

1 Yleistä

1.1 Soveltamisala

Näitä tuote-ehtoja noudatetaan Oy Matkahuolto Ab:n (jäljempänä Matkahuolto) sopimusasiakkaiden kansainvälisissä tavarankuljetuspalveluissa. Näissä tuote-ehtoissa on määritelty kansainvälisten tavarankuljetuspalvelujen yleiset ja lähetyslajikohtaiset tuote-ehdot ja ominaisuudet.

Tuote-ehtojen lisäksi noudatetaan asiakkaan ja Matkahuollon välistä sopimusta sekä Matkahuollon yleisiä sopimusehtoja ja tiekuljetussopimuslakia (CMR). Palveluun olennaisesti vaikuttavista muutoksista ilmoitetaan vähintään kuukautta ennen muutosten voimaantuloa.

Matkahuolto ei vastaa viranomaisten lähetykseen liittyvistä toimenpiteistä.

1.2 Määritelmät

Lähetyksellä tarkoitetaan kuljetusasiakirjaan merkittyä, yhdestä paikasta yhdeltä lähettäjältä yhteen paikkaan yhdelle vastaanottajalle samalla kerralla lähetettävää tavaraa tai tavaraaerää.

Kuljetusasiakirjalla tarkoitetaan pakettikorttia, pakettiin liimattua tarraa, joka lähetystä ohjaavan ja yksilöivän ominaisuutensa lisäksi toimii myös laskutusasiakirjana.

1.3 Asiakkaan velvollisuudet

Yleisissä sopimusehdoissa sanotun lisäksi Asiakas vastaa siitä, että se ohjeistaa vastaanottajan tai lähettäjän, joka ei ole tämän sopimuksen osapuoli, toimimaan tässä sopimuksessa edellytetyllä tavalla.

Lähettäjän vakuutukset ja korvausvelvollisuus

Lähettäjä korvaa Matkahuollolle kaikki menetykset tai vahingot, jotka johtuvat siitä, että Lähettäjä on jättänyt noudattamatta seuraavia takuita ja vakuutuksia:

Lähettäjän tai hänen edustajansa antamat tiedot ovat täydellisiä, täsmällisiä ja paikkansapitäviä.

Lähettäjä on noudattanut kaikkia sovellettavia tulli-, tuonti-, vienti-, tietosuoja-, kaupparajoite-/sanktio-, kauppasaarto- ja muita lakeja ja määräyksiä. Lähettäjä on saanut kaikki tarvittavat suostumukset koskien Matkahuollolle annettuja henkilötietoja, mukaan lukien Vastaanottajan tiedot, joita saatetaan tarvita kuljetusta, tulliselvitystä ja toimitusta varten kuten sähköpostiosoite ja puhelinnumero.

Asiakkaan tulee tallentaa lähetyksen, sen sisältöön ja siihen liittyvän saapumisilmoituksen toimittamiseen tarvittavat tiedot. Lähettäjän on ilmoitettava aina vastaanottajan matkapuhelinnumero (pakollinen) ja sähköpostiosoite.

1.4 Säilytysaika

Pakettia säilytetään noutopisteessä seitsemän (7) päivää, ellei Tuote-ehtoissa ole erikseen mainittu pidemmästä säilytysajasta.

1.5 Hinnoittelu

Ellei tuote-ehtoissa ole mainittu muuta, pakettilähetysten hinnoitteluperusteena käytetään punnittua painoa tai tilavuuspainoa (leveys x pituus x korkeus x 280 kg), joista hinta määräytyy suuremman mukaan. Minimilaskutuspaino on 1 kg, laskutuspaino pyöristetään seuraavaa alkavaan tasakiloon.

2 Kansainväliset tavarankuljetuspalvelut

2.1 Ulkomaan Lähellä-paketti

Ulkomaan Lähellä-paketti toimitetaan etukäteen valittuun tai vastaanottajan osoitteeseen perusteella määritettyyn lähimpään noutopisteeseen. Lähetystiedoissa on ilmoitettava vastaanottajan matkapuhelinnumero tai sähköpostiosoite.

2.1.1 Viro

Yksi kolli/lähetys. Maksimipaino 20 kg. Enimmäispituus 150 cm, pituus + ympärysmitta 300 cm, vähimmäismitat 14 x 9 x 15 cm. Automaattiin osoitetuissa paketeissa enimmäismitat ovat 38 x 39 x 64 cm. Pakettia säilytetään konttoreissa 15 vrk ja automaateissa 7 vrk, jonka jälkeen noutamatta jääneet paketit palautetaan lähettäjälle erillisestä maksusta.

2.1.2 Latvia ja Liettua

Yksi kolli/lähetys. Maksimipaino 20 kg. Enimmäismitat 38 x 39 x 64 cm, vähimmäismitat 14 x 9 x 15 cm. Pakettia säilytetään automaateissa 7 vrk, jonka jälkeen noutamatta jääneet paketit palautetaan lähettäjälle erillisestä maksusta.

2.1.3 Ruotsi ja Tanska

Yksi kolli/lähetys. Maksimipaino 20 kg, minimipaino 0,150 kg. Enimmäispituus 150 cm, pituus + ympärysmitta 300 cm, vähimmäismitat 14 x 9 x 15 cm. Pakettia säilytetään noutopisteessä 14 vrk, jonka jälkeen noutamatta jääneet paketit palautetaan lähettäjälle erillisestä maksusta.

2.1.4 Saksa, Itävalta, Luxemburg, Alankomaat, Belgia, Ranska ja Espanja

Yksi kolli/lähetys. Maksimipaino 20 kg, minimipaino 0,150 kg. Enimmäispituus 100 cm, pituus + ympärysmitta 250 cm, vähimmäismitat 14 x 9 x 15 cm. Pakettia säilytetään noutopisteessä 7 vrk, jonka jälkeen noutamatta jääneet paketit palautetaan lähettäjälle erillisestä maksusta.

2.2 Ulkomaan Jakopaketti

Ulkomaan Jakopaketti lähetys toimitetaan vastaanottajan osoitteeseen. Jakelukäytännöt vaihtelevat kohdemaittäin. Palvelu sisältää vähintään yhden jakeluyrityksen. Toimitusajasta ei sovita ennakolta vastaanottajan kanssa. Jos vastaanottajaa ei tavoiteta, vastaanottajalle jätetään saapumisilmoitus ja lähetysten voi noutaa kohdemaan palvelupisteestä. Lähetystiedoissa on ilmoitettava vastaanottajan matkapuhelinnumero tai sähköpostiosoite. Lähetystietoja ei jaeta postilokero- eikä Poste Restante -osoitteisiin tai kuluttajavastaanottajille.

2.2.1 Viro, Latvia ja Liettua

Maksimi 5 (viisi) kolli/lähetys. Kollin maksimipaino 30 kg, lähetysten maksimipaino 150 kg. Kollin enimmäispituus 150 cm, pituus + ympärysmitta 300 cm. Jos lähetystä ei saada jaettua perille, se viedään noudettavaksi lähimpään noutopisteeseen. Noutamattomat lähetykset palautetaan lähettäjälle erillisestä maksusta.

2.2.2 Ruotsi, Tanska, Saksa, Espanja, Italia, Ranska, Portugali, Alankomaat, Belgia, Luxemburg, Slovakia, Slovenia, Monaco, Irlanti, Kroatia Itävalta, Sveitsi, Puola, Bulgaria, Tšekki, Romania, Kreikka

Yksi kolli/lähetys. Kollin maksimipaino 20 kg, minimipaino 0,150 kg. Enimmäispituus 100 cm, pituus + ympärysmitta 250 cm, vähimmäismitat 14 x 9 x 15 cm. Jos jakelu ei onnistu (1–2 yritystä), pakettia säilytetään terminaalissa 7 vrk, jonka jälkeen lähetys palautetaan lähettäjälle erillisestä maksusta.

2.3 Ulkomaan Kotijakelupaketti

Ulkomaan Kotijakelupaketti toimitetaan vastaanottajan osoitteeseen. Jakelukäytännöt vaihtelevat kohdemaittäin. Vastaanottajalle ilmoitetaan saapuvasta lähetyksestä ennakoilmoituksella. Palvelu sisältää yhden jakeluyrityksen. Jos vastaanottajaa ei tavoiteta, vastaanottajalle jätetään saapumisilmoitus ja lähetysten voi noutaa kohdemaan palvelupisteestä. Lähetystiedoissa on ilmoitettava vastaanottajan matkapuhelinnumero. Lähetystietoja ei jaeta postilokero- eikä Poste Restante -osoitteisiin. Joissakin kohdemaissa vastaanottajalla saattaa olla oikeus tehdä muutoksia lähetysten tietoihin, kuten lähetysten jakeluun tai osoitteeseen tai yhteystietojen päivittämiseen.

2.3.1 Viro

Yksi kolli/lähetys. Maksimipaino 20 kg. Enimmäispituus 150 cm, pituus + ympärysmitta 300 cm, vähimmäismitat 14 x 9 x 15 cm. Vastaanottaja kontaktoidaan aina ennen jakelua. Jakeluaika 8.00–20.00 (Ma–Pe); 8.00–16.00 (La). Jos lähetystä ei saada jaettua perille, se viedään noudettavaksi lähimpään noutopisteeseen. Pakettia säilytetään konttoreissa 15 vrk, jonka jälkeen lähetys palautetaan lähettäjälle erillisestä maksusta.

2.3.2 Ruotsi, Tanska, Saksa, Alankomaat, Belgia, Luxemburg, Itävalta, Tšekki, Puola, Ranska, Unkari, Slovakia, Slovenia, Irlanti, Italia, Espanja, Portugali, Kroatia

Yksi kolli/lähetys. Maksimipaino 20 kg, minimipaino 0,150 kg. Enimmäispituus 100 cm, pituus + ympärysmitta 250 cm, vähimmäismitat 14 x 9 x 15 cm. Ei asiakaspalautusmahdollisuutta. Jos jakelu ei onnistu, pakettia säilytetään terminaalissa 7 vrk, jonka jälkeen lähetys palautetaan lähettäjälle erillisestä maksusta.

2.4 Pikakuljetukset Ulkomaille DHL Express Easy

Asiakkaat voivat lähettää sekä noutaa lähetystietoja Matkahuollon DHL palvelupisteistä. DHL lähetykset tulee olla valmiiksi tallennettuina sekä maksettuina. Matkahuollon toimipisteillä ei tallenneta lähetystietoja. DHL avaa kaikki Express Easy -lähetykset omassa terminaalissaan ja tarkistaa, että paketin sisältö vastaa ilmoitettua.

Ulkomaan lentopakettien voi lähettää lähes kaikkiin maailman maihin. Ulkomaan lentodokumentti voi sisältää vain asiakirjoja. Ulkomaan lentopaketti kuljetetaan vastaanottajan osoitteeseen tai vastaanottajan valitsemaan pakettipisteeseen 1–8 arkivuorokauden kuluessa. Lähetys on perillä nopeimmillaan Euroopassa jo seuraavana arkipäivänä, muissa kohteissa 2–8 arkipäivän kuluessa kohdemaasta riippuen.

3 Ehtojen voimassaolo

Näitä Tuote-ehtoja sovelletaan sopimusasiakkaiden ulkomaan kuljetuspalveluihin 1.11.2023 alkaen ja ne ovat voimassa toistaiseksi. Näiden ehtojen voimaantulon jälkeen kaikki osapuolten aikaisemmat sopimukset, sopimusliitteet ja palvelukuvaukset, joissa viitataan ulkomaan pakettipalveluiden tuotekuvauksiin ja tuote-ehtoihin, katsotaan viittavan näihin ehtoihin, ellei toisin ole sovittu kirjallisesti.

Kulloinkin voimassa olevat Tuote-ehdot ovat nähtävillä Matkahuollon [www-sivuilla](http://www.sivuilla).