

Matkahuollon kuljetusehdot käteisasiakkaille ulkomaan kuljetuksissa

1 Yleistä

1.1 Soveltamisala

Näitä tuote-ehtoja noudatetaan Oy Matkahuolto Ab:n (jäljempänä Matkahuolto) kuluttaja-asiakkaiden kansainvälisissä tavarankuljetuspalveluissa. Näissä tuote-ehdoissa 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 tavaraerää.

Kuljetusasiakirjalla tarkoitetaan pakettikorttia, pakettiin liimattua tarraa.

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.

Asiakkaan tulee noudattaa Matkahuollon antamia ohjeita.

Asiakkaan tulee varmistaa Matkahuollosta, että valittu Palvelu on mahdollista lähetykselle, sekä että valitut lisäpalvelut ovat mahdollisia valitulle Palvelulle. Mikäli Asiakkaan valinnat ovat ristiriidassa keskenään tai lähetyksen kanssa, Matkahuollolla on oikeus poiketa Asiakkaan tilaamasta Palvelusta kohdan 1.10. mukaisesti.

Asiakas vastaa siitä, että lähetyksiin on merkitty oikeat ja ajantasaiset nimi-, osoite-, ja muut mahdolliset Palvelun edellyttämät merkinnät. Lähetyksiin on aina merkittävä lähettäjän nimi ja Manner-Suomessa sijaitseva osoite lähetyksen mahdollista palauttamista varten.

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-, kauppajärjestelmä-/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. Lisäksi asiakas vastaa siitä, että jokaisessa lähetyksessä on Matkahuollon määritysten mukainen pakettikortti tai tarra, sekä viranomaisten edellyttämät tulli- tai muut vastaavat asiakirjat.

1.4 Lähetyksen sisältörajoitukset

Sopimattomat Lähetykset

Lähetys katsotaan kuljetukseen sopimattomaksi seuraavissa tapauksissa:

Sovellettavien tullisäännösten edellyttämää tullausilmoitusta ei ole tehty. Lähetys sisältää tuotejäljitelmän tai -vääreännöksen, eläimen, jalometallia, rahaa, jalo- tai korukiviä, aseiden, räjähteen tai ammuksen, ihmisruumiin tai sen jäänteitä, laittomia aineita kuten norsunluu ja huumausaineet, ADR (European Road Transport Regulation on dangerous goods) tai muu asiaankuuluva organisaatio on luokitellut sen vaaralliseksi esineeksi tai aineeksi tai kielletyksi tai rajoitusten alaiseksi tuotteeksi.

Ulkomaan lähetykset eivät saa sisältää mitään maa-, meri- tai ilmakuljetuksissa kiellettyjä tai vaarallisiksi määriteltyjä aineita, kuten esim. aerosolitölkkejä, litiumakkuja tai pieniäkään määriä palavia nesteitä tai hapettavia aineita.

1.5 Toimitusaika-arvio

Kansainvälisille lähetysille annetaan aina vain kuljetusaika-arvio. Express-palvelu on saatavissa Ulkomaan lentopakettina lähes kaikkiin maihin, muut palvelut vain erikseen määriteltyihin maihin. Palvelujen kohdemaakohtaiset arvioidut kuljetusajat sekä palveluiden saatavuus maittain ovat tarkastettavissa Matkahuollon verkkopalvelusta.

1.6 Kuljetusasiakirjat

Asiakkaan tehdessä lähetysten Matkahuollon verkkopalvelussa, hän saa ns. aktivointikoodin, jolla lähetysten voi jättää Matkahuollon noutopisteeseen tai automaattiin. Paketissa pitää olla kirjoitettuna aktivointikoodi (se sisältää yksilöllisen lähetystunnuksen). Asiakas voi tilata verkkopalvelusta myös lähetyskäsittelyn erillisenä palveluna. Lähetysten voi myös tehdä Matkahuollon toimipisteessä lisäveloituksella.

1.7 Hinnoittelu ja maksaminen

Kuluttajapalveluiden hinnat sisältävät kuljetuksen ja erikseen sovittuna ja veloitettuna noudon ja/tai jakelun. Hinta sisältää arvolisäveron.

Hinnoittelu perustuu kohdemaahan, valittuun pakettikokoon ja valittuihin lisäpalveluihin. Hintaan sisältyy Matkahuollon verkkosivuilla ilmoitettu kulloinkin voimassa oleva polttoainelisa.

1.8 Lähetysten seuranta

Lähetys rekisteröidään Matkahuollon lähetystenseurantajärjestelmään Suomessa ja useimmissa kohdemaissa myös jakelun yhteydessä.

1.9 Palauttaminen lähettäjälle

Ulkomaan Lähellä-paketti, Ulkomaan Jakopaketti ja Ulkomaan Kotijakelu palautetaan aina lähettäjälle tämän kustannuksella, .

Jos lähetys palautetaan, palautuskulut veloitetaan alkuperäiseltä lähettäjältä. Jos lähetystä ei saada palautettua lähettäjälle, se käsitellään perille saamattomana yleisten sopimusehtojen mukaisesti.

1.10 Matkahuollon oikeus poiketa Asiakkaan tilaamasta Palvelusta

Matkahuollolla on oikeus poiketa Asiakkaan tilaamasta Palvelusta, jos Asiakkaan valitsemat Palvelut ovat keskenään tai lähetysten kanssa ristiriitaisia. Matkahuolto pyrkii toteuttamaan Palvelun Asiakkaan edun turvaavalla tavalla. Ristiriitatilanteessa Matkahuolto voi muuttaa päätuotetta tai lisäpalveluita. Jos Asiakkaan lähetys ei vastaa Asiakkaan valitseman Palvelun vaatimuksia, Matkahuollolla on oikeus käsitellä ja laskuttaa lähetys Palveluna, jonka ominaisuudet vastaavat Asiakkaan lähetysten ominaisuuksia.

1.11 Reklamaatiot ja vahingonkorvaukset

Vastuunrajoitus

Tavarain enimmäiskorvaus on Tiekuljetussopimuslain mukainen 8,33 SDR/kg+ rahti. Sellaisten lähetysten osalta, jotka lähetetään Venäjälle, on enimmäiskorvaus kaikissa tapauksissa per lähetys ulkomaan jakopakettissa 130 SDR sekä ulkomaan Lähellä-paketissa 40 SDR + 4,5 SDR/kg + rahti. Asiakas on halutessaan velvollinen omalla kustannuksellaan vakuuttamaan lähetys korkeammasta

arvosta.

Matkahuollon vastuu rajoittuu välittömään lähetyksen katoamiseen tai vaurioitumiseen edellä mainitun enimmäiskorvauksen puitteissa. Matkahuollolla ei ole vastuuta muista mahdollisista välittömistä tai välillisistä menetyksistä ja vahingoista, mukaan lukien menetetty tuotto tai liikevaihdon vähentyminen tai mahdolliset korkokustannukset.

Kohdemaassa voi olla lisäksi omia rajoituksia. Asiakkaan tulee selvittää kulloinkin voimassa olevat kohdemaan kiellot ja tuontimääräykset. Matkahuolto ei vastaa palvelun toteutumisesta, jos lähettäjä ei ole noudattanut kohdemaan asettamia rajoituksia ja ehtoja.

Matkahuolto ei ole vastuussa tulliluetteloista, eikä tulliselvityksiin liittyvistä viranomaisten päätöksistä tai muista viranomaisten toimenpiteistä lähetykseen liittyen. Tuontilupa-asioissa ja muissa maahantuontiin liittyvissä asioissa lisätietoja voi saada kohdemaan kaupalliselta edustustolta.

Tarkastus- ja reklamointivelvollisuus; vahingonkorvauksen vaatiminen

Vastaanottajan on tarkistettava lähetys ja reklamoitava kaikista ulkoisesti havaittavista vahingoista välittömästi lähetystä vastaanotettaessa. Muista kuin ulkoisesti havaittavista vahingoista on reklamoitava kirjallisesti seitsemän päivän kuluessa, sunnuntai- ja pyhäpäiviä lukuun ottamatta. Jos Asiakas on kuluttajasuojalain tarkoittama kuluttaja, on muistutus tehtävä 30 päivässä, tai mikäli tapauskohtaisesti arvioitaisiin kohtuullisen ajan olevan tätä pidempi, kohtuullisessa ajassa paketin vastaanottamisesta. Jos vahingosta tai viivästyksestä ilmoittaminen laiminlyödään, menettää Asiakas tai lähetyksen vastaanottaja oikeuden esittää vaatimuksia vahingon johdosta.

Lähetyksen viivästyksestä on reklamoitava kirjallisesti 21 päivän kuluessa siitä, kun lähetys toimitettiin vastaanottajan saataville tuotteen ehtojen mukaisesti. Jos lähetystä ei ole toimitettu sovitun mukaisesti, asiasta on kuitenkin aina reklamoitava kirjallisesti viimeistään kolmen kuukauden kuluessa lähettämisestä.

Vahingonkorvausta on haettava tiekuljetussopimuslain mukaan viimeistään vuoden kuluessa.

1. kun tavara on vähentynyt tai vahingoittunut tai sen luovutus on viivästynyt, tavarán luovutuspäivästä;
2. kun tavara on kadonnut, kolmenkymmenen päivän kuluttua sovitusta luovutuspäivästä tai, milloin erityistä luovutuspäivää ei ole sovittu, kuudenkymmenen päivän kuluttua siitä, kun rahdinkuljettaja otti tavarán kuljetettavakseen; sekä 3. muussa tapauksessa kolmen kuukauden kuluttua kuljetussopimuksen tekemisestä.

1.12 Lähetyksen tullaus

Vastaanottaja maksaa lähetyksen tulli- ja viranomaismaksut sekä verot. Mikäli lähetystä ei voida luovuttaa vastaanottajalle, peritään maksamattomat tulli- ja viranomaismaksut lähettäjältä.

EU-alueelle lähetettäessä ei tarvita liiteasiakirjoja. Muualle osoitettuihin lähetyksiin lähettäjän pitää liittää kauppa- tai proformalasku, ellei muuta ole ohjeistettu.

2 Kansainväliset tavarankuljetuspalvelut

2.1 Ulkomaan Lähellä-paketti

Ulkomaan Lähellä-paketti toimitetaan etukäteen valittuun tai vastaanottajan osoitteen perusteella määritettyyn lähimpään noutopisteeseen.

Palveluiden hinnat sekä enimmäis- ja vähimmäismitat ja -painot löytyvät Matkahuollon verkkosivuilta.

2.1.1 Viro, Latvia ja Liettua

Yksi kolli /lähetys.

Konttoreissa säilytys 15 vrk, jonka jälkeen lähetys palautuu jakelukeskukseen ja sieltä lähettäjälle uutena lähetyksenä. Automaateissa säilytys 7 vrk, jonka jälkeen lähetys palautuu jakelukeskukseen ja sieltä lähettäjälle uutena lähetyksenä. Lähetyksen määräasema M-Paketissa on Helsinki. Toimitetaan noutopisteeseen Baltiassa.

2.1.2 Ruotsi ja Tanska

Yksi kolli /lähetys.

Pakettia säilytetään noutopisteessä 14 vrk, jonka jälkeen noutamatta jääneet paketit palautetaan lähettäjälle erillisestä maksusta.

2.1.3 Saksa (DE) Itävalta (AT) Luxemburg (LU) Alankomaat (NL) Belgia (BE) Ranska (FR), Espanja (ES)

Yksi kolli /lähetys.

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 kohdemaittain. Palvelu sisältää vähintään yhden jakeluyrityksen. Toimitusajasta ei sovita ennakolta vastaanottajan kanssa. Jos vastaanottajaa ei tavoiteta, vastaanottajalle jätetään saapumisilmoitus ja lähetyksen voi noutaa kohdemaan palvelupisteestä. Lähetyksiä ei jaeta postilokero- eikä Poste Restante -osoitteisiin.

2.2.1 Viro, Latvia ja Liettua

Yksi kolli /lähetys

Viedään lähimpään noutopisteeseen, mikäli ei saada jaettua perille. Ei palautuslähetystä, noutamattomat lähetykset palautetaan alkuperäisen lähettäjän kustannuksella.

2.3 Ulkomaan Kotijakelupaketti

Ulkomaan Kotijakelupaketti toimitetaan vastaanottajan osoitteeseen. Palvelu sisältää yhden jakeluyrityksen. Toimitusajasta sovitaan ennakolta vastaanottajan kanssa. Jos vastaanottajaa ei tavoiteta, vastaanottajalle jätetään saapumisilmoitus ja lähetyksen voi noutaa kohdemaan palvelupisteestä. Lähetyksiä ei jaeta postilokero- eikä Poste Restante- osoitteisiin.

2.3.1 Viro

Yksi kolli /lähetys.

Vastaanottaja kontaktoidaan aina ennen jakelua. Matkapuhelinnumero pakollinen.

Jakeluaika 08:00 – 20:00 (Ma-Pe); 08:00-16:00 (La). Viedään lähimpään noutopisteeseen, mikäli ei saada jaettua perille.

Viedään lähimpään noutopisteeseen, mikäli ei saada jaettua perille. Ei palautuslähetystä, noutamattomat lähetykset palautetaan alkuperäisen lähettäjän kustannuksella.

2.3.2 Ruotsi, Tanska

Yksi kolli /lähetys.

Vastaanottaja kontaktoidaan aina ennen jakelua. Matkapuhelinnumero pakollinen. Jos jakelu ei onnistu (1-2 yritystä), pakettia säilytetään terminaalissa 7 vrk, jonka jälkeen lähetys palautetaan lähettäjälle erillisestä maksusta.

2.3.3 Saksa, Benelux-maat, Itävalta, Tsekki, Puola, Ranska, Unkari, Slovakia, Slovenia, Irlanti, Italia, Espanja, Portugali, Kroatia

Yksi kolli /lähetys

Vastaanottaja kontaktoidaan aina ennen jakelua. Matkapuhelinnumero pakollinen. Jos jakelu ei onnistu (1-2 yritystä), pakettia säilytetään terminaalissa 7 vrk, jonka jälkeen lähetys palautetaan lähettäjälle erillisestä maksusta.

4 Pikapaketit kaikkialle maailmaan

Pikakuljetukset Ulkomaille

Asiakkaat voivat lähettää sekä noutaa lähetyksiä Matkahuollon DHL palvelupisteistä.

DHL lähetykset tulee olla valmiiksi tallennettuja sekä maksettuja. Matkahuollon toimipisteillä ei tallenneta lähetyksiä. DHL avaa kaikki Express Easy –lähetykset omassa terminaalissaan ja tarkistaa, että paketin sisältö vastaa ilmoitettua.

Ulkomaan lentopaketin voit 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 kuluttua kohdemaasta riippuen.