

Matkahuollon tuote-ehdot sopimusasiakkaille ulkomaan kuljetuksissa

1. Yleistä

1.1. Soveltamisala

Näitä tuote-ehdoja noudatetaan Oy Matkahuolto Ab:n (jäljempänä Matkahuolto) sopimusasiakkaiden 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 tavanaerää.

Kuljetusasiakirjalla tarkoitetaan pakettikorttia, pakettiin liimattua tarraa, joka lähetystä ohjaavan ja yksilöivän ominaisuutensa lisäksi toimii myös laskutusasiakirjana.

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.

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-, kaupparajoite-/-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.

1.4. Säilytysaika

Pakettia säilytetään noutopisteessä tai terminaalissa vähintään seitsemän (7) päivää, ellei Tuote-ehdoissa ole erikseen mainittu pidemmästä säilytysajasta. Noutamatta jääneet paketit palautetaan lähettäjälle erillisestä maksusta.

1.5. Hinnoittelu

Ellei tuote-ehdoissa ole mainittu muuta, pakettilähetysten hinnoitteluperusteena käytetään punnittua painoa tai tilavuuspainoa (leveys x pituus x korkeus x 280 kg), joista hinta määräytyy suuremman mukaan. Minimilaskutuspaino on 1 kg, laskutuspaino pyöristetään

seuraavaa alkavaan tasakiloon.

1.6. Poikkeaminen asiakkaan tilaamasta palvelusta

Mikäli Matkahuolto joutuu päivittämään tuotelajia tai lisäpalveluita toteuttaakseen kuljetuspalvelun, sillä on oikeus veloittaa kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset lisäveloitukset. Lähetyksen toimitus- ja laskutusperusteena käytetään päivitetyn tuotelajin ja lisäpalveluiden tietoja.

2. Kansainväliset tavarankuljetuspalvelut

2.1. Ulkomaan Lähellä-paketti

Ulkomaan Lähellä-paketti toimitetaan etukäteen valittuun tai vastaanottajan osoitteen perusteella määritettyyn lähimpään noutopisteeseen. Lähetystiedoissa on ilmoitettava vastaanottajan matkapuhelinnumero ja sähköpostiosoite. Lähettäminen yritys vastaanottajille ei ole sallittu.

2.1.1. Viro

Yksi kolli/lähetys. Maksimipaino 20 kg. Enimmäispituus 150 cm, pituus + ympärysmitta 300 cm, vähimmäismitat 14 x 9 x 2 cm. Automaattiin osoitetuissa paketeissa enimmäismitat ovat 38 x 39 x 64 cm. Pakettia säilytetään konttoreissa 15 vrk ja automaateissa 7 vrk.

2.1.2. Latvia ja Liettua

Yksi kolli/lähetys. Maksimipaino 20 kg. Enimmäismitat 38 x 39 x 64 cm, vähimmäismitat 14 x 9 x 2 cm.

2.1.3. Ruotsi

Yksi kolli/lähetys. Maksimipaino 20 kg, minimipaino 0,150 kg. Enimmäispituus 150 cm, pituus + ympärysmitta 300 cm, vähimmäismitat 15 x 10 x 1 cm. Automaattiin osoitetuissa paketeissa enimmäismitat ovat 58 x 49 x 43 cm.

2.1.4. Tanska, Saksa, Espanja, Italia, Ranska, Portugali, Alankomaat, Belgia, Luxemburg, Slovakia, Slovenia, Irlanti, Kroatia, Itävalta, Puola, Tšekki ja Unkari

Yksi kolli/lähetys. Maksimipaino 20 kg, minimipaino 0,150 kg. Enimmäispituus 200 cm, enimmäisleveys 80 cm, pituus + ympärysmitta enintään 300 cm, vähimmäismitat 15 x 10 x 1 cm.

2.2. Ulkomaan Jakopaketti

Ulkomaan Jakopaketti lähetys toimitetaan vastaanottajan osoitteeseen. Jakelukäytännöt vaihtelevat kohdemaittain. Palvelu sisältää vähintään yhden jakeluyrityksen. Toimitusajasta ei sovita ennakolta vastaanottajan kanssa. Lähetystiedoissa on ilmoitettava vastaanottajan matkapuhelinnumero ja sähköpostiosoite. Lähetysiä ei jaeta postilokero- eikä Poste Restante -osoitteisiin tai kuluttajavastaanottajille.

Jos lähetystä ei saada jaettua perille, se viedään lähimpään noutopisteeseen tai terminaaliin. Noutamattomat lähetykset palautetaan lähettäjälle erillisestä maksusta.

2.2.1. Viro, Latvia ja Liettua

Maksimi 5 (viisi) kolla/lähetys. Kollin maksimipaino 30 kg, lähetysten maksimipaino 150 kg. Kollin enimmäispituus 150 cm, pituus + ympärysmitta 300 cm.

2.2.2. Ruotsi, Tanska, Saksa, Espanja, Italia, Ranska, Portugali, Alankomaat, Belgia, Luxemburg, Slovakia, Slovenia, Monaco, Irlanti, Kroatia, Itävalta, Puola, Bulgaria, Tšekki, Romania, Kreikka

Yksi kolli/lähetys. Kollin maksimipaino 35 kg, minimipaino 0,150 kg. Enimmäispituus 200 cm, enimmäisleveys 80 cm, pituus + ympärysmitta 300 cm, vähimmäismitat 15 x 10 x 1 cm.

2.3. Ulkomaan Kotijakelupaketti

Ulkomaan Kotijakelupaketti toimitetaan vastaanottajan osoitteeseen. Jakelukäytännöt vaihtelevat kohdemaittain. Vastaanottajalle ilmoitetaan saapuvasta lähetyksestä ennakoilmoituksella. Palvelu sisältää yhden jakeluyrityksen. Lähetystiedoissa on ilmoitettava vastaanottajan

matkapuhelinnumero ja sähköpostiosoite. Lähetystä ei jaeta postilokero- eikä Poste Restante -osoitteisiin tai yritysvastaanottajille.

Joissakin kohdemaissa vastaanottajalla saattaa olla oikeus tehdä muutoksia lähetyksen tietoihin, kuten lähetyksen jakeluun tai osoitteeseen tai yhteystietojen päivittämiseen.

Jos lähetystä ei saada jaettua perille, se viedään lähimpään noutopisteeseen tai terminaaliin. Noutamattomat lähetykset palautetaan lähettäjälle erillisestä maksusta.

2.3.1. Viro

Yksi kolli/lähetys. Maksimipaino 20 kg. Enimmäispituus 150 cm, pituus + ympärysmitta 300 cm, vähimmäismitat 14 x 9 x 2 cm. Vastaanottaja kontaktoidaan aina ennen jakelua. Jakeluaika 8.00–20.00 (Ma–Pe); 8.00–16.00 (La). Jos lähetystä ei saada jaettua perille, se viedään noudettavaksi lähimpään noutopisteeseen. Pakettia säilytetään konttoreissa 15 vrk, jonka jälkeen lähetys palautetaan lähettäjälle erillisestä maksusta.

2.3.2. Ruotsi, Tanska, Saksa, Alankomaat, Belgia, Luxemburg, Itävalta, Tšekki, Puola, Ranska, Unkari, Slovakia, Slovenia, Irlanti, Italia, Espanja, Portugali, Kroatia

Yksi kolli/lähetys. Maksimipaino 35 kg, minimipaino 0,150 kg. Enimmäispituus 200 cm, enimmäisleveys 80 cm, pituus + ympärysmitta 300 cm, vähimmäismitat 15 x 10 x 1 cm.

2.4. Ulkomaan Asiakaspalautus

Ulkomaan Asiakaspalautusta varten palauttajalle on toimitettava osoitekortti. Lähetyksen voi jättää kohdemaan palvelupisteisiin Matkahuollon kulloinkin voimassa olevien ohjeiden mukaisesti. Ulkomaan Asiakaspalautukset toimitetaan Matkahuollon palvelupisteeseen noudettavaksi. Sopimusasiakas voi sopia erikseen Asiakaspalautusten jakelusta perille maksullisena lisäpalveluna. Yrityslähetäjän ei ole sallittua lähettää Ulkomaan Asiakaspalautusta.

2.4.1. Viro

Yksi kolli/lähetys. Maksimipaino 20 kg. Enimmäispituus 150 cm, pituus + ympärysmitta 300 cm, vähimmäismitat 14 x 9 x 2 cm. Automaattiin jätettäessä paketin enimmäismitat ovat 38 x 39 x 64 cm.

2.4.2. Latvia ja Liettua

Yksi kolli/lähetys. Maksimipaino 20 kg. Enimmäismitat 38 x 39 x 64 cm, vähimmäismitat 14 x 9 x 2 cm.

2.4.3. Ruotsi

Yksi kolli/lähetys. Maksimipaino 20 kg, minimipaino 0,150 kg. Enimmäispituus 150 cm, pituus + ympärysmitta 300 cm, vähimmäismitat 15 x 10 x 1 cm. Automaattiin jätettäessä paketin enimmäismitat ovat 58 x 49 x 43 cm.

2.4.4. Tanska, Saksa, Espanja, Italia, Ranska, Portugali, Alankomaat, Belgia, Luxemburg, Slovakia, Slovenia, Irlanti, Kroatia, Itävalta, Puola, Tsekki ja Unkari

Yksi kolli/lähetys. Maksimipaino 20 kg, minimipaino 0,150 kg. Enimmäispituus 200 cm, enimmäisleveys 80 cm, pituus + ympärysmitta 300 cm, vähimmäismitat 15 x 10 x 1 cm.

2.5. Pikakuljetukset ulkomaille DHL Express easy

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 voi lähettää lähes kaikkiin maailman maihin.

Ulkomaan lentodokumentti voi sisältää vain asiakirjoja.

Ulkomaan lentopaketti kuljetetaan vastaanottajan osoitteeseen tai vastaanottajan valitsemaan pakettipisteeseen 1–8 arkipuorokauden kuluessa. Lähetys on perillä nopeimmillaan Euroopassa jo seuraavana arkipäivänä, muissa kohteissa 2–8 arkipäivän kuluttua kohdemaasta riippuen.

3. Ehtojen voimassaolo

Näitä Tuote-ehdoja sovelletaan sopimusasiakkaiden ulkomaan kuljetuspalveluihin 1.7.2024 alkaen ja ne ovat voimassa toistaiseksi. Näiden ehtojen voimaantulon jälkeen kaikki osapuolten aikaisemmat sopimukset, sopimusliitteet ja palvelukuvaukset, joissa viitataan ulkomaan pakettipalveluiden tuotekuvauksiin ja tuote-ehdoin, katsotaan viittavan näihin ehtoihin, ellei toisin ole sovittu kirjallisesti.

Kulloinkin voimassa olevat Tuote-ehdot ovat nähtävillä Matkahuollon [www-sivuilla](http://www.matkahuolto.fi).