

# Kuljetusehto, voimassa 31.5.2020 asti

## 1 Soveltamisala

Tätä yleistä kuljetussääntöä sovelletaan yhdessä voimassaolevan tiekuljetussopimuslain kanssa kaikkiin vastikkeellisiin kotimaan tavarankuljetuksiin, jotka Oy Matkahuolto Ab:n toimipaikat, asiamiestoimipaikat tai muut Matkahuollon palveluja tarjoavien yhteistyökumppaneiden ylläpitämät toimipaikat ottavat Oy Matkahuolto Ab:n suoritettavaksi. Kaikista edellä mainituista tahoista ja toimipaikoista käytetään jäljempänä nimitystä "Matkahuolto". Tätä kuljetusehtoa sovelletaan myös pakettiautomaateista lähetettäviin ja noudettaviin lähetyksiin.

Lähetäjällä tarkoitetaan paketin lähettäjää tai muuta tahoa, joka antaa kuljetustoimeksiannon Matkahuollolle.

Näiden ehtojen voimaantulon jälkeen kaikki osapuolten aikaisemmat sopimukset ja ehdot korvautuvat näillä ehdoilla, ellei toisin ole sovittu kirjallisesti.

## 2 Soveltamisalan rajoitukset

Reitin varrelta suoraan linja-autoon kuljetettavaksi annettujen pakettien ja pakettiautomaatteihin kuljetettavaksi annettujen pakettien kuljetukseen sovelletaan näitä ehtoja vasta sen jälkeen, kun ne on luettu lähetyksen aktivointikoodista tai viivakoodista Matkahuollon järjestelmään tai kuitattu vastaanotetuiksi Matkahuollossa. Matkahuolto vastaa paketeista vasta, kun ne on kuitattu vastaanotetuiksi Matkahuollossa tai ne on luettu Matkahuollon järjestelmään. Eräissä palveluvaihtoehtoissa on tästä kuljetussäännöstä poikkeavia rajoituksia, jotka on listattu palvelukohtaisiin tuotekuvauksiin Matkahuollon internetsivuille [www.matkahuolto.fi](http://www.matkahuolto.fi) ja jotka löytyvät myös Matkahuolloista. Tarvittaessa ehdot toimitetaan pyydettyä erikseen.

## 3 Kuljetussopimus

Kuljetussopimuksena voidaan käyttää vain Matkahuollon hyväksymiä kuljetusasiakirjoja eli pakettikortteja. Jokainen paketti tulee lähettäjän varustaa pakettikortilla tai aktivointikoodilla. Pakettikortissa tulee olla selvät ja riittävät merkinnät. Matkahuollolla on oikeus muuttaa pakettikortin merkintöjä lähettäjän lukuun ja vastuulla, jos ne havaitaan puutteellisiksi tai virheellisiksi.

## 4 Vastuu kuljetusasiakirjan sisällöstä

Lähettaja vastaa aina kuljetusasiakirjan merkinnöistä, myös niissä tapauksissa, jolloin Matkahuollon palveluksessa työskentelevä henkilö on tehnyt merkinnät kuljetusasiakirjaan tai järjestelmään lähettäjän pyynnöstä. Lähettaja vastaa kustannuksista ja vahingoista, jotka aiheutuvat Matkahuollolle tai muulle toimijalle lähettäjän antaman tiedon tai ohjeen virheellisyydestä ja/tai puutteellisuudesta johtuen.

Lähetäjän sähköisesti lähettämien sanomien tietosisällön on oltava sovitun esitystavan mukaisessa muodossa. Vastuu tietosisällöstä ja tiedon saapumisesta Matkahuollolle on lähettäjällä. Jos lähettäjän sähköisenä tiedonsiirtona lähettämät tiedot ovat puutteellisia, virheellisiä tai ristiriidassa paketteihin kiinnitettyjen kuljetusasiakirjojen tietojen kanssa, Matkahuolto pidättää oikeuden käyttää oikeaksi katsomiaan tietoja. Epäselvissä tapauksissa Matkahuolto käyttää sähköisesti saamiensa tietoja ja laskuttaa niiden mukaan kuitenkin huomioiden, että Matkahuollolla on aina oikeus laskuttaa todelliset kustannuksensa.

Matkahuolto ei vastaa virheellisellä, puutteellisella tai epäselvällä yhteystiedolla varustetun lähetyksen perille toimittamisesta. Kuljetusaikalupaus koskee vain lähetyksiä, jotka on lähetetty Matkahuollon lähetysohjeiden mukaisesti. Mahdollisista lisätietopyynnöistä ja lisätöistä on oikeus laskuttaa kohtuullinen korvaus lähettäjältä.

## 5 Pakkaaminen

Lähettaja on vastuussa siitä, että paketin sisältö on pakattu niin hyvin, että se kestää vähenemättä ja vahingoittumatta kuoromauksen muiden pakettien kanssa, sekä kuljetuksen normaalit rasitukset. Useiden pakettien yhteen kiinnittäminen ei ole suositavaa. Matkahuolto voi kieltäytyä ottamasta vastaan pakettia, mikäli on oletettavaa, että se ominaisuutensa tai puutteellisen pakkauksen vuoksi särkyi tai saattaa aiheuttaa vahinkoa muille paketeille, henkilöille tai kuljetuskalustolle. Matkahuollon kieltäytyessä kuljetustoimeksiannosta ei lähettäjällä ole oikeutta vaatia korvausta Matkahuollolta.

## 6 Matkahuollon kuljetusyksiköiden käyttö

Matkahuollon omistamia kuljetusyksiköitä (esim. hakeja, rullakoita ja laatikoita) saa käyttää ainoastaan erikseen sovitusti Matkahuollon kotimaan kuljetuksissa. Kuljetusyksiköitä ei saa käyttää ulkomaan kuljetuksissa, muiden yritysten kuljetuksissa eikä asiakkaan sisäisessä toiminnassa. Asiakas saa käyttöönsä enintään sopimuksessa sovitun määrän Matkahuollon kuljetusyksiköitä yhden viikon ajaksi. Kuljetusyksiköitä voidaan antaa asiakkaan käyttöön vain, jos asiakas on palauttanut aikaisemmin käyttössään olleet kuljetusyksiköt Matkahuollon ohjeistuksen mukaisesti. Asiakas vastaa noutamistaan tai asiakkaalle toimitetuista kuljetusyksiköistä ja niiden käytöstä. Matkahuollolla on oikeus seurata ja valvoa kuljetusyksiköiden käyttöä, noutaa palautumatta jääneet kuljetusyksiköt ja laskuttaa asiakkaalta palauttamattomien kuljetusyksiköiden noudosta aiheutuneet kulut. Matkahuollolla on oikeus myös tehdä tarkistuksia asiakkaan tiloissa kuljetusyksiköiden käytön seuraamiseksi. Matkahuollolla on oikeus periä asiakkaalta uushankintahinnan suuruinen korvaus kuljetusyksikön vahingoittumisesta, katoamisesta tai sopimuksen vastaisesta käytöstä.

## 7 Puutteellinen pakkaus

Mikäli pakkauksen puutteellisuus ei ole ollut ulkoisesti havaittavissa, on lähettäjä velvollinen korvaamaan vahingon, jonka puutteellinen pakkaus tai merkintä aiheuttaa muille paketeille, henkilöille tai kuljetuskalustolle.

Matkahuolto ei vastaa pakkaamattomille tai puutteellisesti pakatuille lähetyksille aiheutuneista vahingoista.

## 8 Korotusperuste rahdin hintaan

Kuljetuksen hintaan lisätään hinnaston mukainen lisämaksu, mikäli paketin sisältö, koko tai muu palvelu näin edellyttää. Paketit tulee lähettäjän merkintä asianmukaisilla huomio- ja varoituslipukkeilla ja muilla määräysten mukaisilla merkinnöillä. Tehdaspakkauksien merkinnät eivät sido Matkahuoltoa.

Huomio- ja varoituslipukkeet eivät lisää Matkahuollon vastuuta vahingoittumisen aiheuttamien kulujen korvaamisessa, eivätkä ne poista lähettäjän vastuuta.

## 9 Vaaralliset aineet

Matkahuolto ottaa kuljetettavaksi vaarallisia aineita ainoastaan erillisessä ohjeessaan ilmoittamiensa linja-autokuljetuksia koskevien rajoitusten mukaisesti. Jos Matkahuollolle ei ole ilmoitettu tavarantoimituksen vaarallisuudesta, on Matkahuollolla oikeus toimia asiassa tiekuljetussopimuslain 15 § mukaisesti eli tarvittaessa oikeus hävittää tavara tai tehdä se vaarattomaksi lähettäjän luokun ja vastuulla sekä lähettäjän velvoitteena on korvata kuljetuksesta aiheutuneet kustannukset ja vahinko.

## 10 Bussiennakkolähetys

Lähettäjä voi asettaa bussiennakkomaksun, jonka määrä merkitään pakettikorttiin, mikäli bussiennakkomaksu on valitussa palvelussa sallittu. Vastaanottajan on maksettava bussiennakkomaksu ja hänelle kuljetussopimuksen mukaan kuuluvat maksut ennen bussiennakkolähetysten luovuttamista. Mikäli vastaanottaja katsoo lähettäjän menetelleen vilpillisesti, tulee hänen käännyä poliisiviranomaisen puoleen bussiennakkosumman pidättämiseksi. Poliisin suorittaman selvityksen ja viranomaispyynnön jälkeen Matkahuolto tekee päätöksen bussiennakkosumman mahdollisesta takaisinmaksusta tai rahan siirtämisestä viranomaisen osoittamalle takavarikkotilille.

Matkahuolto on velvollinen korvaamaan bussiennakkosumman lähettäjälle, jos paketti on luovutettu vastaanottajalle perimättä sille asetettua bussiennakkosummaa.

Bussiennakkomaksua ei voi liittää vastaanottajan ovelle toimitettaviin lähetyksiin (Jakopaketti, Kotijakelu).

## 11 Matkahuollon tarkastusvelvollisuus

Matkahuollon tarkastusvelvollisuus rajoittuu paketin ulkoisesti havaittavaan tilaan ja määrään. Jos paketissa on ulkoisesti havaittavissa puutteita tai vaurioita, tehdään siitä pakettikorttiin ja järjestelmään varaus ja varauksen syyt saatetaan lähettäjän tietoon. Näin todetuista vahingoista ei Matkahuollolle synny vastuuta. Matkahuollon tarkastusvelvollisuuteen ei sisälly todeta onko paketti varustettu tarvittavilla käsittelymerkinnöillä tai varoituslipukkeilla vaan nämä toimet kuuluvat lähettäjän vastuulle.

## 12 Muutokset lähetystietoihin

Lähettäjä voi kirjallisesti pyytää muutoksia jo lähetetyn ja Matkahuollon hallussa olevan paketin tietoihin siihen saakka, kunnes vastaanottaja vaatii lähetysten luovuttamista. Muutokset ovat maksullisia. Lähettäjä on korvausvastuussa muutoksesta mahdollisesti aiheutuneesta vahingosta. Vastaanottajalla on oikeus tehdä muutoksia lähetysten tietoihin valitun palvelun ehdoin.

## 13 Paketin luovuttaminen ja luovuttamisen esteet

Matkahuolto ilmoittaa vastaanottajalle paketin saapumisesta, jos se on mahdollista ja mikäli vastaanottajan kanssa ei ole sovittu muusta käytännöstä. Paketti luovutetaan kuljetusasiakirjaan merkitylle vastaanottajalle tai hänen valtuuttamalleen edustajalle kuittausta vastaan. Luovutettaessa tarkastetaan vastaanottajan henkilöllisyys ja mahdollinen valtakirja. Valtakirja jää Matkahuollolle luovutusluettelon liitteeksi. Ennen luovuttamista vastaanottajan on suoritettava kaikki kuljetussopimuksessa hänelle määrätty maksut sekä mahdolliset ilmoitus- ja varastointikulut. Sopimusasiakkaan maksut siirtyvät laskutukseen, ellei kysymyksessä ole bussiennakkolähetys.

### Paketin luovuttaminen pakettiautomaatista

Matkahuolto toimittaa lähetysten vastaanottajalle lähettäjän määrittelemään matkapuhelinnumeroon, sähköpostiosoitteeseen tai postiosoitteeseen koodin lokeron avaamiseksi. Lähetys katsotaan luovutetuksi kun koodi on syötetty ja lokero avattu. Lähettäjä vastaa vastaanottajan tietojen oikeellisuudesta. Pakettiautomaatista lähetystä noudettaessa ei tarkisteta henkilöllisyydistä eikä valtakirjaa ja lähetyksiä ei allekirjoiteta eikä kuitteja tulosteta.

Noutopisteen ollessa pakettiautomaatti, noudatetaan kuljetuksessa pakettiautomaatin palvelukohtaisia ehtoja sekä rajoituksia. Matkahuollolla on oikeus vaihtaa valittu pakettiautomaatti toiseen pakettiautomaattiin tai muuhun noutopisteeseen.

### Paketin luovuttaminen vastaanottajan osoitteessa

Osoitteeseen kuljetettava lähetys luovutetaan osoitteessa tavatulle henkilölle. Lähetykset jaetaan vastaanottajan osoitteeseen sisälle asti, ulko-oven välittömään läheisyyteen. Yhden henkilön on pystyttävä nokkakärryä apuna käyttäen kuljettamaan lähe-

tys perille, muutoin lähetys puretaan Matkahuollon ajoneuvon välittömään läheisyyteen. Palvelu sisältää yhden jakeluyrityksen. Jos vastaanottajaa ei ole paikalla sovittuna toimitusaikana, lähetys viedään Matkahuoltoon ja lähetyksestä lähetetään vastaanottajalle saapumisilmoitus. Vastaanottaja tai lähettäjä voi ostaa lähetykselle myös uuden jakelun.

## 14 Paketin säilyttäminen ja palautus

Pakettia säilytetään palvelukuvauksen mukaisesti. Maksuttoman säilytysajan päätyttyä Matkahuolto veloittaa hinnaston mukaisen varastointipalvelumaksun. Lunastamaton paketti palautetaan lähettäjälle, jollei muuta ole sovittu, alkuperäisen lähettäjän kustannuksella. Matkahuolto perii alkuperäiseltä lähettäjältä kaikki kuljettamisesta, säilyttämisestä ja lisäpalveluiden käytöstä aiheutuneet maksut.

## 15 Matkahuollon oikeus myydä tavara

Jos paketin luovuttamiselle ilmenee esteitä, on Matkahuollolla oikeus myydä tavara siihen oikeutetun edun turvaavalla tavalla:

1) Odottamatta lähettäjän ohjeita, mikäli tavara on herkästi pilaantuvaa tai paketin säilytyskustannukset eivät ole kohtuullisessa suhteessa sen arvoon tai palveluvaihtoehtoon on määritelty myyntiaika.

2) Muun tavaran osalta 60 päivän kuluttua siitä, kun paketti vastaanotettiin kuljetettavaksi, mikäli ohjeita lähettäjältä ei ole saatu tai kohtuuden mukaan niitä ei ole voitu noudattaa. Pakettiin oikeutetulle on, mikäli mahdollista, hyvissä ajoin ilmoitettava myynnin aika ja paikka.

## 16 Pidätysoikeus ja panttioikeus

Matkahuollolla on oikeus pidättää paketti vakuutena sen kuljetustehtävästä tai säilyttämisestä syntyneistä saatavista riippumatta omistusoikeudesta. Matkahuollolla on myös panttioikeus valvonnassaan olevaan tavarahan, kohdistuen kaikkeen samalta lähettäjältä perustuvien saatavien vakuudeksi.

## 17 Matkahuollon vastuu

Matkahuolto on vastuussa katoamisesta, vähentymisestä ja vahingoittumisesta paketin vastaanottamisen ja luovuttamisen välisenä aikana sekä vahingosta, joka aiheutuu paketin luovutuksen viivästyisestä. Matkahuollon vastuu vahingoista määräytyy tiekuljetussopimuslain mukaan. Matkahuollon jättäessä noutamatta tai kuljettamatta pakettia, rajautuu Matkahuollon vastuu enintään kyseisen lähetysten rahtihintaan, ellei osoiteta että vahinko on tätä pienempi.

## 18 Vastuusta vapautuminen

Matkahuolto ei ole vastuussa katoamisesta, vähentymisestä, vahingoittumisesta tai luovutuksen viivästyisestä mikäli osoitetaan, että edellä mainittu seikka on johtunut lähettäjän tai vastaanottajan virheestä, tavaran puutteellisesta laadusta, puutteellisesta pakkauksesta tai olosuhteesta, jota Matkahuolto ei ole voinut välttää ja jonka seurauksia hän ei ole voinut ehkäistä. Matkahuollolla ei ole kohdassa 16 mainittua vastuuta myöskään, jos vahinko on johtunut tiekuljetussopimuslain 29 §:n mukaisesta kuljetukseen liittyvästä erityisestä vaarasta. Matkahuollolla ei ole vastuuta lämpötilan taikka kondenssin aiheuttamista vahingoista paketteihin tai niiden sisältöön tuotteissa, jotka vaativat lämpökontrolloidun kuljetuskaluston kuten pakasteet, helposti pilaantuvat elintarvikkeet, elävät eläimet ja kasvit jne.

## 19 Kuljetusmääräaika

Kuljetusmääräaika riippuu valitusta palveluvaihtoehdosta. Tuotekohtainen kuljetusmääräaika on määritelty kyseisen tuotteen palvelukuvauksessa. Kuljetusmääräaikaan ei lasketa mukaan arkilauantaita, pyhäpäivää, vapunpäivää, itsenäisyyspäivää eikä muita virallisia juhlapyhiä.

## 20 Paketin luovutuksen viivästyminen

Luovutuksen katsotaan viivästyneen, ellei paketti ole luovutettavissa määrätoimipaikassa kohdan 19 määrittelemässä kuljetusmääräajassa.

## 21 Paketin katoaminen

Jollei pakettia ole luovutettu 28 päivän kuluessa siitä, kun Matkahuolto otti paketin kuljetettavakseen, voi se, joka on oikeutettu vaatimaan paketin luovuttamista, vaatia korvausta niin kuin paketti olisi kadonnut.

## 22 Paketin katoamisesta, vähentymisestä tai vahingoittumisesta ja viivästyisestä suoritettava korvaus

Korvauksissa noudatetaan tiekuljetussopimuslakia sekä näitä ehtoja. Matkahuollon vastuu rajoittuu seuraavasti:

1) Jos paketti katoaa tai vahingoittuu kokonaan, suoritetaan korvaus käyvän arvon mukaan, kuitenkin enintään tiekuljetussopimuslain enimmäiskorvausvastuun mukaisesti. Lisäksi korvataan pakettiin liittyvät Matkahuollon perimät kuljetusmaksut.

2) Jos paketti vähenee tai vahingoittuu osittain, suoritetaan korvaus tavaran lähtöpaikan käyvän arvon mukaisesti, kuitenkin enintään tiekuljetussopimuslain enimmäiskorvausvastuun mukaisesti sisällön vähentyneestä tai vahingoittunutta osaa kohti. Lisäksi korvataan pakettiin liittyvät Matkahuollon perimät kuljetusmaksut vähenemistä ja vahingoittumista vastaavalla osuudella.

3) Matkahuolto korvaa vahingon, jonka katsotaan aiheutuneen paketin luovutuksen viivästymisestä, kuitenkin enintään paketin kuljettamiseen liittyvää Matkahuollon veloittamaa rahtimaksua vastaavalla rahamäärällä.

Matkahuolto ei vastaa itse pakkaukselle aiheutuneista vaurioista.

Matkahuolto ei vastaa välillisistä tai epäsuorista vahingoista, kuten ansion tai tuoton menetyksistä, saamatta jääneestä voitosta, korkotappioista tai muista vastaavista taloudellisista vahingoista.

Mikäli Matkahuolto suorittaa korvauksen tavaran täyden arvon mukaisesti, siirtyy kuljetettavan tavaran omistusoikeus vastavasti Matkahuollolle.

## 23 Muistutukset

Mikäli paketin vähentyminen tai vahingoittuminen on ulkoisesti havaittavissa, on vastaanottajan reklamoitava siitä Matkahuollolle pakettia luovutettaessa. Jos vähentyminen tai vahingoittuminen ei ole ulkoisesti havaittavissa, on muistutus tehtävä kirjallisesti seitsemän päivän kuluessa lähetyksen vastaanottamisesta, luovutuspäivää, pyhäpäivää, vapunpäivää ja itsenäisyyspäivää lukuun ottamatta. Jos vastaanottaja on kuluttajasuojalain tarkoittama kuluttaja, on muistutus tehtävä kohtuullisessa ajassa (14 päivää) paketin vastaanottamisesta. Luovutuksen viivästymisestä suoritetaan korvaus vain, jos Matkahuollolle on tehty kirjallinen muistutus 21 päivän kuluessa siitä päivästä, jona paketti oli vastaanottajan noudettavissa. Jos vahingosta ilmoittaminen laiminlyödään, on kannevalta menetetty.

## 24 Vanhentuminen

Kuljetusta koskeva kanne on pantava vireille vuoden kuluessa. Tämä määräaika alkaa

- 1) paketin luovutuspäivästä, kun lähetys on vähentynyt tai vahingoittunut tai sen luovutus on viivästynyt,
- 2) 30 päivän kuluttua 18. kohdassa mainitusta kuljetusmääräajasta lukien, kun paketti on kadonnut.

## 25 Paketin vakuuttaminen

Matkahuolto ei ole erikseen vakuuttanut kuljetettavaksi ottamiaan paketteja, ellei palveluvaihtoehdossa tai kuljetussopimuksessa ole toisin määritelty. Mikäli paketille halutaan tavarankuljetusvakuutus, tulee lähettäjän ottaa se itse erillisenä vakuutuksena.

## 26 Erityismääräyksiä

Paketti, jota ei voida kuljettaa missä tahansa linja-autossa (kokonsa, painonsa tms. vuoksi), otetaan kuljetettavaksi kustakin tapauksesta erikseen sopien. Jos tavaran nimike on vieraskielinen tai muuten vaikeasti ymmärrettävä, on pakettikorttiin kirjoitettava selitys tavaran laadusta.

Jos tavara Matkahuollon toimesta noudetaan lähettäjän tiloista tai kuljetetaan vastaanottajan tiloihin, noudatetaan näidenkin kuljetusten suhteen edellä esitettyjä säännöksiä.

Korvaushakemukset tulee tehdä kirjallisesti joko paketin lähetys- tai vastaanottotoimipaikkaan, Oy Matkahuolto Ab:n pääkonttoriin tai sähköisesti [www.matkahuolto.fi](http://www.matkahuolto.fi). Matkahuollon toimipaikoille säilytettäväksi otetuista tavaroista vastataan erillisen Tavarankuljetuksen säilytysehtojen mukaisesti.

## 27 Henkilötietojen käsittely ja säilytys

Matkahuollolla on oikeus rekisteröidä paketteja koskevia tietoja sekä lähettäjän ja vastaanottajan nimi-, osoite-, puhelinnumero- ja pankkiyhteystietoja sekä kuittajan nimi- ja yksilöintitietoja. Tietosuojaseloste pakettipalvelut ja viranomaisten lupa-asiakirjat löytyy Matkahuollon sivuilta [www.matkahuolto.fi](http://www.matkahuolto.fi)

## 28 Voimaantuloaika

Näitä kuljetusehtoja sovelletaan toimeksiantoihin 1.10.2019 alkaen ja ne korvaavat aikaisemmin voimassa olleet kuljetusehdot ja yleiset kuljetussäännöt.

## 29 Sovellettava laki ja oikeuspaikka

Kuljetussopimukseen ja näihin yleisiin ehtoihin sovelletaan Suomen lakia. Kaikki tästä sopimuksesta tai sopimussuhteesta johtuvat erimielisyydet osapuolten tulee ensisijaisesti ratkaista keskinäisillä neuvotteluillaan. Nämä neuvottelut tulee aloittaa niin nopeasti kuin se on käytännöllisesti mahdollista, kuitenkin viimeistään kolmantenkymmenentenä (30) päivänä siitä, kun osapuoli on saanut kirjallisen ilmoituksen neuvottelujen aloittamiseksi.

Mikäli neuvotteluista huolimatta, osapuolet eivät kolmenkymmenen (30) päivän kuluttua kirjallisen ilmoituksen jälkeen ole päässeet asiasta yhteisymmärrykseen, osapuolet voivat viedä riidan ratkaistavaksi Helsingin kärjäoikeuteen.