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-, 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. Lähetyksen luovutus Matkahuollolle

Lähetys voidaan luovuttaa Matkahuollolle Matkahuollon toimipisteessä tai Matkahuollon pakettipisteessä taikka 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. 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 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 1 cm. Automaattiin osoitetuissa paketeissa enimmäismitat ovat 38 x 39 x 64 cm.

Pakettia säilytetään noutopisteissä 7 vrk ja automaateissa 4 vrk, minkä jälkeen noutamatta jääneet paketit palautetaan lähettäjälle tämän kustannuksella. Kuluttajan on mahdollista ostaa lisää säilytysaikaa.

2.1.2. Latvia ja Liettua

Yksi kolli/lähetys. Maksimipaino Latvia 30 kg ja Liettua 25 kg. Enimmäismitat 38 x 39 x 64 cm, vähimmäismitat 14 x 9 x 1 cm.

Pakettia säilytetään noutopisteissä 4 vrk, minkä jälkeen noutamatta jääneet paketit palautetaan lähettäjälle tämän kustannuksella. Kuluttajan on mahdollista ostaa lisää säilytysaikaa.

2.1.3. Ruotsi

Yksi kolli/lähetys. Maksimipaino 20 kg, minimipaino 0,150 kg. Enimmäispituus 150 cm, pituus + ympärysmitta 300 cm, enimmäistilavuus 0,25 m³, vähimmäismitat 15 x 10 x 1 cm. Automaattiin osoitetuissa paketeissa enimmäismitat ovat 60 x 50 x 44 cm. Automaattiin osoitetuissa paketeissa enimmäispaino on 10 kg.

Pakettia säilytetään noutopisteissä 7 vrk ja automaateissa 4 vrk, minkä jälkeen noutamatta jääneet paketit palautetaan lähettäjälle tämän kustannuksella. Kuluttajan on mahdollista pidentää säilytysaikaa noutopisteissä 7 vrk ja automaateissa 3 vrk maksutta.

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 100 cm, enimmäisleveys 80 cm, enimmäiskorkeus 60 cm, pituus + ympärysmitta enintään 300 cm, vähimmäismitat 15 x 10 x 1 cm.

Pakettia säilytetään noutopisteissä 5–7 vrk ja automaateissa 3 vrk, minkä jälkeen noutamatta jääneet paketit palautetaan lähettäjälle tämän kustannuksella.

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. Lähetyksiä 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) kollia/lähetys. Kollin maksimipaino 30 kg, lähetyksen maksimipaino 150 kg. Kollin enimmäispituus 150 cm, pituus + ympärysmitta 300 cm.

2.2.2. Ruotsi

Yksi kolli/lähetys. Kollin maksimipaino 35 kg, minimipaino 0,150 kg. Enimmäispituus 200 cm, enimmäistilavuus 0,25 m³, pituus + ympärysmitta 300 cm, vähimmäismitat 15 x 10 x 1 cm.

2.2.3. 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, enimmäiskorkeus 60 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 ennakkoilmoituksella. Palvelu sisältää yhden jakeluyrityksen. Lähetystiedoissa on ilmoitettava vastaanottajan

matkapuhelinnumero ja sähköpostiosoite. Lähetyksiä 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 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 noutopisteissä 7 vrk, jonka jälkeen lähetys palautetaan lähettäjälle erillisestä maksusta.

2.3.2. Ruotsi

Yksi kolli/lähetys. Maksimipaino 35 kg, minimipaino 0,150 kg. Enimmäispituus 200 cm, enimmäistilavuus 0,25 m³, pituus + ympärysmitta 300 cm, vähimmäismitat 15 x 10 x 1 cm.

Toimitus tapahtuu arkipäivisin klo 8–17. Suurimmissa kaupungeissa toimituksia tehdään myös klo 17–22. Vastaanottajalle ilmoitetaan arvioitu toimituspäivä, jota vastaanottaja voi tarvittaessa muuttaa. Vastaanottaja voi seurata toimituksen etenemistä reaaliaikaisesti.

Lähetys jätetään toimitusosoitteeseen, yleensä vastaanottajan ovelle, ja se rekisteröidään toimitetuksi ilman vastaanottajan läsnäoloa tai allekirjoitusta.

Yli 20 kg painavat lähetykset toimitetaan kerrostaloissa asunnon ovelle vain, jos rakennuksessa on hissi. Jos toimitusosoite sijaitsee ylemmässä kerroksessa eikä rakennuksessa ole hissiä, lähetys luovutetaan rakennuksen sisäänkäynnillä vastaanottajalle allekirjoitusta vastaan. Vastaanottajaan voidaan tarvittaessa olla yhteydessä luovutuksen järjestämiseksi.

2.3.3. **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, enimmäiskorkeus 60 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. Yrityslähettäjän 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 Latvia 30 kg ja Liettua 25 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, enimmäistilavuus 0,25 m³, pituus + ympärysmitta 300 cm, vähimmäismitat 15 x 10 x 1 cm. Automaattiin jätettäessä paketin enimmäismitat ovat 60 x 50 x 44 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 100 cm, enimmäisleveys 80 cm, enimmäiskorkeus 60 cm, pituus + ympärysmitta 300 cm, vähimmäismitat 15 x 10 x 1 cm.

3. Ehtojen voimassaolo

Näitä Tuote-ehtoja sovelletaan sopimusasiakkaiden ulkomaan kuljetuspalveluihin 1.11.2026 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.