

Matkahuollon tuote-ehdot sopimusasiakkaille kotimaan kuljetuksissa

1. Yleistä

1.1. Soveltamisala

Näitä tuote-ehtoja noudatetaan Oy Matkahuolto Ab:n ("Matkahuolto") kotimaan kuljetuspalveluissa. Palvelut ovat tarjolla yritys- ja yhteisöasiakkaille, ja niiden käyttö edellyttää sopimusta Matkahuollon kanssa. Tuote-ehtojen lisäksi noudatetaan Matkahuollon ja asiakkaan välistä sopimusta, kulloinkin voimassaolevia Matkahuollon kuljetuspalveluiden yleisiä sopimusehtoja yritysasiakkaille sekä tiekuljetussopimuslakia.

1.2. Mitta- ja painorajat

Lähellä-paketti ja Asiakaspalautus

Paketin enimmäispaino (Painava-lisämaksulla): 30 kg

Paketin enimmäiskoko (Manuaalikäsittely-lisämaksulla): pisin sivu 200 cm, pituus + leveys + korkeus 300 cm

Paketin enimmäistilavuus: 0,4 m³

XXS-paketti

Paketin enimmäispaino (Painava-lisämaksulla): 30 kg

Paketin enimmäiskoko: 3 x 25 x 40 cm

XXS-luokkuunjakelu

Paketin enimmäispaino: 1 kg

Paketin enimmäiskoko: 3 x 25 x 40 cm

Kotijakelu ja Jakopaketti

Paketin enimmäispaino (Painava-lisämaksulla): 35 kg

Paketin enimmäiskoko (Manuaalikäsittely-lisämaksulla): pisin sivu 240 cm, pituus + leveys + korkeus 360 cm

1.3. Hinnoittelu

Ellei tuote-ehdoissa ole mainittu muuta, pakettilähetysten hinnoitteluperusteena käytetään punnittua painoa tai tilavuuspainoa (leveys x pituus x korkeus x 250 kg), joista hinta määräytyy suuremman mukaan. Minimilaskutuspaino on 1 kg, laskutuspaino pyöristetään seuraavaa alkavaan tasakiloon.

Useammasta paketista koostuva lähetys ("monipakettilähetys") on mahdollinen ainoastaan, mikäli kaikki paketit luovutetaan Matkahuollolle samasta paikasta yhdellä kertaa ja ne voidaan toimittaa samalle vastaanottajalle yhdellä kertaa. Monipakettilähetys hinnoitellaan lähetyskseen kuuluvien kollien yhteispainon mukaan ja se voi sisältää enintään kymmenen pakettia Kotijakelu- ja Jakopakettituotelajeissa. Muissa tuotelajeissa lähetyskseen voi sisältyä vain yksi paketti.

Manuaalikäsittely-lisäpalvelu veloitetaan, jos yksikin lähetyskseen paketeista ylittää enimmäiskoon 60 x 60 x 100 cm yhdenkin mitan osalta tai sitä ei voida lajitella koneellisesti muotonsa vuoksi. Painava-lisäpalvelu veloitetaan, jos yksikin lähetyskseen paketeista painaa yli 25 kg.

1.4. Lähetysten sisältö

Särkyvää sisältöä sisältävät lähetykset tulee varustaa Varovasti-lisäpalvelulla ja Matkahuollon hyväksymillä huomiotarroilla.

Tehdaspakkauksen merkinnät eivät sido Matkahuoltoa. Varovasti-lisäpalvelu ei lisää Matkahuollon vastuuta vahingoittumisen aiheuttamien kulujen korvaamisessa, eikä se poista lähettäjän vastuuta esimerkiksi riittävästä pakkaamisesta.

Matkahuolto kuljettaa vaaralliseksi luokiteltuja aineita rajoitetuissa määrin erillisen ohjeistuksen mukaisesti. Vaarallisten aineiden kuljettaminen edellyttää, että kuljettamisesta on sovittu erikseen Matkahuollon kanssa ja että sopimusasiakas käyttää VAK- tai LQ-lisäpalveluita. Sallitut aineet ja ainemäärät on ilmoitettu Matkahuollon [www-sivuilla](http://www.matkahuolto.fi)

www.matkahuolto.fi/paketit/vaaralliset-aineet. Matkahuolto pidättää oikeuden olla kuljettamatta vaarallisia aineita tai muita vaaraa tuottavia esineitä, aineita tai materiaalia.

Alkoholin, ampuma-aseiden, ampuma-aseiden osien tai tarvikkeiden, patruunoiden ja erityisen vaarallisia ammusten lähettäminen on sallittu ainoastaan, jos siitä on sovittu erikseen Matkahuollon kanssa. Lähettäjän on noudatettava kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja Matkahuollon ohjeita. Kaikissa alkoholia, ampuma-aseita ja niiden osia tai tarvikkeita, patruunoita tai vaarallisia ammuksia sisältävissä lähetyksissä on käytettävä Henkilökohtaisesti luovutettava -lisäpalvelua ja lisäksi VAK- ja LQ-lisäpalveluita niiltä osin, kuin sisältö sitä edellyttää.

Matkahuolto ei kuljeta eläviä tai kuolleita eläimiä tai eläimen osia. Matkahuolto ei kuljeta kasveja, elintarvikkeita tai muuta herkästi pilaantuvaa sisältöä, ellei lähettämisestä ole erikseen sovittu Matkahuollon kanssa. Lähettäjän on noudatettava Matkahuollon antamia ohjeita pakettituotelajin valinnasta, pakkaustavasta ja merkitsemisestä.

Matkahuolto ei kuljeta rahaa, arvopapereita tai jalokiviä. Matkahuolto ei kuljeta jalometalleja, jalometallikoruja, helmiä tai taideteoksia, paitsi jos niiden arvo on vähäinen.

Autonrenkaita ei ole sallittua lähettää noutopistetoimituksina.

1.5. Matkahuollon kuljetusyksiköiden käyttö

Matkahuolto voi erikseen sovittaessa antaa asiakkaan käyttöön kuljetusyksiköitä, kuten häkkejä, rullakoita tai laatikoita. Kuljetusyksiköt on tarkoitettu lähetysten lähettämistä varten ja niitä saa käyttää vain Matkahuollon kotimaan kuljetuksissa. Kuljetusyksiköitä ei saa käyttää ulkomaan kuljetuksissa, muiden yritysten kuljetuksissa eikä sopimusasiakkaan omassa liiketoiminnassa. Sopimusasiakas saa käyttöönsä enintään sopimuksessa sovitun määrän Matkahuollon kuljetusyksiköitä korkeintaan yhden viikon ajaksi. Matkahuollolla on oikeus seurata ja valvoa kuljetusyksiköiden käyttöä ja noutaa sopimusasiakkaalta palautumatta jääneet kuljetusyksiköt. Kuljetusyksiköitä voidaan antaa sopimusasiakkaan käyttöön vain, jos sopimusasiakas on palauttanut aikaisemmin käytössään olleet kuljetusyksiköt Matkahuollon ohjeistuksen

mukaisesti. Sopimusasiakas vastaa noutamistaan tai sopimusasiakkaalle toimitetuista kuljetusyksiköistä ja niiden käytöstä. Matkahuollolla on oikeus laskuttaa sopimusasiakkaalta kuljetusyksiköiden käytöstä, palauttamattomien kuljetusyksiköiden noudosta aiheutuneet kulut sekä periä sopimusasiakkaalta kuljetusyksikön uushankintahinnan suuruinen korvaus kuljetusyksikön vahingoittumisesta tai katoamisesta tai näiden Tuote-ehtojen vastaisesta käytöstä.

1.6. Lähetyksen luovutus Matkahuollolle

Lähetys voidaan luovuttaa Matkahuollolle Matkahuollon toimipisteessä tai Matkahuollon pakettipisteessä taikka jättää Kuljetuspalvelua varten Matkahuollon Kuljetuspalvelua välittävän yhteistyökumppanin toimipisteeseen (sisältäen pakettiautomaateista lähetettävät tai linja-autoon kuljetettavaksi annetut lähetykset), ellei kyseessä olevan pakettituotteen Tuote-ehdoissa ole muuta mainittu. Lähetyksen jättämisessä toimipisteisiin voi olla toimipistekohtaisia rajoituksia pakettien mittoihin, painoon, eräkokoon tai lähetyksen sisältöön liittyen. Mahdollisesta lähetyksen noudosta sopimusasiakkaalta on sovittava erikseen.

1.7. Jakelu- ja noutopäivät

Jakeluita ja noutoja tehdään vain arkipäivisin, ellei Tuote-ehdoissa ole muuta mainittu. Tietyillä alueilla jakeluita ja noutoja suoritetaan vain määräpäivinä. Näillä alueilla tuotekohtaiseen kuljetusmääräaikaan lisätään 1–2 arkipäivää.

1.8. Saapumisilmoitus

Noudettavaksi saapuneesta lähetyksestä ilmoitetaan vastaanottajalle tekstiviestillä, sähköpostilla, sovellusnotifikaatiolla tai kirjeilmoituksella. Saapumisilmoitus voidaan tehdä muulla tavalla, jos tästä on sovittu lähettäjän tai vastaanottajan kanssa. Saapumisilmoituksen ilmoitustavassa on pakettituotelajikohtaisia rajoitteita. Kirjeilmoitus on lisämaksullinen ja pidentää säilytysaikaa 14 vuorokauteen.

1.9. Paketin luovuttaminen ja sen rajoitukset

Lähetys viedään noudettavaksi Matkahuollon noutopisteeseen, joka voi olla Matkahuollon toimipiste, Matkahuollon pakettipiste, Matkahuollon Kuljetuspalvelua välittävän yhteistyökumppanin toimipaikka tai linja-autopysäkki tai -asema, tai se viedään perille vastaanottajan osoitteeseen pakettituotelajin Tuote-ehtojen mukaisesti. Käytettävissä olevissa noutopistetyypeissä voi olla pakettituotelajikohtaisia rajoitteita, jotka on ilmoitettu kunkin tuotelajin Tuote-ehdoissa. Noudettavissa pakettituotelajeissa Matkahuolto ilmoittaa vastaanottajalle paketin saapumisesta, jos se on mahdollista ja mikäli lähettäjän tai vastaanottajan kanssa ei ole sovittu muusta käytännöstä.

Pakettipistekohtaiset noutoajat ja muutokset

Vastaanottaja voi noutaa lähetyksen pakettipisteen aukioloaikoina. Pakettipisteiden aukioloajat saattavat poiketa kyseisen toimipisteen aukioloajoista esimerkiksi tapauksissa, jossa pakettipisteenä toimiva myymälä on auki 24/7. Matkahuolto ilmoittaa [www-sivuillaan](http://www.sivuillaan) palvelupisteiden aukioloajat, mutta ei vastaa tietojen ajantasaisuudesta tai oikeellisuudesta.

Matkahuollolla on oikeus vaihtaa valittu pakettiautomaatti tai pakettipiste toiseen pakettiautomaattiin tai muuhun pakettipisteeseen pakettiautomaatin tai pakettipisteen asettaman koko- tai painorajoitusten, tilanpuutteen tai ahtauden vuoksi, lähetyksen sisällön perusteella tai muusta Matkahuollon tai pakettipisteen kannalta perustellusta syystä.

Paketin luovuttaminen pakettiautomaatista

Matkahuolto toimittaa vastaanottajalle koodin pakettiautomaatin lokeron avaamiseksi sopimusasiakkaan ilmoittamaan matkapuhelinnumeroon, sähköpostiosoitteeseen tai postiosoitteeseen taikka vastaanottajalla käytössä olevaan sovellukseen. Lähetys katsotaan luovutetuksi, kun koodi on syötetty ja lokero on avattu. Sopimusasiakas vastaa vastaanottajan tietojen oikeellisuudesta. Pakettiautomaatista lähetystä noudettaessa ei tarkisteta henkilöllisyydistä eikä valtakirjaa, vaan vastaanottajalle ilmoitetun tunnisteen käyttäminen katsotaan vastaanottajan riittäväksi tunnistamiseksi.

Kun lähetys toimitetaan pakettiautomaattiin, noudatetaan kuljetuksessa pakettiautomaatin palvelukohtaisia ehtoja sekä rajoituksia. Pakettiautomaateista ei luovuteta monipakettilähettyksiä eikä lähetyksiä,

joihin liittyy VAK- tai Henkilökohtaisesti luovutettava -lisäpalvelu tai vastaanottaja maksaa -maksuehto, eikä lähetyksiä, joiden pakettikoko on suurempi kuin 70 x 57 x 40 cm. Edellä mainitut lähetykset ohjataan Matkahuollon muuhun pakettipisteeseen. Pakettiautomaateista luovutetaan rajoitetusti lähetyksiä, joihin liittyy LQ-lisäpalvelu.

Paketin luovuttaminen vastaanottajan osoitteessa

Osoitteeseen kuljetettava lähetys luovutetaan osoitteessa tavatulle henkilölle. Lähetykset jaetaan vastaanottajan osoitteeseen ulko-oven välittömään läheisyyteen. Yhden henkilön on pystyttävä kuljettamaan lähetys perille, muutoin lähetys puretaan Matkahuollon ajoneuvon välittömään läheisyyteen. Palvelu sisältää yhden jakeluyrityksen. Jos vastaanottajaa ei ole paikalla toimitusaikana tai vastaanottajaa ei tavoiteta jakeluaikaikkunan sopimiseksi, lähetys viedään noudettavaksi Matkahuollon toimipisteeseen ja lähetyksestä lähetetään vastaanottajalle saapumisilmoitus. Paketin koko, tilavuus, paino sekä sisältö rajoittavat käytettävissä olevia toimipisteitä. Vastaanottaja tai lähettäjä voi ostaa lähetykselle myös uuden jakelun.

Paketin jakelu vastaanottajan postilaatikkoon tai -luukkuun

Lähetys jaetaan ilmoitettuun vastaanottajan postilaatikkoon tai -luukkuun ilman vastaanottajan kuittausta. Mikäli lähetystä ei pystytä jakamaan postilaatikkoon tai -luukkuun Matkahuollosta tai sen jakelukumppanista riippumattomista syistä (kuten alaovi lukossa tai ovikoodi puuttuu, lähetys on liian iso jaettavaksi postiluukkuun taikka postilaatikko on täynnä), siirretään lähetys noudettavaksi Matkahuollon pakettipisteeseen, minkä jälkeen siitä lähetetään vastaanottajalle saapumisilmoitus.

1.10. Paketin säilyttäminen ja palautus

Pakettia säilytetään noutopisteessä seitsemän (7) päivää, ellei Tuote-ehdoissa ole erikseen mainittu pidemmästä säilytysajasta. Kuljetuspalveluun sisältyvän maksuttoman säilytysajan päätyttyä sopimusasiakkaalla ja vastaanottajalla on oikeus hankkia erikseen veloittavana lisäpalveluna sen hetkisen hinnaston mukaisella hinnalla lisää säilytysaikaa.

1.11. Poikkeaminen asiakkaan tilaamasta palvelusta

Mikäli Matkahuolto joutuu päivittämään tuotelajia tai lisäpalveluita toteuttaakseen kuljetuspalvelun, sillä on oikeus veloittaa kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset lisäveloitukset. Lähetyksen toimitus- ja laskutusperusteena käytetään päivitetyn tuotelajin ja lisäpalveluiden tietoja.

1.12. Vastaanottajan toimeksiannot

Vastaanottajalla on oikeus tehdä toimeksianto lähetyksen tietojen päivittämisestä, säilytysajan pidentämisestä tai siirrosta toiseen noutopisteeseen tai noutopisteestä perille toimitettavaksi. Vastaanottajalta veloitetaan toimeksiannoista sen hetkisen hinnaston mukaiset maksut.

2. Palvelut

2.1. Lähellä-paketti

Lähellä-paketti toimitetaan yhteysvälistä riippuen 1–3 arkipäivän kuluessa lähettämisestä lähettäjän valitsemaan tai vastaanottajaa lähellä olevaan Matkahuollon noutopisteeseen.

Paketin on oltava yhden henkilön käsiteltävissä ja nostettavissa ilman apuvälineitä.

Lisäpalvelut: Varovasti, LQ, Säilytysajan pidennys.

2.2. XXS-paketti

XXS-paketti toimitetaan lähettäjän valitsemaan tai vastaanottajaa lähellä olevaan Matkahuollon noutopisteeseen yhteysvälistä riippuen 1–3 arkipäivän kuluessa lähettämisestä. Vastaanottajan matkapuhelinnumero tai sähköposti on pakollinen tieto, kirjeilmoitus ei ole mahdollinen. Hinnoittelu perustuu kappalemäärään.

Lisäpalvelut: Säilytysajan pidennys.

2.3. XXS-luokkuunjakelu

XXS-luokkuunjakelu toimitetaan vastaanottajan postiluukkuun tai -laatikkoon ilman ennakkoilmoitusta yhteysvälistä riippuen 2–4 arkipäivän kuluessa lähettämisestä. Hinnoittelu perustuu kappalemäärään.

Ei lisäpalveluita.

2.4. Jakopaketti

Jakopaketit jaetaan lähettäjän ilmoittamaan osoitteeseen arkipäivisin klo 8–16 ilman ennakkoilmoitusta yhteysvälistä riippuen 1–3 arkipäivän kuluessa lähettämisestä.

Lisäpalvelut: Varovasti, VAK, LQ, Jakelu ilman kuittausta, Henkilökohtaisesti luovutettava, Säilytysajan pidennys, Ennakkosoitto.

2.5. Kotijakelu

Kotijakelulähettykset jaetaan perille vastaanottajan osoitteeseen. Vastaanottajalle ilmoitetaan saapuvasta Kotijakelusta ennakkoilmoituksella yhteysvälistä riippuen 1–3 arkipäivän kuluessa lähettämisestä ja jakeluaikaikkuna sovitaan vastaanottajan kanssa. Jakeluaikaikkunoissa on paikkakuntaakohtaisia eroja. Lähetystiedoissa on ilmoitettava vastaanottajan matkapuhelinnumero tai sähköpostiosoite toimitusajan sopimista varten.

Lisäpalvelut: Varovasti, VAK, LQ, Jakelu ilman kuittausta, Jakeluajan sopiminen soittona, Henkilökohtaisesti luovutettava, Säilytysajan pidennys.

2.6. Asiakaspalautus

Asiakaspalautukset toimitetaan Matkahuollon toimipisteeseen tai Matkahuollon pakettipisteeseen noudettavaksi. Sopimusasiakas voi sopia erikseen Asiakaspalautusten jakelusta perille maksullisena lisäpalveluna. Asiakaspalautus hinnoitellaan Lähellä-paketin mukaisesti.

Paketin on oltava yhden henkilön käsiteltävissä ja nostettavissa ilman apuvälineitä.

Lisäpalvelut: Varovasti, LQ.

3. Lisäpalvelut

3.1. Varovasti

Matkahuolto käsittelee Varovasti-lisäpalvelulla varustettuja lähetyksiä mahdollisuuksien mukaan erillisenä, esimerkiksi vain rajoitetusti konelajittelulla. Lisäpalvelusta huolimatta lähetys on pakattava riittävästi ja sisällön edellyttämällä tavalla. Pakkaukseen tulee kiinnittää Matkahuollon hyväksymät huomiotarrat.

3.2. Henkilökohtaisesti luovutettava

Lähetys luovutetaan vain lähetykseen merkitylle vastaanottajalle, eikä sitä luovuteta valtakirjalla. Luovutushetkellä tarkistetaan virallisesta, kuvallisesta henkilöllisyystodistuksesta, että vastaanottaja on täysi-ikäinen. Henkilökohtaisesti luovutettavia lähetyksiä ei luovuteta päihtyneille henkilöille.

3.3. Vaarallisten aineiden kuljetus

Vaaralliseksi luokiteltuja aineita sisältävä lähetys on pakattava riittävästi ja sisällön edellyttämällä tavalla. Lähetyksiä ei voi jättää kuljetettavaksi Matkahuollon yhteistyökumppaneiden toimipisteisiin, eikä Matkahuolto kuljeta lähetyksiä niihin noudettavaksi. Matkahuollolla on oikeus rajoittaa palvelun saatavuutta yhteenkuormauksen rajoitusten tai muiden VAK-säännösten noudattamisen perusteella. Mikäli Matkahuolto joutuu tekemään lähetykselle muutoksia varmistaakseen vaarallisten aineiden kuljetuksen lainmukaisuuden, sillä on oikeus pidentää kuljetusmääräaikaa.

3.3.1. VAK

Käyttämällä palvelua on mahdollista lähettää vaarallisiksi luokiteltuja aineita. Vaarallisten aineiden tiedot tulee lähettää Matkahuollon ohjeiden mukaisesti sähköisessä lähetyssanomassa ja ne on oltava merkitty vastaavasti pakettikorttiin. Lisäksi VAK-lähetykset tulee merkitä lakisääteisillä merkinnöillä sekä Matkahuollon ohjeen mukaisilla VAK-tarroilla ja dokumenteilla.

3.3.2. LQ

Käyttämällä palvelua on mahdollista lähettää laissa säädetysti rajoitetuissa määrin pakattuja vaarallisiksi luokiteltuja aineita. Vaarallisten aineiden tiedot tulee lähettää Matkahuollon ohjeiden mukaisesti sähköisessä lähetyssanomassa ja ne on oltava merkitty vastaavasti pakettikorttiin. Lisäksi LQ-lähetykset tulee merkitä lakisääteisillä merkinnöillä sekä Matkahuollon ohjeen mukaisilla LQ-tarroilla.

3.4. Jakelu ilman kuittausta

Lähetys voidaan jättää esimerkiksi vastaanottajan oven läheisyyteen ilman vastaanottajan kuittausta. Ilman kuittausta jätetyt lähetykset kuvataan. Matkahuolto ei vastaa lähetyksen katoamisesta, vähenemisestä tai vahingoittumisesta luovutuksen jälkeen.

3.5. Jakeluaajan sopiminen soittona

Kotijakelun jakeluaikaikkuna sovitaan puhelimitse, mikäli vastaanottaja ei ole valinnut digitaalisessa kyselyssä jakeluaikaa kolmantena päivänä lähettämisestä. Palvelun hinta veloitetaan vain onnistuneista soitoista.

3.6. Säilytysajan pidennys

Paketin normaaliin säilytysaikaan lisätään 7 vuorokautta. Palvelusta veloitetaan vain, mikäli lähetystä ei noudeta normaalin säilytysajan puitteissa.

3.7. Ennakkosoitto

Vastaanottajalle soitetään etukäteen ja ilmoitetaan arvioitu toimitusaika. Palvelu ei sisällä toimitusajan sopimista. Vastaanottajan puhelinnumero on pakollinen.

3.8. Nouto- ja jakelupalvelu

Noutopalvelu- ja jakelupalvelu ei sisälly lähetysten hintaan. Nouto- ja jakelupalvelusta sovitaan erikseen asiakas- ja kohdekohtaisesti.

Hinnoitteluperuste voi olla paketti-, käyntikerta- tai kuukausikohtainen. Palvelu kattaa vain sovitun lähetysmäärän.

Matkahuollon on voitava noutaa lähetykset sovittuna aikana ilman odotusta ja esteitä. Lähetyksen on oltava valmiiksi pakattuna ja varustettu Matkahuollon ohjeiden mukaisilla pakettikorteilla ja sähköisillä lähetysanomilla. Matkahuolto ei ole velvollinen ottamaan noudoilla mukaan paketteja, joita ei ole varustettu asianmukaisilla pakettikorteilla. Asiakkaan on huolehdittava, että jakelupalvelussa lähetyksiä vastaanottaa henkilö, jolla on oikeus kuitata lähetykset vastaanotetuksi ja että Matkahuolto voi luovuttaa lähetykset esteettä ja ilman odotusta.

Matkahuollolla on oikeus periä maksu odotusajalta, hukka-ajalta tai muusta vastaavasta ylimääräisestä työstä.

4. Ehtojen voimassaolo

Näitä Tuote-ehtoja sovelletaan sopimusasiakkaiden Kuljetuspalveluihin 1.1.2026 alkaen ja ne ovat voimassa toistaiseksi. Näiden ehtojen voimaantulon jälkeen kaikki osapuolten aikaisemmat sopimukset, sopimusliitteet ja palvelukuvaukset, joissa viitataan pakettipalveluiden tuotekuvauksiin ja tuote-ehtoihin, katsotaan viittavan näihin ehtoihin, ellei toisin ole sovittu kirjallisesti.