

# Kirjeen ja ulkomaan pakettipalvelujen tuote-ehdot

1.1.2023

## Sisällysluettelo

|  |    |
|--|----|
| 1. Kotimaan kirjepalvelut.....   | 4  |
| 1.1 Kirje.....   | 4  |
| 1.2 Postivakuutettu lähetys.....                                       | 4  |
| 1.3 Pikakirje.....   | 4  |
| 1.4 Joulutervehdys.....  | 5  |
| 2. Kotimaan lisäpalvelut.....  | 5  |
| 2.1 Plus-merkki.....   | 5  |
| 2.2 Postiennakko.....  | 5  |
| 2.3 Kirjaaminen.....   | 6  |
| 2.4 Saantitodistus.....  | 6  |
| 2.5 Henkilökohtaisesti luovuttaminen.....                              | 6  |
| 2.6 Lauantaijakelu.....  | 6  |
| 3. Kotimaan palvelujen yhteiset ehdot.....                             | 6  |
| 3.1 Säilytysaika.....  | 6  |
| 3.2 Enimmäiskorvaukset.....  | 6  |
| 3.3 Mitat ja paino.....  | 7  |
| 3.4 Lähetysten jättäminen Postin kuljetettavaksi – postituspaikka..... | 7  |
| 3.5 Kulkunopeus.....   | 7  |
| 4. Kansainväliset kirjepalvelut.....                                   | 7  |
| 4.1 Priority-kirje.....  | 7  |
| 4.2 Economy-kirje.....   | 7  |
| 4.3 Pikakirje (Exprès).....  | 7  |
| 4.4 Kansainvälinen vastauskuponki.....                                 | 8  |
| 4.5 Maksikirje ulkomaille.....   | 8  |
| 5. Kansainvälisten kirjeiden lisäpalvelut.....                         | 8  |
| 5.1 Kirjaaminen.....   | 8  |
| 5.2 Postivakuuttaminen.....  | 8  |
| 5.3 Saantitodistus.....  | 8  |
| 5.4 Henkilökohtaisesti luovuttaminen.....                              | 8  |
| 6. Kansainväliset pakettipalvelut.....                                 | 9  |
| 6.1 Postipaketti ulkomaille.....                                       | 9  |
| 6.2 Pikapaketti ulkomaille.....  | 9  |
| 7. Kansainvälisten palvelujen yhteiset ehdot.....                      | 9  |
| 7.1 Sovellettavat ehdot.....   | 9  |
| 7.2 Maakohtaiset ehdot ja rajoitukset.....                             | 9  |
| 7.3 Postilähetysten tullaus ja huolinta.....                           | 10 |
| 7.4 Hinnoittelu, mitat ja paino.....                                   | 10 |
| 7.5 Toimitusaika-arviot.....   | 10 |
| 7.6 Jakelu ja säilytysaika.....  | 10 |
| 7.7 Lähetysten seuranta.....   | 10 |
| 7.8 Korvaukset.....  | 10 |
| 8. Näkövammaisen lähetys kotimaahan ja ulkomaille.....                 | 11 |

9. Palveluehtojen voimassaolo .....11

## KIRJEEN JA ULKOMAAAN PAKETTIPALVELUJEN TUOTE-EHDOT

Näitä palveluehtoja sovelletaan kirje- ja ulkomaan pakettipalveluissa käteis- ja kuluttaja-asiakkaille. Ehdoissa luetellut tuotteet ja palvelut tarjoaa Posti Jakelu Oy (y-tunnus 0109357-9) tai Posti Oy (y-tunnus 2344200-4) alla kuvatun mukaisesti. Posti Jakelu Oy tarjoaa ulkomaan paketeista Pikapaketin ulkomaille (EMS) sekä käteismaksullisen max 10 kg ulkomaan paketin. Lisäksi Posti Jakelu Oy tarjoaa käteismaksullisen yli 10 kg ulkomaan paketin lukuun ottamatta seuraavia maita: Alankomaat, Belgia, Bulgaria, Manner-Espanja, Itävalta, Kroatia, Latvia, Liettua, Luxemburg, Portugali, Puola, Saksa, Slovakia, Slovenia, Tšekki, Unkari ja Viro. Listattuihin maihin käteismaksullisen yli 10 kg ulkomaan paketin tarjoaa Posti Oy.

Käteis- ja kuluttaja-asiakas tarkoittaa asiakasta, joka maksaa postilähetysten postimaksut tai muun palvelun hinnan yleisesti käytettävissä olevilla käteismaksutavoilla tai postimaksumerkeillä.

Näiden palveluehtojen lisäksi palveluiden tuottamisessa noudatetaan Postin yleisiä toimitusehtoja käteis- ja kuluttaja-asiakkaille.

### 1. Kotimaan kirjepalvelut

#### 1.1 Kirje

Arkipäivinä (ma-pe) palvelun edellyttämään postituspaikkaan siellä ilmoitettuun aikaan mennessä jätetty tavallinen kirje jaetaan postilain laatustandardin mukaisesti, postituspäivästä lukien pääsääntöisesti neljäntenä arkipäivänä.

Kirjeen kulkua ei seurata ja sen lähettämisestä tai jakelusta ei saa kuittia.

Lisäpalvelut: Plus-merkki, Postiennakko, Kirjaaminen, Saantitodistus, Henkilökohtaisesti luovuttaminen Kirjaamisen tai Saantitodistuksen kanssa.

Kirjeen ehtoja sovelletaan myös postikortteihin. Kirjeen lisäpalveluista vain Plus-merkin voi liittää postikortteihin.

#### 1.2 Postivakuutettu lähetys

Postivakuutetut lähetykset käsitellään erityisessä turvakäsittelyssä. Palveluun sisältyy Kirjattu-lisäpalvelu sekä käsittely helposti särkyvänä. Käsittely helposti särkyvänä edellyttää, että lähetys on merkitty erikseen Postin helposti särkyvää sisältöä osoittavalla merkinnällä.

Lähetyksen perillemenoaa voi seurata lähetyksessä tai sen osoitekortissa olevan seurantatunnuksen perusteella.

Postivakuutetut lähetykset lähetetään Postin toimipisteestä ja ovat noudettavissa Postin toimipisteestä pääsääntöisesti toisena arkipäivänä postituspäivästä lukien ja viimeistään kolmantena arkipäivänä postituspäivästä lukien.

Postivakuutetun lähetyksen saapumisesta Postin toimipisteeseen ilmoitetaan saapumisilmoituksella. Lähetys luovutetaan Postin toimipisteessä kuittausta vastaan vastaanottajalle tai tämän valtuutetulle. Mikäli lähettäjä on rajannut lisäpalvelulla kuittausoikeutta niin, että lähetys luovutetaan vain vastaanottajalle, ei lähetystä luovuteta kenellekään valtakirjaa vastaan.

Postivakuutetun lähetyksen vakuutusarvo saa olla enintään 5 000 euroa. Vakuutusarvo on enimmäiskorvaus Postivakuutetun lähetyksen katoamisesta tai vahingoittumisesta.

Korvaus maksetaan todennetun aiheutuneen vahingon mukaan. Postin välityksellä lähetettävät rahat, arvopaperit, jalometallit, jalokivet ja muut arvoesineet on aina lähetettävä Postivakuutettuna lähetyksenä.

Lisäpalvelut: Henkilökohtaisesti luovuttaminen.

#### 1.3 Pikakirje

Arkipäivinä (ma-pe) palvelun edellyttämään postituspaikkaan siellä ilmoitettuun aikaan mennessä jätetty Pikakirje jaetaan Toimitusaikakysely-palvelussa erikseen määritellyillä alueilla lähetyksen merkittyyn osoitteeseen postittamista seuraavana arkipäivänä (ma-pe). Pikakirjeen lähtö- ja vastaanotto-osoitteen mukaan määräytyvä

toimitusaika on tarkistettavissa Toimitusaikakysely-palvelusta Postin internetsivuilta. Pikakirjeen vastaanotto Postin kuljetettavaksi ja jakelu rekisteröidään seurantajärjestelmään.

Jos Pikakirjettä ei saada jaettua postiluukkuun tai laatikkoon esteen vuoksi (esimerkiksi lukittu alaovi), lähetys toimitetaan postiin noudettavaksi ja luovutusyritys rekisteröidään seurantajärjestelmään. Pikakirjeen perillemenon varmistamiseksi lähetykseen tulisi merkitä vastaanottajan puhelinnumero.

Posti ei vastaa toimitusajasta, jos Pikakirje edelleen lähetetään uuteen osoitteeseen. Kirjelaatikkoon tai tavallisen postin joukkoon jätetylle pikakirjeelle ei anneta toimitusaikaisitoutumusta. Pikakirjeet jaetaan postilokeroon vain, jos postilokero on ainoa lähetykseen merkitty osoite.

Lisäpalvelut: Lauantaijakelu.

#### 1.4 Joulutervehdys

Postin vuosittain erikseen ilmoittamana ajankohtana postitetut Joulutervehdykset jaetaan vastaanottajille ennen joulua. Lähetyksen hinnat ja enimmäiskoko vahvistetaan vuosittain.

## 2. Kotimaan lisäpalvelut

Lisäpalveluiden käyttö edellyttää lähetyksen postittamista Postin toimipisteestä, jonka valikoimiin kyseinen lisäpalvelu kuuluu. Lisäpalvelullisia lähetyksiä ei voi postittaa kirjelaatikkoon jättämällä, poikkeuksena Plus-merkki.

Postiennakko-, Kirjaaminen tai Saantitodistus -lisäpalvelulliset kirjeet luovutetaan Postin toimipisteestä perusjakelun sijasta.

### 2.1 Plus-merkki

Plus-merkillä varustettu kotimaan kirje jaetaan alueen jakelurytmin mukaisesti, postituspäivästä viimeistään toisen tai kolmannen työpäivän loppuun mennessä. Posti ei vastaa toimitusajasta, jos kirje edelleen lähetetään.

Kirjeen jakelutapahtumia voi seurata Plus-merkin lähetystunnuksen avulla lähetyksen seurantajärjestelmässä.

Plus-merkki on tavallisen kirjeen tai postikortin lisäpalvelu, joka on käytössä ainoastaan Manner-Suomessa, ei Ahvenanmaalla. Plus-merkin lisäksi kirjeestä tai kortista maksetaan normaali kuljetusmaksu.

Plus-merkki-palvelu on voimassa 31.3.2023 asti.

### 2.2 Postiennakko

Lähetys luovutetaan vastaanottajalle Asiakkaan määrittelemää maksua vastaan. Posti tilittää maksun Asiakkaan tilille Suomessa toimivaan pankkiin 2-4 arkipäivän (ma-pe) kuluessa maksusta.

Posti ei vastaa tilisiirtoon pankkien välillä kuluva ajasta. Asiakas vastaa siitä, että tilinumero- ja viitetiedot on merkitty täydellisinä, virheettöminä ja SEPA-määritysten mukaisina postiennakkotoimeksiintoon. Virheellisten tai puutteellisten tili- ja viitetietojen selvittelystä johtuva työ voidaan laskuttaa lähettäjältä Veloitus muusta työstä -hinnan mukaisesti.

Postiennakon enimmäismäärä on 2 000 euroa.

Maksuliikenteessä ei välitetä tiedonantoja.

Postilla on oikeus veloittaa Asiakkaalta postiennakkosumma takaisin, jos postiennakko on maksettu luottokortilla ja luottokortin myöntänyt yritys peruuttaa tai veloittaa maksun takaisin omien ehtojensa mukaisesti esimerkiksi ostajan kauppaan liittyvän väitteen takia.

Mikäli postiennakkosumman tilittäminen viivästyy Postin syystä, Posti hyvittää palvelun virheestä enintään palvelun arvon. Tämä ei vähennä kuluttajan lakisääteisiä oikeuksia.

### 2.3 Kirjaaminen

Kirjaaminen-lisäpalvelulla lähetyksen vastaanotto Postin kuljetettavaksi ja luovutus vastaanottajalle rekisteröidään seurantajärjestelmään. Lähettäjä saa postittamisesta kuitin, josta ilmenee lähetyksen yksilöivä seuranta-tunnus. Kotimaassa lähetyksen perillemeno voi seurata lähetyksessä tai osoitekortissa olevan seurantatunnuksen avulla.

Lähetys luovutetaan vain vastaanottajaksi merkitylle tai tämän kirjallisesti valtuuttamalle.

### 2.4 Saantitodistus

Saantitodistus-lisäpalveluun sisältyy Kirjaaminen ja sen lisäksi lähettäjä saa todistuksen, joka osoittaa koska ja kenelle lähetys on luovutettu.

Lähetyksen perillemeno voi seurata lähetyksessä tai sen osoitekortissa olevan seurantatunnuksen avulla

Saantitodistuskirjeiden saapumisesta osoitetoimipaikkaan ilmoitetaan saapumisilmoituksella. Lähetys luovutetaan Postin toimipisteessä kuittausta vastaan vastaanottajalle tai tämän valtuutetulle. Mikäli lähettäjä on rajannut lisäpalvelulla kuittausoikeutta niin, että lähetys luovutetaan vain vastaanottajalle, lähetystä ei luovuteta kenellekään valtakirjaa vastaan.

### 2.5 Henkilökohtaisesti luovuttaminen

Kirjatun kirjeen, Saantitodistuskirjeen tai Postivakuutetun lähetyksen lähettäjä voi rajoittaa kuittausoikeutta siten, että kirje luovutetaan vain vastaanottajalle henkilökohtaisesti.

Mikäli lähettäjä on rajannut kuittausoikeutta niin, että lähetys luovutetaan vain vastaanottajalle henkilökohtaisesti, lähetystä ei luovuteta kenellekään muulle, vaikka tämä esittäisikin voimassa olevan valtakirjan tai vastaanottajan. Yritys- tai yhteisövästajanottajalle osoitetun lähetyksen luovutusta ei voi rajoittaa tällä lisäpalvelulla.

### 2.6 Lauantaijakelu

Palvelu on saatavissa vain erikseen määritellyillä alueilla arkilauantaisin. Lauantaijakelun saatavuusalueet ovat tarkistettavissa Toimitusaikakysely-palvelussa Postin internetsivuilta.

Jakajalla tulee olla esteetön pääsy jakeluosoitteeseen. Mikäli lähetystä ei saada jaettua lauantaina, lähetys jaetaan seuraavana arkipäivänä.

## 3. Kotimaan palvelujen yhteiset ehdot

### 3.1 Säilytysaika

Kirjepalvelulähetyksiä, joita ei ole voitu luovuttaa vastaanottajalle, säilytetään Postin toimipisteessä 14 vuorokautta. Saapumisilmoituksessa kerrotaan, missä ajassa lähetys on noudettava kyseisestä Postin toimipisteestä. Toista saapumisilmoitusta ei lähetetä.

Edelleen lähettäminen Postin toimipisteestä toiseen ei jatka säilytysaikaa.

### 3.2 Enimmäiskorvaukset

Vahingoittuminen tai katoaminen

- 50 euroa tavallisesta kirjelähetyksestä;
- sovittu vakuutusarvo Postivakuutetusta lähetyksestä;
- 340 euroa Pikakirjeestä, Kirjatusta kirjeestä tai Saantitodistuskirjeestä.

Viivästyminen

- 50 euroa tavallisesta kirjelähetyksestä;
- 85 euroa Kirjatusta kirjeestä tai Saantitodistuskirjeestä;
- 150 euroa Postivakuutetusta lähetyksestä tai Pikakirjeestä.

Plus-merkillä varustetun kirjeen enimmäiskorvaus on sama kuin tavallisella kirjelähetyksellä.

### 3.3 Mitat ja paino

Lähetysten vähimmäis- ja enimmäiskoot sekä enimmäispainot löytyvät hinnastosta.

### 3.4 Lähetysten jättäminen Postin kuljetettavaksi – postituspaikka

Lähetykset voidaan jättää Postin kuljetettaviksi tuomalla ne Postin toimipisteeseen tai Posti voi noutaa valmiiksi maksetut lähetykset asiakkaan luota (maksullinen lisäpalvelu). Postin toimipisteiden palveluvalikoima voi olla rajoitettu.

Postin kirjelaatikkoon voi jättää valmiiksi maksettuja kirjeitä ja postikortteja ilman lisäpalveluita, poikkeuksena Plus-merkki.

Tietyillä haja-asutusalueilla kuluttajat voivat postittaa pieniä määriä valmiiksi maksettuja tavallisia kirjeitä ja paketteja jättämällä ne omaan postilaatikkoon noutomerkkiä käyttäen. Lähetysten tulee mahtua postilaatikon sisään. Valmiiksi maksetut tavalliset kirjeet ja paketit otetaan kuljetettavaksi silloin, kun postilaatikkoon jaetaan saapuvaa postia. Oikeuden palveluun voi tarkistaa Postin asiakaspalvelusta.

### 3.5 Kulkunopeus

Postilain laatustandardi edellyttää, että kirjelähetykset kotimaassa jaetaan siten, että lähetyksistä vähintään 50 prosenttia on perillä viimeistään jättöpäivästä lukien neljäntenä arkipäivänä ja vähintään 97 prosenttia viimeistään viidentenä arkipäivänä.

## 4. Kansainväliset kirjepalvelut

### 4.1 Priority-kirje

Arkipäivinä (ma–pe) Palvelun edellyttämään postituspaikkaan siellä ilmoitettuun aikaan mennessä jätetty Priority-kirje toimitetaan Suomesta kohti kohdemaata seuraavana arkipäivänä tai muuten ensimmäisellä käytettävissä olevalla yhteydellä.

Kirjeen kulkua ei seurata ja sen lähettämisestä tai jakelusta ei saa kuittia.

Lähetykset toimitetaan kohdemaahan pääsääntöisesti lentoteitse ja jaetaan vastaanottajille kohdemaan määrittelemän toimitusajan puitteissa.

Asiakkaan on merkittävä lähetysten päälle teksti "Priority".

Lisäpalvelut: Kirjaaminen, Postivakuuttaminen, Saantitodistus.

### 4.2 Economy-kirje

Arkipäivinä (ma–pe) Palvelun edellyttämään postituspaikkaan siellä ilmoitettuun aikaan mennessä jätetty Economy-kirje toimitetaan Suomesta kohti kohdemaata viikon kuluessa postituksesta. Lähetykset toimitetaan vastaanottajille kohdemaan määrittelemän toimitusajan puitteissa.

Kirjeen kulkua ei seurata ja sen lähettämisestä tai jakelusta ei saa kuittia.

Asiakkaan on merkittävä lähetysten päälle teksti "Economy".

Ei lisäpalveluja.

### 4.3 Pikakirje (Exprès)

Pikakirje on merkittävä erillisellä Exprès-viivakooditarralla, joita saa Postin toimipisteistä. Pikakirjettä ei voi jättää kirjelaatikkoon.

Lähetykset toimitetaan kohdemaahan lentoteitse ja jaetaan kohdemaassa vastaanottajille kohdemaan määrittelemässä toimitusajassa, monissa maissa erillisessä pikajakelussa. Lähetysten kulku ja luovutus ovat monien kohdemaiden osalta tarkistettavissa lähetystunnuksella Postin internetsivuilta tai asiakaspalveluista.

Vastaanottajatietojen yhteyteen on suositeltavaa merkitä vastaanottajan puhelinnumero.

#### 4.4 Kansainvälinen vastauskuponki

Maailman Postiliiton kansainvälinen vastauskuponki on myynnissä osassa Postin toimipisteistä. Kansainvälinen vastauskuponki vaihdetaan kaikissa maissa postimerkkeihin, tai muuhun postimaksumerkintään.

Vaihtoarvo vastaa aina kirjaamattoman Priority-kirjeen alimman painoluokan postimaksua kupongin vaihtavasta maasta ulkomaille kalleimman maksuvyöhykkeen mukaan. Kupongin vaihto- eli voimassaoloaika on painettu kuponkiin.

#### 4.5 Maksikirje ulkomaille

Maksikirje ulkomaille toimitetaan kohdan 4.1 mukaisena Priority-kirjeenä.

### 5. Kansainvälisten kirjeiden lisäpalvelut

Lisäpalveluiden käyttö edellyttää lähetyksen postittamista Postin toimipisteestä, jonka valikoimiin kyseinen lisäpalvelu kuuluu. Lisäpalvelullisia lähetyksiä ei voi postittaa kirjelaatikkoon jättämällä. Lisäpalvelut ovat saatavana vain Priority-kirjeisiin.

#### 5.1 Kirjaaminen

Kirjattu kirje kuljetetaan ulkomaille Priority-kirjeen nopeudella.

Kirjatusta kirjeestä annetaan lähettäjälle todisteeksi yksilöidyllä lähetystunnuksella varustettu kuitti kirjeen postittamisesta ja luovutus vastaanottajalle voidaan todentaa. Lähetykset luovutetaan kohdemaassa maakoh- taisten kuittauskäytäntöjen mukaisesti. Joihinkin kohdemaihin osoitetuissa lähetyksissä lähettäjä voi rajoittaa kuittausoikeutta siten, että kirje luovutetaan vain vastaanottajalle henkilökohtaisesti.

Kansainväliseen Kirjattuun kirjeeseen saa merkitä vain yhden vastaanottajan.

#### 5.2 Postivakuuttaminen

Palvelu on saatavissa erikseen Postin internetsivuilla tai asiakaspalvelussa ilmoitettuihin maihin.

Palveluun sisältyy Kirjaaminen-lisäpalvelun mukainen käsittely. Postivakuutettu kirje on lähetettävä Postin toi- mipisteestä, jossa lähetys sinetöidään ja merkitään kansainvälisen postiliikenteen määräysten mukaisesti.

Suomen alueella lähetykset käsitellään erityisessä turvakäsittelyssä, kohdemaassa sen käytäntöjen mukaisesti. Postivakuutettua lähetystä ei ole tarjolla kaikkiiin maihin. Posti kertoo tiedossaan olevat kohdemaan postiope- raattorin Postille ilmoittamat rajoitukset. Muut rajoitukset lähettäjän tulee tarkistaa kohdemaan kaupallisesta lähetystöstä.

Postivakuutetun kirjeen enimmäisvakuutusarvo vaihtelee kohdemaittain, mutta on enintään 5 000 euroa. Va- kuutusarvo on enimmäiskorvaus Postivakuutetun kirjeen katoamisesta tai vahingoittumisesta. Korvaus makse- taan todennetun aiheutuneen vahingon mukaan.

#### 5.3 Saantitodistus

Lähettäjä voi pyytää, että mihin tahansa maahan osoitettu kirjattu tai postivakuutettu kirje luovutetaan vas- taanottajalle tai tämän valtuuttamalle saantitodistusta vastaan liittämällä lähetykseen valmiiksi täyttämänsä kansainvälisen saantitodistuslomakkeen CN07 ja merkitsemällä lähetyksen osoitesivulle lähettäjän tietojen alle sekä osoitekortin yläreunaan isoin kirjaimin tekstin "A.R.". Tällöin vastaanottajan tai tämän valtuuttaman sekä kohdemaan postin toimihenkilön kuittaama saantitodistus, josta ilmenee myös luovutuspäivä, palautetaan kohdemaasta lähettäjälle Priority-kirjeen nopeudella.

#### 5.4 Henkilökohtaisesti luovuttaminen

Lähetyksen luovuttaminen voidaan rajoittaa vain vastaanottajaksi merkitylle henkilölle. Tällöin lähetystä ei luo- vuteta valtakirjalla. Tämän lisäpalvelun käyttö on maakohtaisesti rajoitettu.

Lähetys luovutetaan postissa kuittausta vastaan vain vastaanottajaksi merkitylle luonnolliselle henkilölle. Yritys- tai yhteisövästajanottajalle osoitetun lähetyksen luovutusta ei voi rajoittaa lisäpalvelulla.



## 6. Kansainväliset pakettipalvelut

### 6.1 Postipaketti ulkomaille

Postipaketti ulkomaille kuljetetaan nopeilla yhteyksillä Suomesta kohdemaahan.

Lähetykset jaetaan vastaanottajalle, mutta joissakin maissa lähetykset toimitetaan postitoimipaikkaan vastaanottajien noudettaviksi kohdemaan käytännön mukaan.

Mikäli lähetystä ei ole säilytysajan puitteissa voitu toimittaa vastaanottajalle tai sitä ei ole noudettu, menettelyä osoitekorttiin merkittyjen ohjeiden mukaisesti. Mikäli ohjetta ei ole annettu, lähetys palautetaan lähettäjän kustannuksella.

Lähetyksiä ei jaeta postilokero- eikä mahdollisesti Poste Restante -osoitteisiin.

Lähetyksiä seurataan osoitekortissa olevan lähetystunnuksen perusteella.

Postipaketti ulkomaille lähetysten arvonlisäverollinen arvo ei saa olla lähtökohtaisesti yli 25 000 €. Arvo voi vaihdella kohdemaan mukaan.

### 6.2 Pikapaketti ulkomaille

Palvelun saatavuudessa on toimipistekohtaisia eroja.

Pikapaketti ulkomaille kuljetetaan nopeimmilla yhteyksillä erikseen määriteltyihin maihin tai rajatuille alueille. Toimitusalueet ovat saatavilla Postin internetsivuilta ja asiakaspalvelusta.

Lähetys toimitetaan perille vastaanottajan osoitteeseen. Lähetykset luovutetaan kuittausta vastaan osoitteessa tavatulle henkilölle. Jos vastaanottajaa ei tavoiteta, vastaanottajalle jätetään saapumisilmoitus ja lähetysten voi noutaa kohdemaan toimipisteestä.

Palveluun sisältyy vähintään yksi jakeluyritys. Ellei lähetystä noudeta säilytysajan kuluessa, lähetys palautetaan takaisin lähettäjälle.

Lähetyksiä ei jaeta postilokero- eikä mahdollisesti Poste Restante -osoitteisiin.

Lähetyksiä seurataan osoitekortissa olevan lähetystunnuksen perusteella.

## 7. Kansainvälisten palvelujen yhteiset ehdot

### 7.1 Sovellettavat ehdot

Kansainvälisessä postiliikenteessä sovelletaan Maailman postiliiton (UPU) sopimusten säännöksiä.

### 7.2 Maakohtaiset ehdot ja rajoitukset

Kansainvälisessä postissa kaikki palvelut eivät ole saatavissa kaikkiin maihin ja lähetysten jakelu- ja luovutus- käytännöt vaihtelevat maittain.

Kotimaan Postin lähetyksiä koskevien sisältörajoitusten lisäksi kansainvälisessä postiliikenteessä on kiellettyä lähettää huumaavia tai psykotrooppisia aineita, pilaantuvia biologisia aineita, tartuntavaarallisia aineita, radioaktiivisia aineita tai tie- tai ilmakuljetuksessa vaarallisiksi määriteltyjä aineita tai eläviä eläimiä tai hyönteisiä (poikkeus: mehiläiset, iilimadot, silkkiäistoukat ja tuhohyönteisten torjujat), aseita, ase- tai räjähdysainejäljennöksiä, tuotevääreännöksiä tai laittomia kopioita tuotteista.

Lisäksi monissa maissa on erilaisia rajoituksia, millaista sisältöä postitse saa lähettää. Lähettäjän tulee selvittää kulloinkin voimassa olevat kohdemaan kiellot ja tuontimääräykset. Posti ei vastaa palvelun toteutumisesta, jos lähettäjä ei ole noudattanut kohdemaan asettamia rajoituksia ja ehtoja. Tiedot Postille ilmoitetuista lisämääräyksistä saa Postin internetsivuilta [www.posti.fi](http://www.posti.fi) tai asiakaspalvelusta. Posti ei vastaa tietojen täydellisyydestä. Postisääntelyn lisäksi kohdemaan vero-, tulli- tai muut säädökset saattavat asettaa ehtoja ja rajoituksia.

Lisätietoja katso Postin verkkosivuilta: maakohtaiset tiedot.

### 7.3 Postilähetysten tullaus ja huolinta

EU:n ulkopuolisiin maihin ja EU:n arvonlisä- ja valmisteveroalueen ulkopuolisiin erityisalueisiin (mukaan lukien Ahvenanmaa) osoitettuihin lähetyksiin lähettäjän on merkittävä omat ja vastaanottajan tiedot sekä tehtävä Tullin edellyttämät merkinnät ja liitettävä Tullin edellyttämät dokumentit ja selvitykset koskien lähetyksen sisältöä.

Lähettäjän tulee lisäksi ilmoittaa edellä mainitut tiedot sähköisesti etukäteen.

Lähettäjän on liitettävä kaupallisessa tarkoituksessa lähetettävään lähetykseen mukaan allekirjoitettu kauppalasku.

Lähettäjän tulee täyttää Tullin edellyttämät dokumentit ja selvitykset sekä sähköiset tiedot ohjetekstien mukaisesti. Lähetyksen sisältö ja sen arvo on ilmoitettava kohdemaassa ymmärrettävällä kielellä niin yksilöidysti, että tuontitullaus voidaan vaikeuksitta suorittaa kohdemaassa.

Puutteelliset tiedot, mukaan lukien sähköisen ennakoilmoituksen puuttuminen, voivat johtaa lähetyksen palautumiseen kohdemaasta.

Posti ei ole vastuussa lähettäjän antamista/tekemistä merkinnöistä, dokumenteista tai selvityksistä tai niiden sisältämistä tiedoista, eikä näiden tietojen perusteella tehtävistä viranomaisten tai muiden postioperaattoreiden päätöksistä tai toimenpiteistä.

Lisätietoja ja ohjeita löytyy Postin verkkosivuilta tai Postin toimipisteestä.

Postihuolintaan sovelletaan Pohjoismaisen speditööriliiton yleisiä määräyksiä (PSYM 2015 tai mahdollinen uudempi versio).

Tuontilupa-asioissa ja muissa maahantuontiin liittyvissä asioissa lisätietoja voi saada kohdemaan kaupalliselta edustustolta.

### 7.4 Hinnoittelu, mitat ja paino

Palveluiden hinnat sekä lähetysten vähimmäis- ja enimmäismitat sekä enimmäispainot löytyvät hinnastosta. Pakettilähetysten hinnoittelu perustuu painoon ja kohdemaan maksuvyöhykkeeseen.

### 7.5 Toimitusaika-arviot

Kansainvälisten palvelujen toimitusajat ovat aina arvioita.

### 7.6 Jakelu ja säilytysaika

Pakettilähetysten jakelukäytännöt ja säilytysajat vaihtelevat maakohtaisesti.

Mikäli lähetystä ei ole voitu toimittaa perille, siitä jätetään saapumisilmoitus. Lähetyksen säilytysaika toimipaikassa vaihtelee osoitemaittain kahdesta viikosta kahteen kuukauteen.

### 7.7 Lähetyksen seuranta

Posti rekisteröi seurattavien lähetysten vastaanoton, lajittelun ja maasta lähtemisen ajankohdan. Seurannassa Suomen ulkopuolella on maakohtaisia eroja.

### 7.8 Korvaukset

Kansainvälisessä postiliikenteessä postien korvausvastuut on määrätty Maailman postiliiton sopimuksissa.

#### Kirjelähetys

Kirjelähetysten osalta korvausta maksetaan lähetyksen katoamisesta tai vahingoittumisesta tai sen sisällön anastamisesta seuraavasti:

- Kirjattu kirje: enintään 30 SDR (Special Drawing Rights)
- Postivakuutettu kirje: enintään kirjeen vakuutusarvo.

Muista kuin edellä mainituista vahingoista ja lähetyslajeista ei makseta korvausta. Viivästyminen ei kuulu korvattaviin vahinkoihin.

Kun kirjattujen lähetysten tai vakuutettujen lähetysten katoaminen, täydellinen anastaminen tai täydellinen vahingoittuminen johtuu ylivoimaisesta esteestä, josta ei makseta vahingonkorvausta, lähettäjällä on oikeus suoritettujen maksujen takaisin saamiseen vakuutusmaksua lukuun ottamatta.

#### Pakettilähetys

Postipaketti ulkomaille ja Pikapaketti ulkomaille -lähetysten katoaminen, anastaminen ja vahingoittuminen korvataan enintään 500 €/lähetys.

Kun paketin katoaminen täydellinen anastaminen tai täydellinen vahingoittuminen johtuu ylivoimaisesta esteestä, josta ei makseta vahingonkorvausta, lähettäjällä on oikeus suoritettujen kuljetusmaksujen takaisin saamiseen.

#### Poikkeukset

Lähetysseurannan piirissä olevaan maahan lähetetyn *Exprès-Pikakirjeen* tai *Pikapaketti ulkomaille* -lähetysten toteennäytetystä huomattavasta viivästymisestä (yleensä yli 14 pv) voidaan tapauskohtaisesti korvata lähettäjälle lähetyksestä maksetut postimaksut joko kokonaan tai osittain.

#### Maakohtaiset poikkeukset

Useilla mailla on rajoitettu korvausvelvollisuus. Lisätietoja internetsivuilta [www.posti.fi](http://www.posti.fi) tai asiakaspalvelusta.

### 8. Näkövammaisen lähetys kotimaahan ja ulkomaille

Sokeainkirjoitusta (pistekirjoitusta) sisältävä lähetys otetaan kuljetettavaksi maksutta kaikkiin maihin, kun lähettäjä on näkövammaisen yksityishenkilö. Sokeainkirjoitusta sisältävä lähetys on jätettävä kuljetettavaksi avonaisena, ja se saa painaa enintään 7 kg. Asiakkaan on kiinnitettävä lähetysten osoitepuolelle Näkövammaisen lähetystä osoittava kuvamerkki. Kotimaassa voi vaihtoehtoisesti merkitä sanan *Sokeainlähetys* tai *Cécogramme* lähetysten osoitepuolelle, oikeaan yläkulmaan.

Näkövammaisen lähetykset kuljetetaan kotimaassa kirjeen toimitusaikojen mukaisesti.

### 9. Palveluehtojen voimassaolo

Nämä palveluehdot tulevat voimaan 1.1.2023 ja ovat voimassa toistaiseksi. Näillä ehdoilla korvataan 1.4.2022 voimaantulleet palveluehdot.

Postilla on oikeus muuttaa näitä palveluehtojaan. Uusista palveluehdoista annetaan tieto viimeistään kulkuaikaa ennen niiden voimaantuloa. Toimitusehdot ja palveluehdot sekä ohjeet ovat saatavilla Postin internetsivuilta [www.posti.fi](http://www.posti.fi) tai asiakaspalvelusta.