



Kehtib alates: 02.01.2023

AS EESTI POST PAKITEENUSTE TÜÜPTINGIMUSED

SISUKORD

1. ÜLDSÄTTED.....	2
2. MÕISTED.....	2
3. NÕUDED SAADETISELE	4
3.1. Saadetise parameetrid.....	4
3.2. Adresseerimine.....	5
3.3 Pakendamine ja märgistamine.....	5
3.4 Keelatud sisu	5
4. TEENUSE EEST TASUMINE JA TASU MUUTUSTEST TEAVITAMINE	6
5. TEENUSE OSUTAMINE	6
6. TEENUSTE LIIGID.....	6
7. LISATEENUSED.....	8
8. SAADETISE ÜLEANDMINE OMNIVALE	9
9. SAADETISE VÄLJASTAMINE	10
10. HOIUSTAMINE	12
11. SAADETISE ÜMBERSUUNAMINE.....	12
12. SAADETISE TAGASTAMINE	12
13. PRETENSIOONIDE JA AVALDUSTE ESITAMINE NING LAHENDAMINE.....	12
14. MATERIAALNE VASTUTUS JA KAHJU HÜVITAMINE	13
15. SAADETISE AVAMISE, SÄILIMISE, MÜÜMISE JA HÄVITAMISE KORD.....	14

1. ÜLDSÄTTED

- 1.1 Käesolevad AS Eesti Posti (edaspidi Omniva) pakiteenuste tüüptingimused (edaspidi tingimused) koosnevad saadetiste edastamise tingimustest, milles sätestatakse Omniva pakiteenuste osutamise kord ja tingimused. Tüüptingimused reguleerivad Omniva ja pakiteenuse kasutaja vastastikuseid õigusi ja kohustusi pakiteenuste kasutamisel. Tüüptingimused ei reguleeri universaalse postiteenuse ehk UPT tingimusi.
- 1.2 Peale pakiteenuste tüüptingimuste reguleerivad poolte suhteid Eesti Vabariigi õigusaktid, AS Eesti Posti teenuste lepingute üldtingimused (edaspidi üldtingimused), AS Eesti Posti kliendiandmete töötlemise põhimõtted, Omniva e-teeninduse kasutustingimused ning teenuste hinnakirjad.
- 1.3 Pakiteenuste osutamisel on isikuandmete vastutav töötleja Omniva. Omniva töötleb isikuandmeid kooskõlas postiseaduse, isikuandmete kaitse üldmääruse ja teiste Eesti Vabariigis kehtivate andmetöötlust reguleerivate õigusaktidega. Andmeid hoitakse Eestis, üksikutel juhtudel ka väljaspool Eestit, kuid Euroopa Liidus.
 - 1.3.1 Omniva töötleb saadetise saatja ja saaja Omnivale esitatud andmeid ning saadetise käitlemisel tekkivaid andmeid teenuse osutamise eesmärgil (isikuandmete kaitse üldmääruse art 6, lõige 1, p b). Teenuse osutamiseks vajalik isikuandmete koosseis oleneb valitud saatmis- ja väljastusviisist ning tellitud lisateenustest. Töödeldavad andmed: saatja ja saaja (sh juriidilise isiku esindaja) nimi, kontaktandmed, aadress, teenuse „Väljastamine konkreetsele isikule“ korral saaja isikukood, vastuvõtja isikut tõendava dokumendi number, allkiri, volikiri või seaduslikku esindusõigust tõendav dokument, 18+ teenuse korral vanus, lunatasuga saadetise puhul lunatasu summa ja kaardimakseandmed, kulleriga kättetoimetamisel kulleri telefonikõne salvestus, hüvitise taotleja arvelduskonto number, pakiautomaatide ja Omniva esinduste kaamerate salvestised, kliendipöördumised, sh kliendiga peetud telefonikõnede salvestused. Saadetise kohta saadetise mõõtmed, kaal, fotod (fotod sorteerimisliinilt ja kullerilt, saadetise avamisel või hüvitise taotlejalt), saadetise logistikaandmed (sh saadetise kood, saadetise saabumise teavitust, pakiautomaadi nimetus, üleandmise ja väljastamise kuupäev), väärtus (kindlustatud saadetise puhul või hüvitamisnõude korral), saadetise sisu kirjeldus (saadetise kahjustumine, keelatud esemete kahtlus; hüvitamisnõue; kättetoimetamise võimatus). Üksikutel juhtudel võib olla vaja teenuse osutamiseks töödelda muid andmeid, nt kui saaja nimi on muutunud, ent sel juhul küsime neid andmeid andmesubjektilt endalt.
 - 1.3.2 Omniva töötleb teenuse osutamise käigus saadud isikuandmeid ka seadusjärgsete kohustuste täitmiseks (isikuandmete kaitse üldmääruse art 6, lg 1, p c), näiteks postiseadusest tulenevalt keelatud esemete tuvastamiseks saadetises ja raamatupidamisnõuete ning rahapesu ja terrorismi tõkestamise seadusest tulenevate kohustuste täitmiseks.
 - 1.3.3 Omniva hoiab teenuse osutamise käigus kogutud andmeid nõuete kaitsmiseks ja lahendamiseks (hüvitamisnõuded, tasu sissenõudmine) ning teenuse kvaliteedi hindamiseks ja parandamiseks õigustatud huvi alusel (isikuandmete kaitse üldmääruse art 6, lg 1, p f). Teeme õigustatud huvi alusel klientide seas tagasisideküsitlusi ning töötleme andmeid ka agregeeritud kvaliteedi-, finants- ja riskianalüüsides ning statistikas. Tarbijamängudes või sooduskampaaniates osalemine toimub inimese enda nõusolekul.
 - 1.3.4 Omniva edastab andmeid: volitatud töötlejatele (transpordi- ja kulleriteenuse pakkujad, tagasisideküsitluste tegijad), Omniva tütarettevõtetele Lätis ja Leedus kohapealse pakiteenuse osutamiseks, teisele postiasutusele, seaduses ettenähtud juhtudel (nt rahapesu andmebüroo, politsei, häirekeskus, kohus, kindlustusandja ja pank).
 - 1.3.5 Muu isikuandmete kaitse üldmääruse artiklite 12–14 kohaselt nõutav teave andmetöötluse kohta (samuti kaamerate ning kliendipöördumiste andmetöötlustingimused) on esitatud AS Eesti Posti kliendiandmete töötlemise põhimõtetes, mis on kättesaadavad Omniva kodulehel (www.omniva.ee) ning on tüüptingimuste lahutamatu osa. E-teeninduse kasutamisega seotud andmetöötlus on reguleeritud e-teeninduse tingimustes. Tarbijamängu ja sooduskampaania tingimused esitatakse konkreetse kampaania juures.
- 1.4 Kui mõni tüüptingimuste säte osutub õigusaktide muutumisel täielikult või osaliselt kehtetuks, jäävad tüüptingimused muus osas kehtivateks.
- 1.5 Tüüptingimused on kättesaadavad Omniva veebilehel (www.omniva.ee).

2. MÕISTED

Aadresskaart – saadetisele kinnitatud dokument, millele on märgitud saadetise edastamiseks vajalikud ja saadetist iseloomustavad andmed.

Eelvormistatud saadetus – saadetus, mis on vormistatud e-teeninduses, varustatud e-teenindusest välja printitud aadresskaardiga ning mille kohta on Omnivasse edastatud elektroonne eelinfo.

Eraklient – isik (k.a juriidiline isik), kes ei ole Omnivaga sõlminud üldtingimuste lepingut, kuid kasutab teenust.

E-teenindus – Omniva iseteeninduslik elektrooniline keskkond saadetiste vormistamiseks, aadresskaartide vormistamiseks, teenuse eest tasumiseks ja kullertellimuste esitamiseks.

Hoiuaeg – saadetise postkontoris, teenuspunktis või pakiautomaadis hoidmise aeg kalendripäevades.

Hoonesisene logistika – lisateenus, mille puhul toimetatakse suuremõõtmeline saadetus siseruumidesse.

Isikuandmed – igasugune teave inimese ehk füüsilise isiku kohta, mille abil saab teda otse või kaudselt tuvastada.

Kaubaalus (alus) – kaupade veoks või töötlemiseks mõeldud spetsiaalne alus, mida on võimalik kahveltöstukile laadida vajaduse korral igast neljast küljest.

Kliendiandmete töötlemise põhimõtted – dokument, mis reguleerib kliendiandmete töötlemise põhialuseid ja -tingimusi Eesti Postis.

Klienditagastus – saadetus, mille saaja tagastab saatjale ning mille saatmiskulud tasub esialgne saatja.

Kulleri väljakutse – kullersaadetise korje täitmiseks tehtud väljasõit, mille eest on Omnival õigus nõuda tasu ka juhul, kui kullerile ei anta üle ühtegi saadetist.

Kullerpakk – kulleriga kättetoimetatav saadetus, mille reaalkaal on kuni 30 kg, pikim külg ei ületa 2,5 m (erakliendi puhul 1,5 m) ning seejuures pikima külje ja ümbermõõdu (mõõdetakse pikima küljega risti) summa ei ületa 3 m.

Kättetoimetamine – saadetise toimetamine saajale saatja tahte ning edastamiseks valitud teenuse tingimuste kohaselt.

Laadimiskoht – aadresskaardil märgitud aadress, kus toimub saadetise peale- või mahalaadimine. Laadimiskoht on kõva kattega, sileda pinnaga, ilma kalde ja astmeteta pind, mis asub teetasapinnal või sõiduki tagaluugiga samal kõrgusel.

Lisateenus – põhiteenust täiendav või sellele lisaväärtust andev teenus. Omnival on õigus nõuda lisateenuste kasutamise eest lisatasu.

Mahukaal – kaal, mis saadakse saadetise pikkuse, kõrguse, laiuse ja mahukaalu ühiku ($1 \text{ m}^3 = 250 \text{ kg}$) korrutamise tulemusena. Mahukaalu arvestatakse üldjuhul suuremõõtmeliste saadetiste korral, kui saadetise reaalkaal ületab 30 kg või pikim külg ületab 2,5 m või põhja ümbermõõdu ja kõrguse summa ületab 3 m.

Mitmepakisaadetus – ühelt saatjalt ühele saajale samal ajal edastatav nõuetekohaselt adresseeritud ja pakendatud pakkeüksuste kogum, mille teekond ja väljastamine on jälgitavad.

Omniva esindus – postkontor või teenuspunkt, kus on tagatud saadetiste vastuvõtmine ning väljastamine. Omniva esinduseks Eesti Vabariigi territooriumil loetakse AS Eesti Posti postkontoreid ja AS Eesti Posti partnerite opereeritavaid teenuspunkte.

Pakiautomaat – fikseeritud asukohaga seade, mis võimaldab saadetisi saatjatelt vastu võtta ning saajale väljastada.

Pakkeüksus – veopakendis lahutamatu kaubakogus.

Postitöötaja (sh kuller) – Omniva töötaja või Omniva nimel posti-, kuller-, transpordi- või pakiautomaaditeenuseid osutav või Omniva ülesandeid täitev isik.

Reaalkaal – kaal, mis saadakse saadetise kaalumisel kilogrammides.

Saadetus – saatjalt saajale edastatav nõuetekohaselt adresseeritud ja pakendatud ese või esemed, mille teekond ja väljastamine on jälgitavad.

Saadetise kood – vötkoodi number, mida kasutatakse saadetise tuvastamiseks Omniva infosüsteemis. Igal saadetusel on oma unikaalne kood, mis koosneb tähtedest ja numbritest.

Saaja – isik, kellele tuleb saadetus saatja tahte kohaselt kätte toimetada.

Saatja – isik, kes vastutab saadetise sisu eest ning kelle tahtel ja nimel on saadetus Omnivale edastamiseks üle antud.

Sorteerimiskeskus – Eesti Posti struktuuriüksus, kus toimub riigisiseste ja rahvusvaheliste saadetiste sorteerimine ja jaotamine postiasutuste kaupa. Sorteerimiskeskus asub aadressil Rukki tee 7, 75306 Lehmja küla, Rae vald, Harju maakond.

Suuremõõtmeline saadetus – saadetus, mis ületab suurus XL-i paki kaalu ja/või mõõtmeid.

Suurus S – saatekulu arvestamise aluseks olev suurus, mille minimaalsed mõõtmed on 1 cm (kõrgus) × 9 cm (laius) × 14 cm (pikkus) ja maksimaalsed mõõtmed on 9 cm (kõrgus) × 38 cm (laius) × 64 cm (pikkus) ja mille reaalkaal ei ületa 30 kg.

Suurus M – saatekulu arvestamise aluseks olev suurus, mille maksimaalsed mõõtmed on 19 cm (kõrgus) × 38 cm (laius) × 64 cm (pikkus) ja mille reaalkaal ei ületa 30 kg.

Suurus L – saatekulu arvestamise aluseks olev suurus, mille maksimaalsed mõõtmed on 39 cm (kõrgus) × 38 cm (laius) × 64 cm (pikkus) ja mille reaalkaal ei ületa 30 kg.

Suurus XL – saatekulu arvestamise aluseks olev suurus, mille pikim külg on kuni 1,5 m ning pikima külje ja paki ümbermõõdu (mõõdetakse risti pikima küljega) summa ei tohi ületada 3 m. Reaalkaal kuni 30 kg.

Tagastuskood – saadetise saabumise teates sisalduv kuuekohaline numbrist ja/või tähtedest koosnev kood, mis võimaldab tagastada saadetise saatjale, kasutades selleks pakiautomaati.

Tööpäevad – tüüptingimuste kohaselt kõik nädalapäevad, välja arvatud laupäev ja pühapäev ning riiklikud pühad.

Uksecode – saadetise saabumise teates sisalduv kuuest numbrist koosnev kood, mis avab pakiautomaadis saaja saadetist sisaldava kapi ukse.

Väljastusviis – saajale saadetise kättetoimetamise viis (kulleriga kättetoimetamine, pakiautomaat, postkontor, teenuspunkt).

Vöötcode – saadetise unikaalne eri laiusega vöötidest koosnev märgistus, mille täienduseks on saadetise kood.

Äriklient – juriidiline isik, kes on Omnivaga sõlminud üldtingimuste lepingu ja kasutab ärikliendi iseteeninduskeskkonda.

Üldtingimused – AS Eesti Posti teenuste lepingute üldtingimused, mis sõlmitakse juriidilisest isikust saatjaga ja mis kehtestavad Omniva ja saatja suhete põhilused ja üldised tingimused poolte vahel sõlmitud lepingute täitmisel. Üldtingimused kehtivad kõigile Omniva ja saatja vahel sõlmitud AS Eesti Posti lepingutele.

3. NÕUDED SAADETISELE

3.1. Saadetise parameetrid

3.1.1 Omnivale üle antavad saadetised peavad vastama alljärgnevatele tingimustele.

3.1.2 **Minimaalsed mõõtmed ja kaal:** pikkus 14 cm, laius 9 cm, kõrgus/paksus 1 cm, reaalkaal vähemalt 50 g. Alla antud mõõtmete saadetiste korral ei ole Omniva vastutav otsese kahju eest, mis võib tekkida saadetise kaotamise või rikkumise korral Omniva süül, v.a kui kahju on tekkinud tahtlikult või raske hooletuse tõttu.

3.1.3 **Maksimaalsed mõõtmed ja kaal*:**

- suurus S – 9 cm (kõrgus) × 38 cm (laius) × 64 cm (pikkus), reaalkaal kuni 30 kg;
- suurus M – 19 cm (kõrgus) × 38 cm (laius) × 64 cm (pikkus), reaalkaal kuni 30 kg;
- suurus L – 39 cm (kõrgus) × 38 cm (laius) × 64 cm (pikkus), reaalkaal kuni 30 kg;
- suurus XL** – pikim külje kuni 1,5 m. Pikima külje ja paki ümbermõõdu (mõõdetakse risti pikima küljega) summa ei tohi ületada 3 m. Reaalkaal kuni 30 kg.

* Kehtivad „Pakiteenus era- ja ärikliendile“ ja „Kullerteenus erakliendile“.

** Suurusega XL pakke on võimalik saata ainult juhul, kui saadetis antakse üle Omniva esinduses või kullerile ja väljastatakse Omniva esinduses või kulleriga. Pakiautomaadi kaudu pole võimalik suuruses XL pakke saata ja väljastada.

3.1.4 Kui pakiautomaadis väljastatav saadetis ei vasta suuruse L ja Omniva esindusest väljastatav saadetis suuruse XL maksimaalsetele mõõtmetele ja/või kaalule, siis on tegemist ülemõõdulise ja/või -kaalulise saadetisega.

3.1.5 Ülemõõduliste ja/või -kaaluliste saadetiste korral võetakse ühendust kauba saatja/saajaga, saadetis vormistatakse ümber Omniva esindusest või kulleriga väljastamiseks (vastavalt antud väljastusviisi lubatud mõõtmetele ja kaalule) või tagastamiseks võimaluste kohaselt ja saatja/saaja soovi järgi. Äriklientidel tuleb tasuda saadetise eest ümbervormistatud teenuse järgi, eraklientidel tuleb tasuda hinnavahe teise teenusega. Kui ülemõõdulise ja/või -kaalulise saadetise mõõtmed ja kaal vastavad suuremõõtmelise saadetise mõõtmetele ja kaalule, siis lähtutakse punktist 3.1.6.

3.1.6 **Suuremõõtmelisi saadetisi** saab edastada äriklient. Alustele paigutatud saadetisi loetakse suuremõõtmelisteks.

Suuremõõtmeliste saadetiste tingimused:

- maksimaalsed mõõtmed: pikkus 3 m × laius 1,7 m × kõrgus 1,8 m koos kaubaalusega;
- saadetise kaubaaluse maksimaalsed mõõtmed on 1 × 1,2 m;
- maksimaalne reaalkaal kuni 600 kg (koos alusega);
- maksimaalne mahukaal kuni 2550 kg;
- üle 30 kg kaaluv saadetis peab olema kindlalt alusele kinnitatud ning kiletatud. Saadetise mõõtmisel, kaalumisel ja hinnastamisel arvestatakse alus saadetise osana. Üle 30 kg kaaluvale saadetisele rakendub mahukaalu arvutamisel minimaalse arvestusliku kõrguse tingimus 1 m. See tähendab, et kui üle 30 kg kaaluv saadetis on madalam kui 1 m, siis mahukaalu arvutamisel arvestatakse saadetise kõrguseks automaatselt 1 m;

- suuremõõtmelised saadetised toimetatakse saatja laadimiskohast saaja laadimiskohani;
- suuremõõtmelisi saadetisi on võimalik üle anda kullerile, tellides saadetiste vastuvõtmiseks laadimiskohta veoki või teha seda kindlaksmääratud Omniva teenuspunktides. Täpsem teave ja Omniva teeninduspunktide loetelu on toodud Omniva veebilehel (www.omniva.ee).

3.2. Adresseerimine

- 3.2.1 Saatja saab eelvormistada saadetise Omniva e-teeninduses. Eelvormistamise tulemusena luuakse saadetisele unikaalne saadetise kood. Unikaalse vötkoodi ja muude vajalike andmetega aadresskaardi saab välja printida e-teeninduses. Peale selle on võimalik saadetisi vormistada ka Omniva pakiautomaadis ja Omniva esinduses, kus aadresskaart täidetakse kohapeal ja lisatakse pakile.
- 3.2.2 Ärikliendil on eelvormistatud pakide puhul kohustus markeerida saadetis aadresskaardiga. Juhul kui Omniva ja ärikliendi vahel on kokku lepitud teistsuguse struktuuriga eelinfo edastamine, siis aadresskaardi lisamine ei ole kohustuslik. Kui saadetis ei ole eelvormistatud ja aadresskaardiga varustatud, tuleb saadetised anda kullerile üle koos saatelehega ([saatelehe vorm](#) on kättesaadav Omniva veebilehel) ning kliendil on kohustus kirjutada saadetise peale saaja ja saatja andmed käsitsi. Eelvormistamata saadetiste üleandmisel on Omnival õigus võtta lisatasu saadetise andmete sisestamise eest.
- 3.2.3 Saaja ja saatja aadressandmed (v.a pakiautomaati edastamisel) tuleb saadetisele märkida alljärgnevalt:
- nimi (füüsilise isiku ees- ja perekonnanimi või juriidilise isiku nimi);
 - tänav, maja ja korteri number; väljaspool linnu, aleveid ja alevikke talu nimi;
 - asula (alevi, aleviku või küla) ja valla nimi;
 - sihtnumber (kirjutatakse viimasele reale enne linna või maakonna nimetust);
 - linn või maakond;
 - riik (ainult rahvusvaheliste saadetiste puhul; riigi nimetus tuleb kirjutada trükitähtedega inglise keeles);
 - kullersaadetise puhul saaja telefoninumber, eelistatult mobiiltelefoninumber.
- 3.2.4 Saatja tagab, et tal on õigus saadetise üleandmisel edastada Omnivale teenuse osutamiseks vajalikud nii Saaja kui ka muude seotud isikute (nt ärikliendi esindaja) isikuandmed. Saatjal on teenuse kvaliteedi tagamiseks kohustuslik lisada Saaja andmetesse Saaja mobiiltelefoninumber. Samuti tagab Saatja, et eelnimetatud isikuandmed on õiged ja asjakohased. Saatjal ei ole lubatud edastada Omnivale Saaja ega kolmandate isikute isikuandmeid, mis ei ole käesolevate tingimuste kohaselt teenuse osutamiseks vajalikud.
- 3.2.5 Pakiautomaati edastamisel (väljastusviis „Pakiautomaat“) tuleb saadetisele märkida saaja ees- ja perekonnanimi, mobiiltelefoninumber ning sihtpakiautomaat; saatja andmetena saatja ees- ja perekonnanimi ning mobiiltelefoninumber või juriidilise isiku nimi ja kontaktandmed.

3.3 Pakendamine ja märgistamine

- 3.3.1 Saadetis peab olema pakendatud ja märgistatud vastavalt Pakendamise ja märgistamise juhendile, mis on kättesaadav veebilehel www.omniva.ee.
- 3.3.2 Asjakohase pakendi valiku eest vastutab saadetise saatja. Mittenõuetekohase pakendamise korral on Omnival õigus, kuid mitte kohustus, saadetise vastuvõtmisest keelduda. Pakendamise ja märgistamise nõuete mittetäitmisest tulenevate võimalike kahjude (k.a kindlustatud saadetiste) eest Omniva ei vastuta.
- 3.3.3 Õigesti valitud pakend (transpordisobilik pakend) kaitseb saadetise sisu korduva käitlemise, mehhaniseeritud sorteerimise ja transpordi käigus tekkida võivate põrutuste, vigastuste ja määrdumise eest ning garanteerib saadetise turvalise jõudmise saajani.

3.4 Keelatud sisu

- 3.4.1 Enne saadetise postitamist on saatjal kohustus veenduda, et saadetise sisu on lubatud posti teel edastada või on selle edastamine lubatud eritingimustel.
- 3.4.2 Omnival on õigus loobuda saadetise vastuvõtmisest ja edastamisest, kui sellel on (või kahtlustatakse) keelatud sisu. Saadetiste vastuvõtmisel on Omniva töötajal õigus nõuda saadetise avamist veendumaks, et see ei sisalda posti teel saatmiseks keelatud, sh eritingimustel saadetavaid ja/või ohtlikke aineid või esemeid. Kui saatja keeldub saadetise avamisest, ei võeta saadetist edastamiseks vastu. Keelatud sisuga saadetise tagastamiskulud kannab kauba saatja.
- 3.4.3 Sihtriigist olenevalt võivad nõuded ja piirangud erineda. Teave keelatud sisu ja eritingimustel edastatavate saadetiste kohta on kättesaadav veebilehel www.omniva.ee.

4. TEENUSE EEST TASUMINE JA TASU MUUTUSTEST TEAVITAMINE

- 4.1 Teenuse eest tasutakse Omniva kehtestatud hinnakirjade alusel (kättesaadavad veebilehel www.omniva.ee) või teenuse osutamise lepingus sisalduva kokkuleppe alusel.
- 4.2 Teenustasude muutumisel avaldab Omniva uue hinnakirja veebilehel www.omniva.ee vähemalt 30 (kolmkümmend) kalendripäeva enne tasu muudatuse jõustumist. Lisaks teavitab Omniva hinnamuudatusest mõjutatud ärikliente e-posti teel vähemalt 30 (kolmkümmend) kalendripäeva enne tasu muudatuse jõustumist.
- 4.3 Ärikliendi puhul arvestatakse saadetise mõõtmete, kaalu ja hinna määramisel Omniva sorteerimisliini või käsitsi sorteerimisel mõõdetud ning kontrollitud kaalu ja mõõtmeid. Saadetise vormistamise hetkel ei ole ärikliendil võimalik pakiautomaadi kapi suurust valida, sest äriklient võib asetada saatmisel ühte kappi mitu saadetist tingimusel, et kõik saadetised on eraldi skaneeritud ning ühte kappi asetatavate saadetiste kogukaal ei ületa 30 kg. Erakliendi ja mitte lepingulise ärikliendi üle antud saadetise hinna määramisel arvestatakse alusena paki suurust (suurused S, M, L, XL). Kui saadetiste sorteerimise käigus ilmneb, et erakliendist saatja määratud saadetise suurus (S, M, L, XL) ei vasta valitud suuruse mõõtmetele, on Omnival õigus nõuda saatjalt lisatasu saadetise tegelike mõõtmete järgi või saadetise edastamisest loobuda, tagastades saadetise saatjale.
- 4.4 Kui saatja on saadetise vormistamisel hinnanud saadetise mõõtmeid või kaalu tegelikkusest väiksemaks (sh pakiautomaadi kappi mahtumiseks kokkusurutud saadetis) ning Omniva tuvastab saadetise vastuvõtmisel või sorteerimisel parameetritele mittevastavuse, siis on Omnival õigus saadetise liikumine peatada ja nõuda saatjalt lisatasu, vormistada lisatasu laekumise korral saadetis ümber korrektse teenusena või saadetise edastamisest loobuda ning tagastada see saatja kulul.
- 4.5 Suuremõõtmeliste saadetise hinna arvestamise aluseks on arvestuslik kaal, mis on võrdne reaalkaalu ja mahukaalu võrdluses suurema kaalu väärtusega. Mahukaal arvutatakse järgmise valemi alusel: mahukaal (kg) = pikkus (m) × laius (m) × kõrgus (m) × 250 kg/m³. Lisateave on leitav Omniva veebilehelt www.omniva.ee mahukaalu juhendist.
- 4.6 Omnival on õigus lisada teenuste fikseeritud hinnakirjadele või sealt eemaldada kütusekulu juhul, kui kütusehindade muutumine seda nõuab või võimaldab. Kehtiv kütuse lisatasu määr avaldatakse Omniva veebilehel hiljemalt 10. kuupäevaks. Omnival on õigus kütuse lisatasu määra muuta üks (1) kord kuus punktis 4.2 fikseeritud etteteatamise kohustusega.
- 4.7 Äriklient tasub teenuste eest Omniva esitatud arve alusel (krediidimüük). Eraklient tasub teenuste eest paki vormistamisel e-teeninduses, pakiautomaadis või Omniva esinduses.
- 4.8 Saadetise väljastamisel nõutavate tasude eest saab tasuda kaardimakse (sh mobiilse viipemakse) või sularahaga olenevalt tehnilistest võimalustest teenuse osutamise piirkonnas. Sularahaga arveldamisel väljastab Omniva tasumist tõendava dokumendi.

5. TEENUSE OSUTAMINE

- 5.1 Saadetise edastamiseks tuleb valida sobiv väljastusviis ehk saadetise kättetoimetamise kanal – kas saaja saab saadetise kätte Omniva esindusest või toimetatakse see saajale kulleriga.
- 5.2 Teave saadetiste tarneaegade kohta on kättesaadav veebilehel www.omniva.ee.
- 5.4 Saadetise võib väljastada saaja volitatud isikule. Postkontorist väljastatava saadetise puhul on vajalik volikiri. Volikirja täitmise nõuded on kättesaadavad veebilehel www.omniva.ee. Volikirjaga ei ole lubatud väljastada saadetist, mis on lisateenusega „Väljastamine konkreetsele isikule“.
- 5.5 Kui saaja (või tema nimel saadetist vastuvõttev isik) keeldub väljastamisel nõutavate vajalike andmete märkimisest, siis saadetist ei väljastata, vaid see tagastatakse saatjale.
- 5.6 Saajal (või tema nimel saadetist vastuvõtval isikul) ei ole õigust enne saadetise väljastamise kinnitamist saadetist avada, välja arvatud juhul, kui Omniva on koostanud akti saadetise kahjustumise kohta.
- 5.7 Saadetise saajal on õigus keelduda oma nimele saabunud saadetise vastuvõtmisest seda avamata. Saadetis tagastatakse sel juhul saajale.

6. TEENUSTE LIIGID

- 6.1 **Pakiteenused** on teenused, mille raames saatja annab saadetise üle kas pakiautomaadis, Omniva esinduses, kullerile või erikokkuleppe alusel sorteerimiskeskuses ja saaja saab saadetise kätte pakiautomaadist Eestis, Lätis või Leedus või Omniva esindusest (postkontorist, teenuspunktist) Eestis.
- 6.2 **Pakiteenuse liigid**
 - 6.2.1 **Pakiteenus** on eraklientidele ja mittelepingulistele äriklientidele mõeldud teenus.

- Pakiautomaadis ja mittelepingulise ärikliendi Omniva esinduses vormistatud saatetistele kehtivad erakliendi teenuse hinnad ja tingimused.
- Saatetis tehakse saajale kättesaadavaks veebilehel www.omniva.ee toodud tarneaegadel. Pakiautomaatide tühjendamine toimub pakiautomaatide tühjendamise aegade tabeli järgi. Tabel on kättesaadav Omniva veebilehel www.omniva.ee.
- Saatetisi edastatakse tellitud väljastusviisi alusel.
- Saatetised võivad olla kuni 30 kg ja vastavalt mõõtudele S, M, L, XL.

6.2.2 Pakiteenus ärikliendile on lepingulistele äriklientidele mõeldud teenus.

- Iga eraldi pakendatud saatetis loetakse eraldi saatetiseks, mille saajale edastamise tasu tuleb tasuda vastavalt saatetise suurusele (S, M, L, XL).
- Saatetised peavad olema eelregistreeritud e-teeninduses ja varustatud aadresskaardiga.
- Saatetisi edastatakse tellitud väljastusviisi alusel.
- Teenus on saadaval Eestis, Lätis ja Leedus.

6.2.3 Kullerteenus on teenus, mille puhul edastatakse kullerpakk saatetise vastuvõtmise päevale järgneval päeval (D + 1) (v.a pühapäev ja riiklikud pühad) E–R ajavahemikus kell 8.00–17.00 juriidilisele isikule ja E–R 8.00–20.00 ja L kell 8.00–16.00 füüsilisele isikule. Läti ja Leetu edastatakse saatetis ülejärgmisel tööpäeval (Riia piirkonda järgmisel tööpäeval).

- Saatja saab olla eraklient või siduva lepinguta äriklient, saaja juriidiline isik või füüsiline isik.
- Teenusega edastatakse saatetisi reaalkaaluga kuni 30 kg.
- Saatetise vastuvõtmise päevale järgneval päeval (välja arvatud pühapäev ja riiklikud pühad) helistatakse saajale ette või teavitatakse SMSi/e-kirja teel ning lepatakse saajaga kokku sobiv aeg saatetise kättetoimetamiseks.
- Teenust osutatakse Eestis, Lätis, Leedus. Väikesaartele adresseeritud saatetised toimetatakse kätte transpordiühenduse sagedusest olenevalt.

6.2.4 Kullerteenus ärikliendile on lepingulistele äriklientidele mõeldud teenus, mille puhul edastatakse kullerpakk või suuremõõtmeline saatetis Eesti-siseselt vastuvõtmise päevale järgneval tööpäeval (D + 1) E–R ajavahemikus kell 8.00–17.00 juriidilisele isikule ja E–R 8.00–20.00, L 8.00–16.00 füüsilisele isikule. Läti (Riia piirkonda järgmisel tööpäeval) ja Leetu edastatakse saatetis ülejärgmisel tööpäeval.

- Saatja lepinguline äriklient, saaja juriidiline isik või füüsiline isik.
- Teenusega edastatakse saatetisi reaalkaaluga kuni 600 kg (aluste transpordi puhul koos kaubaalusega).
- Saatetise kaubaaluse maksimaalsed mõõtmed on 1 × 1,2 meetrit.
- Saatetise maksimaalne kõrgus koos alusega on 1,8 meetrit.
- Suuremõõduliste saatetiste transport toimub erikokkuleppe alusel. Saatetise kõik pakkeüksused peavad olema pakendatud alustele, konteinerisse või muudele standardsetele transpordi ühikutele, mis on teisaldatavad kahveltõstukiga.
- Suuremõõtmelist saatetist võetakse vastu laadimiskohas Omniva esindaja poolt või Omniva poolt määratud üleandmiskohas eelneva tellimuse alusel. Tellimuse esitamise ajad ja üleandmiskohad on kirjas Omniva veebilehel www.omniva.ee.
- Füüsilisele isikule helistatakse ette ja lepatakse kokku saatetise üleandmise aeg, juriidilisele isikule viiakse pakk ettehelistamata kohale.
- Teenust osutatakse Eestis, Lätis ja Leedus. Väikesaartele adresseeritud saatetised toimetatakse kätte transpordiühenduse sagedusest olenevalt.

6.2.5 Kiirkuller on lepingulistele äriklientidele mõeldud teenus, mille puhul edastatakse kullerpakk saajale hiljemalt saatetise vastuvõtmise päevale järgneval tööpäeval (D + 1) ajavahemikus 8.00–10.00 (v.a pühapäev ja riiklikud pühad).

- Saatja lepinguline äriklient, saaja juriidiline isik.
- Teenusega edastatakse kuni 30 kg kaaluvaid saatetisi, mille pikim külg on kuni 2,5 m ja pikima külje ja paki ümbermõõdu (mõõdetakse risti pikima küljega) summa ei tohi ületada 3 m. Suuremõõtmelisi saatetisi kiirkulleri teenuse puhul ei edastata.

- Saatja peab veenduma, et saaja on kättesaadav saadetise saabumise ettenähtud ajal. Saadetise üleandmise ebaõnnestumise korral suunatakse saadetis lähimasse pakiautomaati või Omniva esindusse.
- Teenus on kättesaadav Eestis ning saadavuse piirkonnad ja ajad on täpsemalt välja toodud Omniva veebilehel www.omniva.ee.

7. LISATEENUSED

- 7.1 Lisateenuseid on võimalik juurde tellida olenevalt valitud sihtriigist, teenusest ja väljastusviisist. Võimalikud pakutavad lisateenused on leitavad erakliendi ja ärikliendi hinnakirjades Omniva veebilehel (www.omniva.ee).
- 7.2 **Dokumenditagastus** on lisateenus, mille puhul edastatakse saatjale saaja allkirjastatud dokument. Kui saaja keeldub dokumendile allkirja andmast, siis saadetist ei väljastata ning see tagastatakse saatjale. Teenust osutatakse ainult Omniva ärikliendile vastava lepingulise sõlmimisel. Teenust ei ole võimalik kasutada pakiautomaadi väljastusviisi puhul.
- 7.3 **Ettevaatlik käsitlemine** on lisateenus, mis tagab kergesti puruneva saadetise ettevaatliku kohtlemise transportimisel ja töötlemisel eeldusel, et saadetis on nõuetekohaselt pakendatud ning märgistatud kergesti puruneva saadetise tähisega. Teenust ei ole võimalik vormistada pakiautomaadist.
- 7.4 **Väljastamine konkreetsele isikule** on ärikliendile pakutav lisateenus, mille puhul väljastatakse saadetis konkreetsele isikule. Pakiautomaadi kaudu väljastatakse saadetis saajale ainult juhul, kui saatja edastatud isikukood ühtib ID-kaardi abil tuvastatud saaja isikukoodiga (saadaval ainult Eesti pakiautomaatide puhul). Teenuse tellimise eelduseks on, et saatja on Omnivale edastanud saaja isikukoodi. Kulleriga ja Omniva esinduse kaudu väljastatakse saadetis saajale isiklikult ning väljastusdokumendile või pihuarvutisse märgitakse üles saaja isikut tõendava dokumendi number.
- 7.5 **Kindlustamine** on lisateenus, mille korral makstakse saadetise kahjustumise või kaotsimineku korral Saatjale hüvitist tekkinud kahju ulatuses, kuid mitte rohkem kui saatja määratud saadetise sisu avaldatud väärtus. Maksimaalne kindlustusväärtus on 4500 (neli tuhat viissada) eurot.
- Saadetise kindlustamisel tasub saatja saadetise eest kindlustusmaksu Omniva hinnakirja alusel.
 - Saadetise väärtuse suuruse määrab saatja täiseurodes saadetise sisu tegeliku maksumuse piires. Saatja võib määrata saadetise väärtuseks ka sisu osalise maksumuse ning tasuda osalise maksumuse eest kindlustusmaksu. Kui saatja avaldab saadetise sisu väärtuse osaliselt, siis saadetise kahjustumise korral kannab Omniva vastutust osalise väärtuse ulatuses, kuid mitte rohkem kui tegelik kahjusumma.
 - Väärtus kirjutatakse saadetise aadresskaardile täiseurodes araabia numbrites.
 - Kindlustatud saadetistes on lubatud muu hulgas saata münte, krediitkaarte, juveelitooteid ja muid väärisesemeid.
 - Kindlustatud saadetis antakse Omnivale üle kinnises pakendis või Omniva nõudmisel lahtiselt sisu kontrollimiseks. Kindlustuse lisateenuse tellimisel ei maksta saadetise kaotsimineku ja kahjustumise eest hüvitist juhul, kui Omniva vastutus on tingimuste kohaselt välistatud, sh punktis 3.3.2 nimetatud juhul (saadetise pakendamise ja märgistamise nõuete rikkumise korral), punktis 14.9 nimetatud juhtudel ning 14.11 nimetatud juhul (vääramatu jõud).
- 7.6 **Kulleri tellimine** on lisateenus, mille tellimise korral võtab kuller saadetised kliendi etteantud üleandmiskohast peale. Hind ei olene saadetiste kogusest, rakendub ühe korje hind. Kui kullerile ei anta üle ühtegi saadetist või saadetis ei vasta pakendamise tingimustele, siis on Omnival õigus jätta saadetis korjamata ja võtta tühisõidu eest tasu.
- 7.7 **Kättetoimetamine laupäeval** on lisateenus, mille puhul toimetatakse saadetis juriidilisest isikust saajale kätte laupäeval. Erakliendile laupäevane väljastamine toimub põhiteenuse raames.
- 7.8 **Lunatasu** on paki või kirja lisateenus, mille puhul volitab saatja Omniva saadetise kättetoimetamisel saajalt sisse nõudma kindlaksmääratud lunasumma ja edastama selle pangaülekande teel saatja näidatud arvelduskontole. Lunatasu täpsemad tingimused on kirjeldatud finantsteenuse osutamise tüüptingimustes, mis on kirjas Omniva veebilehel www.omniva.ee.
- 7.9 **Saadetise andmete käsitsi sisestamine** on lisateenus, mille puhul Omniva töötaja sisestab saadetise andmed ja varustab saadetise aadresskaardiga. Lisateenust rakendatakse ärikliendi saadetistele, kui klient edastab Omnivale ilma elektroonse eelteabe ja/või aadresskaardita saadetisi.
- 7.10 **Kahe kulleri väljastus** on ärikliendi lisateenus, mille puhul toimetatakse suuremõtmeline saadetis reaalkaaluga kuni 80 kg saaja siseruumidesse. Lisateenus on kättesaadav äriklientidele ning eeldab saadetise märgistamist spetsiaalse tähisega. Teenust osutatakse kindlaks määratud piirkondades. Saadetise sihtpostiasutusse saabumise päeval lepib Omniva saajaga kokku sobiliku kättetoimetamise aja hiljemalt järgmise tööpäeva jooksul (v.a pühapäev ja riiklikud pühad). Saadetisi toimetatakse kätte sihtkoha

kättetoimetamise võimaluste kohaselt. Seda lisateenust saab kasutada saadetiste puhul, mis vastavad järgmistele tingimustele:

- maksimaalne reaalkaal kuni 80 kilogrammi;
- mahukaal kuni 750 kilogrammi;
- külje maksimaalne pikkus 3 meetrit;
- kõrguse ja põhja ümbermõõdu summa kuni 7 meetrit.

Saadetise mõõtmed peavad võimaldama kahe kulleriga ohutut hoone sees liikumist. Ilma liftita hoones toimetatakse saadetis saaja ukseni, mis asub maksimaalselt viiendal korrusel. Liftiga hoones toimetatakse saadetis kõrgematele korrustele tingimusel, et kaks kullerit mahuvad koos saadetisega lifti ja saavad saadetise ohutult üles transportida.

7.11 Väljastamine täisealisele isikule on lisateenus, mille raames kontrollitakse saaja täisealisust ning saadetis väljastatakse vaid täisealisele isikule ajavahemikus 10.00–22.00.

- Lisateenus on kättesaadav ainult äriklientidele ja eeldab saadetise märgistamist spetsiaalse tähisega.
- Teenust ei ole võimalik kasutada pakiautomaadi väljastusviisi puhul.

8. SAADETISE ÜLEANDMINE OMNIVALE

8.1 Saadetisi on võimalik Omnivale üle anda pakiautomaadis, Omniva esinduses, sorteerimiskeskuses või tellida järele kuller. Omnival on õigus määratleda üheaegselt üleantavate saadetiste maksimaalne kogus.

8.2 Üleandmine pakiautomaadis

- 8.2.1** Pakiautomaadis üleantava paki lubatud maksimaalsed parameetrid: kaal kuni 30 kg, mõõdud 64 cm × 38 cm × 39 cm (pikkus × laius × kõrgus).
- 8.2.2** Äriklient võib pakiautomaadi ühte kappi asetada mitu eelvormistatud (ja aadresskaardiga varustatud) pakki tingimusel, et nende kogukaal ei ületa kokku 30 kg.
- 8.2.3** Pakiautomaati on keelatud asetada saadetist, mille pakend tuleb kappi mahtumiseks kokku suruda. Kui pakil on suuruse (S, M) maksimaalsed lubatud mõõtmed (nii kõrgus kui ka laius), siis on soovituslik kasutada suuremat lahtrit, et kulleril või paki saajal oleks võimalik pakki mugavamalt välja võtta. Kokku surutud pakkide tegelik suurus selgub liinil pakke üle mõõtes ning saatja/saaja tasub teenuse eest liinil mõõdetud suuruse järgi. Kokku surutud paki korral ei ole Omniva vastutav otsese kahju eest, mis võib tekkida saadetise kaotamineku või rikkumise korral Omniva süül, v.a kui kahju on tekkinud tahtlikult või raske hooletuse tõttu.
- 8.2.4** Saadetist ei tohi pakiautomaati asetada diagonaaliasendis.
- 8.2.5** Saadetisi on võimalik üle anda kõikides Omniva pakiautomaatides ööpäev ringi (v.a Tallinna Viru bussiterminali pakiautomaadis, kuhu ligipääs on ajaliselt piiratud). Pakiautomaatide asukohad ja tühjendamise ajad on kirjas veebilehel www.omniva.ee.

8.3 Üleandmine Omniva esinduses

- 8.3.1** Omniva esinduses üleantava paki lubatud maksimaalsed parameetrid: kaal kuni 30 kg, pikim külg max 1,5 m ning seejuures pikima külje ja ümbermõõdu (mõõdetakse pikima küljega risti) summa ei tohi ületada 3 m.
- 8.3.2** Äriklient peab saadetised üle andma koos e-teeninduses loodud saatelehega. Erakliendil saatelehe kohustust ei ole.
- 8.3.3** Saadetisi on võimalik üle anda kõikides Omniva esindustes nende lahtiolekuaegadel (asukohad ja kontaktandmed on kirjas veebilehel www.omniva.ee).

8.4 Üleandmine kullerile

- 8.4.1** Kullerile üleantava saadetise lubatud maksimaalsed parameetrid:
- ärikliendi puhul reaalkaal kuni 600 kg, mõõtmed 3 m × 1,7 m × 1,8 m (pikkus × laius × kõrgus) koos kaubaalusega. Teenuse osutamise lepingus sõlmitud erikokkuleppe alusel on võimalik edastada suurema kaaluga saadetisi;
 - erakliendi puhul reaalkaal kuni 30 kg, pikim külg max 1,5 m ning seejuures pikima külje ja ümbermõõdu (mõõdetakse pikima küljega risti) summa ei tohi ületada 3 m.
- 8.4.2** Kui äriklient annab korraga üle 20 või rohkem saadetist ja need on üleandmiseks komplekteeritud ning nende eraldi skannimine kohapeal ei ole võimalik, siis tuleb saadetised kullerile üle anda koos saatelehega, mis on loodud e-teeninduses (välja arvatud automaatse andmevahetuse kliendid).
- 8.4.3** Saadetise üleandmine kullerile on lisatasu eest. Kulleri tellimiseks tuleb esitada tellimus Omniva e-teeninduses. Kuller tuleb saadetisele järele e-teeninduses kullertellimuses määratud ajavahemiku jooksul.

- 8.4.4 Omnival on õigus võtta lisatasu juhul, kui kullerkorje käigus ei anta üle ühtki saadetist (tühikorje tasu) või kui saadetiste üleandmiseks kullerile kulub üle 15 minuti (ootetasu).

8.5 Nõuded laadimiskohale

- 8.5.1 Saatja peab tagama tingimused saadetise üleandmiseks, sh kindlustama juurdepääsu laadimiskohale, tagama juurdepääsutee sõidetavuse ja laadimiskoha vastavuse alljärgnevatele nõuetele:
- peatumise võimalus laadimiseks;
 - laadimisala peab olema kõva kattega, sileda pinnaga, ilma kaldeta ja astmeteta pind, mis asub teetasapinnal või tagaluugiga samal kõrgusel;
 - lastiruum peab jääma vedaja nägemisulatusse või peab olema tagatud sõiduki turvalisus jne.
- 8.5.2 Saatja on kohustatud hüvitama kõik kulud, mis tekivad laadimiskohale juurdepääsu tõttu (tasuline sissesõit, tasuline parkimine, muud maksud ja ametlikud kulud).
- 8.5.3 Laadimine hõlmab saadetise peale- ja mahalaadimist sõiduki külgedelt või tagant. Pealelaadimiseks loetakse saadetise laadimist sõidukisse laadimiskohas mitte kaugemalt kui 6 m sõidukist, õiget paigutamist ja kinnitamist koormas.
- 8.5.4 Laadimisaga arvestatakse hetkest, kui sõiduk saabub laadimiskohta ja kuller teavitab saatjat (mahalaadimise korral saatjat) oma saabumisest. Laadimisaeg lõpeb, kui saadetis(ed) on peale- või mahalaaditud ja saadetiste üleandmine on elektrooniliselt või saatedokumentidega fikseeritud ning sõiduk on valmis ärasõiduks. Laadimisajaks on arvestatud kuni 15 minutit. Kui laadimine kestab kauem, fikseeritakse see saatedokumendil ning Omnival on õigus see eraldi tasustada või keelduda saadetise vastuvõtmisest/üleandmisest.

9. SAADETISE VÄLJASTAMINE

9.1 Pakiautomaadis

- 9.1.1 Tarneajad ning pakiautomaatide tühjendamise ajad on kirjas Omniva veebilehel https://www.omniva.ee/abi/automaatide_taitmise_ajad.
- 9.1.2 Saatja teavitatakse saabunud saadetisest ja saadetise asukohast SMSi teel. Sõnum sisaldab automaadikapi avamiseks vajalikku uksekoodi. Kui saatja edastab saaja e-kirja aadressi, saadetakse lisateavitus ka e-kirjaga.
- 9.1.3 Sõnum sisaldab ka saadetise kättesaamise tingimusi: ID-kaardiga tuvastamine ja/või lunatasu, kui need on saatja tellitud.
- 9.1.4 Kordusteade saadetakse saajale kolmandal kalendripäeval pärast saadetise saabumist pakiautomaati, juhul kui saadetist pole veel väljastatud.

9.2 Omniva esinduses

- 9.2.1 Kui saadetise andmetes on konkreetne Omniva esinduse nimetus, siis väljastatakse saadetis nimetatud esinduses. Kui saadetise andmetes on saaja aadress, siis väljastatakse saadetis aadressijärgses Omniva esinduses.
- 9.2.2 Omniva edastab saatja üle antud pakid aadressikaardile märgitud või aadressijärgsesse esindusse üleandmise päevale järgneva tööpäeva (D + 1) jooksul. Juhul kui saadetis antakse üle pärast esinduses kehtestatud hiliseimat üleandmise aega või pärast pakiautomaadi tühjendamise aega, loetakse üleandmise päevaks järgmine tööpäev.
- 9.2.3 Saatja teavitatakse SMSi või e-kirja teel saabunud saadetisest, saadetise asukohast ning kättesaamise tingimustest: ID-kaardiga tuvastamine ja/või lunatasu.
- 9.2.4 Juriidilisest isikust saajale adresseeritud saadetis väljastatakse selle seadusjärgsele esindajale või tema volitatud isikule.
- 9.2.5 Füüsilisest isikust saajale adresseeritud saadetis väljastatakse saajale isiklikult või tema volitatud isikule.
- 9.2.6 Kui saajaks on alla 15-aastane füüsiline isik, siis väljastatakse saadetis talle isiklikult või seaduslikule esindajale (nt isale või emale) sugulussuhet tõendava dokumendi (nt sünnitõend) või esindusõigust tõendava dokumendi alusel.
- 9.2.7 Esindusest väljastatava saadetise puhul peab saaja esitama isikut tõendava dokumendi (juhul kui saajal on toimumas nimevahetuse protsess, siis nime muutumise korral lisatõend nime muutumise tõendamiseks).
- 9.2.8 Saadetise kättesaamise kinnituseks märgib saadetise saaja (või volitatud isik) väljastusdokumendile või elektroonilises seadmes enda ees- ja perekonnanime ning allkirja.

9.3 Kulleriga

9.3.1 Saadetis toimetatakse kätte aadresskaardile märgitud aadressile. Füüsilisest isikust saajale teatab Omniva saadetise saabumisest ette telefoni/SMSi teel.

9.3.2 Saadetise kättetoimetamiseks on järgmised võimalused.

1) Saaja allkirja vastu

Saadetise vastu võtnud isik kinnitab kättetoimetamist ja märgib elektroonilisse seadmesse või väljastusdokumendile järgmised andmed:

- ees- ja perekonnanime;
- allkirja;
- kättetoimetamise kuupäeva ja kellaaja (ainult väljastusdokumendi puhul).

2) Saajale aadresskaardile märgitud kohas üleandmine ilma saaja allkirja kinnitusega.

3) Saajaga kokkuleppel saadetise lihtsustatud korras väljastamine.

- Saaja nõusolekul on kulleril lubatud edastada saadetis lihtsustatud korras saaja kokkulepitud kohta, mille kinnitamiseks allkirja võtmise asemel teeb kuller foto saadetisest selle üleandmiskohas ning kinnitab elektroonilises seadmes saadetise üleandmise. Tehtud pilt tõendab saadetise väljastamist saajale.
- NB! Seda väljastamisviisi ei ole lubatud kasutada, kui saadetis on lisateenusega „Dokumenditagastus“, „Väljastamine konkreetsele isikule“, „Väljastamine vanusele 18+“ või makseviisidega „Lunatasu“ ja „Saaja maksab teenustasu“.

4) Suunamine pakiautomaati või Omniva esindusse.

- Kui ettehelistamise käigus selgub, et saajal pole võimalik saadetist vastu võtta või saajaga varem kokkulepitud ajal saadetise kättetoimetamise võimatuse korral (Omnivast mitte olenevatel põhjustel), suunatakse kullerpakk väljastamiseks pakiautomaati või esindusse. Saajale edastatakse saadetise saabumise teade saadetise väljastuskoha ja -aja kohta.

9.3.3 Füüsilisele isikule adresseeritud saadetis loetakse kättetoimetatuks, kui see on üle antud saajale, tema eluruumis viibivale isikule allkirja vastu või üle antud lihtsustatud korras ehk saaja nõusolekul jätab kuller selle üleandmiskohta ning teeb selle kohta elektroonilise seadmega tõendava pildi.

9.3.4 Juriidilisest isikust saajale saadetise saabumisest etteavitamise kohustust Omnival ei ole ja saadetise kättetoimetamiseks tehakse üks katse. Kättetoimetamise katse toimub teenuste „Kiirkuller“ ja „Kullerteenus äriklendile“ tingimustes nimetatud ajavahemiku jooksul, juriidilisele isikule ette ei helistata.

- Juriidilisest isikust saajale kättetoimetamise katse ebaõnnestumisel võetakse kontakttelefoni olemasolul saajaga ühendust ning lepitakse kokku saadetise edasine kättetoimetamine.
- Kui kliendiga suhtluse käigus tehakse kokkulepe väljastada saadetis lihtsustatud korras, siis väljastab kuller saadetise kliendi loal ettenähtud üleandmiskohta.
- Kui saajaga ühendust ei saada, suunatakse saadetis võimaluse korral pakiautomaati. Saadetist ilma saaja või saatja eelneva nõusolekuta postkontorisse ei suunata. Vajaduse korral lepitakse kokku saadetise tagastamine.

9.3.5 Juriidilisele isikule adresseeritud saadetis loetakse kättetoimetatuks, kui see on üle antud juriidilise isiku seaduslikule esindajale või saadetise aadressil viibivale juriidilise isiku valdustes vastuvõtvale isikule või seadusliku esindaja selleks volitatud isikule või saaja nõusolekul lihtsustatud korras saadetise väljastamisel, kui kuller on selle jättnud kokkulepitud üleandmiskohta ning teinud selle kohta pihuarvutiga tõendava pildi.

9.3.6 Kullerpakk (kuni 30 kg) toimetatakse saaja elu- või asukoha ukseni ilma lisatasuta, teenus sisaldub põhiteenuse hinnas:

- kortermajas korteri ukseni;
- eramajas maja välisukseni;
- kui maja on aiaga ümbritsetud ning ligipääsu väravast sisse maja ukseni kullerile ei võimaldata, siis väravani;
- asutuses/ärikeskuses asuva kontorini/esinduseni;
- kaubanduskeskuses asuva kaupluseni (juhul kui läbipääs on võimaldatud ja kaubanduskeskus on andnud kullerile loa).

9.3.7 Kui saadetis ületab kullerpaki parameetreid, siis hoonesisese logistika teenindamiseks on vajalik osta juurde vastav lisateenus.

- 9.3.8 Suuremõõtmeline saadetis (ka alusele paigutatud kujul) toimetatakse saaja laadimiskohani, juhul kui ei ole juurde tellitud hoonesisese logistika lisateenust.

10. HOIUSTAMINE

- 10.1 Saadetise hoiuaeg pakiautomaadis ja Omniva esinduses on seitse kalendripäeva. Saadetis saadetakse saatjale tagasi juhul, kui hoiuaja möödudes ei ole saadetist väljastatud. Saadetise tagastamise korral kohustub algne saatja tasuma tagastamise kulu.
- 10.2 Saadetis, mida kuller ei saanud kättetoimetamise katsel saajale üle anda, suunatakse võimaluse korral pakiautomaati või esindusse, kus selle hoiuaeg on seitse kalendripäeva.
- 10.3 Saadetist ei hoiustata, vaid tagastatakse kohe saatjale juhul, kui:
- saaja loobub saadetisest;
 - saadetist ei ole võimalik saajale edastada mobiiltelefoninumbri puudumise või aadressi ebatäpsuse, loetamatuse vm sellesarnase põhjuse tõttu;
 - saaja ei ela või ei asu saadetisele märgitud aadressil ning puuduvad andmed saaja uue elu- või asukoha kohta.
- 10.4 Hoiuaja pikendamise võimalused, tingimused ja hinnad on kirjas veebilehel www.omniva.ee.

11. SAADETISE ÜMBERSUUNAMINE

- 11.1 Saatjal või saajal on õigus saadetis sihtriigi piires ümber suunata ning teenuse eest tuleb tasuda kehtestatud hinnakirja alusel, mis on kättesaadav veebilehel www.omniva.ee.
- 11.2 Ümbersuunamisel tuleb lähtuda soovitud väljastusviisi maksimaalsetest lubatud mõõtmetest. Kui saadetise kaal või mõõtmed ületavad väljastusviisiga lubatud maksimaalseid parameetreid, ei ole ümbersuunamine sinna võimalik.

12. SAADETISE TAGASTAMINE

12.1 Tagastamine hoiutähtaja ületamisel, saadetisest loobumisel jne

- 12.1.1 Peale hoiutähtaja möödumist, saaja loobumise korral või saadetise kättetoimetamise võimatuse tõttu tagastatakse saadetis saatjale.
- 12.1.2 Kuni saadetise väljastamiseni kuulub saadetis saatjale. Kuni saadetist ei ole saajale väljastatud, on saatjal õigus enda saadetis tagasi kutsuda.
- 12.1.3 Saadetise tagastamise korral on Omnival õigus võtta saadetise eest tagastustasu – tagastuse hinnakiri on kättesaadav veebilehel www.omniva.ee.
- 12.1.4 Kui saatjale tagastatakse saadetis, mille saatekulu pidi tasuma saaja kättesaamise hetkel, on saatjal kohustus tasuda nii edastamise kui ka tagastamise tasu.
- 12.1.5 Kui saadetis asub tagasinõudmise või keelatud sisu avastamise hetkel veel Eestis, siis tuleb tagastamise eest saatjal tasuda Omnivale riigisisese saadetise tagastamise tasu. Ülejäänud saatekulu osa on saatjal õigus tagasi nõuda.

12.2 Klienditagastus

- 12.2.1 Saajal on võimalik saadetis tagastada saatja kulul ainult juhul, kui saatja on äriklient ning ta on Omniva e-teeninduses klienditagastuse lubamise aktiveerinud.
- 12.2.2 Kui tagastamine saatja kulul on lubatud, siis pakiautomaadist ja Omniva esindusest kätte saadud saadetise SMS-teavituses on kirjas tagastuskood, mille alusel on saajal võimalik saadetis ärikliendi määratud aja jooksul tasuta pakiautomaati või Omniva esindusse tagastada.
- 12.2.3 Väljastusviisiga „Kuller“ edastatud saadetise tagastamiseks vormistab uue saadetise ja edastab saajale aadresskaardi saatjast äriklient.

13. PRETENSIOONIDE JA AVALDUSTE ESITAMINE NING LAHENDAMINE

13.1 Pretensiooni ja kahjunõude esitamine

- 13.1.1 Saatja või saaja võib esitada kirjaliku pretensiooni saadetise mittenõuetekohase kättetoimetamise, kahjustumise vms kahju hüvitamiseks viie kalendripäeva jooksul alates pretensiooni aluseks oleva asjaolu ilmumise päevast, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva pärast saadetise üleandmist Omnivale.

- 13.1.2 Kui saatjal on pretensioon mitme erineva saadetise kohta, mis on adresseeritud eri saajatele, tuleb iga saadetise kohta esitada eraldi avaldus.
- 13.1.3 Kaebus või avaldus tuleb esitada Omnivale kirjalikult veebilehel www.omniva.ee oleva järeleotsimise vormi kaudu, e-posti teel või postkontoris.
- 13.1.4 Avalduses märgitakse järgmised andmed:
- avalduse esitaja ees- ja perekonnanimi või juriidilise isiku ärinimi, aadress, e-posti aadress, telefoninumber ning juhul, kui avalduse sisuks on kahju hüvitamine, siis ka arvelduskontonumber;
 - avalduse esitamise aluseks oleva saadetise andmed – saadetise kood, saatja nimi ja kontaktandmed, saadetise üleandmise kuupäev ja viis (pakiautomaadi nimetus, postkontori nimetus või kullerile üleandmisel aadress); saaja ehk adressaadi nimi, aadress, kontaktandmed;
 - saadetise sisu väärtus, lunatasuga saadetise korral ka lunasumma; saadetise sisu kirjeldus ja pakendi kirjeldus; kahjustumise korral fotod kahjustatud saadetisest, pakendist ja saadetise sisu kahjustustest;
 - millisel viisil soovib avalduse esitaja saada vastust (e-posti või telefoni teel).

13.2 Avalduse menetlemine

- 13.2.1 Omniva vaatab avalduse või kaebuse läbi hiljemalt kümne tööpäeva jooksul alates avalduse või kaebuse esitamise kuupäevast ja teatab oma otsusest avalduse või kaebuse esitajal tema soovitud viisil.
- 13.2.2 Kui nimetatud aja jooksul ei ole võimalik anda ammendavat vastust, teatatakse avaldajale sellest vahevastusega kirjalikult ja vastatakse lõplikult ühe kuu jooksul. Juhul kui kaebuse lahendamiseks kuluv aeg on pikem kui üks kuu, teatatakse sellest kaebuse esitajale ning antakse vastus niipea kui võimalik.
- 13.2.3 Kui avaldust või kaebust ei ole võimalik lahendada, antakse avaldajale vastus koos põhjendustega (viidetega kehtivatele õigusaktidele, eeskirjadele või teenuse tüüptingimustele).
- 13.2.4 Omnivaga kokkuleppe mittesaavutamisel on teenuse kasutajal õigus pöörduda konkurentsiameti või kohtu poole.

14. MATERIAALNE VASTUTUS JA KAHJU HÜVITAMINE

- 14.1 Omniva on materiaalselt vastutav otsese kahju eest, mis tekib:
- saadetise kaotsimineku korral;
 - saadetise rikkumise korral Omniva süül;
 - saajalt täielikult või osaliselt lunasumma sisse nõudmata jätmise korral.
- 14.2 Omniva kannab materiaalselt vastutust otsese varalise kahju ulatuses, mis on tekkinud Omniva süül (tahtlus, hooletus, raske hooletus) ja mis vastab saadetises rüüstatu või rikutu tegelikule väärtusele, kuid mitte rohkem vastavale põhiteenusele kehtestatud kahju hüvitise maksimummäärast. Materiaalse kahju hulka ei arvestata kaudset kahju, sh saamata jäänud tulu.
- 14.3 Maksimaalsed hüvitismäärad saadetise kaotsimineku või rikkumise korral
- Pakiteenus: max 320 €.
 - Kullerteenus ja Kiirkuller: max 320 €, suuremõõtmelise saadetise puhul max 512 €.
 - Lisaks on õigus saada tagasi saatekulu.
- 14.4 Kindlustatud saadetise kaotsimineku korral hüvitatakse kahju avaldatud väärtuse ulatuses. Saadetise maksimaalne kindlustusväärtus võib olla 4500 €, kuid rahvusvahelisel suunal saates kehtivad sellele sihtriigipõhised piirangud. Kui saatja on avaldanud osa saadetise väärtusest, siis kannab Omniva vastutust osalise avaldatud väärtuse ulatuses. Vastav teave on kättesaadav veebilehel www.omniva.ee.
- 14.5 Kindlustatud mitmepakisaadetise osalise kahjustumise korral korvatakse osa mitmepakisaadetise või pakkeüksuse avaldatud väärtusest, kuid mitte rohkem kui pakkeüksuse tegelik kahjusumma.
- 14.6 Mitmepakisaadetise väärtuse osalise avaldamise korral kannab Omniva vastutust proportsionaalselt igale pakkeüksusele määratud osalise väärtuse ulatuses.
- 14.7 Kui saadetise kaotsimineku või sisu rikkumise on tinginud väramatu jõud, mille puhul hüvitist ei maksta, on saatjal õigus saada tagasi makstud teenustasud, v.a lisateenuse eest „Kindlustus“.
- 14.8 Kui saatja ja saaja keelduvad leitud saadetisest või ei vasta Omnivale sätestatud tähtaja jooksul, läheb saadetise omand üle Omnivale, kes maksis välja hüvitise saadetise hävimise või kaotsimineku tõttu.

- 14.9 Üldjuhul maksab Omniva hüvitise välja saatjale, kellel on õigus loovutada hüvitise saamise õigus saajale, teatades vastavasisulisest soovist Omnivale kirjalikult. Saatja või saaja võib volitada hüvitist vastu võtma kolmanda isiku.
- 14.10 Hüvitise väljamaksmine toimub eurodes. Hüvitist kantakse üle hüvitise saaja arveldusarvele.
- 14.11 Kui pärast hüvitise maksmist leitakse kadunuks peetud saadetis või selle osa üles, teatab Omniva hüvitise saanud isikule, et tal on õigus saada kadunuks peetud saadetis või selle osa kätte 3 (kolme) kuu jooksul, juhul kui ta maksab tagasi väljamakstud hüvitise. Kui hüvitise saanud isik keeldub leitud saadetest või kui ta ei vasta Omnivale kümne tööpäeva jooksul, et soovib leitud saadetise vastu võtta, läheb saadetise omand üle Omnivale, kes maksis välja hüvitise saadetise hävimise või kaotsimineku tõttu.
- 14.12 Omniva ei vastuta alljärgnevatel juhtudel:
- kui saadetis ei ole nõuetekohaselt pakendatud ja märgistatud ning kui kergesti purunevate ja   rnade esemete (nt klaas, keraamika, elektroonikaseadmed jms) puhul ei ole kasutatud lisateenust „Ettevaatlik käsitlemine“ (k.a. kindlustatud saadetis);
 - kui saadetise kaotsimineku, sisu puudumise või rikkumise on põhjustanud saatja s    või hooletus või saadetise sisu laad;
 - saadetisele temperatuuri kõikumistest tekkida võivate kahjude eest;
 - saadete puhul, mis sisaldavad veebilehel www.omniva.ee avaldatud saatmiseks keelatud esemeid ja/või aineid;
 - kui saadetiised on õigusaktide alusel arestitud;
 - kui saatja tegutseb pahatahtlikult eesmärgiga saada hüvitist;
 - kui saatja ei ole esitanud j  relep  rimist 30 kalendripäeva jooksul alates saadetise postitamise päevale järgnevast päevast;
 - kui saadetis on tagastatud saatjale hoiutähtaja möödumisel, ebaõnnestunud katse korral vm põhjusel;
 - punktis 14.14 sätestatud vääramatu jõu juhtudel ning juhul, kui Omniva ei saa pidada saadete arvestust vääramatu jõu läbi ametlike dokumentide hävimisel, tingimusel et Omniva vastutust ei ole muul viisil tõendatud.
- 14.13 Omniva vastutus jääb püsima alljärgnevatel juhtudel (eeldusel, et pole eksitud pakendamise ja märgistamise nõuete vastu):
- saadetise sisu puudujääk või rikkumine avastatakse enne saadetise väljastamist või väljastamise ajal;
 - kui tagastatava saadetise puhul võtab saatja väljastatava saadetise vastu märkusega, mille kohaselt on tegemist rüüstatud või rikutud saadetiisega ning esitab viivitamata Omnivale kirjaliku kahjunõude avalduse;
 - kui edastatava saadetise saaja või lähtekohta tagastamise korral saatja teatab viivitamata Omniva esindusse pöördudes või Omniva esindusest lahkumata, et ta on avastanud saadetise sisu varguse või rikkumise.
- 14.14 Vääramatu jõud on asjaolu, mida Omniva ei saanud mõjutada ja mõistlikkuse põhimõttest lähtudes ei saanud temalt oodata, et ta lepingu sõlmimise või lepinguvälise kohustuse tekkimise ajal selle asjaoluga arvestaks või seda väldiks või takistava asjaolu või selle tagajärje ületaks. V   ramatuks jõuks on muu hulgas Omnivast sõltumatute tehniliste häirete esinemine või takistused teenuse osutamisel loodusõnnetuse, katastroofi, ebasoodsate ilmastikutingimuste, sõja, streigi, õigusaktide muudatuse või mõne muu erakorralise s  undmuse tagajärjel, mida Omniva ei saanud ette näha või ära hoida.

15. SAADETISE AVAMISE, SÄILIMISE, MÜÜMISE JA H  VITAMISE KORD

- 15.1 Omnival on õigus saadetis avada:
- kahjustatud saadetise sisu kaitsmiseks või selle seisundi fikseerimiseks;
 - kui tekib kahtlus saadetise sisu alles olekus või väliste tunnuste järgi võib oletada sisu r   stamist või ohtu teistele saadetiistele;
 - kui tekib kahtlus saadetise lubamatus sisus;
 - saadetise kontrolli võimaldamiseks riigiametnikele (nt politsei);
 - saadetise kättetoimetamise võimatuse korral saatja kindlakstegemiseks (juhul kui saatja andmed puuduvad, on ebatäpsed, loetamatud vms).
- 15.2 Saadetise avamise juures viibivad isikud on kohustatud hoidma saadetise avamisel teada saadud postisaladust.

- 15.3 Saadetise avamise kohta koostatakse akt. Avatud saadetisele tehakse märke avamise põhjuse kohta.
- 15.4 Olenevalt juhtumist võtavad isikud, kes saadetise avavad, vastu otsuse, kas avatud saadeti või selle osaline sisu läheb edastamisele, saatjale tagastamisele, hävitamisele või müümisele.
- 15.5 Pärast avamist (v.a kättetoimetamise võimatuse korral) ning riknenud ja ohtlike saatmiseks keelatud ainete või esemete kõrvaldamist saadetakse saadeti koos akti ära kirjaga saajale. Riknenud ja ohtlike ainete või esemete kõrvaldamise kohta saadetakse akti ära kiri ka saadetise saatjale. Keelatud aineid või esemeid sisaldavad saadetised saadetakse saatjale tagasi või juhul, kui on tegemist ohtlike ainete või esemetega, suunatakse hävitamiseks.
- 15.6 Saadetised (või selle sisu), mida ei ole võimalik edastada ega tagastada, millest on nii saaja kui ka saatja loobunud, samuti edasiseks tarbimiseks kõlbmatud või saadeti sisalduvad keelatud esemed/kaubad kõrvaldatakse.
- Riknenud või kiirelt rikneva sisu võib Omniva hävitada kohe pärast saadetise avamist hoiukohas.
 - Ohtlikud kaubad hävitatakse; keelatud esemed/kaubad tagastatakse saatjale või hävitatakse olenevalt juhtumist.
 - Kirjalikud teated ja väheväärtuslikud esemed hävitatakse pärast kuue kuu möödumist. Saadetised hävitatakse viisil, mis tagab postisaladuse ja isikuandmete kaitse.
 - Muu saadeti sisalduv väärtust omav sisu müüakse kuue kuu möödumisel tingimusel, et see ei riku saatja ja saaja eraelu puutumatust. Saadeti sisalduvate esemete müügist laekunud raha jääb Omnivale.