



Kehitavad alates .....2026

OMNIVA  
PAKITEENUSTE TÛÜPTINGIMUSED  
ERAKLIENDILE

## SISUKORD

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

## 1. ÜLDSÄTTED

- 1.1** Omniva kontserni (edaspidi „Omniva“) pakiteenuste tüüptingimused erakliendile (edaspidi „tüüptingimused“) koosnevad saadetiste edastamise tingimustest, milles sätestatakse Omniva pakiteenuste osutamise kord ja tingimused. Tüüptingimustes reguleeritakse Omniva ja erakliendi vastastikuseid õigusi ja kohustusi Omniva pakutavate teenuste kasutamisel. Tüüptingimustes ei reguleerita universaalse postiteenuse (UPT) tingimusi.
- 1.2** Lisaks tüüptingimustele reguleerivad pooltevahelisi suhteid Omniva kliendiandmete töötlemise põhimõtted, Omniva e-teeninduse kasutustingimused, Omniva eetilised käitumispõhimõtted 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, „Väljastamine täisealisele isikule“ 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 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 hüvitamishõude korral), saadetise sisu kirjeldus (saadetise kahjustada saamine, keelatud esemete kahtlus, hüvitamishõue, kättetoimetamise võimatus). Üksikutel 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, raamatupidamishõuete täitmiseks ning rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seadusest tulenevate kohustuste täitmiseks.
  - Omniva säilitab teenuste osutamise käigus kogutud andmeid nõuete kaitsmiseks ja lahendamiseks (hüvitamishõuded, 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 riskianalüüsid 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

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

**Adresskaart** – saadetisele kinnitatud dokument, mis sisaldab kättetoimetamiseks vajalikku teavet ja saadetise kirjeldust. Adresskaart peab sisaldama konkreetse saadetise vötkoodi ja QR-koodi ning saaja ja saatja andmeid, sealhulgas telefoninumbrit. Adresskaart ei tohi sisaldada ebavajalikke vötkoode või muid märgistusi, mis segavad elektroonilise seadmega skaneerimist. Omniva aadresskaardi standardmõõtmed on pikkus 106 mm × laius 76 mm.

**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.

**Omniva eetilised käitumis põhimõtted** – reeglite kogu, millega kehtestatakse Omniva normid, reeglid ja kohustused või head tavad.

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

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

**Konsolideerimine** – mitmepakisaadetise toimetamine samale aadressile.

**Väljastamine** – saadetise väljastamine saajale vastavalt saatja soovidele ja väljastamiseks valitud teenuse tingimustele.

**Väljastusviis** – saadetise väljastamise viis saajale (kulleriga kättetoimetamine, pakiautomaat ja Omniva esindus).

**Kättesaamise kinnitus** – saadetise saajale kättetoimetamist tõendav dokument, elektrooniline tõend või muu kokkulepitud vormis kättetoimetamise kinnitus. Kättesaamise kinnitus sisaldab vastavalt valitud väljastusviisile kas saaja allkirja dokumendil või elektroonilises seadmes või antakse see muul kokkulepitud viisil (nt sisestades uksekoodi pakiautomaadis). Kontaktivaba väljastamise korral loetakse kättesaamise kinnituseks Kulleri poolt elektroonilises seadmes antud kinnitus saadetise üleandmise kohta, koos üleandmiskohas tehtud fotoga. Kontaktivaba väljastusviisi kasutamine eeldab saaja eelnevat nõusolekut.

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

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

**Elektrooniline seade** – digitaalne vahend, mida kuller kasutab tarneprotsessi toetamiseks, jälgimiseks ja haldamiseks, sealhulgas saaja allkirja võtmiseks või muuks kättetoimetamise kinnitamise meetme rakendamiseks elektroonilises formaadis.

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

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

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

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

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

**Omniva esindus** – postkontor või teeninduspunkt, kus on tagatud saadetiste vastuvõtmine ning väljastamine (kaasa arvatud Omniva partnerite opereeritavad teeninduspunktid).

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

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

**Pakiautomaat** – fikseeritud asukohaga seade, mis võimaldab saadetisi saatjatelt vastu võtta, neid saajale väljastamiseks hoiustada ja väljastada. Tüüptingimustes tähendab pakiautomaat ka eraklientidele ja kogukondadele

mõeldud Picapac pakiautomaate, välja arvatud ulatuses, milles Picapac automaatidele tulenevad erisused Picapac pakiautomaadi kasutustingimustest.

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

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

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

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

**Reaalkaal** – kaal, mis saadakse saadetise kaalumisel kilogrammides.

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

**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.

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

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

**Sorteerimiskeskus** – Omniva struktuuriüksus, kus toimub riigisiseste ja rahvusvaheliste saadetiste sorteerimine ja jaotamine postiasutuste kaupa. Sorteerimiskeskused asuvad Eestis, Lätis ja Leedus.

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

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

## 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 kapi 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:

- 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);
- suurus XL – pikim külj kuni 1,5 m. Saadetise pikima külje ja übermõõdu (mõõdetakse pikima küljega risti) summa ei tohi ületada 3 m. Reaalkaal on kuni 30 kg (Leedus kuni 25 kg).

- 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 võib saadetise eelvormistada Omniva e-teeninduses. Eelvormistamise tulemusena luuakse saadetisele unikaalne vöötкод ning aadresskaart, mille on saatja kohustatud lisama saadetisele. Saadetisi saab vormistada ka Omniva pakiautomaatides ja Omniva esindustes, kus on võimalik aadresskaart koha peal täita ja pakile kinnitada.

3.2.2 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, alevaid 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 või maakond;
- saaja ja saatja mobiiltelefoninumbriid;
- e-posti aadress, kui võimalik;
- riik (ainult rahvusvaheliste saadetiste puhul; riigi nimi tuleb kirjutada trükitähtedega inglise keeles).

3.2.3 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.

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

### 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.it. 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 Saatja vastutab sobiva pakendi valimise eest ja kohustub hüvitama mistahes kahju, mis tuleneb saadetise ebaõigest pakendamisest või märgistamisest.

### 3.4 Ohtlikud veosed

Klient võib üle anda ohtlike veoseid (esemeid) üksnes juhul, kui see on lubatud ADR-i piiratud koguste (LQ) sätete kohaselt.

Klient kinnitab, et:

- kaubad on ADR-i kohaselt õigesti klassifitseeritud;
- pakendamine, märgistus ja märgistamine vastavad ADR-i nõuetele;
- iga pakendi brutomass ei ületa ADR-is sätestatud piirnorme;
- lõppsaajat on mõistlikul viisil teavitatud tagastamise suhtes kohaldatavatest erinõuetest ning talle on mõistlikult võimaldatud kauba tagastamine nende erinõuetega kooskõlas.

Klient vastutab ADR-i nõuete täitmise eest (nii saatmisel kui ka tagastamisel) ning kohustub hüvitama Omnivale kõik kahjud, trahvid või nõuded, mis tulenevad ADR või teiste ohtlike veostega seonduvate nõuete

rikkumisest. Omnival on õigus keelduda saadetise vastuvõtmisest, see isoleerida või tagastada, kui saadetis näib olevat nõuetele mittevastav või ohtlik.

### 3.5 Keelatud sisu

- 3.5.1 Enne saadetise Omnival üleandmist on saatja kohustatud veenduma, et saadetise sisu on lubatud edastada. Teave keelatud sisu ja eritingimustel edastatavate saadetiste kohta on kättesaadav veebilehtedel [omniva.ee](http://omniva.ee), [omniva.lv](http://omniva.lv) ja [omniva.lt](http://omniva.lt). Sihtriigist olenevalt võivad nõuded ja piirangud erineda.
- 3.5.2 Omnival on õigus loobuda saadetise vastuvõtmisest ja edastamisest, kui selles 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. TEENUSTE EEST TASUMINE JA TASU MUUTUSTEST TEAVITAMINE

4.1. Teenuse tasu (sh lisateenuse eest ning mistahes hooajalised lisatasud ja vastavad hooajaperioodid) on määratud Omniva kehtestatud hinnakirjadega (kättesaadavad veebilehtedel [omniva.ee](http://omniva.ee), [omniva.lv](http://omniva.lv) ja [omniva.lt](http://omniva.lt)). Teenuse tasu võib erineda sõltuvalt valitud tarnekiirusest (nt D+0, D+1, D+3) või muudest teenusega seotud parameetritest, sh, kuid mitte ainult, valitud saatmisviisist või väljastusviisist, pakiautomaatide mahutavusest või saadetiste mahtudest, vastavalt kehtivale hinnakirjale.

### 4.2. Omnival on õigus ühepoolset:

4.2.1. **muuta hinnakirja**, teavitades sellest 30 (kolmkümmend) kalendripäeva ette. Omniva teatab muutustest oma veebilehtedel [omniva.ee](http://omniva.ee), [omniva.lv](http://omniva.lv) ja [omniva.lt](http://omniva.lt). Kehtivas hinnakirjas märgitud hooajalised lisatasud ja vastavad hooajaperioodid on hinnakirja osaks ning need rakenduvad asjakohasel hooajal automaatselt (st hooajalise lisatasu rakendumist ei loeta hinnakirja muutmiseks). Hooajalise lisatasu puhul tuleb kohaldada käesolevas punktis sätestatud hinnamuutusest teavitamise korda üksnes hooajalise lisatasu suuruse või hooajaperioodi kestuse muutmisel;

4.2.2. **lisada tasudele kütuse lisatasu** ja see eemaldada, kui see on vajalik või lubatud kütusehindade muutumise tõttu. Kütuse lisatasu kohaldatakse lisaks hinnakirjas sätestatud baashinnale. Kütuse lisatasu ning sellest tulenevalt teenuse tasud võivad muutuda iganädalaselt (teatatud lisatasu / muudetud hind kehtib vähemalt vastava täiskalendrinädala jooksul). Omnival on õigus muuta kütuse lisatasu baasmäära ning lisatasu arvutamise meetodikat.

Kütuse lisatasu muudatused peavad olema proportsionaalsed tegelike kütusehindade muutustega ning neid tuleb kohaldada läbipaistval viisil. Teave kohaldatava kütuse lisatasu kohta avaldatakse Omniva veebilehel. Muudatusi kohaldatakse teenustele, mis on tellitud pärast ajakohastatud lisatasu avaldamist, ilma eelneva etteteatamise kohustusega;

4.2.3. **kohaldada dünaamilist hinnastamist** järgmiselt: pakiautomaadi teenuse hind ei ole fikseeritud ning võib tellimuse esitamise hetkel varieeruda sõltuvalt nõudlusest, mahutavusest ja muudest operatiivsetest teguritest.

Kohaldatav hind on hind, mis kuvatakse kliendile teenuse tellimuse kinnitamise hetkel. Tellimuse kinnitamisega nõustub klient esitatud hinnaga.

Hinnad kujundatakse dünaamiliselt objektiivsete kriteeriumide alusel, sealhulgas:

- pakiautomaadi teenuste hetke- ja prognoositav nõudlus;
- pakiautomaatide kättesaadavus ja täituvus valitud asukohas;
- kellaeg, nädalapäev ja hooajalised kõikumised;
- tegevuskulud ja võrgukoormus.

Nendest teguritest tulenevad hinnamuutused ei kujuta endast tüüptingimuste muutmist, vaid on teenuse hinnastamise osa.

Teenuse osutaja ei taga ajas ühtset hinda ning jätab endale õiguse kohaldada samadele teenustele erinevatel aegadel erinevaid hindu, tingimusel et enne tellimuse kinnitamist selgelt teavitatakse klienti kohaldatavast hinnast; muid teavitusi peale eeltoodu ei esitata.

## 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 võib eelvormistada vastavalt saadetise suurusele 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 võib 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 tarneaadressina märgitud aadressile.

### 5.3.1 Kullerteenus

- Edastada on võimalik kuni XL suuruses saadetisi;
- Saadetised võib eelvormistada vastavalt saadetise suurusele e-teeninduses, pakiautomaadis või Omniva esinduses (Eestis) ning varustada aadresskaardiga;
- Teenust osutatakse Eestis, Lätis ja Leedus.

## 6. LISATEENUSED

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

**6.2 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. Teenust saab tellida ainult iseteenindusest.

**6.3 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 4000 eurot. Teenus ei ole kättesaadav pakiautomaadist tellimisel. Kindlustamise lisateenuse osas kohaldatakse Eestis täiendavalt Omniva finantsteenuste tüüptingimusi ulatuses, mis ei ole käesolevates tingimustes reguleeritud.

**6.4 Lunatasu** on lisateenus ärikliendile, mille puhul saatja volitab Omnivat saadetise kättetoimetamisel saajalt sisse nõudma kindlaksmääratud lunasumma ja edastama selle pangaülekande teel saatja näidatud arvelduskontole. Teenust saab tellida ainult äriklient ja üksnes Omniva esindustes. Lunatasu maksimumsumma ei tohi ületada lunatasuga saadetise koguväärtust ja saatekulu. Lunatasu limiit ühele saadetisele on 4000 eurot. Lunatasu lisateenuse osas kehtivad Eestis täiendavalt Omniva finantsteenuse tüüptingimused.

**6.5 Kulleri tellimine** on lisateenus, mille puhul võtab kuller saadetised kliendi määratud üleandmiskohast peale. 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.

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

## 7. SAADETISE ÜLEANDMINE OMNIVALE

**7.1.** Saadetisi saab Omnivale üle anda pakiautomaadis, Omniva esindustes (Eestis) või kullerile. Omnival on õigus keelduda saadetisi vastu võtmast või edastamast, kui need ei vasta teenuse tingimuste nõuetele.

### 7.2. Üleandmine pakiautomaadis

7.2.1. Saadetisi saab üle anda kõigis Omniva pakiautomaatides. Pakiautomaatide asukohad ja tühendamise ajad on kättesaadavad veebilehtedel [omniva.ee](http://omniva.ee), [omniva.lv](http://omniva.lv) ja [omniva.lt](http://omniva.lt).

7.2.2. Saatja peab asetama pakiautomaadi kappi iga saadetise eraldi.

### 7.3. Üleandmine Omniva esinduses Eestis

7.3.1. Saadetisi on võimalik üle anda kõikides Omniva esindustes nende lahtiolekuaegadel (asukohad ja kontaktandmed on kättesaadavad veebilehel [omniva.ee](http://omniva.ee)).

### 7.4. Üleandmine kullerile

7.4.1. Kulleri kutsumiseks tuleb esitada tellimus koos saadetise registreerimisega Omniva e-teeninduses. Kuller tuleb saadetisele järgi e-teeninduses esitatud tellimusel määratud aadressil ja ajavahemikul.

7.4.2. Omnival on õigus nõuda lisatasu ka siis, kui kullerkorje tellimuses 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 selle eest eraldi tasu nõuda või keelduda saadetise vastuvõtmisest/üleandmisest.

## 8. SAADETISE VÄLJASTAMINE

8.1. Saadetiste tarneajad on kättesaadavad Omniva veebilehtedel [omniva.ee](http://omniva.ee), [omniva.lv](http://omniva.lv) ja [omniva.lt](http://omniva.lt).

8.2. Saadetise saajal on õigus keelduda oma nimele saabunud saadetise vastuvõtmisest seda avamata. Sellisel juhul tagastatakse saadetis saatjale.

### 8.3. Pakiautomaadis

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

8.3.2. 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).

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

8.3.4. 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. Pakiautomaadi uksekoodi sisestamisega annab Saaja Kättesaamise kinnituse kõigi vastava uksekoodiga kappi paigutatud saadetiste kättesaamise kohta.

### 8.4. Omniva esinduses Eestis

8.4.1. 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.

8.4.2. 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).

- 8.4.3. Juriidilisest isikust saajale adresseeritud saadetis väljastatakse selle seadusjärgsele esindajale või volitatud isikule. Volikirja täitmise nõuetega saab tutvuda Omniva veebilehel omniva.ee.
- 8.4.4. 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“.
- 8.4.5. Kui saaja (või tema nimel saadetist vastuvõttev isik) keeldub väljastamisel nõutavate vajalike andmete avaldamisest, siis saadetist ei väljastata, vaid see tagastatakse saatjale.
- 8.4.6. Saadetise kättesaamise kinnituse andmiseks 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 Kättesaamise kinnituse andmist saadetist avada, välja arvatud juhul, kui Omniva on koostanud akti saadetise kahjustumise kohta.

## 8.5. Kulleriga

- 8.5.1. Saadetis väljastatakse tarneaadressina märgitud aadressile. Konsolideeritud saadetised väljastatakse ühtse komplektina.
- 8.5.2. Saadetise üleandmiseks on järgmised võimalused:
- 8.5.2.1. Saadetise üleandmine allkirja vastu. Saadetise Kättesaamise kinnituse andmiseks märgib saadetise saaja (või tema nimel saadetist vastuvõttev isik) väljastusdokumendile või elektroonilises seadmes enda ees- ja perekonnanime, allkirja ja kuupäeva.
- 8.5.2.2. 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. Kulleri kinnitus koos tehtud fotoga moodustavad saadetise Kättesaamise kinnituse. Seda väljastamisviisi ei ole lubatud kasutada, kui saadetis on lisateenusega „Dokumenditagastus“, „Väljastamine konkreetsele isikule“, „Väljastamine täisealisele isikule“ või makseviisidega „Lunatasu“ ja „Saaja maksab teenustasu“.
- 8.5.3. Füüsilisest isikust saajaid teavitatakse enne saadetise saabumist SMS või mobiiltelefoni rakenduse teavituse, e-posti või telefoni teel. Kui saajaga pole võimalik ühendust võtta teeb Omniva vähemalt kaks kättetoimetamise katset – ühe katse päevas. Suurema, kui XL-suuruses saadetise väljastamiseks lepatakse saajaga telefoni teel kokku väljastusaeg.
- 8.5.4. Juriidilisest isikust saajaid ei teavitata eelnevalt saadetise saabumisest. Omniva teeb saadetise kättetoimetamiseks ühe katse.
- 8.5.5. Omniva toimetab saadetisi kinnipidamisasutustesse ja statsionaarsetesse raviaasutustesse 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.
- 8.5.6. 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 esinduseni/kaupluseni (juhul, kui ligipääs on võimaldatud ja asutus/ärikeskus/kaubanduskeskus on andnud kullerile loa).
- 8.5.7. Saadetis, mille kaal on rohkem kui 30 kg (25 kg Leedus) toimetatakse saatja määratud aadressile ilma hoonesisese kättetoimetamiseta.
- 8.5.8. 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 neli (4) kalendripäeva. Omniva jätab endale õiguse kohandada hoiuaja kestust sõltuvalt tippaajast, ajutisest tegevus- või töökorralduslikest piirangutest ja takistustest või muudest sarnastest õigustatud asjaoludest. Ärikliendi ja Omniva vahel sõlmitud lepingust võib tuleneda lühem hoiuaeg, mis kohaldub selle ärikliendi klientidele.
- 9.2 Juhul, kui hoiuaja möödumisel ei ole saadetist väljastatud, siis tagastab Omniva saadetise saatjale saatja kulul.
- 9.3 Punktis 11.2 toodud juhtudel ei kohaldata saadetisele hoiuaega ja saadetis tagastatakse koheselt saatjale.
- 9.4 Hoiuaja muutmise 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 või tagastada saatjale.

**10.3.** Omnival on õigus võtta ümbersuunamise eest tasu (välja arvatud punktis 10.2.2 toodud juhtudel) hinnakirjade kohaselt, mis on kättesaadavad veebilehtedel [omniva.ee](http://omniva.ee), [omniva.lv](http://omniva.lv) ja [omniva.lt](http://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** 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 ülemõduline ja/või -kaaluline ja seda pole võimalik aadressile toimetada.

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

**11.4** Saadetise tagastamise korral on Omnival õigus võtta saadetise tagastamise eest tasu vastavalt hinnakirjale, mis on kättesaadav veebilehtedel [omniva.ee](http://omniva.ee), [omniva.lv](http://omniva.lv) ja [omniva.lt](http://omniva.lt).

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

## 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:

12.1.1.1. 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 vöotkoodi 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. Tähtaega arvestatakse hetkest, kui vajalikud dokumendid esitatakse Omnivale.

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 (Eestis), muu vastavaid kaebuseid lahendava asutuse (Lätis, Leedus) 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 €;
- Üle 30 kg 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 4000 eurot. Täiendav teave on kättesaadav veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt. Kindlustuse teenustasu hüvitamisele ei kuulu.

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 väärmatu 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 saatjale. Saatjal 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 saadetiis saatjale, v.a juhul, kui saadetiis 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 saadetiis või selle osa üles, teatab Omniva hüvitise saanud isikule, et tal on õigus saada kadunuks peetud saadetiis või selle osa kätte 3 (kolme) kuu jooksul, juhul kui ta maksab tagasi väljamakstud hüvitise. Kui hüvitise saanud isik keeldub leitud saadetiisest või kui ta ei vasta Omnivale 10 (kümne) tööpäeva jooksul, et soovib leitud saadetiise vastu võtta, läheb saadetiise omand üle Omnivale, kes maksis välja hüvitise saadetiise kaotsimineku tõttu.

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

- kui saadetiis ei vasta punktis 3 toodud saadetiise nõuetele, sh kui saadetiis 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 saadetiise kaotsimineku, sisu puudumise või rikkumise on põhjustanud saatja süü, hooletus või saadetiise sisu laad;
- saadetiisele temperatuuri kõikumistest tekkida võivate kahjude eest, kui saadetiis ei ole nõuetekohaselt pakitud ja/või märgistatud;
- kui saadetiis sisaldab esemeid ja/või aineid, mis on vastavalt punktile 3.4 piiratud või 3.5 keelatud;
- kui saadetiis on õigusaktide alusel konfiskeeritud või arestitud;
- kui saatja tegutseb hüvitise saamise eesmärgil pahatahtlikult;
- kui kaebus ei ole esitatud vastavalt 12. peatükile;
- kui saadetiis on tagastatud saatjale hoiutähtaja möödumisel, ebaõnnestunud väljastamiskatse korral või muul Omnivast mittetuleneval põhjusel;
- punktis 13.14 sätestatud väärmatu jõu juhtudel ning juhul, kui Omniva ei saa pidada väärmatu jõu tõttu saadetiiste arvestust, sest ametlikud dokumendid on hävinud, tingimusel et Omniva vastutust ei ole muul viisil tõendatud;
- kui saatja on eksikombel lisanud saadetiisele valed andmed, mistõttu saadetiis on toimetatud kolmandale isikule;
- kui saatja pole kinnitanud saadetiise üleandmist Omnivale (näiteks on tehing jäänud lõpetamata maksevea tõttu vms);
- kui kindlustussumma on väiksem kui saadetiise tegelik väärtus (Omniva vastutab ainult kuni kindlustatud summa ulatuses);
- kui kindlustussumma on suurem kui tekkinud otsene varaline kahju (Omniva vastutab ainult otsese varalise kahju ulatuses).

**13.14** Väärmatu 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. Väärmatu 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 saadetiise nõudeid või muid tingimustest tulenevaid nõudeid, siis vastutab saatja täielikult Omnivale või kolmandatele isikutele tekitatud kahju eest (muu hulgas kullerile määratud trahvide eest).

**13.16** Klient vastutab keelatud ja piiratud saadetiistega seotud nõuete täitmise eest (nii saatmisel kui tagastamisel) ning hüvitab Omnivale kõik kahjud, trahvid või nõuded, mis tulenevad nimetatud nõuete täitmata jätmisest.

## 14. SAADETIISE AVAMISE JA HÄVITAMISE KORD

**14.1** Omnival on õigus saadetiis avada:

- kahjustatud saadetiise 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 või saaja 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.

## 15. TÜÜPTINGIMUSTE MUUDATUSED

**15.1** Omniva uuendab tüüptingimusi vajaduse alusel. Omniva teavitab kliente 30 päeva enne tüüptingimuste muutumist.

**15.2** Tüüptingimustes viidatud õigusaktide muudatuste korral kohaldatakse vahetult samade õigusaktide uusi sätteid.

**15.3** Kehtivate tüüptingimuste kõige värskem versioon, teave uute teenuste kohta, kehtiv hinnakiri ja muu informatsioon avaldatakse veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt.