



OMNIVA
PAKITEENUSTE
TÜÜPTINGIMUSED
ÄRIKLIENTIDELE

1.	ÜLDSÄTTED	2
2.	MÕISTED	3
3.	NÕUDED SAADETISTELE.....	5
4.	TEENUSE EEST TASUMINE JA TASU MUUTUSTEST TEAVITAMINE.....	7
5.	TEENUSTE LIIGID	7
6.	LISATEENUSED.....	8
7.	SAADETISE ÜLEANDMINE OMNIVALE	9
8.	SAADETISE VÄLJASTAMINE	10
9.	HOIUAEG JA HOIUSTAMINE.....	12
10.	SAADETISE ÜMBERSUUNAMINE	12
11.	SAADETISE TAGASTAMINE.....	12
12.	KAEBUSTE ESITAMINE NING LAHENDAMINE	13
13.	MATERIAALNE VASTUTUS JA KAHJU HÜVITAMINE.....	13
14.	SAADETISE AVAMISE JA HÄVITAMISE KORD.....	15

1. ÜLDSÄTTED

1.1 Siinsed Omniva kontserni (edaspidi „Omniva“) pakiteenuste tüüptingimused äriklientidele (edaspidi „tüüptingimused“) koosnevad saadetiste edastamise tingimustest, milles sätestatakse Omniva pakiteenuste osutamise kord ja tingimused. Tüüptingimustes reguleeritakse Omniva ja ärikliendi vastastikuseid õigusi ja kohustusi Omniva pakutavate teenuste kasutamisel. Tüüptingimustes ei reguleerita universaalse postiteenuse (UPT) tingimusi.

1.2 Lisaks tüüptingimustele reguleerivad pooltevahelisi suhteid Omniva teenuste lepingud (kui on eraldi sõlmitud), Omniva teenuste lepingute üldtingimused (kui on eraldi sõlmitud. Edaspidi „üldtingimused“), Omniva kliendiandmete töötlemise põhimõtted, Omniva e-teeninduse kasutustingimused, Omniva eetilised käitumis põhimõtted ja teenuste hinnakirjad. Viidatud dokumendid (sh tüüptingimused) on kättesaadavad veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt. Õigusaktid kohalduvad vastavalt teenuse osutamise riigis kehtivatele õigusnormidele. Õigusaktide muudatuste korral kohaldatakse vahetult muudetud õigusaktide uusi sätteid. Kui õigusaktide muudatused muudavad tüüptingimuste mistahes sätte osaliselt või täielikult kehtetuks, jäävad tüüptingimused muus osas kehtivateks.

1.3 Omniva on pakiteenuste osutamisel isikuandmete vastutav töötleja. Omniva töötleb isikuandmeid kooskõlas postiteenust reguleeriva seadusandlusega, isikuandmete kaitse üldmääruse ning teiste Eestis, Lätis ja Leedus kehtivate andmete töötlemist reguleerivate õigusaktidega. Andmeid säilitatakse riigis, kus isikuandmete vastutav töötleja asub, mis mõnel juhul võib olla väljaspool Eestit, Lätit või Leedut, kuid siiski Euroopa Liidus.

- Omniva töötleb saadetise saatja ja saaja poolt Omnivale esitatud andmeid ja saadetise käitlemisel tekkivaid andmeid teenuse osutamise eesmärgil (isikuandmete kaitse üldmääruse artikli 6 lõike 1 punkt b). Teenuse osutamiseks vajalike isikuandmete koosseis sõltub 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 kättetoimetamise korral 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 teavituse, pakiautomaadi nimetus, üleandmise ja väljastamise kuupäev), väärtus (kindlustatud saadetise puhul või hüvitamispõhise korral), saadetise sisu kirjeldus (saadetise kahjustada saamine, keelatud esemete kahtlus, hüvitamispõhise korral, kättetoimetamise võimatus). Üksikudel juhtudel võib teenuse osutamiseks osutada vajalikuks muude andmete töötlemine, näiteks kui saaja nimi on muutunud, ent sellisel juhul küsime neid andmeid andmesubjektilt endalt.
- Omniva töötleb teenuse osutamise käigus isikuandmeid juriidilise kohustuse täitmiseks (isikuandmete kaitse üldmääruse artikli 6 lõike 1 punkt c), näiteks postiseaduse kohaselt keelatud esemete tuvastamiseks saadetistes, raamatupidamispõhiste täitmiseks ning rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seadusest tulenevate kohustuste täitmiseks.
- Omniva säilitab teenuste osutamise käigus kogutud andmeid nõuete kaitsmiseks ja lahendamiseks (hüvitamispõhised, tasu sissenõudmine) ning teenuste kvaliteedi hindamiseks ja tõstmiseks õigustatud huvi alusel (isikuandmete kaitse üldmääruse artikli 6 lõike 1 punkt f). Õigustatud huvi alusel viime läbi kliendi tagasiside uuringuid ning töötleme andmeid agregeeritud kvaliteedi, finants- ja riskianalüüsides ning statistikas. Tarbijamängudes või kampaaniates osalemine toimub inimese enda nõusolekul.
- Omniva edastab andmeid: volitatud töötlejatele (transpordi- ja kullerteenuse pakkujad, tagasisideküsitluste tegijad), kontserni siseselt kohapealse pakiteenuse osutamiseks, teistele postiasutustele, seaduses ettenähtud juhtudel (nt rahapesu andmebüroole, politseile, häirekeskusele, kohtule, kindlustusandjale ja pangale).
- Muu isikuandmete kaitse üldmääruse artiklite 12–14 kohaselt nõutav teave andmetöötluse kohta (samuti kaamerate ning kliendipöördumiste andmetöötlustingimused) on esitatud Omniva kliendiandmete töötlemise põhimõtetes, mis on kättesaadavad vastavatel riigipõhistel kodulehtedel ning on tüüptingimuste lahutamatu osa. E-teenuste kasutamisega seotud andmete töötlemine juhindub e-teenuse tingimustest. Tarbijamängude ja sooduskampaaniate tingimused avaldatakse vastava kampaania juures.

2. MÕISTED

Adresskaart – saadetisele kinnitatud dokument, mis sisaldab kättetoimetamiseks vajalikku teavet ja saadetise kirjeldust. Omniva standardne adresskaart on 106 mm pikk ja 76 mm lai.

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

E-teenindus – Omniva elektrooniline iseteeninduskeskkond saadetiste ja adresskaartide vormistamiseks, teenuste eest tasumiseks ning kullertellimuste esitamiseks.

Hoiuaeg – saadetise esinduses või pakiautomaadis hoidmise aeg kalendripäevades. Hoiuajale lisatakse riigipühad.

Isikuandmed – mis tahes otseselt või kaudselt tuvastatud või tuvastatava füüsilise isikuga seotud teave.

Isiku tuvastamine – protsess, mille käigus kontrollitakse isiku identiteeti füüsiliste juriidiliste dokumentide, näiteks passi esitamise või elektrooniliste identifitseerimislahenduste abil.

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

Kergesti purunev saadetus – mis tahes saadetus, mis sisaldab kergesti purunevaid esemeid ja mida tuleb käidelda ettevaatlikult. Kergesti purunevaid esemeid sisaldavate saadete puhul on lisateenus „Ettevaatlik käitlemine“ kohustuslik.

Kliendiandmete töötlemise põhimõtted – dokument, mis reguleerib kliendiandmete töötlemise põhialuseid ja -tingimusi Omnivas. Dokument on kättesaadav veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt.

Klienditagastus – saadetus, mille saaja tagastab saatjale.

Konsolideerimine – mitmepakisaadete toimetamine samale aadressile. Saadetus loetakse automaatselt konsolideerituks, kui neile on juurde lisatud lisateenused „Dokumenditagastus“ ja/või „Lunatasu“ või „Mitmepakisaadete väljastamine“.

Kuller – Omniva töötaja või teenusepakkuja, kes tagab saadete hoolika ja õigeaegse kättetoimetamise saajale.

Kullerkorje – kullersaadete peale korjamiseks tehtud väljasõit, mille eest on Omnival õigus nõuda tasu ka juhul, kui kullerile ei anta üle ühtegi saadetist.

Laadimiskoht – aadresskaardil märgitud aadress, kus toimub saadete peale- või mahalaadimine. Täpsemad nõuded laadimiskohale sätestab punkt 7.5.

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

Mahukaal – kaal, mis saadakse saadete pikkuse, kõrguse, laiuse ja mahukaalu ühiku ($1 \text{ m}^3 = 250 \text{ kg}$) korrutamise tulemusena. Mahukaalu arvestatakse üldjuhul suuremõõtmeliste saadete korral, kui saadete reaalkaal ületab 30 kg (Leedus 25 kg) või pikim külg ületab 2,5 m (Lätis ja Leedus 1,5 m) või põhja ümbermõõdu ja kõrguse summa ületab 3 m. Üle 30 kg (Leedus üle 25 kg) kaaluvale saadetele rakendub mahukaalu arvutamisel minimaalse arvestusliku kõrguse tingimus 1 m. See tähendab, et kui üle 30 kg (Leedus 25 kg) kaaluv saadetus on madalam kui 1 m, siis mahukaalu arvutamisel arvestatakse saadete kõrguseks automaatselt 1 m.

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

Omniva eetilised käitumispõhimõtted – reeglite kogu, millega kehtestatakse poole normid, reeglid ja kohustused või head tavad.

Omniva esindus – postkontor või teeninduspunkt, kus on tagatud saadete vastuvõtmine ning väljastamine (kaasa arvatud Omniva partnerite opereeritavad teeninduspunktid). Esindused asuvad ainult Eestis.

Omniva kontsern – Omniva kontsern on logistikaettevõtte, kuhu kuuluvad Aktsiaselts Eesti Post Eestis, Omniva LT UAB Leedus ja Omniva SIA Lätis (edaspidi „Omniva“).

Pakiautomaat – fikseeritud asukohaga seade, mis võimaldab saadete saatjatelt vastu võtta, neid saajale väljastamiseks hoiustada ja väljastada.

Reaalkaal – kaal, mis saadakse saadete kaalumisel kilogrammides.

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

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

Saatja – isik, kes vastutab saadete sisu eest ning kelle tahtel ja nimel on saadetus Omnivale edastamiseks üle antud. Tüüptingimuste tähenduses on saatja äriklient. Klienditagastuse puhul ei pea saatja olema äriklient.

Sorteerimiskeskus – Omniva struktuuriüksus, kus toimub riigisiseste ja rahvusvaheliste saadete sorteerimine ja jaotamine postiasutuste kaupa. Sorteerimiskeskused asuvad Eestis, Lätis ja Leedus. Nende aadressid on kättesaadavad veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt.

Suuremõtmeline saadetis – Saadetis, mis on suurem kui suurus XL, raskem kui 30kg või saadetis, mis on alusele paigutatud. Suuremõtmelise saadetise maksimaalsed mõõtmed on toodud punktis 3.1.4. Suuremõtmelise saadetise kaalu arvestamise alus on reaalkaal või mahukaal, olenevalt sellest, kumb on suurem.

Tagastuskood – saadetise saabumise teates sisalduv kuuekohaline numbritest ja/või tähtedest koosnev kood, mis võimaldab tagastada saadetise saatjale, kui teenus on saatja poolt võimaldatud, kasutades selleks pakiautomaati.

Tagastusplatvorm – Omniva e-tagastuskeskkond, kus saab saadetisi tagastada (atgriesana.omniva.lv, grazinimai.omniva.lt, tagastus.omniva.ee).

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

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

Väljastamine – saadetise väljastamine saajale saatja soovide ja väljastamiseks valitud teenuse tingimuste kohaselt.

Väljastusviis – saadetise väljastamise viis saajale (kulleriga kättetoimetamine, pakiautomaadi kaudu kättetoimetamine või esinduse kaudu kättetoimetamine).

Vöökood – Omniva süsteemides kasutatav saadetise unikaalne kood. Vöökood koosneb paralleelsetest vöötidest ja kuni 21 tähe- ja numbrimärgist. Vöökoodi numbrit kasutatakse saadetise tuvastamiseks Omniva infosüsteemis. Kood kehtib kuus kuud.

Äriklient – juriidiline isik, kes on Omnivaga sõlminud teenuste lepingu või Omniva teenuste lepingute üldtingimused.

Üldtingimused – Omniva teenuste lepingute üldtingimused, mis kehtestavad Omniva ja ärikliendi suhete põhialused ning üldised tingimused poolte vahel sõlmitud lepingute täitmisel.

Üldtingimused kehtivad kõigile Omniva ja ärikliendi vahel sõlmitud lepingutele.

Ülemõõduline ja/või -kaaluline saadetis – saadetis, mis ei vasta saadetise suuruse maksimaalsetele mõõtmetele ja/või kaalule.

3. NÕUDED SAADETISTELE

3.1 Saadetise parameetrid

3.1.1 Saadetise minimaalsed mõõtmed ja kaal: pikkus 14 cm, laius 9 cm, kõrgus/paksus 1 cm, reaalkaal vähemalt 50g.

3.1.2 Pakiautomaadi kaudu saadetava saadetise maksimaalsed mõõtmed ja kaal:

- suurus S – 9 cm (kõrgus) × 38 cm (laius) × 64 cm (pikkus), reaalkaal kuni 30 kg (Leedus kuni 25 kg);
- suurus M – 19 cm (kõrgus) × 38 cm (laius) × 64 cm (pikkus), reaalkaal kuni 30 kg (Leedus kuni 25 kg);
- suurus L – 39 cm (kõrgus) × 38 cm (laius) × 64 cm (pikkus), reaalkaal kuni 30 kg (Leedus kuni 25 kg).

Saadetist ei tohi pakiautomaati suruda ega sisestada diagonaalselt. Paki turvaliseks ja mugavaks hoiustamiseks ning kättesaamiseks soovitame arvestada kuni 10 mm väiksemaid mõõtmeid kui pakiautomaadi saadetiste puhul märgitud maksimaalsed mõõtmed.

3.1.3 Omniva esinduse (Eestis) kaudu saadetava saadetise 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 külj kuni 1,5 m ja paki pikima külje ja übermõõdu (mõõdetakse pikima küljega risti) summa ei tohi ületada 3 m. Reaalkaal on kuni 30 kg.

3.1.4 Kullerteenusega saadetava saadetise maksimaalsed mõõtmed ja kaal:

Eestis

- Maksimaalsed mõõtmed: pikkus 1,2 m × laius 1 m × kõrgus 1,8 m (koos alusega);

- Aluse maksimaalsed mõõtmed: 1 × 1,2 m;
- Suurim lubatud reaalkaal: kuni 600 kg (koos alusega);
- Maksimaalne mahukaal: kuni 2550 kg (ainult Eestis).

Lätis

- Maksimaalsed mõõtmed: pikkus 1,2 m × laius 1 m × kõrgus 1,8 m (koos alusega)
- Aluse maksimaalsed mõõtmed: 1 × 1,2 m;
- Suurim lubatud reaalkaal: kuni 30 kg (koos alusega);
- Profiilide, torude, lainepleki, metalltrumlite, kardinade jms maksimaalne pikkus on 2,5 m, laius 0,5 m ja kõrgus 0,6 m.

Leedus

- Maksimaalsed mõõtmed: pikkus 1,2 m × laius 1 m × kõrgus 1,8 m (koos alusega);
- Aluse maksimaalsed mõõtmed: 1 × 1,2 m;
- Profiilide, torude, lainepleki, metalltrumlite, kardinade jms maksimaalne pikkus on 2,5 m, laius 0,5 m ja kõrgus 0,6 m;
- Suurim lubatud reaalkaal: kuni 600 kg (koos alusega).

3.1.5 Saadetise mõõtmisel, kaalumisel ja hinnastamisel arvestatakse alust ning teisi pakkematerjale saadetise osana.

3.1.6 Kui saatja on saadetise vormistamisel hinnanud saadetise mõõtmeid või kaalu tegelikust 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.

3.2 Adresseerimine

3.2.1 Saatja peab saadetise eelvormistama Omniva e-teeninduses. Eelvormistamise tulemusena luuakse saadetisele unikaalne vöötkood ning aadresskaart, mille on äriklient kohustatud lisama saadetisele. Saadetisi saab eelvormistada ka Omniva pakiautomaatides ja Omniva esindustes, kus on võimalik aadresskaart koha peal täita ja pakile kinnitada.

3.2.2 Eelneval kokkuleppel Omnivaga on võimalik Eesti äriklientidel saadetisi üle anda eelvormistamata. Kui saadetis ei ole eelvormistatud ja aadresskaardiga varustatud, tuleb saadetised anda kullerile üle koos saatelehega (saatelehe vorm on kättesaadav Omniva veebilehel omniva.ee) ning kliendil on kohustus kirjutada saadetise peale käsitsi saaja ja saatja andmed. Eelvormistamata saadetiste üleandmisel on Omnival õigus võtta lisatasu saadetise andmete süsteemi sisestamise eest.

3.2.3 Aadresskaardi loomiseks tuleb saaja ja saatja aadressandmed (v.a pakiautomaati edastamisel) esitada alljärgnevalt:

- nimi (füüsilise isiku ees- ja perekonnanimi või juriidilise isiku nimi);
- tänav, maja- ja korteri number või väljaspool linnu, aleveid ja alevikke talu nimi või saadetise sihtkohaks oleva Omniva esinduse nimi;
- küla ja valla nimi;
- sihtnumber (kirjutatakse viimasele reale linna või riigi nime ette);
- linn;
- saaja ja saatja mobiiltelefoninumbriid;
- e-posti aadress, kui võimalik;
- riik (ainult rahvusvaheliste saadetiste puhul; riigi nimi tuleb kirjutada trükitähtedega inglise keeles).

3.2.4 Saatja peab tagama, et tal on õigus Omnivale avaldada saaja ja muude seotud isikute (näiteks ärikliendi esindaja) isikuandmeid, mida on vaja teenuse osutamiseks saadetise väljastamisel. Saatja peab tagama, et esitatud andmed on täpsed ja ajakohased. Saatjal on keelatud avaldada Omnivale saaja või kolmanda isiku isikuandmeid, mis pole vajalikud tingimuste kohase teenuse osutamiseks.

3.2.5 Pakiautomaati edastamisel (väljastusviis „Pakiautomaat“) tuleb saadetisele märkida saaja mobiiltelefoninumber ning sihtpakiautomaat ning saatja nimi, e-posti aadress ja mobiiltelefoninumber.

3.2.6. Mitut pakki sisaldava saadetise iga pakkeüksus peab olema varustatud saatja ja saaja aadressiandmetega ning pakkeüksuse unikaalse vöötkoodiga.

3.3 Pakendamine ja märgistamine

3.3.1 Saadetis peab olema pakendatud ja märgistatud kooskõlas „Pakendamise ja märgistamise juhendiga“, mis on kättesaadav veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt. Õigesti valitud pakend peab kaitsma saadetise sisu korduva käitlemise, mehhaniseeritud sorteerimise ja transpordi käigus tekkida võivate põrutuste, vigastuste ja määrdumise eest ning tagama saadetise turvalise jõudmise saajani.

3.3.2 Kui saadetis ei ole pakendatud ja/või märgistatud nõuetekohaselt ja ei vasta punktis 3.3.1. viidatud juhendile võib Omniva keelduda teenuse osutamisest kuni saadetise nõuetekohase pakendamise ja märgistamiseni saatja poolt, nõuda lisatasu nõuetekohase pakendamise ja märgistamise eest või keelduda saadetist vastu võtmast. Omnival on õigus, kuid mitte kohustus keelduda vastu võtmast saadetist, mis pole nõuetekohaselt pakendatud ja märgistatud.

3.3.3 Äriklient vastutab sobiva pakendi valimise eest ja kohustub hüvitama mistahes kahju, mis tuleneb saadetise ebaõigest pakemisest või märgistamisest.

3.4 Keelatud sisu

3.4.1 Enne saadetise Omnivalle üleandmist on saatja kohustatud veenduma, et saadetise sisu on lubatud edastada. Teave keelatud sisu ja eritingimustel edastatavate saadetiste kohta on kättesaadav veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt. Sihtriigist olenevalt võivad nõuded ja piirangud erineda.

3.4.2 Omnival on õigus loobuda saadetise vastuvõtmisest ja edastamisest, kui sellel on (või kahtlustatakse olevat) keelatud sisu. Saadetise vastuvõtmisel on Omnival õigus nõuda saatjalt saadetise avamist veendumaks, et see ei sisalda keelatud sisu, sh eritingimustel saadetavaid ja/või ohtlikke aineid või esemeid. Kui saatja keeldub saadetise avamisest, ei võeta saadetist edastamiseks vastu. Keelatud sisuga saadetise tagastamiskulud kannab saatja.

4. TEENUSE EEST TASUMINE JA TASU MUUTUSTEST TEAVITAMINE

4.1 Teenuse (sh lisateenuse) tasu on määratud Omniva kehtestatud hinnakirjadega (kättesaadavad veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt) või ärikliendiga sõlmitud teenuste lepinguga.

4.2 Omnival on õigus hinnakirja ühepoolselt muuta, teavitades sellest 30 (kolmkümmend) kalendripäeva ette. Omniva teatab muutustest oma veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt. Omniva saadab e-posti teel teate ka äriklientidele, keda hinnakirja muudatus mõjutab.

4.3 Äriklient tasub teenuste eest Omniva esitatud arve alusel (krediidimüük).

5. TEENUSTE LIIGID

5.1 Teenuste liigid jagunevad pakiteenusteks ja kullerteenusteks. Teenuse liik määratakse vastavalt saadetise väljastusviisile.

5.2 Pakiteenused on teenused, mille raames edastatakse saadetis pakiautomaati või Omniva esindusse Eestis.

5.2.1 Pakiautomaadi teenus

- Saadetis väljastatakse pakiautomaadist;
- Iga eraldi pakendatud saadetis loetakse eraldi saadetiseks, millele kohaldub eraldi tasu;
- Edastada on võimalik kuni L suuruses saadetisi;
- Saadetised tuleb eelvormistada e-teeninduses, pakiautomaadis või Omniva esinduses ning varustada aadresskaardiga.
- Teenust osutatakse Eestis, Lätis ja Leedus.

5.2.2 Omniva esinduse teenus

- Saadetis väljastatakse Omniva esinduses (Eestis).
- Iga eraldi pakendatud saadetis loetakse eraldi saadetiseks, millele kohaldub eraldi tasu;
- Edastada on võimalik kuni XL suuruses saadetisi;
- Saadetised tuleb eelvormistada vastavalt saadetise suurusele e-teeninduses, pakiautomaadis või Omniva esinduses (Eestis) ning varustada aadresskaardiga.
- Saadetise väljastamine Omniva esinduse kaudu on võimalik ainult Eestis.

5.3 Kullerteenused on teenused, mille puhul edastatakse saadetis kulleriga Omniva andmebaasis tarneadressina märgitud aadressile.

5.3.1 Kullerteenus

- Edastada on võimalik kuni suuremõtmelisi saadetisi (vastavalt punktis 3.1.4 toodud maksimaalsetele mõõtmetele);
- Suuremõtmeliste saadetiste transport toimub erikokkuleppe alusel;
- Saadetised tuleb eelvormistada vastavalt saadetise suurusele e-teeninduses, pakiautomaadis või Omniva esinduses (Eestis) ning varustada aadresskaardiga.
- Teenust osutatakse Eestis, Lätis ja Leedus.

5.3.2 Kiirkuller

- Saadetis edastatakse saajale hiljemalt järgmisel tööpäeval vahemikus 8.00–10.00 (v.a pühapäevad ja riigipühad). Saatja peab tagama, et saaja saab saadetise vastu võtta selle saabumiseks ettenähtud ajal (tööpäeviti kell 8.00–10.00);
- Teenust saab tellida ainult Eesti äriklient ja saajaks saab olla ainult Eesti juriidiline isik;
- Saadetise üleandmine ja väljastamine on võimalik ainult Eestis piirkondades, mis on välja toodud veebilehel omniva.ee.
- Edastada on võimalik kuni 30 kg suuruses saadetisi;
- Saadetised tuleb eelvormistada e-teeninduses või Omniva esinduses (Eestis) ning varustada aadresskaardiga.

6. LISATEENUSED

6.1 Lisateenuseid on võimalik juurde tellida olenevalt valitud sihtriigist, teenusest ja väljastusviisist.

6.2 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 lepingu lisa sõlmimisel. Teenust ei ole võimalik kasutada pakiautomaadi väljastusviisi puhul.

6.3 Ettevaatlik käitlemine on lisateenus, mis tagab kergesti puruneva saadetise ettevaatliku kohtlemise transportimisel ja töötlemisel eeldusel, et saadetis on nõuetekohaselt pakendatud ning märgistatud kergesti puruneva saadetise tähisega. Teenuse tellimine pakiautomaadi kaudu ei ole võimalik.

6.4 Väljastamine konkreetsele isikule on lisateenus, mille puhul väljastatakse saadetis kindlale isikule. Pakiautomaadi kaudu väljastatakse saadetis saajale ainult juhul, kui saatja edastatud isikukood ühtib ID-kaardi abil tuvastatud saaja isikukoodiga (saadaval ainult Eesti pakiautomaatide puhul). Kulleriga ja Omniva esinduse kaudu Eestis väljastatakse saadetis saajale isikut tõendava dokumendi alusel ning väljastusdokumendile või pihuarvutisse märgitakse saaja isikut tõendava dokumendi number, allkiri ja kuupäev.

6.5 Väljastamine eraisikule on lisateenus, mida saab kasutada ainult kulleri poolt väljastatava saadetise puhul ja mille kasutamisel saadetakse eraisikust saajale teateid paki saabumise kohta.

6.6 Kättetoimetamise kinnituse SMS/e-kiri saatjale on lisateenus saatja teavitamiseks, et saadetis on saajale üle antud.

6.7 Kindlustus on lisateenus, mille puhul makstakse saatjale hüvitist saadetise kahjustumise või kaotsimineku korral, välja arvatud juhul, kui Omniva vastutus on tingimuste kohaselt välistatud, sh punktis 13.13 nimetatud juhud. Hüvitist makstakse kahju ulatuses, kuid mitte rohkem kui saatja poolt määratud kindlustussumma väärtus ja mitte rohkem kui 4500 eurot. Teenus ei ole kättesaadav pakiautomaadist tellimisel.

6.8 Kulleri tellimine on lisateenus, mille puhul võtab kuller saadetised kliendi määratud üleandmiskohast peale. Lisateenuse tasu ei olene saadetiste kogusest, rakendub ühe korje hind. Kui kullerile ei anta üle ühtegi saadetist või saadetis ei vasta punktis 3 toodud saadetise nõuetele, siis on Omnival õigus jätta saadetis korjamata ja võtta tühisõidu eest tasu. Kullerkorjet saab tellida kõikide väljastusviiside puhul.

6.9 Kättetoimetamine laupäeval on lisateenus, mille puhul toimetatakse saadetis juriidilisest isikust saajale kätte laupäeval. Teenus on saadaval ainult Eestis.

6.10 Lunatasu on lisateenus, mille puhul saatja volitab Omnivat saadetise kättetoimetamisel saajalt sisse nõudma kindlaksmääratud lunasumma ja edastama selle pangaülekande teel saatja näidatud arvelduskontole.

6.11 Saadetise andmete käsitsi sisestamine on lisateenus, mille puhul Omniva töötaja sisestab saadetise andmed ja varustab saadetise aadresskaardiga. Lisateenus rakendatakse saadetistele, kui klient edastab Omnivale ilma elektroonse eelteabe ja/või aadresskaardita saadetisi.

6.12 Kahe kulleri väljastus (teenust osutatakse ainult Eestis) on lisateenus, mille puhul toimetatakse saadetis saaja siseruumidesse. Teenust osutatakse Harjumaal, Tartus ja Pärnus. 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 kahel kulleril ohutult hoone sees liikuda.

Liftita hoones toimetatakse saadetis saaja ukseni, mis asub kõige rohkem viiendal korrusel. Liftiga hoones toimetatakse saadetis kõrgematele korrustele tingimisel, et kaks kullerit mahuvad koos saadetisega lifti ja saavad saadetise ohutult üles transportida. Juhul, kui saadetist ei ole võimalik kliendini toimetada (saadetis liiga suur või liikumisruum piiratud et ohutult liikuda), on õigus Omnival teenuse täitmisest loobuda.

6.13 Väljastamine täisealisele isikule on lisateenus, mille raames kontrollitakse saaja vanust ning saadetis väljastatakse kehtiva seaduse kohaselt ainult täisealisele isikule. Selle lisateenuse kohaselt väljastatakse saadetis ainult täiskasvanule seadusandluses täpsustatud ajaperioodil. Saaja vanust kontrollitakse enne saadetise üleandmist:

- esinduses (Eestis) ja kulleriga kättetoimetamise puhul tuvastatakse vanus isikut tõendava dokumendi alusel;
- pakiautomaadis kättetoimetamise puhul tuvastatakse vanus Smart-ID abil (Eestis, Lätis ja Leedus) või ID-kaardiga (Eestis).

6.14 Sama päeva kiirtarne on lisateenus, mille raames toimetatakse saadetis saajale kätte saadetise Omnivale üleandmise päeval. Teenus on kättesaadav määratud piirkondades ja ajavahemikel, mis on leitavad kodulehtedelt omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt.

6.15 Tagastusteenus on lisateenus, mille puhul saadetise saaja saab vormistada tagastuse Omniva e-tagastusplatvormi kaudu (atgriesana.omniva.lv, grazinimai.omniva.lt, tagastus.omniva.ee). Ärikliendid peavad teenusega liitumiseks võtma ühendust Omniva klienditoega ning tegema ärikliendi internetipoe profiilil kõik vajalikud seadistused. Äriklient peab tagama e-tagastusplatvormil esitatud andmete õigsuse.

6.16 Saaja maksab teenustasu on lisateenus, mille puhul saadetise edastamise tasu maksab saadetise saaja paki kättesaamise hetkel. Juhul, kui saaja keeldub tasu maksmisest, siis saadetist ei väljastata, saadetis tagastatakse saatjale ning saadetise edastamise kulu ja tagastamise kulu eest kohustub tasuma saatja. Teenus on saadaval ainult Eestis.

6.17 Mitmepakisaadetise väljastamine on lisateenus, mille raames toimetatakse konsolideeritud saadetised saajale samaaegselt. Teenus on saadaval ainult kulleriga väljastamiseks.

7. SAADETISE ÜLEANDMINE OMNIVALE

7.1 Äriklient saab saadetisi Omnivale üle anda pakiautomaadis, Omniva esindustes (Eestis), kullerile või Omnivaga eraldi kokkuleppe alusel sorteerimiskeskuses. Omnival on õigus määratleda üheaegselt üleantavate saadetiste maksimaalne kogus. Omnival on õigus keelduda saadetisi vastu võtmast või edastamast, kui need ei vasta teenuse tingimuste nõuetele.

7.2 Üleandmine pakiautomaadis

7.2.1 Saatja võib pakiautomaadi ühte kappi asetada mitu eelvormistatud (ja aadresskaardiga varustatud) pakki tingimisel, et nende kogukaal ei ületa 30 kg (Leedus 25 kg).

7.2.2 Saadetisi saab üle anda kõigis Omniva pakiautomaatides 24 tundi ööpäevas. Pakiautomaatide asukohad ja tühjendamise ajad on kättesaadavad veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt.

7.3 Üleandmine Omniva esinduses Eestis

7.3.1 Saadetisi on võimalik üle anda kõikides Omniva esindustes nende lahtiolekuaegadel. Omniva esinduste asukohad ja kontaktandmed on kättesaadavad veebilehel omniva.ee.

7.4 Üleandmine kullerile

7.4.1 Kulleri kutsumiseks tuleb esitada tellimus Omniva e-teeninduses. Kuller tuleb saadetisele järgi e-teeninduses esitatud kullertellimusel määratud aadressil ja ajavahemikul.

7.4.2 Konsolideeritud saadetised tuleb üle anda kõik koos.

7.4.3 Kui äriklient annab korraga üle 20 või rohkem saadetist ja need on üleandmiseks komplekteeritud selliselt, et nende eraldi skannimine kohapeal ei ole võimalik, siis tuleb saadetised kullerile üle anda koos e-teeninduses loodud saatelehega (välja arvatud automaatse andmevahetuse kliendid).

7.4.4 Omnival on õigus nõuda tasu ka siis, kui kullertellimuses määratud ajal ja kohas saadetist üle ei anta.

7.5 Nõuded laadimiskohale

7.5.1 Saatja peab tagama tingimused saadetise üleandmiseks ja vastuvõtmiseks, kindlustama juurdepääsu laadimiskohale, tagama juurdepääsutee sõidetavuse ja laadimiskoha vastavuse alljärgnevatele nõuetele:

- peatumise võimalus laadimiseks;
- laadimiskoht peab olema kõva katte ja sileda pinnaga ilma kalde ja astmeteta ala, mis asub teetasapinnal või tagaluugiga samal kõrgusel;
- lastiruum peab jääma vedaja nägemisulatusse või peab olema tagatud sõiduki turvalisus jne.

7.5.2 Saatja on kohustatud hüvitama kõik kulud, mis tekivad laadimiskohale juurdepääsu tõttu (tasuline sissesõit, tasuline parkimine, muud maksud ja ametlikud kulud).

7.5.3 Laadimine hõlmab saadetise peale- ja mahalaadimist sõiduki külgedelt või tagant. Pealelaadimiseks loetakse saadetise laadimist sõidukisse laadimiskohas kõige rohkem 6 m kauguselt sõidukist, õiget paigutamist ja kinnitamist koormas.

7.5.4 Laadimisaega arvestatakse hetkest, kui sõiduk saabub laadimiskohta ja kuller teavitab saatjat (mahalaadimise korral saatjat) oma saabumisest. Laadimisaeg lõpeb, kui saadetis(ed) on peale või maha laaditud 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 saatedokumendis ning Omnival on õigus see eraldi tasustada või keelduda saadetise vastuvõtmisest/üleandmisest.

8. SAADETISE VÄLJASTAMINE

8.1 Saadetiste tarneajad on kättesaadavad Omniva veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt.

8.2 Pakiautomaadis

8.2.1 Saatjat teavitatakse saadetise saabumisest SMSi ja/või mobiilirakenduse tõuketeate teel. Kui saatja esitab saaja e-posti aadressi, siis saadetakse teavitus lisaks ka e-postiga.

8.2.2 Saadetise saabumise sõnum sisaldab pakiautomaadi asukohta, kapi avamiseks vajalikku uksekoodi, ja hoiustamise kestust ning vajadusel teisi saadetise kättesaamise tingimusi, kui saatja on need tellinud (nt tuvastamine Smart ID või ID-kaardiga, lunatasu suurus).

8.2.3 Kordusteade saadetakse saajale, kui saadetist ei ole enne hoiuaja lõppu väljastatud.

8.2.4 Omnival on õigus asetada ühte pakiautomaadi kappi mitu saadetist, mis on adresseeritud samale saajale (v.a lunatasuga saadetiste puhul). Kui samasse pakiautomaadi kappi asetatakse kaks või enam samale saajale adresseeritud saadetist, siis saadetakse saajale iga saadetise kohta eraldi SMS sama uksekoodiga. Pärast iga järgneva saadetise lisamist pakiautomaadi kappi uuendatakse saadetiste hoiuaega.

8.3 Omniva esinduses Eestis

8.3.1 Kui saadetise andmetes on konkreetne Omniva esinduse nimetus, siis väljastatakse saadetis nimetatud esindusest. Kui saadetise andmetes on saaja aadress, siis väljastatakse saadetis aadressijärgses Omniva esinduses.

8.3.2 Saajat teavitatakse SMSi või e-posti ja/või mobiilirakenduse tõuketeate teel saadetise saabumisest, selle asukohast ja vajadusel teistest kättesaamise tingimustest (nt tuvastamine Smart ID või ID-kaardiga, lunatasu suurus).

8.3.3 Juriidilisest isikust saajale adresseeritud saadetis väljastatakse selle seadusjärgsele esindajale või volitatud isikule. Volikirja täitmise nõuetega saab tutvuda Omniva veebilehel omniva.ee.

8.3.4 Füüsilisest isikust saajale väljastatakse saadetis isikut tõendava dokumendi alusel (juhul kui saajal on toimumas nimevahetuse protsess, siis nime muutumise korral tuleb esitada lisatõend nime muutumise tõendamiseks). Saaja nimel saadetist vastuvõttev isik peab esitama lisaks isikut tõendavale dokumendile ka algse saadetise saabumise teate. Teise isiku nimel ei väljastata saadetist, mis on lisateenusega „Väljastamine konkreetsele isikule“ või „Väljastamine täiskasvanule“.

8.3.5 Kui saaja (või tema nimel saadetist vastuvõttev isik) keeldub väljastamisel nõutavate vajalike andmete avaldamisest, siis saadetist ei väljastata, vaid see tagastatakse saatjale.

8.3.6 Saadetise kättesaamise kinnituseks märgib saadetise saaja (või tema nimel saadetist vastuvõttev isik) väljastusdokumendile või elektroonilises seadmes enda ees- ja perekonnanime, allkirja ja kuupäeva. 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.

8.4 Kulleriga

8.4.1 Saadetis väljastatakse Omniva andmebaasis tarneaadressina märgitud aadressile. Konsolideeritud saadetised väljastatakse ühtse komplektina.

8.4.2 Saadetise üleandmiseks on järgmised võimalused:

8.4.2.1 Saadetise üleandmine allkirja vastu. Saadetise kättesaamise kinnituseks märgib saadetise saaja (või tema nimel saadetist vastuvõttev isik) väljastusdokumendile või elektroonilises seadmes enda ees- ja perekonnanime, allkirja ja kuupäeva.

8.4.2.2 Saadetise kontaktivaba väljastamine kokkuleppel saajaga. Saaja nõusolekul on kulleril lubatud toimetada saadetis saajaga kokkulepitud kohta, mille kinnitamiseks teeb kuller foto saadetisest selle üleandmiskohas allkirja võtmise asemel ning kinnitab elektroonilises seadmes saadetise üleandmise. Tehtud foto tõendab saadetise väljastamist saajale. Seda väljastamisviisi ei ole lubatud kasutada, kui saadetis on lisateenusega „Dokumentitagastus“, „Väljastamine konkreetsele isikule“, „Väljastamine täisealisele isikule“ või makseviisidega „Lunatasu“ ja „Saaja maksab teenustasu“.

8.4.3 Füüsilisest isikust saajaid teavitatakse enne saadetise saabumist SMS, e-posti või telefoni teel. Omniva teeb vähemalt kaks katset kättetoimetamiseks. Suuremõtmelise saadetise väljastamiseks lepitakse saajaga telefoni teel kokku väljastusaeg.

8.4.4 Juriidilisest isikust saajaid ei teavitata eelnevalt saadetise saabumisest. Omniva teeb saadetise kättetoimetamiseks ühe katse. Suuremõtmelise saadetise väljastamiseks lepitakse saajaga telefoni teel kokku väljastusaeg.

8.4.5 Omniva toimetab saadetisi kinnipidamisasutustesse ja statsionaarsetesse raviasutustesse ainult märgitud aadressile ja ainult juhul, kui saatja on järginud lisaks ka vastava asutuse nõudeid. Kui asutuse töötajad teavitavad Omniva kullerit, et saadetis ei vasta asutuse nõuetele (ebasobiv sisu või ebapiisavad andmed, vms), siis on Omnival õigus saadetis saatjale tagastada saatja kulul.

8.4.6 Saadetis kaaluga kuni 30 kg (Leedus 25 kg) toimetatakse:

- korterelamus korteri ukseni;
- eramajas maja ukseni. Kui maja on aiaga ümbritsetud ning ligipääsu väravast sisse maja ukseni kullerile ei võimaldata, siis väravani;
- asutuses/ärikeskuses/kaubanduskeskuses asuva postkontorini/esinduseni/kaupluseni (juhul, kui ligipääs on võimaldatud ja asutus/ärikeskus/kaubanduskeskus on andnud kullerile loa).

8.4.7 Saadetis, mille kaal on rohkem kui 30 kg toimetatakse saatja määratud aadressile ilma hoonesisese kättetoimetamiseta. Hoonesisese kättetoimetamiseks tuleb tellida lisateenus „Kahe kulleri väljastus“.

8.4.8 Juhul, kui Omniva ei saa saajaga kontakti saadetise väljastamiseks, siis on Omnival õigus saadetis ümbersuunata vastavalt punktile 10.

9. HOIUAEK JA HOIUSTAMINE

9.1 Saadetise hoiuaeg on seitse (7) kalendripäeva. Omniva jätab endale õiguse kohandada hoiuaja kestust ettenägematute takistuste korral.

9.2 Juhul, kui hoiuaja möödumisel ei ole saadetist väljastatud, siis tagastab Omniva saadetise saatjale saatja kulul.

9.3 Punktis 11.3 toodud juhtudel ei kohaldata saadetisele hoiuaega ja saadetis tagastatakse koheselt saatjale.

9.4 Hoiuaja pikendamise võimalused ja tingimused on kättesaadavad veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt.

9.5 Juhul, kui saadetise hoiuaeg on möödunud ja saadetist ei ole võimalik saatjale tagastada või kui saatja ja saaja on keeldunud saadetist vastu võtmast, siis hoiustatakse saadetist 6 (kuus) kuud viimasest edutust väljastamise katsest. Juhul, kui 6 (kuue) kuu jooksul ei ole saatja ega saaja Omnivaga ühendust võtnud, siis kuulub saadetis Omnivale ja Omniva korraldab saadetise võõrandamise või hävitamise, kui see ei riku saatja ja saaja eraelu puutumatust.

10. SAADETISE ÜMBERSUUNAMINE

10.1 Saatjal või saajal on õigus saadetis sihtriigi piires ümber suunata, välja arvatud juhul, kui saadetisele on tellitud lisateenus, mis piirab ümbersuunamisvõimalusi. Enne saadetise sihtkohta saabumist saab saadetist ümber suunata e-teeninduses. Kui saadetis asub juba sihtkohas, siis tuleb ümbersuunamiseks ühendust võtta Omniva klienditoega. Ümbersuunamisel tuleb arvestada soovitud väljastusviisi maksimaalseid lubatud mõõtmeid.

10.2 Omnival on õigus saadetis ise ümber suunata järgmistel juhtudel:

10.2.1 kui saadetise suurus ei võimalda saadetist väljastada eelistatud väljastusviisil;

10.2.2 kui pakiautomaadil on tehnilised probleemid või äärmiselt suur töökoormus, mis takistab saadetise õigeaegset väljastamist. Sellisel juhul on Omnival õigus saadetis ümber suunata lähimasse teise pakiautomaati või Omniva esindusse;

10.2.3 kui Omnival ei ole võimalik saadetise üleandmiseks saajaga kontakti saada. Sellisel juhul on Omnival õigus saadetis ümber suunata lähimasse pakiautomaati või Omniva esindusse. Suuremõtmelist saadetist on Omnival õigus hoiustada sorteerimiskeskuses kuni saadetise hoiuaja lõpuni.

10.3 Omnival on õigus võtta ümbersuunamise eest tasu (välja arvatud punktis 10.2.2 toodud juhtudel), mis on kättesaadavad veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt.

11. SAADETISE TAGASTAMINE

11.1 Saajal on õigus saadetis tagastada oma kulul või ärikliendi kulul, juhul, kui äriklient on Omniva ärikliendi e-teeninduses aktiveerinud saadetise tagastamise võimaluse ärikliendi kulul. Kui tagastamine ärikliendist saatja kulul on lubatud pakiautomaadi või Omniva esinduse (Eestis) kaudu, siis on saadetise saabumise teavituses märgitud ka tagastuskood, mille alusel on saajal võimalik saadetis ärikliendi määratud aja jooksul tasuta tagastada. Kui tagastamine ärikliendist saatja kulul on lubatud kullerteenusega, siis lepib äriklient tagastamise tingimused saajaga eraldi kokku.

11.2 Tagastuse korral peab äriklient tagama, et järgitakse punktis 3 toodud nõudeid.

11.3 Omniva tagastab saadetise saatja kulul koheselt saatjale juhul, kui:

- saaja keeldub saadetise vastuvõtmisest;
- saadetist ei ole võimalik saajale edastada mobiiltelefoninumbri ja/või aadressi puudumise ja/või ebatäpsuse, loetamatuse või muu sarnase põhjuse tõttu;
- saaja ei ela või ei asu saadetisele märgitud aadressil ning puuduvad andmed saaja uue elu- või asukoha kohta;
- Saadetis on ülemõrduline ja/või -kaaluline.

11.4 Saatjal on õigus oma kulul saadetis tagasi kutsuda, kuni seda pole saajale väljastatud.

11.5 Saadetise tagastamise korral on Omnival õigus võtta saadetise tagastamise eest tasu vastavalt hinnakirjale, mis on kättesaadav veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt.

11.6 Punktis 13 kirjeldatud vastutuse ja kompensatsiooni tingimused kehtivad saadetise tagastusele hetkest, kui see asetatakse pakiautomaati, viiakse Omniva esindusse (Eestis) või antakse üle kullerile, kuni ärikliendile tagastamiseni.

11.7 Tagastatud saadetise hüvitamise eest vastutab äriklient oma tagastusreeglite kohaselt.

12. KAEBUSTE ESITAMINE NING LAHENDAMINE

12.1 Kaebuse ja kahjunõude esitamine

12.1.1 Saatja või saaja võib esitada kirjaliku kaebuse saadetise mittenouetekohase kättetoimetamise, kahjustamise vms asjaolu kohta:

- Eestis, Lätis ja Leedus 6 (kuue) kuu jooksul alates saadetise kättetoimetamiseks üleandmisest Omnivale.

12.1.2 Iga saadetise kohta tuleb esitada eraldi kaebus.

12.1.3 Kaebus tuleb esitada Omnivale kirjalikult veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt avaldatud vormil e-posti teel või Omniva esinduses (Eestis).

12.1.4 Kaebus peab sisaldama järgmisi andmeid:

- Kaebuse esitaja ees- ja perekonnanimi või juriidilise isiku ärinimi, aadress, e-posti aadress, telefoninumber ning juhul, kui kaebuse sisuks on ka kahju hüvitamine, siis ka arvelduskonto number;
- kaebuse aluseks oleva saadetise andmed – saadetise võõtkoodi number, saatja nimi ja kontaktandmed, üleandmise kuupäev ja viis (pakiautomaadi nimi, Omniva esinduse nimi või kullerile üleandmise korral aadress); saaja nimi, aadress ja kontaktandmed;
- saadetise sisu väärtus, lunatasuga saadetise korral ka lunasumma; saadetise sisu ja pakendi kirjeldus; kahjustumise korral fotod kahjustatud saadetise sisust ja pakendist;
- millisel viisil soovib kaebuse esitaja vastust saada (e-posti või telefoni teel).

12.2 Kaebuse menetlemine

12.2.1 Omniva vaatab kaebuse läbi võimalikult kiiresti, kuid mitte hiljem kui 10 (kümne) tööpäeva jooksul alates kaebuse esitamise kuupäevast ja teavitab oma otsusest kaebuse esitaja eelistatud viisil.

12.2.2 Kui punktis 12.2.1 nimetatud aja jooksul ei ole võimalik anda ammendavat vastust, teavitatakse kaebuse esitajat sellest kirjalikult ja vastatakse lõplikult 30 päeva jooksul. Juhul kui kaebuse lahendamiseks kuluv aeg on pikem kui 30 päeva, teavitatakse sellest kaebuse esitajat ning antakse vastus niipea kui võimalik.

12.2.3 Kui kaebust ei ole võimalik lahendada, antakse kaebuse esitajale vastus koos põhjendustega, miks lahendamine pole võimalik (viidetega kehtivatele õigusaktidele, eeskirjadele, teenuse tüüptingimustele).

12.2.4 Kui kaebuse esitaja ei saavuta Omnivaga kokkulepet, võib ta pöörduda Konkurentsiameti või kohtu poole.

13. MATERIAALNE VASTUTUS JA KAHJU HÜVITAMINE

13.1 Omniva on materiaalselt vastutav otsese varalise kahju eest, mis tekib Omniva süül:

- saadetise kaotsimineku korral;
- saadetise rikkumise korral;
- saajalt lunasumma täieliku või osalise sisse nõudmata jätmise korral.

13.2 Omniva kannab materiaalselt vastutust otsese varalise kahju eest ulatuses, mis on tekkinud Omniva süül (tahtlus, hooletus, raske hooletus) ja kuni kaotatud või rikutud saadetise tegeliku väärtuseni, kuid mitte rohkem kui vastavale põhiteenusele kehtestatud kahju hüvitise maksimummäär. Otsese varalise kahju hulka ei arvestata kaudset kahju, sh saamata jäänud tulu.

13.3 Maksimaalsed hüvitismäärad kindlustamata saadetise korral:

- Kuni 30 kg kaaluvate saadetise puhul kuni 320 €;
- Suuremõtmelise saadetise puhul kuni 512 €;
- lisaks on õigus saada tagasi saatekulu.

13.4 Kindlustatud saadetise rikkumise või kaotsimineku korral hüvitatakse tekkinud otsene varaline kahju kuni märgitud saadetise väärtuse ning tasutud saatekulu ulatuses, kuid mitte rohkem kui 4500 eurot. Täiendav teave on kättesaadav veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt.

13.5 Kui saatja on märkinud kindlustatud saadetise väärtuse osaliselt, vastutab Omniva saadetise kaotsimineku või rikkumise korral otsese varalise kahju eest kuni märgitud osalise väärtuse ulatuses, kuid mitte rohkem kui punktis 13.4 märgitud hüvitise maksimummäär.

13.6 Kindlustatud mitmepakisaadetise väärtuse osalise deklareerimise korral vastutab Omniva saadetise kaotsimineku või rikkumise korral otsese varalise kahju eest proportsionaalselt kuni igale pakile määratud osalise väärtuse ulatuses, kuid mitte rohkem kui punktis 13.4 sätestatud hüvitise maksimummäär.

13.7 Kindlustatud mitmepakisaadetise osalise kadumise või rikkumise korral hüvitatakse otsene varaline kahju kuni vastava kadunud või rikutud osa avaldatud väärtusest, kuid mitte rohkem kui punktis 13.4 nimetatud hüvitise maksimummäär.

13.8 Kui saadetise kaotsimineku või rikkumise on tinginud vääramatu jõud, mille puhul hüvitist ei maksta, on saatjal õigus saada tagasi makstud teenustasud, v.a kindlustuse lisateenuse eest.

13.9 Üldjuhul maksab Omniva hüvitise välja ärikliendile. Ärikliendil on õigus loovutada hüvitise saamise õigus saajale, teavitades Omnivat oma soovist kirjalikult. Saatja või saaja võib volitada hüvitist vastu võtma kolmanda isiku.

13.10 Hüvitist makstakse eurodes hüvitise saaja arveldusarvele. Valuutade erinevuse korral arvutatakse kahjuhüvitist kahju hüvitamise hetkel kehtiva valuutavahetuskursi põhjal.

13.11 Kuni saadetise kättetoimetamiseni kuulub saadetis saatjale, v.a juhul, kui saadetis on vastavalt õigusaktidele konfiskeeritud. Kahjustatud saadetise hüvitamise korral ja punktis 13.12 toodud juhtudel jätab Omniva endale õiguse kahjustatud saadetise omandamiseks.

13.12 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 saadetisest või kui ta ei vasta Omnivale 10 (kümne) tööpäeva jooksul, et soovib leitud saadetise vastu võtta, läheb saadetise omand üle Omnivale, kes maksis välja hüvitise saadetise kaotsimineku tõttu.

13.13 Omniva ei vastuta (sh kindlustatud saadetiste puhul) mh alljärgnevatel juhtudel:

- kui saadetis ei vasta punktis 3 toodud saadetise nõuetele, sh kui saadetis ei ole nõuetekohaselt pakendatud ja märgistatud ning kui kergesti purunevate ja õrnade esemete (nt klaas, keraamika, elektroonikaseadmed jms) puhul ei ole kasutatud lisateenust „Ettevaatlik käsitlemine“;
- kui saadetise kaotsimineku, sisu puudumise või rikkumise on põhjustanud saatja süü, hooletus või saadetise sisu laad;
- saadetisele temperatuuri kõikumistest tekkida võivate kahjude eest, kui saadetis ei ole nõuetekohaselt pakitud ja/või märgistatud;
- kui saadetis sisaldab esemeid ja/või aineid, mis on vastavalt punktile 3.4 saatmiseks keelatud;
- kui saadetis on õigusaktide alusel konfiskeeritud või arestitud;
- kui saatja tegutseb hüvitise saamise eesmärgil pahatahtlikult;
- kui saatja ei ole tähtaegselt esitanud kaebust vastavalt 12. peatükile.
- kui saadetis on tagastatud saatjale hoiutähtaja möödumisel, ebaõnnestunud väljastamiskatse korral vm põhjusel;
- punktis 13.14 sätestatud vääramatu jõu juhtudel ning juhul, kui Omniva ei saa pidada vääramatu jõu tõttu saadetiste arvestust, sest ametlikud dokumendid on hävinud, tingimusel et Omniva vastutust ei ole muul viisil tõendatud;
- kui saatja on eksikombel lisanud saadetisele valeid andmed, mistõttu saadetis on toimetatud kolmandale isikule;
- kui saatja pole kinnitanud saadetise üleandmist Omnivale (näiteks on tehing jäänud lõpetamata maksevea tõttu vms);
- kui kindlustussumma on väiksem kui saadetise tegelik väärtus (Omniva vastutab ainult kuni kindlustatud summa ulatuses).

13.14 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. Vääramatuid jõud on muu hulgas Omnivast sõltumatute tehniliste häirete esinemine või takistused teenuse osutamisel loodusõnnetuse, katastroofi, ebasoodsate ilmastikutingimuste, sõja, streigi, õigusaktide muudatuse või mõne muu erakorralise sündmuse tagajärjel, mida Omniva ei saanud ette näha või ära hoida.

13.15 Kui saatja ei ole järginud punktis 3 toodud saadetise nõudeid või muid tingimustest tulenevaid nõudeid, siis vastutab saatja täielikult Omnivale või kolmandatele isikutele tekitatud kahju eest (muu hulgas kullerile määratud trahvide eest).

14. SAADETISE AVAMISE JA HÄVITAMISE KORD

14.1 Omnival on õigus saadetis avada:

- kahjustatud saadetise sisu kaitsmiseks või selle seisukorra määramiseks;
- kui tekib kahtlus, et saadetise sisu on kaduma läinud või väliste tunnuste järgi võib oletada sisu rüüstamist või ohtu teistele saadetistele;
- kui kahtlustatakse, et saadetise sisu on keelatud;
- saadetise kättetoimetamise võimatuse korral saatja kindlaks tegemiseks; ;
- saadetise tollikontrolli võimaldamiseks;
- õigusaktidest tulenevatel juhtudel.

14.2 Kui Omniva avab saadetise, koostatakse saadetise avamise kohta akt. Avatud saadetisele märgitakse saadetise avamise põhjus.

14.3 Juhtumist olenevalt otsustavad saadetise avanud isikud, kas avatud saadetis või osa selle sisust edastatakse, tagastatakse saatjale, hävitatakse või võetakse edasiste meetmete võtmiseks ühendust politsei või tolliga.

14.4 Saadetise avamise juures viibivad isikud on kohustatud hoidma konfidentsiaalsena saadetise avamisel teada saadud informatsiooni, mida loetakse postisaladuseks, v.a kui saadetis sisaldab ohtlikke või keelatud esemeid.

14.5 Saadetisest lähtuva võimaliku füüsilise ohu korral isikutele või asjadele teavitab Omniva sellest viivitamata häirekeskust.

14.6 Omniva võib saadetise viivitamatult hävitada, kui:

- saadetis sisaldab ohtlikke esemeid;
- saadetis sisaldab riknenud või edasiseks tarbimiseks kõlbmatuid või kiirelt riknevat sisu;
- saadetis sisaldab keelatud esemeid ja saadetist ei tagastata saatjale;
- saadetist on hoiustatud 6 (kuus) kuud pärast viimast edutut väljastamise katset, saatja ja saaja ei ole Omnivaga ühendust võtnud või saatja ja saaja on keeldunud saadetist vastu võtmast ning esemeid ei ole võõrandatud.

14.7 Saadetised hävitatakse viisil, mis tagab postisaladuse ja isikuandmete kaitse.