

Matkahuollon tuote-ehdot sopimusasiakkaille ulkomaan kuljetuksissa

1. Yleistä

1.1. Soveltamisala

Näitä tuote-ehtoja 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 tavaraerää.

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-, kauppajärjestelmä-/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. Lähetyksen luovutus Matkahuollolle

Lähetyksen voidaan luovuttaa Matkahuollolle Matkahuollon toimipisteessä tai Matkahuollon pakettipisteessä tai jättää Kuljetuspalvelua varten Matkahuollon Kuljetuspalvelua välittävän yhteistyökumppanin toimipisteeseen (sisältäen pakettiautomaateista lähetettävät), ellei kyseessä olevan pakettituotteen Tuote-ehdoissa ole muuta mainittu. Matkahuollon vastuu lähetyksestä alkaa sillä hetkellä, kun Matkahuolto on todentanut luovutuksen edellä mainittuun jättöpisteeseen tai ottanut sen käsittelyyn. Matkahuolto ei vastaa lähetyksestä tai sen kulkunopeudesta, jos siitä puuttuu tarvittavat tiedot, kuten aktivointikoodi tai osoitekortti.

Lähetysten jättämisessä toimipisteisiin voi olla toimipistekohtaisia rajoituksia pakettien mittoihin, painoon, eräkokoon tai lähetysten sisältöön liittyen. Mahdollisesta lähetysten noudosta sopimusasiakkaalta on sovittava erikseen.

1.5. 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.

1.6. 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.

1.7. Poikkeaminen asiakkaan tilaamasta palvelusta

Mikäli Matkahuolto joutuu päivittämään tuotelajia tai lisäpalveluita toteuttaakseen kuljetuspalvelun, sillä on oikeus veloittaa kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset lisäveloitukset. Lähetysten 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 yritysvastaanottajille ei ole sallittu.

2.1.1. Viro

Yksi kolli/lähetys. Maksimipaino 30 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. Automaattiin osoitetuissa paketeissa enimmäispaino on 10 kg.

2.1.4. 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 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. Lähetyskiä 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) kolia/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 kohdemaittäin. Vastaanottajalle ilmoitetaan saapuvasta lähetyksestä ennakkoilmoituksella. Palvelu sisältää yhden jakeluyrityksen. Lähetystiedoissa on ilmoitettava vastaanottajan matkapuhelinnumero ja sähköpostiosoite. Lähetystyksiä ei jaeta postilokero- eikä Poste Restante -osoitteisiin tai yritys vastaanottajille.

Joissakin kohdemaissa vastaanottajalla saattaa olla oikeus tehdä muutoksia lähetysten tietoihin, kuten lähetysten 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 30 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. Lähetysten 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 30 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. Automaattiin jätettäessä paketin enimmäispaino on 10 kg.

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.

3. Ehtojen voimassaolo

Näitä Tuote-ehtoja sovelletaan sopimusasiakkaiden ulkomaan kuljetuspalveluihin 1.4.2026 alkaen ja ne ovat voimassa toistaiseksi. Näiden ehtojen voimaantulon jälkeen kaikki osapuolten aikaisemmat sopimukset, sopimusliitteet ja palvelukuvaukset, joissa viitataan ulkomaan pakettipalveluiden tuotekuvauksiin ja tuote-ehtoihin, katsotaan viittavan näihin ehtoihin, ellei toisin ole sovittu kirjallisesti.

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