

1 Yleistä

1.1 Soveltamisala

Näitä tuote-ehtoja noudatetaan Oy Matkahuolto Ab:n (jäljempänä Matkahuolto) sopimusasiakkaiden kansainvälisissä tavarankuljetuspalveluissa. Näissä tuote-ehtoissa 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 tiekuljetusopimustakia (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 tavaraaerää.

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.

Asiakkaan tulee noudattaa Matkahuollon antamia ohjeita.

Asiakkaan tulee varmistaa Matkahuollosta, että valittu Palvelu on mahdollista lähetykselle, sekä että valitut lisäpalvelut ovat mahdollisia valitulle Palvelulle. Mikäli Asiakkaan valinnat ovat ristiriidassa keskenään tai lähetysten kanssa, Matkahuollolla on oikeus poiketa Asiakkaan tilaamasta Palvelusta kohdan 1.10. mukaisesti.

Asiakas vastaa siitä, että lähetykseen on merkitty oikeat ja ajantasaiset nimi-, osoite-, ja muut mahdolliset Palvelun edellyttämät merkinnät. Lähetykseen on aina merkittävä lähettäjän nimi ja Manner-Suomessa sijaitseva osoite lähetysten mahdollista palauttamista varten.

Lähetäjän vakuutukset ja korvausvelvollisuus

Lähetäjä korvaa Matkahuollolle kaikki menetykset tai vahingot, jotka johtuvat siitä, että Lähetäjä on jättänyt noudattamatta seuraavia takuita ja vakuutuksia:

Lähetäjän tai hänen edustajansa antamat tiedot ovat täydellisiä, täsmällisiä ja paikkansapitäviä.

Lähetäjä on noudattanut kaikkia sovellettavia tulli-, tuonti-, vienti-, tietosuoja-, kauppajärjestö-/sanktio-, kauppasaarto- ja muita lakeja ja määräyksiä. Lähetäjä 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 lähetysten, sen sisältöön ja siihen liittyvän saapumisilmoituksen toimittamiseen tarvittavat tiedot. Lähetäjän on ilmoitettava aina vastaanottajan matkapuhelinnumero (pakollinen) ja sähköpostiosoite.

1.4 Lähetysten sisältörajoitukset

Sopimattomat Lähetykset

Lähetys katsotaan kuljetukseen sopimattomaksi seuraavissa tapauksissa:

Sovellettavien tullisäännösten edellyttämää tullausilmoitusta ei ole tehty. Lähetys sisältää tuotejäljitelmän tai -värennoksen, eläimen, jalometallia, rahaa, jalo- tai korukiviä, aseita, räjähteitä tai ammuksia, ihmisruumiin tai sen jäänteitä, laittomia aineita kuten norsunluu ja huumausaineita, ADR (European Road Transport Regulation on dangerous goods) tai muu asiaankuuluva organisaatio on luokitellut sen vaaralliseksi esineeksi tai aineeksi tai kielletyksi tai rajoitusten alaiseksi tuotteeksi.

Ulkomaan lähetykset eivät saa sisältää mitään maa-, meri- tai ilmakuljetuksissa kiellettyjä tai vaaralliseksi määriteltyjä aineita, kuten esim. aerosolipölkkejä, litiumakkuja tai pieniäkään määriä palavia nesteitä tai hapettavia aineita.

1.5 Toimitusaika-arvio

Kansainvälisille lähetyksille annetaan aina vain kuljetusaika-arvio. Palvelujen kohdemaakohtaiset arvioidut kuljetusajat sekä palveluiden saatavuus maittain ovat tarkastettavissa Matkahuollon verkkopalvelusta.

1.6 Kuljetusasiakirjat

Tavara-lähetysten jokaisessa kollissa pitää olla asianmukainen kuljetusasiakirja (pakettikortti) sisältäen yksilöllisen lähetystunnuksen. Jokaiseen kuljetusasiakirjaan on merkittävä lisäpalvelut. Asiakas voi käyttää kustannuksellaan Matkahuollon ennalta hyväksymää

pakettikorttia tai tulostusohjelmaa. Kuljetusasiakirjan on aina sisällettävä Asiakkaan sopimustunnus.

1.7 Hinnoittelu ja maksaminen

Palvelujen hinnat sisältävät vain kuljetuksen ja erikseen sovittuna jakelun.

Hinnoittelu perustuu kohdemaahan ja mitattuun painoon tai tilavuuteen riippuen siitä, kumpi on suurempi. Paketeissa kuutioehto on $1 \text{ m}^3 = 250 \text{ kg}$. Kohdemaan lisäksi hinnoittelu perustuu, kappaleisiin ja käytettyihin lisäpalveluihin. Eriksen veloitetaan Matkahuollon verkkosivuilla ilmoitettu kulloinkin voimassa oleva polttoainelisa.

1.8 Lähetyksen seuranta

Lähetys rekisteröidään Matkahuollon lähetystenseurantajärjestelmään Suomessa ja useimmissa kohdemaissa myös jakelun yhteydessä.

1.9 Matkahuollon oikeus poiketa Asiakkaan tilaamasta Palvelusta

Pakettia säilytetään noutopisteessä seitsemän (7) päivää, ellei Tuote-ehdoissa ole erikseen mainittu pidemmästä säilytysajasta. Kuljetuspalveluun sisältyvän maksuttoman säilytysajan päätyttyä sopimusasiakkaalla ja vastaanottajalla on oikeus hankkia erikseen veloitettavana lisäpalveluna sen hetkisen hinnaston mukaisella hinnalla lisää säilytysaikaa.

1.10 Reklamaatiot ja vahingonkorvaukset

Vastuunrajoitus

Tavarat enimmäiskorvaus on Tiekuljetussopimuslain mukainen $8,33 \text{ SDR/kg} + \text{rahti}$. Sellaisten lähetysten osalta, jotka lähetetään Venäjälle, on enimmäiskorvaus kaikissa tapauksissa per lähetys ulkomaan jakopaketissa 130 SDR sekä ulkomaan Lähellä-paketissa $40 \text{ SDR} + 4,5 \text{ SDR/kg} + \text{rahti}$. Asiakas on halutessaan velvollinen omalla kustannuksellaan vakuuttamaan lähetys korkeammasta arvosta.

Matkahuollon vastuu rajoittuu välittömään lähetysten katoamiseen tai vaurioitumiseen edellä mainitun enimmäiskorvauksen puitteissa. Matkahuollolla ei ole vastuuta muista mahdollisista välittömistä tai välillisistä menetyksistä ja vahingoista, mukaan lukien menetetty tuotto tai liikevaihdon vähentyminen tai mahdolliset korkokustannukset.

Kohdemaassa voi olla lisäksi omia rajoituksia. Asiakkaan tulee selvittää kulloinkin voimassa olevat kohdemaan kiellot ja tuontimääräykset. Matkahuolto ei vastaa palvelun toteutumisesta, jos lähettäjä ei ole noudattanut kohdemaan asettamia rajoituksia ja ehtoja.

Matkahuolto ei ole vastuussa tulliluetteloista, eikä tulliselvityksiin liittyvistä viranomaisien päätöksistä tai muista viranomaisien toimenpiteistä lähetykseen liittyen. Tuontilupa-asioissa ja muissa maahantuontiin liittyvissä asioissa lisätietoja voi saada kohdemaan kaupalliselta edustustolta.

Tarkastus- ja reklamointivelvollisuus; vahingonkorvauksen vaatiminen

Vastaanottajan on tarkistettava lähetys ja reklamoitava kaikista ulkoisesti havaittavista vahingoista välittömästi lähetystä vastaanotettaessa. Muista kuin ulkoisesti havaittavista vahingoista on reklamoitava kirjallisesti seitsemän päivän kuluessa, sunnuntai- ja pyhäpäiviä lukuun ottamatta. Jos Asiakas 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 tai lähetysten vastaanottaja oikeuden esittää vaatimuksia vahingon johdosta.

Lähetysten viivästyksestä on reklamoitava kirjallisesti 21 päivän kuluessa siitä, kun lähetys toimitettiin vastaanottajan saataville tuotteen ehtojen mukaisesti. Jos lähetystä ei ole toimitettu sovittuun mukaisesti, asiasta on kuitenkin aina reklamoitava kirjallisesti viimeistään kolmen kuukauden kuluessa lähettämisestä.

Vahingonkorvausta on haettava tiekuljetussopimuslain mukaan viimeistään vuoden kuluessa

- 1) kun tavara on vähentynyt tai vahingoittunut tai sen luovutus on viivästynyt, tavarat luovutuspäivästä;
- 2) kun tavara on kadonnut, kolmenkymmenen päivän kuluttua sovittuun luovutuspäivästä tai, milloin erityistä luovutuspäivää ei ole sovittu, kuudenkymmenen päivän kuluttua siitä, kun rahdinkuljettaja otti tavarat kuljetettavakseen; sekä
- 3) muussa tapauksessa kolmen kuukauden kuluttua kuljetussopimuksen tekemisestä.

1.11 Lähetysten tullaus

Vastaanottaja maksaa lähetysten tulli- ja viranomaismaksut sekä verot. Mikäli lähetystä ei voida luovuttaa vastaanottajalle, peritään maksamattomat tulli- ja viranomaismaksut lähettäjältä.

EU-alueelle lähetettäessä ei tarvita liiteasiakirjoja. Muualle osoitettuihin lähetysiin lähittäjän pitää liittää kauppa- tai proformalasku, ellei muuta ole ohjeistettu.

2 Kansainväliset tavarankuljetuspalvelut

2.1 Ulkomaan Lähellä-paketti

Ulkomaan Lähellä-paketti toimitetaan etukäteen valittuun tai vastaanottajan osoitteeseen perusteella määritettyyn lähimpään noutopisteeseen.

2.1.1 Viro, Latvia ja Liettua

Yksi kolli/lähetys. Maksimipaino 20 kg . Enimmäispituus 150 cm , pituus + ympärysmitta 300 cm , vähimmäismitat $14 \times 9 \times 15 \text{ cm}$. Konttoreissa säilytys 15 vrk , jonka jälkeen lähetys palautuu jakelukeskukseen ja sieltä lähettäjäille uutena lähetysenä. Automaateissa säilytys 7 vrk , jonka jälkeen lähetys palautuu jakelukeskukseen ja sieltä lähettäjäille uutena lähetysenä. Lähetysten määräasema M-Paketissa on Helsinki. Toimitetaan noutopisteeseen Baltiassa.

2.1.2 Ruotsi ja Tanska

Yksi kolli/lähetys. Maksimipaino 20 kg, minimipaino 0,150 kg. Enimmäispituus 150 cm, pituus + ympärysmitta 300 cm, vähimmäismitat 14 x 9 x 15 cm. Pakettia säilytetään noutopisteessä 14 vrk, jonka jälkeen noutamatta jääneet paketit palautetaan lähettäjälle erillisestä maksusta.

2.1.3 Saksa, Itävalta, Luxemburg, Alankomaat, Belgia, Ranska ja Espanja

Yksi kolli /lähetys. Maksimipaino 20 kg, minimipaino 0,150 kg. Enimmäispituus 100 cm, pituus + ympärysmitta 250 cm, vähimmäismitat 14 x 9 x 15 cm. Pakettia säilytetään noutopisteessä 7 vrk, jonka jälkeen noutamatta jääneet paketit palautetaan lähettäjälle erillisestä maksusta.

2.2 Ulkomaan Jakopaketti

Ulkomaan Jakopaketti lähetys toimitetaan vastaanottajan osoitteeseen. Jakelukäytännöt vaihtelevat kohdemaittäin. Palvelu sisältää vähintään yhden jakeluyrityksen. Toimitusajasta ei sovita ennakolta vastaanottajan kanssa. Jos vastaanottajaa ei tavoiteta, vastaanottajalle jätetään saapumisilmoitus ja lähetyksen voi noutaa kohdemaan palvelupisteestä. Lähetyksiä ei jaeta postilokero- eikä Poste Restante -osoitteisiin.

2.2.1 Viro, Latvia ja Liettua

Maksimi 5 (viisi) kolliä/lähetys. Kollin maksimipaino 30 kg, lähetyksen maksimipaino 150 kg. Kollin enimmäispituus 150 cm, pituus + ympärysmitta 300 cm. Viedään lähimpään noutopisteeseen, mikäli ei saada jaettua perille. Noutamattomat lähetykset palautetaan lähettäjälle erillisestä maksusta.

2.2.2 Ruotsi, Tanska, Saksa, Espanja, Italia, Ranska, Portugali, Alankomaat, Belgia, Luxemburg, Slovakia, Slovenia, Monaco, Irlanti, Kroatia, Bosnia, Itävalta, Islanti, Serbia, Sveitsi, Puola, Bulgaria, Tsekki, Romania, Kreikka

Yksi kolli/lähetys. Kollin maksimipaino 20 kg, minimipaino 0,150 kg. Enimmäispituus 100 cm, pituus + ympärysmitta 250 cm, vähimmäismitat 14 x 9 x 15 cm. Jos jakelu ei onnistu (1–2 yritystä), pakettia säilytetään terminaalissa 7 vrk, jonka jälkeen lähetys palautetaan lähettäjälle erillisestä maksusta.

2.3 Ulkomaan Kotijakelupaketti

Ulkomaan Kotijakelupaketti toimitetaan vastaanottajan osoitteeseen. Palvelu sisältää yhden jakeluyrityksen. Toimitusajasta sovitaan ennakolta vastaanottajan kanssa. Jos vastaanottajaa ei tavoiteta, vastaanottajalle jätetään saapumisilmoitus ja lähetyksen voi noutaa kohdemaan palvelupisteestä. Lähetyksiä ei jaeta postilokero- eikä Poste Restante -osoitteisiin.

2.3.1 Viro

Yksi kolli/lähetys. Maksimipaino 20 kg. Enimmäispituus 150 cm, pituus + ympärysmitta 300 cm, vähimmäismitat 14 x 9 x 15 cm. Vastaanottaja kontaktoidaan aina ennen jakelua. GSM-numero pakollinen. Jakelu aika 8.00–20.00 (Ma–Pe); 8.00–16.00 (La). Viedään lähimpään noutopisteeseen, mikäli ei saada jaettua perille. Konttoreissa säilytys 15 vrk, jonka jälkeen lähetys palautuu jakelukeskukseen ja sieltä lähettäjälle uutena lähetyksenä.

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

Vastaanottaja kontaktoidaan aina ennen jakelua. GSM-numero pakollinen. Jos jakelu ei onnistu (1–2 yritystä), pakettia säilytetään terminaalissa 7 vrk, jonka jälkeen lähetys palautetaan lähettäjälle erillisestä maksusta.

Yksi kolli/lähetys. Maksimipaino 20 kg, minimipaino 0,150 kg. Enimmäispituus 100 cm, pituus + ympärysmitta 250 cm, vähimmäismitat 14 x 9 x 15 cm. Ei asiakaspalautusmahdollisuutta.

2.4 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 lentopakettien voit lähettää lähes kaikkiin maailman maihin. Ulkomaan lentodokumentti voi sisältää vain asiakirjoja.

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

3 Lisäpalvelut

3.1 Bussiennakko

Bussiennakko-lisäpalvelu ei ole mahdollinen ulkomaan kuljetuksissa.