

PostNord Oy (Suomi)

Yleiset sopimusehdot

1 SOVELTAMISALA

(jatkossa "yleiset sopimusehdot") sovelletaan palveluihin, joita PostNord Oy (jatkossa "PostNord") suorittaa logistiikkapalvelusopimuksen (jatkossa "sopimus") mukaisesti, jossa viitataan PostNordin yleisiin sopimusehtoihin.

Näistä yleisistä sopimusehdoista voidaan poiketa vain PostNordin 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 tai asiakkaan kanssa sovitut palvelukohtaisista erityisehdoista tai yleisistä sopimusehdoista poikkeavat ehdot. Asiakaskohtaiset ehdot voidaan sopia erillisessä sopimusasiakirjassa tai sen liitteissä.

2) Palvelukohtaiset erityisehdot.

3) Yleiset sopimusehdot, joita täydentävät Pohjoismaissa Pohjoismaisen Speditööriliiton yleiset määräykset PSYM 2015 ja muussa kansainvälisessä liikenteessä rajat ylittäviin kuljetuksiin sovellettavan tavarankansainvälisessä tiekuljetuksessa käytettävästä rahtisopimuksesta tehty yleis-sopimus (CMR) sekä postilähetystyksiä ja postikuljetuksia koskevissa asioissa Maailman postiliiton Yleissopimus siltä osin kuin yleisissä sopimusehdoissa ei ole toisin määrätty.

2 MÄÄRITELMÄT

- **Asiakas:** Sopimuksen PostNord Oy:n kanssa solminut yritys tai luonnollinen henkilö.
- **Sopimus:** Sopimuskokonaisuus, joka käsittää asiakaskohtaiset ehdot palveluehtoineen 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, lavat tai muut osoitteelliset tai osoitteettomat lähetykset, joita PostNordin kuljetus- tai varastointitoiminnassa käsitellään.
- **Kuljetusvälineet:** Häkit, rullakot, kuljetuslaatikot ja muut PostNordin mahdollisesti toimittamat kuljetusvälineet.
- **Muut palvelut:** Kaikki sellaiset palvelut, joita ei ole määritelty sähköisiksi tai jotka eivät sisällä lähetysten toimittamista.
- **Vastaanottaja:** Lähetysten saajaksi merkitty osapuoli.

- **Lähetittäjä:** Osapuoli, joka on antanut lähetysten PostNordin kuljetettavaksi.

3 HINNAT

Asiakkaan tulee maksaa sopimuksen mukaiset hinnat ja lisämaksut. Mikäli maksettavia hintoja ja lisämaksuja ei ole määritelty kirjallisessa sopimuksessa tai muutoin, niihin sovelletaan PostNordin kulloinkin voimassa olevaa palveluhinnastoa ja lisäpalveluhinnastoa. Kaikki hinnat ja lisämaksut on ilmoitettu arvonlisäverottomina.

4 LASKUTUS- JA MAKSUEHDOT

Maksut suoritetaan laskulla 10 päivän maksuajalla, ellei toisin ole sovittu. Mikäli maksusuoritus viivästyy, PostNordilla on oikeus periä viivästyskorkoa eräpäivästä alkaen. Viivästyskorko määräytyy korkolain mukaisesti.

PostNordilla on oikeus laskuttaa palvelun toteututtua. PostNordilla on oikeus muuttaa laskutusjaksoa ilmoittamalla siitä 30 päivää ennen muutoksen voimaantuloa. PostNordilla on oikeus periä laskutussisää jokaisesta laskusta, ellei toisin ole sovittu.

PostNord antaa asiakkaalle sopimusta tehtäessä oman asiakasnumeron, joka lakkaa olemasta voimassa, mikäli se on ollut käyttämättömänä 12 kuukauden ajan. Tällöin asiakas voi hakea uutta asiakasnumeroa asianmukaisella hakemuksella.

Huomautukset, jotka koskevat PostNordin lähettämiä laskuja tai muita maksuvaatimuksia, on toimitettava PostNordille määräajassa, ks. kohta 17. Palveluun liittyvissä reklamaatiotapauksissa asiakas ei voi vähentää reklamaatiosummaa maksusuorituksen yhteydessä tai jättää maksua suorittamatta. Mahdolliset hyvitykset liittyen kuljetus- ja palvelumaksuihin tehdään takautuvasti.

5 LÄHETYKSIÄ JA PALVELUJA KOSKEVAT EHDOT

5.1 PostNordin yleiset velvollisuudet

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

PostNordin vastuu lähetyksestä alkaa siitä, kun PostNord saa lähetysten haltuunsa ja loppuu siihen, kun lähetys on toimitettu annettuun lähetysosoitteeseen tai muuhun vastaanottajan kanssa sovittuun paikkaan, mutta ei välttämättä kyseiselle vastaanottajalle henkilökohtaisesti.

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

5.2 Asiakkaan yleiset velvollisuudet

Asiakas on vastuussa näiden ja muiden sopimuskokonaisuuden ehtojen perusteella asiakkaalle kuuluvien velvollisuuksien täyttämisestä. Asiakkaan velvollisuudet voivat ilmetä myös lähettäjän tai vastaanottajan velvollisuuksina.

Asiakkaan tulee varmistaa, että lähetysten sisältö täyttää näiden ja muiden sopimuskokonaisuuden ehtojen vaatimukset.

5.3 Pakkaus

Asiakkaan tulee varmistaa, että lähetysten sisältö on pakattu siten, että pakkaus on sisällölleen sopiva, suojaa sisältöä riittävästi, kestää normaalit kuljetusolosuhteet ja että lähetys ei ehjänä tai rikkoutuneena voi aiheuttaa vahinkoa muille lähetyksille tai PostNordin henkilökunnalle, laitteille tai tiloille.

Puisen pakkausmateriaalin tuonti- ja vientimääräykset vaihtelevat eri puolilla maailmaa sen mukaan, onko kansainvälinen ISPM 15 -standardi otettu käyttöön. Puista pakkausmateriaalia käsittelevien maahantuojien ja viejien on itse pysyttävä ajan tasalla kussakin maassa noudatettavista määräyksistä, jotta tavaraa ei pysäytetä siksi, että puista pakkausmateriaalia koskevat määräykset eivät täyty tai tärkeitä asiakirjoja puuttuu. Lisätietoja antaa Ruokavirasto osoitteessa www.ruokavirasto.fi.

Yleisenä sääntönä on, että käsittelemätöntä puista pakkausmateriaalia ei tule käyttää viennissä.

5.4 Osoitetiedot

Vastaanottajan toimitusosoite on annettava oikeassa muodossa ja siten, että se on ymmärrettävissä vastaanottajamaassa. Ennen postinumeroa tulee merkitä ISO-maakoodi (ei kotimaan kuljetuksissa).

Vastaanottajan toimitusosoite on pakollinen. Toimitusosoitteella tarkoitetaan katuosoitetta, postinumeroa ja paikkakuntaa, ei postilokero-osoitetta.

5.5 Vaaralliset tai kielletyt aineet ja lähetysten enimmäisarvo

Asiakkaan tulee varmistaa, että lähetysten sisältö ei riko tämän kohdan ehtoja. Asiakkaan tulee korvata PostNordille tai muulle vahinkoa kärsineelle osapuolelle kaikki vahingot, jotka aiheutuvat näiden ja muiden sopimuskokonaisuuden ehtojen rikkomisesta asiakkaan toimesta, ks. kohta 5.6.1.

5.5.1 Vaaralliset aineet

Vaarallisten aineiden lähettäminen PostNordin kautta tai antaminen PostNordin 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 palveluehdoissa on määrätty.

5.5.2 Raha ja arvopaperit

PostNordin kautta on kiellettyä lähettää rahaa ja rahan verrattavissa olevia maksuvälineitä tai arvopapereita.

5.5.3 Kielletyt aineet ja esineet

Seuraavia aineita ja esineitä ei saa lähettää PostNordin kautta:

- raha ja rahaan verrattavissa olevat maksuvälineet tai arvopaperit
- vainajat, tuhkauurnat, ruumiinosat ja elimet sekä kuolleet ja elävät eläimet
- elävät kasvit ja multa
- ampuma-asettain mukaiset aseet, aseiden osat ja ammuksiset
- lähetykset, joiden sisältö, ulkonäkö tai kuljettaminen on vastoin lakia, esim. huumausaineet ja tuoteväärännökset
- tuotteet, joita ei hajunsa tai muiden ominaisuuksiensa vuoksi voi kuljettaa samassa kuormatilassa muiden lähetysten kanssa.

Seuraavien aineiden ja esineiden lähettäminen edellyttää erillistä sopimusta PostNordin kanssa:

- kategoriaan A kuuluvat tartuntavaaralliset aineet (UN 2814, UN 2900)
- tupakka, alkoholi- ja lääkeaineet
- aseiden ja ammuksien jäljennökset
- tuoretuotteet sekä tuotteet, jotka vaativat normaaleista kuljetusolosuhteista poikkeavaa jäädytystä tai lämmitystä
- moottoriajoneuvojen renkaat.

Palvelukohtaiset erityisehdot saattavat sisältää mainintoja muista kielletyistä aineista ja esineistä.

Asiakas on vastuussa siitä, että lähetyksen sisältö noudattaa lähtö- ja kohdemaan vienti- ja tuontimääräyksiä.

Lentoteitse kuljetettaviin paketteihin kohdistuu lisäksi IATA:n (International Air Transport Association) / ICAO:n (International Civil Aviation Organisation) määrittämiä rajoituksia. Lähettäjä on vastuussa siitä, että lähetyksen sisältö ei riko näitä määräyksiä.

5.5.4 Lähetyksen enimmäisarvo

PostNordin kautta on kiellettyä lähettää arvotavaroita kuten jalometalleja, koruja, jalokiviä, aitoja helmiä, turkkia, mattoja, kelloja, antiikkiesineitä, taideteoksia tai pääsylimpuja, joiden arvo ylittää 520 € per lähetys.

Palvelukohtaiset erityisehdot voivat sisältää rajoituksia, joissa määritellään sallittu lähetyksen enimmäisarvo.

5.6 Korvausvastuu ja vastuunrajoitukset

5.6.1 Yleissääntö korvausvelvollisuudesta

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

Rahdinkuljetusta sääntelevässä kuljetusmuoto-kohtaisessa lainsäädännössä annetaan PostNordille mahdollisuus vapauttaa itsensä korvausvastuusta tietyjen olosuhteiden vallitessa sekä rajoittaa korvausvastuunsa lainsäädännössä annettujen laskentaperusteiden mukaisesti. Ellei vastuun määrittäminen ole jollaisenaan pakottavaa oikeutta, vetoaa PostNord kussakin kuljetusmuodossa lainsäädännön sallimiin vastuunrajoituksiin.

Niistä vahingoista, joihin ei kuljetusmuoto-kohtainen lainsäädäntö sovellu, esimerkiksi

välivarastoinnin aikana, PostNord on vastuussa alla kohdassa 5.6.2. mainituista vastuuvapausperusteista riippumatta, jos PostNord aiheuttaa vahingon virheellään tai laiminlyönnillään.

Missään tapauksessa PostNord ei vastaa väliil-
sestä vahingosta eikä seurannaisvahingoista, kuten saamatta jääneistä voitoista, menetetyistä markkinaosuuksista tai muista vastaavista vahingoista tai menetyksistä.

5.6.2 PostNordin vastuun ulkopuolelle jäävät asiat

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

- lähettäjän tai vastaanottajan virhe tai tuottamus
- lähetyksen virheellinen tai epätäydellinen osoite tai merkintä
- lähetyksen toimittamatta jääminen, kun tämä on mahdollista
- virheelliset tai epätäydelliset tiedot lähetyksen sisällöstä
- tavarain käsittely, lastaus, ahtaus tai purku lähettäjän tai vastaanottajan tai näiden puolesta toimivan kolmannen osapuolen toimesta
- tavarain luontainen erityinen alttius rikkoutumiselle tai muulle vahingoittumiselle, kuten murtumiselle, vuodolle, itsesytykselle, mädäntymiselle, ruostumiselle, käymiselle tai haihtumiselle, tai herkkyyks kylmyydelle, kuumuudelle tai kosteudelle
- tavarain puutteellinen tai virallinen pakkaus
- sellaiset PostNordin hallitsemattomissa olevat olosuhteet, joita PostNord ei ole voinut kohtuudella ennakoida palvelun toimittamisajankohdasta ja joiden seurauksia PostNord ei ole voinut kohtuudella välttää tai selvittää (esim. lakko, luonnonmullistus, vesi- ja palovahinko, rikollinen teko).

PostNord ei ota vastuuta sellaisista lähetyksistä, jotka sisältävät vaarallisia tai kiellettyjä aineita tai esineitä yllä kohdassa 5.5. esitettyjen ehtojen vastaisesti tai tavaroista, joiden arvo ylittää lähetyksen suurimman sallitun arvon tämän arvon ylittävältä osalta.

PostNord ei ole vastuussa vahingoista, jotka aiheutuvat siitä, että lähetyksen toimituksen jälkeen joku muu käyttää lähetyksen sisältöä lainvastaiseen tai luvattomaan toimintaan.

5.6.3 Korvausvastuun rajoitus

Korvausta maksetaan vain toteen näytetyistä vahingoista. Vahingoittumista koskevan reklamaation yhteydessä tulee esittää alkuperäinen pakkaus tai riittävät valokuvat siitä. Korvausvaateen kohteena olevaa tavaraa tai sen pakkausta ei saa hävittää. PostNord pidättää oikeuden tarkastaa tavaraa ja alkuperäispakkaus.

Mikäli PostNord on vastuussa lähetyksen sisällöstä, tavarankatoamisesta tai vähentymisestä maantiekuljetuksessa, suoritettava korvaus lasketaan tavarankatoamisesta, joka sillä oli kuljetettavaksi otettaessa paikkakunnalla, jossa se otettiin kuljetettavaksi. Arvo lasketaan tavarankäytön arvon mukaan. Jos tavaralla on pörssi hinta tai markkinahinta, lasketaan tavarankäytön arvo kuitenkin tämän mukaan. Kotimaisessa kuljetuksessa rahdinkuljettajan vastuu on rajoitettu 20 euroon tavarankokonaispainosta puuttuvaa kiloa kohti. Kansainvälisessä kuljetuksessa korvaus ei saa ylittää 8,33 kansainvälisen valuuttarahaston määrittelemää erityisnosto-oikeutta (SDR) tavarankokonaispainosta puuttuvaa kiloa kohti. Jos korvaus

vahvistetaan suoritettavaksi muussa valuutassa, muunto taksiksi valuutaksi määräytyy korvauksen vahvistamispäivän virallisen kurssin mukaan. Lisäksi rahti, tullausmaksut ja muut tavarankuljetukseen liittyvät maksut korvataan. Ne korvataan kokonaan, jos tavara on kadonnut. Muussa tapauksessa niistä korvataan tavarankvähentymistä vastaava osa.

Muissa kuljetusmuodoissa kuin maantiekuljetuksessa vastuu rajautuu kuljetusmuoto-kohtaisen 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.

Asiakkaan tulee osoittaa, ettei vahingoittuneella tavarella ole jäännösarvoa.

Kun vastuu koskee PostNordin hallussa olevaa tavaraa tilanteessa, johon ei sovellu minkään kuljetusmuodon vastuumääräykset, vastaa PostNord määrällä, joka vastaa tavarankvähentymistä. Viivästysvahingoista korvataan kohtuulliseksi katsottavat välittömät kustannukset, kuitenkin korkeintaan rahdin tai varastointikorvauksen määrä. PostNord ei ole missään tapauksessa vastuussa väliil-
sestä 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. Mikäli vahingon taustalla olleita olosuhteita ei voida osoittaa, tätä asiaa ei itsessään pidetä osoituksena PostNordin törkeästä huolimattomuudesta

5.7 Korjauskustannukset

Mikäli PostNord suostuu vahingoittuneen tavarankkorjaamiseen, korvauksia maksetaan vain todistetuista korjauskustannuksista. Kustannuksia ei korvata kohdassa 5.6. määritellyn enimmäiskorvauksen ylittävältä osalta.

5.8 Omistusoikeuden siirtyminen

Mikäli PostNord on maksanut täyden korvauksen lähetyksen sisällöstä, omistusoikeus siihen siirtyy PostNordin niin halutessa PostNordille.

5.9 Pädätys- ja panttioikeus

PostNordilla on pädätys- ja panttioikeus hallinnassaan oleviin asiakkaan tavariin sekä kaikkien tavarankrasittavien kustannusten, kuten rahti ja varastovuokra, että kaikkien muiden samalta asiakkaalta peräisin olevien saatavien vakuudeksi. Pädätys- ja panttioikeus kattaa PostNordin saamiset asiakkaalta, lähettäjältä sekä vastaanottajalta asiakastilausten yhteydessä.

Ellei eräntynnyttä saatavaa makseta, on PostNord oikeutettu turvallisella tavalla myymään tavarankrasittavien kustannusten lisäksi PostNordin yhteenlasketut saatavat tulevat katetuiksi. Mikäli mahdollista, PostNordin tulee hyvissä ajoin tiedottaa asiakkaalle toimenpiteistä, joihin se aikoo ryhtyä tavarankrasittavien myymiseksi.

6 MUUT PALVELUJA KOSKEVAT ERITYISMÄÄRÄYKSET

6.1 PostNordin vastuu

PostNord on vastuussa vahingoista, joita se virheellään tai laiminlyönnillään palveluja tarjotessa aiheuttaa.

6.2 PostNordin vastuun ulkopuolelle jäävät asiat ja vastuunrajoitus

PostNord ei ole vastuussa, mikäli palvelun virhe tai puute johtuu olosuhteista, jotka eivät ole PostNordin hallittavissa ja joita PostNord ei ole voinut kohdella ennakoita palvelun toimittamisajankohdasta ja joiden seurauksia PostNord ei ole voinut kohtuudella välttää tai selvittää.

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

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

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

6.3 Asiakkaan vastuu

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

7 ENNALTA ARVAAMATTOMAT TILANTEET

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

9 IMMATERIAALIOIKEUDET JA OHJELMISTOT

Kaikki PostNordin palveluihin ja niissä käytettäviin ohjelmistoihin liittyvät immateriaalioikeudet ja tekniset ratkaisut ovat PostNordin 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 ilioisoida palveluja tai niihin liittyviä ohjelmistoja.

PostNordin tarjoaman ohjelmiston osalta asiakkaalla on ainoastaan oikeus käyttää ohjelmistoa

PostNordin palvelun yhteydessä ja vain niin kauan kuin asiakkaalla on oikeus käyttää palvelua, minkä jälkeen ohjelmisto ja kaikki sen kopiot on palautettava PostNordille välittömästi.

10 SALASSAPITOVELVOITTEET

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

Mikäli jommankumman sopijapuolen pitää ilmoittaa sopimuksesta viranomaisille, ilmoituksen on liitettävä pyyntö, että sopimus luokiteltiin luotamukselliseksi tiedoksi viranomaisen arkistoiissa. Tästä tulee ilmoittaa toiselle sopijapuolelle kirjallisesti.

Asiakkaan tulee varmistaa, että PostNordin sopimukseen liittyviä asiakirjoja ja ohjeita säilytetään turvallisesti, jotta ne eivät joudu kolmansien osapuolien haltuun, myöskään asiakirjoja hävitettäessä.

PostNordin tulee varmistaa, että PostNordin tallettamat tiedot suojataan PostNordin tietoturvasääntösten mukaisesti siten, että ne eivät katoa, muutu, eivätkä joudu asiattomien käyttöön. PostNord 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 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

PostNord käsittelee henkilötietoja asiakkaan tilaamien palvelujen toimitukseen liittyvissä puitteissa. Useimmissa PostNordin palveluissa PostNord määrittelee käsittelyn tarkoituksen ja keinot ja on siksi sovellettavan tietosuojalainsäädännön mukaisesti rekisterinpitäjä.

PostNord käsittelee henkilötietoja palveluidensa tarjoamiseksi, anonymien tilastojen saamiseksi sekä PostNordin tietojärjestelmien ja palvelujen testaamiseksi ja kehittämiseksi. PostNordin logistiikkapalvelujen osalta henkilötietoja voidaan myös käsitellä, jotta niiden avulla voidaan tarjota vastaanottajalle lisäpalveluja, jotka liittyvät oleellisesti sopimukseen sisältyvien kohteiden toimittamiseen.

Palveluissa, joissa PostNord käsittelee henkilötietoja asiakkaan puolesta, eli jolloin asiakas määrittelee käsittelyn tarkoitukset ja keinot, asiakas on rekisterinpitäjä ja PostNord on asiakkaan tietojen käsittelijä. Palveluissa, joissa PostNord on tietojen käsittelijän roolissa, sovelletaan kunkin palvelun erityisehtojen tai käyttöehtojen mukaisia tietojenkäsittelysääntöjä.

12 MUUTOKSET JA LISÄYKSET

Yleiset sopimusehdot ja sopimukseen liittyvät erityisehdot (jatkossa "Asiakasehdot") julkaistaan osoitteessa www.postnord.fi.

PostNordilla on oikeus muuttaa asiakasehtoja julkaisemalla ne verkkopalvelussaan viimeistään kuukautta ennen voimaantuloa.

Asiakasehtojen muutos astuu voimaan aina julkaisusta seuraavana 1. tammikuuta, 1. toukokuuta tai 1. syyskuuta, mikäli myöhempää voimaantulopäivää ei ole määritelty. Kun muutos on astunut voimaan, sovelletaan asiakasehtojen uutta versiota. Mikäli asiakas ei hyväksy muutosta, asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus. Tässä tapauksessa asiakkaan tulee ilmoittaa PostNordille irtisanomisesta viimeistään muutospäivää edeltävänä arkipäivänä.

Edellisen kappaleen ehtoista riippumatta PostNordilla on oikeus muuttaa palvelun asiakasehtoja muissa olosuhteissa ja/tai useammin kuin yllä on määritelty, mikäli PostNord katsoo muutoksen tarpeelliseksi. Tässä tapauksessa ja kaikissa tapauksissa, joissa PostNord ja asiakas ovat sopineet, että edeltävää kappaletta ei sovelleta, muutos tapahtuu seuraavalla tavalla. PostNord lähettää asiakkaalle tiedoksiannon vähintään 30 päivää ennen muutoksen voimaantuloa. Mikäli asiakas ei hyväksy muutosta, asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään muutoksen voimaantulopäivänä niiden palvelujen osalta, joihin muutos vaikuttaa. Tässä tapauksessa asiakkaan tulee ilmoittaa PostNordille irtisanomisesta viimeistään muutospäivää edeltävänä arkipäivänä.

PostNordilla on kuitenkin oikeus muuttaa tai kumota sopimusehtoja välittömästi, mikäli laki, säädökset tai valtion tai kunnan viranomaisten päätökset antavat siihen aiheita. PostNord pidättää oikeuden hintojen muutoksiin. Hintojen muutoksista ilmoitetaan asiakkaalle vähintään 30 päivää ennen muutosten voimaantuloa. Lisäksi PostNordilla on oikeus muuttaa rahtihintaa PostNordista riippumattomien nousseiden polttoainekustannusten, valuuttakurssimuutosten ja viranomaismaksujen kattamiseksi tai laskuttaa polttoaine- ja rikkilisämaksu sovittuun hinnan lisäksi. PostNordilla on myös oikeus muuttaa polttoaine- ja rikkilisämaksua ilmoittamatta siitä asiakkaalle etukäteen. Polttoaine- ja rikkilisämaksu ilmoitetaan PostNordin laskussa erikseen ja se laskutetaan rahdista. Asiakas voi tarkistaa kulloinkin voimassa olevan polttoaine- ja rikkilisämaksun määrän osoitteessa www.postnord.fi.

13 TIEDOKSIANNOT

Kaikki sopijapuolten väliset kirjalliset tiedoksiannot on lähetettävä sopimuksessa annettuun postitai sähköpostiosoitteeseen tai sopimuksen solmimisen jälkeen ilmoitettuun uuteen osoitteeseen tai muuhun viimeiseen tunnettuun osoitteeseen.

14 MUUTOSTEN ILMOITTAMINEN

Asiakkaan tulee ilmoittaa PostNordille kaikista muutoksista, varsinkin yrityksen nimeen, yritysmuuttoon, osoitteeseen ja mahdollisesti tilinumeroihin liittyvistä, jotka ovat sopijapuolten väliset sopimukset huomioon ottaen PostNordin kannalta merkittäviä. Kaikista muutoksista tulee ilmoittaa viimeistään 14 vuorokautta ennen muutoksen voimaantuloa.

15 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

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

PostNordilla on oikeus asiakkaalta etukäteen kysymättä siirtää oikeutensa ja velvoitteensa yhdessä tai useammassa vaiheessa ja kokonaan tai osittain jollekin muulle PostNord-konsernin yritykselle.

16 SOPIMUKSEN IRTISANOMINEN

Sopimus on voimassa toistaiseksi, jolloin kummallakin sopijapuolella on oikeus irtisanoa sopimus kirjallisesti päättyväksi yhden (1) kuukauden kuluttua irtisanomisesta, ellei toisin ole sovittu.

Sopijapuoli voi irtisanoa sopimuksen päättymään ennen määräaika, mikäli:

- Toinen sopijapuoli rikkoo sopimusvelvoitteitaan olennaisesti, eikä ilmoituksen saatuaan korjaa rikettään kohtuullisessa ajassa.
- Toinen sopijapuoli hakeutuu tai asetetaan selvitystilaan, aloittaa yrityssaneerausmenettelyn tai akordineuvottelut, lopettaa maksujen suorittamisen tai voidaan muuten katsoa maksukyvyttömäksi.
- Toinen sopijapuoli viivästyy maksusuorituksensa yli kymmenen päivää maksun eräpäivästä, eikä ilmoituksen saatuaan korjaa viivästystä kohtuullisen ajan kuluessa.

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

17 REKLAMAATIOT JA ILMOITUKSET

Reklamaatio tai ilmoitus PostNordin palvelussa olevasta virheestä tulee tehdä kohdissa 17.1. ja 17.2. määriteltyjen määräaikojen kuluessa kirjallisesti.

17.1 Lähetykset

Kadonneita, vajaita, vahingoittuneita tai viivästyneitä lähetysasiakirjoja koskevat reklamaatiot on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun katoaminen, väheneminen, vahingoittuminen tai viivästys on havaittu tai se olisi pitänyt havaita.

Reklamaatioon sovelletaan seuraavia täsmäntäviä sääntöjä:

- Mikäli väheneminen tai vahingoittuminen on selvästi ulkoisesti havaittavissa, reklamaatio on tehtävä heti lähetystä vastaanotettaessa merkittävällä varauma kuljetusasiakirjaan, kun sellainen on käytössä. Muussa tapauksessa reklamaatio on tehtävä kirjallisesti PostNordin lähimmälle edustajalle, kuten PostNordin asiakaspalveluun tai kuljetusta suorittavalle rahdinkuljettajalle.

- Viivästystä koskeva reklamaatio on tehtävä kahdenkymmenen yhden (21) työpäivän kuluessa siitä, kun vastaanottaja sai lähetysasiakirjan.

- Mikäli väheneminen tai vahingoittuminen ei ole selvästi havaittavissa, reklamaatio on tehtävä kirjallisena seitsemän (7) työpäivän kuluessa

lähetysasiakirjan vastaanottamisesta. Mikäli näin ei tehdä, reklamaation tekijän on pystyttävä osoittamaan, että vahinko tai väheneminen on tapahtunut ennen kuin hän sai lähetysasiakirjan.

- Reklamaatio, joka koskee muuta kuin tavarahan vahingoittumista, vähenemistä tai katoamista, on tehtävä neljäntoista (14) päivän kuluessa siitä, kun asiakas sai tietää tai hänen olisi pitänyt saada tietää olosuhteista, joihin PostNordin vastuu perustuu. Jos sellaista reklamaatiota ei ole tehty, asiakas menettää asiassa kanneoikeutensa.

- Katoamisen tapauksessa: mikäli tavaraa ei ole luovutettu kansainvälisessä kuljetuksessa kolmenkymmenen (30) sekä kotimaisessa kuljetuksessa neljäntoista (14) päivän kuluessa sovittuun luovutusajan päättymisestä, tai jollei erityistä aikaa ole sovittu kansainvälisessä kuljetuksessa kuudenkymmenen (60) sekä kotimaisessa kuljetuksessa kahdenkymmenen kahdeksan (28) päivän kuluessa siitä, kun rahdinkuljettaja otti tavarahan kuljetettavakseen, voi se, joka on oikeutettu vaatimaan tavarahan luovuttamista, vaatia korvausta niin kuin tavara olisi kadonnut.

- Rautatie-, ilma- ja merikuljetuksiin sovelletaan kohdan 5.6.3. kolmannessa kappaleessa mainitussa lainsäädännössä määriteltyjä reklamaatioajkoja.

17.2 Muut palvelut

Muita palveluja kuin kuljetus- ja varastointipalveluja koskevat reklamaatiot on tehtävä PostNordille ilman aiheutonta viivästystä. Reklamaatiot ja vaatimukset on esitettävä viimeistään kuuden (6) kuukauden kuluessa siitä päivästä, kun asiakas sai vaatimuksen perusteen tietoonsa ja viimeistään yhdessä (1) vuodessa perusteen syntymisestä.

17.3 Laskut

Laskun tai muun PostNordin antaman maksuvaatimuksen virheitä koskevat reklamaatiot on tehtävä viimeistään maksun eräpäivää edeltävänä päivänä.

18 VANHENEMISAJAT

Vaatimukset PostNordia kohtaan tulee esittää yhden (1) vuoden kuluessa alla kohdissa 18.1. ja 18.2. määritellyistä ajankohdista. Mikäli vaatimuksia ei esitetä määräajan kuluessa, oikeus vaatimusten esittämiseen vanhenee.

18.1 Lähetykset

Määräaika lasketaan:

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

- katoamisen tapauksessa kolmenkymmenen (30) päivän kuluttua sovittuun toimituspäivästä tai, milloin erityistä toimituspäivää ei ole sovittu, kuudenkymmenen (60) päivän kuluttua siitä, kun PostNord otti tavarahan kuljetettavakseen

18.2. Muut palvelut

Määräaika lasketaan siitä päivästä, kun PostNord on tuottanut palvelun asiakkaalle.

19 YLIVOIMAINEN ESTE

Tämän sopimuksen mukaisen suorituksen estyessä ylivoimaisen ja ennalta arvaamattoman esteen (force majeure) vuoksi, johon sopijapuolet eivät voi vaikuttaa, kuten esim. viranomaisen toimien, työtaistelutoimenpiteiden, tulipalo, sabotaasi, pandemia, sota tai sodankaltainen tilanne,

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

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Tästä sopimuksesta aiheutuvat riitaisuudet saatetaan ensisijaisesti ratkaistavaksi sovinnollisesti Suomen Asianajajaliiton sovintomenettelysääntöjen mukaan tapahtuvassa sovintomenettelyssä.

Sovintomenettelyn päätyttyä sovittelijan ilmoituksen, 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, väliesmenettelyä muodostaa yksi välies, jonka nimeä Keskuskauppakamarin välityslautakunta.