

# Postinohjauspalvelujen tuote-ehdot kuluttajille 1.1.2025

## 1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan Posti Jakelu Oy:n (y-tunnus: 0109357–9) (Posti) ja kuluttajan (jäljempänä postinsaaja tai asiakas) välillä Manner-Suomessa postinjakelussa postinohjaus- ja jakelun keskeytyspalveluihin sekä yhteystietojen muutospalveluihin. Posti ei hoida postitoimintaa Ahvenanmaan maakunnassa. Postinohjauspalveluilla tarkoitetaan postinjakelussa 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 lähettäville 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 Asiakkuusmarkkinointiliitolle voi tehdä sen jäsenyrityksiä koskevan suoramarkkinointikiellon.

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

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

## 2.2 Yhteystietojen korjauspalvelut

Yritys- ja yhteisölähettäjät voivat päivittää osoitetietojärjestelmästä niiden postinsaajien muuttuneet yhteystiedot, joiden yhteystiedot lähettäjällä jo on. Postinsaaja voi kieltää tietojensa päivittämisen ilmoittamalla siitä Postille. Kielto estää tietojen päivityksen jatkossa, mutta ei poista tietoa lähettäjän rekisteristä. Lähettäjillä pitää olla sopimus palvelusta Postin kanssa. Oikean osoitteen käyttö lähetyksissä on lähettäjän vastuulla.

## 3. Postinohjauspalvelut

### 3.1 Osoitteenmuutos (vakituisen osoitteen muutos, maksuton)

Osoitteenmuutoksella Posti edelleenlähettää vanhaan osoitteeseen lähetetyt kirjelähetykset postinsaajan uuteen osoitteeseen. Vakituksella osoitteella tarkoitetaan postinsaajan ensisijaista, toistaiseksi voimassa olevaa postiosoitetta (yleensä kotiosoite).

### 3.2 Muuttoposti (maksullinen)

Osoitteenmuutokseen liitettävässä Muuttopostipalvelussa Posti edelleenlähettää vanhaan osoitteeseen osoitetut kaikki osoitteelliset postilähetykset (esim. kirjeet ja lehdet) uuteen osoitteeseen. Kotiinkuljetettavat lähetykset ja pakettilähetykset eivät sisälly palveluun.

### 3.3 Määräaikainen edelleenlähetys (maksullinen)

Posti edelleenlähettää kaikki osoitteelliset lähetykset (esim. kirjeet, lehdet) osoitteesta postinsaajan ilmoittamaan kohdeosoitteeseen palvelun voimassaoloajan.

Kotiinkuljetettavat lähetykset ja pakettilähetykset eivät sisälly palveluun. Palvelun päätyttyä lähetykset jaetaan taas lähetykseen merkittyyn osoitteeseen.

Palvelun vähimmäiskesto on 14 päivää mukaan lukien viikonloput ja juhlapyhät. Jos tilauksessa ei ole ilmoitettu päättymispäivää, palvelu on voimassa 2 kuukautta. Palvelun maksu määräytyy alkuperäisesti tilatun määräajan mukaan. Palvelun kestoa ei voi pidentää, mutta asiakas voi tilata uuden palvelujakson edellisen perään. Jo alkaneen palvelun kestoa voi lyhentää 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 rinnakkaisosoitteina kaikki osoitteet, joissa postinsaaja vastaanottaa lähetyksiä samanaikaisesti (esim. toisen asunnon osoite). Rinnakkaisosoitteeseen jaetaan vain kyseiseen osoitteeseen osoitetut lähetykset.

Rinnakkaisosoitteesta toiseen rinnakkaisosoitteeseen ei voi tehdä osoitteenmuutosta eikä rinnakkaisosoitteen ilmoittamiseen sisälly edelleenlähetystä.

### 3.5 Jakelun keskeytys (maksullinen)

Asiakas voi keskeyttää kaikkien Postin jakamien osoitteellisten 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 kirjeitä, postikortteja, lehtiä eikä osoitteellisia mainoksia. Julkiset tiedotteet sekä kotiinkuljetettavat lähetykset ja pakettilähetykset jaetaan normaalisti jakelun keskeytyksen aikana. Posti säilyttää keskeytyksen aikana osoitteelliset lähetykset, jotka normaalisti jaetaan postilaatikkoon. Postitoimipaikassa säilytettävät kuitattavat lähetykset (Kirjattu- ja Saantitodistuskirje, Postivakuutettu lähetys ja noudettavat paketit) palautetaan keskeytysaikana lähettäjiille Postin yleisissä toimitusehdoissa mainittujen säilytysaikojen mukaisesti tai lähettäjän vaatimuksesta.

Keskeytyksen päätyttyä Posti toimittaa lähetykset noudettavaksi keskeytysosoitteen mukaiseen postitoimipisteeseen. Lähetykset toimitetaan noudettavaksi 3 arkipäivän kuluttua palvelun päättymisestä. Jos lähetyksiä ei noudeta keskeytysajan loputtua, Posti säilyttää ne Postin yleisten toimitusehtojen mukaisen ajan, jonka jälkeen Posti palauttaa ne lähettäjiille tai käsittelee perillesaamattomina.

Lisämaksusta ja erillisestä tilauksesta keskeytyksen aikana kerääntyneet postit voidaan edelleenlähettää 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 osoitteeseen 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 tällaisesta osoitteesta.

Suomesta ulkomaille edelleenlähetetään osoitteenmuutoksen perusteella kirjelähetykset 50 grammaan ja Muuttoposti- tai Määräaikainen edelleenlähetys -palvelun perusteella 250 g asti. Muut kirjelähetykset palautetaan lähettäjälle tai käsitellään perillesaamattomana. Muita kuin kirjelähetyksiä ei edelleenlähetetä (tavarylähetykset, maksikirjeet, lehdet).

Osoitteenmuutos ulkomaan lähtöosoitteesta Suomeen ilmoittaa Postille uuden osoitteen. Postinsaajan on sovittava erikseen lähtömaan postioperaattorin kanssa lähetysten edelleenlähettämisestä Suomeen.

## **4. Palvelun alkaminen ja peruuttaminen**

### **4.1 Palvelun alkaminen**

Näissä ehdoissa tarkoitettut palvelut tai niiden muutokset voivat alkaa 5 arkipäivän (ma-pe) kuluttua lomakkeen lähettämisestä tai 2 täyden arkipäivän kuluttua Internetissä tehdystä tilauksesta. Jos postinsaajan antamat tiedot ovat puutteelliset, väärät tai ristiriitaiset, Posti ei voi taata palvelun aloittamista määräaikana tai palvelun toimivuutta.

### **4.2 Palvelun peruuttaminen ja korvaus ennen peruuttamista suoritetusta palvelusta**

Maksuttoman osoitteenmuutoksen voi peruuttaa Postin puhelinpalvelussa ennen kuin palvelun toteuttaminen on aloitettu. Peruutus on tehtävä viimeistään 3 arkipäivää ennen tilattua aloituspäivää, jolloin posti aloittaa valmistelevat toimet. Mikäli palvelun toteuttaminen on jo ehditty aloittaa ja osoitteenmuutos peruuntuu, postinsaajan on tehtävä uusi osoitteenmuutos.

Maksullisissa palveluissa kuluttajalla on oikeus peruuttaa sopimus ilmoittamalla siitä Postille viimeistään 14 päivän kuluttua sopimuksen syntymisestä. Sopimus syntyy, kun tilaus on kirjattu Postin järjestelmään. Asiakas voi ilmoittaa tilauksen peruuttamisesta [www.posti.fi/asiakaspalvelu](http://www.posti.fi/asiakaspalvelu) kautta tai soittamalla Postin asiakaspalveluun.

Mikäli maksullinen Palvelu on aloitettu asiakkaan pyynnöstä ennen peruutusajan päättymistä ja asiakas peruuttaa sen aloittamisen jälkeen, asiakkaalta veloitetaan palvelun perustamiskustannukset ja maksu jo suoritetusta palvelusta hinnaston mukaan peruutuspäivämäärään asti. Palvelun keskeyttäminen voi viedä noin 3 arkipäivää, jonka aikana posti voidaan jakaa sopimuksen 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 lähetyksen palvelulupauksesta päättyy, kun lähetys edelleenohjataan uuteen osoitteeseen.

### **5.3 Maksuviivästykset**

Postilla on oikeus periä viivästyneistä maksuista korkolain mukainen viivästyskorko sekä perintäkulut. Postilla on oikeus keskeyttää Palvelun suorittaminen, jos erääntynyttä 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 seurauksia se ei ole voinut estää. Postilla on oikeus tarvittaessa force majeure -tilanteissa priorisoida palvelujen toteuttamista lakisääteisten velvoitteiden, yhteiskunnan toiminnan, terveyden, yleisen turvallisuuden tai muiden vastaavien seikkojen toteuttamiseksi tai turvaamiseksi.

## 5.5 Sopimuksen riitauttaminen

Erimielisyydet ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa. Kuluttaja-asiakas voi nostaa kanteen kuluttajan asuinpaikan käräjäoikeudessa tai saattaa vaatimuksensa myös kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Yhteystiedot Unioninkatu 16, PL 306, 00531 HELSINKI, puh. 029 566 5200, [kril@oikeus.fi](mailto:kril@oikeus.fi).

## 5.6 Muut ehdot

Sähköisten yhteystietojen hallintapalvelut ovat henkilökohtaisia.

## 6. Voimaantulo

Nämä tuote-ehdot tulevat voimaan 1.1.2025 ja ne korvaavat Postinohjauspalveluiden 1.1.2023 tuote-ehdot. Näitä tuote-ehtoja sovelletaan myös ennen näiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin. Posti voi muuttaa näitä tuote-ehtoja. Muutoksista ilmoitetaan Asiakkaalle vähintään kuukautta ennen niiden voimaantuloa ([www.posti.fi](http://www.posti.fi)).