



Kehitvad alates 01.07.2024

OMNIVA
PAKITEENUSTE TÜÜPTINGIMUSED
ERAKLIENDILE

SISUKORD

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

1. ÜLDSÄTTED

- 1.1 Siinsed Omniva kontserni (edaspidi „Omniva“) pakiteenuste tüüptingimused erakliendile (edaspidi „tingimused“) koosnevad saatetiste edastamise tingimustest, milles sätestatakse Omniva pakiteenuste osutamise kord ja tingimused. Tingimustega reguleeritakse Omniva ja pakiteenuse kasutaja vastastikuseid õigusi ning kohustusi pakiteenuste kasutamisel. Tüüptingimustes ei reguleerita universaalse postiteenuse (UPT) tingimusi.
- 1.2 Lisaks tüüptingimustele reguleerivad pooltevahelisi suhteid Omniva teenustelepingud, Omniva kliendi isikuandmete töötlemise põhimõtted, Omniva e-teenuste tingimused, eetilised põhimõtted ja teenuste hinnakirjad. Seadusandlikud määrused kehtivad teenuse osutamise riigis kehtivate õigusnormide kohaselt.
- 1.3 Omniva on pakiteenuste osutamisel isikuandmete vastutav töötleja. Omniva töötleb isikuandmeid kooskõlas postiseaduse, isikuandmete kaitse üldmääruse ning muu Eesti, Läti ja Leedu Vabariikides kehtiva andmete töötlemist reguleeriva seadusandlusega. Andmeid säilitatakse riigis, kus isikuandmete vastutav töötleja asub, mis mõnel juhul võib olla väljaspool Eestit, Lätit või Leedut, kuid siiski Euroopa Liidus.
 - Omniva töötleb postisaadetise saatja ja saaja poolt Omnivale avaldatud andmeid ja saatetise käsitlemisel tekkinud andmeid teenuse osutamise eesmärgil ([isikuandmete kaitse üldmääruse artikli 6 lõike 1 punkt b](#)). Teenuse osutamiseks vajalike isikuandmete koosseis sõltub valitud saatmis- ja väljastusviisist ning tellitud lisateenustest. Töödeldavad andmed: saatja ja saaja (sh juriidilise isiku esindaja) nimi, kontaktandmed, aadress, teenuse „Väljastamine konkreetsele isikule“ korral saaja isikukood, vastuvõtja isikut tõendava dokumendi number, allkiri, volikiri või seaduslikku esindusõigust tõendav dokument, 18+ teenuse korral vanus, lunatasuga saatetise puhul lunatasu summa ja kaardimakseandmed, kulleriga kättetoimetamisel kulleri telefonikõne salvestus, hüvitise taotleja arvelduskonto number, pakiautomaatide ja Omniva esinduste kaamerate salvestised, kliendipöördumised, sh kliendiga peetud telefonikõnede salvestused. Saatetise kohta saatetise mõõtmed, kaal, fotod (fotod sorteerimisliinilt ja kullerilt, saatetise avamisel või hüvitise taotlejalt), saatetise logistikaandmed (sh saatetise kood, saatetise saabumise teavitus, pakiautomaadi nimetus, üleandmise ja väljastamise kuupäev), väärtus (kindlustatud saatetise puhul või hüvitamisnõude korral), saatetise sisu kirjeldus (saadetise kahjustada saamine, keelatud esemete kahtlus, hüvitamisnõue, kättetoimetamise võimatus). Üksikutel juhtudel võib teenuse osutamiseks osutada vajalikuks muude andmete töötlemine, näiteks kui saaja nimi on muutunud, ent sellisel juhul küsime neid andmeid andmesubjektilt endalt.
 - Omniva töötleb teenuse osutamise käigus avaldatud isikuandmeid juriidilise kohustuse täitmiseks ([isikuandmete kaitse üldmääruse artikli 6 lõike 1 punkt c](#)), näiteks postiseaduse kohaselt keelatud esemete tuvastamiseks saatetistes, raamatupidamisnõuete täitmiseks ning rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seadusest tulenevate kohustuste täitmiseks.
 - Omniva säilitab teenuste osutamise käigus kogutud andmeid nõuete kaitsmiseks ja lahendamiseks (hüvitamisnõuded, tasu sissenõudmine) ning teenuste kvaliteedi hindamiseks ja tõstmiseks õigustatud huvi alusel ([isikuandmete kaitse üldmääruse artikli 6 lõike 1 punkt f](#)). Õigustatud huvi alusel viime läbi kliendi tagasiside uuringuid ning töötleme andmeid kvaliteedi, finantsilistes ja riski koondanalüüsides ja statistikas. Tarbijamängudes või kampaaniates osalemine toimub inimese enda nõusolekul.
 - Omniva edastab andmeid: volitatud töötlejatele (transpordi- ja kullerteenuse pakkujad, tagasisideküsitluste tegijad), kontserni siseselt kohapealse pakiteenuse osutamiseks, teistele postiasutustele, seaduses ettenähtud juhtudel (nt rahapesu andmebüroole, politseile, häirekeskusele, kohtule, kindlustusandjale ja pangale).
 - Muu isikuandmete kaitse üldmääruse artiklite 12–14 kohaselt nõutav teave andmetöötluse kohta (samuti kaamerate ning kliendipöördumiste andmetöötlustingimused) on esitatud [Omniva kliendiandmete töötlemise põhimõtetes](#), mis on kättesaadavad vastavatel riigipõhistel kodulehtedel (vaata punkti 1.5) ning on tüüptingimuste lahutamatu osa. E-teenuste kasutamisega seotud andmete töötlemine juhindub e-teenuse tingimustest. Tarbijamängude ja sooduskampaaniate tingimused avaldatakse vastava kampaania juures.
- 1.4 Kui seadusandluse muudatused muudavad tüüptingimuste mistahes sätte osaliselt või täielikult kehtetuks, jäävad tüüptingimused muus osas sellest hoolimata kehtima.
- 1.5 Tüüptingimused on kättesaadavad veebilehtedel [omniva.ee](#), [omniva.lv](#) ja [omniva.lt](#).

2. MÕISTED

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

Aadresskaart – saatetisele kinnitatud dokument, millele on lisatud saatetise edastamiseks vajalikud ja seda iseloomustavad andmed. Omniva standardne aadresskaart on 106 mm pikk ja 76 mm lai.

Vöötkood – saatetise unikaalne eri laiusega vöödist koosnev märgistus, millele lisandub saatetise kood.

Äriklient – juriidiline üksus, mis on Omnivaga sõlminud üldtingimuste lepingu ja mis kasutab ärikliendi e-teenuste keskkonda.

Kulleri väljakutse – kullersaadetise peale korjamiseks tehtud väljasõit, mille eest Omniva võib tasu küsida isegi juhul, kui kullerile saadetist üle ei anta.

Eetilised põhimõtted – reeglite kogu, millega kehtestatakse organisatsiooni normid, reeglid ja kohustused või head tavad.

Klienditagastus – saaja poolt saatjale tagastatud saadetis, mille saatekulud tasub esialgne saatja.

Kuller – Omniva töötaja või Omniva nimel Omniva ülesandeid täitev isik, kellel on õigus saadetis hoolikalt ja õigeaegselt saaja avaldatud aadressile toimetada. Kuller osutab ka pakiautomaadi ja muid tarneteenuseid.

Kullerpakk – kulleriga kättetoimetatav saadetis, mille reaalkaal on kuni 30 kg (Leedus kuni 25 kg), pikim külg ei ületa 2,5 m (Lätis kuni 1,5 m), kusjuures pikima külje ja übermõõdu (mõõdetakse pikima küljega risti) summa ei ületa 3 m.

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

Väljastusviis – saadetise väljastamise viis saajale (kulleriga kättetoimetamine, pakiautomaat ja teeninduspunktid).

Uksecode – 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 kulleri väljakutsete tegemiseks.

Üldtingimused – Omniva teenuste lepingute üldtingimused, mis sõlmitakse juriidilisest isikust saatjaga ja mis kehtestavad Omniva ja saatja suhete põhialused ning üldised tingimused poolte vahel sõlmitud lepingute täitmisel. Üldtingimused kehtivad terves Omnivas kõigile Omniva ja saatja vahel sõlmitud lepingutele.

Suurus L – saatekulu arvestamise aluseks olev suurus, mille maksimaalsed mõõtmed on 39 cm (kõrgus) × 38 cm (laius) × 64 cm (pikkus) ja mille reaalkaal ei ületa 30 kg (Leedus 25 kg).

Suuremõõtmeline saadetis – saadetis, mis ületab XL-suuruses paki kaalu ja/või mõõtmeid.

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

Suurus M – saatekulu arvestamise aluseks olev suurus, mille maksimaalsed mõõtmed on 19 cm (kõrgus) × 38 cm (laius) × 64 cm (pikkus) ja mille reaalkaal ei ületa 30 kg (Leedus 25 kg).

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

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

Hoonesisene logistika – lisateenus, mille puhul toimetatakse suuremõõtmeline saadetis siseruumidesse (osutatakse ainult Eestis).

Pakkeüksus – lahutamatu kaubakogus veopakendis.

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

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

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

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

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

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

Reaalkaal – kaal, mis saadakse saadetise kaalumisel kilogrammides.

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

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

Suurus S – saatekulu arvestamise aluseks olev suurus, mille minimaalsed mõõtmed on 1 cm (kõrgus) × 9 cm (laius) × 14 cm (pikkus) ja maksimaalsed mõõtmed on 9 cm (kõrgus) × 38 cm (laius) × 64 cm (pikkus) ning mille reaalkaal ei ületa 30 kg (Leedus 25 kg).

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

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

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

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

Hoiuaeg – saadetise teeninduspunktis või pakiautomaadis hoidmise aeg kalendripäevades.

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 külj ületab 2,5 m (Lätis ja Leedus 1,5 m) või põhja ümbermõõdu ja kõrguse summa ületab 3 m.

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

Suurus XL – saatekulu arvestamise aluseks olev suurus, mille pikim külj on kuni 1,5 m ning pikima külje ja paki ümbermõõdu (mõõdetakse risti pikima küljega) summa ei tohi ületada 3 m. Reaalkaal on kuni 30 kg (Leedus kuni 25 kg).

Suurus XXL – saatekulu arvestamise aluseks olev suurus, mille pikim külj on kuni 2,5 m ning pikima külje ja paki ümbermõõdu (mõõdetakse risti pikima küljega) summa ei tohi ületada 4 m. Reaalkaal on kuni 100 kg. Suurust kasutatakse ainult Eestis eraklientidele pakutava kullerteenuse puhul.

3. NÕUDED SAADETISTELE

3.1 Saadetise parameetrid

- 3.1.1 Omnivale üle antavad saadetised peavad vastama alljärgnevatele tingimustele. Saadetise turvaliseks ja mugavaks ladustamiseks ja välja võtmiseks soovitame saadetise saatmisel pakiautomaadist arvestada maksimaalsetest mõõtmetest kuni 10mm väiksemate mõõtmetega.
- 3.1.2 **Minimaalsed mõõtmed ja kaal:** pikkus 14 cm, laius 9 cm, kõrgus/paksus 1 cm, reaalkaal vähemalt 50 g. Kui saadetise mõõtmed on väiksemad, ei ole Omniva vastutav otsese kahju eest, mis võib tekkida saadetise kaotamise või rikkumise korral Omniva süül, v.a kui kahju on tekkinud tahtlikult või raske hooletuse tõttu.
- 3.1.3 **Maksimaalsed mõõtmed ja kaal*:**
- suurus S – 9 cm (kõrgus) × 38 cm (laius) × 64 cm (pikkus), reaalkaal kuni 30 kg (Leedus kuni 25 kg);
 - suurus M – 19 cm (kõrgus) × 38 cm (laius) × 64 cm (pikkus), reaalkaal kuni 30 kg (Leedus kuni 25 kg);
 - suurus L – 39 cm (kõrgus) × 38 cm (laius) × 64 cm (pikkus), reaalkaal kuni 30 kg (Leedus kuni 25 kg);
 - suurus XL** – pikim külj kuni 1,5 m. Saadetise pikima külje ja ümbermõõdu (mõõdetakse pikima küljega risti) summa ei tohi ületada 3 m. Reaalkaal on kuni 30 kg (Leedus kuni 25 kg).
 - suurus XXL*** – pikim külj kuni 2,5 m. Saadetise pikima külje ja ümbermõõdu (mõõdetakse pikima küljega risti) summa ei tohi ületada 4 m. Reaalkaal on kuni 100 kg.

* Kehtivad era- ja äriklientide pakiteenused ja eraklientide kullerteenuse puhul.

** XL-suuruses pakke on võimalik saata ainult juhul, kui saadetis antakse üle Omniva teeninduspunktides (Eestis) või kullerile ja väljastatakse Omniva teeninduspunktides (Eestis) või kulleriga. Pakiautomaadi kaudu pole võimalik XL-suuruses pakke saata ega väljastada.

*** XXL-suuruses pakkide teenus on mõeldud eraklientidele ja neid saab saata ainult kulleriga Eesti siseselt. XXL-suurusega pakke pole võimalik saata ega väljastada postkontorites. Pakiautomaadid pole lubatud.

- 3.1.4 Kui pakiautomaadis väljastatav saadetis ei vasta suuruse L ja Omniva esindusest väljastatav saadetis suuruse XL maksimaalsetele mõõtmetele ja/või kaalule, siis on tegemist ülemõõdulise ja/või -kaalulise saadetisega.
- 3.1.5 Ülemõõduliste ja/või -kaaluliste saadetiste korral võetakse ühendust kauba saatja/saajaga ja saadetis vormistatakse võimaluste kohaselt ja saatja/saaja soovi järgi ümber Omniva esindusest (postkontorist, postipunktist või sorteerimiskeskusest) või kulleriga väljastamiseks (antud väljastusviisi lubatud mõõtmete ja kaalu alusel) või tagastamiseks.

3.2 Adresseerimine

- 3.2.1 Saatja võib saadetise eelvormistada Omniva e-teeninduses. Eelvormistamise tulemusena luuakse saadetisele unikaalne saadetise kood. Unikaalse vötkoodi ja muude vajalike andmetega aadresskaardi

saab e-teeninduses välja printida. Saadetisi saab vormistada ka Omniva pakiautomaatides ja Omniva teeninduspunktides, kus on võimalik aadresskaart koha peal täita ja pakile kinnitada.

3.2.2 Saaja ja saatja aadressandmed (v.a pakiautomaati edastamisel) tuleb saadetisele märkida alljärgnevalt:

- nimi (eraisiku ees- ja perekonnanimi või juriidilise isiku nimi);
- tänav, maja- ja korterinumbrid või väljaspool linnu, alevit ja alevikku talu nimi;
- küla ja valla nimi;
- sihtnumber (kirjutatakse viimasele reale linna või riigi nime ette);
- linn või maakond;
- saaja ja saatja telefoninumbri, e-posti aadress, kui võimalik;
- riik (ainult rahvusvaheliste saadetiste puhul; riigi nimi tuleb kirjutada trükitähtedega inglise keeles);
- kullersaadetise puhul saaja telefoninumber, eelistatult mobiiltelefoninumber.

3.2.3 Saatja tagab, et tal on õigus Omnivale avaldada saaja ja muude seotud isikute (näiteks ärikliendi esindaja) isikuandmeid, mida on vaja teenuse osutamiseks saadetise väljastamisel. Teenuse kvaliteedi tagamiseks on saatja kohustatud lisama saaja andmete hulka saaja mobiiltelefoninumbri. Saatja tagab, et eelmainitud isikuandmed on täpsed ja ajakohased. Saatjal on keelatud avaldada Omnivale saaja või kolmanda isiku isikuandmeid, mis pole vajalikud tingimuste kohase teenuse osutamiseks.

3.2.4 Pakiautomaati edastamisel (väljastusviis „Pakiautomaat“) tuleb saadetisele märkida saaja mobiiltelefoninumber ning sihtpakiautomaat või postkontor (Eestis) ning saatja andmetena saatja e-posti aadress ja mobiiltelefoninumber.

3.3 Pakendamine ja märgistamine

3.3.1 Saadetis peab olema pakendatud ja märgistatud kooskõlas „Pakendamise ja märgistamise juhendiga“, mis on kättesaadav veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt.

3.3.2 Saadetise saatja vastutab sobiva pakendi valimise eest. Omnival on õigus, kuid mitte kohustus keelduda vastu võtmast saadetist, mis pole nõuetekohaselt pakendatud. Omniva ei vastuta kahju eest (sealhulgas kindlustatud saadetiste puhul), mille on põhjustanud nõuetele mittevastav pakend ja märgistamine.

3.3.3 Õigesti valitud pakend (transpordisobilik pakend) kaitseb saadetise sisu korduva käitlemise, mehaniseeritud sorteerimise ja transpordi käigus tekkida võivate põrutuste, vigastuste ja määrdumise eest ning tagab saadetise turvalise jõudmise saajani.

3.4 Keelatud sisu

3.4.1 Enne saadetise postitamist on saatja kohustatud veenduma, et saadetise sisu on lubatud posti teel edastada.

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

3.4.3 Sihtriigist olenevalt võivad nõuded ja piirangud erineda. Teave keelatud sisu ja eritingimustel edastatavate saadetiste kohta on kättesaadav veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt.

4. TEENUSTE EEST TASUMINE JA TASU MUUTUSTEST TEAVITAMINE

4.1 Teenuse eest tasutakse kooskõlas Omniva kehtestatud hinnakirjadega (kättesaadavad veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt).

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.

4.3 Kui saatja on saadetise vormistamisel hinnanud saadetise mõõtmeid või kaalu tegelikust väiksemaks (sh pakiautomaadi kappi mahutamiseks kokkusurutud saadetis) ning Omniva tuvastab saadetise vastuvõtmisel või sorteerimisel parameetritele mittevastavuse, siis on Omnival õigus saadetise liikumine peatada ja nõuda saatjalt lisatasu, vormistada lisatasu laekumise korral saadetis ümber korrektse teenusena või saadetise edastamisest loobuda ning tagastada see saatja kulul.

4.4 Omnival on õigus kütusekulu teenuste fikseeritud hinnakirjadele lisada või see sealt eemaldada juhul, kui kütusehindade muutumine seda nõuab või võimaldab. Omnival on õigus kütuse lisatasu määra muuta üks (1) kord kuus punktis 4.2 fikseeritud etteteatamise kohustuseta.

4.5 Eraklient tasub teenuste eest paki vormistamisel e-teeninduses, pakiautomaadis või Omniva esinduses. Hind võib vormistamise kanalist olenevalt erineda.

- 4.6 Saadetise väljastamisel nõutavaid tasusid saab maksta kaardimakse (sh mobiilse viipemakse) või sularahaga (ainult Eesti teeninduspunktides) olenevalt tehnilistest võimalustest teenuse osutamise piirkonnas.

5. TEENUSE OSUTAMINE

- 5.1 Saadetise edastamiseks tuleb valida sobiv väljastusviis ehk saadetise kättetoimetamise kanal – kas saaja saab saadetise kätte Omniva teeninduspunktist või toimetatakse see saajale kulleriga.
- 5.2 Info saadetiste tarneaegade kohta on saadaval veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt.
- 5.3 Saadetise võib väljastada saaja volitatud isikule. Eesti postkontorist väljastatava saadetise puhul on vajalik volikirj. Volikirja täitmise nõuetega saab tutvuda Omniva veebilehel omniva.ee. Volikirjaga ei ole lubatud väljastada saadetist, mis on lisateenusega „Väljastamine konkreetsele isikule“ või „Väljastamine täiskasvanule“.
- 5.4 Kui saaja (või tema nimel saadetist vastuvõttev isik) keeldub väljastamisel nõutavate vajalike andmete avaldamisest, siis saadetist ei väljastata, vaid see tagastatakse saatjale.
- 5.5 Saajal (või tema nimel saadetist vastuvõtval isikul) ei ole õigust enne saadetise väljastamise kinnitamist saadetist avada, välja arvatud juhul, kui Omniva on koostanud akti saadetise kahjustumise kohta.
- 5.6 Saadetise saajal on õigus keelduda oma nimele saabunud saadetise vastuvõtmisest seda avamata. Sellisel juhul tagastatakse saadetis saatjale.
- 5.7 Kui kulleril pole võimalik pakki saajale kätte toimetada või kui saaja keeldub pakki vastu võtmast punktide 5.5 ja 5.6 kohaselt, siis on Omnival õigus nõuda saatjalt tasu kättetoimetamata toote tagastamise eest hinnakirjas täpsustatud tagastustasu alusel.

6. TEENUSTE LIIGID

Pakiteenused on teenused, kus saatja annab saadetise üle kas pakiautomaadis, Omniva teeninduspunktis (Eesti puhul muu hulgas postkontoris), kullerile või erikokkuleppe alusel sorteerimiskeskuses ja saaja saab saadetise kätte pakiautomaadist või Omniva teeninduspunktist Eestis, Lätis või Leedus. Saadetised edastatakse riigisisest esmaspäevast reedeni saadetise vastuvõtmise päevale järgneval tööpäeval (v.a riiklikud pühad). Saadetised toimetatakse Eesti, Läti ja Leedu vahel kätte teisel tööpäeval. Info tarneaegade kohta on saadaval Omniva veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt.

6.1.1 **Omniva asukohad.** Pakiautomaadis ja Omniva teeninduspunktis (sh postkontoris Eestis) vormistatud saadetistele kehtivad teenuse hinnad ja tingimused.

- Saadetis tehakse saajale kättesaadavaks veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt toodud tarneaegadel. Pakiautomaate tühjendatakse pakiautomaatide tühjendamise ajakava kohaselt – ajakavaga saab tutvuda Omniva kodulehel.
- Saadetisi edastatakse tellitud väljastusviisi alusel (vt punkt 8).
- Saadetised võivad olla kuni 30 kg (Leedus 25 kg) ja peavad vastama mõõtudele (S, M, L; XL ainult postkontoris).

6.1.2 **Kullerteenus on teenus**, mille puhul edastatakse pakid või kaubaalus kulleriga saaja asukohta – konkreetsele saaja aadressile. Sellised teenused võimaldavad kulleril teha saadetise korjet saatja aadressilt. Sellised kullerteenused on saadaval üle Baltikumi (Leedus, Lätis ja Eestis).

- Saaja võib olla juriidiline isik või eraisik.
- Teenust pakutakse saadetistele reaalkaaluga kuni 30 kg (S, M, L ja XL). Leedus kuni 25 kg.
- Eesti erakliendid võivad saata pakke suurusega XXL ja reaalkaaluga kuni 100 kg ainult kulleriga (Eestis).
- Teenust osutatakse Eestis, Lätis ja Leedus. Väikesaartele adresseeritud saadetised toimetatakse kätte transpordihenduse sagedusest olenevalt.
- Saadetise vastuvõtmise päevale järgneval päeval (välja arvatud pühapäev ja riiklikud pühad) helistatakse saajale ette või teavitatakse SMSi teel ning lepatakse saajaga kokku sobiv aeg saadetise kättetoimetamiseks.

7. LISATEENUSED

- 7.1 Lisateenuseid on võimalik juurde tellida olenevalt valitud sihtriigist, teenusest ja väljastusviisist. Võimalikud pakutavad lisateenused on leitavad erakliendi ja ärikliendi hinnakirjades veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt.

- 7.2 **Ettevaatlik käitlemine** on lisateenus, mis tagab kergesti puruneva saadetise ettevaatliku kohtlemise transportimisel ja töötlemisel eeldusel, et saadetis on nõuetekohaselt pakendatud ning märgistatud kergesti puruneva saadetise tähisega. Teenust ei ole võimalik vormistada pakiautomaadis.
- 7.3 **Kättetoimetamise kinnituse SMS/e-kiri saatjale** on lisateenus saatja teavitamiseks, et saadetis on saajale üle antud. Täpsem teave on saadaval veebilehel omniva.ee teavitusteenuse tingimustes.
- 7.4 **Kindlustamine** on lisateenus, mille puhul makstakse saadetise kahjustumise või kaotsimineku korral saatjale hüvitist tekkinud kahju ulatuses, kuid mitte rohkem kui saatja määratud saadetise sisu väärtus. Teenus pole kättesaadav pakiautomaadis.
- Kindlustatud saadetis antakse Omnivale üle kinnises pakendis või Omniva nõudmisel lahtiselt sisu kontrollimiseks. Kindlustuse lisateenuse tellimisel ei maksta saadetise kaotsimineku ja kahjustumise eest hüvitist juhul, kui Omniva vastutus on tingimuste kohaselt välistatud, sh punktis 3.3.2 nimetatud juhul (saadetise pakendamise ja märgistamise nõuete rikkumise korral), punktis 14.9 nimetatud juhtudel ning punktis 14.17 nimetatud juhul (väärmatu jõud).
- 7.5 **Lunatasu** on lisateenus ärikliendile, mille puhul saatja volitab Omnivat saadetise kättetoimetamisel saajalt sisse nõudma kindlaksmääratud lunasumma ja edastama selle pangaülekande teel saatja näidatud arvelduskontole.
- 7.6 **Väljastamine täisealisele isikule** on lisateenus, mille raames kontrollitakse saaja vanust ning saadetis väljastatakse kehtivate riiklike nõuete kohaselt ainult täisealisele isikule.

Lisateenuse alusel tehakse väljastusi ainult täiskasvanule seadusandluses täpsustatud ajaperioodil. Saaja vanust kontrollitakse enne saadetise üleandmist:

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

8 SAADETISE ÜLEANDMINE OMNIVALE

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

8.2 Üleandmine pakiautomaadis

- 8.2.1 Pakiautomaadis üleantava paki lubatud maksimaalsed parameetrid: kaal kuni 30 kg (Leedus kuni 25 kg), mõõdud 64 cm × 38 cm × 39 cm (pikkus × laius × kõrgus).
- 8.2.2 Pakiautomaati on keelatud asetada saadetist, mille pakend tuleb kappi mahtumiseks kokku suruda. Kui pakil on vastava suuruse (S, M) maksimaalsed lubatud mõõtmed (nii kõrgus kui ka laius), siis on soovituslik kasutada suuremat kappi, et kulleril või paki saajal oleks võimalik pakki mugavamalt välja võtta. Kokku surutud pakide tegelik suurus selgub liinil pakke üle mõõtes ning saatja/saaja tasub teenuse eest liinil mõõdetud suuruse järgi. Kokku surutud paki puhul ei ole Omniva vastutav otsese kahju eest, mis võib tekkida saadetise kaotsimineku või rikkumise korral Omniva süül, v.a kui kahju on tekkinud tahtlikult või raske hooletuse tõttu.
- 8.2.3 Saadetist ei tohi pakiautomaati suruda või asetada seda diagonaalasendis ning saadetis peab vastama tingimustele kirjeldatud punktis 3.1.3.
- 8.2.4 Saadetisi on võimalik üle anda kõikides Omniva pakiautomaatides ööpäevaringselt (v.a Tallinna Viru bussiterminali pakiautomaadis, kuhu ligipääs on ajaliselt piiratud). Pakiautomaatide asukohtade ja tühendamise aegadega saab tutvuda veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt.
- 8.2.5 Omnival on õigus keelduda saadetisi vastu võtmast või edastamast, kui need ei vasta teenuse tingimuste nõuetele.

8.3 Üleandmine Omniva postkontoris Eestis

- 8.3.1 Omniva esinduses üleantava paki lubatud maksimaalsed parameetrid: kaal kuni 30 kg, pikim külk kuni 1,5 m, kusjuures pikima külje ja übermõõdu (mõõdetakse pikima küljega risti) summa ei tohi ületada 3 m.
- 8.3.2 Saadetisi on võimalik üle anda kõikides Omniva esindustes nende lahtiolekuaegadel (asukohad ja kontaktandmed on kirjas veebilehel omniva.ee).

8.4 Üleandmine kullerile

- 8.4.1 Kullerile üleantava saadetise lubatud maksimaalsed parameetrid:
- Eestis reaalkaal kuni 100 kg, pikim külk kuni 2,5 m, kusjuures pikima külje ja übermõõdu (mõõdetakse pikima küljega risti) summa ei tohi ületada 4 m;

- Lätis reaalkaal kuni 30 kg, pikim külg kuni 1,5 m, kusjuures pikima külje ja ümbermõõdu (mõõdetakse pikima küljega risti) summa ei tohi ületada 3 m;
 - Leedus reaalkaal kuni 25 kg, pikim külg kuni 1,5 m, kusjuures pikima külje ja ümbermõõdu (mõõdetakse pikima küljega risti) summa ei tohi ületada 3 m.
- 8.4.2 Aadress kirjutatakse ladina tähtedega ja araabia numbritega. Aadress ei tohi sisaldada lühendatud tähistusi, kokkuleppelisi tähti, numbreid või märkeid, mis pole üldtunnustatud ja mis võivad põhjustada raskusi saadetise käsitlemisel ja saajale toimetamisel.
- 8.4.3 Kulleri kutsumiseks tuleb esitada tellimus Omniva e-teeninduses. Kuller korjab saadetise peale e-teeninduses esitatud kulleriteenuse taotluses täpsustatud ajavahemikul.

9 SAADETISE VÄLJASTAMINE

9.1 Pakiautomaadis

- 9.1.1 Tarneajad ja pakiautomaatide tühjendusajad on leitavad veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt.
- 9.1.2 Saajat teavitatakse saadetise saabumisest ja asukohast SMSiga. Sõnum sisaldab automaadi kapi avamiseks vajalikku uksekoodi. Kui saatja avaldab saaja e-posti aadressi, siis saadetakse teavitus lisaks ka e-postiga.
- 9.1.3 Sõnum sisaldab saadetise kättesaamise tingimusi: Smart-ID või tuvastamine ID-kaardiga ja/või lunatasu, kui saatja on need tellinud. SMS-sõnumis täpsustatakse saadetise kättesaamise tingimusi, hoiustamise kestust ja lunatasu summat, kui saadetise kättesaamiseks tuleb lunatasu maksta.
- 9.1.4 Juhul kui saadetist pole hoiutähtaja jooksul väljastatud, saadetakse saajale kordusteade.
- 9.1.5 Omnival on õigus asetada ühte pakiautomaadi kappi mitu saadetist, mis on adresseeritud samale saajale. Samasse pakiautomaadi kappi asetatakse kaks või enam samale saajale adresseeritud saadetist ning saaja saab iga saadetise kohta eraldi SMSi sama uksekoodiga. Uksekoodi sisestamisel saadetise vastuvõtmise ajal kuvatakse pakiautomaadi ekraanil üksikasjalikku teavet saadetise koodide ja kogustega. Teenust ei osutata lunatasuga esemete puhul, mis asetatakse pakiautomaadis eraldi kappi. Pärast iga järgneva saadetise lisamist pakiautomaadi kappi uuendatakse saadetiste hoiustamise aega. Saaja ülesanne on tagada, et kõik saadetised võetakse pakiautomaadi kapist välja.

9.2 Omniva postkontoris Eestis

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

9.3 Kulleriga

- 9.3.1 Saadetis toimetatakse kätte aadresskaardile märgitud aadressile. Omniva teavitab saajat saadetise saabumisest ette helistades või SMSi teel.
- 9.3.2 Saadetise kättetoimetamiseks on järgmised võimalused:
- 9.3.2.1 Saaja allkirja vastu. Saadetise vastu võtnud isik kinnitab kättetoimetamist ja märgib elektroonilisse seadmesse või väljastusdokumendile järgmised andmed:

- ees- ja perekonnanimi;
- allkiri;
- kättetoimetamise kuupäev ja kellaaeg (ainult väljastusdokumendi puhul).

9.3.2.2 Saajale aadresskaardile märgitud kohas üleandmine ilma saaja allkirja kinnitusega.

9.3.2.3 Saadetise lihtsustatud väljastamine kokkuleppel saajaga.

Saaja nõusolekul on kulleril lubatud toimetada saadetis lihtsustatud korras saajaga kokkulepitud kohta, mille kinnitamiseks teeb kuller foto saadetisest selle üleandmiskohas allkirja võtmise asemel ning kinnitab elektroonilises seadmes saadetise üleandmise. Tehtud pilt tõendab saadetise väljastamist saajale.

NB! Seda väljastamisviisi ei ole lubatud kasutada, kui saadetis on lisateenusega „Dokumenditagastus“, „Väljastamine konkreetsele isikule“, „Väljastamine vanusele 18+“ või makseviisidega „Lunatasu“ ja „Saaja maksab teenustasu“.

9.3.2.4 Suunamine pakiautomaati või Omniva esindusse (Eestis). Kui ettehelistamise käigus selgub, et saajal pole võimalik saadetist vastu võtta või saadetist pole võimalik saajaga varem kokkulepitud ajal kätte toimetada (Omnivast mitteolenevatel põhjustel), suunatakse kullerpakk väljastamiseks pakiautomaati või esindusse (Eestis). Saajale edastatakse saadetise saabumise teade saadetise väljastuskoha ja -aja kohta.

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

- Eraisikust saajat teavitatakse enne saadetise saabumist.
- Omniva teeb vähemalt kaks katset kättetoimetamiseks.
- Kui saajaga pole võimalik ühendust saada, suunatakse kullerpakk pakiautomaati või postkontorisse (ainult Eestis).

9.3.4 Omniva toimetab kullerpakke kinnipidamisasutustesse ja statsionaarsetesse raviasutustesse 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), siis on Omnival õigus saadetis saatjale tagastada.

9.3.5 Kullerpakk (kuni 30 kg ja Leedus kuni 25 kg) toimetatakse saaja elu- või asukoha ukseni ilma lisatasuta, teenus sisaldub põhiteenuse hinnas:

- korterelamus korteri ukseni;
- eramajas esiukseni;
- kui maja on aiaga ümbritsetud ning ligipääsu väravast sisse maja ukseni kullerile ei võimaldata, siis väravani;
- kaubanduskeskuses asuva kaupluseni (juhul kui läbipääs on võimaldatud ja kaubanduskeskus on andnud kullerile loa).

10 HOIUSTAMINE

10.1 Saadetise hoiuaeg pakiautomaadis on seitse (7) kalendripäeva ja Omniva Eesti postkontorites viisteist (15) kalendripäeva. Saadetis saadetakse saatjale tagasi juhul, kui saadetist ei ole hoiuaja möödumisel väljastatud. Saadetise tagastamise korral kohustub algne saatja tasuma tagastamise kulu.

10.2 Saadetis, mida kuller ei saanud kättetoimetamise katsel saajale üle anda, suunatakse võimaluse korral pakiautomaati või teeninduspunkti, kus selle hoiuaeg on seitse (7) kalendripäeva.

10.3 Saadetist ei hoiustata, vaid tagastatakse kohe saatjale juhul, kui:

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

10.4 Hoiuaja võimaluste ja hoiuaja pikendamise tingimustega saab tutvuda veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt.

11 SAADETISE ÜMBERSUUNAMINE

- 11.1 Saatjal või saajal (erakliendil) on õigus sihtriigi piires saatetist ümber suunata.
- 11.2 Kui saaja on eraklient ja saatetise puhul pole lunatasu vaja, siis võib saaja saatetise ümber suunata, võttes selleks ühendust klienditoega või läbi personaalse lingi, kui see on saajale saatetud e-kirja, SMS-i või sõnumi teel läbi Omniva rakenduse. Teenuse eest tuleb tasuda kehtiva hinnakirja alusel, mis on kättesaadav veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt.
- 11.3 Kui saaja on eraklient ja saatetise kättesaamisel tuleb tasuda lunatasu, siis peab saaja teavitama saatjat saatetise ümbersuunamise vajadusest. Teenuse eest tuleb tasuda kehtiva hinnakirja alusel, mis on kättesaadav veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt.
- 11.4 Ümbersuunamisel tuleb lähtuda soovitud väljastusviisi maksimaalsetest lubatud mõõtmetest. Kui saatetise kaal või mõõtmed ületavad eelistatud väljastusviisi puhul lubatud maksimaalseid parameetreid, ei ole ümbersuunamine võimalik. Omnival on õigus saatetis ümber suunata, kui eelistatud meetod ei võimalda saatetist väljastada.
- 11.5 Kui saaja pakiautomaadil on tehnilised probleemid või äärmiselt suur töökoormus, mis muudaks saatetise õigeaegse väljastamise keeruliseks, on Omnival õigus saatetis ümber suunata lähimasse pakiautomaati või teeninduspunkti.

12 SAADETISE TAGASTAMINE

12.1 Klienditagastus

- 12.1.1 Pakiautomaadist ja Omniva Eesti esindusest kätte saadud saatetise SMS-teavituses on kirjas QR- või tagastuskood, mille alusel on saajal võimalik saatetis ärikliendi määratud aja jooksul tasuta pakiautomaati või Omniva Eesti esindusse tagastada.
- 12.1.2 Väljastusviisiga „Kuller“ edastatud saatetise tagastamiseks vormistab saatjast äriklient uue saatetise ja edastab saajale aadresskaardi.

12.2 Tagastamine hoiutähtaja ületamisel, saatetisest loobumisel jne.

- 12.2.1 Peale hoiutähtaja möödumist, saaja loobumise korral või saatetise kättetoimetamise võimatuse korral tagastatakse saatetis saatjale.
- 12.2.2 Kuni kättetoimetamiseni kuulub saatetis saatjale. Saatjal on õigus saatetis tagasi kutsuda, kuni seda pole saajale väljastatud.
- 12.2.3 Saatetise tagastamise korral on Omnival õigus võtta saatetise eest tagastustasu – tagastuse hinnakiri on saadaval veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt.
- 12.2.4 Kui saatjale tagastatakse saatetis, mille saatekulu pidi tasuma saaja kättesaamise hetkel, on saatjal kohustus tasuda nii edastamise kui ka tagastamise tasu.
- 12.2.5 Kui saatetis asub tagasinõudmise või keelatud sisu avastamise hetkel veel samas riigis, siis tuleb saatjal tasuda Omnivale tagastamise eest riigisisese saatetise tagastamise tasu. Saatjal on õigus nõuda ülejäänud saatekulu tagastamist.

12.3 Tagastusplatvorm – keskkond, kus kliendid saavad saatetisi tagastada Omniva tagastuskeskkonna kaudu (atqriesana.omniva.lv, grazinimai.omniva.lt, tagastus.omniva.ee).

- 12.3.1 Saatja ehk antud juhul saatetist tagastav isik valib poe, kust ta tooted tellis, ja täidab tagastusvormi. Saatja loob konto, vajutades sisselogimise nupule, et näha ja jälgida oma tagastuste ajalugu.
- 12.3.2 Saatjalt võidakse nõuda paki tagastuse eest tasu internetipoe omaniku kehtestatud tagastusreeglite alusel.
- 12.3.3 Pärast tagastuse vormistamist saatetakse saatjale aadresskaart ja tagastuse number e-posti ja SMSi teel.
- 12.3.4 Saatja peab paki pakendama Omniva veebilehel avaldatud pakendamisreeglite kohaselt, printima aadresskaardi ja lisama selle saatetisele ning viima saatetise pakiautomaati. Teise võimalusena võib aadresskaardi printida pakiautomaadist või kui saatetis antakse üle kullerile, siis trükitakse aadresskaart sorteerimiskeskuses.
- 12.3.5 Paragrahvis 14 kirjeldatud vastutuse ja kompensatsiooni tüüptingimused kehtivad pakkide tagastusele ajast, kui need asetatakse pakiautomaadi kappi, kuni ärikliendile toimetamiseni.
- 12.3.6 Kulude kompenseerimisega tegeleb äriklient oma tagastusreeglite kohaselt. Omniva ei vastuta kulude kompenseerimise eest.

13 PRETENSIOONIDE JA AVALDUSTE ESITAMINE NING LAHENDAMINE

13.1 Pretensiooni ja kahjunõude esitamine

- 13.1.1 Saatja või saaja võib esitada kirjaliku pretensiooni saadetise mittenõuetekohase kättetoimetamise, kahjustamise vms kahju hüvitamiseks viie (5) kalendripäeva jooksul (Lätis 7 kalendripäeva jooksul) alates pretensiooni aluseks oleva asjaolu ilmumise päevast, kuid mitte hiljem kui 30 (kolmkümmend) kalendripäeva pärast saadetise üleandmist Omnivale. Lätis ja Leedus on see periood kuni kuus kuud.
- 13.1.2 Kui saatja on eraisik (Läti Vabariigis, Leedu Vabariigis või Eesti Vabariigis), võib kirjaliku pretensiooni saadetise mittenõuetekohase kättetoimetamise, kahjustamise või mittekättetoimetamise eest esitada saaja või saatja. Kahjunõude tuleb esitada Omnivale.
- 13.1.3 Kui saatjal on pretensioon mitme erineva saadetise kohta, mis on adresseeritud eri saajatele, tuleb iga saadetise kohta esitada eraldi avaldus.
- 13.1.4 Pretensioon või avaldus tuleb esitada Omnivale kirjalikult veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt avaldatud vormil, e-posti teel või Eestis postkontoris.
- 13.1.5 Avaldus peab sisaldama järgmisi andmeid:
- avalduse esitaja ees- ja perekonnanimi või juriidilise isiku ärinimi, aadress, e-posti aadress, telefoninumber ning juhul, kui avalduse sisuks on kahju hüvitamine, siis ka arvelduskontonumber;
 - avalduse esitamise aluseks oleva saadetise andmed – saadetise kood, saatja nimi ja kontaktandmed, saadetise üleandmise kuupäev ja viis (pakiautomaadi nimetus, postkontori nimetus või kullerile üleandmise korral aadress); saaja nimi, aadress, kontaktandmed;
 - saadetise sisu väärtus, lunatasuga saadetise korral ka lunasumma; saadetise sisu ja pakendi kirjeldus; kahjustumise korral fotod kahjustatud saadetisest, pakendist ja saadetise sisust;
 - millisel viisil soovib avalduse esitaja vastust saada (e-posti või telefoni teel).

13.2 Avalduste menetlemine

- 13.2.1 Omniva vaatab avalduse või kaebuse läbi võimalikult kiiresti, kuid mitte hiljem kui 10 (kümne) tööpäeva jooksul alates avalduse või pretensiooni esitamise kuupäevast, ja teavitab avalduse või pretensiooni esitajat oma otsusest esitaja eelistatud viisil. Lätis vaadatakse avaldus või kaebus läbi 7 (seitsme) tööpäeva jooksul.
- 13.2.2 Kui punktis 13.2.1 nimetatud aja jooksul ei ole võimalik anda ammendavat vastust, teavitatakse avalduse või pretensiooni esitajat sellest kirjalikult ja vastatakse lõplikult 30 päeva jooksul. Juhul kui kaebuse lahendamiseks kuluv aeg on pikem kui 30 päeva, teavitatakse sellest pretensiooni esitajat ning antakse vastus niipea kui võimalik.
- 13.2.3 Kui avaldust või kaebust ei ole võimalik lahendada, antakse avaldajale vastus koos põhjendustega, miks lahendamine pole võimalik (viidetega kehtivatele õigusaktidele, eeskirjadele või teenuse tüüptingimustele).
- 13.2.4 Kui postiteenuse kasutaja ei saavuta Omnivaga kokkulepet, võib ta pöörduda pädeva asutuse või kohtu poole.

14 MATERIAALNE VASTUTUS JA KAHJU HÜVITAMINE

- 14.1 Omniva on materiaalselt vastutav otsese kahju eest, mis tekib:
- saadetise kaotsimineku korral;
 - saadetise rikkumise korral Omniva süül;
- 14.2 Omniva kannab materiaalselt vastutust otsese varalise kahju eest ulatuses, mis on tekkinud Omniva süül (tahtlus, hooletus, raske hooletus) ja mis vastab saadetises rüüstatu või rikutu tegelikule väärtusele, kuid mitte rohkem vastavale põhiteenusele kehtestatud kahju hüvitise maksimummäärast. Materiaalse kahju hulka ei arvestata kaudset kahju, sh saamata jäänud tulu.
- 14.3 Maksimaalsed hüvitismäärad kindlustamata saadetise kaotsimineku või rikkumise korral:
- pakiteenus: kuni 320 €;
 - kullerteenus ja kiirkuller: kuni 320 €, suuremõõtmelise saadetise puhul kuni 512 €;
 - lisaks on õigus saada tagasi saatekulu.

- 14.4 Kindlustatud saadetise kaotsimineku korral hüvitatakse kahju avaldatud väärtuse ulatuses. Kui saatja on avaldanud saadetise väärtuse ainult osaliselt, siis hüvitab Omniva avaldatud osalise väärtuse summa. Asjakohane teave on saadaval veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt.
- 14.5 Kui saadetise kaotsimineku või sisu rikkumise on tinginud vääramatu jõud, mille puhul hüvitist ei maksta, on saatjal õigus saada tagasi makstud teenustasud, v.a kindlustuse lisateenuse eest.
- 14.6 Kui saatja ja saaja keelduvad leitud saadetisest või ei vasta Omnivale sätestatud tähtaja jooksul, läheb saadetise omand üle Omnivale, kes maksis välja hüvitise saadetise hävimise või kaotsimineku eest.
- 14.7 Üldjuhul maksab Omniva hüvitise välja saatjale, kellel on õigus loovutada hüvitise saamise õigus saajale, teavitades Omnivat oma soovist kirjalikult. Saatja või saaja võib volitada hüvitist vastu võtma kolmanda isiku.
- 14.8 Hüvitist makstakse eurodes 30 kalendripäeva jooksul. Kahjuhüvitist kantakse üle hüvitise saaja arveldusarvele.
- 14.9 Kahjustatud saadetise hüvitamise korral jätab Omniva endale õiguse kahjustatud saadetise omandamiseks.
- 14.10 Kui pärast hüvitise maksmist leitakse kadunuks peetud saadeti või selle osa üles, teatab Omniva hüvitise saanud isikule, et tal on õigus saada kadunuks peetud saadeti või selle osa kätte 3 (kolme) kuu jooksul, juhul kui ta maksab tagasi väljamakstud hüvitise. Kui hüvitise saanud isik keeldub leitud saadetisest või kui ta ei vasta Omnivale 10 (kümne) tööpäeva jooksul, et soovib leitud saadetise vastu võtta, läheb saadetise omand üle Omnivale, kes maksis välja hüvitise saadetise hävimise või kaotsimineku tõttu.
- 14.11 Valuutade erinevuse korral arvutatakse kahjuhüvitist parajasti kehtiva valuutavahetuskursi põhjal.
- 14.12 Omniva ei vastuta alljärgnevatel juhtudel:
- kui saadeti 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“ (k.a. kindlustatud saadeti);
 - kui saadetise kaotsimineku, sisu puudumise või rikkumise on põhjustanud saatja süü või hooletus või saadetise sisu laad;
 - saadetisele temperatuuri kõikumistest tekkida võivate kahjude eest;
 - saadetiste eest, mis sisaldavad veebilehtedel omniva.ee, omniva.lv ja omniva.lt avaldatud saatmiseks keelatud esemeid ja/aineid;
 - kui saadeti on õigusaktide alusel arestitud;
 - kui saatja tegutseb hüvitise saamise eesmärgil pahatahtlikult;
 - kui saatja ei ole esitanud järelepärimist 30 kalendripäeva jooksul (Lätis ja Leedus kuue kuu jooksul) alates saadetise postitamise päevale järgnevast päevast;
 - kui saadeti on tagastatud saatjale hoiutähtaja möödumisel, ebaõnnestunud väljastamiskatse korral vm põhjusel;
 - punktis 14.17 sätestatud vääramatu jõu juhtudel ning juhul, kui Omniva ei saa pidada vääramatu jõu tõttu saadetiste arvestust, sest ametlikud dokumendid on hävinud, tingimisel et Omniva vastutust ei ole muul viisil tõendatud;
 - kui saatja on eksikombel lisanud saadetisele vale telefoninumbri, mistõttu saadeti on toimetatud kolmandale isikule;
 - kui saadetise mõõtmed on väiksemad minimaalsetest mõõtmetest (9 cm (laius) × 14 cm (pikkus) × 1 cm (kõrgus));
 - kui saatja pole kinnitanud saadetise üleandmist Omnivale (näiteks on tehing jäänud lõpetamata maksevea tõttu vms) saatja ekraanil olevate juhiste kohaselt;
 - kindlustatud kaupade puhul on kaupade kindlustatud väärtus nende tegelikust väärtusest märgatavalt kõrgem.
- 14.13 Omniva vastutus jääb püsima alljärgnevatel juhtudel (eeldusel, et pole eksitud pakendamise ja märgistamise nõuete vastu):
- saadetise sisu kadumine või rikkumine avastatakse enne saadetise väljastamist või väljastamise ajal;
 - kui tagastatava saadetise puhul võtab saatja väljastatava saadetise vastu märkusega, mille kohaselt on tegemist rüüstatud või rikutud saadetisega, ning esitab viivitamata Omnivale kirjaliku kahjunõude avalduse;
 - kui edastatava saadetise saaja või (lähtekohta tagastamise korral) saatja teatab viivitamata Omniva esindusse pöördudes või Omniva esindusest lahkumata, et on avastanud saadetise sisu varguse või rikkumise.

- 14.14 Vääramatu jõud on asjaolu, mida Omniva ei saanud mõjutada ja mõistlikkuse põhimõttest lähtudes ei saanud temalt oodata, et ta lepingu sõlmimise või lepinguvälise kohustuse tekkimise ajal selle asjaoluga arvestaks või seda väldiks või takistava asjaolu või selle tagajärje ületaks. Vääramatu 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.
- 14.15 Kui saatja on esitanud paki sisu kohta ebaõigeid andmeid, sisu ei vasta üldtingimustele (seahulgas keelatud esemete saatmine) või pakendile ja/või erimärgistusele kehtestatud eritingimusi pole järgitud, siis vastutab saatja täielikult töötajatele, Omniva taristule või kolmandatele pooltele tekitatud kahju eest (muu hulgas kullerile määratud trahvide eest).

15 SAADETISE AVAMISE, HOIUSTAMISE JA HÄVITAMISE KORD

- 15.1 Omniva järgib väljastamata saadetiste käsitlemisel postiseaduse ja selle põhjal kehtestatud määrustega kehtestatud kordi ning saadetiste avamise, hoiustamise, eemaldamise ja hävitamise korda.
- 15.2 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 kontrolli võimaldamiseks riigiametnikele (nt politsei);
 - saadetise kättetoimetamise võimatuse korral saatja kindlaks tegemiseks (juhul kui saatja andmed puuduvad, on ebatäpsed, loetamatus vms).
- 15.3 Saadetise avamise juures viibivad isikud on kohustatud hoidma saadetise avamisel teada saadud informatsiooni, mida loetakse postisaladuseks.
- 15.4 Saadetist hoiustatakse 6 (kuus) kuud viimasest edutust väljastamise katsest. Kui saatja või saaja pole Omnivaga kuue (6) kuu jooksul ühendust võtnud saadetise kätte saamiseks, siis läheb saadetise omandiõigus üle Omnivale.
- 15.5 Omniva teavitab hädaabiteenistust viivitamatult kahtlasest pakist, kui läheduses olevad inimesed, rajatised või kaubad võivad ohus olla.
- 15.6 Saadetise avamise kohta koostatakse akt. Avatud saadetisele märgitakse saadetise avamise põhjus.
- 15.7 Juhtumist olenevalt otsustavad saadetise avanud isikud, kas avatud saadetis või osa selle sisust edastatakse, tagastatakse saatjale või hävitatakse.
- 15.8 Pärast avamist (v.a kättetoimetamise võimatuse korral) ning riknenud või ohtlike 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 saadetised saadetakse saatjale tagasi või juhul, kui on tegemist ohtlike ainete või esemetega, suunatakse hävitamisele.
- 15.9 Saadetised (või nende sisu), mida ei ole võimalik edastada ega tagastada, millest on nii saaja kui ka saatja loobunud, samuti saadetises sisalduvad keelatud või edasiseks tarbimiseks kõlbmatud esemed/kaubad kõrvaldatakse.
- Riknenud või kiirelt rikneva sisu võib Omniva hävitada kohe pärast saadetise avamist hoiukohas.
 - Ohtlikud kaubad hävitatakse; asjaoludest olenevalt tagastatakse keelatud esemed/kaubad saatjale või need hävitatakse.
 - Kirjalikud teated ja väheväärtuslikud esemed hävitatakse pärast kuue (6) kuu möödumist. Saadetised hävitatakse viisil, mis tagab postisaladuse ja isikuandmete kaitse.
 - Muu saadetises sisalduv väärtust omav sisu müüakse kuue (6) kuu möödumisel tingimusel, et see ei riku saatja ja saaja eraelu puutumatust. Saadetistes sisalduvate esemete müügist laekunud raha jääb Omnivale.

16 TÜÜPTINGIMUSTE MUUDATUSED

- 16.1 Omniva uuendab tüüptingimusi vajaduse alusel. Omniva teavitab kliente 30 päeva enne tüüptingimuste muutumist.
- 16.2 Tüüptingimustes viidatud õigusaktide muudatuste korral kohaldatakse vahetult samade õigusaktide uusi sätteid.

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