

Matkahuollon kuljetusehdot ulkomaankuljetuksissa

1. Soveltamisala

Näitä ulkomaankuljetusten yleisiä kuljetusehtoja jäljempänä ("Kuljetusehdot") sovelletaan tiekuljetussopimuslain lisäksi kaikkiin Oy Matkahuolto Ab:n ("Matkahuolto") kansainvälisiin tavarankuljetuspalveluihin. Kuljetusehtojen lisäksi lähetykseen sovelletaan kyseisen lähetysten lähetyslajikohtaisia tuote-ehtoja, mukaan lukien mahdollisia maakohtaisia erityisehtoja. Kulloinkin voimassa olevat tuote-ehdot ovat saatavilla Matkahuollon verkkosivuilta osoitteesta www.matkahuolto.fi.

2. Määritelmät

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

Kuljetusasiakirjalla tarkoitetaan Matkahuollon kulloinkin voimassa olevan ohjeistuksen mukaista pakettikorttia tai pakettiin liimattua tarraa, joka lähetystä ohjaavan ja yksilöivän ominaisuutensa lisäksi toimii myös laskutusasiakirjana.

3. Asiakkaan velvollisuudet

"Asiakkaalla" tarkoitetaan näissä Kuljetusehdoissa lähetysten lähettäjää. Asiakas voi olla käteis- tai sopimusasiakas. Siltä osin, kun käteisasiakas on kuluttaja, eivät nämä ehdot rajoita pakottavia kuluttajansuojalain mukaisia kuluttajan oikeuksia.

Asiakkaan velvollisuutena on ohjeistaa lähetysten vastaanottajan, joka ei ole tämän sopimuksen osapuoli, toimimaan näissä Kuljetusehdoissa

edellytetyllä tavalla. Asiakas vastaa Matkahuoltoa kohtaan lähetyksen vastaanottajan toiminnasta, mukaan lukien lähetyksen vastaanotto.

Asiakkaan tulee noudattaa Matkahuollon antamia ohjeita.

Asiakkaan tulee varmistaa Matkahuollosta, että valittu kuljetuspalvelu ulkomaille ("Palvelu") on mahdollista lähetykselle, ja että valitut lisäpalvelut ovat mahdollisia valitulle Palvelulle. Mikäli Asiakkaan valinnat ovat ristiriidassa keskenään tai lähetyksen kanssa, Matkahuollolla on oikeus poiketa Asiakkaan tilaamasta Palvelusta kohdan II. mukaisesti.

Asiakas vastaa siitä, että jokaisessa lähetyksessä on Matkahuollon määritysten mukainen pakettikortti tai tarra, sekä viranomaisten edellyttämät tulli- tai muut vastaavat asiakirjat. Asiakas vastaa lisäksi 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.

Sopimusasiakkaan tulee toimittaa Matkahuollolle EDI-sanomat kaikista lähetyksistä. Matkahuollolla on oikeus laskuttaa EDI-sanoman puuttumisesta aiheutuvat kulut Sopimusasiakkaalta. EDI-sanoman tulee sisältää lähetyksen ja siihen liittyvän saapumisilmoituksen toimittamiseen tarvittavat tiedot, lisäksi mahdolliset tullausprosessissa tarvittavat tiedot. EDI-sanomassa on ilmoitettava aina vastaanottajan sähköpostiosoite ja matkapuhelinnumero.

4. Asiakkaan erityiset vastuut

Asiakas on velvollinen erityisesti huolehtimaan ja vastaa siitä, että

- Asiakkaan tai hänen edustajansa antamat lähetykseen tai sen kuljettamiseen liittyvät tiedot ovat täydellisiä, täsmällisiä ja paikkansapitäviä;
- Asiakas noudattaa kaikkia sovellettavia tulli-, tuonti-, vienti-, tietosuoja-, kaupparajoite-/-sanktio-, kauppasaarto- ja muita lähetykseen tai sen kuljettamiseen liittyviä lakeja ja määräyksiä;
- Asiakas on saanut kaikki tarvittavat suostumukset koskien Matkahuollolle annettuja henkilötietoja, mukaan lukien vastaanottajan

tiedot, joita saatetaan tarvita kuljetusta, tulliselvitystä ja toimitusta varten (kuten nimi, toimitusosoite, sähköpostiosoite ja puhelinnumero).

Asiakas on velvollinen korvaamaan Matkahuollolle kaikki sellaiset kustannukset tai muut vahingot, jotka johtuvat siitä, että Asiakas on laiminlyönyt edellä mainitut erityiset velvollisuutensa.

5. Lähetyksen sisältörajoitukset

Lähetys katsotaan kuljetukseen sopimattomaksi seuraavissa tapauksissa: Sovellettavien tullisäännösten edellyttämää tullauseroitusta ei ole tehty. Lähetys sisältää tuotejäljitelmän tai -väärennöksen, eläimen, jalometallia, rahaa, jalo- tai korukiviä, aseita, ampuma-aseita määrätyn aseosan, räjähteen tai ammuksen, ihmisruumiin tai sen jäänteitä, laittomia aineita kuten norsunluu ja huumausaineet, ADR-sopimuksessa vaaralliseksi luokitellun aineen tai esineen 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 ilma-kuljetuksissa kiellettyjä tai vaaralliseksi määriteltyjä aineita, kuten esim. aerosolitölkkejä, litiumakkuja tai pieniäkään määriä palavia nesteitä tai hapettavia aineita.

6. Toimitusaika-arvio

Kansainvälisille lähetyksille 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.

7. Kuljetusasiakirjat

Käteisasiakkaan tehdessä lähetyksen Matkahuollon verkkopalvelussa, hän saa ns. aktivointikoodin, jolla lähetyksen voi jättää Matkahuollon noutopisteeseen tai automaattiin. Paketissa pitää olla kirjoitettuna aktivointikoodi (se sisältää yksilöllisen lähetystunnuksen). Asiakas voi tilata verkkopalvelusta myös lähetykselle noudon eri veloituksella. Lähetyksen voi myös tehdä Matkahuollon toimipisteessä lisäveloituksella. Sopimusasiakkaiden osalta lähetyksen jokaisessa kollissa pitää olla asianmukainen kuljetusasiakirja (pakettikortti) sisältäen yksilöllisen lähetystunnuksen. Jokaiseen kuljetusasiakirjaan on merkittävä lisäpalvelut. Asiakas voi käyttää kustannuksellaan Matkahuollon ennalta hyväksymää pakettikorttia tai tulostusohjelmaa. Kuljetusasiakirjan on aina sisällettävä Asiakkaan sopimustunnus.

8. Hinnoittelu ja maksaminen

Palvelujen hinnat sisältävät kuljetuksen ja erikseen sovittuna jakelun ja/tai noudon. Käteisasiakkaiden Palvelun hinta sisältää arvonlisäveron.

Hinnoittelu perustuu käteisasiakkaiden osalta kohdemaahan, valittuun pakettikokoon ja valittuihin lisäpalveluihin.

Sopimusasiakkaiden osalta hinnoittelu perustuu kohdemaahan ja mitattuun painoon tai tilavuuteen riippuen siitä, kumpi on suurempi. Paketeissa kuutioehto on $1 \text{ m}^3 = 280 \text{ kg}$. Kohdemaan lisäksi hinnoittelu perustuu, kappaleisiin ja käytettyihin lisäpalveluihin. Eriksään veloitetaan Matkahuollon verkkosivuilla ilmoitettu kulloinkin voimassa oleva polttoainelisa sekä Matkahuollon verkkosivuilla ilmoitetut lisämaksut.

9. Lähetyksen seuranta

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

10. Palauttaminen lähettäjälle

Mikäli vastaanottaja ei nouda tai muutoin vastaanota lähetystä, palautetaan Ulkomaan Lähellä-paketti, Ulkomaan Jakopaketti ja Ulkomaan Kotijakelulähetys aina Asiakkaalle tämän kustannuksella, poikkeuksena Venäjä, jossa lähetys voidaan myös tuhota, jos Asiakas on niin alun perin ohjeistanut. Jos lähetys palautetaan, palautuskulut veloitetaan Asiakkaalta. Jos lähetystä ei saada palautettua Asiakkaalle, se käsitellään perille saamattomana yleisten sopimusehtojen mukaisesti.

11. Matkahuollon oikeus poiketa Asiakkaan tilaamasta Palvelusta

Matkahuollolla on oikeus poiketa Asiakkaan tilaamasta Palvelusta, jos Asiakkaan valitsemat Palvelut ovat keskenään tai lähetysten sisällön, koon, painon tai muun vastaavan seikan kanssa ristiriitaisia. Matkahuolto pyrkii toteuttamaan Palvelun Asiakkaan edun turvaavalla tavalla. Ristiriita-tilanteessa 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.

12. Reklamaatiot ja vahingonkorvaukset

Vastuunrajoitus

Tavaran enimmäiskorvaus on Tiekuljetussopimuslain mukainen 8,33 SDR/kg. 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. Asiakas on halutessaan velvollinen omalla kustannuksellaan vakuuttamaan lähetys korkeammasta arvosta.

Matkahuollon vastuu rajoittuu välittömään lähetysten 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 lähetysten vastaanottaja oikeuden esittää vaatimuksia vahingon johdosta.

Lähetysten 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, tavaran 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 tavaran kuljetettavakseen; sekä
3. muussa tapauksessa kolmen kuukauden kuluttua kuljetussopimuksen tekemisestä.

13. Lähetysten tullaus

Vastaanottaja maksaa lähetysten 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 lähetysiin lähettäjän pitää liittää kauppa- tai proformalasku, ellei muuta ole ohjeistettu.

14. Muutokset ehtoihin

Näitä Kuljetusehtoja sovelletaan ulkomaankuljetuksiin 1.7.2026 alkaen ja ne korvaavat aikaisemmin voimassa olleet ulkomaankuljetusten kuljetusehdot.

Näiden ehtojen voimaantulon jälkeen kaikki osapuolten aikaisemmat sopimukset ja ehdot, joissa viitataan kuljetusehtoihin ja yleisiin kuljetussääntöihin, katsotaan viittavan näihin ehtoihin, ellei toisin ole sovittu kirjallisesti. Ellei osapuolten välillä ole erikseen muuta sovittu kirjallisesti, Matkahuollolla on oikeus muuttaa näitä Kuljetusehtoja ilmoittamalla siitä sopimusasiakkailleen vähintään kuukautta ennen muutosten voimaantuloa.

15. Sovellettava laki ja oikeuspaikka

Kuljetussopimukseen ja näihin Kuljetusehtoihin sovelletaan Suomen lakia. Kaikki tästä sopimuksesta tai sopimussuhteesta johtuvat erimielisyydet tulee ensisijaisesti pyrkiä ratkaisemaan osapuolten keskinäisillä neuvotteluilla. Mikäli osapuolet eivät pääse asiassa sovinnolliseen ratkaisuun, toimivaltainen käräjäoikeus on Helsingin käräjäoikeus.

Kuluttaja-asiakas voi saattaa näitä Kuljetusehtoja koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan (www.kuluttajariita.fi) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvontaan (www.kuluttajaneuvonta.fi). Erimielisyyden koskiessa henkilötietojen

käsittelyä, rekisteröity voi ottaa yhteyttä tietosuojavaltuutetun toimistoon (www.tietosuoja.fi).