

## PostNord Oy (Suomi)

## PAKETTIPALVELUJEN ERITYISEHDOT

## YLEISTÄ

Nämä pakettipalvelujen erityisehdot koskevat seuraavia palveluja:

- PostNord Yrityspaketti (PostNord Parcel)
- PostNord Kotipaketti (PostNord Home)
- PostNord Palvelupiste (PostNord Service Point)
- PostNord Palautus (PostNord Return Drop-off)
- PostNord Automaatti (PostNord Parcel Locker)
- PostNord Collection Request

(jatkossa "PAKETTI/PAKETIT").

Nämä palvelut tuottaa PostNord Oy (jatkossa "PostNord"), y-tunnus 1056251-7.

PAKETTIEN lähettäminen on mahdollista, kun lähettäjällä on asiakassopimus PostNordin kanssa.

## 1 MITTA- JA PAINORAJAT

## 1.1 PostNord Yrityspaketti ja PostNord Kotipaketti

Enimmäispaino:  
35 kg Suomeen, Ruotsiin, Tanskaan, Norjaan ja Islantiin  
31,5 kg muualle Eurooppaan

Vähimmäispaino:

150 g

Enimmäismitat:

pituus 175 cm  
pituus + ympärysmitta 300 cm

Vähimmäismitat:

15 cm x 10 cm x 1,5 cm

## 1.2 PostNord Palautus

Enimmäispaino:  
30 kg kotimaan paketit Suomessa  
20 kg muualle Eurooppaan

Vähimmäispaino:

150 g

Enimmäismitat Suomessa

pituus 175 cm  
pituus + ympärysmitta 300 cm

Enimmäismitat Ruotsiin, Tanskaan ja Norjaan:

pituus 150 cm  
pituus + ympärysmitta 300 cm

Enimmäismitat muualle Eurooppaan:

pituus 100 cm  
pituus + ympärysmitta 250 cm

Vähimmäismitat:

15 cm x 10 cm x 1,5 cm

## 1.3 PostNord Palvelupiste

Enimmäispaino:  
30 kg kotimaan paketit Suomessa  
20 kg muualle Eurooppaan

Vähimmäispaino:

150 g

Enimmäismitat Suomeen, Ruotsiin, Tanskaan ja

Norjaan: pituus 150 cm  
pituus + ympärysmitta 300 cm

Y-tunnus 1056251-7

Enimmäismitat muualle Eurooppaan:

pituus 100 cm  
pituus + ympärysmitta 250 cm

Vähimmäismitat:

15 cm x 10 cm x 1,5 cm

## 1.4 PostNord Automaatti

Enimmäispaino:

20 kg kotimaan paketit Suomessa  
10 kg muualle Pohjoismaihin

Vähimmäispaino:

150 g

Enimmäismitat Suomeen, Ruotsiin, Tanskaan ja

Norjaan: 60 cm x 42 cm x 49 cm

Vähimmäismitat:

15 cm x 10 cm x 1,5 cm

## 1.5 Collection Request

Enimmäispaino:

31,5 kg

Vähimmäispaino:

150 g

Enimmäismitat:

pituus 175 cm  
pituus + ympärysmitta 300 cm

Vähimmäismitat:

15 cm x 10 cm x 1,5 cm

## 1.6 Lisämaksut

Asiaankuuluva lisämaksu on löydettävissä kulloinkin voimassa olevasta Lisäveloitus- ja palveluhinnastosta.

1.6.1 PostNord Automaatti, Palvelupiste, Kotipaketti, Yrityspaketti ja Palautus

Paketit, joiden pisin sivu ylittää 120 cm ja/tai kaksi sivua ylittävät 60 cm, pakettiin voidaan lisätä lisämaksu (Erityiskäsittelylisä)

Jos paketin paino, pituus tai pituus + ympärysmitta ylittää valitun palvelun rajat, pakettile voidaan lisätä lisämaksu (Palveluehdot ylittävä lähetys)

Jos paketin pituus on yli 220 cm, pituus + ympärysmitta ylittää 360 cm ja/tai paketin paino ylittää 35 kg, pakettile voidaan lisätä lisämaksu (Ylikokoisen lähetysten palautus) ja paketti palautetaan lähettäjälle.

Palveluehdot ylittävä lähetys -lisämaksua ei laskuteta, mikäli pakettiin kohdistuu myös Ylikokoisen lähetys palautus -lisämaksu. Samaan pakettiin voi kohdistua Palveluehdot ylittävä lähetys -lisämaksu ja Erityiskäsittelylisä.

## 1.7 Palveluehdoista poikkeavat lähetykset

PostNord ei ole velvollinen toimittamaan lähetyksiä, joiden mitat tai paino eivät täytä näitä ehtoja. PostNord varaa oikeuden käsitellä tällaisia lähetyksiä muulla tavoin kuin miten näissä erityisehdoissa kuvataan tai palauttamaan paketin, mikäli sitä ei voida käsitellä pakettiverkossa. Tästä mahdollisesti aiheutuvat ylimääräiset kulut veloitetaan Asiakkaalta.

## 2 HINNOITTELU

## 2.1 Rahdituspaino

Rahdin hinta perustuu lähetysten punnittuun painoon tai tilavuuspainoon sen perusteella, kumpi on suurempi.

PostNord varaa oikeuden korjata rahdituspainoa, mikäli lähettäjän ilmoittama rahdituspaino todetaan virheelliseksi.

Mikäli PostNord Yrityspaketti -lähetyksen vastaanottaja on yksityishenkilö, lisätään hintaan lisäpalveluhinnaston mukainen kotijakelulisä.

## 2.2 Tilavuuspaino

Tilavuuspaino lasketaan kertomalla lähetysten kokonaistilavuus (kuutiometreinä) 280 kilolla.

## 3 SISÄLTÖ

PostNord ei ota kuljetettavaksi PAKETTIA, jonka pakkaus, sisältö, kuljettaminen tai varastointi on lainvastaista tai edellyttää erityistoimenpiteitä.

## 3.1 Vaaralliset aineet

PAKETTI voi sisältää vain rajoitettuja määriä (LQ=limited quantity) vaarallisia aineita, mikäli tämä lisäpalvelu on saatavilla ko. palveluun, katso kohta 11. Lisäpalvelut. LQ-lähetykset tulee pakata VAK/ADR-määräysten mukaisesti.

## 3.2 Kielletty sisältö

PAKETTI ei saa sisältää seuraavia aineita ja esineitä:

- arvotavarat, kuten jalometallit, korut, jalo-kiivet, aidot helmet, turkkiset, matot, kellot, taideteokset, antiikkiesineet ja pääsylimput, joiden arvo ylittää 520 € kolia kohti
- raha ja rahaan verrattavissa olevat maksu-välineet tai arvopaperit
- vainajat, tuhkauurnat, ruuminosat ja elimet sekä kuolleet ja elävät eläimet
- elävät kasvit ja multa
- ampuma-ase lain 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 juomat ja lääkeaineet
- aseiden ja ammuksien jäljennökset
- tuoretuotteet sekä tuotteet, jotka vaativat normaaleista kuljetusolosuhteista poikkeavaa jäähdytystä tai lämmitystä

- moottoriajoneuvojen renkaat.

Lentoteitse kuljetettavat lähetykset eivät saa sisältää mitään IATA:n (International Air Transport Association) / ICAO (International Civil Aviation Organization) määrittämien rajoitusten vastaisia tuotteita. Lähettäjä on vastuussa siitä, että lähetysten sisältö ei riko näitä määräyksiä.

### 3.3 Korkein sallittu arvo

PAKETTI ei saa sisältää tavaraa, jonka arvo ylittää 13.000 € pakettia kohti.

### 3.4 Vastuu

Asiakas on vastuussa siitä, että PAKETIN sisältö noudattaa lähtö- ja kohdemaan vienti- ja tuonti-määräyksiä.

PostNord ei vastaa PAKETISTA, joka sisältää edellä mainitun kohdan 4 mukaisia vaarallisia tai kiellettyjä aineita tai esineitä, tai tuotteita, jotka ylittävät kohdan 4.3. mukaisen korkeimman sallitun arvon.

## 4 SÄHKÖINEN ENNAKKOILMOITUS

### 4.1 Sähköinen ennakoilmoitus

PostNordille on ilmoitettava etukäteen kustakin lähetyksestä jollakin seuraavista tavoista:

- rekisteröitymällä PostNord-asiakasportaalin käyttäjäksi ja käyttämällä lähetysten tekemiseen Online Shipping Toolia
- käyttämällä muuta PostNordin hyväksymää kuljetustenhallintajärjestelmää
- lähettämällä ennakoilmoitus PostNordin hyväksymän API-rajapinnan kautta.

Mikäli PostNord ei saa ajoissa edellä mainittua ennakoilmoitusta tai se on virheellinen tai epätäydellinen, asiakkaalta laskutetaan PostNordin kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen lisämaksu.

PostNord ei ole velvollinen kuljettamaan lähetystyyppejä, joista ei ole annettu ennakoilmoitusta.

### 4.2 Asiakkaan velvollisuudet

(Kohdat 5.2 – 5.4 eivät koske asiakasta, joka käyttää PostNordin Online Shipping Toolia)

Asiakkaalla on velvollisuus

- lähettää PostNordille ennakkotieto lähetyksestä ennen kuin ne luovutetaan PostNordin kuljetettaviksi
- toimittaa paikkansapitävät tiedot sovituissa tiedostomuodossa (esim. oikea vastaanottajan osoite, lisäpalvelukoodit jne.)
- varmistaa, että tiedoston sisältämät tiedot vastaavat tavaralähetystä
- jättää ennakkotiedoissa mainitut kolliit PostNordille 60 päivän kuluessa tietojen lähettämisestä.

### 4.3 Vastuut ja velvoitteet

Sopimuspuolten tulee varmistaa, että

- EDI-siirrot ovat paikkansapitavia, täydellisiä ja suojattuja
- EDI-sanomat ovat paikkansapitavia ja täydellisiä
- PostNordin API-rajapinta on saatavilla tietojen vastaanottamista varten.

Mikäli kuljetusasiakirjojen tiedot poikkeavat EDI-sanoman tiedoista, sovelletaan EDI-sanomassa olleita tietoja.

### 4.4 Asiamiesten käyttö

Osapuolet ovat rajoituksetta vastuussa EDI-sanomien lähettämiseen ja vastaanottamiseen käyttämiensä asiamiesten toiminnasta.

## 5 PAKKAUS JA MERKITSEMINEN

### 5.1 Pakkaus

Pakkauksen tulee olla sisällölleen sopiva, suojata sisältöä hyvin ja kestää tavallista kuljetukseen liittyvää käsittelyä. Kuljetusvauriota koskevan reklamaation yhteydessä alkuperäinen pakkaus tulee säilyttää.

Pakkausohje on luettavissa kotisivuillamme osoitteessa [www.postnord.fi](http://www.postnord.fi).

### 5.2 Merkitseminen

Jokaiseen PAKETTIIN tulee kiinnittää PostNordin ohjeiden mukaisesti täytetty osoitekortti.

Saksaan toimitettavissa sekä Saksasta lähetettävissä yli 10 kg paketeissa tulee olla osoitekortissa merkintä painavasta lähetyksestä.

Ruotsiin toimitettavissa yli 20 kg paketeissa tulee olla merkintä painavasta lähetyksestä sekä lisäpalvelu Painava lähetys valittuna EDI-sanomassa.

### 5.3 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 tieto. Toimitusosoitteella tarkoitetaan katuesoitetta, postinumeroa ja paikkakuntaa, ei postilokero-osoitetta. Jos PAKETTI on osoitettu yksityishenkilölle, myös matkapuhelinnumero tai sähköpostiosoite on pakollinen tieto.

## TULLAUS

EU:n ulkopuolelle kuljetettavista PAKETEISTA vaaditaan kuljetusasiakirjan lisäksi englanninkielinen kauppalasku vähintään kolmena kappaleena. Norjaan lähetettäessä kauppalasku tulee lähettää sähköisesti. Norjaan Kauppalaskun tulee sisältää tiedot kaikista lähetysten kuuluvista PAKETEISTA. Formalaskua saa käyttää ainoastaan, jos kyseessä on lahja tai tuotenäyte. Etuusmenettelyyn (tullilainennus) sovelletaan vastaanottajamaan vaatimuksia alkuperätodistuksista, esim. alkuperäilmoitus kauppalaskulla tai EUR.1.

Kun tullauksen sisältö useampia eri vastaanottajille osoitettuja PAKETTEJA, tulee käyttää koontilaskua ja/tai lähetyslistaa, joka sisältää pakettien tunnisteen ja toimitusosoitteet.

Norjaan lähetettäessä PostNord Palvelupiste, PostNord Automaatti, PostNord Yrityspaketti ja PostNord Kotipaketti- palveluilla on kauppalasku osoitettava sellaiselle vastaanottajayritykselle, joka on rekisteröitynyt arvonlisäverovelvolliseksi ja Norjan tullen luottoasiakkaaksi. Tullitietojen sekä kauppalaskun on sisällettävä tiedot kaikista lähetysten kuuluvista paketeista, myyjä sekä ostaja yhteystietoineen, puhelinnumero, EORI-numero, nimike, määrä, tuotekoodi, paino ja alkuperämaa. Kauppalasku on osoitettava maahantuojalle, joka sitoutuu maksamaan arvonlisäveron, tullit ja muut tuontitullit.

PostNord laskuttaa tullaukset voimassa olevan Lisäveloitus / -palveluhinnaston mukaisesti. PostNord Palvelupiste, Postnord Automaatti, Postnord Yrityspaketti ja PostNord Kotipaketti- palvelut sisältävät vientitullauksen enintään 5 nimikkeelle.

Mikäli tulliselvityksen EDI-tiedot ovat virheellisiä tai puutteellisia, voidaan lisätä maksu tulliselvityksen EDI:n luomisesta tai täydentämisestä, tai lähetys voidaan palauttaa lähettäjälle.

Maahantuonnin yhteydessä syntyneistä mahdollisista ylimääräisistä kustannuksista määräämässä vastaa asiakas.

Lisätietoa tullaustenmenettelyistä löytyy verkkosivuiltamme osoitteesta [www.postnord.fi](http://www.postnord.fi).

### Koontilähetys (Norja)

Koontilähetys-lisäpalvelun yhteydessä useille eri vastaanottajille osoitetut paketit voidaan tulla yhtenä koontilähetysenä Norjaan lähetettäessä. Kaikkien lähetysten kuuluvien PAKETTIEN tulee olla merkittyinä Koontilähetys-lisäpalvelun mukaisesti, ja koontilaskun tai lähetyslistan tulee sisältää vaaditut tiedot kaikista PAKETEISTA, mukaan lukien tunnisteen ja toimitusosoitteet. PostNord jakaa koontilähetysten tulliselvityksen jälkeen ja toimittaa PAKETTIJÄ vastaanottajille palvelun yleisten ehtojen mukaisesti.

**Lähettäjä vastuu on varmistaa, että Norjan tullivaatimukset täyttyvät**, mukaan lukien se, että laskun vastaanottaja/maahantuojat on rekisteröity Norjan arvonlisäverovelvolliseksi tai että lähettäjä asettaa tarvittavan vakuuden tullimaksuja varten. Lisäksi lähettäjä on toimitettava täydelliset ja paikkansapitävät tulliasiakirjat sekä sähköinen ennakoilmoitus jokaisesta PAKETISTA. Koontilähetys tulee kuormata ja pakata PostNordin ohjeiden mukaisesti, ja lähettäjä vastaa kaikista virheellisistä tai puutteellisista merkinnoista aiheutuvista lisäkustannuksista.

## 6 LÄHETYS

### 6.1 Jättö noutopisteeseen

PostNordin asiakkaan jättäessä paketin noutopisteeseen, asiakas vastaa siitä, että täydellinen osoitekortti on lähettyksessä kiinni. PostNord ei ole velvollinen käsittelemään lähetystyyppejä, joista puuttuu osoitekortti.

Paketteja on mahdollista lähettää kaikista PostNordin Palvelupisteistä.

- PostNord Kotipaketti
- PostNord Palvelupiste
- PostNord Automaatti
- PostNord Palautus

### 6.2 Nouto lähettäjänsä osoitteesta

Asiakas voi tilata Kertanoudon halutessaan, jolloin PostNord suorittaa yksittäisen noudon. Jos asiakas lähettää tavaraa säännöllisesti, PostNord ja asiakas voivat sopia Vakionoudosta, jolloin PostNord suorittaa noudon säännöllisesti ja erikseen sovittuna ajankohtana. Asiakkaan sopimuksen mukaan, PostNord varaa oikeuden noudon lisäveloitukseen, kuten noutomaksu tai noudon perumatta jättäminen sovittun ajan kuluessa.

Asiakas vastaa siitä, että noudettavissa lähetyksissä ovat täydelliset osoitekortit kiinni.

Mikäli noudettava pakettimäärä on suuri, tulee asiakkaan pakata lähtevät paketit kuljetusyksikköön ja varmistaa pakettien kiinnitys kuljetusyksikköön esimerkiksi kelmulla.

Asiakkaan vastuulla on, että lastauspään kulkeva tie sekä lastauspaikka ovat sellaisessa kunnossa, että ne kestävät jakeluauton painon ja kuorman lastaamisen. Tien tulee olla säästä riippumatta kunnossa, esim. talvella hiekoitettu sekä aurattu ja purkupaikalle tulee olla esteetön pääsy. Nouto tapahtuu katutasosta tai lastauslaiturilta.

PostNord ei vastaa mahdollisista vahingoista, jotka aiheutuvat tien tai purkupaikan ehtojen vastaisesta kunnosta.

### 6.3 Kapasiteettillisä

Tiettyinä aikoina, esim. tavaravolyymien ollessa normaalia korkeampi tai kuljetuskapasiteetin rajallinen, veloitetaan kapasiteettillisä. Aikaväli ja lisäveloitus käyvät ilmi kulloinkin voimassa olevasta lisäpalveluhinnastosta.

## TOIMITUS

### 6.4 Toimitusaika ja -paikka

Asiakkaan vastuulla on, että lastaus- tai purkupäähän kulkeva tie sekä purkupaikka ovat sellaisessa kunnossa, että ne kestävätkä jakeluauton painon ja kuorman purkamisen. Tien tulee olla säästä riippumatta kunnossa, esim. talvella hiekoitettu sekä aurattu ja purkupaikalle tulee olla esteetön pääsy. PostNord ei vastaa mahdollisista vahingoista, jotka aiheutuvat tien tai purkupaikan ehtojen vastaisesta kunnosta.

**PostNord Yrityspaketti** toimitetaan vastaanottajan osoitteeseen edellyttäen, että vastaanottaja on yritys. Yksityshenkilöille osoitetut lähetykset voidaan toimittaa noutopisteeseen, ja niistä voidaan myös periä lisämaksu PostNordin kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan.

Jos PAKETTI toimitetaan viranomaisten turva-luokittelemalle alueelle lentokentälle tai satamaan, toimittajalla on oltava tunnetun lähettäjän hyväksyntä. Lähetykseen on myös lisättävä merkintä tunnetusta lähettäjästä.

Palveluun kuuluu kolme toimitusyritystä, jonka jälkeen paketti palautetaan lähettäjälle.

- PostNord Yrityspaketti (Suomi)

PostNord Yrityspaketti muissa Pohjoismaissa (Ruotsi, Norja, Tanska) sisältää normaalisti yhden toimitusyrityksen. Mikäli lähetystä ei voida toimittaa, se toimitetaan noutopisteelle. Niissä tapauksissa, joissa vastaanottajalla ei ole palvelupistettä saatavilla, tehdään kolme toimitusyritystä.

Pohjoismaiden ulkopuolisiin maihin toimitettaessa vastaanottajamaan jakelijalla on oikeus valita tarjotaanko useampi kuin yksi toimitusyritys.

**PostNord Kotipaketti** toimitetaan vastaanottajan ovelle tai postilaatikkoon ilman kuittausta ilmoitetuna ajankohtana. Vastaanottaja voi muuttaa toimitusvaihtoehtoa kohdan 11 (Flex Change) mukaisesti.

Palveluun kuuluu yksi toimitusyritys, jonka jälkeen paketti ohjataan noutopisteelle, riippuen valituista lisäpalveluista.

- PostNord Kotipaketti (Suomi, Ruotsi ja Norja)

**PostNord Kotipaketti** toimitetaan vastaanottajan kotiovelle sovittuna ajankohtana.

- PostNord Kotipaketti (muualle Eurooppaan)

### PostNord Palvelupiste, PostNord Automaatti

toimitetaan valittuun noutopisteeseen. Mikäli toimitaminen valittuun noutopisteeseen ei ole mahdollista, PostNord toimittaa paketin vaihtoehtoiseen noutopisteeseen. Vastaanottaja voi noutaa paketin PostNordin noutopisteestä saatuaan saapumisilmoituksen kohdan 3 mukaisesti.

**PostNord Palautus** on palvelu yksityiseltä lähettäjältä yritys vastaanottajalle. Paketti toimitetaan noutopisteestä yritys vastaanottajan osoitteeseen Suomessa.

Y-tunnus 1056251-7

### 6.5 Toimitusaika

PostNordin tavanomaiset toimitusajat ovat nähtävillä osoitteessa [www.postnord.fi](http://www.postnord.fi) kohdassa Toimitusaikalaskuri. PAKETTI toimitetaan ilman kuljetusaikatakuuta.

Lisätietoa kuljetusajoista löytyy verkkosivuiltamme osoitteesta [www.postnord.fi](http://www.postnord.fi).

### 6.6 Lähetyksen luovutus

YRITYSPAKETTI luovutetaan vastaanottajalle kuitusta vastaan. Kuittauksella tarkoitetaan sitä, että vastaanottaja allekirjoittaa fyysisen tai sähköisen ilmoituksen. Kuittaajan ei tarvitse olla ilmoitettu vastaanottaja henkilökohtaisesti.

- PostNord Yrityspaketti

KOTIPAKETTI jätetään vastaanottajan ovelle tai postilaatikkoon, jonka jälkeen kuljettaja ottaa toimitusvahvistukseksi kuvan paketista. Vastaanottajan ei tarvitse olla paikalla vastaanottamassa pakettia. Kuva on nähtävillä lähettäjälle ja vastaanottajalle. Postilaatikkoon toimitetusta paketista ei jaeta kuvaa.

Kuskin kuitattua paketin toimitetuksi, lähetetään vastaanottajalle toimituskuitta.

- PostNord Kotipaketti

Pakettiautomaatin kautta toimitettava lähetyksen luovutetaan joko PostNord-sovelluksella tai saapumisilmoituksen sisältämällä PIN-koodilla pakettiautomaattiin mukaisesti.

PAKETTI voidaan luovuttaa PIN-koodilla myös noutopisteestä. Mikäli noutopisteestä noudettaessa ei PIN-koodia ole käytettävissä, luovutetaan paketti vastaanottajalle tai hänen valtuuttamalleen henkilölle saapumisilmoituksen / lähetyksen näytämistä, henkilöllisyyden tarkastamisen jälkeen.

- PostNord Palvelupiste (Suomi, Ruotsi ja Norja)
- PostNord Automaatti (Suomi)

Digitaalisen avaimen tai oikean PIN-koodin käyttö vastaa kuittausta.

Toimitus ilman kuittausta on mahdollinen Toimitus ilman kuittausta -lisäpalvelun mukaisesti, mikäli se on saatavilla kyseiseen palveluun, tai mikäli vastaanottaja ja PostNord ovat sopineet asiasta kirjallisesti.

### 6.7 Palautukset

Toimittamaton PAKETTI palautetaan asiakkaan kustannuksella 7 vrk säilytysajan kuluttua.

Palvelupisteeseen tai automaattiin toimitettu paketti palautetaan lähettäjälle säilytysajan päätyttyä. Voit tarkistaa ajantasaiset säilytysajat [postnord.fi/sailytysaika](http://postnord.fi/sailytysaika)

Toimitetun PAKETIN palauttamista varten asiakkaan tulee toimittaa palauttajalle PostNord Palautus -palautusosoitekortti. PostNord ei vastaa asiakaspalautuksista, joista puuttuu asianmukainen palautusosoitekortti. Palautuksen lähettäjän tulee toimittaa PostNord Palautus -paketti PostNordin noutopisteeseen.

Palautuksen lähettäjän on varmistettava, että kaikki aiemmat osoitekortit ovat peitettyinä.

Mikäli PAKETTI palautetaan jättämällä se PostNord automaattiin on huomioitava, että automaatin lokeroon sulkeutumisen varmistaminen on paketin jättäjän vastuulla.

## 7 ILMOITUS

### Saapumisilmoitus SMS / Sähköposti / PostNord mobiilisovellus

Saapumisilmoitus PostNord Palvelupiste ja PostNord Automaatti -lähetyksestä lähetetään joko tekstiviestitse tai sähköpostitse, kohdemaan käytäntöjen mukaisesti. Nämä saapumisilmoitukset sisältyvät palvelun hintaan. Mikäli vastaanottaja on asentanut PostNord -mobiilisovelluksen, hänelle lähetetään tieto saapumisesta sovellukseen ja/tai sähköpostiin. PostNord luo saapumisilmoituksen lähettäjän sähköiseen ennakoilmoitukseen sisältyvien tietojen perusteella (ks. kohta 5. Sähköinen ennakoilmoitus). Ilmoitus lähetetään vastaanottajalle samana päivänä kuin lähetyksen saapuu noutopisteeseen, ja se sisältää tiedon viimeisestä mahdollisesta noutopäivästä.

- PostNord Palvelupiste (Suomi)
- PostNord Automaatti (Suomi)

## 8 KORVAUSVASTUU

PostNordin korvausvastuu kadotetuista tai puutteellisina tai vahingoittuneina perille tulleista lähetyksistä määritellään yleisissä sopimusehdoissa.

## 9 LISÄPALVELUT

PAKETTIIN on mahdollista liittää seuraavia lisäpalveluja:

### Flex Change

PostNord lähettää PostNord Kotipaketti-lähetyksen vastaanottajalle ennakoilmoituksen tulevasta toimituksesta. Ilmoitus lähetetään tekstiviestillä ja sähköpostilla, lähettäjän antamien yhteystietojen mukaisesti. Ennakoilmoituksessa voidaan alueesta sekä valituista lisäpalveluista riippuen tarjota myös muita toimitusvaihtoehtoja, kuten toimitus ilman kuittausta tai nouto noutopisteestä. Vastaanottaja voi valita toimitustavan myös PostNordin mobiilisovelluksen kautta. Flex Change sisältyy palveluun ilman lisämaksua.

- PostNord Kotipaketti

### Muut tekstiviesti- ja sähköposti-ilmoitukset

**Ennakoilmoitus** sisältää tiedon arvioidusta toimituspäivästä.

**Toimitusilmoitus** lähetetään tekstiviestitse tai sähköpostitse ennen toimitusta.

**Toimitusvahvistus** lähetetään, kun lähetyksen toimitettu

- PostNord Yrityspaketti (Suomi, Ruotsi, Tanska, Norja)

### Kuljettajan ilmoitus

Kuljettaja soittaa vastaanottajalle ennen toimitusta.

- PostNord Yrityspaketti (Suomi, Ruotsi, Tanska, Norja)
- PostNord Kotipaketti (Suomi)

### Toimitus ilman kuittausta

Lähetyksen jätetään annettuun osoitteeseen, vaikkei vastaanottaja ole paikalla kuittaamassa lähetystä toimitetuksi. PostNordin vastuu lähetyksestä päättyy kuljettajan tekemään toimitusskannaukseen.

- PostNord Yrityspaketti (Suomi, Ruotsi, Tanska, Norja)

### Rajoitetut määrät vaarallisia aineita (LQ)

LQ = limited quantity. Kuljetuksia säätelevät kansainväliset ADR- ja IMO-säännökset. Lähettäjän vastaa siitä että tavarat on pakattu ja merkitty säädösten mukaisesti.

ADR- ja EDI-sanomaan vaaditaan UN-tunnus, Luokka, Aineen nimi ja Paino kilogrammoina.

Katso maaluettelo osoitteessa [www.postnord.fi](http://www.postnord.fi)

- PostNord Yrityspaketti
- PostNord Kotipaketti
- PostNord Palvelupiste (Suomi)

- PostNord Automaatti (Suomi)
- PostNord Palautus

#### **Painava lähetys**

Yli 20 kg mutta korkeintaan 35 kg painavaa Ruotsin vientipakettia koskevaan sähköiseen ennakkoilmoitukseen on lisättävä lisäpalvelu Heavy. Lisäksi pakettiin tulee kiinnittää painavasta lähetyksestä kertova tarra vähintään paketin kolmelle sivulle.

Ruotsissa yli 20 kg painavat PostNord Kotipaketti -paketit toimitetaan katutasolle/tontin rajalle.

Ilman vaadittua lisäpalvelua ja paketin merkintöjä, pakettiin kohdistuu lisämaksu lisäpalveluhinnaston mukaisesti.

- PostNord Yrityspaketti (Ruotsi)
- PostNord Kotipaketti (Ruotsi)

#### **Toimitus kuittausta vastaan**

Vastaanottaja ei voi valita toimitusta ilman kuittausta. Paketti luovutetaan vain kuittausta vastaan.

Lisäpalvelu estää vastaanottajaa vaihtamasta toimitusta toimitukseen ilman kuittausta myös Flex Change -palvelussa.

- PostNord Kotipaketti

#### **Ei ulkoautomaattiin**

Tämä pakettikohtainen lisäpalvelu tulee valita tuotteille, jotka ovat herkkiä lämpötilavaihtelulle.

Lisäpalvelu estää paketin ohjaamisen ulkoautomaattiin.

Lähetäjän on huolehdittava, ettei lämpötilaherkkien tuotteiden tilaaminen ole mahdollista ulkoautomaattiin.

- PostNord Kotipaketti
- PostNord Palvelupiste (Suomi)
- PostNord Automaatti (Suomi)

#### **Ei automaattiin**

Lisäpalvelu estää paketin ohjaamisen automaattiin.

- PostNord Kotipaketti
- PostNord Palvelupiste (Suomi)

#### **Renkaat**

Moottoriajoneuvojen renkaita voi kuljettaa PostNord Yrityspaketti ja PostNord Kotipaketti -palveluilla vain käyttäen tätä lisäpalvelua. Renkaat on pakattava PostNordin ohjeiden mukaisesti.

- PostNord Yrityspaketti
- PostNord Kotipaketti

#### **Palautus koodilla**

Lisäpalvelun Palautus koodilla avulla asiakas toimittaa alkuperäisen lähetysten vastaanottajalle (palautuslähetysten lähettäjälle) palautuskoodin.

Palautuksen lähettäjä voi lähettää palautuksen ilman tulostettua osoitelabelia kirjoittamalla paketin päälle selkeästi oman nimen sekä palautuskoodin.

Palautuslabel tulostetaan PostNordin toimesta paketin kuljetukseen jätön jälkeen ja liitetään pakettiin.

Asiakas voi luoda palautuskoodin PostNordin palautusportaalin, API-rajapinnan tai TA-järjestelmän kautta.

- PostNord Palautus

#### **Vastaanotettuna**

Vastaanottajan on oltava paikalla vastaanottamassa paketti.

Flex Change -palvelussa vastaanottaja voi valita toimituksen ilman kuittausta sekä toimituksen noutopisteeseen.

- PostNord Kotipaketti

#### **Palautus lähettäjälle**

Y-tunnus 1056251-7

Pakettilla on yksi toimitusyritys. Mikäli toimitus epäonnistuu, paketti palautetaan lähettäjälle.

Flex Change -palvelussa vastaanottaja ei voi valita toimitusta ilman kuittausta.

- PostNord Kotipaketti

#### **Henkilöllisyyden tarkistus**

Pakettia luovutettaessa vastaanottajan on näytettävä henkilöllisyydestodistus, jotta paketti voidaan luovuttaa.

- PostNord Kotipaketti (PostNord Ruotsi ja Norja)
- PostNord Palvelupiste (Ruotsi ja Norja)
- PostNord Automaatti (Ruotsi ja Norja)

Lisäpalveluiden hinnat ilmoitetaan kulloinkin voimassa olevassa Lisäveloitus- ja palveluhinnastossa, joka on luettavissa kotisivuillamme osoitteessa [postnord.fi](https://postnord.fi).