

Itella Oyj:n

Yleiset toimitusehdot

Käteis- ja kuluttaja-asiakkaat

1.1.2010

Sisältö

1. Soveltamisala.....	4
2. Määritelmiä.....	4
3. Palvelut ja lisäpalvelut sekä hinnat ja maksaminen.....	5
4. Arvolähettykset, vaaralliset aineet, särkyvät yms. lähetykset	5
5. Vastuu lähetykseen ja kuljetusasiakirjaan merkityistä tiedoista	7
5.1 Kuljetusasiakirja ja lähetykseen merkityt tiedot.....	7
5.2 Lähettäjän oikeus muuttaa lähetyksen tietoja	7
6. Kuljetusvastuu.....	7
7. Lähetysten pakkaaminen ja merkitseminen	8
8. Lähetysten jättäminen Postin kuljetettaviksi	8
9. Jakelu	8
9.1 Perusjakelu	8
9.2 Jakelun sopimuspalvelut.....	9
10. Lähetysten luovuttaminen.....	10
11. Perillesaamattomuus	11
12. Vastuu ja vahingonkorvausvelvollisuus.....	12
13. Muistutus ja vanhentuminen	14
14. Postin asiakkaan oikeusturvakeinot	14
14.1 Muutoksenhaku hallintoviranomaiselta	14
14.2 Yksityisoikeudellinen riitauttaminen	14
15. Lähetysä koskevien tietojen ja lähetysten luovuttamisen rekisteröinti	15
16. Muut ehdot ja määräykset.....	15
17. Sopimuksen päättyminen	15
18. Toimitusehtojen voimassaolo.....	15

Palveluliitteet:

Kirjepalvelut 1.1.2010

Tavarankuljetuspalvelut 1.1.2010

1. Soveltamisala

Näitä yleisiä toimitusehtoja sovelletaan Itella Oyj:n (jäljempänä Posti) koti- ja ulkomaan posti- sekä muissa tavarankuljetuspalveluissa käteisasiakkaille, mikäli asiakkaan ja Postin kesken ei ole erikseen kirjallisesti muuta sovittu. Nämä toimitusehdot koskevat sekä lähettäjän että vastaanottajan suhdetta Postiin.

Näitä ehtoja sovelletaan myös soveltuvien osien muihin Itella Oyj:n palveluihin käteis- tai kuluttaja-asiakkaille.

Näitä ehtoja ei sovelleta Ahvenanmaan maakunnan sisäiseen ja Ahvenanmaalta mantereelle tai Ahvenanmaalta ulkomaille suuntautuvaan postiliikenteeseen.

Nämä toimitusehdot perustuvat postipalvelulakiin (313/2001) ja muuhun siihen liittyvään sääntelyyn sekä tiekuljetussopimuslakiin (345/1979) ja Suomea sitoviin Maailman postiliiton kansainvälisiin sopimuksiin. Ulkomaanliikenteessä toimitusehdot koskevat vain Suomesta muihin maihin lähteviä lähetyksiä. Posti on kuitenkin velvollinen jakamaan maahan saapuvat kansainvälisiin sopimuksiin perustuvat lähetykset noudattaen soveltuvien osien näitä toimitusehtoja.

2. Määritelmiä

”Käteisasiakkaalla” tarkoitetaan asiakasta, joka maksaa postilähetysten postimaksut tai muun palvelun hinnan käteisellä tai postimaksumerkeillä.

”Kuluttaja-asiakkaalla” tarkoitetaan yksityishenkilöä, joka hankkii palvelun tai tuotteen pääasiassa yksityistä talouttaan varten.

”Perusjakelu” tarkoittaa postipalvelulain 12 §:n edellyttämää säännönmukaista jokaisena työpäivänä toteutettavaa postinjakelua siten kuin näissä toimitusehdoissa ja Postin jakelusuunnitelmassa sekä Viestintäviraston ohjeissa sanotaan.

”Jakelusuunnitelmalla” tarkoitetaan postiyrityksen postipalvelulain 14 §:ään perustuvaa suunnitelmaa jakelun yksityiskohtaisesta järjestämisestä.

”Viestintäviraston valtakunnalliset ohjeet postinjakelun järjestelyistä” ovat postipalvelulain 14 §:n tarkoittamat yksityiskohtaisemmat yleiset ohjeet postilähetysten vastaanotossa ja jakelussa tarvittavien laitteiden ja vähäisten rakennelmien sijoittelusta, jotka myös rakennusvalvontaviranomaisen pitää ottaa huomioon postilaatikoiden sijoittamista koskevissa ratkaisuissaan.

Voimassaolevalla ”osoitteenmuutos- ja edelleenlähettämissopimuksella” postilähetysten vastaanottaja varmistaa lähetystensä jakelun oikeaan osoitteeseen muuton jälkeen tai tilapäisen poissaolon johdosta sovittavan menettelyn. Rinnakkaisosoitelmoituksella vastaanottaja voi ohjata lähetyksensä vakituisen osoitteen lisäksi samanaikaisesti myös toiseen osoitteeseen.

”Postin osoitetietojärjestelmää” käytetään virheellisillä tai puutteellisilla osoitetiedoilla varustettujen lähetysten perille toimittamiseen ja osoitepalveluihin. Osoitepalveluissa korjataan postilähetysten lähettäjien asiakasrekisterien vanhentuneita ja virheellisiä osoitetietoja. Osoitetietojen luovuttamisen osoitepalveluissa voi kieltää postitoimipaikoista saatavalla lomakkeella.

”Postipalvelulla” kirjelmäysten ja yleispalveluun kuuluvien pakettien välittämistä lähettäjältä vastaanottajalle.

”Kirjelmätyksellä” tarkoitetaan osoitteellista, enintään kahden kilogramman painoista kirjettä tai postikorttia.

”Yleispalvelupaketilla” tarkoitetaan yleispalveluun kuuluvaa osoitteellista pakettia.

”Kuljetusasiakirjalla” tarkoitetaan Postin hyväksymiä lähetyksiäsiakirjoja (mm. osoitekortteja).

Yleispalvelua on määritelty postipalvelulain 3–5 pykälissä.

Postipalvelulain 4 §:n 1 momentin mukaan:

”Koko maassa tulee olla tarjolla postipalvelujen yleispalvelu, joka käsittää

- 1) vastaanottajalle osoitettujen enintään kahden kilon painoisten kirjelähetysten ja enintään kymmenen kilon painoisten postipakettien välityspalvelun;
- 2) maahan saapuvien lähetysten osalta kuljetus- ja jakelupalvelun enintään kolmeen kymmeneen kiloon asti; sekä
- 3) kirjattujen ja vakuutettujen lähetysten palvelun.”

3. Palvelut ja lisäpalvelut sekä hinnat ja maksaminen

Palvelut, lähetyslajit ja niiden toimitusajat sekä lähetyksiä koskevat tuoteominaisuudet on määritelty erillisissä kirje- ja tavarankuljetuspalvelujen liitteissä (jäljempänä palveluliitteet), jotka ovat näiden toimitusehtojen olennainen osa.

Palvelujen hinnat ja hinnoitteluperusteet määräytyvät Postin kulloinkin voimassaolevien hinnastojen mukaisesti. Postilla on oikeus muuttaa hinnastonsa mukaisia ja sovittuja maksuja postipalvelulaissa sanotulla tavalla. Maksujen muutoksista ilmoitetaan vähintään kuukausi ennen muutosten voimaantuloa. Keskeiset hinnat pidetään esillä toimipaikoissa. Täydelliset hinnastot ovat toimipaikoissa pyynnöstä nähtävissä ja saatavissa.

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

Lainsäädännön tai viranomaisten toimenpiteistä aiheutuvat välilliset verot tai muut kustannusten lisäykset, kuten esimerkiksi polttoainevero, korottavat vastaavasti hintoja ilman eri ilmoitusta niiden voimaantulohetkestä lukien.

Postilla on oikeus olla kuljettamatta maksamattomia tai vajaasti maksettuja postilähetyksiä tai periä niiden vastaanottajilta puuttuva maksu lisätynä lunastusmaksulla. Ulkomaille osoitettuja lähetyksiä ei kuljeteta lunastettavaksi. Maksamattomat, vajaasti maksetut tai lunastamatta jääneet lähetykset toimitetaan takaisin lähettäjälle.

Jos kirjelähetyksessä ei ole lähettäjän tietoja ja vastaanottaja kieltäytyy lunastamasta lähetystä, lähetys toimitetaan Viestintäviraston varmennusyksikköön. Viestintäviraston varmenneyksikkö pyrkii selvittämään kirjeen lähettäjän osoitetiedot ja voi tätä tarkoitusta varten avata kirjeen.

Palveluista sovittuja tai perittyjä maksuja ei palauteta, mikäli lähetys palautuu lähettäjälle muusta kuin Postin syystä. Posti perii maksun paketin tai kaupallista tavaraa sisältävien kirjeiden uudelleen kuljettamisesta ja palauttamisesta lähettäjälle. Posti perii maksun kuljetuksesta myös silloin, kun kuluttaja käyttää etämyynnissä peruutus-oikeuttaan ja palauttaa tuotteen myyjälle. Myyjäyritykset voivat tehdä sopimuksen Asiakaspalautuksesta, jolloin kuljetusmaksun maksaa yritys.

Maksujen viivästyessä laskussa mainitusta eräpäivästä Posti perii eräpäivän jälkeiseltä ajalta korkolain mukaan määräytyvän viivästyskoron sekä perimismaksun. Hinnastossa ilmoitetuista, vähimmäismäärää pienemmistä laskutuseristä Posti perii erikseen vahvistetun laskutuslisän.

Mikäli maksuja ei määräaikana maksukehotuksen jälkeen suoriteta, Postilla on oikeus keskeyttää palvelu, kunnes maksut on suoritettu. Postilla on oikeus siirtää saataviensa perintä asiakkaan kustannuksella perintätoimiston hoidettavaksi.

4. Arvolähetykset, vaaralliset aineet, särkyvät yms. lähetykset

Arvolähetykset

Seuraavia arvolähetyksiä saa lähettää **vain postivakuutettuna** lähetyksenä näissä toimitusehdoissa ja palveluliitteissä sanotulla tavalla

- 1) raha ja vapaasti vaihdettavat arvopaperit; haltijavelkakirjat, shekit, ostosetelit ja -kortit sekä muut vastaavat kenen tahansa haltijan käytettävissä olevat tai rahaksi muutettavat arvopaperit sekä arvoesineet (taideteokset, antiikki- ja keräilyesineet, jalokivet ja -metallit, korut sekä muut vastaavat arvoesineet)
- 2) nimetylle henkilölle osoitetut tavalliset velkakirjat ja määrännäisvelkakirjat, pankki- ja luottokortit sekä muut vastaavat kortit, joiden käyttöön on oikeutettu vain nimetty henkilö sekä SIM- ja prepaid-kortit.

Kohdassa 2) mainitut lähetykset voidaan lähettää myös kirjattuna, mutta ne on lainsäädäntöön perustuvia enimmäiskorvauksia paremman korvausturvan saamiseksi lähetettävä **postivakuutettuina**. Myös vakuutetun lähetyksen korvaaminen edellyttää, että aiheutuneen vahingon määrä voidaan todentaa.

Kansainvälisessä liikenteessä niihin Maailman postiliiton jäsenmaihiin, jotka eivät vastaa tavallisille paketeille aiheutuneista vahingoista, mutta ottavat Postivakuutettuja kirjeitä vastaan, on kaikki enintään 2 kilon painoiset lähetykset sisällöstä riippumatta syytä lähettää **vain Postivakuutettuna kirjeenä**. Maakohtaiset tiedot maista, jotka ottavat Postivakuutettuja kirjeitä vastaan ja niistä maista, jotka eivät korvaa tavallisia paketteja eivätkä ota Postivakuutettuja kirjeitä vastaan, ovat tarkistettavissa Postin asiakaspalveluista tai internet-osoitteesta www.posti.fi.

Kansainvälisessä pakettiliikenteessä on paremman korvausturvan saamiseksi mahdollista liittää paketteihin lisäpalveluna **kuljetusvakuutus** palveluliitteessä sanotulla tavalla. Kuljetusvakuutettu lähetyks ei kuitenkaan saa sisältää rahaa, arvopapereita eikä muita edellä mainittuja arvoesineitä.

Jotta Posti voi tarjota arvolähetysille oikean palvelun ja käyttää postipalvelulain 11 §:n mukaista oikeutta kieltäytyä vastaanottamasta ja kuljettamasta muuna kuin Postivakuutettuna lähetyksenä rahaa tai vastaavaa sisältävää arvolähetystä, on asiakkaan velvollisuus kertoa lähetyksen sisältö. **Mikäli asiakas on näiden ehtojen vastaisesti lähettänyt arvolähetysä, Posti ei vastaa vahingoista.** Postin on erikseen tiedotettava tästä asiakkailleen. Tällaisissa tilanteissa Posti vastaa vahingosta ainoastaan, jos Postin katsotaan aiheuttaneen vahingon tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella. Tällöinkin korvauksen määrää saattaa alentaa lähettäjän myötävaikutus vahingon syntyyn. Postin on erityisesti huolehdittava siitä, että postitoimipaikoissa asioiva kuluttaja-asiakas saa mahdollisen arvolähetys (pika-, kirjattu, saantitodistus- ja vakuutettu lähetyks) lähettämistilanteessa tiedon lähetykselle soveltuvasta oikeasta palvelusta ja Postin vastuusta.

Vaaralliset aineet ja esineet

Posti ei kuljeta lainvastaisia eikä ilmeistä vaaraa aiheuttavia esineitä tai aineita. Ilman erillistä sopimusta voi lähettää vaarallisten aineiden kuljetuksesta (VAK) annetun lainsäädännön mukaisesti vapautettuja näytteitä sekä näytteitä, jotka luokitellaan YK-numeroon UN 3373. Niiden pakkaamisessa ja merkinnässä on noudettava voimassa olevaa VAK-lainsäädäntöä sekä Postin antamia erillisiä ohjeita (www.posti.fi).

YK-numeroon UN 3373 luokittuvien näytteiden lentopostina kuljettaminen on ilmailulainsäädännöstä johtuen kielletty. Tämä voi vaikuttaa kuljetusaikaan pitkällä etäisyyksillä, eikä ulkomaan kuljetuksia voida tarjota laisinkaan.

Nesteet

Postilähetysille tehdään turvatarkastus, jossa ne läpivalaistaan. Lentoteitse kuljetettavat lähetykset, joissa on nesteitä tai kiinteitä aineita sisältäviä purkkeja palautetaan lentoturvallisuussyistä lähettäjälle, mikäli mukana ei ole tietoa niiden sisällöstä. Lähettäjän tulee merkitä nesteitä sisältävien lähetyksien pakkauksen päälle englannin kielellä niiden yksityiskohtaiset tiedot.

Helposti särkyvät lähetykset

Särkyvät ja taivutuvat esineet tai nestemäiset, nesteytyvät, valuvat tai tahraavat aineet on postitettava sisältönsä puolesta erilliskäsitteltävänä pakettina (helposti särkyvä) tai erityisen kirjallisen sopimuksen mukaisesti. **Helposti särkyvän lisämaksulla ei voida lisätä Postin vastuuta lähetyksen vahingoittumisesta.** Posti ei kuitenkaan voi vedota vastuunrajoituksiin, jos sen vastuulle jää törkeä huolimattomuus tai tahallisuus.

Lähetyksen sisältö pitää lisäpalvelusta ja -maksusta huolimatta pakata sisällön vaatimalla tavalla niin, että sen sisältö ei liiku, tahraa eikä vuoda ja että se kestää postinkäsittelyn eikä aiheuta vaaraa tai va-

hinkoa henkilölle tai omaisuudelle. Lähettäjä voi joutua vastuuseen myös muille postilähetyksille ja Postille aiheutuvista vahingoista.

Postin on huolehdittava siitä, että erityisesti postitoimipaikoissa asioiva kuluttaja-asiakas saa helposti särkyvän lähetysten lähettämistilanteessa tiedon Postin vastuusta ja siitä, että paremman korvauksen saamiseksi lähetys pitää vakuuttaa.

Muut arat lähetykset

Postilähetysten kuljetuksessa ei voida huomioida lähetysten vaatimaa erityistä lämpötilaa tai muuta vastaavaa erityistä olosuhdetta. Siten Posti ei kuljeta erityistä säilytyslämpötilaa vaativia lähettyksiä, kuten eläviä tai kuolleita eläimiä, eläviä kasveja taikka pilaantuvia elintarvikkeita. Erityiskuljetuksia on tarjolla sopimusasiakkaille.

5. Vastuu lähetukseen ja kuljetusasiakirjaan merkityistä tiedoista

5.1 Kuljetusasiakirja ja lähetukseen merkityt tiedot

Asiakas vastaa lähetukseen ja kuljetusasiakirjaan merkityistä tiedoista ja siitä, että lähetyksessä on asianmukaisesti ja oikein täytetty Postin hyväksymä kuljetusasiakirja. Kuljetusasiakirjaan on merkittävä palveluliitteissä mainitut tiedot ohjaavien tekstien mukaan. Kuljetusasiakirjassa/lähetyksessä pitää olla selvät ja riittävät vastaanottaja- ja osoitemerkinnät sekä haluttuja lisäpalveluja osoittavat merkinnät.

Postin internetsivuilla www.posti.fi sekä asiakaspalveluista saa tarkempia ohjeita vastaanottaja- ja osoitemerkintöjen tekemisestä.

5.2 Lähettäjän oikeus muuttaa lähetysten tietoja

Lähettäjä säilyttää oikeutensa lähetukseen, kunnes se on luovutettu vastaanottajalle. Lähettäjän ja vastaanottajan vaatiessa yhtäaikaan lähetystä itselleen se luovutetaan lähettäjäälle. Lähettäjä voi seurattavassa lähetyksessä lisämaksusta muuttaa lähetysten vastaanottajatietoja, kun lähetys on vielä Postin verkossa.

6. Kuljetusvastuu

Postin kuljetusvastuu alkaa siitä, kun lähetys on otettu kuljetettavaksi ja päättyy siihen, kun lähetys on toimitettu vastaanottajalle postipalvelulain 19 §:n 3 momentissa ja näissä toimitusehdoissa sanotulla tavalla tai lähetys on palautettu lähettäjäälle tai luovutettu Viestintäviraston varmennusyksikön käsiteltäväksi tai hävitetty jäljempänä kohdassa 11. sanotulla tavalla. Postin noutopalvelun välityksellä postitettujen lähetysten lopullinen vastuu siirtyy Postille vasta, kun lähetykset on tarkastettu Postin toimipisteessä, ellei lähetystä ole noudettaessa kuitattu tai rekisteröity yksilöidysti vastaanotetuksi. Vastuu luvatusa toimitusajasta päättyy myös, kun toimipisteestä noudettavasta lähetyksestä ilmoitetaan vastaanottajalle perusjakelussa jaettavalla saapumisilmoituksella tai muulla tavalla. Mikäli vastaanottaja ja Posti ovat tehneet sopimuksen lähetysten edelleenlähettämisestä, jakelun keskeyttämisestä tai muusta jakelun sopimuspalvelusta, Postin vastuu lähettäjäälle luvatusa toimitusajasta päättyy lähetysten saavuttua alkuperäisen osoitteen mukaan määräytyvään jakelutoimipaikkaan. Edelleenlähettämisestä alkaa uusi lähetyslajikohtainen toimitusaika.

Postilla on oikeus valita kuljetustapa. Mikäli lähetys ei sisältönsä vuoksi sovellu lentokuljetukseen, Posti ei vastaa luvatusa toimitusajasta.

Kuljetusmaksuun sisältyy jäljempänä kohdassa 9. mainittujen lähetysten tai niiden saapumisilmoitusten perusjakelu luokkuun, lokerikkoon tai laatikkoon tai muuhun rakennelmaan siten kuin näissä toimitusehdoissa ja postipalvelulain tarkoittamassa jakelusuunnitelmassa todetaan. Lähetysten kotiin-kuljetus sisältyy palveluihin siten kuin palveluliitteissä mainitaan. Muihin lähetysiin kotiinkuljetuksen saa vain eri sopimuksesta (maksullinen lisäpalvelu).

Posti vastaa lähetysten tai niiden saapumisilmoitusten perusjakelusta lähetysten päällykseen tai osoitekorttiin merkityn osoitteen mukaan sekä vastaanottajan ja Postin tekemän, voimassaolevan edelleenlähettämissopimuksen perusteella tai postipalvelulaissa säädetyllä tavalla. Posti ei ole vastuussa lupaamastaan toimitusajasta, mikäli lähetyksessä on virheellinen tai puutteellinen osoite.

7. Lähetysten pakkaaminen ja merkitseminen

Asiakas vastaa lähetysten riittävästä ja sisällön edellyttämästä pakkaamisesta. Lähetys on pakattava Postin hyväksymällä tavalla niin, että se kestää koneellisen postinkäsittelyn eikä aiheuta vaaraa tai vahinkoa. Tavalliset kirjekuoret on tarkoitettu asiakirjojen lähettämiseen. Muut esineet tulee pakata esineelle soveltuvaan kuoreen tai pakettiin.

Helposti särkyvä tavara sekä vaaralliset tai tartuntavaaralliset aineet ja diagnostiset näytteet on merkittävä Postin edellyttämällä tavalla. Lähetys käsitellään helposti särkyvänä vain, jos lähetyksestä on maksettu helposti särkyvän lähetysten lisämaksu. Lisätietoja Postin hyväksymistä pakkaustavoista saa Postista. Posti ei ota huomioon tehdaspakkauksien merkintöjä tai muita vastaavia lähetysmerkintöjä.

Asiakas vastaa yllä mainittujen velvollisuuksiensa laiminlyönneistä aiheutuvista vahingoista ja kustannuksista. Postilla on oikeus periä hinnaston mukainen lisämaksu em. puutteiden korjaamisesta.

8. Lähetysten jättäminen Postin kuljetettaviksi

Lähetykset voidaan jättää Postin kuljetettaviksi tuomalla ne Postin toimipisteeseen tai Posti voi noutaa lähetykset asiakkaan luota (maksullinen lisäpalvelu). Noutopalvelusta veloitetaan hinnaston mukaiset maksut, ellei lähetysten nouto sisälly palvelun hintaan.

Noutopalvelussa asiakas on vastuussa kuljetustilauksen tiedoista ja tilauksen oikeellisuudesta sekä virheellisten tai puutteellisten tietojen aiheuttamista kustannuksista ja vahingoista. Postilla on oikeus periä hinnaston mukainen lisämaksu sovitun noutoajan ja -paikan muutoksesta tai ylimääräisistä noudoista.

Kirjelaatikot ovat valmiiksi maksettujen tavallisten 1. luokan kirjeiden pienten määrien ja vastauslähetysten postitusta varten. Maaseudulla (ei kuitenkaan kaupunkien taajamien ulkopuolisilla haja-asutusalueilla) tavalliset kirjeet voi jättää kuljetettaviksi postinjakajalle tai omaan postilaatikkoon noutomerkkiä käyttäen.

Asiakkaan on huolehdittava siitä, että hän säilyttää saamansa yksilöidyn kuitin kuitattavista lähetyksistä sekä asiakaskappaleen lähetysten kuljetusasiakirjasta.

9. Jakelu

9.1 Perusjakelu

Kuljetusmaksuun sisältyvänä palveluna Postin perusjakelussa jaetaan kaikki enintään 25 cm x 40 cm x 3 cm kokoiset ja enintään 2 kg painavat ilman kuittausta luovutettavat kirjelahetykset ja lehdet sekä palveluliitteissä erikseen mainitut lähetykset sekä kuitattavien ja kokonsa puolesta perusjakeluun soveltumattomien lähetysten sekä perusjakelussa perillesaamattomiksi jääneiden lähetysten saapumisilmoitukset työpäivinä (ma–pe) klo 16.00 mennessä seuraavasti:

- kerrostaloihin rakennukseen
- pientaloihin postilaatikkoon tai postilaatikkoryhmiin
- noutopostina, jolloin postinsaaja tai hänen edustajansa noutaa itse lainvoimaisesti ratkaisemattoman jakeluerimielisyyden perusteella lähetykset toimipaikasta ilman, että Posti erikseen ilmoittaa saapuneista lähetyksistä tai

- jättöpostina, jolloin tietyillä alueilla maaseudulla lähetykset jaetaan postin saajien hyväksynnällä suoraan autosta jättölaatikkoon.

Jakelutapojen tarkempi määrittely ja muut perusjakelun yksityiskohdat on esitetty Viestintäviraston ohjeissa ja Postin jakelusuunnitelmassa sekä edelleen Postin paikallisissa jakelusuunnitelmissa. Viestintäviraston ohjeissa on myös määritelty yksinasuvien vanhusten ja liikuntaesteisten sekä muiden vastaavien postinsaajaryhmien postinjakelun järjestelyissä noudatettavat periaatteet.

Perusjakelussa lähetykset jaetaan vakituisten osoitteiden perusteella laaditun paikallisen jakelusuunnitelman mukaisesti sijoitettuihin postilaatikoihin. Jakelusuunnitelmasta poikkeavasti sijoitettuun postilaatikkoon lähetykset voidaan jakaa erillisen maksullisen sopimuksen mukaisesti.

Postista noudettavan lähetyksen saapumisesta toimipisteeseen ilmoitetaan vastaanottajalle perusjakelun yhteydessä jaettavalla saapumisilmoituksella. Niillä alueilla, jossa jakelu postipalvelulain 13 §:n perusteella suoritetaan harvemmin kuin viitenä päivänä viikossa, Posti ilmoittaa postipaketista sekä viranomaiselta saapuneesta lähetyksestä vastaanottajalle viivytyksettä, kuitenkin viimeistään kolmantena päivänä lähetyksen saapumisesta, mikäli vastaanottaja on puhelimitse, sähköpostitse tai muutoin tavoitettavissa.

Lähetykset, joiden kotiinkuljetus ei sisälly lähettäjän valitsemaan palveluun tai joita ei voida jakaa perusjakelussa, vastaanottaja noutaa itse postitoimipaikasta. Vaihtoehtoisesti vastaanottaja voi käyttää Postin maksullista kuljetuspalvelua. Postivakuutettuja lähetyksiä toimitetaan perille maksullisessa palvelussa vain, mikäli palvelu hoidetaan autolla. Maaseudulla (ei kuitenkaan Helsingin, Vantaan, Espoon ja Kauniaisten sekä Tampereen ja Turun kaupunkien taajamien ulkopuolisilla haja-asutusalueilla) kuljetusyksiköitä ja muita henkilöautoon sopimattomia lähetyksiä lukuun ottamatta, näitä lähetyksiä toimitetaan kertaluonteisen tilauksen perusteella yksityistalouksille maksutta perusjakelun yhteydessä, kun osoitteen mukaiseen postitoimipaikkaan on matkaa yli viisi (5) kilometriä ja kun alueen postinjakelu hoidetaan autolla. Mikäli vastaanottajaa ei tavoiteta ensimmäisellä jakelukierroksella, lähetyksen on noudettavissa saapumisilmoituksen mukaisesti Postin toimipisteestä.

Mikäli kotiinkuljetettavan kuitattavan lähetyksen vastaanottajaa ei tavoiteta tai lähetystä ei muuten voida luovuttaa, päättyy toimitusaika, kun vastaanottajan osoitteeseen tai osoitteen mukaan määrittyvässä paikkaan on jätetty lähetystä koskeva saapumisilmoitus tai kun pikakirje on yritetty luovuttaa, mutta luovutus ei ole ollut mahdollinen lukitun oven tai puuttuvan postilaatikon tai postiluukun vuoksi.

Postipalvelulain 14 §:n 3 momentin tarkoittaman jakeluerimielisyyden aikana Posti voi säilyttää kaikki perusjakelussa jaettavat lähetykset ja saapumisilmoitukset postinsaajan osoitteen mukaan määrittyvässä postitoimipaikassa, josta ne ovat noudettavissa. Toimipaikasta noudettavia lähetyksiä, joiden säilytyksestä ei ole sovittu lähetyksen ehdoissa, säilytetään saapumisviikon lisäksi kaksi (2) täyttä kalenteriviikkoa.

Postilähetysten säilytysajat on määritelty palveluliitteissä.

Vastaanottajan nimenomaisesti kieltäytyttyä vastaanottamasta lähetystä se palautetaan välittömästi ilman säilytysaikaa lähettäjälle.

Ulkomailla lähetykset jaetaan osoitemaittain vaihtelevien jakelusäännösten ja -käytäntöjen mukaan. Lähetysten säilytysajat vaihtelevat kahdesta viikosta kahteen kuukauteen.

9.2 Jakelun sopimuspalvelut

Asiakas ja Posti voivat sopia jakelupalvelusta, jolloin sopimuksessa määritellään kuljetettavat lähetykset, aikataulut, maksut yms. Jakelupalvelusta voi sopia myös kertaluonteisesti yksittäisen lähetyksen, ei kuitenkaan postivakuutetun lähetyksen, kotiin kuljettamisesta.

Posti voi tarjota mm. seuraavia palveluita:

Maksullinen jakelu

Posti toimittaa perusjakelussa maksullisena palveluna näistä toimitusehdoista poikkeavaa palvelua. Jakelu tapahtuu silloin asiakkaan kanssa tehdyssä sopimuksessa mainittuun paikkaan.

Osoitteenmuutos ja edelleenlähettäminen

Palveluista voi tehdä erillisen sopimuksen internetissä, puhelimitse tai Postin toimipaikasta noudettavalla lomakkeella.

Ilman maksullisen edelleenlähettämispalvelun tilausta Posti edelleenlähettää vain kirjelähetykset (1. ja 2. luokan kirjeet, maksikirjeet ja postikortit) asiakkaan pysyvällä osoitteenmuutosilmoituksella ilmoittamasta lähtöosoitteesta asiakkaan ilmoittamaan kohdeosoitteeseen. Maksullinen edelleenlähettämispalvelu kattaa kaikkien osoitteellisten postilähetysten edelleenlähettämisen (mukaan lukien lehdet ja kirjeet, jotka eivät sisällä henkilökohtaista viestiä, kuten mainoskirjeet ja paketit). Palvelua koskevat Osoitteenmuutos- ja edelleenlähettämispalvelujen sopimusehdot.

Loma-asukkaiden jakelu

Postinsaaja voi pyytää postilähetyksensä toimitettavaksi lomaosoitteeseensa sopimalla lähetysten edelleenlähettamisestä sinne määräajaksi. Jakelu on maksuton loma-asukkaan sijoittaessa postilaatikkonsa ympärivuotisten asukkaiden postilaatikoiden yhteyteen. Loma-asukkaan sijoittaessa postilaatikkonsa muuhun paikkaan jakelureitin varrella tai sopiessa jakelusta Postin kanssa muuhun reitiltä poikkeavaan paikkaan, on kyseessä maksullinen sopimuspalvelu.

Jakelun keskeytys

Asiakas voi sopia maksusta jakelun keskeyttämisestä sopimuksessa vahvistettavaksi määräajaksi.

Jakelu postilokero-osoitteella

Posti vuokraa eri sopimuksesta postitoimipaikoista postilokeroita saapuvan postin noutoa varten. Postilokeroon lajitellaan lähetykset tai niiden saapumisilmoitukset siitä riippumatta, onko lähetyksessä lokero- vai käyntiosoite. Poikkeuksena pikalähetykset ja muut vastaanottajalle erikseen perille toimitettavat kuitattavat lähetykset tai niiden saapumisilmoitukset, jotka jaetaan postilokeroon vain, jos niissä on ainoana osoitteena postilokero-osoite. Jos pikalähetyksissä tai erikseen perille toimitettavissa lähetyksissä on sekä postilokero- että käyntiosoite, lähetykset viedään käyntiosoitteeseen.

10. Lähetysten luovuttaminen

Ilman kuittausta luovutettavat lähetykset annetaan Postista sille, joka niitä toimipaikassa pyytää, jollei ole syytä olettaa niiden joutuvan muulle kuin vastaanottajalle.

Kirjatut ja Postivakuutetut lähetykset sekä Saantitodistuskirjeet annetaan kuittausta vastaan vain vastaanottajalle tai hänen kirjallisesti valtuuttamalleen. Toimipaikasta em. lähetykset voidaan pääsääntöisesti luovuttaa vain saapumisilmoituksen tai yksilöivän lähetystunnuksen perusteella. Mikäli Kirjatun, Saantitodistus- tai Postivakuutetun lähetyksen lähettäjä on rajannut luovuttamisen siten, että vain vastaanottaja henkilökohtaisesti saa vastaanottaa lähetyksen, ei lähetystä luovuteta valtuutetulle. Mikäli vastaanottaja ei pääse noutamaan lähetystä, lähettäjä voi tehdä muutoksen jo lähetetyn lähetyksen tietoihin erillisellä maksullisella palvelulla. Postilla on postipalvelulain 19 §:n perusteella oikeus merkitä edellä mainittujen lähetysten luovutusasiakirjoihin vastaanottajan koko henkilötunnus ja asiakirja, josta se on otettu tai tarkistettu. Em. tiedot voidaan merkitä vain Postille jääviin asiakirjoihin eikä Posti luovuta niitä edelleen.

Muun kuin em. kuitattavan lähetyksen voi kuitata myös saapumisilmoituksen esittäjä tai lähetystä yksilöivällä lähetystunnuksella toimipaikasta pyytävä tai lähetyksen toimitusosoitteesta tavattu henkilö, jollei ole syytä olettaa lähetyksen joutuvan muulle kuin vastaanottajalle. Asiakkaan tiedustellessa lähetystä pelkästään lähetystunnuksella tarkastetaan aina vastaanottajan henkilöllisyys.

Yhteisö ja yritys vastaavat siitä, että niiden puolesta toimivat vain siihen oikeutetut. Tarvittaessa Posti varmistaa, että lähetykset luovutetaan yhteisön tai yrityksen palveluksessa olevalle tai sen tehtäviä toimiksi saaneena hoitavalle. Tarvittaessa kuittaajan tulee esittää valtakirja tai selvitys nimenkirjoitus-oikeudesta. Määräaikainen valtakirja voidaan tallettaa Postin sähköiseen järjestelmään.

Kuittaamisessa ja valtakirjan antamisessa noudatetaan lisäksi muussa lainsäädännössä olevia säännöksiä. Lähetysten luovuttamisesta erikoistapauksissa saa tarkempia tietoja Postista.

Vastaanottajan on päätettävä kuitattavan lähetyksen päällyksestä, ottaako hän lähetyksen vastaan. Lähetystä ei anneta asiakkaalle tarkastettavaksi ennen sen maksamista ja kuittaamista, jollei lähettäjä ole käyttänyt sisällön tarkistamisen mahdollistavaa palvelua (ks. Kotimaan tavarankuljetuspalvelujen palveluliitteen kohta Postiennakko). Perittyä tai tilitettyä postiennakkosummaa ei palauteta.

Ulkomailla kuitattavat lähetykset luovutetaan osoitemaiden vaihtelevien luovutussäännösten ja käytäntöjen mukaisesti pääsääntöisesti vastaanottajalle, mutta joissakin maissa myös sijaisvastaanottajalle (esimerkiksi samassa taloudessa asuvalle).

Jos lähetyksen luovuttaminen viivästyy asiakkaasta tai vastaanottajasta johtuvasta syystä, on Postilla oikeus lisämaksun perimiseen hinnastossa mainitun aikaveloituksen muodossa. Lisämaksua ei kuitenkaan peritä kuluttajan asemassa olevalta asiakkaalta.

Edunvalvojalla, mukaan lukien alaikäisen huoltaja, joka noutaa päämiehelleen osoitettua kirjattua tai postivakuutettua lähetystä taikka saantitodistuskirjettä, tulee olla päämiehen antama valtuutus. Jos päämies ei osaa kirjoittaa, hänen tulee olla edunvalvojan mukana lähetystä noudettaessa.

11. Perillesaamattomuus

Postilähetys, joka on todennäköisesti tarkoitettu henkilökohtaiseksi ja jota ei ole voitu antaa vastaanottajalle tai jota vastaanottaja ei ole halunnut ottaa vastaan, käsitellään perillesaamattomana.

Perillesaamaton lähetys, jota ei Postin selvityksistä huolimatta ole voitu toimittaa oikealle vastaanottajalle, palautetaan yleensä lähettäjälle.

Postilla on kuitenkin oikeus hävittää

- tavalliset, avoimet kirjeet ja kortit, joista eivät selviä lähettäjän tai vastaanottajan osoitetiedot
- lähetykset, joiden hävittämiseen lähettäjä on antanut luvan ja lähetys ei sisällä henkilökohtaista viestiä
- lähetykset, jotka on jaettu vastaanottajalle postilokerosopimuksen perusteella postilokeroon ja joita ei ole noudettu sopimuksen päättyessä
- lähetykset, joiden sisältö on pilaantunut
- suoramainontalähetykset ja muut vastaavat painotuotteet ja ketjukirjeet sekä lehdet, jollei lähettäjän ja Postin kesken ole muuta sovittu
- lähetykset, jotka on lähetetty Suomen ulkopuolelta muuhun maahan kuin Suomeen ja joiden postimaksua ei ole maksettu tai se on vajaa.

Postilähetykset, joita ei voida toimittaa vastaanottajalle tai palauttaa lähettäjälle puutteellisten tai virheellisten osoitetietojen vuoksi, toimitetaan välittömästi Viestintäviraston varmennusyksikön käsiteltäviksi. Lähetykset, joiden postimaksua ei ole maksettu osaksi tai kokonaan toimitetaan Viestintäviraston varmennusyksikön käsiteltäviksi vain, jos vastaanottaja on kieltäytynyt lunastamasta lähetystä eikä lähetyksestä ilmene lähettäjän osoitetietoja.

Tiekuljetussopimuslain mukaiset pakettilähetykset

Jos pakettilähetykseen sovelletaan tiekuljetussopimuslakia, Postilla on oikeus myydä tavara siihen oikeutetun edun turvaavalla tavalla, jos pakettilähetyksestä ei voida luovuttaa vastaanottajalle, eikä lähettäjältä ole kohtuullisessa ajassa saatu ohjeita, tai niitä ei voida kohtuudella noudattaa. Postilla on oikeus myydä tavara myös, jos lähettäjä kieltäytyy vastaanottamasta lähetystä tai lähetystä ei ole muutoin voitu palauttaa lähettäjälle. Postilla on myynnin sijaan oikeus hävittää tavara, jos myynti ei ole mahdollista tai tarkoituksenmukaista. Posti voi myydä tai hävittää tavaran odottamatta lähettäjän ohjeita, mikäli tavara on herkästi pilaantuvaa tai lähetyksen säilytyskustannukset eivät ole kohtuullisessa suhteessa sen arvoon. Lähetyksen lähettäjälle on mahdollisuuksien mukaan etukäteen ilmoitettava tavaran myynnistä tai hävittämisestä.

12. Vastuu ja vahingonkorvausvelvollisuus

Korvausvastuun ja korvattavan vahingon yleisiä määräytymisperusteita

Postin korvausvastuu määräytyy Suomen sisäisissä postilähetyksissä postipalvelulain (313/2001), tavarankuljetuspalveluissa tiekuljetussopimuslain (345/1979) tai kansainvälissä postilähetyksissä Maailman postiliiton sopimusten mukaisesti. Posti vastaa vahingosta, joka aiheutuu postin lähettäjälle tai saajalle lähetyksen viivästymisestä, katoamisesta, vahingoittumisesta tai muusta Postin vastuulla olevasta virheestä sen mukaisesti kuin näissä toimitusehdoissa ja palveluliitteissä sanotaan.

Jos korvausvaatimus perustuu postinkuljetukseen, postinjakeluun, postinkäsittelyyn tai muuhun palveluun liittyvän erillisen sopimuksen rikkomiseen, maksetaan korvaus näiden toimitusehtojen perusteella, ellei palvelukohtaisissa ehdoissa ole toisin sovittu. Lähetyksilajikohtaiset enimmäiskorvaukset on määriteltävä kirje- ja tavarankuljetusliitteissä.

Näitä ehtoja sovelletaan myös tuottamusperusteisiin vahinkoihin. Jos kuitenkin Posti tai joku, jonka menettelystä Posti vastaa, on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta, ei vastuusta vapautumisen perusteeseen ja enimmäiskorvauksiin voida vedota postipalvelulain ja tiekuljetussopimuslain mukaan määräytyvän vastuun osalta.

Posti vastaa postivakuutetusta ja kuljetusvakuutetusta lähetyksestä enintään vakuutusarvoon saakka siinäkin tapauksessa, että Asiakas on alivakuuttanut lähetyksensä Postissa. Postin vastuu ei kuitenkaan millään perusteella (esimerkiksi vakuutusyhtiön takautumisvaateen perusteella) voi ylittää Postille ilmoitettua vakuutusarvoa. Ylivakuuttaminen ei koskaan oikeuta todellista ja toteennäytettyä vahinkoa suurempaan korvaukseen.

Näiden toimitusehtojen nojalla määräytyvää vahingonkorvausta voidaan myös kohtuuden mukaan sovitella, jos vahingon kärsineen puolelta on myötävaikutettu vahinkoon tai jos muu vahingon aiheuttaneeseen tekoon kuulumaton seikka on myös ollut vahingon syynä.

Postilla ja sillä, jonka toiminnasta Posti vastaa, on oikeus vedota postipalvelulain ja tiekuljetussopimuslain sekä näiden toimitusehtojen säännöksiin vastuun rajoittamisesta ja vastuusta vapautumisesta silloinkin, kun korvausvaatimus ei perustu postipalvelulakiin tai tiekuljetussopimuslakiin, jos korvausta olisi voitu vaatia näiden lakien nojalla.

Korvauksen perustana ovat aiheutuneet todelliset vahingot. Korvauksen hakijan on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta. Vahingonkorvausta maksetaan esinevahingoista ja vahingosta aiheutuneista kuluista. Esinevahinkona korvataan välittömät, suorat ja aineelliset menetykset. Vahingosta aiheutuneilla kuluilla tarkoitetaan tarpeellisia ja välttämättömiä kuluja, jotka aiheutuvat vahingon ehkäisemisestä, rajoittamisesta, korjaamisesta tai muista vahinkoon välittömästi liittyvistä toimenpiteistä. Posti ei vastaa välillisistä tai epäsuorista vahingoista kuten ansion tai tuoton menetyksestä, saamatta jääneestä myynti- tai muusta voitosta tai muusta vastaavasta taloudellisesta vahingosta muiden kuin postipalvelulain soveltamisalan piiriin kuuluvien kotimaisten kirje- ja pakettilähetysten osalta.

Edellä mainittujen korvattavien vahinkojen lisäksi palautetaan lähetyksen kuljettamisesta tai muusta palvelusta Postille suoritettut maksut. Mikäli lähetykset ovat korvattavissa vain osittain, palautetaan kuljetusmaksuista vastaava osa.

Postin korvausvelvollisuuden edellytyksenä on, että Postin edustajalla on ollut mahdollisuus todeta vahinko sekä että lähetyksissä on havaittavia ulkoisia vaurioita tai muuten voidaan varmistua, että vahinko on aiheutunut silloin, kun lähetykset ovat olleet Postin vastuulla. Posti ei vastaa vahingosta, joka johtuu tavarassa olevasta piilevästä virheestä. Korvausta ei myöskään suoriteta tavarankeräily-, tunne- tai muusta vastaavasta erityisestä arvosta. Tällaisten arvojen turvaksi on tarjolla vakuutusyhtiöiden erikoisehtoisia kuljetusvakuutuksia.

Posti kuitenkin vapautuu vastuusta, jos se näyttää vahingon aiheutuneen seikasta, jota postiyrittäjä ei ole voinut välttää ja jonka seurauksia se ei ole voinut ehkäistä.

Erityisesti Posti ei ole vahingonkorvausvelvollinen, mikäli vahinko on aiheutunut

- a) asiakkaan, vastaanottajan tai näiden puolesta toimineen virheestä, laiminlyönnistä, muusta tuottamuksesta tai rikoksesta,
- b) lähetyksien käsittelystä, kuormaamisesta, lastauksesta, kuljettamisesta tai purkamisesta, josta asiakas, asiakkaan puolesta toiminut tai muu kolmas osapuoli on huolehtinut,
- c) tavaransa omasta luontaisesta alttiudesta vahingoittumiselle, kuten tärinälle, murtumiselle, vuodolle, itsesytytykselle, mädäntymiselle, ruostumiselle, käymiselle, haihtumiselle sekä kylmän, lämmön tai kosteuden arkuudelle tai vastaavalle,
- d) lähettäjän vastuulla olevalle tavaralle kuten esim. arvotavaralle,
- e) puuttuvasta tai puutteellisesta pakkauksesta tai päällyksestä,
- f) siitä, että lähetys aiheuttaa vaaraa tai vahinkoa,
- g) lähetyksiä koskevien tietojen epätäydellisyydestä tai
- h) ylivoimaisesta esteestä.

Posti ei vastaa lähetyksen viivästyisestä eikä muista mahdollisista vahingoista, mikäli se ei ole ehtojensa mukaan voinut luovuttaa lähetystä vastaanottajalle. Jos lähetyksen palauttaminen lähettäjälle viivästyy Postin syystä yli 14 päivää säilytysajan päättymisestä, palautetaan perityt kuljetusmaksut.

Posti ei vastaa tullin toimenpiteiden lähetyksille aiheuttamista viivästyksistä tai muusta vahingosta.

Postipalvelulain mukainen vastuu

Vahingon kärsineelle on maksettava korvauksena toteennäytetty vahingon määrä, kuitenkin enintään postipalvelulain 20 §:ssä mainittuihin lähetys- ja vahinkolajikohtaisiin enimmäiskorvauksiin saakka.

Kulloinkin voimassa olevat lähetyslajikohtaiset enimmäiskorvaukset on esitetty palveluliitteissä.

Maailman postiliiton sopimusten mukainen vastuu kansainvälisessä postiliikenteessä

Ulkomaanliikenteessä **lähettäjälle** maksetaan Maailman postiliiton sopimusten mukaan määräytyvä enimmäiskorvaus. **Vastaanottajalla** on kuitenkin oikeus korvaukseen, jos hän on vastaanottanut Suomeen saapuneen vahingoittuneen lähetyksen tai lähetyksen, jonka sisältö on kokonaan tai osittain anastettu.

Maailman postiliiton sopimusten mukaan tavallisista kirjeistä, pikakirjeistä, Maksikirjeistä ja lähetysten viivästyisestä ei makseta korvausta. Korvausta maksetaan maakohtaisin poikkeuksin Kirjattujen ja Postivakuutettujen kirjeiden sekä pakettien katoamisesta, anastamisesta tai vahingoittumisesta. Tiedot niistä maista, jotka ottavat Postivakuutettuja kirjeitä vastaan sekä niistä maista, jotka eivät lainkaan korvaa tavallisia paketteja eivätkä ota Postivakuutettuja kirjeitä vastaan, saa Postin asiakaspalveluista tai internet-osoitteesta www.posti.fi. Kun kirjattujen lähetysten, tavallisten pakettien ja 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.

Siitä huolimatta, että viivästys ei kuulu korvattaviin vahinkoihin, lähetysseurannan piirissä olevaan maahan lähetetyn Exprès-Pikakirjeen toteennäytetystä huomattavasta viivästyisestä voidaan tapauskohtaisesti korvata lähettäjälle lähetyksestä maksetut postimaksut.

Maailman postiliiton yleissopimuksen mukaisesti Posti ei vastaa välillisistä tai epäsuorista vahingoista kuten ansion tai tuoton menetyksestä, saamatta jääneestä myynti- tai muusta voitosta tai muusta vastaavasta taloudellisesta vahingosta.

Kulloinkin voimassa olevat lähetyslajikohtaiset enimmäiskorvaukset on esitetty palveluliitteissä.

Tiekuljetussopimuslain mukainen vastuu kuljetuspalveluissa

Vahingon kärsineelle maksettavan korvauksen enimmäismäärä lähetyksen vahingoittumisesta, katoamisesta ja vähenemisestä määräytyy tiekuljetussopimuslain mukaisen enimmäiskorvauksen mukaisesti. Korvauksen enimmäismäärä lähetyksen viivästyisestä on tiekuljetussopimuslain mukaisesti rajoitettu viivästynyt lähetystä koskevaan kuljetusmaksun (rahdin) määrään. Kulloinkin voimassa olevat lähetyslajikohtaiset enimmäiskorvaukset on esitetty palveluliitteissä. Posti ei vastaa välillisistä tai epäsuorista vahingoista kuten ansion tai tuoton menetyksestä, saamatta jääneestä myynti- tai muusta voitosta tai muusta vastaavasta taloudellisesta vahingosta.

13. Muistutus ja vanhentuminen

Postille on kanneoikeuden menettämisen uhalla tehtävä muistutus lähetyksen vahingoittumisesta kohtuullisessa ajassa siitä, kun postinsaaja on havainnut vahingon tai hänen olisi pitänyt se havaita. Kohtuullisena aikana pidetään käytännössä 14 päivää. Muistutus on kuitenkin tehtävä lähetystä vastaanotettaessa tuolloin ulkoisesti havaittavissa olevasta vahingosta, jos lähetyksen luovutetaan henkilökohtaisesti postinsaajalle tai hänen edustajalleen, joka ei ole kuluttaja.

Lähettäjän on kanneoikeuden menettämisen uhalla tehtävä muistutus lähetyksen katoamisesta, viivästyisestä ja postiennakkosumman virheellisestä tilittämisestä tai tilittämättä jäämisestä kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän sai tiedon lähetyksen katoamisesta, viivästyisestä tai postiennakkosumman virheellisestä tilittämisestä tai sen tilittämättä jäämisestä, kuitenkin viimeistään 30 päivän kuluessa lähetyksen jättämisestä kuljetettavaksi tai viimeistään kolmen kuukauden kuluttua postiennakkolähetyksen jättämisestä kuljetettavaksi.

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 vastuu on toimitusehtojen 6. kohdan nojalla päättynyt, jos vaatimus perustuu lähetyksen vahingoittumiseen tai sisällön osittaiseen katoamiseen taikka sen luovutuksen viivästyymiseen,
- 2) lähettäjä on tehnyt tai hänen olisi pitänyt tehdä muistutus lähetyksen katoamisesta tai siitä, kun Posti on ilmoittanut lähetyksen katoamisesta, jos vaatimus perustuu lähetyksen katoamiseen,
- 3) lähettäjä on tehnyt tai hänen olisi pitänyt tehdä muistutus postiennakkosumman virheellisestä tilittämisestä tai tilittämättä jäämisestä, tai
- 4) kolme kuukautta on kulunut lähetyksen jättämisestä kuljetettavaksi tai kuljetusvelvollisuuden tahi muun siihen liittyvän tehtävän laiminlyömisestä, jos vaatimus perustuu muihin kuin 1–3 kohdissa mainittuihin seikkoihin.

Maailman postiliiton 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.

14. Postin asiakkaan oikeusturvakeinot

14.1 Muutoksenhaku hallintoviranomaiselta

Postin asiakas tai muu asianosainen voi saattaa Viestintäviraston ratkaistavaksi asian, joka koskee Postin jakelusuunnitelmaa tai postinjakelua. Ratkaisua on haettava Viestintävirastolta kuudenkymmenen päivän kuluessa kyseessä olevan asian tiedoksisaamisesta. Postin on opastettava ratkaisun hakemisessa sitä, jota asia koskee. Jos Posti ja postin vastaanottaja eivät pääse sopimukseen postilaatikkojen sijoittamisesta, siitä määrää kunnan rakennusvalvontaviranomainen. Viestintäviraston ja kunnan rakennusvalvontaviranomaisen päätöksiin haetaan muutosta valittamalla siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) sanotaan.

14.2 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.

15. 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 asiakaspalveluista tai internet-osoitteesta www.posti.fi.

16. Muut ehdot ja määräykset

Mikäli sopimuksessa, palveluliitteissä tai näissä ehdoissa ei ole toisin sovittu tai määrätty, noudatetaan kulloinkin voimassaolevaa postipalvelu- tai tiekuljetussopimuslainsäädäntöä tai Maailman postiliiton sopimuksia ja niiden nojalla annettuja määräyksiä.

Postin omistamia kuljetusyksiköitä (häkit, lavat, rullakot, laatikot ym.) voidaan luovuttaa asiakkaille Postin kuljetuksia varten. Asiakas saa käyttöönsä sopimuksessa yksilöidyn määrän kuljetusyksiköitä enintään viikoksi. Kuljetusyksiköitä voidaan antaa asiakkaan käyttöön vain, jos Asiakas on palauttanut aikaisemmin käytössään olleet Postin kuljetusyksiköt. Postilla on oikeus valvoa kuljetusyksiköiden käyttöä ja noutaa palauttamatta jääneet yksiköt viikon kuluttua niiden luovuttamisesta asiakkaalle ja laskuttaa hinnaston mukainen maksu. Asiakas vastaa käytössään olevista kuljetusyksiköistä ja niiden käytöstä. Kuljetusyksikön vaurioitumisesta, katoamisesta tai väärinkäytöstä Posti on oikeutettu perimään uushankintahinnan suuruisen korvauksen. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan Postille hallussaan olevista kuljetusyksiköistä, joita ei tarvitse.

17. Sopimuksen päättymisen

Mikäli palvelua koskevassa sopimuksessa ei ole erikseen muuta mainittu, molemminpuolinen sopimuksen irtisanomisaika on yksi kuukausi. Posti voi purkaa sopimuksen heti, ilman irtisanomisaikaa, jos asiakas maksukehotuksen saatuaankaan ei täytä velvollisuuttaan kuukauden kuluessa kehotuksesta.

18. Toimitusehtojen voimassaolo

Nämä yleiset toimitusehdot tulevat voimaan 1.1.2010 ja ovat voimassa toistaiseksi. Näillä ehdoilla korvataan 1.3.2005 voimaantulleet Suomen Posti Oyj:n yleiset toimitusehdot.

Postilla on oikeus muuttaa näitä toimitusehtoja tai niihin olennaisesti liittyviä palveluliitteitä yhdessä tai erikseen postipalvelulaissa sanotulla tavalla. Uusista toimitusehdoista ja/tai palveluliitteistä annetaan tieto viimeistään kuukautta ennen niiden voimaantuloa. Toimitusehdot ja palveluliitteet pidetään esillä ja saatavilla toimipaikoissa.

Asiakaspalvelu

Yksityisille (pvm/mpm)

0200 71000
ma-pe 8-20, la 9-14

Yrityksille (pvm/mpm)

0200 77000
ma-pe 8-18

Kuljetustilaukset (pvm/mpm)
sopimusasiakkaille

0200 92000
ma-pe 8-18

Internet

www.posti.fi
www.itella.fi

