.2 Muuttoposti (maksullinen)

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

#### 3.3 Määräaikainen edelleenlähetys (maksullinen)

Posti edelleenlähetää kaikki osoitteelliset lähetykset (esim. kirjeet, lehdet) osoitteesta postinsaajan ilmoittamaan kohdeosoitteeseen palvelun voimassaoloajan. Kotiin kuljetettavat lähetykset ja pakettilähetykset eivät sisälly palveluun. Palvelun päätyttyä lähetykset jaetaan taas lähetyskeskeen merkittyyn osoitteeseen. Palvelun vähimmäiskesto on 7 päivää mukaan lukien viikonloput ja juhlapyhät. Jos tilauksessa ei ole ilmoitettu päättymispäivää, palvelu on voimassa 2 kuukautta. Palvelun maksu määräytyy alkuperäisesti tilatun määräjän mukaan. Palvelun kesto ei voi pidentää, mutta asiakas voi tilata uuden palvelujakson edellisen perään. Jo alkaneen palvelun kesto voi lyhentyä 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 postinsaaaja vastaanottaa lähetystyksiä samanaikaisesti (esim. toisen asunnon osoite). Rinnakkaisosoitteeseen jaetaan vain kyseiseen osoitteeseen osoitetut lähetykset. 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 (5 arkipäivää) ja enintään 2 kuukauden pituiseksi määräajaksi. Jos tilauksessa ei ole ilmoitettu päättymispäivää, palvelu on voimassa 14 vuorokautta. Keskeytyksen aikana Posti ei jaa osoitteeseen mitään lähetystyksiä perusjakelussa. Posti säilyttää keskeytyksen aikana osoitteelliset lähetykset, jotka normaalisti jaetaan postilaatikoon. Postitoimipaikassa säilytettävät **kuitattavat lähetykset** (Kirjattu- ja Saanitodistuskirje, Postivakuutettu lähetys ja noudettavat paketit) palautetaan keskeytysaikana lähettäjille Postin yleisissä toimitusehdoissa mainittujen säilytysaikojen mukaisesti tai lähettäjän vaatimuksesta. Keskeytyksen päätyttyä Posti toimittaa lähetykset noudettavaksi

keskeytysosoitteen mukaiseen postitoimipisteeseen. Lähetykset toimitetaan noudettavaksi 3 työpäivän kuluttua palvelun päättymisestä. Jos lähetystyksiä 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 kerääntyneet 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. Yksityishenkilölle ei voida toteuttaa jakelun keskeytystä tai määräaikaista edelleenlähetystä tällaiseen osoitteeseen. **Suomesta ulkomaille** edelleenlähetetään osoitteenmuutoksen perusteella kirjelimykset 50 grammaan ja Muuttoposti- tai Määräaikainen edelleenlähetys -palvelun perusteella 250 g asti, ellei lähettäjän kanssa ole sovittu, ettei lähetystä saa lähettää edelleen. Muut kirjelimykset palautetaan lähettäjälle tai käsitellään perillesaamattomana. Muita kuin kirjelimyksiä ei edelleenlähetetä (tavaralähetykset, maksikirjeet, lehdet). **Osoiteenmuutos ulkomaan lähtöosoitteesta Suomeen** ilmoittaa Postille uuden osoitteen. Postinsaajan on sovittava erikseen lähtöomaan postin kanssa lähetysten edelleenlähetämisestä Suomeen.

### 4 PALVELUN ALKAMINEN JA PERUUTTAMINEN

#### 4.1 Palvelun alkaminen

Näissä ehdoissa tarkoitettavat 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 määräaikaan tai palvelun toimivuutta.

#### 4.2 Palvelun peruuttaminen

**Maksuttoman osoiteenmuutoksen** voi peruuttaa Postin puhelinpalvelussa ennen, kuin palvelun toteuttaminen on aloitettu. Peruutus on tehtävä viimeistään 3 työpäivää ennen tilattua aloituspäivää, jolloin posti aloittaa valmistelevat 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 suoritettua palvelusta hinnaston mukaan peruutuspäivämäärään asti. Palvelun keskeyttäminen voi viedä noin 3 työpäivää, jonka aikana posti voidaan jakaa sopimukseen mukaiseen paikkaan.

### 5 HINNAT JA MUUT EHDOT

#### 5.1 Hinnoittelu

Palvelut ovat osoitekohtaisia 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 palvelulupauksesta päättyy, kun lähetys on saapunut alkuperäisen osoitteen jakelutoimipaikkaan.

#### 5.3 Maksuviivästyksen

Postilla on oikeus periä viivästyneistä maksuista korkolain mukainen viivästyskorko sekä perintäkulut. Postilla on oikeus keskeyttää Palvelun suorittaminen, jos eräänäntynytä maksua ei suoriteta kohtuullisessa ajassa maksumuistutuksesta. 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 seuraksi se ei ole voinut estää. Postilla on oikeus tarvittaessa force majeure -tilanteissa priorisoida palvelujen tuottamista 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, krl@oikeus.fi.

#### 5.6 Muut ehdot

Sähköisten yhteystietojen hallintapalvelut ovat henkilökohtaisia.

#### 5.7 Voimaantulo

Nämä tuote-ehdot tulevat voimaan 1.1.2019