

Posten Logistik SCM Oy:n ja DPD Finland Oy:n yleiset sopimusehdot

Voimassa 1.7.2011 alkaen. Julkaistu osoitteessa www.postenlogistik.com

Posten Logistik SCM Oy ja DPD Finland Oy, Asiakaspalvelu, PL 179, 01531 Vantaa. Puhelin +358 (0) 10 572 8080, e-mail info.finland@postenlogistik.com

1. Soveltamisala

Näitä yleisiä sopimusehtoja (jatkossa "yleiset sopimusehdot") sovelletaan palveluihin, joita palvelusta riippuen joko Posten Logistik SCM Oy tai DPD Finland Oy (jatkossa "Posten") suorittavat logistiikkapalvelusopimuksen (jatkossa "sopimus") mukaisesti, jossa viitataan Postenin yleisiin sopimusehtoihin.

Näistä yleisistä sopimusehdoista voidaan poiketa vain Postenin ja asiakkaan välisellä erillisellä sopimuksella tai kun palveluun sovellettavissa erityisehdoissa on yleisistä sopimusehdoista poikkeavia määräyksiä. Erillinen sopimus tai erityisehdoissa oleva poikkeava määräys ohittaa nämä yleiset sopimusehdot.

Sopimuskokonaisuus muodostuu siten kolmenlaisista sopimusehdoista, joiden pätevyysjärjestys on seuraava:

1) Asiakaskohtaiset ehdot, kuten hinnat, palveluvuorot sekä asiakkaan kanssa sovitut palvelukohtaiset erityisehdoista tai yleisistä sopimusehdoista poikkeavat ehdot. Asiakaskohtaiset ehdot voidaan sopia erillisessä sopimusasiakirjassa tai sen liitteissä sekä sopimuskirjeenvaihdoissa.

2) Palvelukohtaiset erityisehdot

3) Yleiset sopimusehdot, joita täydentävät Pohjoismaisen Speditööriliiton yleiset sovitut palvelukohtaiset erityisehdoista tai yleisissä sopimusehdoissa ei ole toisin määrätty.

2. Määritelmät

- **Asiakas:** Sopimukseen joko Posten Logistik SCM Oy:n tai DPD Finland Oy:n kanssa solminut yritys tai luonnollinen henkilö.
- **Sopimus:** Sopimuskokonaisuus, joka käsittää asiakaskohtaiset ehdot palveluvuorokäytöstä ja liitteineen, yleiset sopimusehdot sekä kuhunkin suoritettavaan palveluun sovellettavat erityisehdot.
- **Erityisehdot:** Sopimuksen osat, jotka määrittelevät sopimukseen sisältyvien palvelujen ehdot ja joita sovelletaan yleisten sopimusehtojen edellä.
- **Lähetykset:** Paketit, kolliit tai muut osoitteelliset tai osoitteettomat lähetykset, joita Postenin toiminnassa käsitellään.
- **Kuljetusvälineet:** Häkit, rullakot, kuljetuslaatikot ja muut Postenin tarjoamat kuljetusvälineet.
- **Muut palvelut:** Kaikki sellaiset palvelut, joita ei ole määritellyt sähköisiksi tai jotka eivät sisällä lähetysten toimittamisesta.
- **Vastaanottaja:** Lähetysten saajaksi merkitty osapuoli.
- **Lähettilä:** Osapuoli, joka on antanut lähetysten Postenin kuljetettavaksi.

3. Hinnat

Asiakkaan tulee maksaa sopimuksen mukaiset hinnat ja maksut. Mikäli maksettavia hintoja ja maksuja ei ole määritellyt kirjallisessa sopimuksessa tai muutoin, niihin sovelletaan Postenin kulloinkin voimassa olevaa hinnastoa. Kaikki hinnat ja maksut on ilmoitettu arvonlisäverottomina.

4. Laskutus- ja maksuehdot

Maksut suoritetaan laskulla 10pv maksujalla, ellei toisin ole sovittu. Mikäli

maksusuoritus viivästyy, Postenilla on oikeus perä viivästyskorkoa eräpäivästä alkaen. Viivästyskorko määräytyy kulloinkin voimassaolevan verokannan mukaan.

Postenilla on oikeus laskuttaa palvelun toteuduttua. Postenilla on oikeus muuttaa laskutusjaksoa ilmoittamalla siitä 30 päivää ennen muutoksen voimaantuloa. Postenilla on oikeus perä laskutuslisää jokaisesta laskusta, ellei toisin ole sovittu.

Posten antaa asiakkaalle sopimusta tehtäessä oman asiakasnumeron, joka lakkaa olemasta voimassa, mikäli se on ollut käyttämättömänä 24 kuukauden ajan. Tällöin asiakas voi hakea uutta asiakasnumeroa asianmukaisella hakemuksella.

Posten-konserniin kuuluvat yritykset voivat siirtää sopimuksen mukaiset saatavansa ja laskutus- ja maksuansaitoikeutensa toiselle Posten-konsernin yritykselle.

Huomautukset, jotka koskevat Postenin lähettämiä laskuja tai muita maksuvaatimuksia, on toimitettava Postenille määräajassa, ks. kohta 16.

5. Lähetys- ja palveluja koskevat ehdot

5.1 Postenin yleiset velvollisuudet

Posten vastaa sovitun palvelun suorittamisesta sopimuksen mukaisesti. Posten voi täyttää sopimuksen, eli tarjota palvelut, itse tai alihankkijan avulla. Posten vastaa alihankkijan suorituksista kuin omastaan.

Postenin vastuu lähetyksestä alkaa siitä, kun Posten saa lähetysten haltuunsa ja loppuu siihen, kun lähetys on toimitettu annettuun lähetysosoitteeseen tai muuhun vastaanottajan kanssa sovitun paikkaan, mutta ei välttämättä kyseiselle vastaanottajalle henkilökohtaisesti. Joka tapauksessa Postenin vastuu päättyy viimeistään 15 päivän kuluttua siitä, kun Posten on tiedottanut tavaraa oikeutetulle, että tavara on saapunut, tai lähettyntä tästä kirjallisen ilmoituksen asiakkaan ilmoittamaan osoitteeseen. Kun vahinko on aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella, vastuun päättymisen ei sovellu.

Postenin noutopisteistä tai muista palvelu- tai toimituspisteistä noudettavien lähetysten osalta Postenin vastuu päättyy lähetysten luovuttamiseen. Postenin vastuu päättyy myös silloin, kun lähetysten toimittaminen katsotaan mahdottomaksi ja se palautetaan lähettäjälle.

5.2 Asiakkaan yleiset velvollisuudet

Asiakas on vastuussa asiakkaalle näiden ehtojen perusteella kuuluvien velvollisuuksien täyttämiseksi. Asiakkaan velvollisuudet voivat ilmetä myös lähettäjän tai vastaanottajan velvollisuuksina.

Asiakkaan tulee erityisen huolellisesti varmistaa, että lähetysten sisältö täyttää näiden yleisten sopimusehtojen ja kunkin palvelun erityisehtojen vaatimukset.

Asiakkaan tulee varmistaa, että lähetysten sisältö on pakattu siten, että lähetys ei ehjänä tai rikkoutuneenaan voi aiheuttaa vahinkoa muille lähetyskille tai Postenin henkilökunnalle, laitteille tai tiloille.

5.3 Vaaralliset tai kielletyt aineet ja lähetysten enimmäisarvo

Asiakkaan tulee varmistaa, että lähetysten sisältö ei riko tämän kohdan ehtoja. Asiakkaan tulee korvata Postenille tai muulle vahinkoa kärsineelle osapuolelle kaikki vahingot, jotka aiheutuvat näiden ehtojen rikkomisesta asiakkaan toimesta, ks. kohta 5.4.1.

5.3.1 Vaaralliset aineet

Vaarallisten aineiden lähettäminen Postenin kautta tai antaminen Postenin käsiteltäväksi on kielletty, ellei toisin ole sovittu. Edellä mainitusta riippumatta tietyissä palveluissa on kuitenkin mahdollista lähettää tai käsitellä rajoitettuja määriä vaarallisia aineita siten kuin erityisehdoissa tai palveluvuoroksissa on määrätty. Tarkemmat ohjeet näistä palveluista ovat saatavilla Postenin asiakaspalvelusta, ks. kohta 18.

5.3.2 Kielletyt aineet ja esineet

Seuraavia aineita ja esineitä ei saa lähettää Postenin kautta, ellei toisin ole sovittu:

- arvotavara, kuten kulta, hopea, jalokivet, kellot, kolliit, setelit, kielisoittimet, taide-esineet tai arvopaperit
- tuotteet, jotka vaativat normaaleista kuljetusolosuhteista poikkeavaa jäähdytystä tai lämmitystä
- elävät eläimet ja elimet sekä tuhka
- tuliaiset ja aseiden osat
- kategoriaan A kuuluvat tartunta-vaaralliset aineet (UN 2814, UN 2900)
- kategoriaan B kuuluvat biologiset näytteet (UN 3373), joita ei ole pakattu ICAO-TI:n ja IATA-DGR:n pakkausohjeiden (PI 650) mukaisesti
- muut lääketieteelliset ja biologiset näytteet
- radioaktiiviset aineet.

Palvelukohtaiset erityisehdot tai palveluvuorot saattavat sisältää mainintoja muista kielletyistä aineista ja esineistä.

Yksittäisten maiden tuontimääräykset sisältävät lisärajoituksia lähetysten sisällölle. Lähettäjä on vastuussa siitä, että lähetysten sisältö ei riko näitä määräyksiä.

5.3.3 Lähetysten enimmäisarvo

Tiettyjen palvelujen palvelukohtaiset erityisehdot sisältävät rajoituksia, joissa määritellään sallittu lähetysten enimmäisarvo.

5.4 Korvausvastuu ja vastuunrajoitukset

5.4.1 Yleissääntö korvausvelvollisuudesta

Posten on tiekuljetusopimuslain (345/1979) tai muun kyseiseen kuljetusmuotoon sovellettavan lainsäädännön mukaisten perusteiden mukaisesti vastuussa tavarantoimituksesta, vähenemisestä ja vahingoittumisesta sekä viivästyksestä. Vastuu alkaa siitä hetkestä, kun Posten ottaa lähetysten kuljetettavakseen ja päättyy lähetysten toimittamiseen.

Rahdinkuljetusta sääntelevässä kuljetusmuotokohtaisessa lainsäädännössä annetaan Postenille mahdollisuus vapauttaa itsensä korvausvastuusta tiettyjen olosuhteiden vallitessa sekä rajoittaa korvausvastuunsa lainsäädännössä annettujen laskentaperusteiden mukaisesti. Ellei vastuun määräytyminen ole jo sellaisenaan pakottavaa oikeutta, vetoaa Posten kussakin kuljetusmuodossa lainsäädännön sallimiin vastuunrajoituksiin.

Niistä vahingoista, joihin ei kuljetusmuotokohtainen lainsäädäntö sovellu, esimerkiksi välivarastoinnin aikana, Posten on vastuussa alla kohdassa 5.4.2 mainituista vastuuvapausperusteista riippumatta, jos Posten aiheuttaa vahingon virheellään tai laiminlyönnillään. Postenin eri palveluja koskevilla palvelukohtaisissa erityisehdoissa on myös määritelty korvausvastuuseen liittyviä lisärajoituksia, jotka eivät määräydy kuljetusmuotokohtaisen erityislainsäädännön mukaan. Missään tapauksessa Posten ei vastaa välillisestä vahingosta eikä seurannaisvahingoista, kuten saamatta jääneistä voitoista, menetetyistä markkinaosuuksista tai muista vastaavista vahingoista tai menetyksistä. Kun vahinko on aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella, vastuunrajoitus ei sovellu.

5.4.2 Postenin vastuun ulkopuolelle jäävät asiat

Posten ei ole vastuussa lähetysten katoamisesta, vähenemisestä, vahingoittumisesta tai viivästyksestä, mikäli sen aiheuttajana on:

- lähettäjän tai vastaanottajan virhe tai tuottamus
- lähetysten virheellinen tai epätäydellinen osoite tai merkintä
- lähetysten toimittamatta jääminen, kun tämä on mahdotonta
- virheelliset tai epätäydelliset tiedot lähetysten sisällöstä
- tavaroiden käsittely, lastaus, ahtaus tai purku lähettäjän tai vastaanottajan tai näiden puolesta toimivan kolmannen osapuolen toimesta
- tavarain luontainen erityinen alttius vahingoittumiselle, kuten murtumiselle, vuodolle, itesytytykselle, mädäntymiselle, ruostumiselle, käymiselle tai haihtumiselle, tai herkkyyks kylmyydelle, kuumuudelle tai kosteudelle
- tavarain puutteellinen tai viallinen pakkaus
- kykenemättömyys toimittaa lähetys ennalta määritellyn ajan kuluessa siksi, että shekin tai muun maksuvälineen normaali tarkistus ei onnistu määritellyn ajan kuluessa
- sellaiset Postenin hallitsemattomissa olevat olosuhteet, joita Posten ei ole voinut kohtuudella ennakoita palvelun toimittamisajankohtana ja joiden seurauksia Posten ei ole voinut kohtuudella välttää tai selvittää.

Posten ei ota vastuuta sellaisista lähetyksistä, jotka sisältävät vaarallisia tai kiellettyjä aineita tai esineitä yllä kohdassa 5.3 esitettyjen ehtojen vastaisesti tai tavaroista, joiden arvo ylittää lähetysten suurimman sallitun arvon tämän arvon ylittävältä osalta.

Posten ei ole vastuussa vahingoista, jotka aiheutuvat siitä, että lähetysten toimituksen jälkeen joku muu käyttää lähetysten sisältöä lainvastaisesti tai luvuttomaan toimintaan.

5.4.3 Korvausvastuun rajoitus

Korvausta maksetaan vain toteen näytetyistä vahingoista.

Mikäli Posten on vastuussa lähetysten sisällöstä, tavarantoimituksesta tai vähentymisestä maantiekuljetuksessa, suoritettava korvaus lasketaan tavarantoimituksen mukaan, joka sillä oli kuljetettavaksi otettaessa paikkakunnalla, jossa se otettiin kuljetettavaksi. Arvo lasketaan tavarantoimituksen käyvän arvon mukaan. Jos tavaralla on

pörsösihintä tai markkinahintaa, lasketaan tavarain arvo kuitenkin tämän mukaan. Kotimaisessa kuljetuksessa rahdinkuljettajan vastuu on rajoitettu 20 euroon tavarain kokonaispainosta puuttuvaa kiloa kohti. Vastuun enimmäismäärää voidaan tarkistaa valtioneuvoston asetuksella rahanarvon muutosta vastaavasti (15.12.2000/120). Kansainvälisessä kuljetuksessa korvaus ei saa ylittää 8,33 Kansainvälisen valuuttarahaston määrittelemää erityisnosto-oikeutta (SDR) tavarain kokonaispainosta puuttuvaa kiloa kohti. Jos korvaus vahvistetaan suoritettavaksi muussa valuutassa, muunto täksi valuutaksi määräytyy korvauksen vahvistamispäivän virallisen kurssin mukaan. (15.12.2000/120) Lisäksi rahti, tullausmaksut ja muut tavarain kuljetukseen liittyvät korvataan. Ne korvataan kokonaan, jos tavara on kadonnut. Muussa tapauksessa niistä korvataan tavarain vähentymistä vastaava osa.

Muissa kuljetusmuodoissa kuin maantiekuljetuksissa vastuu rajautuu kuljetusmuotokohtaisen lainsäädännön mukaisesti. Rautatiekuljetuksissa tulevat sovellettaviksi rautatiekuljetuslain (1119/2000) 2. luvun määräykset ja vastuunrajoitukset. Ilmakuljetuksissa sovelletaan puolestaan Montrealissa 28.5.1999 tehtyä yleissopimusta eräiden kansainvälisten ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämiseksi ja erityisesti sen 3. luvun mukaisesti. Merikuljetuksissa vastuu määräytyy merilain (674/1994) 9 ja 13 luvun määräysten mukaisesti.

Kun vastuu koskee Postenin hallussa olevaa tavaraa tilanteessa, johon ei sovellu minkään kuljetusmuodon vastuunmääräykset, vastaa Posten määrällä, joka vastaa tavarain arvon vähentymistä. Viivästysvahingoista korvataan kohtuulliseksi katsottavat välittömät kustannukset, kuitenkin korkeintaan rahdin tai varastointikorvauksen määrä. Posten ei ole missään tapauksessa vastuussa välillisistä vahingoista eikä seurannaisvahingoista, kuten saamatta jääneistä voitoista, menetetyistä markkinaosuuksista tai muista vastaavista vahingoista tai menetyksistä. Kun vahinko on aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella, vastuunrajoitus ei sovellu.

5.4.4 Korjauskustannukset

Mikäli Posten suostuu vahingoittuneen tavarain korjaamiseen, korvaus maksetaan vain todistetuista korjauskustannuksista. Kustannuksia ei korvata kohdassa 5.4 määritellyn enimmäiskorvauksen ylittävältä osalta.

5.5 Omistusoikeuden siirtyminen

Mikäli Posten on maksanut täyden korvauksen lähetyksen sisällöstä, omistusoikeus siihen siirtyy Postenin niin halutessa Postenille.

5.6 Panttioikeus

Postenilla on panttioikeus hallinnassaan oleviin asiakkaan tavariin sekä kaikkien tavaraa rasittavien kustannusten, kuten rahti ja varastovuokra, että kaikkien muiden samalta asiakkaalta peräisin olevien saatavien vakuudeksi. Panttioikeus kattaa Postenin saamisesta asiakkaalta, lähettäjästä sekä vastaanottajalta asiakastilausten yhteydessä.

Ellei eräntynnyttä saatavaa makseta, on Posten oikeutettu turvallisella tavalla myymään tavarasta niin paljon, että kustannusten lisäksi Postenin yhteenlasketut saatavat tulevat katetuiksi. Mikäli mahdollista, Postenin tulee hyvässä ajoin tiedottaa toimeksiantajalle toimenpiteistä, joihin se aikoo ryhtyä tavarain myymiseksi.

Posten Logistik SCM Oy – DPD Finland Oy

Osumakuja 3, PL 179 • 01530 Vantaa Finland • Puh. +358 (0)10 572 8080 • Fax +358 (0)10 572 8403 www.postenlogistik.com 2(3)

6. Muita palveluja koskevat erityismääräykset

6.1 Postenin vastuu

Posten on vastuussa vahingoista, joita se virheellään tai laiminlyönnillään palveluja tarjotessaan aiheuttaa.

6.2 Postenin vastuun ulkopuolelle jäävät asiat ja vastuunrajoitus

Posten ei ole vastuussa, mikäli palvelun virhe tai puute johtuu olosuhteista, jotka eivät ole Postenin hallittavissa ja joita Posten ei ole voinut kohtuudella ennakoida palvelun toimittamisajankohtana ja joiden seurauksia Posten ei ole voinut kohtuudella välttää tai selvittää.

Yllä olevaa sovelletaan myös silloin, kun Postenin alihankkija tai edustaja on mainittujen olosuhteiden johdosta estynyt suorittamasta velvollisuuksiaan Postenin puolesta.

Mikäli erityisehdoissa ei toisin määrätä, Postenin korvausvastuu rajoittuu siihen summaan, jonka asiakas on palvelusta maksanut sillä laskutuskaudella, jolla vahinko tapahtui.

Posten ei ole missään tapauksessa vastuussa välillisistä vahingoista eikä seurannaisvahingoista, kuten saamatta jääneistä voitoista, menetetyistä markkinaosuuksista tai muista vastaavista vahingoista tai menetyksistä. Mikäli vahinko on aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella, vastuunrajoitus ei sovellu.

6.3 Asiakkaan vastuu

Asiakas sitoutuu hyviyttämään Postenille kaikki kustannukset ja muut vahingot, jotka Postenille koituvat sen seurauksena, että asiakas käyttää palvelua sopimuksen vastaisesti.

7. Ennalta arvaamattomat tilanteet

Mikäli Posten palveluita suorittaessaan joutuu tilanteeseen, jossa on pakko toimia odottamatta asiakkaan tai mahdollisesti vastaanottajan ohjeita, tällaiset toimenpiteet katsotaan asiakkaan tai vastaanottajan puolesta suoritetuiksi ja kyseinen osapuoli kantaa niihin liittyvän riskin.

8. Puhelin- ja tietoliikenneyhteydet

Asiakkaan on itse hankittava Postenin tai kolmannen osapuolen kanssa kommunikointiin tarvittavat puhelin- ja tietoliikenneyhteydet. Asiakkaan tulee maksaa kaikki näistä yhteyksistä johtuvat puhelin- ja tietoliikennekustannukset. Mikäli ei toisin sovita, Posten ei ota mitään vastuuta puhelin- ja tietoliikenneyhteyksistä.

9. Immateriaalioikeudet ja ohjelmistot

Kaikki Postenin palveluihin ja niissä käytettäviin ohjelmistoihin liittyvät immateriaalioikeudet ja tekniset ratkaisut ovat Postenin omaisuutta; niitä ei siirretä asiakkaalle eikä asiakkaalla ole oikeutta käyttää niitä muutoin kuin sopimuksessa sallitulla tavalla.

Vastaavasti asiakkaalla ei ole oikeutta julkistaa kyseisiä järjestelmiä, ohjelmia, metodeja, dokumentaatiota tai muuta vastaavaa kolmannelle osapuolelle, ellei toisin ole sovittu. Asiakkaalla ei myöskään ole oikeutta muokata, kehittää tai allisenoida palveluja tai niihin liittyviä ohjelmistoja.

Postenin tarjoaman ohjelmiston osalta asiakkaalla on ainoastaan oikeus käyttää ohjelmistoa Postenin palvelun yhteydessä ja vain niin kauan kuin asiakkaalla on oikeus käyttää palvelua, minkä jälkeen ohjelmisto ja kaikki sen kopiot on palautettava Postenille välittömästi.

10. Salassapitovelvoitteet

Posten ja asiakas eivät saa tiedottaa sopimuksesta kolmansille osapuolille, ellei kirjallisesti ole toisin sovittu. Edellä mainittu pätee vain silloin kun laki ei toisin määrää. Molemilla sopijapuolilla on kuitenkin oikeus antaa sopimuksesta sellaista tietoa, jota heidän tavarain- tai palveluntoimittajansa tarvitsevat voidakseen suorittaa tehtävänsä. Näihin tietoihin ei saa sisällyä hintatietoja. Sopimusta koskevia tietoja saavan tavarain- tai palveluntoimittajan on myös sitouduttava yllä oleviin salassapitoehtoihin. Posten voi tiedottaa sopimuksesta muille Posten-konsernin yrityksille.

Mikäli jorman kumman sopijapuolen pitää ilmoittaa sopimuksesta viranomaisille, ilmoituksen on liitettävä pyyntö, että sopimus luokiteltaisiin luottamukselliseksi tiedoksi viranomaisen arkistoissa. Tästä tulee ilmoittaa toiselle sopijapuolelle kirjallisesti.

Asiakkaan tulee varmistaa, että Postenin sopimukseen liittyviä asiakirjoja ja ohjeita säilytetään turvallisesti, jotta ne eivät joudu kolmansien osapuolien haltuun, ja että kyseiset asiakirjat ja ohjeet palautetaan Postenille sopimuksen päättyessä.

Postenin tulee varmistaa, että Postenin talletamat tiedot suojataan Postenin tietoturvasääntönsä mukaisesti siten, että ne eivät katoa, muutu, eivätkä joudu asiattomien käyttöön. Posten ei ole vastuussa siirtovirheistä tai tietojen korruptoitumisesta tai katoamisesta tai tietoturvasta siirrettäessä tietoja yleisessä tietoliikenneverkossa.

Nämä salassapitovelvoitteita koskevat ehdot ovat voimassa sopimuksen kestoajan ja viisi vuotta sen päättymisen jälkeen.

11. Muutokset ja lisäykset

Yleiset sopimusehdot ja sopimukseen liittyvät erityisehdot (jatkoissa "Asiakasehdot") julkaistaan osoitteessa www.postenlogistik.com. Asiakasehdot voi myös tilata Postenin asiakaspalvelusta, ks. kohta 18. Asiakasehtojen muutoksista tiedotetaan asiakkaalle kolmannessa kappaleessa ilmoitetulla tavalla.

Postenilla on oikeus muuttaa asiakasehtoja julkaisemalla ne 1. joulukuuta ja/tai 1. kesäkuuta. Asiakas voi tarkistaa kulloinkin voimassaolevat asiakasehdot osoitteessa www.postenlogistik.com. Muutoksen tarkemmasta sisällöstä annetaan kuvaus julkaisun yhteydessä. Muutos astuu voimaan 1. tammikuuta ja/tai 1. heinäkuuta, mikäli myöhempää voimaantulopäivää ei ole määritetty. Kun muutos on astunut voimaan, sovelletaan asiakasehtojen uutta versiota. Mikäli asiakas ei hyväksy muutosta, asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus. Tässä tapauksessa asiakkaan tulee ilmoittaa Postenille irtisanomisesta viimeistään muutospäivää edeltävänä arkipäivänä.

Edellisen kappaleen ehtoista riippumatta Postenilla on oikeus muuttaa palvelun asiakasehtoja muissa olosuhteissa ja/tai useammin kuin yllä on määritetty, mikäli Posten katsoo muutoksen tarpeelliseksi. Tässä tapauksessa ja kaikissa tapauksissa, joissa Posten ja asiakas ovat sopineet, että edeltävää kappaletta ei sovelleta, muutos tapahtuu seuraavalla tavalla. Posten lähettää asiakkaalle tiedoksiannon vähintään 30 päivää ennen muutoksen voimaantuloa. Mikäli asiakas ei hyväksy muutosta, asiakkaalla on oikeus irtisanoa

sopimus päättyään muutoksen voimaantulopäivänä niiden palvelujen osalta, joihin muutos vaikuttaa. Tässä tapauksessa asiakkaan tulee ilmoittaa Postenille irtisanomisesta viimeistään muutospäivää edeltävänä arkipäivänä.

Postenilla on kuitenkin oikeus muuttaa tai kumota sopimusehtoja välittömästi mikäli laki, säädökset tai valtion tai kunnan viranomaisten päätökset antavat siihen aihetta. Lisäksi Postenilla on oikeus muuttaa rahtihintaa Postenista riippumattomien nousseiden polttoainekustannusten, valtuutuskurssimuutosten ja viranomaismaksujen kattamiseksi tai laskuttua polttoainelisämaksu sovittuun hintaan lisäksi. Postenilla on myös oikeus muuttaa polttoainelisämaksua ilmoittamatta siitä asiakkaalle etukäteen. Polttoainelisämaksu ilmoitetaan Postenin laskussa erikseen ja se laskutetaan rahdista. Asiakas voi tarkistaa kulloinkin voimassaolevan polttoainelisämaksun määrän osoitteessa www.postenlogistik.com.

12. Tiedoksiannot

Kaikki sopijapuolten väliset tiedoksiannot on lähetettävä sopimuksessa annettuun osoitteeseen tai sopimuksen solmimisen jälkeen ilmoitettuun uuteen osoitteeseen tai muuhun viimeiseen tunnettuun osoitteeseen. Sopijapuolet voivat kuitenkin antaa luvan kommunikoida sähköpostin välityksellä ilmoittamaansa osoitteeseen.

13. Muutosten ilmoittaminen

Asiakkaan tulee ilmoittaa Postenille kaikista muutoksista, varsinkin yrityksen nimeen, osoitteeseen ja mahdollisesti tilinumeroihin liittyvistä, jotka ovat sopijapuolten väliset sopimukset huomioon ottaen Postenin kannalta merkittäviä. Kaikista muutoksista tulee ilmoittaa hyvissä ajoin.

14. Sopimuksen siirtäminen

Asiakas ei voi siirtää sopimuksen mukaisia oikeuksiaan ja velvoitteitaan kolmannelle osapuolelle ilman Postenin kirjallista suostumusta. Mikäli asiakkaan yritys muodossa tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat sen aikaisemmin solmimien sopimusten sitovuuteen, sopijapuolten välillä on solmittava uusi sopimus.

Postenilla on oikeus asiakkaalta etukäteen kysymättä siirtää oikeutensa ja velvoitteensa yhdessä tai useammassa vaiheessa ja kokonaan tai osittain jollekin muulle Posten-konserniin yritykselle.

15. Sopimuksen irtisanominen

Sopimus on voimassa toistaiseksi, jolloin kummallakin sopijapuolella on oikeus irtisanoa sopimus kirjallisesti päätyväksi kolmen kuukauden kuluttua irtisanomisesta, ellei toisin ole sovittu.

Sopijapuoli voi irtisanoa sopimuksen päättyään ennen määräaika, mikäli:

- Toinen sopijapuoli rikkoo sopimusvelvoitteitaan olennaisesti, eikä ilmoituksen saatuaan korjaa rikkettään kohtuullisessa ajassa.
- Toinen sopijapuoli hakeutuu tai asetetaan selvitystilään, aloittaa yritysrajoitustensa tai aloittaa akordineuvottelut, lopettaa maksujen suorittamisen tai voidaan muuten katsoa maksukyvyttömäksi.
- Toinen sopijapuoli viivästyy maksusuorituksessaan yli kymmenen päivää maksun eräpäivästä, eikä ilmoituksen saatuaan korjaa viivästystään kohtuullisen ajan kuluessa.

Asiakkaan oikeus maksunpalautukseen perustuu siihen, onko suoritetut palvelumaksuja vastaan tarjottu palveluja.

16. Reklamaatiot ja ilmoitukset

Reklamaatio tai ilmoitus Postenin palvelussa olevasta virheestä, asiakkaan maksusuorituksen viivästyksestä tai muusta asiakkaan sopimusrikkomuksesta tulee tehdä kohdissa 16.1 ja 16.2 määriteltyjen määräaikaikojen kuluessa kirjallisesti.

16.1 Lähettykset

Kadonneita, vajaita, vahingoittuneita tai viivästyneitä lähetyksiä koskevat reklamaatiot on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun katoaminen, väheneminen, vahingoittuminen tai viivästyminen on havaittu tai se olisi pitänyt havaita. Reklamaatioon sovelletaan seuraavia täsmäntäviä sääntöjä:

- Mikäli väheneminen tai vahingoittuminen on selvästi havaittavissa, reklamaatio on tehtävä heti lähetystä vastaanotettaessa merkitsemällä varauma kuljetusasiakirjaan, kun sellainen on käytössä. Muussa tapauksessa reklamaatio on tehtävä kirjallisesti Postenin lähimmälle edustajalle, kuten kuljetusta suorittavalle rahdinkuljettajalle.
- Viivästyksiä koskeva reklamaatio on tehtävä seitsemän työpäivän kuluessa siitä, kun vastaanottaja sai lähetyksen tai hänen olisi pitänyt se saada
- Mikäli väheneminen tai vahingoittuminen ei ole selvästi havaittavissa, reklamaatio on tehtävä seitsemän työpäivän kuluessa lähetyksen vastaanottamisesta. Mikäli näin ei tehdä, reklamaation tekijän on pystyttävä osoittamaan, että vahinko tai väheneminen on tapahtunut ennen kuin hän sai lähetyksen.
- Katoamisen tapauksessa: mikäli tavaraa ei ole luovutettu kansainvälisessä kuljetuksessa 30 sekä kotimaisessa kuljetuksessa 14 päivän kuluessa sovitun luovutusajan päättymisestä, tai jollei erityistä aikaa ole sovittu kansainvälisessä kuljetuksessa 60 sekä kotimaisessa kuljetuksessa 28 päivän kuluessa siitä, kun rahdinkuljettaja otti tavarankuljetettavakseen, voi se, joka on oikeutettu vaatimaan tavarankuljetuksen luovuttamista, vaatia korvausta niin kuin tavara olisi kadonnut.
- Rautatie-, ilma- ja merikuljetuksiin sovelletaan kohdan 5.4.1 kolmannessa kappaleessa mainitussa lainsäädännössä määriteltyjä reklamaatioaikoja.

16.2 Muut palvelut

Muita palveluja kuin kuljetus- ja varastointipalveluja koskevat reklamaatiot on tehtävä Postenille ilman aiheutonta viivästyksiä. Reklamaatiot ja vaatimukset on esitettävä viimeistään kuuden kuukauden kuluessa siitä päivästä, kun asiakas sai vaatimuksen perusteen tietoonsa ja viimeistään yhdessä vuodessa perusteen syntymisestä.

16.3 Laskut

Laskun tai muun Postenin antaman maksuvaatimuksen virheitä koskevat reklamaatiot on tehtävä viimeistään maksun eräpäivänä.

17. Vanhenemisajat

Vaatimukset Postenia kohtaan tulee esittää yhden vuoden kuluessa alla, ks. 17.1 ja 17.2 määritellyistä ajankohdista. Mikäli vaatimuksia ei esitetä määräajan kuluessa, oikeus vaatimusten esittämiseen vanhenee.

17.1 Lähettykset

Määräaika lasketaan:

- vajauksen, vahingoittumisen tai viivästyksen tapauksessa siitä päivästä, jolloin lähetyksen toimitettiin vastaanottajalle tai asia muuten todettiin

- katoamisen tapauksessa siitä päivästä, kun rahdinkuljettaja on ottanut tavarankuljetettavakseen
- puuttuvan postiennakkotilityksen tapauksessa siitä päivästä, jolloin lähetyksen jätettiin Postenin kuljetettavaksi.

17.2 Muut palvelut

Määräaika lasketaan siitä päivästä, kun asiakas sai vaatimuksen perusteen tietoonsa ja viimeistään yhdessä vuodessa vaatimuksen perusteen syntymisestä.

18. Postenin asiakaspalvelu

Postenin asiakaspalvelu vastaa kaikkiin Postenin palveluja koskeviin kysymyksiin. Palveluja koskevaa tietoa on saatavilla myös Postenin internetsivuilla. Yhteystiedot löytyvät tämän asiakirjan ensimmäisen sivun yläaidasta.

19. Ylivoimainen este

Tämän sopimuksen mukaisen suorituksen estyessä ylivoimaisen ja ennalta arvaamattoman esteen (force majeure) vuoksi, johon sopijapuolet eivät voi vaikuttaa, kuten sota, luonnonmullistus, tulipalo tai lakko, voi sopijapuoli lykätä sopimusvelvoitteensa täyttämistä kohtuulliseksi ajaksi sillä edellytyksellä, että ilmoittaa esteestä ja sen arvioidusta kestosta ja lakkaamisesta välittömästi siitä tiedon saatuaan toiselle osapuolelle. Kohtuullisen ajan päätyttyä toisella sopijapuolella on oikeus purkaa sopimus päättyväksi estyneen palvelun osalta.

20. Sovellettava laki ja riitojen ratkaisut

Tämän sopimuksen sovelletaan Suomen lakia. Tästä sopimuksesta aiheutuvat riitaisuudet saatetaan ensisijaisesti ratkaistavaksi sovinnollisesti Suomen Asianajajaliiton sovintomenettelysääntöjen mukaan tapahtuvassa sovintomenettelyssä. Sovintomenettelyn päätyttyä sovittelijan ilmoitukseen, ettei sovintomenettelyn jatkaminen ole aiheellista tai asianosaisen kirjalliseen ilmoitukseen sovittelijalle, ettei sovintomenettelyä enää haluta jatkaa, ratkaistaan tästä sopimuksesta johtuvat riitaisuudet lopullisesti ja asianosaisia sitovasti Keskuskauppakamarin välityslautakunnan sääntöjen mukaisessa väliesmenettelyssä Helsingissä. Elleivät sopijapuolet muuta sovi, väliesmieheuden muodostaa yksi väliesmiehe, jonka nimeää Keskuskauppakamarin välityslautakunta.