

Yleiset toimitusehdot, käteis- ja kuluttaja-asiakkaat

1.1.2023

Sisällysluettelo

1. Soveltamisala ja ehtojen noudattaminen.....	3
2. Palvelun käyttö	3
3. Hinnat ja maksaminen	3
4. Lähetys	3
5. Oikeus lähetykseen	5
6. Kuljetusvastuu	5
7. Lähetysten luovuttaminen	5
7.1 Kirjeet ja vastaavat lähetykset.....	5
7.2 Postivakuutetut lähetykset, saantitodistuskirjeet ja muut kuitattavat lähetykset.....	6
7.3 Paketit	6
7.4. Valtakirjalla noutaminen.....	6
7.5 Alaikäiset ja muut vajaavaltaiset.....	6
7.6 Poste restante.....	6
7.7 Muut ehdot.....	6
8. Perille saamattomuus	7
9. Vahingonkorvausvelvollisuus.....	7
9.1 Vahingon toteaminen.....	7
9.2 Vahingon korvaaminen.....	7
9.3 Vastuunrajoitukset.....	8
9.4 Palvelun mukaan määräytyvä vahingonkorvausvastuu	8
9.5 Korvaukseen oikeutettu	9
10. Reklamaatio ja vanhentuminen	9
10.1 Reklamaatioajat lähetyksissä ja postiennakkotilityksissä.....	9
10.2 Vanhentumisajat.....	9
11. Postin asiakkaan oikeusturvakeinot.....	10
11.1 Muutoksenhaku hallintoviranomaiselta.....	10
11.2 Yksityisoikeudellinen riitauttaminen.....	10
12. Lähetysä koskevien tietojen ja lähetysten luovuttamisen rekisteröinti	10
13. Muut ehdot ja määräykset	10
14. Toimitusehtojen voimassaolo	10

YLEISET TOIMITUSEHDOT, KÄTEIS- JA KULUTTAJA-ASIAKKAAT

1. Soveltamisala ja ehtojen noudattaminen

Näitä yleisiä toimitusehtoja (jäljempänä "toimitusehdot") sovelletaan Posti Jakelu Oy:n (y-tunnus: 0109357-9) ja Posti Oy:n (y-tunnus: 2344200-4) (jäljempänä Posti) koti- ja ulkomaan postipalveluissa ja pakettipalveluissa käteisasiakkaille. Postin sopimusosapuoli on palvelun tarjoava yritys. Palvelun tarjoava yritys kerrotaan tuote-ehdoissa, Postin sivuilla taikka palvelun yhteydessä. Käteisasiakas tarkoittaa asiakasta, joka maksaa postilähetysten postimaksut tai muun palvelun hinnan yleisesti käytettävissä olevilla käteismaksutavoilla tai postimaksumerkeillä.

Ulkomaan postipalveluissa nämä toimitusehdot koskevat vain Suomesta muihin maihin lähteviä lähetyksiä. Ulkomailta saapuvat postilähetykset jaetaan noudattaen soveltuvin osin näitä toimitusehtoja.

2. Palvelun käyttö

Kun käteisasiakas antaa Postin kuljetettavaksi lähetyksen tai tekee Postin verkkopalveluissa tilauksen lähetyksen kuljettamisesta, syntyy lähetyksen kuljettamisesta sopimus käteisasiakkaan ja Postin välillä.

Tämä sopimus muodostuu kokonaisuudesta, jonka muodostavat Postin palveluita koskevat palveluehdot, Postin antamat ohjeet sekä nämä toimitusehdot.

Kuluttaja-asiakkaalla on kuluttajansuojalain etämyyntisäännösten mukainen oikeus peruuttaa verkkopalvelussa tai muussa etämyyntikanavassa tehty tilaus ilmoittamalla siitä Postille 14 päivän kuluessa lähetyksen osittamisesta. Jos lähetys on jo lähetetty, palvelu on kokonaan suoritettu, eikä palvelusta perittyä maksua palauteta.

Palveluiden käyttäjän on noudatettava Postin palveluita koskevia palveluehtoja, Postin antamia ohjeita sekä toimitusehtoja. Nämä ovat saatavissa Postin internetsivuilta – www.posti.fi/ehdot tai Postin asiakaspalvelusta.

Lähetäjä vastaa vahingosta, jonka aiheuttaa Postin palveluita koskevien palveluehtojen, Postin ohjeiden tai toimitusehtojen vastaisella toiminnalla esimerkiksi muille lähetyksille tai Postille.

3. Hinnat ja maksaminen

Palvelujen hinnat ja hinnoitteluperusteet määräytyvät Postin kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaisesti.

Hinnastot ovat nähtävissä Postin toimipisteissä ja saatavissa Postin internetsivuilta – www.posti.fi/hinnat tai pyynnöstä asiakaspalvelusta.

Postilla on oikeus kieltäytyä vastaanottamasta maksamattomia tai vajaasti maksettuja lähetyksiä tai periä niiden vastaanottajilta puuttuva maksu lisättynä lunastusmaksulla. Ulkomaille osoitettuja lähetyksiä ei kuljeteta lunastettavaksi.

Maksamattomat, vajaasti maksetut tai lunastamatta jääneet lähetykset toimitetaan takaisin lähettäjälle.

Palveluista sovittuja tai perittyjä maksuja ei palauteta, mikäli lähetys palautuu lähettäjälle muusta kuin Postin syystä.

Posti perii maksun paketin tai kaupallisten tavaralähetysten uudelleen kuljettamisesta ja palauttamisesta lähettäjälle.

Postilla on oikeus periä kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukainen lisämaksu, mikäli Posti joutuu korjaamaan tai parantamaan lähetyksen pakkaamista.

4. Lähetys

Lähetäjän vastuulla on varmistaa, että lähetystapa soveltuu ja on sallittu lähetyksen sisällölle.

Mikäli lähetys ei täytä valitun palvelun ehtoja tai lähettäjä on muutoin toiminut Postin palveluehtojen, ohjeiden ja/tai toimitusehtojen vastaisesti, lähetys voidaan palauttaa lähettäjälle tämän kustannuksella.

Lähettäjä vastaa lähetyksen riittävästä ja sisällön edellyttämästä pakkaamisesta. Lähetys on pakattava Postin hyväksymällä ja ohjeistamalla tavalla niin, että se kestää koneellisen postinkäsittelyn eikä aiheuta vaaraa tai vahinkoa henkilölle tai omaisuudelle. Lähetyksen sisältö pitää pakata niin, että se ei liiku, tahraa eikä vuoda. Kirjekuoret ja muu pakkausmateriaali on suljettava huolellisesti. Posti ei ole velvollinen huolehtimaan pakkaamisen korjaamisesta tai parantamisesta.

Lähettäjä vastaa lähetykseen, kuljetusasiakirjaan tai sähköisiin postittamisen järjestelmiin merkittävistä tiedoista sekä näiden tietojen antamisesta Postin ohjeistamalla tavalla. Lähettäjän ja vastaanottajan yhteystiedot on merkittävä Postin ohjeistuksen mukaiseen paikkaan lähetyksessä. Postilla on oikeus korjata lähetyksen ja kuljetusasiakirjan merkintöjä lähetyksestä vastaavaksi. Tarvittaessa lähetys voidaan myös palauttaa lähettäjälle lähetyksmerkintöjen täydentämiseksi.

Posti ei vastaa lähetyksen väärin ohjautumisesta tai palvelulle ohjeistetusta kuljetusajasta, mikäli yhteystietojen merkinnät ovat virheelliset tai virheellisesti sijoitetut.

Asiakkaalla on velvollisuus kertoa lähetyksen sisältö, jotta Posti voi tarjota lähetyksille oikean palvelun tai kieltäytyä vastaanottamasta ja kuljettamasta lähetystä palvelulla, joka ei sovellu lähetyksen sisällölle.

A Kielletyt sisällöt

Posti ei kuljeta lainvastaisia eikä ilmeistä vaaraa aiheuttavia esineitä tai aineita taikka erityistä kuljetus- tai säilytyslämpötilaa edellyttäviä lähetyksiä, kuten eläviä tai kuolleita eläimiä, eläviä kasveja taikka pilaantuvia elintarvikkeita.

Vaarallisten aineiden kuljetuksesta (VAK) annetun lainsäädännön alaiset esineet tai aineet ovat aina vaaraa aiheuttavia. Lisäksi Postin kuljetuksissa on kielletty muita ilmeisen vaarallisia sisältöjä. Kielletyistä esineistä ja aineista tarkempaa ohjeistusta saa Postin internetsivuilta – www.posti.fi tai asiakaspalvelusta.

Poikkeuksellisesti Posti kuljettaa kuitenkin vaarallisten aineiden kategoriaan 6.2 (tartuntavaaralliset aineet) kuuluvia näytteitä, jos ne ovat:

- YK-numeroon UN 3373 luokiteltavia kategoria B:n biologisia aineita
- VAK-säännösten mukaan vapautettuja ihmis- ja eläinperäisiä näytteitä, joissa on hyvin pienellä todennäköisyydellä taudinaiheuttajia.

Kyseisten lähetyksen pakkaamisessa ja merkinnässä on noudatettava voimassa olevaa VAK-lainsäädäntöä sekä Postin antamia erillisiä ohjeita (www.posti.fi). Lähettäjän tulee varmistaa kyseisen alan asiantuntijalta näytteen luokittelu ja Postilta pakkaamis- ja merkintäohjeet ennen lähetyksen postittamista.

YK-numeroon UN 3373 luokittuvien näytteiden lentopostina kuljettaminen on yleensä kielletty lentoturvallisuusperustein. Tämä voi vaikuttaa kuljetusaikaan pitkällä etäisyyksillä, eikä ulkomaan kuljetuksia voida tarjota laisinkaan.

B Rajoituksin sallitut sisällöt

Arvolähetykset

Seuraavia arvolähetyksiä ei saa lähettää muuten kuin postivakuutettuna lähetyksenä ja Postin ohjeiden mukaisesti:

- raha ja vapaasti vaihdettavat arvopaperit; haltijavelkakirjat, shekit, ostosetelit ja -kortit (lahjakortit) sekä muut vastaavat kenen tahansa haltijan käytettävissä olevat tai rahaksi muutettavat arvopaperit sekä arvoesineet (taideteokset, antiikki- ja keräilyesineet, jalokivet ja -metallit, korut sekä muut vastaavat arvoesineet), vahvan sähköisen tunnistamisen välineet, joissa lähetyksen sisältö mahdollistaa vahvan sähköisen henkilön tunnistamisen.

Seuraavia arvolähetyksiä saa lähettää myös kirjattuna kirjeenä, mutta lähettäjän on otettava huomioon kirjatun kirjeen enimmäiskorvaus.

- nimetylle henkilölle osoitetut tavalliset velkakirjat ja määrännäisvelkakirjat, pankki- ja luottokortit sekä muut vastaavat kortit ja maksuvälineet, joiden käyttöön on oikeutettu vain nimetty henkilö sekä SIM- ja prepaid-kortit sekä henkilöllisyystodistukset ja vahvan sähköisen tunnistamisen välineet, jotka yksin käytettynä eivät mahdollista henkilön tunnistamista (esim. käyttäjätunnus ja salasana erikseen lähetettynä).

Nesteet ja muu lennoille kelpaamaton sisältö

Mikäli lähetys sisältää nesteitä tai muuta sellaista sisältöä, jota ei lentoturvallisuussyistä oteta kuljetettavaksi lentoteitse, Posti ei vastaa tuote-ehdojen mukaisesta toimitusajasta. Kotimaahan osoitetut lähetykset kuljetetaan aina vastaanottajalle tarvittaessa maanteitse. Ulkomaille postilähetykset kuljetetaan pääsääntöisesti lentoteitse.

Helposti särkyvät lähetykset

Särkyvät ja taittavat esineet tai nestemäiset, nesteytyvät, valuvat tai tahraavat aineet on postitettava sisältönsä puolesta erilliskäsitteltävänä pakettina (helposti särkyvä). Lisäpalvelusta huolimatta lähettäjä vastaa sisällön vaatimasta oikeasta ja riittävästä pakkaamisesta.

Ulkomaan postin erityiset rajoitukset

Ulkomaille osoitettuja postilähetyksiä koskevat edellä mainitut yleiset rajoitukset. Lisäksi ulkomaan postilähetyksillä voi olla myös paikallisen postioperaattorin rajoituksia sekä muita kohdemaan lainsäädännöstä, viranomaiskäytännöstä tai vastaavasta aiheutuvia rajoituksia.

Posti kertoo tiedossaan olevat osoitemaan postioperaattorin Postille ilmoittamat rajoitukset Postin internetsivuilla – www.posti.fi/maatiedot.

Muut rajoitukset lähittäjän tulee tarkistaa osoitemaan kaupallisesta lähetystöstä. Posti ei vastaa lähetysten kuljetusajasta tai perille toimittamisesta, mikäli osoitetta ei vastaanota lähetyksen sisältöä.

5. Oikeus lähetykseen

Lähittäjällä on oikeus määrätä lähetyksestä, kunnes se on luovutettu vastaanottajan hallintaan lähetyksen ehtojen ja/ tai vastaanottajan toimeksiannon mukaisesti. Lähittäjän ja vastaanottajan vaatiessa yhtä aikaa lähetystä itselleen se luovutetaan lähittäjälle.

Lähittäjä voi seurattavassa lähetyksessä lisämaksusta muuttaa lähetyksen vastaanottajatietoja, kun lähetys on vielä Postin verkossa. Jos lähetys on osoitettu useammalle kuin yhdelle vastaanottajalle, joiden osoitetiedot ovat muuttuneet, lähetys toimitetaan siihen merkittyyn osoitteeseen, jos se on jonkun vastaanottajista käytössä. Jos kukaan vastaanottajista ei ole enää lähetykseen merkityssä osoitteessa ja vastaanottajilla on toisistaan poikkeavat voimassaolevat osoitteet, Posti voi toimittaa lähetyksen kenelle tahansa vastaanottajista.

6. Kuljetusvastuu

Postilla on oikeus käyttää palveluidensa tuottamisessa kulloinkin käytössään olevia palvelu- tai toimitusmallejaan tai -metodejaan. Postilla on oikeus valita kuljetustapa. Lähetykset on jätettävä kuljetettavaksi Postin ohjeistuksen mukaan.

Postin kuljetusvastuu alkaa siitä, kun lähetys on otettu kuljetettavaksi ja päättyy, kun lähetys on luovutettu eli sovittuun toimitustavan mukaisesti jaettu tai luovutettu vastaanottajalle tai palautettu lähittäjälle.

Vastuu luvatussa toimitusajasta päättyy jakeluun tai saapumisilmoituksen toimittamiseen.

Posti ei ole vastuussa lupaamastaan toimitusajasta, mikäli lähetykselle on annettu virheellinen tai puutteellinen osoite tai lähetystä ei voida toimittaa muusta Postista riippumattomasta syystä, kuten esimerkiksi kielletyn sisällön vuoksi tai siksi, että lähetys ei sisältönsä vuoksi sovellu lentokuljetukseen.

Mikäli vastaanottaja ja Posti ovat tehneet sopimuksen lähetyksien ohjaamisesta, Postin vastuu lähittäjälle luvatussa toimitusajasta päättyy lähetysten saavuttua alkuperäisen osoitteen mukaan määräytyvään Postin toimipisteeseen.

7. Lähetysten luovuttaminen

7.1 Kirjeet ja vastaavat lähetykset

Kirjeet ja vastaavat ilman kuitausta luovutettavat lähetykset luovutetaan postinjakelussa Postin määrittelemässä paikassa sijaitsevaan vastaanottajan postilaatikkoon tai muuhun sovittuun pisteeseen tai Postin toimipisteestä sille, joka niitä pyytää.

Postinsaaja voi sopia Postin kanssa maksullisella sopimuksella muista postinvastaanottojärjestelyistä kulloinkin tarjolla olevien palveluehtojen mukaisesti.

Postinjakelussa jaetaan arkipäivisin kuljetusmaksuun sisältyvänä kaikki kooltaan enintään 25 x 35,3 x 3 cm ja 2 kg painavat, ilman kuittausta luovutettavat, kirjelähetykset sekä lehdet ja Postin tuote-ehdoissa erikseen mainitut lähetykset ensisijaisesti lähetykseen merkittyyn osoitteeseen. Lisäksi jaetaan sekä kuitattavien ja määränsä tai kokonsa puolesta jakeluun soveltumattomien sekä perillesaamattomien lähetysten saapumisilmoitukset.

7.2 Postivakuutetut lähetykset, saantitodistuskirjeet ja muut kuitattavat lähetykset

Postivakuutetut lähetykset sekä saantitodistuskirjeet annetaan saapumisilmoituksella ja kuittausta vastaan vain vastaanottajalle tai hänen kirjallisesti valtuuttamalleen henkilölle. Lähettäjä on voinut rajata luovutuksen vain vastaanottajalle henkilökohtaisesti.

Jos lähetysten vastaanottajaksi on merkitty yritys tai yhteisö (nimi on osoitteessa ensimmäisellä rivillä), luovutetaan lähetykset henkilölle, jolla on vastaanottajan nimenkirjoitusoikeus tai hänen valtuuttamalleen. Jos vastaanottajatietona on yrityksen nimen lisäksi henkilön nimi, lähetykset voidaan kuitenkin aina luovuttaa myös tälle nimetylle henkilölle.

7.3 Paketit

Paketit luovutetaan kuittauksella lähetystunnusta tai sitä vastaavaa noutokoodia vastaan Postin toimipisteestä, pakettiautomaatista tai muusta Postin määrittämästä paikasta tai vastaanottajan kanssa sovitusta paikasta.

Paketin saapumisesta noudettavaksi ilmoitetaan vastaanottajalle postinjakelun yhteydessä jaettavalla paperisella saapumisilmoituksella tai erikseen lähetettävällä sähköisellä saapumisilmoituksella.

Mikäli pakettilähetykset noudetaan pakettiautomaatista tekstiviestillä saapuvalla pakettiautomaatin noutokoodilla, vastaanottajan koodilla avattu lokero vastaa vastaanottajan vastaanottokuittausta ja luovutusta.

7.4. Valtakirjalla noutaminen

Postin noutaminen valtuutettuna edellyttää yksilöityä valtakirjaa. Valtakirja voi olla lähetykkohtainen tai määräaikainen. Määräaikainen valtakirja voidaan tallettaa Postin sähköiseen järjestelmään. Yrityksen tai muun yhteisön puolesta toimivan on osoitettava myös valtakirjan antajan oikeus edustaa yhteisöä.

7.5 Alaikäiset ja muut vajaavaltaiset

Edunvalvojalla, mukaan lukien alaikäisen huoltaja, joka noutaa päämiehelleen osoitettua Kirjattua kirjettä tai Postivakuutettua lähetystä taikka Saantitodistuskirjettä, tulee olla päämiehen antama valtuutus. Jos päämies ei osaa kirjoittaa, hänen tulee olla edunvalvojan mukana lähetystä noudettaessa.

7.6 Poste restante

Yksityiset henkilöt voivat käyttää tilapäiseen postin vastaanottamiseen Poste restante -osoitetta. Poste restante -palvelu on tarjolla Postin erikseen nimeämässä Postin toimipisteissä. Lähetys toimitetaan noudettavaksi Postin toimipisteeseen.

Poste restante -osoitteessa on ilmoitettava vastaanottajan etu- ja sukunimi, osoitteena "POSTE RESTANTE" ja postinumero sekä -toimipiste. Lisäksi lähetykseen on merkittävä lähettäjän nimi- ja osoitetiedot. Poste restanteen osoitetun lähetysten hakijan on todistettava henkilöllisyytensä henkilöllisyystodistuksella. Vastaanottajan henkilöllisyystodistukseen merkityn nimen on vastattava lähetykseen merkittyä vastaanottajanimeä. Lähetys on noudettavissa säilytysaikana.

Lähetystä, jota ei ole osoitettu vastaanottajan etu- ja sukunimellä, ei luovuteta. Jos Postilla on perusteltu syy olettaa palvelua käytettävän väärin, palvelun tarjoaminen voidaan keskeyttää välittömästi. Lähetys on toimitettu perille, kun se on noudettavissa Postin toimipisteessä. Noutamattomat lähetykset hävitetään.

7.7 Muut ehdot

Vastaanottajan on päätettävä kuitattavan lähetysten päälylyksestä, ottaako hän lähetysten vastaan.

Lähetysten säilytysajat on määritelty kutakin palvelua koskevissa tiedoissa. Vastaanottajan nimenomaisesti kieltäytyttyä vastaanottamasta lähetystä se palautetaan välittömästi ilman säilytysaikaa lähettäjälle.

Ulkomailla lähetykset jaetaan kohdemaittain vaihtelevien jakelusäännösten ja -käytäntöjen mukaan. Kuitattavat lähetykset luovutetaan kohdemaan käytännön mukaan vaihtelevien luovutussäännösten ja käytäntöjen mukaisesti pääsääntöisesti vastaanottajalle, mutta joissakin maissa myös sijaisvastaanottajalle (esimerkiksi samassa taloudessa asuvalle).

Postilla on oikeus olla luovuttamatta lähetystä, jos on syytä olettaa lähetyksen joutuvan muulle, kuin vastaanottajalle.

Perille osoitteeseen vietävät lähetykset luovutetaan osoitteessa tavatulle henkilölle.

Posti tarkastaa lähetystä noutavan henkilöllisyyden Postin toimipisteissä.

8. Perille saamattomuus

Perille saamattomia lähetyksiä ovat lähetykset, joita ei ole voitu antaa vastaanottajalle puutteellisten osoitetietojen, vajaan maksun tai muun Postista riippumattoman syyn takia, taikka joita vastaanottaja ei ole halunnut ottaa vastaan.

Perille saamaton lähetys, jota ei Postin selvityksistä huolimatta ole voitu toimittaa oikealle vastaanottajalle, palautetaan yleensä lähettäjälle.

Postilla on kuitenkin oikeus hävittää:

- avonaiset lähetykset, joista eivät selviä lähettäjän tai vastaanottajan osoitetiedot; ja
- lähetykset, joiden hävittämiseen lähettäjä on antanut luvan; ja
- lähetykset, jotka on jaettu vastaanottajalle postilokero- tai muun vastaavan sopimuksen perusteella postilokeroon tai vastaavaan ja joita ei ole noudettu sopimuksen tai säilytysajan päättyessä; ja
- lähetykset, joiden sisältö on pilaantunut; ja
- suoramainontalähetykset ja muut vastaavat painotuotteet sekä lehdet, ellei lähettäjän ja Postin kesken ole muuta sovittu; ja
- lähetykset, jotka on lähetetty Suomen ulkopuolelta muuhun maahan kuin Suomeen ja joiden postimaksua ei ole maksettu tai se on vajaa.

Posti voi hävittää tai myydä perille saamattoman paketin, jonka palauttamisesta ei ole sovittu lähettäjän kanssa tai jota lähettäjä ei halua lunastaa.

9. Vahingonkorvausvelvollisuus

9.1 Vahingon toteaminen

Postin korvausvelvollisuuden edellytyksenä on, että Postin edustajalla on ollut mahdollisuus todeta vahinko ja, että vahinko on aiheutunut Postin vastuulla olevasta seikasta. Lähetysvahingoissa lähetyksissä on yleensä olettava havaittavia ulkoisia vaurioita tai muuten Postin on voitava varmistua siitä, että vahinko on aiheutunut silloin, kun lähetykset ovat olleet Postin vastuulla.

Tavallisten kirjeiden kulkua postiverkossa ei seurata, joten jälkikäteen ei yleensä voida todentaa lähetyksen vaiheita ja mahdollista vahinkotapahtumaa. Mikäli Asiakas haluaa paremman turvan lähetykselleen, Asiakkaan tulee käyttää seurattavia lähetyslajeja.

9.2 Vahingon korvaaminen

Korvauksen perustana ovat Palvelun virheellisyydestä Asiakkaalle aiheutuneet todelliset vahingot. Korvauksen hakijan on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta.

Vahingonkorvausta maksetaan esinevahingosta ja vahingosta aiheutuneista kuluista. Esinevahingona korvataan välittömät, suorat ja aineelliset menetykset. Vahingosta aiheutuneilla kuluilla tarkoitetaan tarpeellisia ja välttämättömiä kuluja, jotka aiheutuvat vahingon ehkäisemisestä, rajoittamisesta, korjaamisesta tai muista vahinkoon välittömästi liittyvistä toimenpiteistä. Vahingonkorvausta voidaan myös kohtuuden mukaan sovittaa, jos vahingon kärsineen puolelta on myötävaikutettu vahinkoon.

Jos Posti on korvannut tavaran täyteen arvoon, tavaran omistusoikeus siirtyy Postille, mikäli Posti sitä vaatii.

9.3 Vastuunrajoitukset

Posti ei vastaa välillisistä tai epäsuorista vahingoista kuten ansion tai tuoton menetyksestä, saamatta jääneestä myynti- tai muusta voitosta tai muusta vastaavasta taloudellisesta vahingosta taikka vahingosta kolmannelle osapuolelle. Korvausta ei myöskään makseta tavaran keräily-, antiikki- tai muusta vastaavasta erityisestä arvosta.

Posti ei vastaa vahingoista, joiden se näyttää aiheutuneen seikasta, jota Posti ei ole voinut välttää ja jonka seurauksia se ei ole voinut ehkäistä. Posti ei vastaa lähetyksen viivästyksen aiheuttamasta vahingosta, mikäli se ei ole ehtojensa mukaan voinut luovuttaa lähetystä vastaanottajalle.

Erityisesti Posti ei ole vastuussa vahingoista, jotka aiheutuvat:

- Asiakkaasta tai tämän puolesta toimineen kolmannen osapuolen toimenpiteistä tai laiminlyönneistä; tai
- palvelukatkoista, viivästyksistä, virheistä tai vahingoista, jotka aiheutuvat lähettäjän, Asiakkaan, kolmannen osapuolen tai viranomaisen toiminnasta (kuten esim. näiden palveluista, ohjelmistoista, laitteista tai tietoliikenneyhteyksistä); tai
- tietoverkkojen, tietojärjestelmien tai tietoliikenneyhteyksien teknisten vikojen, häiriöiden, huoltojen tai asennustöiden aiheuttamista katkoksista tai tietoliikennehäiriöistä taikka muusta vastaavasta syyistä eikä näistä syyistä mahdollisesti aiheutuvasta tiedon viivästyisestä, muuttumisesta tai katoamisesta; tai
- maksuttomasta palvelusta, tuotteesta tai sovelluksesta; tai
- lähetyksien käsittelystä, kuormaamisesta, lastauksesta, rahdin tuennasta, kuljettamisesta tai purkamisesta, josta Asiakas, Asiakkaan puolesta toiminut tai muu kolmas osapuoli on huolehtinut; tai
- tavaran omasta luontaisesta alttiudesta vahingoittumiselle, kuten murtumiselle, vuodolle, itsesytytykselle, mädäntymiselle, ruostumiselle, käymiselle, haihtumiselle sekä kylmän, lämmön tai kosteuden arkuudelle tai muulle vastaavalle; tai
- puuttuvasta tai puutteellisesta pakkauksesta tai päällyksestä; tai
- puutteellisista Asiakkaan vastuulla olevista käsittelymerkinnöistä; tai
- siitä, että lähetys aiheuttaa vaaraa tai vahinkoa; tai
- lähetyksiä koskevien tietojen epätäydellisyydestä; tai
- tullin tai muiden viranomaisten toimenpiteiden lähetyksille aiheuttamista viivästymisistä tai muusta vahingosta.

Postilla on oikeus vedota soveltuvan kuljetuslainsäädännön sekä näiden ehtojen säännöksiin vastuun rajoittamisesta ja vastuusta vapautumisesta silloinkin, kun korvausvaatimus ei perustu palvelua koskevaan kuljetuslainsäädäntöön, jos korvausta olisi voitu vaatia kyseisen lain nojalla.

Tämän kohdan ehdot eivät vähennä kuluttajan lakisääteisiä oikeuksia.

9.4 Palvelun mukaan määräytyvä vahingonkorvausvastuu

Postin vastuu ja vahingonkorvausvelvollisuus määräytyy

- kotimaan kirjelahetyksissä postilain;
- kansainvälissä postilahetyksissä Maailman postiliiton sopimusten;
- tavarankuljetuspalveluissa (kuten paketit) tiekuljetussopimuslain;
- sekä näiden ehtojen mukaisesti.

Kaikissa lähetyksilajeissa Postin korvausvastuu on rajoitettu sovellettavassa lainsäädännössä määriteltyyn enimmäiskorvaukseen. Postilain ja tiekuljetussopimuslain alaisissa palveluissa Postin vastuu voi ylittää edellä mainitun enimmäiskorvauksen, jos Posti on tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella aiheuttanut vahingon. Kansainvälisessä postiliikenteessä vastuunrajoitukset ovat ehdottomia.

Enimmäiskorvausten puitteissa maksettavan vahingonkorvauksen lisäksi palautetaan Postille suoritettujen palvelumaksut virhettä vastaavin osin. Jos lähetyksen palauttaminen lähettäjälle viivästyy Postin syyistä yli 14 päivää säilytysajan päättymisestä, palautetaan perityt kuljetusmaksut. Lähetyksilajikohtaisista enimmäiskorvauksista saa tiedot Postin internetsivuilta – www.posti.fi tai asiakaspalvelusta.

Muissa palveluissa Postilla on oikeus ensisijaisesti korvata virheellinen tai viivästynyt Palvelu korvaavalla Palvelulla. Postin vahingonkorvausvastuu rajoittuu enintään virheellisen palvelutehtävän verottomaan arvoon. Tämä ei vähennä kuluttajan lakisääteisiä oikeuksia.

9.5 Korvaukseen oikeutettu

Kotimaan postilähetyksissä kadonneesta lähetyksestä aiheutuneesta vahingosta korvaukseen on oikeutettu lähettäjä. Vahingoittuneesta postilähetyksestä oikeus korvaukseen on lähettäjällä, ellei lähetystä ole luovutettu vastaanottajalle. Viivästys korvataan vahingonkärsineelle vastaanottajalle tai lähettäjälle.

Oikeus korvaukseen siirtyy vastaanottajalle hänen vastaanotettuaan postilähetyksen.

Ulkomaan postilähetyksissä korvaukseen on oikeutettu aina lähettäjä. Vastaanottajalla on oikeus korvaukseen vahingoittuneesta tai kadonneesta lähetyksestä, vain jos lähettäjä on luovuttanut oikeutensa vastaanottajalle. Lähettäjän on ilmoitettava oikeudesta luopumisestaan omalle sopimuskumppanilleen.

Tiekuljetussopimuslain alaisissa tavarankuljetuspalveluissa korvaus maksetaan Asiakkaalle tai vahingon kärsineelle sopimuksen mukaan.

10. Reklamaatio ja vanhentuminen

10.1 Reklamaatioajat lähetyksissä ja postiennakkotilityksissä

Postille on tehtävä reklamaatio lähetyksen vahingoittumisesta, lähetyksen viivästymisestä/katoamisesta tai postiennakkosumman virheellisestä tilittämisestä tai tilittämättä jäämisestä kohtuullisessa ajassa siitä, kun lähettäjä tai vastaanottaja on havainnut tai kun hänen olisi pitänyt havaita vahingoittuminen, viivästyminen/katoaminen tai postiennakkosumman virheellinen tilittäminen/tilittämättä jääminen. Kohtuullisena aikana pidetään yleensä 30 päivää lähettämisestä, ellei muuta osoiteta.

Reklamaatio on kuitenkin tehtävä lähetystä vastaanotettaessa tuolloin ulkoisesti havaittavissa olevasta vahingosta, jos lähetys luovutetaan henkilökohtaisesti vastaanottajalle tai hänen edustajalleen, joka ei ole kuluttaja.

Reklamaation viivästyminen saattaa vaikeuttaa asian selvittämistä tai johtaa kanneoikeuden menetykseen.

Postilla on oikeus veloittaa selvittelytyöstä, joka johtuu Asiakkaan omasta laiminlyönnistä tai virheestä.

10.2 Vanhentumisajat

Kotimaiset postilähetykset:

Oikeus korvaukseen on menetetty, jollei vaatimusta esitetä kirjallisesti Postille vuoden kuluessa tai, jos vahinko on aiheutettu tahallisesti tai törkeästi huolimattomuudesta, kolmen vuoden kuluessa siitä, kun

1. Postin kuljetusvastuu on näiden toimitusehtojen nojalla päättynyt, jos vaatimus perustuu lähetyksen vahingoittumiseen tai sisällön osittaiseen katoamiseen taikka sen luovutuksen viivästymiseen; tai
2. Posti on vastannut seurattavaa lähetystä koskevaan tiedusteluun, että lähetys on kadonnut tai siitä, kun ei-seurattavan lähetyksen katoaminen olisi tullut huomata. Jollei muuta osoiteta, Posti katsoo, että ei-seurattavan lähetyksen katoaminen olisi tullut huomata, kun lähettämisestä on kulunut kahdeksan päivää.

Ulkomaan postilähetykset:

Lähettäjän on tehtävä lähetyksestä tiedustelu puolen vuoden kuluessa lähetyksen jättämisestä kuljetettavaksi. Oikeus korvaukseen on menetetty, jollei vaatimusta esitetä kirjallisesti Postille vuoden kuluessa tiedusteluun annetusta vastauksesta.

Muut lähetykset:

Tiekuljetussopimuslain mukaan vahingonkorvauskanne on pantava vireille viimeistään vuoden kuluessa, tai kolmen vuoden kuluessa, jos perusteena on tahallisuus tai törkeä tuottamus. Tämä määräaika alkaa siitä, kun

1. tavara on vähentynyt tai vahingoittunut tai sen luovutus on viivästynyt, tavarankuljetuspäivästä;

2. tavara on kadonnut, kolmenkymmenen päivän kuluttua sovitusta luovutuspäivästä tai, milloin erityistä luovutuspäivää ei ole sovittu, kuudenkymmenen päivän kuluttua siitä, kun rahdinkuljettaja otti tavaran kuljetettavakseen; sekä
3. muussa tapauksessa kolmen kuukauden kuluttua lähettämisestä.

11. Postin asiakkaan oikeusturvakeinot

11.1 Muutoksenhaku hallintoviranomaiselta

Viestintävirasto valvoo Postilain noudattamista. Henkilö, jonka etua tai velvollisuutta asia koskee, taikka posti-yritys voi saattaa asian Viestintäviraston ratkaistavaksi.

Postin osoittamaan postilaatikon paikkaan tyytymätön asianosainen voi saattaa asian kunnan rakennusvalvontaviranomaiseen ratkaistavaksi. Viestintäviraston ja kunnan rakennusvalvontaviranomaisen päätöksiin haetaan muutosta valittamalla siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) sanotaan.

11.2 Yksityisoikeudellinen riitauttaminen

Sopimussuhdetta tai korvausvastuuta koskevat erimielisyydet ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa.

Kuluttaja-asiakas voi nostaa kanteen kuluttajan asuinpaikan yleisessä alioikeudessa. Kuluttaja-asiakas voi saattaa vaatimuksensa myös kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

12. Lähetyksiä koskevien tietojen ja lähetysten luovuttamisen rekisteröinti

Postilla on oikeus rekisteröidä lähettäjiä, vastaanottajia ja lähetyksiä sekä lähetysten kuittaajia koskevia tietoja kuljetusten seurannassa käytettävään tietojärjestelmään. Lähetysten rekisteröintitiedot ovat tarkistettavissa lähetysten yksilöivän lähetystunnuksen avulla Postin lähetystenseurannasta.

13. Muut ehdot ja määräykset

Posti vapautuu sopimuksen mukaisten velvollisuuksien noudattamisesta ja vahingonkorvausvelvollisuudesta force majeure -tapauksissa, joita ovat mm. lakko, työsulku, muu työtaistelutoimenpide, onnettomuudet, viranomaisten toimenpiteet ja muut olosuhteet, joita Posti ei ole voinut välttää ja joiden seurauksia se ei ole voinut estää.

Posti pyrkii hoitamaan palvelut mahdollisimman hyvin myös edellä mainituissa poikkeuksellisissa oloissa. Postilla on oikeus tarvittaessa force majeure -tilanteissa priorisoida palvelujen toteuttamista lakisääteisten velvoitteiden, yhteiskunnan toiminnan, terveyden, yleisen turvallisuuden tai muiden vastaavien seikkojen toteuttamiseksi tai turvaamiseksi.

14. Toimitusehtojen voimassaolo

Nämä yleiset toimitusehdot tulevat voimaan 1.1.2023 ja ovat voimassa toistaiseksi. Näillä ehdoilla korvataan 1.9.2021 voimaantulleet yleiset toimitusehdot.

Postilla on oikeus muuttaa näitä toimitusehtoja tai palveluehtojaan sekä ohjeitaan. Uusista toimitusehdoista ja/tai palveluehdoista annetaan tieto viimeistään kuukautta ennen niiden voimaantuloa. Toimitusehdot ja palveluehdot sekä ohjeet ovat saatavilla Postin internetsivuilta www.posti.fi/ehdot sekä asiakaspalvelusta.