

# Matkahuollon kuljetusehdot kotimaan kuljetuksissa käteis- ja kuluttaja-asiakkaille

Oy Matkahuolto Ab ("Matkahuolto") tarjoaa pakettilähetysten kuljetuspalvelua lähettäjinä oleville käteis- ja kuluttaja-asiakkaille Suomessa (sis. Ahvenanmaa) näiden ehtojen, kulloinkin asiakkaan valitseisiin pakettituotteisiin liittyvien tuote-ehtojen sekä tiekuljetussopimuslain ja muun soveltuvan lainsäädännön mukaisesti.

Näissä yleisissä kuljetusehdoissa kuvataan lähettäjän, rahdinkuljettajan ja vastaanottajan oikeudet, vastuut ja velvollisuudet.

Tiekuljetussopimuslaki rajoittaa merkittävästi rahdinkuljettajan, tässä tapauksessa Matkahuollon, korvausvastuuta viivästyneistä, rikkoontuneista ja kadonneista lähetyksistä. Tyypillisesti vastuu rajoittuu rikkoontuneen tai kadonneen lähetysten korvaamiseen sen painon mukaan 20 €/kg ja viivästystapauksissa kuljetuspalkkion palauttamiseen. Vaikka vahinkoja käy suhteellisen harvoin, on niiden mahdollisuus kuitenkin olemassa. Suosittelemme vahvasti, että asiakas arvioi lähetysten luonteen perusteella lähetykselle sopivimman pakettituotteen ja tarvittaessa vakuuttaa lähetysten sen arvon mukaisesta summasta, mikäli asiakas ei katso edellä mainittua tiekuljetussopimuksen mukaista painoperusteista korvausta riittäväksi.

Mahdollisessa vahinkotilanteessa muistutuksen esittämiselle on myös tiekuljetussopimuslain mukaiset määräajat, jotka kannattaa tarkistaa näiden kuljetusehtojen kohdasta [18].

Koska paketteja kuljetetaan mahdollisesti niin rekoissa kuin linja-autoissa, lähettäjän on huolehdittava, ettei paketti sisällä kohdassa [6] lueteltuja vaarallisia aineita..

## 1 Soveltamisala

Näitä Matkahuollon yleisiä kuljetusehtoja (jäljempänä "Kuljetusehdot") sovelletaan Matkahuollon käteis- ja kuluttaja-asiakkaille tarjoamiin kotimaan (sis. Ahvenanmaa) pakettipalveluihin, jotka lähettäjä luovuttaa Matkahuollon kuljetettavaksi näiden Kuljetusehtojen mukaisesti ("Kuljetuspalvelu"). Näiden Kuljetusehtojen lisäksi Kuljetuspalveluun sovelletaan yksittäisten pakettituotteiden kulloinkin voimassa olevia kuvauksia ja ehtoja ("Tuote-ehdot"). Eräiden pakettituotteiden Tuote-ehdoissa on näistä Kuljetusehdoista poikkeavia ehtoja tai rajoituksia, joita sovelletaan ensisijaisesti. Kulloinkin voimassa olevat Tuote-ehdot ovat saatavilla Matkahuollon [www-sivuilla](#).

Kuljetuspalvelua tarjotaan Matkahuollon omissa toimipaikoissa, asiamiestoimipaikoissa ja Matkahuollon yhteistyökumppanien toimipaikoissa sekä pakettiautomaattien kautta. Edellä mainittuihin viitataan näissä ehdoissa palvelupisteinä. Eräiden pakettituotteiden Tuote-ehdot sisältävät rajoituksia sellaisten palvelupisteiden osalta, joihin pakettilähetysten voi jättää tai josta sen voi noutaa.

Kuluttaja-asiakkaalla tarkoitetaan kuluttajan asemassa olevaa yksityishenkilöä ja käteisasiakkaalla sellaista tahoa, jolla ei ole laskutussopimusta Matkahuollon pakettipalveluista ja joka suorittaa pakettilähetysten kuljetuksesta maksun verkossa tai yleisillä maksutavoilla. Lähettäjällä tarkoitetaan paketin lähettäjä tai muuta tahoa, joka antaa kuljetustoimeksiannon Matkahuollolle.

Rahdin lähettäminen Matkahuollon kautta ei ole mahdollista käteis- ja kuluttaja-asiakkaille.

Siltä osin, kun lähettäjä on kuluttaja, eivät nämä ehdot rajoita pakottavia kuluttajansuojalain mukaisia kuluttajan oikeuksia.

## 2 Lähetysten luovutus Matkahuollolle

Lähetys voidaan jättää Matkahuollolle kuljetettavaksi tuomalla se Matkahuollon palvelupisteeseen, ellei kyseessä olevan pakettituotteen Tuote-ehdoissa ole muuta mainittu. Palvelupisteiden palveluvalikoima voi olla rajoitettu. Matkahuolto voi noutaa valmiiksi maksetun paketin asiakkaalta maksullisella lisäpalvelulla. Lähetykset katsotaan luovutetuksi Matkahuollolle ja Matkahuollon vastaanottamiksi siinä vaiheessa, kun Matkahuollon edustaja saa ne haltuunsa ja hyväksyy lähetysten.

## 3 Lähetystiedot ja kuljetusasiakirja

Lähettäjän tulee varustaa jokainen paketti Matkahuollon hyväksymällä pakettikortilla tai Matkahuollon aktivointikoodilla. Pakettikortissa tulee olla selvät ja riittävät merkinnät, joiden oikeellisuudesta lähettäjä vastaa. Mikäli Matkahuollon edustaja täydentää lähetystiedot lähettäjän antamien tietojen perusteella luovutettaessa lähetys Matkahuollolle, lähettäjä on velvollinen erikseen tarkastamaan kirjattujen tietojen oikeellisuuden. Matkahuollolla on oikeus korjata pakettikortin merkintöjä, jos ne havaitaan puutteellisiksi tai virheellisiksi.

Matkahuolto ei vastaa virheellisellä, puutteellisella, epäselvällä yhteystiedolla varustetun tai vajaasti maksetun lähetysten perille toimittamisesta. Tuote-ehdoissa mahdollisesti esitetty kuljetusaikalupaus koskee vain lähetyskäsittelyä, jotka on lähetetty Matkahuollon lähetysohjeiden mukaisesti. Matkahuollolla on oikeus veloittaa lähettäjältä ylimääräiset kustannukset, jotka aiheutuvat Matkahuollolle tai muulle toimijalle lähettäjän antaman tiedon tai ohjeen virheellisyydestä ja/tai puutteellisuudesta johtuen. Lähetys voidaan aina palauttaa lähettäjälle lähettäjän kustannuksella, mikäli paketin tiedot ovat puutteellisia tai virheellisiä.

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

toimittamatta lähetystä ja palauttaa se lähettäjälle hänen kustannuksellaan taikka luovuttaa lähetys tarvittaessa pelastus-, poliisi- tai muille viranomaisille.

#### 4 Pakkaaminen

Lähettäjä on vastuussa siitä, että paketin sisältö on pakattu niin hyvin, että se kestää vähenemättä ja vahingoittumatta kuormauksen muiden pakettien kanssa, automaattisen lajittelun sekä kuljetuksen, purkamisen ja käsittelyn normaalit rasitukset. Tarkemmat ohjeet pakkaamiseen löytyy Matkahuollon [www-sivuilta](https://www.matkahuolto.fi/paketit/pakkaaminen) osoitteesta <https://www.matkahuolto.fi/paketit/pakkaaminen>.

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

Mikäli lähetys on pakattu selvästi puutteellisesti ja puutteellisuus ei ole ollut ulkoisesti havaittavissa, on lähettäjä velvollinen korvaamaan vahingon, jonka puutteellinen pakkaus tai merkintä aiheuttaa Matkahuollolle tai sen yhteistyökumppaneille, henkilöille, muulle omaisuudelle tai muille paketeille tai kuljetuskalustolle, paitsi jos lähettäjänä toimii yksityishenkilö, ja hän pystyy luotettavasti osoittamaan, ettei vahinko johdu hänen virheestään tai laiminlyönnistään. Matkahuolto ei vastaa pakkaamattomille tai puutteellisesti pakatuille lähetyksille aiheutuneista vahingoista.

#### 5 Kuljetuspalvelun hinta

Kuljetuspalvelun hinta perustuu kyseisen pakettituotteen sen hetkisen hinnaston mukaiseen hintaan. Hinnat ovat nähtävillä Matkahuollon [www-sivuilla](https://www.matkahuolto.fi) sekä Matkahuollon omissa ja asiamiestoimipisteissä.

Jos paketin paino tai ulkomitat ylittävät valitun tuotteen mukaiset maksimimitat, Matkahuollolla on oikeus vaihtaa tuotelajia vastaamaan paketin todellisia mittoja. Toimitus- ja hinnoitteluperusteena käytetään tällöin päivitetyn tuotteen mukaisia tietoja.

Matkahuollolla ei ole velvollisuutta kuljettaa lähetystä, josta ei ole suoritettu hinnaston mukaista maksua tai se on liian suuri kuljetettavaksi ja se voidaan palauttaa lähettäjälle lähettäjän kustannuksella tai tuhota, mikäli lähettäjä ei suorita todellisen tuotelajin mukaista hintaa Kuljetuspalvelusta.

Lähetysten sisältö tai lähetykseen liittyvä palvelu saattaa olla myös erikseen veloitettavaa. Mahdolliset erikseen veloitettavat palvelut mainitaan Tuote-ehdoissa. Särkyvää sisältöä sisältävät lähetykset tulee varustaa Varovasti-lisäpalvelulla ja siitä kertovilla huomiotarroilla. Tehdaspakkauksien merkinnät eivät sido Matkahuoltoa.

Huomiotarrat eivät lisää Matkahuollon vastuuta vahingoittumisen aiheuttamien kulujen korvaamisessa, eivätkä ne poista lähettäjän vastuuta.

#### 6 Vaaralliset aineet ja muut rajoitukset lähetysten sisällössä

Vaarallisten aineiden lähettäminen Matkahuollon kautta ei ole mahdollista käteis- ja kuluttaja-asiakkaille.

Vaarallisiksi aineiksi luetaan muun muassa

- kaasut (ml. aerosolit),
- palavat nesteet kuten maalit, lakat, liuottimet, liimat, parfyymituotteet, öljytisleet ja bensiini sekä etanolipohjaiset tuulilasinpesunesteet,
- myrkylliset aineet (myös lievästi myrkylliset aineet kuten desinfiointiaineet ja torjunta-aineet),
- helposti syttyvät kiinteät aineet kuten tulitikut,
- tartuntavaaralliset aineet mukaan lukien ihmis- ja eläinperäiset näytteet,
- syövyttävät aineet kuten monet akut, vahvat puhdistusaineet, hapot ja emäkset, sekä
- muut vaarallisiksi aineiksi ja esineiksi luokitellut tuotteet kuten litiumakut, monet asennusvalmiit laitteet ja osat, itsestään täyttyvät hengenvestuslaitteet ja asbesti.

Lisätietoa vaarallisista aineista saa osoitteesta <https://www.matkahuolto.fi/paketit/vaaralliset-aineet>.

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

Matkahuolto ei kuljeta myöskään erityistä kuljetus- tai säilytyslämpötilaa edellyttäviä lähetystyyppejä, kuten eläviä tai kuolleita eläimiä, eläviä kasveja taikka pilaantuvia elintarvikkeita.

Matkahuolto ei kuljeta rahaa, arvopapereita tai jalokiviä. Matkahuolto ei kuljeta jalometalleita, jalometallikoruja, helmiä tai taideteoksia, paitsi jos niiden arvo on vähäinen. Arvolähetykset tulee vakuuttaa huomioiden Matkahuollon rajoitettu korvausvastuu tiekuljetussopimuslain perusteella. Palvelupisteissä saattaa olla rajoituksia koskien arvolähetysten käsittelyä ja säilyttämistä.

Kuluttaja-asiakkaat eivät voi lähettää ampuma-aseita, ampuma-aseiden osia, niiden tarvikkeita tai patruunoita.

#### 7 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 lähettäjän 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.

## 8 Muutokset lähetystietoihin

Lähettäjä voi muuttaa jo lähetetyn ja Matkahuollon hallussa olevan paketin tietoja Matkahuollon sähköisissä palveluissa tai pyytää sitä kirjallisesti asiakaspalvelun kautta. Muutoksista voidaan periä kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen korvaus. Lähettäjä on vastuussa vastaanottajaa kohtaan muutoksesta mahdollisesti aiheutuneista kustannuksista, viivästyksestä tai muusta vahingosta. Vastaanottajalla on oikeus tehdä muutoksia lähetysten tietoihin, kuten lähetysten jakeluun.

## 9 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 paketin tietoihin merkitylle vastaanottajalle tai hänen valtuuttamalleen edustajalle kuittausta tai vastaanottajalle lähetettyä tunnistetta vastaan. Mikäli lähetys luovutetaan vastaanottajalle tai hänen edustajalleen kuittausta vastaan, tarkastetaan vastaanottajan henkilöllisyys ja mahdollinen valtakirja, joka jää Matkahuollolle luovutuskuitin liitteeksi. Ennen luovuttamista vastaanottajan on suoritettava kaikki kuljetussopimuksessa vastaanottajalle määrättyt maksut.

### Palvelupistekohtaiset noutajat ja muutokset

Vastaanottaja voi noutaa lähetysten palvelupisteen aukioloaikoina. Palvelupisteiden aukioloajat saattavat poiketa kyseisen toimipisteen aukioloajoista esimerkiksi tapauksissa, jossa palvelupisteenä toimiva myymälä on auki 24/7. Matkahuolto ilmoittaa www-sivuillaan palvelupisteiden aukioloajat, mutta ei vastaa tietojen ajantasaisuudesta tai oikeellisuudesta.

Matkahuollolla on oikeus vaihtaa valittu pakettiautomaatti tai palvelupiste toiseen pakettiautomaattiin tai muuhun palvelu- tai asiamiespisteeseen pakettiautomaatin tai palvelupisteen asettaman koko- tai painorajoitusten vuoksi, tilanpuutteen tai ahtauden vuoksi, lähetysten sisällön perusteella tai muusta Matkahuollon tai palvelupisteen kannalta perustellusta syystä.

### Paketin luovuttaminen pakettiautomaatista

Matkahuolto toimittaa sähköisesti vastaanottajalle koodin pakettiautomaatin lokeron avaamiseksi lähettäjän antamien vastaanottajan tietojen perusteella. Lähetys katsotaan luovutetuksi, kun koodi on syötetty ja lokero on avattu. Lähettäjä vastaa vastaanottajan tietojen oikeellisuudesta. Pakettiautomaatista lähetystä noudettaessa ei tarkisteta henkilöllisyydistä eikä valtakirjaa, vaan vastaanottajalle ilmoitetun tunnisteen käyttäminen katsotaan vastaanottajan riittäväksi tunnistamiseksi.

Pakettiautomaateissa ei luovuteta bussiennakkolähetystiä. Edellä mainitut lähetykset ohjataan Matkahuollon muuhun palvelupisteeseen. Kulloinkin voimassa olevat Tuote-ehdot saattavat sisältää lisäpalveluiden osalta lisärajoituksia.

### Paketin jakelu vastaanottajan postilaatikkoon tai -luukkuun

Pienikokoisissa lähetyksissä, joiden Tuote-ehdoissa on erikseen mainittu mahdollisuus paketin jakeluun vastaanottajan postiosoitteessa vastaanottajan postilaatikkoon tai postiluukkuun, voi lähettäjä liittää lisämaksusta lähetykseen kyseisen lisäpalvelun.

## 10 Paketin säilyttäminen ja palautus

Pakettia säilytetään noutopisteessä seitsemän (7) päivää, ellei Tuote-ehdoissa ole erikseen mainittu pidemmästä säilytysajasta. Kuljetuspalveluun sisältyvän maksuttoman säilytysajan päätyttyä lähettäjällä ja vastaanottajalla on oikeus hankkia erikseen veloittavana lisäpalveluna sen hetkisen hinnaston mukaisella hinnalla säilytysajan pidennystä (enintään yhteensä 28päivään saakka), siirto toiseen noutopisteeseen tai kotiinkuljetus.

Ellei muuta ole sovittu tai lähettäjä muuta ohjeista, lunastamaton paketti palautetaan lähettäjälle. Mikäli paketin jääminen lunastamatta johtuu lähettäjän antamista virheellisistä tiedoista tai muusta huolimattomuudesta, on Matkahuollolla oikeus periä lähettäjältä kaikki kuljettamisesta, säilyttämisestä ja lisäpalveluiden käytöstä aiheutuneet maksut.

## 11 Kuljetusaika

Kuljetusaika riippuu valitusta pakettituotteesta. Tuotekohtainen kuljetusaika on määritelty kyseisen tuotteen Tuote-ehdoissa. Kuljetusaikaan ei lasketa mukaan arkilauantaita, pyhäpäivää, vapunpäivää, itsenäisyyspäivää eikä muita kansallisia vapaapäiviä. Matkahuollon vastuu kuljetusajasta päättyy, kun lähetys on jaettu tai siitä on lähetetty saapumisilmoitus.

## 12 Matkahuollon oikeus tuhota tai myydä tavara

Matkahuollolla on oikeus tuhota lähetys, mikäli sitä ei saada toimitettua vastaanottajalle ja - lähettäjän tiedot eivät selviä lähetyksestä;

- lähetykset, joiden sisältö on pilaantuvaa tai aiheuttaa haittaa tai vaaraa ympäristölleen;
- lähetyksestä suoritettu maksu ei kata koko lähetyksen hintaa ja lähettäjä ei suorita puuttuvaa määrää kohtuullisessa ajassa tai sitoudu hyvittämään lähetyksen palautuksesta aiheutuvia kustannuksia;
- lähetyksen säilytyksestä aiheutuvat kustannukset eivät ole kohtuullisessa suhteessa lähetyksen arvoon; tai
- lähettäjä on antanut lähetyksen tuhoamiselle luvan.

Matkahuollolla on 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 Tuote-ehdoissa on määritelty myyntiaika.
- 2) Muun tavaran osalta, mikäli lähettäjältä 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.

### **13 Pidätysoikeus**

Matkahuollolla on oikeus pidättää paketti vakuutena sen Kuljetuspalvelusta tai säilyttämisestä syntyneistä saataavista riippumatta omistusoikeudesta.

### **14 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 viivästyisestä, mikäli vahinko johtuu Matkahuollon vastuulla olevasta seikasta tai Kuljetuspalvelussa olevasta virheestä.

Matkahuolto ei ole vastuussa lähetyksen katoamisesta, vähentymisestä, vahingoittumisesta tai luovutuksen viivästyisestä, mikäli se osoittaa, että vahinko on johtunut lähettäjän tai vastaanottajan virheestä tai laiminlyönnistä, lähettäjän tai vastaanottajan antamista ohjeista ja niiden noudattamisesta, tavaran puutteellisesta laadusta tai alttiudesta murtumiselle, ruostumiselle, kastumiselle tai kuivumiselle taikka muulle turmeltumiselle, lähetyksen puutteellisesta pakkauksesta tai 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 viivästyisestä, muuttumisesta tai katoamisesta). 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.

Matkahuolto korvaa lähettäjälle bussiennakkosumman, jos paketti on luovutettu vastaanottajalle perimättä sille asetettua bussiennakkosummaa. Matkahuolto ei vastaa bussiennakkolähetyksen lähettäjän vilpillisestä toiminnasta. Mikäli vastaanottaja katsoo lähettäjän menetelleen vilpillisesti, tulee hänen kääntyä poliisiviranomaisen puoleen bussiennakkosumman pidättämiseksi. Poliisin suorittaman selvityksen ja viranomaispyynnön jälkeen Matkahuolto tekee päätöksen bussiennakkosumman mahdollisesta takaisinmaksusta tai rahan siirtämisestä viranomaisen osoittamalle takavarikkotilille.

### **15 Paketin luovutuksen viivästyminen**

Luovutuksen katsotaan viivästyneen, ellei paketti ole luovutettavissa määrätoimipaikassa kohdan [11] määrittelemässä kuljetusmääräajassa.

### **16 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.

### **17 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 tavaran lähtöpaikan käyvän arvon mukaan, kuitenkin enintään tiekuljetussopimuslain enimmäiskorvausvastuun mukaisesti. Lisäksi korvataan kyseisen lähetyksen Matkahuollolle suoritettut kuljetusmaksut.
- 2) Jos paketti vähenee tai vahingoittuu osittain, suoritetaan korvaus tavaran lähtöpaikan käyvän arvon mukaan, kuitenkin enintään tiekuljetussopimuslain enimmäiskorvausvastuun mukaisesti sisällön vähentyntä 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 viivästyisestä, kuitenkin enintään paketin kuljettamiseen liittyvää Matkahuollon veloittamaa kuljetusmaksua vastaavalla rahamäärällä.

Matkahuolto ei vastaa itse pakkaukselle aiheutuneista vaurioista.

Ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu, Matkahuolto ei vastaa 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.

## 18 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, lukuun ottamatta luovutuspäivää, sunnuntaita ja kansallisia vapaapäiviä. Luovutuksen viivästyttämisestä suoritetaan korvaus vain, jos Matkahuollolle on tehty kirjallinen muistutus 21 päivän kuluessa siitä päivästä, jona paketti oli vastaanottajan noudettavissa. Jos vastaanottaja 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 oikeuden esittää vaatimuksia vahingon tai viivästyksen johdosta.

Muistutukset ja korvaushakemukset tulee tehdä kirjallisesti joko paketin lähetyksen tai vastaanottoimipaikkaan tai Oy Matkahuolto Ab:n viralliseen osoitteeseen tai sähköisesti [www.matkahuolto.fi](http://www.matkahuolto.fi).

## 19 Vanhentuminen

Kuljetusta koskeva kanne on pantava vireille vuoden kuluessa. Määräaika alkaa

- 1) paketin luovutuspäivästä, kun lähetyksen on vähentynyt tai vahingoittunut tai sen luovutus on viivästynyt,
- 2) 30 päivän kuluttua kohdassa [11] mainitusta kuljetusmääräajasta lukien tai, milloin erityistä luovutuspäivää ei ole sovittu, 60 päivän kuluttua siitä, kun Matkahuolto otti tavaran kuljetettavakseen, kun paketti on kadonnut.

## 20 Paketin vakuuttaminen

Matkahuolto ei ole erikseen vakuuttanut kuljetettavaksi ottamiaan paketteja, ellei Tuote-ehdoissa ole erikseen toisin mainittu. Mikäli paketille halutaan vakuutus, tulee lähettäjän ottaa se itse erillisenä vakuutuksena.

## 21 Henkilötietojen käsittely

Matkahuolto käsittelee henkilötietoja Kuljetuspalveluihin liittyen Matkahuollon kuljetuspalveluita ja viranomaisten lupa-asiakirjoja koskevan tietosuojaselosteen mukaisesti ([www.matkahuolto.fi/tietosuoja](http://www.matkahuolto.fi/tietosuoja)).

## 22 Sääntöjen voimassaolo

Näitä Kuljetusehtoja sovelletaan käteis- ja kuluttaja-asiakkaiden hankkimiin kuljetuksiin 1.10.2022 alkaen ja ne ovat voimassa toistaiseksi. Kulloinkin voimassa olevat kuljetusehdot ovat nähtävillä Matkahuollon [www.sivuilla](http://www.sivuilla) ja palvelupisteissä.

## 23 Sovellettava laki ja oikeuspaikka

Kuljetussopimukseen ja näihin Kuljetusehtoihin sovelletaan Suomen lakia. Kuljetussopimukseen, näihin Kuljetusehtoihin tai Tuote-ehdoin liittyvät erimielisyydet ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa tai kuluttaja-asiakkaan kotipaikan käräjäoikeudessa.

Kuluttaja-asiakas voi saattaa näitä Kuljetusehtoja koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvontaan ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)). Erimielisyyden koskiessa henkilötietojen käsittelyä, rekisteröity voi ottaa yhteyttä tietosuojavaltuutetun toimistoon ([www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)).