



AS EESTI POST  
RAHVUSVAHELISTE PAKITEENUSTE  
TÜÜPTINGIMUSED

## SISUKORD

|     |                                                                  |    |
|-----|------------------------------------------------------------------|----|
| 1.  | ÜLDSÄTTED .....                                                  | 3  |
| 2.  | MÕISTED .....                                                    | 3  |
| 3.  | TEENUSEPAKETID .....                                             | 4  |
| 3.1 | Rahvusvahelised teenusepaketid .....                             | 4  |
| 3.2 | Kaal ja mõõtmised .....                                          | 4  |
| 3.3 | Premium .....                                                    | 4  |
| 3.4 | Standard .....                                                   | 5  |
| 3.5 | Economy .....                                                    | 5  |
| 4.  | SAADETISE VORMISTAMINE, PAKENDAMINE JA SISU .....                | 5  |
| 4.1 | Saadetise vormistamine .....                                     | 5  |
| 4.2 | Pakendamine ja märgistamine .....                                | 6  |
| 4.3 | Keelatud sisu .....                                              | 7  |
| 5.  | TEENUSE EEST TASUMINE NING TASU MUUTUSTEST TEAVITAMINE .....     | 7  |
| 6.  | SAADETISE ÜLEANDMINE OMNIVALE .....                              | 7  |
| 6.1 | Üleandmine pakiautomaadis .....                                  | 7  |
| 6.2 | Üleandmine postkontoris .....                                    | 7  |
| 6.3 | Üleandmine kullerile .....                                       | 8  |
| 7.  | SAADETISE TAGASTAMINE .....                                      | 8  |
| 8.  | KLIENDITAGASTUS .....                                            | 8  |
| 9.  | PRETENSIOONIDE ESITAMINE NING LAHENDAMINE .....                  | 9  |
| 9.1 | Pretensiooni esitamine .....                                     | 9  |
| 9.2 | Avalduse menetlemine .....                                       | 9  |
| 10. | MATERIAALNE VASTUTUS JA KAHJU HÜVITAMINE .....                   | 9  |
| 11. | SAADETISE AVAMISE, SÄILITAMISE, MÜÜMISE JA HÄVITAMISE KORD ..... | 10 |
| 12. | TÜÜPTINGIMUSTE MUUDATUSED .....                                  | 11 |

## 1. ÜLDSÄTTED

Omniva rahvusvahelise pakiteenuse tüüptingimused (edaspidi „tüüptingimused“) kehtestavad **väljuvate rahvusvaheliste pakiteenuste osutamise korra ja tingimused**.

Tüüptingimused reguleerivad AS Eesti Posti (edaspidi Omniva) ja rahvusvahelise pakiteenuse kasutaja vastastikuseid õigusi ja kohustusi teenuste kasutamisel. Käesolevad tüüptingimused ei reguleeri universaalse postiteenuse osutamist ning selleks kehtivad eraldi tüüptingimused.

Peale tüüptingimuste reguleerivad poolte vahelisi suhteid Eesti Vabariigi õigusaktid, poolte vahel sõlmitud lepingute tingimused (edaspidi Üldtingimused), Omniva kliendiandmete töötlemise põhimõtted, Omniva e-teeninduse kasutustingimused ning teenuste hinnakirjad.

Omniva töötleb saatja ja saaja isikuandmeid kooskõlas Eestis kehtivate isikuandmete kaitset puudutavate seadustega ja Omniva kliendiandmete töötlemise põhimõtetega. Kliendiandmete töötlemise põhimõtted on käesolevate tüüptingimuste lahutamatuks osaks.

Kui mõni tüüptingimuste säte osutub õigusaktide muutumisel täielikult või osaliselt kehtetuks, jäävad tüüptingimused muus osas kehtivateks.

Tüüptingimused, kliendiandmete töötlemise põhimõtted ja muud käesolevates tüüptingimustes viidatud juhendid on kättesaadavad Omniva kodulehel [omniva.ee](http://omniva.ee).

## 2. MÕISTED

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

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

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

**E-teenindus** – Omniva iseteeninduslik elektrooniline keskkond saadetiste vormistamiseks, aadresskaartide vormistamiseks, kullertellimuste esitamiseks.

**Euroopa Liidu käibemaksu territoorium** – Euroopa Liidu liikmesriigi territoorium vastavalt nõukogu direktiivi 2006/112/EÜ, mis käsitleb ühist käibemaksusüsteemi.

**HS kaubakood** – Harmoneeritud Süsteemi alusel kauba klassifitseerimise tulemusena määratav ja tollideklaratsioonil märgitav 6-kohaline kood.

**Kindlustamine** – lisateenus, mille kasutamise korral makstakse saadetise kahjustumise või kaotsimineku korral Saatjale hüvitist tekkinud kahju ulatuses, kuid mitte rohkem kui Saatja poolt määratud saadetise sisu avaldatud väärtus. Kindlustamise lisateenuse osas kehtivad täiendavalt Omniva finantsteenuste tüüptingimused.

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

**Kulleri tellimine** – lisateenus, mille tellimise korral võtab kuller saadetised kliendi etteantud üleandmiskohast peale. Hind ei olene saadetiste kogusest, rakendub ühe korje hind. Kui kullerile ei anta üle ühtegi saadetist või saadetus ei vasta pakendamise tingimustele, siis on Omnival õigus jätta saadetus korjamata ja võtta tühisõidu eest tasu.

**Kättetoimetamise kinnitus** – lisateenus, mis võimaldab saatjal saada dokumendi, mis kinnitab, et pakk on sihtriigis saajale üle antud. See sisaldab paki peamisi kohaletoimetamise andmeid, sealhulgas kohaletoimetamise kuupäeva ja kellaaega. Olenevalt sihtriigist ja osutatud teenusest võib see sisaldada ka saaja allkirja.

**Saadetus** – saatjalt saajale edastatav nõuetekohaselt adresseeritud ja pakendatud ese või esemed.

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

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

**Sihtriik** – saaja aadressis märgitud riik, v.a Eesti, Läti, Leedu.

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

**Postkontor** – tegevuskoht, kus toimub saadetiste vastuvõtmine ja väljastamine. Eestis loetakse postkontoriks Omniva postkontorid ja Omniva partnerite poolt opereeritavad postipunktid.

**Rahvusvaheline saadetus** – saadetus, mis on adresseeritud riiki, mis ei ole Eesti, Läti ega Leedu.

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

**Saadetise andmete käsitsi sisestamine** – lisateenus, mille puhul Omniva töötaja sisestab saadetise andmed ja varustab saadetise aadresskaardiga. Lisateenust rakendatakse, kui klient edastab Omnivale ilma elektroonse eelteabe ja/või aadresskaardita saadetisi või kui Omniva peab saadetise ümber vormistama.

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

**Väljastuspunkt** – sihtriigis asuv Omniva partneri tegevuskoht, kus toimub saadetiste väljastamine saajale.

**Väljastusviis** – saajale saadetise kättetoimetamise viis (kulleriga kättetoimetamine, pakiautomaat, postkontor, väljastuspunkt, postkast).

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

**Üldtingimused** – AS Eesti Post teenuste lepingute üldtingimused, mis sõlmitakse saatjaga ja mis kehtestavad Omniva ja saatja vaheliste suhete põhialused ja üldised tingimused poolte vahel sõlmitud lepingute täitmisel. Üldtingimused kehtivad kõigile Omniva ja saatja vahel sõlmitud AS Eesti Post lepingutele.

### 3. TEENUSEPAKETID

#### 3.1 Rahvusvahelised teenusepaketid

- 3.1.1 Rahvusvahelise saadetise edastamiseks sihtriiki tuleb valida sobiv teenusepakett – Premium, Standard või Economy.
- 3.1.2 Info sellest, millised sihtriigid on pakettides kättesaadavad, on toodud teenuse hinnakirjas, mis on kättesaadav Omniva kodulehel [omniva.ee](http://omniva.ee).
- 3.1.3 Saadetise saajaks sihtriigis võib olla nii juriidiline kui füüsiline isik.
- 3.1.4 Saadetis väljastatakse saajale vastavalt saatja poolt valitud teenusepaketi ning sihtriigis kehtivatele reeglitele.

#### 3.2 Kaal ja mõõtmed

- 3.2.1 Vastavalt teenusepaketi peavad saadetise parameetrid vastama alljärgnevatele tingimustele:

|          | MAX REAALKAAAL | MIN MÕÕTMED                      | MAX MÕÕTMED                                                        |
|----------|----------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Premium  | 30 kg          | 14 cm x 9 cm<br>(pikkus x laius) | pikim külg 150 cm;<br>pikima külje ja paki ümbermõõdu summa 300 cm |
| Standard |                |                                  |                                                                    |
| Economy  | 2 kg           |                                  | pikim külg 60 cm;<br>pikima külje ja paki ümbermõõdu summa 90 cm   |

- 3.2.2 Saadetise minimaalsed ja maksimaalsed lubatud mõõtmed ja kaal võivad olla sihtriigiti erinevad. Info riigipõhiste erisuste kohta on kättesaadav Omniva kodulehel [omniva.ee](http://omniva.ee).
- 3.2.3 Maksimaalseid mõõtmeid või kaalu ületav Economy paketi saadetise puhul on Omnival õigus see ümber vormistada Standard paketi saadetiseks. Juhul, kui Standard pakett pole valitud sihtriiki kättesaadav, vormistatakse saadetis ringi Premium paketi saadetiseks. Juhul, kui ka Premium pakett pole valitud sihtriiki kättesaadav, tagastatakse saadetis saatjale. Maksimaalseid mõõtmeid või kaalu ületav Standard või Premium paketi saadetis tagastatakse saatjale.
- 3.2.4 Juhul, kui Economy, Standard või Premium paketi minimaalsetest mõõtmetest väiksem või maksimaalseid lubatud mõõtmeid ületav saadetis on siiski Eestist välja saadetud, ei ole Omniva vastutav otsese kahju eest, mis võib tekkida saadetise kaotsimineku või rikkumise korral, v.a kui kahju on tekkinud tahtlikult või raske hooletuse tõttu.

#### 3.3 Premium

- 3.3.1 Premium teenuse saadetis toimetatakse saaja aadressile kulleriga. Saadetise kätte toimetamiseks tehakse sihtriigis vähemalt üks katse. Katse ebaõnnestumisel suunatakse saadetis väljastamise ootele väljastuspunkti või tagastatakse saatjale.
- 3.3.2 Saadetised väljastatakse saajale isikut tõendava dokumendi alusel.

- 3.3.3 Saadetis väljastatakse saajale isikusamasuse tuvastamist võimaldava tunnuse alusel. Saadetise teekonda on võimalik jälgida.
- 3.3.4 Saadetisel puudub garanteeritud tarnekiirus. Omniva poolt kuvatud tarneajad on orienteeruvad ja neid ei käsitleta tarneaja garantiidena. Omniva ei vastuta kättetoimetamise hilinemise või ebaõnnestumise eest, mis on tingitud Omnivast mitteolenevatest asjaoludest.
- 3.3.5 Saadetise saatmisel saab kasutada lisateenust „Kindlustamine“. Maksimaalne kindlustusväärtus on 4500 €.
- 3.3.6 Saadetise kaotsimineku või kahjustumise korral on ettenähtud hüvitis. Maksimaalne hüvitise suurus on saadetise kohta 100 € + 8 €/kg. Täiendavalt hüvitatakse ka saatekulu, kindlustuse teenustasu hüvitamisele ei kuulu. Kindlustatud saadetise kaotsimineku korral hüvitatakse kahju maksimaalselt avaldatud väärtuse ulatuses.

### 3.4 Standard

- 3.4.1 Standard saadetisel ei ole garanteeritud täpset väljastusviisi sihtriigis, kuid üldjuhul toimetatakse saadetis saaja aadressijärgsesse väljastuspunkti. Sõltuvalt sihtriigist võivad olla kasutusel ka muud väljastusviisid. Kui mõne sihtriigi puhul on teada konkreetne väljastusviis, on sellekohane info toodud kodulehel [omniva.ee](http://omniva.ee).
- 3.4.2 Saadetised väljastatakse saajale isikut tõendava dokumendi alusel.
- 3.4.3 Saadetis väljastatakse saajale isikusamasuse tuvastamist võimaldava tunnuse alusel.
- 3.4.4 Saadetise teekonda on võimalik jälgida.
- 3.4.5 Saadetisel puudub garanteeritud tarnekiirus. Omniva poolt kuvatud tarneajad on orienteeruvad ja neid ei käsitleta tarneaja garantiidena. Omniva ei vastuta kättetoimetamise hilinemise või ebaõnnestumise eest, mis on tingitud Omnivast mitteolenevatest asjaoludest.
- 3.4.6 Saadetise saatmisel saab kasutada lisateenust „Kindlustamine“, kui teenus on valitud sihtriiki avatud. Maksimaalne kindlustusväärtus sõltub valitud sihtriigist. Sihtriikide info kindlustamise võimaluste kohta on kättesaadav Omniva kodulehel [omniva.ee](http://omniva.ee).
- 3.4.7 Saadetise kaotsimineku või kahjustumise korral on ettenähtud hüvitis. Maksimaalne hüvitise suurus on saadetise kohta 50 € + 6 €/kg. Täiendavalt hüvitatakse ka saatekulu, kindlustuse teenustasu hüvitamisele ei kuulu. Kindlustatud saadetise kaotsimineku korral hüvitatakse kahju maksimaalselt avaldatud väärtuse ulatuses.

### 3.5 Economy

- 3.5.1 Economy saadetisel ei ole garanteeritud väljastusviisi, kuid üldjuhul väljastatakse see saaja postkasti või toimetatakse saaja aadressijärgsesse väljastuspunkti.
- 3.5.2 Saadetis väljastatakse saajalt väljastamise kohta kinnitust võtmata
- 3.5.3 Saadetise teekonda on võimalik jälgida.
- 3.5.4 Saadetisel puudub garanteeritud tarnekiirus. Omniva poolt kuvatud tarneajad on orienteeruvad ja neid ei käsitleta tarneaja garantiidena. Omniva ei vastuta kättetoimetamise hilinemise või ebaõnnestumise eest, mis on tingitud Omnivast mitteolenevatest asjaoludest.
- 3.5.5 Saadetise kaotsimineku ja kahjustumise korral on ettenähtud hüvitis. Maksimalane hüvitise suurus saadetise kohta on 35 €. Täiendavalt hüvitatakse ka saatekulu.

## 4. SAADETISE VORMISTAMINE, PAKENDAMINE JA SISU

### 4.1 Saadetise vormistamine

- 4.1.1 Klient vormistab saadetise Omniva e-teeninduses. Äriklient saab kokkuleppel Omnivaga edastada eelvormistatud saadetise andmed liidese kaudu.
- 4.1.2 Kui mingil põhjusel annab äriklient üle eelvormistamata saadetise või peab Omniva saadetise ümber vormistama, on Omnival õigus võtta lisatasu saadetise andmete sisestamise eest.
- 4.1.3 Saaja ja saatja aadressandmed tuleb saadetisele märkida ladina tähtede ja araabia numbritega alljärgnevalt:
- nimi (füüsilise isiku ees- ja perekonnanimi või juriidilise isiku nimi);
  - tänav, maja ja korteri number, väljaspool linnu, alevaid ja alevikke talu nimi;
  - asula (alevi, aleviku või küla) ja valla nimi;
  - sihtnumber (kirjutatakse viimasele reale enne linna või maakonna nimetust);
  - linn või maakond;
  - riik (riigi nimetus tuleb kirjutada trükitähtedega inglise keeles);

- mobiiltelefoninumber
  - e-posti aadress (valikuline) Saatjal tuleb saadetise vormistamisel esitada saadetise sisu üksikasjalik kirjeldus.
- 4.1.4. Osade sihtriikide puhul tuleb mõne teenusepaketi kasutamiseks valida saaja aadressi asemel iseteeninduses olevast nimekirjast väljastuspunkti või pakiautomaadi aadress.
- 4.1.5. Saatja tagab, et tal on õigus saadetise üleandmisel edastada Omnivale teenuse osutamiseks vajalikud nii Saaja kui ka muude seotud isikute (nt ärikliendi esindaja) isikuandmed. Samuti tagab Saatja, et eelnimetatud isikuandmed on õiged ja asjakohased. Saatjal ei ole lubatud edastada Omnivale Saaja ega kolmandate isikute isikuandmeid, mis ei ole käesolevate tingimuste kohaselt teenuse osutamiseks vajalikud.
- 4.1.6. Eelvormistamise tulemusena luuakse saadetisele unikaalne vöötkood ja aadresskaart ning kui saadetis saadetakse väljapoole ELi käibemaksuala, siis tollideklaratsiooni vorm CN 22 või CN 23. Aadresskaart ja tollideklaratsiooni vorm tuleb lisada saadetisele. Teave tollideklaratsiooni vormistamise kohta on saadaval Omniva veebilehel [omniva.ee](http://omniva.ee).
- 4.1.7. Kui saatja pole lisanud tollideklaratsioonile ise HS kaubakoodi, siis annab ta sellega nõusoleku, et HS kaubakood lisatakse Omniva poolt infotehnoloogilise lahenduse abil tollideklaratsioonil märgitud kauba sisu kirjeldusest lähtuvalt. Omniva ei vastuta eelkirjeldatud viisil lisatud HS koodi alla klassifitseerimise vigade ega valesti klassifitseerimisest lähtuvate otsustega seotud võimalike kahjude eest. Juhul, kui saatja poolt tollideklaratsioonil märgitud kauba kirjeldus ei võimalda Omnival HS koodi määrata, on Omniva õigus saadetis saatjale tagastada.
- 4.1.8. Väljaspool Euroopa Liidu käibemaksuterritooriumi asuvasse riiki adresseeritud saadetis, mille tolliväärtus ületab tolliseadusega kehtestatud piirmäära, tuleb saatja poolt kirjalikult deklareerida (ekspordi) tollideklaratsioonil.
- 4.1.9. Omnival on õigus nõuda ja koguda kõiki vajalikke tollimakse, makse ja muid lisatasusid, mis on seotud tolliprotseduuridega ning mida sihtriik nõuab saadetise kättetoimetamiseks. Kui sellised tollimaksud või maksud ja muud lisatasud on juba tasutud, kuid postisaadetist ei ole võimalik kätte toimetada või see tagastatakse saatjale, toimub nende summade võimalik tagastamine vastava riigi tollieeskirjade kohaselt. Omniva ei vastuta selliste tagasimaksete töötlemise eest, kuid võib vajaduse korral aidata kliendil esitada taotlust asjaomasele tolliasutusele.
- 4.1.10. Saatja vastutab ainuisikuliselt selle eest, et kõik tolliprotseduuride täitmise ja kättetoimetamise eesmärgil esitatud andmed oleksid õiged ja täielikud. Kõik lisatasud ja kulud, mis tulenevad ebaõigetest, mittetäielikest või eksitavatest andmetest, jäävad täielikult saatja kanda. Kui Omnival tekivad sellega seotult kulud või kaasnevad täiendavad teenustasud, on Omnival õigus nõuda saatjalt nende hüvitamist. Saatja peab Omniva nõudmisel esitama viivitamatult parandatud või puuduvad andmed, et tagada tolli- ja turvanõuete täitmine.
- 4.1.11. Saadetised võidakse avada sisu kontrollimiseks sorteerimiskeskuses tollitöötaja nõudmisel. Tolli poolt tolliläbivaatusele kuuluvate saadetiste kontrollimisel vastu võetud otsuste eest Omniva ei vastuta.

## 4.2 Pakendamine ja märgistamine

- 4.2.1 Saadetis peab olema pakendatud ja märgistatud vastavalt Pakendamise ja märgistamise juhendile, mis on kättesaadav Omniva kodulehel [omniva.ee](http://omniva.ee).
- 4.2.2 Asjakohase pakendi valiku eest vastutab saadetise saatja. Mittenõuetekohase pakendamise korral on Omnival õigus, kuid mitte kohustus, saadetise vastuvõtmisest keelduda. Pakendamise ja märgistamise nõuete mittetäitmisest tulenevate võimalike kahjude eest Omniva ei vastuta.
- 4.2.3 Üldised nõuded:
- Pakend peab olema vastupidav ning arvestama transpordi viisi ja kestvust. Pakendi materjal peab tagama sisu terve ja rikkumatu säilimise käitlemisel ja transpordil.
  - Pakendamismaterjal tuleb valida vastavalt saadetise sisule, suurusele, kaalule ja kujule.
  - Pakendatud saadetis peab kannatama nurga peale kukkumist kuni 110 cm kõrguselt (tulenevalt sellest, et pakkide sorteerimine toimub automatiseeritud sorteerimisliinil).
  - Temperatuuritundlike saadetiste edastamisel ja pakendamisel tuleb võtta arvesse transpordiviisi ja teeloleku kestust (sh võimalikku hoiustamise ja saaja loobumise korral tagastamise aega).
  - Pakend peab olema suletud igast küljest – ei tohi olla lahtisi servi ega väljaulatuvaid otsi.
  - Saadetis ei tohi ohustada sellega kokku puutuvaid isikuid ega määrida ja rikkuda teisi saadetisi.
  - Valitud pakend peab takistama pakendit rikkumata juurdepääsu saadetise sisule.

- Saadetise vöötkood peab olema loetav täies ulatuses – see ei tohi olla kortsus, kaardus, kleebitud üle pakendi serva või pakendi ühenduskohtade peale, ei tohi olla kiletatud ega kaetud teibiga.

#### 4.3 Keelatud sisu

- 4.3.1 Enne saadetise postitamist on saatjal kohustus veenduda, et saadetise sisu on lubatud sihtriiki posti teel edastada või on selle edastamine lubatud eritingimustel. Sõltuvalt sihtriigist võivad nõuded ja piirangud erineda.
- 4.3.2 Omnival on õigus loobuda saadetise vastuvõtmisest ja edastamisest, kui tegemist on keelatud sisuga või selle kahtluse korral. Keelatud sisuga saadetised tagastatakse saatjale ja Omnival on õigus võtta tagastamise eest tasu. Saadetiste vastuvõtmisel on Omniva töötajal õigus nõuda saadetise avamist veendumaks, et see ei sisalda posti teel saatmiseks keelatud, sh eritingimustel saadetavaid ja/või ohtlike aineid või esemeid. Kui saatja keeldub saadetise avamisest, ei võeta saadetist edastamiseks vastu.
- 4.3.3 Saadeti ei tohi sisaldada esemeid, mille saatmine on keelatud vastavalt Omniva veebilehel [www.omniva.ee](http://www.omniva.ee) avaldatud teabele. Kui saadetise sisule on kehtestatud piirangud või saadetise edastamine on lubatud üksnes teatud erinõuete täitmisel, tagab saatja saadetise sisu vastavuse sellistele piirangutele või erinõuetele. Piirangute ja erinõuete kohta on avaldatud teave Omniva veebilehel.

### 5. TEENUSE EEST TASUMINE NING TASU MUUTUSTEST TEAVITAMINE

- 5.1 Teenuse eest tasutakse Omniva poolt kehtestatud hinnakirjade alusel, mis on kättesaadavad kodulehel või vastavalt kliendiga sõlmitud kokkuleppele.
- 5.2 Teenuse tasude muutumisel avaldab Omniva uue hinnakirja kodulehel vähemalt 30 (kolmkümmend) kalendripäeva enne tasu muudatuse jõustumist. Lisaks teavitab Omniva hinnamuudatusest mõjutatud ärikliente e-posti teel vähemalt 30 (kolmkümmend) kalendripäeva enne tasu muudatuse jõustumist.
- 5.3 Saadetise mõõtmete, kaalu ja hinna määramisel arvestatakse Omniva sorteerimisliini poolt või käsitsi sorteerimisel mõõdetud ja kontrollitud kaalu ja mõõtmeid.
- 5.4 Kui saatja on saadetise vormistamisel hinnanud saadetise mõõtmeid või kaalu tegelikkusest väiksemaks (sh pakiautomaadi kappi mahtumiseks kokkusurutud saadeti) ning Omniva tuvastab saadetise vastuvõtmisel või sorteerimisel parameetritele mittevastavuse, siis on Omnival õigus saadetise liikumine peatada ja nõuda täiendavat tasu, vormistada saadeti ümber teise teenusega või tagastada saadetissaatjale.
- 5.5 Äriklient tasub teenuste eest Omniva esitatud arve alusel (krediidimüügid). Eraklient tasub teenuste eest saadetise vormistamisel.

### 6. SAADETISE ÜLEANDMINE OMNIVALE

Saadetisi on võimalik Omnivale üle anda pakiautomaadis, postkontoris või tellida järele kuller ning kõik saadetised peavad olema varustatud aadresskaardiga. Ärikliendid saavad erikokkuleppe alusel anda saadetisi üle ka Omniva Logistikakeskuses (Rukki tee 7, Lehmja küla, Rae vald, Harjumaa).

#### 6.1 Üleandmine pakiautomaadis

- 6.1.1 Pakiautomaadis saab üle anda saadetisi, mille mõõtmed on maksimaalselt: 64 cm x 38 cm x 39 cm (pikkus x laius x kõrgus).
- 6.1.2 Äriklient võib pakiautomaadi ühte kappi asetada mitu pakki tingimusel, et skaneerib iga vöötkoodi eraldi ning saadetiste kaal ei ületa kokku 30 kg.
- 6.1.3 Saadetisi on võimalik üle anda kõikides Omniva pakiautomaatides ööpäevaringselt (v.a pakiautomaadid, kuhu ligipääs on ajaliselt piiratud). Pakiautomaatide asukohad ja tühjendamise ajad on kättesaadavad Omniva kodulehel [omniva.ee](http://omniva.ee).
- 6.1.4 Pakiautomaati on keelatud asetada saadetist, mille pakend tuleb kappi mahtumiseks kokku suruda. Kokku surutud paki korral ei ole Omniva vastutav otsese kahju eest, mis võib tekkida saadetise kaotsiminekku või rikkumise korral Omniva süül, v.a kui kahju on tekkinud tahtlikult või raske hooletuse tõttu.

#### 6.2 Üleandmine postkontoris

- 6.2.1 Saadetisi on võimalik üle anda kõikides postkontorites nende lahtioleku aegadel. Postkontorite asukohad ja kontaktandmed on kättesaadavad Omniva kodulehel [omniva.ee](http://omniva.ee).

### 6.3 Üleandmine kullerile

- 6.3.1 Kulleri tellimine on lisateenus. Kulleri tellimiseks tuleb esitada tellimus e-teeninduses. Kuller tuleb saadetisele järele e-teeninduses kullertellimuses määratud ajavahemiku jooksul.
- 6.3.2 Juhul, kui äriklientide korraga üleantavate pakide arv on üle 20 või kui mitu saadetist on üleandmiseks kokku komplekteeritud, mistõttu 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).
- 6.3.3 Omnival on õigus võtta äriklientidelt täiendavat tasu juhul, kui kullerkorje käigus ei anta üle ühtki saadetist (tühikorje tasu) või kui saadetiste üleandmiseks kullerile kulub rohkem kui 15 minutit (ootetasu).
- 6.3.4 Saatja peab tagama tingimused saadetise üleandmiseks, sh kindlustama juurdepääsu laadimiskohale, tagama juurdepääsutee sõidetavuse ja laadimiskoha vastavuse alljärgnevatele nõuetele:
- peatumise võimalus laadimiseks;
  - laadimisala peab olema kõva kattega, sileda pinnaga, ilma kaldeta ja astmeteta pind, mis asub teetasapinnal või sõiduki tagaluugiga samal kõrgusel;
  - sõiduki lastiruum peab jääma vedaja nägemisulatusse või peab olema tagatud sõiduki turvalisus jne.
- 6.3.5 Saatja on kohustatud hüvitama kõik kulud, mis tekivad seoses laadimiskohale juurdepääsuga (tasuline sissesõit, tasuline parkimine, muud maksud ja ametlikud kulud).
- 6.3.6 Laadimine hõlmab saadetise peale- ja mahalaadimist sõiduki külgedelt või tagant. Pealelaadimiseks loetakse saadetise laadimist sõidukisse laadimiskohas mitte kaugemalt kui 6 m sõidukist, õiget paigutamist ja kinnitamist koormas.
- 6.3.7 Laadimisega arvestatakse hetkest, kui sõiduk saabub laadimiskohta ja kuller teavitab saatjat (mahalaadimise korral saajat) oma saabumisest. Laadimisaeg lõpeb, kui saadetis(ed) on peale- või mahalaaditud ja saadetiste üleandmine on elektrooniliselt või saatedokumentidega fikseeritud ning sõiduk on valmis ärasõiduks. Laadimisajaks on arvestatud kuni 15 minutit. Kui laadimine kestab kauem, fikseeritakse see saatedokumentidel ning Omnival on õigus see eraldi tasustada või keelduda saadetise vastuvõtmisest/üleandmisest.

## 7. SAADETISE TAGASTAMINE

- 7.1 Peale hoiutähtaja möödumist sihtriigis, saaja loobumise korral või saadetise kättetoimetamise võimatuse korral tagastatakse saadetis saatjale. Saadetis tagastatakse samas kanalis (pakiautomaat, postkontor või kuller), kus klient saadetise üle andis, kui pole määratud teistsugust eelistust.
- 7.2 Kuni saadetise väljastamiseni kuulub saadetis saatjale. Kuni saadetis asub Eestis, on saatjal alati õigus esitada saadetise tagasikutsumise avaldus. Kui saadetis on Eestist väljunud, saab tagastamise avalduse esitada vaid juhul, kui sihtriik aktsepteerib tagasikutsumise avaldusi.
- 7.3 Olenemata saadetise tagastamise põhjusest on Omnival õigus küsida saadetise tagastamise eest tagastamise tasu – saadetise tagastamise hinnakiri on saadaval Omniva veebilehel [omniva.ee](https://omniva.ee).

## 8. KLIENDITAGASTUS

- 8.1 Omniva pakub rahvusvahelist klienditagastuse lahendust äriklientidele riikidest, mis on toodud hinnakirjas Omniva kodulehel [omniva.ee](https://omniva.ee).
- 8.2 Klienditagastuse võimaldamiseks peab ärikliendist saatja vormistama saadetisele e-teeninduses klienditagastuse aadresskaardi ning edastama selle saajale kas algse paki sees või elektrooniliselt. Klienditagastuse aadresskaarti on võimalik genereerida kuni 6 kuu jooksul pärast algse saadetise registreerimist.
- 8.3 Tagastamiseks peab Saaja andma saadetise koos tagastuse aadresskaardiga üle kohaliku postioperaatori väljastuspunkti 60 päeva jooksul peale aadresskaardi genereerimist. Erand on Soome, kus saaja peab tagastatava paki üle andma Matkahuolto väljastuspunkti või pakiautomaati.
- 8.4 Kliendi tagastusi ei pea tagastama originaalpakendis. Tagastatava saadetise suurusele ja kaalule ning kättetoimetamisele sihtriiki kehtivad samad piirangud.
- 8.5 Klienditagastuse saadetis on alati jälgitav ning saadetise kaotsimineku või kahjustumise korral on ettenähtud hüvitis. Maksimaalne hüvitise suurus saadetise kohta on 500 € ning see ei sõltu esialgse saadetise teenusest ega lisateenustest.

## 9. PRETENSIOONIDE ESITAMINE NING LAHENDAMINE

### 9.1 Pretensiooni esitamine

- 9.1.1 Saatja või saaja võib esitada Omnivale kirjaliku avalduse kahjustumise või kadumise osas ja nõude kahju hüvitamiseks.
- 9.1.2 Avaldus tuleb esitada mitte hiljem kui 6 (kuus) kuud pärast saadetise üleandmist Omnivale.
- 9.1.3 Kui teenuse kasutajal on pretensioon mitme erineva saadetise osas, mis on adresseeritud erinevatele saajatele, tuleb iga saadetise kohta esitada eraldi avaldus.
- 9.1.4 Pretensioon tuleb esitada Omnivale kirjalikult kodulehel oleva järeleotsimise vormi kaudu, e-posti teel või postkontoris.
- 9.1.5 Pretensiooni esitamisel saaja poolt sihtriigis saadetise kätte toimetanud teenuse pakkuja kehtivad sihtriigi teenuse pakkuja poolt pretensioonide esitamisele kehtestatud nõuded.

Avalduses märgitakse järgmised andmed:

- avalduse esitaja ees- ja perekonnanimi või juriidilise isiku ärinimi, aadress, e-posti aadress, telefoninumber ning juhul, kui avalduse sisuks on kahju hüvitamine, siis ka arvelduskontonumber;
- avalduse esitamise aluseks oleva saadetise andmed – pakikood ehk saadetise jälginisnumber, saatja nimi ja kontaktandmed, saadetise üleandmise kuupäev ja viis (pakiautomaadi nimetus, postkontori nimetus või kullerile üleandmisel aadress); saaja nimi, aadress, kontaktandmed;
- saadetise sisu väärtus, saadetise sisu kirjeldus ja pakendi kirjeldus; kahjustumise korral fotod kahjustatud saadetisest, pakendist ja saadetise sisu kahjustustest;
- millisel viisil soovib avalduse esitaja saada vastust (e-posti või telefoni teel).

### 9.2 Avalduse menetlemine

- 9.2.1 Omniva vaatab avalduse või kaebuse läbi hiljemalt 10 (kümne) tööpäeva jooksul alates avalduse või kaebuse esitamise kuupäevast ja teatab oma otsusest avalduse või kaebuse esitajale tema poolt soovitud viisil.
- 9.2.2 Kui nimetatud aja jooksul ei ole võimalik anda ammendavat vastust, teatatakse avaldajale sellest vahevastusega kirjalikult ja vastatakse lõplikult 2 (kahe) kuu jooksul. Juhul, kui kaebuse lahendamiseks kuluv aeg on pikem kui 2 (kaks) kuud, teatatakse sellest kaebuse esitajale ning antakse vastus niipea kui võimalik.
- 9.2.3 Kui avaldust või kaebust ei ole võimalik lahendada, antakse avaldajale vastus koos põhjendustega (viidetega kehtivatele õigusaktidele, eeskirjadele või teenuse tüüptingimustele).
- 9.2.4 Omnivaga kokkuleppe mittesaavutamisel on teenuse kasutajal õigus pöörduda Konkurentsiameti või kohtu poole.

## 10. MATERIAALNE VASTUTUS JA KAHJU HÜVITAMINE

- 10.1 Omniva on materiaalselt vastutav otsese kahju eest, mis tekib:
- saadetise kaotsimineku korral;
  - saadetise kahjustumise korral Omniva süül;
- 10.1.1 Omniva kannab materiaalselt vastutust otsese varalise kahju ulatuses, mis on tekkinud Omniva süül (tahtlus, hooletus, raske hooletus) ja mis vastab saadetises rüüstatu või rikutu tegelikule väärtusele, kuid mitte rohkem vastavale põhiteenusele kehtestatud kahju hüvitise maksimummäärast). Materiaalse kahju hulka ei arvestata kaudset kahju, sh saamata jäänud tulu. „Kindlustuse“ teenustasu hüvitamisele ei kuulu.
- 10.1.2 Kui saadetise kaotsimineku või sisu rikkumise on tinginud vääramatü jõud, mille puhul hüvitist ei maksta, on saatjal õigus saada tagasi makstud teenustasud, v.a lisateenuse eest „Kindlustus“.
- 10.1.3 Üldjuhul maksab Omniva hüvitise välja saatjale, kellel on õigus loovutada hüvitise saamise õigus saajale, teatades vastavasisulisest soovist Omnivale kirjalikult. Saatja või saaja võib volitada hüvitist vastu võtma kolmanda isiku.
- 10.1.4 Hüvitise väljamaksmine toimub eurodes. Hüvitist kantakse üle hüvitise saaja arveldusarvele.
- 10.1.5 Kui pärast hüvitise maksmist leitakse kadunuks peetud saadetis või selle osa üles, teatab Omniva hüvitise saanud isikule, et tal on õigus saada kadunuks peetud saadetis või selle osa kätte 3 (kolme) kuu jooksul, juhul kui ta maksab tagasi väljamakstud hüvitise. Kui hüvitise saanud isik keeldub leitud saadetisest või kui

ta ei vasta Omnivale 10 (kümne) tööpäeva jooksul, et soovib leitud saadetise vastu võtta, läheb saadetise omand üle Omnivale või teisele postiteenuse osutajale, kes maksis välja hüvitise seoses saadetise hävimise või kaotsimineku.

10.1.6 Omniva ei vastuta alljärgnevatel juhtudel:

- kui kahju, viivitus ja mistahes lisakulud tulenevad saatja poolt punkti 4.1 nõuete rikkumisestl;
- kui saadetise kaotsimineku, sisu puudumise või rikkumise on põhjustanud saatja süü või hooletus (sh nõuetele mittevastav pakendamine ja märgistamine) või saadetise sisu laad;
- saadetisele temperatuurikõikumistest tekkida võivate kahjude eest;
- saadetiste puhul, mis sisaldavad käesolevates tüüptingimustes nimetatud saadetises saatmiseks keelatud esemeid ja/või aineid või kui saatja ei ole täitnud saadetise edastamiseks kehtestatud piiranguid ja erinõudeid;
- kui saadetised on vastavalt õigusaktidele arestitud;
- kui saatja tegutseb pahatahtlikult eesmärgiga saada hüvitist;
- kui saaja on võtnud saadetise vastu, kuid pole väljastamise ajal või sihtriigi teenuse osutaja poolt määratud ajavahemiku jooksul esitanud avaldust, et saadetis on kahjustunud või esineb sisu puudujääk;
- kui rahvusvaheline saadetis on tagastatud saatjale hoiutähtaja möödumisel, ebaõnnestunud katse korral vm põhjusel;
- Kui saatja esitab vale saaja aadressi ja/või kontaktandmed või kui saadetis on väiksem kui minimaalsed mõõtmed või suurem kui maksimaalsed mõõtmed, võib saadetise kättetoimetamine viibida või saadetis võidakse saatjale tagastada;
- Kindlustatud kaupade puhul on kaupade kindlustatud väärtus nende tegelikust väärtusest märgatavalt kõrgem;
- punktis 10.1.8 sätestatud vääramatu jõu juhtudel ning juhul, kui Omniva ei saa pidada saadetiste arvestust vääramatu jõu läbi ametlike dokumentide hävimisel, tingimusel et Omniva vastutust ei ole muul viisil tõendatud.;
- Omniva ei võta endale vastutust mis tahes vormis esitatud tollideklaratsioonide eest ega otsuste eest, mis toll on teinud tollikontrolliks esitatud saadetiste läbivaatamise käigus. Saadetiste kinnipidamine ja konfiskeerimine on reguleeritud Eesti Vabariigi ja/või sihtriigi õigusaktidega.
- Omniva ei vastuta ettemakstud tollimaksude ning seotud maksude ja tasude tagastamise eest. Nende tasude ja maksude tagastamine toimub sihtriigi tolliasutuse reeglite kohaselt.

10.1.7. Omniva vastutus jääb püsima alljärgnevatel juhtudel (eeldusel, et pole eksitud pakendamise ja märgistamise nõuete vastu):

- saadetise sisu puudujääk või rikkumine avastatakse enne saadetise väljastamist või väljastamise ajal;
- kui tagastatava saadetise puhul saatja võtab väljastatava saadetise vastu märkusega, mille kohaselt on tegemist rüüstatud või rikutud saadetisega ning esitab kohe Omnivale kirjaliku kahjunõude avalduse;
- kui edastatava saadetise saaja või lähtekohta tagastamise korral saatja, teatab kohe postiasutusse pöördudes või postiasutusest lahkumata, et ta on avastanud saadetise sisu varguse või rikkumise.

10.1.8. Vääramatu jõud on asjaolu, mida Omniva ei saanud mõjutada ja mõistlikkuse põhimõttest lähtudes ei saanud temalt oodata, et ta lepingu sõlmimise või lepinguvälise kohustuse tekkimise ajal selle asjaoluga arvestaks või seda väldiks või takistava asjaolu või selle tagajärje ületaks. Vääramatuks jõuks on muu hulgas Omnivast sõltumatute tehniliste häirete esinemine või takistused teenuse osutamisel loodusõnnetuse, katastroofi, ebasoodsate ilmastikutingimuste, sõja, streigi, õigusaktide muudatuse või mõne muu erakorralise sündmuse tagajärjel, mida Omniva ei saanud ette näha või ära hoida.

## 11. SAADETISE AVAMISE, SÄILITAMISE, MÜÜMISE JA HÄVITAMISE KORD

11.1. Omnival on õigus saadetis avada:

- kahjustatud saadetise sisu kaitsmiseks või selle seisundi fikseerimiseks;
- kui tekib kahtlus saadetise sisu allesolekus või väliste tunnuste järgi võib oletada sisu rüüstamist või ohtu teistele saadetistele;
- saadetise tollikontrolli võimaldamiseks;

- saadetise kättetoimetamise võimatuse korral saatja kindlakstegemiseks (juhul, kui saatja andmed puuduvad, on ebatäpsed, loetamatud vms).
- 11.2. Saadetise avamise juures viibivad isikud on kohustatud hoidma saadetise avamisel teada saadud postisaladust.
- 11.3. Saadetise avamise kohta koostatakse akt. Avatud saadetisele tehakse märges avamise põhjuse kohta.
- 11.4. Sõltuvalt juhtumist võtavad avamist teostavad isikud vastu otsuse, kas avatud saadetis või selle osaline sisu läheb edastamisele, saatjale tagastamisele, hävitamisele või müümisele.
- 11.5. Avamise järgselt (v.a kätte toimetamise võimatuse korral) ning pärast riknenud ja ohtlike saatmiseks keelatud ainete või esemete kõrvaldamist saadetakse saadetis koos akti ära kirjaga saajale. Riknenud ja ohtlike ainete või esemete kõrvaldamise kohta saadetakse akti ära kiri ka saadetise saatjale. Keelatud aineid või esemeid sisaldavad tollikontrollialused saadetised saadetakse saatjale tagasi või juhul, kui on tegemist ohtlike ainete või esemetega, suunatakse tollilattu hävitamiseks.
- 11.6. Saadetised (või selle sisu), mida ei ole võimalik edastada ega tagastada, millest on nii saaja kui saatja loobunud, samuti edasiseks tarbimiseks kõlbmatud või saadetises sisalduvad keelatud esemed/kaubad kõrvaldatakse.
- Riknenud või kiirelt rikneva sisu võib Omniva hävitada kohe pärast saadetise avamist hoiukohas.
  - Ohtlikud kaubad hävitatakse; keelatud esemed/kaubad sõltuvalt juhtumist tagastatakse saatjale või hävitatakse.
  - Kirjalikud teated ja väheväärtuslikud esemed hävitatakse pärast 6 (kuue) kuu möödumist. Saadetised hävitatakse viisil, mis tagab postisaladuse ja isikuandmete kaitse.
  - Muu saadetises sisalduv väärtust omav sisu müüakse 6 (kuue) kuu möödumisel, tingimusel, et see ei riku saatja ja saaja eraelu puutumatust. Saadetistes sisalduvate esemete müügist laekunud raha jääb Omnivale.

## 12. TÜÜPTINGIMUSTE MUUDATUSED

- 12.1. Omniva uuendab tüüptingimusi vajaduse alusel. Muudatustest teavitatakse veebilehel vähemalt 30 (kolmkümmend) kalendripäeva enne muudatuste jõustumist. Lisaks teavitab Omniva mõjutatud ärikliente e-posti teel vähemalt 30 (kolmkümmend) kalendripäeva enne muudatuste jõustumist.