

Matkahuollon yleiset ehdot sopimusasiakkaille kotimaan kuljetuksissa

Oy Matkahuolto Ab ("Matkahuolto") noudattaa pakettien kuljetuksissa Tiekuljetussopimuslakia ja näitä yleisiä kuljetusehtoja, joissa kerrotaan lähettäjän, rahdinkuljettajan ja vastaanottajan oikeudet, vastuut ja velvollisuudet.

1. Soveltamisala

Näitä Matkahuollon yleisiä kuljetusehtoja (jäljempänä "Kuljetusehdot") sovelletaan yhdessä voimassa olevan tiekuljetussopimuslain kanssa kaikkiin vastikkeellisiin kotimaan (sis. Ahvenanmaa) pakettituotteiden kuljetuksiin, jotka lähettäjä luovuttaa Matkahuollon kuljetettavaksi näiden Kuljetusehtojen mukaisesti ("Kuljetuspalvelu"). Rahdin sekä ulkomaanpakettien osalta sovelletaan Matkahuollon kulloinkin voimassa olevia erillisiä ehtoja.

Sopimusasiakkaalla tarkoitetaan tahoa, jolla on Matkahuollon kanssa sopimus Kuljetuspalveluiden käyttämisestä ja joka antaa kuljetustoimeksiannon Matkahuollolle.

Näiden Kuljetusehtojen lisäksi Kuljetuspalveluun sovelletaan sen kohteena olevien yksittäisten pakettituotteiden kulloinkin voimassa olevia kuvauksia ja ehtoja ("Tuote-ehdot"). Kulloinkin voimassa olevat Tuote-ehdot ovat saatavilla Matkahuollon www-sivuilla. Eräiden pakettituotteiden Tuote-ehdoissa on näistä Kuljetusehdoista poikkeavia ehtoja tai rajoituksia. Lähettäjän tulee perehtyä Tuote-ehtoihin ennen Kuljetuspalvelusta sopimista.

2. Kuljetuspalvelusta sopiminen

Kuljetuspalvelun käyttäminen edellyttää sopimusasiakkaan ja Matkahuollon välistä sopimusta. Sopimusasiakas on velvollinen käyttämään kuljetuspalvelua sopimuksen ja näiden yleisten ehtojen sekä kulloinkin voimassa olevien Tuote-ehtojen mukaisesti.

Sopimuksen edellytyksenä on Matkahuollon sopimusasiakkaalle myöntämä luotto Kuljetuspalveluiden laskutusta varten sekä sopimusasiakkaalta mahdollisesti edellytettävän vakuuden asettaminen Matkahuollon ohjeiden mukaisesti.

Sopimusasiakas saa halutessaan tunnukset Matkahuollon lähetyjärjestelmään. Sopimusasiakas on velvollinen säilyttämään tunnukset huolellisesti ja vastaa kaikista niistä toimenpiteistä, jotka tehdään järjestelmässä tunnuksia käyttäen. Sopimusasiakas on velvollinen ilmoittamaan Matkahuollolle viivytyksettä, mikäli tunnus joutuu kolmannen osapuolen haltuun, sitä väärinkäytetään tai tunnus katoaa.

3. Sopimusasiakkuuteen liittyvät ehdot

Matkahuolto tekee päätöksen sopimusasiakkaalle myönnettävästä luottorajasta sopimuksen solmimisen yhteydessä ennen Kuljetuspalveluiden toteuttamista. Sopimusasiakas on velvollinen pyydettäessä toimittamaan viimeisimmät tilinpäätöstiedot sekä muut tarpeelliset tiedot Matkahuollon käyttöön mahdollisen luottoriskin arviointia varten. Matkahuolto ilmoittaa sopimusasiakkaalle arviointinsa perustella laskutusrajan sopimusasiakkaan Kuljetuspalveluita varten sekä tarpeen mahdolliselle vakuudelle.

Matkahuolto pidättää oikeuden määritellä luottoraja tapauskohtaisesti. Luottorajaa voidaan Matkahuollon toimesta tarvittaessa muuttaa. Mikäli sopimusasiakkaan laskutettavien Kuljetuspalveluiden volyymi ylittää muutoin kuin tilapäisesti luottorajan taikka sopimusasiakkaan liiketoiminnassa, taloudellisessa tilanteessa, yhtiörakenteessa tai organisaatiossa tapahtuu olennaisia muutoksia, on Matkahuollolla oikeus vaatia sopimusasiakasta suorittamaan lisävakuus taikka laskuttaa

sopimusasiakasta määrittämällään lyhyemmällä laskutusvälillä siten, että kulloinkin avoinna oleva saatava alittaa luottorajan.

Mikäli sopimusasiakas ei toimita Matkahuollolle sen edellyttämää vakuutta tai lisävakuutta, Matkahuollolla on oikeus pidättäytyä Kuljetuspalvelun tarjoamisesta.

Mikäli yksikin sopimusasiakkaan laskuista on erääntynyt ja jäänyt maksamatta, tai mikäli sopimusasiakas on haettu tai asetettu yrityssaneeraukseen, konkurssiin, tai mikäli sopimusasiakas on muutoin maksukyvytön, kaikki Matkahuollon laskut sopimusasiakkaalle erääntyvät heti maksettaviksi laskuihin merkityistä eräpäivistä huolimatta, jos Matkahuolto niin kirjallisesti vaatii.

4. Asiakkaan vastuu

Asiakkaan tulee antaa ajantasaiset tiedot kuten asiakasyrityksen toiminimi ja yritysmuoto, y-tunnus, osoite, asiakkaan yhteyshenkilö operatiivisissa asioissa ja laskutusasioissa sekä laskutustiedot asiointia varten. Asiakkaan tulee ilmoittaa mahdollisista muutoksista antamiinsa tietoihin ilman aiheetonta viivästystä.

Asiakas vastaa Kuljetuspalveluiden edellyttämien Asiakkaan sanomien ja muiden tietojen välittämiseen käytettävistä asiakkaan laitteista, ohjelmistoista sekä viestintä- ja tietoliikenneyhteyksistä ja niiden kustannuksista ja toiminnasta.

Asiakkaan tulee varmistaa, että valittu pakettituotelaji soveltuu lähetyksen kuljettamiseen huomioiden mm. koko, sisältö ja toimitustapa. Asiakas on velvollinen huomioimaan pakettituotelajia valitessaan kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön vaatimukset, mukaan lukien laki vaarallisten aineiden kuljetuksesta.

Asiakas on vastuussa Kuljetuspalvelun toteutusta varten tarvittavien tietojen (kuten osoite- ja yhteystiedot) toimittamisesta Matkahuollon ohjeiden mukaisesti sekä tietojen oikeellisuudesta. Matkahuolto ei vastaa Kuljetuspalveluiden toteutumisesta, jos tiedot ovat virheellisiä, puutteellisia tai niitä ei ole toimitettu Matkahuollon antamassa aikataulussa.

5. Lähetyksen luovutus Matkahuollolle

Lähetysten toimitus- tai luovutustavat Matkahuollolle on kuvattu Tuote-ehdoissa. Lähetykset katsotaan luovutetuksi Matkahuollolle ja Matkahuollon vastaanottamiksi siinä vaiheessa, kun Matkahuollon edustaja saa ne haltuunsa, hyväksyy lähetyksen ja lähetyksen kirjataan Matkahuollon järjestelmään.

6. Kuljetusasiakirjat ja sähköiset lähetystiedot

Sopimusasiakkaan tulee varustaa jokainen paketti Matkahuollon hyväksymällä pakettikortilla. Lisäksi jokaisesta paketista tulee toimittaa sähköiset lähetystiedot. Pakettikortin ja sähköisen sanoman muodon on oltava Matkahuollon hyväksymät ja niissä tulee olla selvät ja riittävät merkinnät, joiden oikeellisuudesta sopimusasiakas vastaa. Osoitetiedot on annettava virallisessa muodossa ilman lisäyksiä Matkahuollon ohjeistuksen mukaisesti. Mikäli Matkahuollon edustaja täydentää lähetystiedot sopimusasiakkaan antamien tietojen perusteella luovutettaessa lähetyksen Matkahuollolle, sopimusasiakas on velvollinen tarkastamaan kirjattujen tietojen oikeellisuus. Lähetystietojen tallentaminen sekä pakettikortin tulostaminen Matkahuollon toimesta on maksullinen lisäpalvelu.

Matkahuolto ei vastaa virheellisellä, puutteellisella tai epäselvällä yhteystiedolla varustetun lähetyksen perille toimittamisesta. Tuote-ehdoissa mahdollisesti esitetty kuljetusaikalupaus koskee vain lähetyksiä, jotka on lähetetty Matkahuollon lähetysohjeiden mukaisesti.

Matkahuollolla on oikeus korjata pakettikortin tai lähetyksän merkintöjä, jos ne havaitaan puutteellisiksi tai virheellisiksi. Tallennustyöstä ja mahdollisesta selvitystyöstä veloitetaan sopimusasiakkaalta kohtuullinen korvaus. Sopimusasiakas vastaa mahdollisista kustannuksista ja vahingoista, jotka aiheutuvat Matkahuollolle tai muulle toimijalle lähettäjän antaman tiedon tai ohjeen virheellisyydestä ja/tai puutteellisuudesta. Lähetyksen voidaan aina palauttaa sopimusasiakkaalle sen kustannuksella, mikäli kuljetusasiakirjan merkinnät ovat puutteellisia tai virheellisiä.

Mikäli Matkahuollolla on perusteltua syytä epäillä kuljetusasiakirjan paikkansapitävyyttä, on Matkahuollolla oikeus olla toimittamatta

lähetystä ja palauttaa se sopimusasiakkaalle hänen kustannuksellaan taikka luovuttaa lähetyksen tarvittaessa pelastus-, poliisi- tai muille viranomaisille.

Jos sopimusasiakkaan sähköisenä tiedonsiirtona lähettämät tiedot ovat puutteellisia, virheellisiä tai ristiriidassa paketteihin kiinnitettyjen pakettikorttien tietojen kanssa, Matkahuollolla on oikeus käyttää oikeaksi katsomiaan tietoja ja laskuttaa sopimusasiakasta niiden mukaisesti. Matkahuollolla on aina oikeus laskuttaa todelliset kustannuksensa.

7. Pakkaaminen

Sopimusasiakas on vastuussa siitä, että paketin sisältö on pakattu niin hyvin, että se kestää vähenemättä ja vahingoittumatta kuormauksen muiden pakettien kanssa, koneellisen lajittelun sekä kuljetuksen, purkamisen ja käsittelyn normaalit rasitukset. Paketit on toimitettava Matkahuollolle sen kuljetusyksikössä tai muutoin Matkahuollon ohjeiden mukaisesti taikka kerättävä noutoa varten Matkahuollon kuljetusyksiköön. Pakettilähetyksen on oltava käsiteltävissä irtokolleina. Paketteja ei saa kiinnittää toisiinsa. Mikäli pakettilähetyksen on pakattu kuljetusyksikköön siten, että sitä ei voida käsitellä ilman kuljetusalustaa, Matkahuollolla on oikeus vaihtaa tuotelajia rahtituotteeksi. Pakkausohjeet löytyvät Matkahuollon [www-sivuilla](http://www.matkahuolto.fi/paketit/pakkaaminen).

Matkahuolto ei ole velvollinen kuljettamaan pakkaamattomia lähetyksiä. Matkahuolto voi kieltäytyä ottamasta vastaan pakettia, mikäli on oletettavaa, että se ominaisuutensa tai puutteellisen pakkauksen vuoksi särkyy tai saattaa aiheuttaa vahinkoa muille paketeille, henkilöille tai kuljetuskalustolle. Matkahuollon kieltäytyessä Kuljetuspalvelun toteuttamisesta lähetyksen sisällön tai puutteellisen pakkaamisen vuoksi, ei lähettäjällä ole oikeutta vaatia korvausta Matkahuollolta.

Sopimusasiakas on velvollinen korvaamaan vahingon, jonka puutteellinen pakkaus tai merkintä aiheuttaa Matkahuollolle tai sen yhteistyökumppaneille, henkilöille, muulle omaisuudelle tai muille paketeille tai kuljetuskalustolle. Tällaisia vahinkoja voivat olla muun muassa lähetysten lajittelulinjaston tai kuljetuskaluston siivouskustannukset rikkoontuneen lähetyksen vuoksi. Mikäli pakkaus ei kestä normaalia kuljetusrasitusta ja Matkahuolto joutuu korjaamaan pakkausta kesken

kuljetuksen toimittamiseen lähetyksen perille, on sillä oikeus veloittaa aiheutuneesta työstä hinnaston mukainen maksu.

Matkahuolto ei vastaa pakkaamattomille tai puutteellisesti pakatuille lähetyksille aiheutuneista vahingoista.

8. Kuljetuspalvelun hinta ja laskutus

Kuljetuspalvelun hinta määräytyy kulloinkin voimassa olevien Matkahuollon hinnastojen mukaan, ellei Matkahuolto ole sopinut sopimusasiakkaan kanssa muista hinnoista. Kaikkien palveluiden hintoihin lisätään kulloinkin voimassa oleva polttoainelisä. Hinnat ja polttoainelisä ovat nähtävillä Matkahuollon www-sivuilla. Hinnat ovat arvonlisäverottomia. Lainsäädäntöön ja viranomaispäätöksiin liittyvät verot ja maksut sekä muut kustannukset tai niiden korotukset lisätään Kuljetuspalvelun hintaan niiden voimaantulohetkestä lukien ilman eri ilmoitusta.

Jos paketin paino, tilavuus tai ulkomitat ylittävät valitun tuotelajin Tuote-ehtojen mukaiset maksimimitat, Matkahuollolla on oikeus vaihtaa tuotelajia vastaamaan paketin todellisia mittoja. Toimitus- ja laskutusperusteena käytetään tällöin päivitetyn tuotelajin ja lisäpalveluiden mukaisia tietoja. Hintaan lisätään mahdolliset Tuote-ehtojen mukaiset erillisveloitettavat maksut.

Matkahuolto laskuttaa sopimusasiakasta neljä kertaa kuukaudessa, mikäli sopimuksessa ei ole muuta sovittu. Maksuehto on 14 pv netto ja viivästyskorko korkolain mukainen. Matkahuolto veloittaa kuukausittain kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset laskutuspalkkiot ja -lisät.

Laskut lähetetään e-laskuna tai sähköpostitse. Paperinen laskutus on mahdollista erikseen sovittaessa, ja siitä peritään kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen maksu.

Sopimusasiakas on velvollinen tarkastamaan laskun oikeellisuuden ennen sen suorittamista ja laskun maksu katsotaan sen hyväksymiseksi, eikä sopimusasiakkaalla ole oikeutta vedota myöhemmässä vaiheessa laskun virheellisyyteen, mikäli laskulla ollut virhe on ollut kohtuudella sopimusasiakkaan havaittavissa. Laskua koskevat muistutukset on tehtävä Matkahuollolle laskun eräpäivään mennessä.

9. Lähetyksen sisältörajoitukset

Lainvastaisia tai ilmeistä vaaraa aiheuttavia esineitä tai aineita ei kuljeteta. Matkahuolto ei kuljeta lämpötilasäätelyä tai muita erityisiä kuljetusolosuhteita vaativaa sisältöä kuten eläimet, kasvit, elintarvikkeet tai muu helposti pilaantuva sisältö, ellei siitä ole erikseen sovittu. Matkahuolto ei kuljeta vainajia tai tuhkauurnia.

Vaaralliset aineet

Matkahuolto ottaa kuljetettavaksi vaarallisia aineita ainoastaan Tuote-ehdoissa ja erillisessä ohjeessaan ilmoittamiensa linja-autokuljetuksia koskevien rajoitusten ja menettelytapojen mukaisesti. VAK-lähetysten pakkaamisessa ja merkinnässä on noudatettava kulloinkin voimassa olevaa VAK-lainsäädäntöä sekä Matkahuollon antamia ohjeita. Lisäksi VAK-tiedot on annettava sähköisessä lähetyssanomassa Matkahuollon ohjeistuksen mukaisesti.

Jos Matkahuollolle ei ole ilmoitettu tavaran vaarallisuudesta, on Matkahuollolla oikeus toimia asiassa tiekuljetussopimuslain 15 § mukaisesti eli tarvittaessa oikeus hävittää tavara tai tehdä se vaarattomaksi lähettäjän lukuun ja vastuulla sekä lähettäjän velvoitteena on korvata kuljetuksesta aiheutuneet kustannukset ja vahinko.

10. Matkahuollon tarkastusvelvollisuus

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

11. Muutokset lähetystietoihin

Sopimusasiakas voi kirjallisesti pyytää muutoksia jo lähetetyn ja Matkahuollon hallussa olevan paketin tietoihin siihen saakka, kunnes vastaanottaja vaatii lähetysten luovuttamista. Muutoksista peritään kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen korvaus. Mikäli Sopimusasiakkaalle on avattu asiakasliittymä, jossa lähetystietojen muuttaminen on mahdollista, voi Sopimusasiakas tehdä muutoksen myös itse noudattaen Matkahuollon ohjeita. Muutokset voivat aiheuttaa viiveitä lähetysten kulkuun ja Matkahuollon vastuu alkuperäisen lähetysten kuljetusmääräajasta päättyy muutoksen tilaukseen. Sopimusasiakas on vastuussa vastaanottajaa kohtaan muutoksesta mahdollisesti aiheutuneista kustannuksista ja muista vahingosta.

Vastaanottajalla saattaa olla kulloinkin sovellettavien Tuote-ehtojen mukaisesti oikeus tehdä muutoksia lähetysten tietoihin, kuten lähetysten jakeluun tai yhteystietojen päivittämiseen.

12. Paketin luovuttaminen ja luovuttamisen esteet

Kunkin pakettituotelajin luovutustapa sekä siihen liittyvät ehdot ja rajoitukset on kuvattu Tuote-ehdoissa. Mikäli Tuote-ehdoissa ei ole muuta mainittu, lähetys luovutetaan kuljetusasiakirjaan merkitylle vastaanottajalle tai hänen valtuuttamalleen edustajalle kuittausta tai vastaanottajalle lähetettyä tunnistetta vastaan. Luovutettaessa lähetys tarkastetaan vastaanottajan henkilöllisyys ja mahdollinen valtakirja, mikäli kyse ei ole lähetysten luovuttaminen tunnistetta vastaan pakettiautomaatissa tai palvelupisteessä. Valtakirja jää Matkahuollolle luovutusluettelon liitteeksi. Ennen luovuttamista vastaanottajan on suoritettava kaikki kuljetussopimuksessa vastaanottajalle määrätyt maksut.

Lähetäjän on mahdollisuus rajoittaa lähetysten luovuttamista vain, mikäli se on mainittu palvelun Tuote-ehdoissa.

13. Paketin säilyttäminen ja palautus

Pakettia säilytetään Tuote-ehdoissa mainittu aika pakettipisteessä, ellei vastaanottajan kanssa ole sovittu erikseen veloittavasta säilytysajan pidennyksestä tai muusta lisäpalvelusta.

Ellei muuta ole sovittu, lunastamaton paketti palautetaan sopimusasiakkaalle lähetyspaikkaa lähellä olevaan noutopisteeseen sen kustannuksella. Palautuneiden pakettien jakelusta perille asiakkaan osoitteeseen voi sopia erikseen maksullisena lisäpalveluna.

Matkahuolto perii sopimusasiakkaalta kaikki kuljettamisesta, säilyttämisestä ja lisäpalveluiden käytöstä aiheutuneet maksut.

14. Kuljetuspalvelun toteuttaminen ja määräaika

Matkahuolto toteuttaa Kuljetuspalvelun kulloinkin käytössä olevan toimintamallinsa mukaisesti. Matkahuollolla on oikeus käyttää Kuljetuspalveluiden tuottamisessa alihankkijoita, joiden suorituksesta Matkahuolto vastaa kuin omastaan. Mikäli sopimusasiakkaan kanssa sovitaan yksittäisistä Kuljetuspalveluista, jotka poikkeavat Matkahuollon yleisestä toimintamallista, on Matkahuollolla oikeus muutosta vastaaviin hinnan ja/tai toimitusajan muutoksiin sekä veloittaa sopimusasiakkaalta korvaus muutoksesta aiheutuvasta ylimääräisistä kustannuksista.

Sopimusasiakas vastaa lähetysten sekä niihin liittyvän sähköisen aineiston toimittamisesta Matkahuollolle sen ohjeiden mukaisesti. Mikäli lähetyksiä tai niihin liittyvää aineistoa ei ole toimitettu Matkahuollon ohjeiden mukaisella tavalla tai sen mukaisessa aikataulussa, Matkahuolto ei vastaa Kuljetuspalvelun toteutumisesta sopimuksen ja näiden ehtojen mukaisesti.

Kuljetusmääräaika riippuu valitusta pakettituotteesta. Tuotekohtainen kuljetusmääräaika on määritelty kyseisen tuotteen Tuote-ehdoissa. Kuljetusmääräaikaan ei lasketa mukaan arkilauantaita, pyhäpäivää, vapunpäivää, itsenäisyyspäivää eikä muita kansallisia juhlapyhiä. Matkahuollon vastuu kuljetusajasta päättyy, kun lähetys on jaettu tai vastaanottajan noudettavissa tai vastaanottaja on valinnut toimitusajan.

Luovutuksen katsotaan viivästyneen, ellei paketti ole luovutettavissa määrätoimipaikassa edellä mainitun mukaisesti kuljetusmääräajassa.

15. Matkahuollon oikeus tuhota tai myydä tavara

Matkahuollolla on oikeus tuhota lähetys, mikäli sitä ei saada toimitettua vastaanottajalle näiden Kuljetusehtojen ja sovellettavien Tuote-ehtojen mukaisesti ja

- lähettäjän tai vastaanottajan tiedot eivät selviä lähetyksestä;
- lähetykset, joiden sisältö on pilaantuvaa tai aiheuttaa haittaa tai vaaraa ympäristölleen;
- lähetyksen säilytyksestä aiheutuvat kustannukset eivät ole kohtuullisessa suhteessa lähetyksen arvoon; tai
- lähettäjä on antanut lähetyksen tuhoamiselle luvan.

Matkahuollolla lisäksi oikeus myydä lähetyksen sisältämä 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 lähetykseen soveltuvissa Tuote-ehdoissa on määriteltä myyntiaika.
- 2) Muun tavaran osalta, mikäli sopimusasiakkaalta saatuja ohjeita ei kohtuuden mukaan voida noudattaa eikä kohtuullisen ajan kuluessa ole saatu muuta ohjetta. Pakettiin oikeutetulle on, mikäli mahdollista, hyvissä ajoin ilmoitettava myynnin aika ja paikka.

16. Pidätysoikeus

Matkahuollolla on oikeus pidättää lähetys vakuutena sen kuljetustehtävästä tai säilyttämisestä syntyneistä saatavista riippumatta lähetyksen omistusoikeudesta.

17. Matkahuollon vastuu

Matkahuollon vastuu ja vahingonkorvausvelvollisuus määräytyy tiekuljetussopimuslain mukaan. Matkahuolto on tiekuljetussopimuslain mukaisessa vastuussa lähetyksen katoamisesta, vähentymisestä ja vahingoittumisesta paketin vastaanottamisen ja luovuttamisen välisenä

aikana sekä vahingosta, joka aiheutuu paketin luovutuksen viivästymisestä, mikäli vahinko johtuu Matkahuollon vastuulla olevasta seikasta tai Kuljetuspalvelussa olevasta virheestä.

Matkahuolto ei ole vastuussa lähetyksen katoamisesta, vähentymisestä, vahingoittumisesta tai luovutuksen viivästymisestä, mikäli se osoittaa, että vahinko on johtunut lähettäjän tai vastaanottajan virheestä tai laiminlyönnistä, lähettäjän tai vastaanottajan antamien ohjeiden noudattamisesta, tavarán puutteellisesta laadusta tai pakkauksesta taikka olosuhteesta, jota Matkahuolto ei ole voinut välttää ja jonka seurauksia se ei ole voinut ehkäistä (mukaan lukien tietoverkkojen, tietojärjestelmien tai tietoliikenneyhteyksien teknisten vikojen, häiriöiden, huoltojen tai asennustöiden aiheuttamista katkoksista tai tietoliikennehäiriöistä taikka muusta vastaavasta syystä eikä näistä syistä mahdollisesti aiheutuvasta tiedon viivästymisestä, muuttumisesta tai katoamisesta). Matkahuollolla ei ole tässä kohdassa mainittua vastuuta lähetyksestä 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.

18. Ylivoimainen este

Kumpikaan osapuoli ei vastaa sopimuksen tai näiden Kuljetusehtojen vastaisesta toiminnastaan, mikäli se aiheutuu osapuolen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista olosuhteista, joita kyseinen osapuoli ei ole kohtuullisin toimenpitein voinut välttää tai jonka seurauksia se ei ole kohtuullisin toimenpitein voinut estää. Ylivoimaiseksi esteeksi luetaan muun muassa lakko, työsulku tai muu työtaistelutoimenpide, onnettomuudet, tulipalo, viranomaisien toimenpiteet, poikkeukselliset sääolosuhteet ja muut vastaavat vaikeasti ennakoitavat olosuhteet.

Osapuolen tulee ilmoittaa toiselle osapuolelle ylivoimaisesta esteestä ilman aiheetonta viivästystä.

19. 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.

20. Paketin katoamisesta, vähentymisestä tai vahingoittumisesta ja viivästymisestä suoritettava korvaus

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

- 1) Jos paketti katoaa tai vahingoittuu kokonaan, suoritetaan korvaus tavaran käyvän arvon mukaan, joka sillä oli kuljetettavaksi otettaessa lähtöpaikkakunnalla, kuitenkin enintään tiekuljetussopimuslain enimmäiskorvausvastuun mukaisesti. Lisäksi korvataan kyseisestä lähetyksestä Matkahuollolle suoritettut kuljetusmaksut.
- 2) Jos paketti vähenee tai vahingoittuu osittain, suoritetaan korvaus tavaran lähtöpaikan käyvän arvon mukaan, kuitenkin enintään tiekuljetussopimuslain enimmäiskorvausvastuun mukaisesti sisällön vähentynyttä 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 lähetyksen pakkaukselle aiheutuneista vaurioista.

Matkahuolto ei vastaa missään tilanteessa välillisistä tai epäsuorista vahingoista, kuten ansion tai tuoton menetyksistä, saamatta jääneestä voitosta, vastuusta kolmatta osapuolta kohtaan tai muista vastaavista taloudellisista vahingoista.

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

21. Huomautukset

Mikäli paketin vähentyminen tai vahingoittuminen on ulkoisesti havaittavissa, on vastaanottajan reklamoitava siitä Matkahuollolle lähetyksen vastaanoton yhteydessä. Jos vähentyminen tai vahingoittuminen ei ole ulkoisesti havaittavissa, on muistutus tehtävä kirjallisesti seitsemän päivän kuluessa lähetyksen vastaanottamisesta, luovutuspäivää lukuun ottamatta. Sunnuntai- ja pyhäpäiviä ei oteta huomioon määräaika laskettaessa. Luovutuksen viivästymisestä suoritetaan korvaus vain, jos Matkahuollolle on tehty kirjallinen muistutus 21 päivän kuluessa siitä päivästä, jona paketti oli vastaanottajan noudettavissa. Jos vahingosta tai viivästyksestä ilmoittaminen laiminlyödään, menettää asiakas oikeuden esittää vaatimuksia vahingon tai viivästyksen johdosta.

Korvaushakemukset tulee tehdä kirjallisesti joko paketin lähetys- tai vastaanottotoimipaikkaan, Oy Matkahuolto Ab:n pääkonttoriin tai sähköisesti www.matkahuolto.fi.

Matkahuollolla on oikeus veloittaa asian selvittelytyöstä, joka johtuu sopimusasiakkaan omasta tai vastaanottajan laiminlyönnistä tai virheestä.

22. Vanhentuminen

Kuljetusta koskeva kanne on pantava vireille vuoden kuluessa. Määräaika alkaa

- 1) paketin luovutuspäivästä, kun lähetys on vähentynyt tai vahingoittunut tai sen luovutus on viivästynyt,
- 2) 30 päivän kuluttua kohdassa 14 mainitusta kuljetusmääräajasta lukien tai, milloin erityistä luovutuspäivää ei ole sovittu, 60 päivän kuluttua siitä, kun Matkahuolto otti tavaran kuljetettavakseen, kun paketti on kadonnut.

23. Paketin vakuuttaminen

Matkahuolto ei ole erikseen vakuuttanut kuljetettavaksi ottamiaan paketteja tiekuljetussopimuslain mukaiseen korvaukseen oikeuttavan tiekuljetusvakuutuksen lisäksi, ellei Tuote-ehdoissa tai kuljetussopimuksessa ole erikseen toisin mainittu. Mikäli paketille halutaan

tavarankuljetusvakuutus, tulee sopimusasiakkaan ottaa se itse erillisenä vakuutuksena.

24. Muut ehdot

Matkahuolto voi välittömästi irtisanoa sopimuksen noudattamatta sopimuksen mukaista irtisanomisaikaan, mikäli sopimusasiakkaalla on todettu olevan maksuhäiriöitä tai jos sopimusasiakas on antanut taloudellisesta tilastaan harhaanjohtavia tietoja, jotka ovat voineet vaikuttaa laskutusrajan määrittämiseen. Sopimusasiakkaan laskutusluotto voidaan päättää välittömästi myös, jos sopimusasiakas ei ole suorittanut laskua eräpäivään mennessä, Sopimusasiakas on väärinkäyttänyt luottoa tai Sopimusasiakkaan tunnukset ovat joutuneet väärinkäytön kohteeksi, Sopimusasiakas hakee tai se asetetaan konkurssiin tai yrityssaneeraukseen tai Matkahuolto saa tiedon Sopimusasiakkaan muusta maksuhäiriöstä joka Matkahuollon arvion mukaan tulisi johtamaan maksuvelvollisuuden laiminlyöntiin tai jos Sopimusasiakas on syyllistynyt olennaiseen sopimusrikkomukseen. Näissä tilanteissa Matkahuollon velvollisuus tarjota sopimusasiakkaalle laskutettavia Kuljetuspalveluita päättyy välittömästi.

25. Sopimuksen siirtäminen

Sopimusasiakkaalla ei ole oikeutta siirtää Kuljetuspalvelua koskevaa sopimusasiakkaan ja Matkahuollon välistä sopimusta ilman Matkahuollon etukäteistä kirjallista hyväksyntää. Matkahuollolla on oikeus edellyttää tarvittaessa kohdan 3 mukaisen luottorajan päivittämistä tai lisävakuutta sopimuksen siirtämisen edellytyksenä.

Matkahuollolla on oikeus siirtää Kuljetuspalvelua koskevaa sopimusasiakkaan ja Matkahuollon välinen sopimus ilmoittamalla siitä sopimusasiakkaalle kirjallisesti etukäteen.

26. Salassapitovelvollisuus

Molemmat osapuolet sitoutuvat olemaan paljastamatta kolmansille osapuolille ja käyttämään ainoastaan Kuljetuspalvelua koskevan sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen toiselta osapuolelta saamansa luottamukselliset tiedot, kuten sopimuksen mukaiset hintatiedot,

volyymiarviot tai tiedot toisen osapuolen asiakkaista. Osapuolella on kuitenkin oikeus paljastaa luottamuksellisia tietoja Kuljetuspalvelua koskevan sopimuksen tai näiden Kuljetusehtojen mukaiseen tarkoitukseen konserninsa sisällä tai alihankkijoilleen edellyttäen, että kyseinen osapuoli huolehtii tiedot vastaanottavan tahon asianmukaisesta sitoutumisesta tietojen luottamukselliseen käsittelyyn tätä kohtaa 24 vastaavalla tavalla.

Osapuolen salassapitovelvollisuus ei koske tietoa, (i) joka on julkista tai tulee julkiseksi ilman, että tiedot vastaanottava osapuoli siihen teollaan tai laiminlyönnillään vaikuttaa; (ii) joka on todistettavasti tiedot vastaanottavan osapuolen laillisessa hallinnassa ennen tiedon paljastamista ja jota tietoa tiedot vastaanottava osapuoli ei ole saanut toiselta osapuolelta suoraan tai välillisesti; (iii) jonka tiedot vastaanottava osapuoli on todistettavasti kehittänyt itsenäisesti; tai (iv) joka on paljastettava tiedot vastaanottavaa osapuolta velvoittavan lainsäädännön tai viranomaismääräyksen perusteella, jolloin tiedot vastaanottavan osapuolen tulee kuitenkin ilmoittaa toiselle osapuolelle tiedonluovutuksesta, sen perusteista ja sisällöstä, mikäli se on lainsäädännön perusteella mahdollista.

Salassapitovelvollisuus jatkuu Kuljetuspalvelua koskevan sopimuksen päättymisen jälkeen yhden (1) vuoden ajan.

27. Henkilötietojen käsittely

Matkahuolto käsittelee henkilötietoja Kuljetuspalveluihin liittyen Matkahuollon kuljetuspalveluita ja viranomaisten lupa-asiakirjoja koskevan tietosuojaselosteen mukaisesti (www.matkahuolto.fi/tietosuoja). Sopimusasiakas vastaa siitä, että sillä on oikeus luovuttaa edustajiensa henkilötietoja sopimuksen ja näiden ehtojen mukaista tarkoitusta varten ja että henkilöitä, joiden henkilötiedot luovutetaan Matkahuollolle, informoidaan asianmukaisesti luovutuksesta.

28. Ehtojen voimassaolo

Näitä Kuljetusehtoja sovelletaan sopimusasiakkaiden Kuljetuspalveluihin 1.9.2025 alkaen ja ne ovat voimassa toistaiseksi. 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.

Matkahuollolla on oikeus muuttaa Kuljetuspalvelun hintoja, Tuote-ehtoja sekä näitä Kuljetusehtoja ilmoittamalla siitä sopimusasiakkailleen yhtä kuukautta aiemmin. Kulloinkin voimassa olevat kuljetusehdot ovat nähtävillä Matkahuollon [www](http://www.matkahuolto.fi)-sivuilla.

29. Sovellettava laki ja oikeuspaikka

Kuljetussopimukseen ja näihin Kuljetusehtoihin sovelletaan Suomen lakia.

Ellei sopimuksessa ole osapuolten välillä muuta sovittu, 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.