



OMNIVA  
PAKITEENUSTE  
TÜÜPTINGIMUSED  
ÄRIKLIENTIDELE

1. ÜLDSÄTTED .....	3
2. MÕISTED .....	3
3. NÕUDED SAADETISTELE.....	5
4. TEENUSE EEST TASUMINE JA TASU MUUTUSTEST TEAVITAMINE.....	7
5. TEENUSTE LIIGID .....	8
6. LISATEENUSED.....	8
7. SAADETISTE ÜLEANDMINE OMNIVALE.....	10
8. SAADETISE VÄLJASTAMINE .....	11
9. HOIUAEG JA HOIUSTAMINE.....	13
10. SAADETISE ÜMBERSUUNAMINE .....	13
11. SAADETISE TAGASTAMINE .....	13
12. KAEBUSTE ESITAMINE JA LAHENDAMINE .....	14
13. MATERIAALNE VASTUTUS JA KAHJU HÜVITAMINE.....	14
14. SAADETISE AVAMISE JA HÄVITAMISE KORD .....	16

## 1. ÜLDSÄTTED

**1.1** 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. Tüüptingimused ei reguleeri universaalse postiteenuse ehk UPT tingimusi.

**1.2** Lisaks tüüptingimustele reguleerivad pooltevahelisi suhteid Omniva teenuste lepingud, Omniva teenuste lepingute üldtingimused (edaspidi „üldtingimused“), Omniva kliendiandmete töötlemise põhimõtted, Omniva e-teeninduse kasutustingimused, eetilised käitumispõhimõtted ja teenuste hinnakirjad. Tüüptingimustes nimetatud dokumendid (sealhulgas tüüptingimused) on kättesaadavad veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt. Õigusaktid kohalduvad vastavalt teenuse osutamise riigis kehtivatele õigusnormidele. Seadusandluse mistahes muudatuste korral kohaldatakse vahetult muudetud õigusaktide uusi sätteid. Kui õigusaktide muudatused muudavad tüüptingimuste mistahes sätte osaliselt või täielikult kehtetuks, jäävad tüüptingimused muus osas kehtima.

**1.3** Omniva on pakiteenuste osutamisel isikuandmete vastutav töötleja. Omniva töötleb isikuandmeid kooskõlas postiteenuseid reguleeriva seadusandlusega, isikuandmete kaitse üldmääruse ning teiste Eesti, Läti ja Leedu Vabariikides 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 käsitlemisel 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 (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 hüvitamismõnede korral), saadetise sisu kirjeldus (saadetise kahjustumine, keelatud esemete kahtlus, hüvitamismõnede, kättetoimetamise võimatus). Üksikutel juhtudel võib teenuse osutamiseks olla vajalik muude andmete töötlemine, näiteks kui saaja nimi on muutunud, ent sellisel juhul küsime neid andmeid andmesubjektilt endalt.
- Omniva töötleb isikuandmeid teenuse osutamise käigus õiguslike kohustuste täitmiseks (isikuandmete kaitse üldmääruse artikli 6 lõike 1 punkt c), näiteks postiseaduse kohaselt keelatud esemete tuvastamiseks saadetistes, raamatupidamismõnede täitmiseks või rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seadusest tulenevate kohustuste täitmiseks.
- Omniva säilitab teenuste osutamise käigus kogutud andmeid nõuete kaitsmiseks ja lahendamiseks (hüvitamismõnede, 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 ka kliendi tagasiside uuringuid ning töötleme andmeid kvaliteedi, finants- ja riski koondanalüüsides ja statistikas. Tarbijamängudes või kampaaniates osalemine toimub inimese 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 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.

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

**Konsolideerimine** – mitmepakisaadetise toimetamine samale aadressile. Saadetis loetakse automaatselt konsolideerituks, kui saadetisele lisatakse teenused „Dokumendi tagastus“ ja/või „Lunatasu“ (või rahakaardiga)

tasutav lunatasu) või „Mitmepakisaadetise väljastamine“. Konsolideeritud saadetiste kogukaal ei tohi ületada 100 kg hoonesisese logistika huvides. Kui konsolideeritud saadetiste kogukaal ületab 100 kg, siis tuleb tellida lisateenus „Kahe kulleri väljastus“.

**Vöötkood** – Omniva süsteemides kasutatav unikaalne kood. Vöötkood koosneb paralleelsetest triipudest ja kuni 21-st tähe- ja numbrimärgist. Vöötkoodi numbrit kasutatakse saadetise tuvastamiseks Omniva infosüsteemis. Kood kehtib kuus kuud.

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

**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.

**Klienditagastus** – saadetis, mille saaja tagastab saatjale.

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

**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.

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

**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 käsitlemine“ kohustuslik.

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

Üldtingimused kehtivad kõigile Omniva ja ärikliendi vahel sõlmitud lepingutele.

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

**Suuremõõtmeline saadetis** – saadetis, mis ületab XL-suuruses paki kaalu ja/või mõõtmeid, on raskem kui 30 kg ja/või paigutatud alusele. Suuremõõtmelise saadetise maksimaalsed mõõted on toodud punktis 3.1.4. Suuremõõtmelise saadetise kaalu arvestamise alus on reaalkaal või mahukaal, olenevalt sellest, kumb on suurem.

**Laadimiskoht** – aadresskaardil märgitud aadress, kus toimub saadetise peale- või mahalaadimine. Täpsemad nõuded laadimiskohale on sätestatud punktis 7.5.

**Omniva kontsern** – Omniva kontsern on logistikaettevõtte, kuhu kuuluvad Eesti Post AS 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.

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

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

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

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

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

**Kliendiandmete töötlemise põhimõtted** – dokument, mis reguleerib kliendiandmete töötlemise põhialuseid ja tingimusi Omnivas. Dokument on saadaval veebilehtedel [omniva.ee](http://omniva.ee), [omniva.lv](http://omniva.lv) ja [omniva.lt](http://omniva.lt).

**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, kasutades selleks pakiautomaati.

**Tagastusplatvorm** – Omniva e-tagastuskeskkond, kus saab saadetisi tagastada ([atgriesana.omniva.lv](http://atgriesana.omniva.lv), [grazinimai.omniva.lt](http://grazinimai.omniva.lt), [tagastus.omniva.ee](http://tagastus.omniva.ee)).

**Sama päeva kiirtarne** – teenus, mille puhul saadetis korjatakse peale ja toimetatakse kätte samal päeval. Teenuse kättesaadavus võib olla piiratud sõltuvalt piirkonnast ja eseme suuruselt.

**Saatja** – isik, kes vastutab saadetise sisu eest ning kelle tahtel ja nimel on saadetis edastamiseks Omnivale üle antud. Antud tingimuste tähenduses on saatja äriklient. Klienditagastuse puhul ei pea saatja olema äriklient.

**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. Nende asukohad on kättesaadavad veebilehtedel [omniva.ee](http://omniva.ee), [omniva.lv](http://omniva.lv) ja [omniva.lt](http://omniva.lt).

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

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

**Mahukaal** – kaal, mis saadakse saadetise pikkuse, kõrguse, laiuse ja mahukaalu ühiku ( $1 \text{ m}^3 = 250 \text{ kg}$ ) korrutamise tulemusena. Mahukaalu arvestatakse üldjuhul suuremõõtmeliste saadetiste korral, kui saadetise reaalkaal ületab 30 kg (Leedus 25 kg) või pikim külge ületab 2,5 m (Lätis ja Leedus maksimaalselt 1,5 m) või põhja ümbermõõdu ja kõrguse summa ületab 3 m. Üle 30 kg (Leedus üle 25 kg) kaaluvale saadetisele rakendub mahukaalu arvutamisel minimaalse arvestusliku kõrguse tingimus 1 m. See tähendab, et kui üle 30 kg (Leedus 25 kg) kaaluv saadetis on madalam kui 1 m, siis mahukaalu arvutamisel rakendatakse kõrgusena automaatselt 1 m. Mahukaal = pikkus × laius × kõrgus ×  $250 \text{ kg/m}^3$

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

**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 peab olema võimalik surumata kappi asetada ning seda ei tohi asetada 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 külge võib olla kuni 1,5 m. Paki pikima külje ja ümbermõõdu (mõõdetakse pikima küljega risti) summa ei tohi ületada 3 m. Reaalkaal võib olla 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);
- suurim mahukaal: kuni 2550 kg (ainult Eestis);
- profiilide, torude, lainepleki, metalltrumlite, kardinate jms maksimaalne pikkus on 2,5 m, laius 0,5 m ja kõrgus 0,6 m;

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;
- profiilide, torude, lainepleki, metalltrumlite, kardinate 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;
- suurim lubatud reaalkaal: kuni 600 kg (koos alusega);
- profiilide, torude, lainepleki, metalltrumlite, kardinate jms maksimaalne pikkus on 2,5 m, laius 0,5 m ja kõrgus 0,6 m.

### 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 kasutanud selgelt liiga väikest pakiautomaadi kappi) 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 ja aadresskaart, mille äriklient on kohustatud lisama saadetisele. Saadetisi saab vormistada ka Omniva pakiautomaatides ja Omniva esindustes, kus aadresskaarti on võimalik koha peal täita ja pakile kinnitada.

3.2.2 Eelneval kokkuleppel Omnivaga võivad Eesti ärikliendid saadetisi üle anda eelvormistamata. Kui saadetis ei ole eelvormistatud ja aadresskaardiga varustatud, tuleb saadetis anda kullerile üle koos saatelehega (saatelehe vorm on kättesaadav Omniva veebilehel [omniva.ee](http://omniva.ee)) ning kliendil on kohustus kirjutada saadetisele käsitsi peale 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 aadressiandmed (v.a pakiautomaati edastamisel) esitada alljärgnevalt:

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

3.2.4 Saatja peab tagama, et tal on õigus Omnivale avaldada saaja ja muude seotud poolte (näiteks ärikliendi esindaja) isikuandmeid, mida on vaja teenuse osutamiseks saatetise väljastamisel. Saatja peab tagama, et eelmainitud isikuandmed on täpsed ja ajakohased. Saatjal on keelatud avaldada Omnivale saaja või kolmanda osapoole isikuandmeid, mis pole vajalikud tingimuste kohase teenuse osutamiseks.

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

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

### 3.3 Pakendamine ja märgistamine

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

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

3.3.3 Äriklient vastutab sobiva pakendi valimise eest ja kohustub hüvitama mistahes kahju, mis tuleneb saatetise ebaõigest pakendamisest või märgistamisest. **3.4 Keelatud sisu**

3.4.1 Enne saatetise üleandmist Omnivale on saatja kohustatud veenduma, et saatetise sisu on lubatud edastada. Teave keelatud sisu ja eritingimustel edastatavate saatetiste 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 saatetise vastuvõtmisest ja edastamisest, kui sellel on keelatud sisu (või kahtlustatakse, et sellel on keelatud sisu). Saatetise vastuvõtmisel on Omnival õigus nõuda saatjalt saatetise avamist veendumaks, et see ei sisalda keelatud sisu, sh eritingimustel saatetavaid ja/või ohtlikke aineid või esemeid. Kui saatja keeldub saatetise avamisest, ei võeta saatetist edastamiseks vastu. Keelatud sisuga saatetise tagastamiskulud kannab saatja.

## 4. TEENUSE 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, omniva.lv ja omniva.lt) või ärikliendiga sõlmitud teenuste lepinguga.

**4.2** Omnival on õigus hinnakirja ühepoolset muuta, teavitades sellest 30 (kolmkümmend) kalendripäeva ette. Omniva avaldab muudatused oma kodulehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt. Omniva võib teavitada asjasse puutuvaid ärikliente hinnamuutustest e-kirja, iseteeninduse teavituste või muu äritegevusega seotud kanali kaudu, kuid pole kohustatud seda tegema. 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 muutumisel.

**4.3** Ärikliendid tasuvad teenuste eest Omniva esitatud arve alusel kas pärast teenuse saamist (krediidimüük) või ettemaksuna enne teenuse saamist, kui krediidilimiiti ei ole määratud, see ei ole piisav või Omniva keeldub krediidimüügist.

## 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 saadetis edastatakse kulleriga Omniva andmebaasis tarneaadressina märgitud aadressile.

### 5.3.1 Kullerteenus

- Edastada on võimalik kuni suuremõõtmelisi saadetisi (vastavalt punktis 3.1.4 toodud maksimaalsetele mõõtmetele).
- Suuremõõtmeliste 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.

## 6. LISATEENUSED

**6.1** Lisateenuseid on võimalik valida 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 äriklientidele vastava lepingulise sõlmimisel. Teenust ei ole võimalik kasutada pakiautomaadi väljastusviisi puhul.

**6.3 Ettevaatlik käsitlemine** on lisateenus, mis tagab kergesti puruneva saadetise ettevaatliku kohtlemise transportimisel ja töötlemisel eeldusel, et saadetis on nõuetekohaselt pakendatud ning märgistatud kergesti puruneva saadetise tähisega. Teenust saab tellida ainult iseteenindusest.

**6.4 Väljastamine konkreetsele isikule** on lisateenus, mille puhul saadetis väljastatakse 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 isiklikult isikut tõendava dokumendi alusel ning väljastusdokumendile või elektroonilisse seadmesse 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 Kiirkuller** on teenus, mille puhul saadetis väljastatakse saajale mitte hiljem kui järgmisel tööpäeval vahemikus kell 8.00 kuni 10.00 (välja arvatud pühapäeval ja riigipühadel). Saatja peab veenduma, et saajal on võimalik saadetis vastu võtta saabumiseks ettenähtud ajal (tööpäeviti kell 8.00–10.00).

- Teenust pakutakse ainult Eesti äriklientidele ja saatja võib olla ainult Eesti juriidiline isik.
- Teenust osutatakse ainult Eestis ja teenuse osutamise piirkonnad on nimetatud veebilehel [omniva.ee](https://omniva.ee).
- Saata saab kuni 30-kilogrammiseid saadetisi.
- Saadetised tuleb eelvormistada e-teeninduses või Omniva esinduses (Eestis) ja varustada aadresskaardiga.

**6.8 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 kindlustussumma väärtuse ulatuses ja mitte mingil juhul rohkem kui 4000 eurot. Teenust ei saa tellida pakiautomaadi kaudu. Kindlustamise lisateenuse osas kohaldatakse täiendavalt Omniva finantsteenuste tüüptingimusi ulatuses, mis ei ole käesolevates tingimustes reguleeritud.

**6.9 Kulleri tellimine** on lisateenus, mille korral kuller võtab saadetised kliendi määratud üleandmiskohast peale. Hind ei olene saadetiste kogusest ja rakendub ühe korje hind. Kui kullerile ei anta üle ühtegi saadetist või saadetis ei vasta punktis 3 sätestatud saadetistele esitatud tingimustele, siis on Omnival õigus jätta saadetis korjamata ja võtta tühisõidu eest tasu. Kullerkorjet saab tellida kõikide väljastusviiside puhul.

**6.10 Kättetoimetamine laupäeval** on lisateenus, mille puhul saadetis toimetatakse juriidilisest isikust saajale kätte laupäeval. Teenust osutatakse ainult Eestis.

**6.11 Lunatasu** on lisateenus ärikliendile, mille puhul saatja volitab Omnivat saadetise kättetoimetamisel saajalt sisse nõudma kindlaksmääratud summa ja edastama selle pangaülekande teel saatja näidatud arvelduskontole. Lunatasu maksimumsumma ei tohi ületada lunatasuga saadetise koguväärtust ja saatekulu. Lunatasu liimit ühele saadetisele on 4000 eurot. Lunatasu lisateenuse osas kehtivad täiendavalt Omniva finantsteenuste tüüptingimused.

**6.12 Saadetise andmete käsitsi sisestamine** on lisateenus, mille puhul Omniva töötaja sisestab saadetise andmed ja varustab saadetise aadresskaardiga. Lisateenust rakendatakse ärikliendi saadetistele, kui klient edastab Omnivale ilma elektroonilise eelteabe ja/või aadresskaardita saadetisi.

**6.13 Kahe kulleri väljastus (teenust osutatakse ainult Eestis)** on ärikliendi lisateenus, mille puhul suuremõõtmeline saadetis toimetatakse saaja siseruumidesse. Teenust osutatakse konkreetsetes piirkondades, mis on nimetatud [omniva.ee](https://omniva.ee) veebilehel olevas hinnakirjas. 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 übermõõdu 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 on liiga suur või liikumisruum piiratud, et ohutult liikuda), on Omnival õigus teenuse osutamisest loobuda.

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

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

**6.15 Sama päeva kiirtarne** on lisateenus, mille raames toimetatakse saadetis saajale kätte saadetise Omnivale üleandmise päeval. Teenust osutatakse kindlates piirkondades ja aegadel, mida on täpsustatud veebilehtedel [omniva.ee](http://omniva.ee), [omniva.lv](http://omniva.lv) ja [omniva.lt](http://omniva.lt).

**6.16 Tagastusteenus** on teenus, mille puhul paki saaja saab vormistada paki tagastamise Omniva tagastusplatvormi kaudu ([atgriesana.omniva.lv](http://atgriesana.omniva.lv), [grazinimai.omniva.lt](http://grazinimai.omniva.lt), [tagastus.omniva.ee](http://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.

**6.17 Saaja maksab teenustasu** on lisateenus, mille puhul saadetise saaja maksab saadetise edastamise tasu 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. „Saaja maksab teenustasu“ teenust ei pakuta saadetistele, mis väljastatakse kogukonna pakiautomaatidest.

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

## 7. SAADETISTE ÜLEANDMINE OMNIVALE

**7.1** Äriklient saab saadetisi Omnivale üle anda pakiautomaadis, Omniva esindustes (Eestis), kullerile või Omnivaga sõlmitud 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 Äriklient 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 asukohtade ja tühendamise aegade saad tutvuda veebilehtedel [omniva.ee](http://omniva.ee), [omniva.lv](http://omniva.lv) ja [omniva.lt](http://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](http://omniva.ee).

### 7.4 Üleandmine kullerile

7.4.1 Kulleri kutsumiseks tuleb esitada tellimus Omniva e-teeninduses. Kuller tuleb saadetisele järgi e-teeninduses esitatud kulleriteenuse tellimusel nimetatud 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 ning nende eraldi skaneerimine kohapeal ei ole võimalik, siis tuleb saadetised kullerile üle anda koos saatelehega, mis on loodud e-teeninduses (välja arvatud automaatse andmevahetuse kliendid).

7.4.4 Omnival on õigus nõuda lisatasu ka siis, kui kullerkorje tellimuses määratud ajal ja kohas saadetist üle ei anta.

7.4.5 Omniva jätab endale õigus nõuda lisatasusid või keelduda saadetise vastuvõtmisest, kui saadetised pole pakendatud ja märgistatud Omniva pakendamise ja märgistamise nõuete kohaselt.

## 7.5 Nõuded laadimiskohale

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

- laadimiseks on võimalik peatuda (sõiduk ei jää kaugemale kui 6 m);
- laadimiskoht peab olema kõva katte ja sileda pinnaga ilma kaldeta 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. Laadimise aeg on kuni 15 minutit. Kui laadimine kestab kauem, fikseeritakse see saatedokumentis ning Omnival on õigus see eraldi tasustada või keelduda saadetise vastuvõtmisest/üleandmisest.

## 8. SAADETISE VÄLJASTAMINE

8.1 Saadetiste tarneaegadega saab tutvuda Omniva veebilehtedel [omniva.ee](https://omniva.ee), [omniva.lv](https://omniva.lv) ja [omniva.lt](https://omniva.lt).

### 8.2 Pakiautomaadis

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

8.2.2 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 Saajale saadetakse kordusteade, 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 (välja arvatud lunatasuga saadetised). Kui samasse pakiautomaadi kappi asetatakse kaks või enam samale saajale adresseeritud saadetist, siis saab saaja iga saadetise kohta eraldi SMSi 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.

### 8.3 Omniva esinduses Eestis

8.3.1 Kui saadetise andmetes on nimetatud konkreetne Omniva esindus, siis väljastatakse saadetis nimetatud esinduses. 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 kättesaamise tingimustest (näiteks isikutuvastus Smart ID, ID-kaardiga, lunatasu summa).

8.3.3 Juriidilisest isikust saajale adresseeritud saadetis väljastatakse selle seadusjärgsele esindajale või volitatud isikule. Volikirja vormistamise nõuetega saab tutvuda Omniva veebilehel [omniva.ee](https://omniva.ee).

8.3.4 Kui saadetis on adresseeritud füüsilisest isikust saajale, peab ta esitama isikut tõendava dokumendi (juhul, kui saajal on toimumas nimevahetuse protsess, siis nime muutumise korral lisatõend nime muutumise tõendamiseks).

Saaja nimel saadetist vastu võttev isik peab esitama lisaks isikut tõendavale dokumendile ka algse saadetise saabumise teate. Lisateenuse „Väljastamine konkreetsele isikule“ või „Väljastamine täisealisele isikule“ puhul ei väljastata saadetist teisele isikule.

8.3.5 Kui saaja (või tema nimel saadetist vastuvõttev isik) keeldub väljastamisel nõutava vajaliku informatsiooni avaldamisest, siis saadetist ei väljastata ja see tagastatakse saatjale.

8.3.6. Saadetise Kättesaamise kinnituse andmiseks märgib saaja (või tema nimel saadetist vastuvõttev isik) väljastusdokumendile või elektroonilises seadmes enda ees- ja perekonnanime, allkirja ja kuupäeva. Saajal (või tema nimel saadetist vastu võtval isikul) ei ole õigust enne saadetise Kättesaamise kinnituse andmist 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 kinnituse andmiseks 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; allkirja võtmise asemel teeb kuller kinnituseks foto saadetest selle üleandmiskohas 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“.

8.4.3 Füüsilisest isikust saajaid teavitatakse saadetise saabumisest SMS-i või mobiiltelefoni rakenduse teavituse, eposti või telefoni teel. Kui saajaga pole võimalik ühendust võtta, teeb Omniva vähemalt kaks kättetoimetamise katset – ühe katse päevas. Suuremõtmelise saadetise väljastamiseks lepatakse 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 lepatakse saajaga telefoni teel kokku väljastusaeg.

8.4.5 Omniva toimetab saadetisi kinnipidamisasutustesse ja statsionaarsetesse raviautustesse ainult märgitud aadressile ja ainult juhul, kui saatja on järginud 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;
- eramus maja ukseni. Kui maja on aiaga ümbritsetud ning kullerile ei võimaldata ligipääsu väravast sisse, 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 Kui saadetise kaal on rohkem kui 30 kg (25 kg Leedus), siis toimetatakse see saatja määratud aadressile ilma hoonesisese kättetoimetamiseta. Hoonesisese kättetoimetamiseks tuleb tellida lisateenus „Kahe kulleri väljastus“ (pakutakse ainult Eestis).

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

## 9. HOIUAEG JA HOIUSTAMINE

**9.1** Saadetise hoiuaeg on seitse (7) kalendripäeva. Omniva jätab endale õiguse kohandada hoiuaja kestust sõltuvalt tippaajast, ajutistest tegevus- või töökorralduslikest piirangutest ja takistustest või muudest sarnastest õigustatud asjaoludest.

**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 viivitamatult saatjale.

**9.4** Hoiuaja muutmise võimalused ja tingimused on kättesaadavad veebilehtedel [omniva.ee](http://omniva.ee), [omniva.lv](http://omniva.lv) ja [omniva.lt](http://omniva.lt).

**9.5** Juhul, kui saadetise hoiuaeg on möödunud ja saadetist ei ole võimalik saatjale tagastada või kui saatja ja saaja on mõlemad 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 eteeninduses. Kui saadetis asub juba sihtkohas, siis tuleb ümbersuunamiseks ühendust võtta Omniva klienditoega. Ümbersuunamisel tuleb arvestada soovitud väljastusviisi maksimaalseid lubatud mõõtmekaid.

**10.2** Omnival on õigus saadetis ümber suunata järgnevatel juhtudel:

10.2.1 kui saadetise suurus ei võimalda saadetist väljastada eelistatud väljastusviisil;

10.2.2 kui asjaomasel pakiautomaadil on tehnilised probleemid või äärmiselt suur töökoormus, mis takistab saadetise õigeaegset väljastamist. Sellisel juhul on Omnival õigus saadetis ümber suunata teise lähimasse 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. Suuremõõtmelist 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) 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 eteeninduses aktiveerinud saadetise tagastamise võimaluse ärikliendi kulul. Kui tagastamine ärikliendi 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 ärikliendi kulul on lubatud kullerteenusega, siis lepib äriklient tagastamise tingimused saajaga eraldi kokku.

**11.2** Tagastuse korral peab äriklient tagama punktis 3 sätestatud nõuete järgimise.

**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, ebatäpsuse, loetamatus 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 ülemõõduline ja/või -kaaluline ja seda pole võimalik aadressile toimetada.

**11.4** Saatjal on õigus saadetis oma kulul 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](http://omniva.ee), [omniva.lv](http://omniva.lv) ja [omniva.lt](http://omniva.lt).

**11.6** Punktis 13 kirjeldatud vastutuse ja kompensatsiooni tüüptingimused kehtivad saadetise tagastamisele hetkest, kui see asetatakse pakiautomaadi kappi, 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 JA 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 ajast, kui saadetis antakse kättetoimetamiseks Omnivale üle.

12.1.2 Iga saadetise kohta tuleb esitada eraldi kaebus.

12.1.3 Kaebus tuleb esitada Omnivale kirjalikult veebilehtedel [omniva.ee](http://omniva.ee), [omniva.lv](http://omniva.lv) ja [omniva.lt](http://omniva.lt) avaldatud vormil 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 arvelduskonto number;
- kaebuse esitamise aluseks oleva saadetise andmed – saadetise võõtkood, saatja nimi ja kontaktandmed, saadetise üleandmise kuupäev ja viis (pakiautomaadi nimetus, Omniva esinduse nimi või kullerile üleandmisel 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;
- kaebuse esitaja eelistatud vastuse saamise viis (e-posti või telefoni teel).

### 12.2 Kaebuse menetlemine

12.2.1 Omniva vaatab avalduse või kaebuse läbi võimalikult kiiresti, kuid mitte hiljem kui 10 (kümne) tööpäeva jooksul alates kaebuse esitamise kuupäevast, ning teavitab kaebuse esitajat oma otsusest viimase eelistatud viisil.

12.2.2 Kui punktis 12.2.1 nimetatud perioodi 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 ja 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 või teenuse tüüptingimustele).

12.2.4 Kui kaebuse esitaja ei saavuta Omnivaga kokkulepet, võib ta pöörduda Konkurentsiameti poole Eestis, Kommunikatsiooniameti poole Leedus, riiklike teenuste komisjoni poole Lätis või asjakohase riigi pädeva kohtu poole.

## 13. MATERIAALNE VASTUTUS JA KAHJU HÜVITAMINE

13.1 Omniva on materiaalselt vastutav enda tekitatud otsese kahju eest:

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

13.2 Omniva kannab materiaalset vastutust otsese varalise kahju eest ulatuses, mis on tekkinud Omniva süül (tahtlus, hooletus, raske hooletus) ja mis vastab saadetisest kadunud või selles rikutu tegelikule väärtusele, kuid mitte rohkem vastavale põhiteenusele kehtestatud kahju hüvitise maksimummäärast. Otsese varalise kahju hulka ei arvestata kaudset kahju, sh saamata jäänud tulu.

13.3 Maksimaalsed hüvitismäärad kindlustamata saadetise kaotsimineku või rikkumise korral:

- kuni 30 kg kaaluvate saadetiste puhul (25 kg Leedus) maksimaalselt 320 eurot Eestis, Lätis ja Leedus;
- suuremõõtmeliste saadetiste puhul kuni 512 eurot;
- lisaks on kliendil õigus saatekulude kompenseerimisele.

**13.4** Kindlustatud saadetise rikkumise või kaotsimineku korral hüvitatakse otsene varaline kahju kuni märgitud saadetise väärtuse ning tasutud saatekulu ulatuses, kuid mitte mingil juhul rohkem kui 4000 eurot. Asjakohane teave on saadaval veebilehtedel [omniva.ee](http://omniva.ee), [omniva.lv](http://omniva.lv) ja [omniva.lt](http://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 maksimummääras.

**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 maksimummääras.

**13.7** Kindlustatud mitmepakisaadetise osalise kadumise või rikkumise korral hüvitatakse otsene varaline kahju vastava kadunud või rikunud osa avaldatud väärtuse ulatuses, kuid mitte rohkem kui punktis 13.4 nimetatud hüvitise maksimummääras.

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

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

**13.10** Kahjuhüvitis kantakse eurodes üle hüvitise saaja arveldusarvele. Valuutade erinevuse korral arvutatakse kahjuhüvitis kahju hüvitamise hetkel kehtiva valuutavahetuskursi põhjal.

**13.11** Kuni saadetise kättetoimetamiseni saajale kuulub see 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 omandiõigus üle Omnivale, kes maksis välja hüvitise saadetise kaotsimineku eest.

**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 või 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 saadetised 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 või muul Omnivast mittetuleneval põhjusel;
- punktis 13.14 sätestatud vääramatute jõu juhtudel ning juhul, kui Omniva ei saa pidada vääramatute jõu tõttu saadetiste arvestust, sest ametlikud dokumendid on hävinud, tingimusel et Omniva vastutust ei ole muul viisil tõendatud;
- kui saatja on eksikombel lisanud saadetisele valed 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** Vääramatute 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. Vääramatute 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 kätetoimetamise 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 rakendamiseks 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** Omniva teavitab viivitamatult häirekeskust saadetisest lähtuva võimaliku füüsilise ohu korral lähedal asuvatele isikutele või asjadele.

**14.6** Omniva võib saadetise viivitamatult hävitada, kui:

- saadetis sisaldab ohtlikke esemeid;
- saadetis sisaldab riknenud või edasiseks tarbimiseks kõlbmatut või kiirelt riknevat sisu;
- saadetis sisaldab keelatud esemeid ja saadetist ei tagastata saatjale;
- saadetist on hoiustatud 6 kuud pärast viimast edutut väljastamise katset ning 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.

