

EESTI PAKKIDE ÜLDKIRJELDUSE

SISUKORD

I. ÜLDSÄTTED

II. MÕISTED JA LÜHENDID

LISAD:

Lisa 1. UNISENDi pakkide adresseerimine

Lisa 2. UNISENDi pakkide pakendamine

Lisa 3. UNISENDi pakkide eest tasumine

Lisa 4. UNISENDi pakkide märgistamine

Lisa 5. UNISENDi pakkide saajale kättetoimetamine/üleandmine

Lisa 6. UNISENDi pakkide hoiustamise ja tagastamise tingimused

Lisa 7. Teenuste osutamise reeglid

Lisa 8. UNISENDi TEENUSTE KIRJELDUSED

Lisa 9. Saatmiskahjude hüvitamise reeglid

Lisa 10. Saatmiseks keelatud esemed

I. ÜLDSÄTTED

1. Pakkide üldkirjeldus (edaspidi „kirjeldus“) sisaldab UNISENDi teenuste kirjeldust pakkide kaalu ja mõõtmete järgi sorteerimiseks, adresseerimist, pakkimist, tasumist ja märgistamist, kahju hüvitamist, tagastustähtaegade määramist, lunamakse summade määramist ning keelatud esemete nimekirja seoses ettevõttega Unisend Eesti OÜ (edaspidi „ettevõtte“).
2. Kirjeldus kehtib ettevõttes ja on kohustuslik kõigile töötajatele, kes sõlmivad äriklientidega teenuse osutamise lepinguid ning võtavad vastu, töötlevad, transpordivad ja toimetavad kätte/annavad üle UNISENDi pakke.

II. MÕISTED JA LÜHENDID

3. Kirjelduses kasutatud mõisted ja lühendid:

- 3.1. **Address** – UNISENDi pakil olev teave, mis näitab paki saatmise ja/või kättetoimetamise kohta.
- 3.2. **Vöotkood (edaspidi „BC“)** – pakkide ja maksete töötlemise hõlbustamiseks kasutatav kood, mis luuakse teatud süsteemi järgi erineva suurusega kriipsudest, tähtedest ja numbritest.
- 3.3. **Saaja** (või adressaat) – füüsiline või juriidiline isik, kellele saatja saadetud pakk on adresseeritud.
- 3.4. **Klient** – füüsiline või juriidiline isik, kes kasutab UNISENDi teenuseid.
- 3.5. **Kullerteenus** – UNISENDi paki pealekorje kliendi juurest ja toimetamine UNISENDi pakiautomaati.
- 3.6. **UNISENDi iseteenindus** (edaspidi „iseteenindus“) – äri- ja eraklientidele mõeldud pakkide tellimise ja haldamise süsteem.
- 3.7. **UNISENDi kuller** (edaspidi „kuller“) – isik, kes töötab ettevõttes või esindab seda pakkide saatjalt kaasaviimisel (vastuvõtmisel) ja UNISENDi pakiautomaati toimetamisel.
- 3.8. **UNISENDi teenus** – ettevõtte kulleri, UNISENDi pakiautomaadi teenus või muu teenus ja sellega seonduvad lisateenused.
- 3.9. **UNISENDi pakk** – UNISENDi pakiautomaadi kaudu saadetud või saajale allkirja vastu kätte toimetatud pakk.
- 3.10. **UNISENDi pakiautomaat** (edaspidi „pakiautomaat“) – UNISENDi kirjaga ja/või UNISENDi kaubamärgiga tähistatud iseteenindusseade, mille kaudu saab klient paki saata või millest talle adresseeritud paki välja võtta, samuti kasutada ettevõtte pakutavat hoiustamisteenust.
- 3.11. **UNISENDi pakiautomaadi teenus** – osa ettevõtte osutatavatest teenustest, mis hõlmab järgmist: UNISENDi paki (või iseteeninduses vormistatud paki) vastuvõtmine ühes UNISENDi pakiautomaatidest ja selle toimetamine teise UNISENDi pakiautomaati (CC); UNISENDi paki väljastamine Eestis asuvast UNISENDi pakiautomaadist; määratud saatja

kontori aadressilt saadetud paki väljastamine Eestis asuvast UNISENDi pakiautomaadist; UNISENDi paki toimetamine saaja valitud pakiautomaati; UNISENDi paki hoiustamisteenus (UNISENDi pakk pannakse pakiautomaati, kust saaja selle välja võtab); muud pakiautomaatide võimaldatavad teenused.

3.12. **Saatja** – pakki saatev klient.

3.13. **Paki etikett** – ettenähtud vormis etikett, mis kinnitatakse pakile ning millele on märgitud paki saatja ja saaja eesnimi ja perekonnanimi (või ametinimetus), aadress, mobiiltelefoni number ja/või e-posti aadress (eelistatud), samuti tellitud lisateenused.

3.14. **Äriklient** – füüsiline või juriidiline isik, kes kasutab ettevõtte pakutavaid posti- ja muid teenuseid ning on sõlminud ettevõttega teenuselepingu.

UNISENDi PAKKIDE ADRESSEERIMINE

1. UNISENDi pakkide adresseerimine:

1.1. UNISENDi paki saatmisel **pakiautomaadist Eestis asuvale saaja aadressile** tuleb pakk adresseerida, märkides kliendi ja pakisaaja ees- ja perekonnanime (või ametinimetuse) ja mobiiltelefoni numbri ning saaja aadressi ja postiindeksi.

1.2. UNISENDi paki saatmisel **ühest pakiautomaadist teise** tuleb pakk adresseerida, märkides kliendi ja pakisaaja ees-, perekonnanime (või ettevõtte nime), mobiiltelefoni numbri, e-posti aadressi (soovitav) ning saaja pakiautomaadi.

1.3. UNISENDi paki saatmisel **kliendi kontorist pakiautomaati** tuleb pakk adresseerida, märkides kliendi ja pakisaaja ees- ja perekonnanime (või ettevõtte nime), mobiiltelefoni numbri ja e-posti aadressi (soovitav), kliendi aadressi ja postiindeksi ning saaja pakiautomaadi (ainult äriklientidele).

1.4. UNISENDi paki **hoiustamisel** tuleb pakk adresseerida, märkides saaja ees- ja perekonnanime (või ettevõtte nime), mobiiltelefoni numbri ja e-posti aadressi (soovitav).

UNISENDI PAKKIDE PAKENDAMINE

1. ÜLDSÄTTED

1.1. Unisend Eesti OÜ (edaspidi „ettevõtte“) pakkide pakendamisreeglid (edaspidi „reeglid“) määravad kindlaks, kuidas saatjad peavad saadetavaid pakke pakendama. Need reeglid kehtivad ettevõtte pakkide saatjatele.

1.2. Saatja peab ettevõtte teenuseid kasutades nende reeglitega tutvuma ja neid järgima.

2. REEGLITES KASUTATUD MÕISTED

2.1. Ettevõtte – Unisend Eesti OÜ, ettevõtte kood 16870306, aadress Vesivärava tn 50-301, 10152, Tallinn, Eesti, E-post info@unisend.ee

2.2. Saaja – füüsiline või juriidiline isik, kellele saatja saadetud pakk on adresseeritud.

2.3. UNISENDi iseteenindus – äri- ja eraklientidele mõeldud pakkide tellimise ja haldamise süsteem.

2.4. UNISENDi teenus – ettevõtte kulleri, iseteenindusliku pakiautomaadi teenus või muu teenus ja sellega seotud lisateenused.

2.5. Mittestandardne pakk – pakk, mis ületab standardpakendi suuruse vähemalt ühe mõõtme poolest – pikkus, laius, kõrgus, maht või kaal.

2.6. Pakend – paki unikaalse numbriga (vöotkoodiga) osa.

2.7. Saatja – pakki saatev klient, st füüsiline või juriidiline isik, kes kasutab ettevõtte teenuseid.

2.8. Pakk – numbriga (vöotkoodiga) pakiüksus. Pakk koosneb vähemalt ühest pakendist. Pakk võib koosneda ka mitmest pakendist.

2.9. Paki aadressietikett – pakile kinnitatud ettenähtud vormis etikett, millele on märgitud paki vöotkood, saatja ja saaja ees- ja perekonnanimi (või ettevõtte nimi), aadress, postii indeks, mobiiltelefoni number ja/või e-posti aadress ning tellitud lisateenused.

2.10. Iseteeninduslik pakiautomaat (edaspidi „pakiautomaat“) – ettevõtte kaubamärkidega tähistatud iseteenindusseade, mille abil saatja saab saata või saaja saab vastu võtta talle adresseeritud paki ja kasutada ettevõtte poolt pakutavat hoiustamisteenust.

2.11. Reeglid – käesolevad pakkide pakendamisreeglid määratlevad nii saatja kui ettevõtte pakkide pakendamise korra, poolte vastutuse ja muud pakkide pakendamise nõuetega seotud sätted.

3. PAKI MÕÕTMED, SUURUS JA KAAL

3.1. Pakkide nõuetekohane pakendamine on üks peamisi ettevõtte pakkide ohutu saatmise eeldusi, mis tagab, et pakendit kahjustamata ei ole võimalik paki sisule ligi pääseda ja seda kahjustada. Pakend peab transportimisel ja sorteerimisel kaitsma paki sisu võimalike kahjustuste eest ning olema ohutu, st see ei tohi kujutada endast ohtu keskkonnale (töötajatele, teistele pakkidele, seadmetele jne). Kvaliteetse ja vastupidava pakendi sisu on väliste tegurite ja transpordi käigus tekkivate kahjustuste eest kaitstud.

- 3.2. Standardpaki maksimumkaal pakiautomaati saatmisel ei tohi ületada 30 kg.
- 3.3. Paki maksimumkaal kulleriga saatmisel on märgitud Unisendi iseteeninduses või ettevõtte ja kliendi vahel sõlmitud lepingus.
- 3.4. Minimaalsed võimalikud paki mõõtmed: 2 cm x 9 cm x 14 cm. Lubatud on kõrvalekalle 2 mm.

4. PAKKIDE PAKKEMATERJALID

4.1. Soovitavad pakendid:

- 4.1.1. lainepapist kast,
- 4.1.2. paberist ümbrik,
- 4.1.3. kilest ümbrik/kott.

4.2. Soovitavad pakkematerjalid:

- 4.2.1. pakkelint,
- 4.2.2. pappnurgad,
- 4.2.3. vahtplast,
- 4.2.4. täispuhutavad padjad (õhkpadjad/mullikile),
- 4.2.5. vahtplast / vahtplast kottides,
- 4.2.6. plastist isoleerteip,
- 4.2.7. lainepapp,
- 4.2.8. laastud,
- 4.2.9. pelletid, vatt, muud materjalid jne.

4.3. Kasutage pehmendusmaterjale:

- 4.3.1. Õhkpadjad – kergeete esemetega pakkides tühimike täitmiseks. Ei sobi teravate nurkadega esemetele ja sellistele esemetele, mille omadused suurte temperatuurikõikumistega muutuvad.
- 4.3.2. Kergeete esemetega pakendites kasutage tühimike täitmiseks vahtplasti. See ei sobi aga kitsaste ja lamedate esemete jaoks. Esemete liikumise vähendamiseks tuleb vahtplast paigutada 5 cm kihina eseme ümber.
- 4.3.3. Süstige pakendisse pakkevahtu. Paisuv materjal katab saadetavad esemed kaitsekihiga. Püüdke teha vahukiht võimalikult ühtlane.
- 4.3.4. Kergeete ja keskmise kaaluga esemetega pakkide puhul soovitame kasutada tühimike täitmiseks kortsutatud tugevat paberit. Selline paber ei sobi kergesti purunevate esemete jaoks. Asetage eseme ja kasti seinte vahele 5 cm paksune paberikiht.
- 4.3.5. Pakkide saatmiseks kasutatakse vastupidavaid siledate servadega pappkaste, nii ei kuku pakendi sisu pakendi servadest haarates välja. Esemed ega nende osad ei tohi pakendist välja tulla. Kauba tehasepakend paki saatmiseks ei sobi.
- 4.3.6. Ümbrikupaber peab olema valmistatud pabermaterjalist, mis talub mehaanilist töötlemist.
- 4.3.7. Õrnade esemete (keraamika, klaas, elektroonikakaubad jne) puhul kasutage spetsiaalset pakendit, mis on mõeldud ainult nende esemete transportimiseks ning tagavad sisepakendi ohutuse.

5. NÕUDED PAKKIDE PAKENDAMISELE

- 5.1. Saadetava paki sisu peab olema pakendatud tugevasse, paki sisu kujule vastavasse pakendisse, mis peab kaitsma paki sisu nii, et see ei saaks töötlemistoimingute ega transpordi käigus kahjustada ning et teiste pakkide sisu selle sisse ei satuks. Kui vastuvõetud pakk on kahjustatud, võib selle avada ja kahjustuse korral selle sisu pildistada.
- 5.2. Pakkide pakendid peaksid olema eelistatavalt puhtad, korralikud ja kahjustamata.
- 5.3. Pakend peab kaitsma paki sisu nii, et seda ei oleks võimalik lahti rebida ja ilma pakki, spetsiaalset etiketti, kleeplinti vms kahjustamata paki sisule ligi pääseda.
- 5.4. Paki iga üksikpakend peab olema märgistatud, selleks kinnitatakse sellele paki aadressietikett, millel on vöotkood ning saatja ja saaja andmed ning mis tuleb kinnitada suurima pindalaga pealmisele pakipinnale.
- 5.5. Paki aadressietikett peab olema kinnitatud nähtavale kohale ning olema selgelt loetav, terve ja kahjustamata. Aadressietiketti on keelatud andmeid käsitsi üle kirjutades muuta või parandada.
- 5.6. Ärge kleepige aadressietiketti paki servale ega liitekohale. Etikett peab olema sirge ja kindlalt kinnitatud ning paki vöotkood peab olema hästi loetav.
- 5.7. Ärge kinnitage paki aadressietiketti vöotkooditeibiga.
- 5.8. Minimaalsete pakisuuruste puhul võib etiketi üle paki serva vöoltida, kuid vöoltimisjoon ei tohi minna üle vöotkoodi.
- 5.9. Pakend peab kaitsma paki sisu oluliste kliima- ja temperatuurimuutuste või õhustranspordi puhul atmosfäärirõhu muutuste eest. Kui paki sisu on temperatuuri või atmosfäärirõhu muutuste suhtes tundlik, tuleb kasutada eripakendit.
- 5.10. Iga pakk peab olema pakendatud nii, et see ei kahjustaks ettevötte töötajate ega teiste isikute tervist ning kaitseks neid ohtude eest.
- 5.11. Keelatud on paigutada pakki tooteid, mis oma olemuse või pakendamise tõttu vöivad töötajaid vigastada või mürgitada või määrida või kahjustada teisi pakke ja seadmeid.
- 5.12. Ärge pange kasti rohkem või raskemaid esemeid, kui see suudab kanda.
- 5.13. Pakk peab olema kindlalt suletud. Paki (kasti) klapid peavad olema nii paki pealt kui alt kleeplindiga kinni pandud.
- 5.14. Paki kastil ei tohi olla vanu pakietikette ega muid kleebiseid ning olemasolevad märkmed ei tohi segada paki töötlemist.
- 5.15. Pakile tuleb jätta piisavalt ruumi ametlike märkmete kirjutamiseks ning templite ja etikettide kinnitamiseks.
- 5.16. Kui pakk on pakendatud polüetüleenkotti, peab see olema vastupidav, kahjustamata, kriimudeta ja rebenditeta.
- 5.17. Paki tühimikud tuleb täita nii, et pakis olevad esemed ei liiguks, ei hööruks üksteise vastu ega vastu paki seinu, põhjustades kahjustusi. Esemed peavad olema pakendatud stabiilselt ja kindlalt.

- 5.18. Mittestandardsete esemetega pakid (sh: kirved, rehad, labidad, redelid, triikimislauad, karniisid jm pikad painduvad kaubad või nende osad) tuleb transportida spetsiaalsetes konteinerites/kastides (võib olla papist), vastasel juhul aga mähituna 3–5 kihti kaitsekillesse (iga pakend eraldi).
- 5.19. Ühes tükis olevad esemed (nt puit või metall), mida tavaliselt müüakse pakendamata, ei vaja pakkimist, samuti esemed, mida saab asetada üksteise sisse või omavahel ühendada ja tihedalt siduda.
- 5.20. Hapraid esemeid (klaas, portselan, plast jne) sisaldavatele pakkiidele ei kehti pakkiide vastuvõtmisel, sortimisel ega transportimisel eritingimused, vaid selliseid pakke töödeldakse tavapärasel viisil. Klaas- või muud purunevad esemed tuleb panna vastupidavasse kasti, millesse on lisatud sobiv kaitsematerjal, ning nende väljaulatuvad osad (skulptuuride jäsemed, nõude sangad jms) tuleb eraldi kinni mähkida. Kaitsematerjal peab tekitama eseme ümber vähemalt 5 cm kaitseruumi. Klaasesemed peavad olema karbis üksteisest eraldi ja tihedalt isoleeritud.
- 5.21. Raskesti vedelikuks muutuvad õlised ained nagu õlid, vedelseebid, vaigud jne, samuti siidiusside munad, mis põhjustavad transpordil vähem ebamugavusi, peavad olema originaalpakendis (kastis, lõuendis või kilekotis jne), mis seejärel asetatakse piisavalt vastupidavasse, lekkekindlasse kasti.
- 5.22. Värvimiseks kasutatavaid kuivpulbreid nagu aniliinliiv võetakse vastu ainult tihedalt suletud metallkastides, mis on seejärel asetatud suurematesse tugevatesse kastidesse koos kahe pakendi vahelise sobiva imava ja kaitsva materjaliga.
- 5.23 Kuiv värvipulber pannakse tugevatesse pakenditesse (kastidesse, kottidesse), mis seejärel asetatakse suuremasse vastupidavasse kasti.
- 5.24. Väikesed raamatud/ajakirjad saadetakse pehme kaitsva sisekihiga ümbrikus; suured raamatud saadetakse lainepapist pakis/kastis (5,30).
- 5.25. Liitiumakud/akuelemendid saadetakse seadmesse paigaldatuna. Postiga saatmiseks ei võeta vastu liitiumpatareisid/akuelemente, mis saadetakse üksikult või koos seadmega pakendatuna.
- 5.26. Üks pakk ei tohi sisaldada rohkem kui kahte liitiumakut või nelja akuelementi.
- 5.27. Seadmesse paigaldatud liitiumakusid/akuelemente on lubatud saata pakis juhul, kui need vastavad järgmistele koguse- ja mahunõuetele:
- 5.27.1. Ühe liitiumioon-akuelemendi võimsus võib olla 20 Wh või väiksem.
- 5.27.2. Ühe liitiumioonaku võimsus võib olla 100 Wh või väiksem.
- 5.27.3. Liitiumi kogus ühes liitiummetall-akuelemendis võib olla 1 g või vähem.
- 5.27.4. Liitiumi kogus ühes liitiummetall-akus võib olla 2 g või vähem.
- 5.27.5. Liitiumakude/akuelementide maksimaalne lubatud netokaal paki kohta on 5 kg.
- 5.28. Pakis olev liitiumakut/akuelementi sisaldav seade peab olema kaitstud juhusliku aktiveerumise vastu. Vajadusel peavad seadme käivitusnupud olema täiendavalt kaitstud (mähitud isoleerteibiga vms), vältimaks juhuslikku aktiveerumist kokkupuute tõttu pakkematerjalide, paki enda või teiste pakis olevate esemetega.
- 5.29. Pakis olev liitiumakuga/akuelemendiga seade peab olema tihedalt pakitud, pakend peab olema vastupidav ja seade ei tohi pakis liikuda (seadme liikumine pakis võib

põhjustada kahjustusi, juhusliku aktiveerumise või positiivse ja negatiivse elektroodi kokkuühendamise).

5.30. Kõik liitiumakude/akuelementidega seadmed peavad transportimise ajaks välja lülitatud ja lülitid peavad olema kaitstud, et vältida seadme juhuslikku aktiveerimist.

5.31. Vastu ei võeta pakke, milles on kahjustatud, defektsete, taaskasutatud, taastatud või defektide tõttu ringlusest kõrvaldatud liitiumakude/akuelementidega seadmed.

5.32. Remondiks mõeldud seadmed, nagu arvutid või mobiiltelefonid, tuleb saata ilma liitiumakude/akuelementideta.

5.33. Pakkidel, milles saadetakse liitiumakusid/akuelemente, ei tohi pakendi välisküljel olla pilte ega märkusi, mis näitavad, et pakk sisaldab keelatud esemeid, elektroonikaseadmeid või liitiumakusid/akuelemente. Samuti ei tohi pakil olla spetsiaalset liitiumakude/akuelementide märgistust ega muud pakendi ohtlikkusele viitavat märgistust.

5.34. Vedelikud ja kiiresti vedelikuks muutuvad ained peavad olema tihedalt suletavates anumates, et vedelikud pakendite pööramisel välja ei lekiks. Anumate korgid peavad olema varustatud kaitsetega ja tihedalt kinni keeratud. Iga anum tuleb asetada spetsiaalsesse tugevasse kasti, millesse pannakse kaitsematerjal, mis peab olema selline, et anuma juhuslikul purunemisel imab see materjal kogu väljavoolanud vedeliku endasse.

5.35. Veepõhised värvid tuleb mässida kaitsematerjali ja saata tugevas jäigas lainepapist karbis.

5.36. Kääride, nugade jms teravate esemete servad ja otsad tuleb mähkida paksu papi sisse. Need tuleb saata tugevas jäigas lainepapist karbis.

5.37. Lihatooted saadetakse hermeetilistes pakkides. Saadetud lihatoodete kogus ei tohi olla suur (maksimaalselt 5 kg).

5.38. Ümmargused esemed asetatakse jäika lainepapist kasti. Lisatakse kaitsematerjalid, et vältida pakendis olevate esemete liikumist.

5.39. Kilepakenditesse tohib pakke pakendada ainult juhul, kui see pakend on spetsiaalselt pakkide saatmiseks valmistatud.

5.40. Keelatud on saata aerosoolpakendis tooteid.

5.41. Paki välispakend peab taluma diagonaalset kukkumist 90 cm kõrguselt.

5.42. Igale pakendile kehtivad ka pakireeglites toodud pakendinõuded.

5.43. Ettevõtte pakkide pakendamise nõuete pildid on saadaval ettevõtte veebisaidil unisend.ee.

6. SOOVITUSED PAKKIDE PAKENDAMISEKS

6.1. Soovitame kasutada uut lainepapist kasti, sest mida rohkem kordi kasti kasutatakse, seda rohkem see oma kaitseomadusi kaotab, seetõttu ei pruugi varem kasutatud kast pakkuda teie pakile enam piisavat kaitset. Kui kast ei ole uus, peab see olema tugev ja kahjustamata: kriimudeta, rebenditeta, nurgad ära paindumata.

6.2. Soovitame valida kasti, mille tugevus vastab nõuetele. Soovitame iga eseme pakkida 5 cm paksusesse pakkematerjali ja asetada nii, et kasti seinteni jääks 5 cm vahe. Pakkige

iga ese eraldi pakkematerjali sisse. Ka kasti raputamisel peab selle sisu olema stabiilne ega tohi liikuda.

6.3. Soovitame kasutada plastikust isoleerteipi. Kast peab olema kogu perimeetri ulatuses, kuid maksimaalselt kolmest kohast kleeplindiga suletud. Kasti klapid tuleb teibiga ülevalt ja alt kinnitada. Kui kast on tavatüüpi ehk selle klappide servad kohtuvad keskel, siis tuleb nii üleval kui all kasutada kolme kleeplindiriba – nii suletakse keskkohat ja kaks külge täielikult. Kastide puhul, mille klapid katavad üksteist, kleepige kolm kleeplindiriba kasti ülaosale ja kolm riba alla – nii on kolm serva kinnitatud.

6.4. Joonised ja kaardid soovitame kokku rullida ja saata jäigas lainepapist kastis.

6.5. Kaamerate/projektorite objektiivid, läätsed ja muud kinnitusdetailid soovitame eraldada ja saata tootja pakendis, mis omakorda paigutatakse lainepapist kasti.

6.6. Video/fotofilmid soovitame pakkida polüetüleenmaterjalisse, kinnitada kleeplindiga ja saata pehme kaitsva sisekihiga ümbrikus.

6.7. Magnetesemetega pakid (nt magnetilised video- või helilindid, kõlarimagnetid) soovitame pakkida eraldi, kuna need võivad kahjustada teisi pakke, näiteks kõvakettaid jms. Need tuleb saata tugevas jäigas lainepapist kastis.

6.8. Lillede saatmisel soovitame mähkida iga lille eraldi pakkepaberisse. Veepudelite või märgade käsnadega lillede puhul kasutage veekindlat materjali. Need tuleb saata lainepapist kastis või spetsiaalses vahtplastist pakendis.

6.9. Raamitud pildid või fotod keerake paksu papi või vahtplasti sisse. Need tuleb saata tugevas jäigas lainepapist kastis.

6.10. Raamimata fotod soovitame pakkida pakkepaberisse. Need tuleb saata paber- või kileümbrikus.

6.11. Heliplaadid (vinüülplaadid) paigutage paksude papplehtede vahele ja mässige kaitsva materjali sisse. Need tuleb saata pehme kaitsva sisekihiga ümbrikus.

6.12. Võtmed soovitame pakkida papplehtede vahele või panna riidest kotti. Need tuleb saata pehme kaitsva sisekihiga ümbrikus.

7. VASTUTUS

7.1. Ettevõtte ei vastuta ega hüvita kahjusid, kui kahju tekkis saatja süül, kuna saatja rikkus ettevõtte (postiteenuse osutaja) nõudeid seoses saadetiste pakendamise, või kui kahju tekkis tulenevalt saatja saadetava eseme (kauba) eriomadustest.

7.2. Saatja vastutab ettevõtte töötajate tervisele tekitatud kahjude ja kõikide teistele postisaadetistele tekitatud kahjude eest, samuti ettevõtte seadmetele tekitatud kahju eest, mis on tingitud sellest, et saatja saatis keelatud esemeid või esemeid, mis ei vasta vastuvõtutingimustele. Saatja vastutab ka juhul, kui ettevõtte sellise paki vastu võttis.

7.3. Saatja peab järgima ettevõtte pakside pakendamisreegleid ja pakendama pakid nii, et saadetud esemed või kaubad oleksid laadimisel, sorteerimisel, transportimisel ja ladustamisel kahjustuste eest kaitstud ega kujutaks endast ohtu inimestele, keskkonnale, sõidukitele ega teistele paksidele ning et oleks takistatud juurdepääs paki sisule ilma pakendit kahjustamata.

7.4. Pakkidele, mis ei vasta ülaltoodud nõuetele, võivad kehtida ettevõtte poolt määratud lisatasud, mis on avaldatud veebisaidil unisend.ee.

8. LÕPPSÄTTED

8.1. Ettevõtte uuendab reegleid vastavalt vajadusele, sest teenuste kvaliteedi tagamiseks täiustatakse pidevalt pakkide kogumise, sorteerimise, jaotamise ja transpordi tehnoloogiat.

8.2. Kõik käesolevate reeglite täitmisest tulenevad erimeelsused lahendatakse läbirääkimiste teel. Kokkuleppe mittesaavutamisel lahendatakse vaidlused seadustega kehtestatud korras ja ettevõtte asukoha järgses kohtus.

8.3. Ettevõttel on õigus käesolevaid reegleid ühepoolselt muuta, avaldades need veebisaidil unisend.ee.

8.4. Saatmiseks keelatud asjade loetelu on toodud veebisaidil unisend.ee.

8.5. Ettevõtte avaldab kehtivate reeglite uusima versiooni veebisaidil unisend.ee.

UNISENDi PAKKIDE EEST TASUMINE

1. UNISENDi pakkide eest tasutakse tariifide alusel, mis on avaldatud ettevõtte veebisaidil unisend.ee.
2. UNISENDi pakkide eest tuleb tasuda ühel või mitmel järgmistest viisidest:
 - 2.1 maksekaardiga,
 - 2.2 iseteeninduses võimaldatud viisidel,
 - 2.3 arve saamisel vastavalt lepingule (ainult äriklientide puhul).

UNISENDi PAKKIDE MÄRGISTAMINE

1. UNISENDi pakkide märgistamine:

1. UNISENDi pakid peavad olema vöotkoodiga märgistatud järgmiselt:

1.1. kui pakk saadetakse pakiautomaadist pakiautomaati – CC;

1.2. kui pakki hoiustatakse pakiautomaadis – CS;

1.3. kui iseteeninduses vormistatud pakk saadetakse pakiautomaati – HC;

2. Saates UNISENDi paki märkega „Tasumine kättesaamisel“, peab klient selle iseteeninduses või pakiautomaadis paki andmete täitmisel ära märkima.

3. Ilma paki etiketita või kahjustatud ja loetamatu etiketiga UNISENDi pakki ei tohi saata.

4. Klient esitab UNISENDi paki saatmisvalmina koos paki etiketiga, mille klient kleebib/kinnitab pakile. Paki etiketi miinimummööddud on 10x15 cm.

5. UNISENDi paki saatmisel Eestis märkega „Lunamakse“ tuleb kliendil iseteeninduses või pakiautomaadis paki andmete täitmisel täpsustada ka lunamakse summa.

UNISENDI PAKKIDE SAAJALE KÄTTETOIMETAMINE/ÜLEANDMINE

1. Paki kättetoimetamine pakiautomaadi kaudu:

1.1. Juhul, kui pakile on märgitud saaja õige mobiiltelefoni number (õigeks loetakse numbristruktuuri üldnõuetele vastav mobiiltelefoni number), toimetatakse UNISENDi pakid pakiautomaadis saajani järgmiselt:

1.1.1. Kui saaja telefoninumbrit ei ole „edastamiseks keelatud pakside telefoninumbrite loendis“:

1.1.1.1. UNISENDi pakid toimetatakse saaja poolt valitud pakiautomaati.

1.1.1.2. Paki saab toimetada ka teise pakiautomaati.

2. UNISENDi paki pakiautomaati toimetamisel:

2.1. Teatis paki pakiautomaati jõudmise kohta saadetakse saajale lühikese SMS-sõnumi ja/või e-kirjaga (kui see on määratud).

2.2. Paki saaja tuleb pakiautomaati toimetatud pakile järele, sisestab teates märgitud PIN-koodi ja võtab paki pakiautomaadi kastist välja.

2.3. Paki saajat teavitatakse pakiautomaadist välja võtmata jäänud pakist perioodiliselt SMS-sõnumi teel saadetava meeldetuletusega.

2.4. Pakke hoitakse pakiautomaadis kuni saabunud SMSis märgitud tähtjani. Hoiustamisperioodi lõppedes võetakse pakk pakiautomaadist välja ja edastatakse kulleri töökohta. Saajat teavitatakse sellest SMS-sõnumiga.

3. Pakk, millel on mäрге „Lunamakse“, antakse saajale üle ainult juhul, kui paki saaja tasub märgitud lunamakse (tasumine kättesaamisel). Lunamakse tasutakse maksekaardiga.

4. Pakk, millel on mäрге „Tasumine kättesaamisel“, antakse saajale üle ainult juhul, kui saaja tasub vastavalt kehtestatud tariifidele saatekulud. Need tasutakse maksekaardiga.

UNISENDi PAKKIDE HOIUSTAMISE JA TAGASTAMISE TINGIMUSED

1. UNISENDi pakkide hoiustamise ja tagastamise tingimused:

1.1. Kliendi saadetud UNISENDi pakki, mida saaja määratud tähtaja jooksul pakiautomaadist välja ei võtnud või mida ei olnud võimalik Eestis nimetatud aadressile toimetada, hoiustatakse üldjuhul tasuta seitse kalendripäeva alates paki kulleri töökohas kättesaamise päevast.

1.2. Kui klient esitab sooviavalduse telefoni teel, siis pakki, mida ei võeta pakiautomaadist välja või ei toimetata saaja aadressile Eestis, hoiustatakse seitse kalendripäeva, mille jooksul saab saaja paki veel üks kord valitud pakiautomaadist välja võtta.

1.3. Eestis saadetud UNISENDi pakk, millele saaja ei tulnud järele või mida ei toimetatud kohale ettevõtte süül, tagastatakse pärast hoiutähtaja möödumist või kliendi soovil enne selle möödumist kliendile.

1.4. Leedus/Lätis saadetud UNISENDi paki tagastamise eest tasub klient ettevõttele saatmishinnale vastava tagastustasu, kui kliendiga sõlmitud lepingus ei ole sätestatud teisiti.

TEENUSTE OSUTAMISE REEGLID

1. ÜLDSÄTTED

1.1. Ärikliendile teenuste osutamise reeglid (edaspidi „reeglid“) määravad ettevõtte Unisend Eesti OÜ (edaspidi „ettevõtte“) poolt osutatavate teenuste üldise korra: teenuste hinnad, pakside mõõtmed ja kaalud; tellimuse esitamise tingimused; pakside saatmiseks ettevalmistamise nõuded; pakside vastuvõtmise, saatmise ja kättetoimetamise tingimused.

1.2. Reeglid kehtivad:

1.2.1. Klientidele, kes on sõlminud ettevõttega lepingu ja kasutavad ettevõtte pakutavaid teenuseid. Klientid peavad tutvuma käesolevate reeglitega enne teenuse osutamise lepingu (edaspidi leping) sõlmimist ja järgima neid ettevõtte teenuste kasutamisel.

1.2.2. Klientidele, kes ei ole sõlminud ettevõttega lepingut ja kasutavad ettevõtte pakutavaid teenuseid, tellides need iseteenindusest või postiautomaadi kaudu.

1.3. Kui leping sõlmitakse, täiendavad ja täpsustavad reeglid ettevõtte ja kliendi vahelises lepingus kokkulepitud tingimusi,. Kui käesolevate reeglite ja kliendiga sõlmitud lepingu vahel esineb vastuolusid, on ülimuslikud kliendiga sõlmitud lepingus kirjeldatud sätted.

2. REEGLITES KASUTATUD MÕISTED

2.1. **Elektrooniline paki kättesaamise teatis** (edaspidi „elektrooniline teatis“) – saajale SMSi, e-posti või muu elektroonilise kanali kaudu saabunud teade paki kättesaamisest, mis näitab paki tunnusnumbrit ja kättesaamise kohta, kust paki saab välja võtta.

2.2. **Saaja** – füüsiline või juriidiline isik, kellele saatja saadetud pakk on adresseeritud.

2.3. **Klient** – füüsiline või juriidiline isik, kes kasutab UNISENDi teenuseid.

2.4. **Kullerteenus** – UNISENDi paki kliendilt vastuvõtmine ja saaja kätte/UNISENDi pakiautomaati toimetamine.

2.5. **UNISENDi iseteenindus** (edaspidi „iseteenindus“) – äri- ja erakliendile mõeldud pakside tellimise ja haldamise süsteem.

2.6. **UNISENDi kuller** (edaspidi „kuller“) – isik, kes töötab ettevõttes või esindab ettevõtet UNISENDi pakside saatjalt vastuvõtmisel (saamisel) ja UNISENDi pakiautomaati toimetamisel.

2.7. **UNISENDi teenus** – ettevõtte kulleri või UNISENDi pakiautomaadi teenus või muu teenus ja sellega seotud lisateenused.

2.8. **UNISENDi pakk** – UNISENDi pakiautomaadi kaudu saadetud või saajale allkirja vastu kättetoimetatud pakk.

2.9. **UNISENDi pakiautomaat** – (edaspidi „pakiautomaat“) UNISENDi kirjaga ja/või UNISENDi kaubamärgiga tähistatud iseteenindusseade, mille abil klient saab pakki saata või talle adresseeritud paki välja võtta ning kasutada ettevõtte pakutavat hoiustamisteenust.

2.10. **UNISENDi pakiautomaadi teenus** – osa ettevõtte pakutavatest teenustest, mis hõlmab järgmisi toiminguid:

2.10.1. UNISENDi paki vastuvõtmine ühes pakiautomaadis ja selle toimetamine teise pakiautomaati.

2.10.2. Paki vastuvõtmine saatja kontori määratud aadressilt Lätis/Eestis ja selle toimetamine pakiautomaati.

2.10.3. UNISENDi paki toimetamine saaja poolt valitud pakiautomaati.

2.10.4. UNISENDi pakihoiustamisteenus (UNISENDi pakk paigutatakse pakiautomaati, kust saaja selle välja võtab).

2.10.5. Muud pakiautomaadi pakutavad teenused.

2.11. **Teenus** – postisaadetiste kogumine (vastuvõtmine), sorteerimine, transport ja kättetoimetamine.

2.12. **Pakk** – üks korralikult pakitud ja märgistatud esemeid või kaupu sisaldav ühik (ümbrik, karp jne), mis on varustatud kordumatu numbri (vöotkoodiga).

2.13. **Saatja** – paki saatnud klient.

2.14. **Paki etikett** – ettenähtud vormis etikett, mis kinnitatakse pakile ja millele on märgitud paki saatja ja saaja ees- ja perekonnanimi (või ametinimetus), aadress, mobiiltelefoni number ja/või e-posti aadress (eelistatud) ning tellitud lisateenused.

Muid reeglites kasutatud mõisteid tõlgendatakse nii, nagu need on määratletud reguleerivates õigusaktides.

3. TEENUSTE HINNAD

3.1. Eest tasutakse vastavalt ettevõtte kehtestatud hinnakirjale, mis on kättesaadav veebisaidil unisend.ee.

3.2. Tellija, kes on sõlminud ettevõttega lepingu, tasub talle osutatud teenuste eest temale esitatud käibemaksuarve alusel.

3.3. Kliendile osutatavate teenuste eest saab tasuda:

3.3.1. maksekaardiga,

3.3.2. iseteeninduses pakkide vormistamisel,

3.3.3. pakiautomaadis pakkide vormistamisel,

3.3.4. maksekorraldusega.

3.4. Pärast saatjapoolset teenuste tellimist väljastatakse pakiautomaadis makseteatis.

3. PAKI MÕÕTMED JA MUUD NÕUDED

4.1. Ettevõtte on kehtestanud pakkide maksimaalsed/minimaalsed mõõtmed ja muud nõuded, mida Tellija peab täitma. Kui vähemalt üks mõõde ei vasta määratud standardmõõtudele ja -kaaludele, rakendatakse täiendavaid tasusid vastavalt käesolevates reeglites sätestatule.

4.2. Maksimaalsed/minimaalsed paki mõõtmed ja muud piirangud on toodud ettevõtte veebisaidil unisend.ee.

4.3. Väljaspool Läti/Eesti Vabariiki toimetatakse pakke ainult riikidesse/riikidest, mis on märgitud ettevõtte veebisaidil unisend.ee.

4. TELLIMUSE ESITAMINE

5.1. Pakkide saatmise viisid on ära toodud veebisaidil unisend.ee.

5.2. Klient valib talle sobiva saatmisviisi, arvestades enda vajadusi ning käesolevates reeglites ja veebisaidil unisend.ee sätestatud.

5.3. Tellimused vormistatakse veebisaidil unisend.ee kättesaadava iseteeninduse kaudu.

5.2. Iseteeninduses tellimust vormistades peab klient täitma kõik kohustuslikud väljad. Soovitav on täita ka valikulised väljad.

5.3. Klient tagab, et tema poolt saaja ja tema aadressi kohta esitatud andmed vastavad tegelikkusele, on õiged, tõesed ja täielikud.

5.4. Klient vastutab iseteeninduses vormistatud pakkide vastavuse eest järgmistele punktidele:

- kaalu ja mõõtmete õigsus,
- korralik pakendamine,
- õigesti valitud teenus ja paki tüüp,
- paki aadressietiketti nõuetekohane pealekleepimine,
- paki aadressietiketi ettevalmistamine (vt reeglite punkti 6),
- paki viimine pakiautomaati või üleandmine saabuvale kullerile (vastavalt paki tellimuses valitule).

5.5. Kliendi poolt iseteeninduse kaudu koostatud ja saatmiseks esitatud pakki ei võeta saatmiseks vastu juhul, kui:

- pakk ei ole korralikult pakendatud;
- pakil puudub aadressietikett või see on kahjustatud, loetamatu või halvasti trükitud;
- vähemalt üks paki mõõt (maht, pikkus, laius) ei vasta kliendi määratud parameetritele;
- pakk ei vasta reeglites sätestatud, lepingus sätestatud tingimustele või kuulub õigusaktides sätestatud saatmiseks keelatud esemete hulka (nt relvad, narkootikumid, lõhkeained jne). Saatmiseks keelatud esemete loetelu on saadaval veebisaidil unisend.ee.

6. PAKKIDE KOHALETOIMETAMISE JA ÜLEANDMISE NÕUETEKOHANE ETTEVALMISTAMINE

6.1. Üldnõuded pakkide ettevalmistamisele:

6.1.1. Saatja peab järgima ettevõtte poolt kehtestatud nõudeid ja pakendama pakid vastavalt UNISENDi pakkide pakendamisreeglitele, mis on avaldatud ettevõtte veebisaidil unisend.ee.

6.1.2. Iseteeninduses või pakiautomaadis tellimust vormistades tuleb iga üksiku paki pakend märgistada, kleepides pakendile aadressietiketi, mis kannab vöotkoodi ning saatja ja saaja andmeid ning mis tuleb kleepida suurima pindalaga pealmisele pakipinnale. Paki aadressietiketti ei tohi kleepida paki kahe tasapinna liitekohta.

6.3. Paki üleandmine kullerile (ettevõttega lepingu sõlminud klientide puhul):

6.3.1. Saatja esitab saabuvale kullerile saatmisvalmis paki ja vajadusel manifesti (paki üleandmise dokumendi), milles on vastavalt käesolevate reeglite nõuetele täpsustatud saatja ja saaja andmed ning tellitud lisateenused. Saatja allkirjastab paki üleandmise

dokumendi või kulleri andmesalvestaja, märkides oma ees- ja perekonnanime ning ametikoha.

6.3.2. Kuller võtab andmesalvestaja abiga vastu saatja poolt saadetud saatmisvalmis pakid, skaneerides nende vötkoodid või vajadusel allkirjastades manifesti (paki üleandmise dokument), mis jääb saatjale. Pakk loetakse transpordiks vastuvõetuks, kui kuller skaneerib paki vastuvõtmise kohas või lähimas logistikakeskuses paki vötkoodi.

6.3.3. Kulleril on õigus mitte oodata üle 10 minuti, et pakk saaks kättetoimetamiseks ette valmistatud. Käesolevas punktis toodud aeg ei sisalda paki pealelaadimise aega.

6.3.4. Kulleril on õigus mitte vastu võtta pakendamata, halvasti pakendatud, märgistamata või valesti märgistatud pakki, ebastandardsete mõõtudega pakki või pakki, mis ei vasta tellimuses esitatud andmetele vms. Kulleril on õigus mitte oodata, kuni pakk on kättetoimetamiseks ette valmistatud.

6.3.5. Saatja soovil toimetab ja laadib kuller sõidukisse pakid, mille kogumass ei ületa 30 kg. Kuller võib lisatasu eest tuua sõidukisse pakke kogumassiga üle 30 kg, kuid iga paki kaal ei tohi ületada 30 kg ning nende laadimine ei tohi vajada täiendavaid laadimisseadmeid.

6.3.6. Postipakkide kullerile üleandmise teenused ja tingimused on ära toodud veebisaidil <https://unisend.ee>.

7. PAKI SAAJALE KÄTTETOIMETAMINE

7.2. Pakkide kättetoimetamine pakiautomaati:

7.2.1. Kõik pakid, mille aadressietiketil on saaja mobiiltelefoni number, saab saaja jaoks toimetada pakiautomaati.

7.2.2. Paki saab toimetada ka teise pakiautomaati.

7.2.3. Kui paki aadressietiketil on märgitud saaja kontaktandmed, teavitab ettevõtte pärast paki pakiautomaati toimetamist sellest saajat kohe SMSi ja/või e-posti teel (olenevalt pakil märgitud saaja kontaktandmetest).

7.2.4. Pakiautomaadist välja võtmata jäänud pakist teavitatakse saajat meeldetuletava SMS-sõnumiga.

7.2.5. Saajale kättetoimetamine loetakse toimunuks, kui saaja sisestab pakiautomaadi ekraanil SMSi teel saadud PIN-koodi, kinnitades sellega oma isikusamasuse ja paki kättesaamise fakti.

7.2.6. Ettevõtte jätab endale õiguse jälgida pakiautomaadi videosalvestusseadmeid ning kasutada nende videomaterjali vaidluste lahendamiseks ning vajaduse korral esitada need asjaomastele riigiasutustele (täpsem info on toodud ettevõtte privaatsusteates veebisaidil unisend.ee).

7.3. Paki kättetoimetamine kulleriga saaja aadressile Eestis:

7.3.5. Kuller annab paki saajale isiklikult allkirja vastu üle.

7.3.6. Paki vastuvõtmisel peab isik teatama oma ees- ja perekonnanime või paki kättesaamise koodi ning allkirjastama andmesalvestaja (paberkaandjal üleandmiskinnitusel märkima ka paki kättetoimetamise kuupäeva ja kellaja ning selle allkirjastama).

7.3.7. Pakk loetakse kättetoimetatuks, kui saaja või saaja esindaja võtab paki vastu ja allkirjastab andmesalvestaja või pakiga kaasasoleva dokumendi.

7.3.8. Ettevõtte ei võta endale vastutust paki või selle mis tahes osa kahjustuste eest, kui need ei ole paki kättetoimetamise hetkel ja kulleri juuresolekul märgitud andmesalvestajasse või pakiga kaasas olnud dokumenti.

7.4. Kullerite poolt kättetoimetatud pakside hoiustamine ja tagastamine:

7.4.1. Kui saaja keeldub pakki vastu võtmast või kui saajat ei ole saatja määratud aadressil, teavitatakse Klienti sellest SMSi /e-posti teel.

7.4.2. Pakki hoitakse pakiautomaadis kuni saadetud SMSis märgitud tähtajani. Kui pakile järele ei tulla, siis hoitakse seda seitse kalendripäeva kulleri töökohas.

7.4.3. Kulleri süüta kättetoimetamata jäänud pakki hoitakse kulleri töökohas seitse kalendripäeva alates kättetoimetamata paki kulleri töökohas vastuvõtmise päevast.

7.4.4. Kui klient esitab sooviavalduse telefoni teel, võib pakki, mida ei ole võetud pakiautomaadist välja või ei ole toimetatud saaja aadressile Eestis, hoiustada kauem kui seitse kalendripäeva.

7.4.5. Transport loetakse lõpetatuks ning säilivad kõik kliendi võlad ja kohustus katta ettevõtte tehtud kulutused vastavalt ettevõtte esitatud kulude suurust kinnitavatele tõenditele.

7.5. Saatmiskahjude hüvitamise reeglid ja kaebuste käsitlemise kord ning muu seonduv teave on saadaval veebisaidil unisend.ee.

8. SAATMISPIIRANGUD

8.1. Ettevõtte ei toimetata kätte:

8.1.2. pakke, mis ei vasta käesolevate reeglite punktis 4.1 toodud mõõtmete ja kaalu normidele, välja arvatud juhud, kui klient ja ettevõtte selles kirjalikult eraldi kokku lepivad.

8.2. Paki sobivust hinnatakse ning selle pakendi ja sisu eest vastutab täielikult saatja. Keelatud esemete saatmisel, transportimiseks üleandmisel või muul viisil transpordiks esitamisel võtab saatja endale täieliku vastutuse kõigi sellise sammuga kaasnevate tagajärgede eest ning võtab endale ka kohustuse katta ettevõttele sel põhjusel tekkinud kahjud, kui need tekivad.

8.3. Ettevõtte ei võta endale vastutust vastuvõetud pakside eest, mis sisaldavad reeglite käesolevas punktis nimetatud sisuga esemeid (kaupu) ja materjale. Ettevõttel on igal ajal õigus kättetoimetamine kehtestatud korras peatada ja paki sisu kontrollida, vormistades sellekohase akti, kui tal on kahtlus, et pakk sisaldas ettevõtte teadmata kättetoimetamiseks keelatud esemeid, mis võivad ohustada inimeste tervist või teisi pakke, keskkonda või sõidukit või mille transportimine teiste riikide territooriumile on keelatud. Sel juhul rakendab ettevõtte kõik vajalikud turvameetmed ja tal on õigus pöörduda vastavate riigiasutuste poole.

8.4. Ettevõttel on õigus kinnipeetud või konfiskeeritud pakid Eesti Vabariigi õiguskaitse- või tolliasutustele nende nõudmisel õigusaktidega kehtestatud korras üle anda. Kinnipeetud ja konfiskeeritud pakside sisu eest vastutab saatja.

9. MUUD TEENUSTE OSUTAMISEGA SEOTUD SÄTTED

9.1. Kliendi pöördumisel kontaktikeskusesse on keelatud helisalvestiste tegemine ja/või nende avalikustamine, sh üldkasutatavate arvutivõrkude kaudu (Internetis). Kontaktikeskuse töötajatel on õigus keelduda teenuste osutamisest, kui klient seda nõuet ei täida, ning sellist teenuse osutamata jätmist ei loeta käesolevate reeglite või sellega seotud õigusaktide rikkumiseks. Kui klient avaldab mis tahes avalikus ruumis, sh sotsiaalvõrgustikes sellise postituse, on ettevõttel õigus nõuda selle kustutamist ning kui seda ei tehta, on ettevõttel õigus kaitsta oma huve kõigi seaduslike vahenditega.

10. LÕPPSÄTTED

10.1. Ettevõtte uuendab reegleid vastavalt vajadusele, sest teenuste kvaliteedi eest hoolitsemiseks täiustatakse pidevalt pakside kogumise, sorteerimise, jaotamise ja transpordi tehnoloogiat, pakutakse uusi teenuseid ning laiendatakse pakside kättetoimetamise geograafiat.

10.2. Käesolevates reeglites nimetatud õigusaktide muutumise korral kohaldatakse vahetult nende õigusaktide uusi sätteid.

10.3. Ettevõtte avaldab kehtivate reeglite uusima versiooni, teabe uute pakutavate teenuste kohta, ettevõtte teenuste kehtiva hinnakirja ja muu teabe veebisaidil unisend.ee.

UNISENDi TEENUSTE KIRJELDUSED

UNISENDi POSTITEENUS

Käesoleva teenuste kirjelduse kohaselt osutab täitja kliendile teenuseid, mis hõlmavad pakkide saatmist ja/või kättetoimetamist UNISENDi pakiautomaatide (edaspidi „pakiautomaat“) kaudu, st:

- Paki vastuvõtmine ühes pakiautomaadis ja toimetamine teise pakiautomaati.
- Paki vastuvõtmine kliendi aadressil ja toimetamine pakiautomaati.
- Paki hoiustamine pakiautomaadis.

1. PAKI KAAL JA MÕÖTMED

Tellija poolt täitjale saadetavad pakid peavad vastama järgmistele nõuetele:

1.1. Paki maksimaalne kaal – 30 kg;

1.2. Arvestades kliendi poolt valitud pakiautomaadi kapi suurust (XS, S, M, L või XL), kehtivad paki pakendile järgmised mõõtmete piirangud (sentimeetrites):

- XS – 8 x 18,5 x 61
- S – 8 x 35 x 61
- M – 17,5 x 35 x 61
- L – 36,5 x 35 x 61
- XL – 74,5 x 35 x 61

2. PAKI PAKEND

Tellija poolt täitjale saatmiseks esitatav pakk peab olema pakendatud Unisend Eesti OÜ pakendamisreeglite kohaselt, mis on kättesaadavad ettevõtte veebisaidil unisend.ee.

3. PAKI ADRESSEERIMINE (TELLIDES PAKI ETIKETI PAKIAUTOMAADIST)

3.1. Paki saatmisel pakiautomaadist saaja aadressile Eestis või välismaal tuleb pakk adresseerida, märkides kliendi ja paki saaja mobiiltelefoni numbrit ning saaja aadressi ja postiindeksi.

3.2. Paki saatmisel ühest pakiautomaadist teise tuleb pakk adresseerida, märkides kliendi ja paki saaja mobiiltelefoni numbrit ning saaja pakiautomaadi.

3.3. Paki saatmisel kliendi kontorist pakiautomaati tuleb pakk adresseerida, märkides kliendi ja paki saaja ees-, perekonnanime (või nime), kliendi mobiiltelefoni numbrit, e-posti aadressi ja täieliku aadressi, sh postiindeksi, ning paki saaja pakiautomaadi.

3.4. Paki hoiustamisel tuleb pakile märkida saatja ja saaja mobiiltelefonide numbrid.

4. KOOS PAKIGA ESITATAVAD DOKUMENDID

4.1. Paki saatmisel ühest pakiautomaadist teise või pakiautomaadist saaja aadressile prindib klient paki etiketi operaatori süsteemist või pakiautomaadis endas ja kleebib/kinnitab selle saadetavale pakile. Sellisel juhul ei koosta klient saadetud pakkidele manifesti.

4.2. Paki hoiulepanemisel prindib klient pakiautomaadis paki etiketi ja kleebib/kinnitab selle pakile.

4.3. Tellija esitab saatmisvalmis paki tellimuse täitja kullerile koos järgmiste dokumentidega:

4.3.1. Paki etikett, mille klient kleebib/kinnitab pakile.

4.3.2. Kliendi või kliendi volitatud isiku poolt allkirjastatud pakimanifest (kahes eksemplaris, millest üks antakse koos kättetoimetatavate pakkidega täitja kullerile).

5. HELISTAMINE KULLERILE

Pärast tellijapoolset pakiaandmete täitmist täitja süsteemis ja paki manifesti vormistamist helistatakse automaatselt täitja kullerile. Kulleri kõne sisu ja saabumisaja leiate siit.

6. PAKKIDE ÜLEANDMINE SAATMISEKS

Pärast saadetavate pakkide nõuetekohast pakendamist ja teenusekirjelduse punktis 4 nimetatud dokumentide vormistamist annab klient pakid üle:

6.1. Täitja pakiautomaati, kui pakid saadetakse ühest pakiautomaadist teise või pannakse pakiautomaati hoiule.

6.2. Kliendi aadressile, kui pakid saadetakse kliendi kontorist pakiautomaati.

7. KÄTTETOIMETAMISAEG

7.1. Pärast seda, kui klient annab paki hiljemalt veebisaidil unisend.ee märgitud pealekorje ajaks üle täitja pakiautomaati, toimetatakse pakk:

7.1.1. Paki etiketil märgitud teise täitjale kuuluvasse pakiautomaati, hiljemalt järgmisel tööpäeval.

7.1.2. Paki etiketil märgitud saaja aadressile Eestis, järgmisel tööpäeval.

7.2. Kliendi aadressile toimetatud pakk toimetatakse täitja pakiautomaati paki saatmise päevale järgneval tööpäeval.

8. KÄTTETOIMETAMISE TINGIMUSED

8.1. Pärast Kliendi poolt saadetud paki pakiautomaati üleandmist:

8.1.1. Täitja saadab paki saajale SMS-lühisõnumi ja e-kirjaga (kui see on määratud) teate paki kättesaamise kohta.

8.1.2. Paki saaja, kes on tulnud pakiautomaati toimetatud pakile järele, sisestab teates märgitud PIN-koodi ja võtab paki pakiautomaadist välja.

8.1.3. Paki saaja peab paki pakiautomaadist välja võtma 72 tunni jooksul alates selle toimetamisest pakiautomaati.

9. PAKI HOIUSTAMINE

9.1. Kliendi saadetud pakki, mida saaja ei tulnud määratud 72 tunni jooksul pakiautomaadist välja võtma või mida ei olnud võimalik toimetada Eestis nimetatud aadressile, hoiustatakse kulleri töökohas tasuta seitse kalendripäeva alates paki sinna toimetamise päevast.

9.2. Kui klient esitab telefoni teel sooviavalduse, võib pakki, mida ei ole pakiautomaadist välja võetud või toimetatud Lätis/Eestis asuvale saaja aadressile, hoiustada kauem kui seitse kalendripäeva.

10. PAKI TAGASTAMINE

10.1. Eestis saadetud pakk, millele saaja ei ole järele tulnud või mida ei ole täitja süüta kätte toimetatud, tagastatakse pärast hoiustamistähtaja möödumist või kliendi sellekohase sooviavalduse saamisel enne selle möödumist kliendile.

10.2. Eestis saadetud paki tagastamise eest tasub tellija täitjale saatmishinnale vastava tagastustasu.

11. LISATEENUSED

11.1. Lisateenuste kasutamiseks peab tellija need täitja süsteemis teenuse tellimisel ära märkima.

11.2. Eestis märkega „Lunamakse“ paki saatmisel peab klient operaatori süsteemis või pakiautomaadis paki andmete täitmisel märkima ka kättesaamisel tasutava summa. Täitja annab paki viitega „Lunamakse“ saajale kätte ainult juhul, kui saaja tasub täitjale paki manifestis või pakiautomaadis märgitud kättetoimetamisel tasutava makse. Lunamakseid saab teha maksekaardiga.

11.3. Eestis märkega „Tasumine kättesaamisel“ paki saatmisel peab klient selle operaatori süsteemis või pakiautomaadis pakiandmete täitmisel ära märkima. Täitja toimetab paki märkega „Tasumine kättesaamisel“ saajale ainult juhul, kui saaja tasub täitjale saatekulud vastavalt kehtestatud tariifidele. Kättesaamisel makstava tasu saab maksta maksekaardiga.

SAATMISKAHJUDE HÜVITAMISE REEGLID

1. ÜLDSÄTTED

1.1. Saatmiskahjude hüvitamise reeglites (edaspidi „reeglid“) määratud juhtudel ja korras hüvitatakse aktsiaseltsi Unisend Eesti OÜ (edaspidi „ettevõtte“) klientidele nende ettevõttele saatmiseks esitatud, kuid kaotsi läinud, rikutud või alusetult tagastatud pakkide, samuti saadetud pakkides kaotsi läinud, puuduvate või rikutud esemete (kaupade) tõttu tekkinud kahju.

1.2. Käesolevad reeglid on koostatud, lähtudes Eesti Vabariigi postiseadusest (edaspidi „postiseadus“) ja teistest ettevõtte poolt osutatavatele postiteenustele kohalduvatest siseriiklikest õigusaktidest.

1.3. Lepingulistele teenusekasutajatele võib ettevõttega sõlmitud lepingus ette näha muid (individuaalseid) tingimusi saatmiskahju hüvitamiseks. Juhul, kui muid saatmiskahju hüvitamise tingimusi ei kehtestata, kehtivad reeglite 2 ja 3 peatükis (Ettevõtte vastutuse piirmäärad) toodud hüvitise suurus, samuti muud nõuded, tähtajad ja kohustuslikud dokumendid (tõendid) kahju hüvitamise õiguse kohta, mis on käesolevates reeglites selle õiguse rakendamiseks sätestatud.

1.4. Taotleja hüvitisõiguse rakendamise üldtingimused:

1.4.1. Saatja (või saatja volitatud isik) saab esitada ettevõttele kahjunõude või pakiotsingu vormi kuue kuu jooksul alates paki saatmise kuupäevast.

1.4.2. Saaja (või saaja volitatud isik) saab esitada ettevõttele hüvitenõude pärast seda, kui ettevõttele on esitatud saatja kirjalik loobumine hüvitise saamise õigusest saaja kasuks, ning võib seda teha kuue kuu jooksul alates paki saatmisele esitamise kuupäevast.

1.4.4. Taotleja peab koos nõude või otsinguvormiga esitama paki väärtust tõendavad dokumendid. Nõue kehtib kõikidel kahju hüvitamise juhtudel, olenemata sellest, kas pakk on kadunud, täielikult rebenenud, täielikult rikutud, osaliselt rebenenud või osaliselt kahjustatud.

1.5. Kahju hüvitamise tähtaeg:

1.5.1. Paki puhul: 30 kalendripäeva nõuetekohase nõude ja kõigi sellega seotud dokumentide esitamise päevast arvates.

1.6. Taotlejale makstava hüvitise suurus:

1.6.1. Taotlejale makstava hüvitise suuruse arvutamisel lähtutakse teenuseosutaja tegevust reguleerivates õigusaktides kehtestatud hüvitise suuruse arvutamise põhimõtetest.

1.6.2. Taotlejale hüvitatakse reeglites toodud asjaolude tõttu tekkinud ja tõendatud otsesed kahjud vastavalt reeglite 2 peatüki sätetele. Kõik seonduvad kaudsed kahjud, saamata jäänud tulu või mittevaraline kahju jäetakse hüvitise hulgast välja ning neid ei hüvitata.

1.7. Ettevõtte ei vastuta ega hüvita kahju, kui:

1.7.1. Pakk on saajale kätte toimetatud.

1.7.2. Saatmiseks keelatud esemed (kaubad) lähevad pakkides kaduma.

1.7.3. Paki saatmisel ilmnesid vääramatut jõu asjaolud, mis põhjustasid paki kadumise; kui pakis on esemeid puudu või kahjustatud ning ei ole võimalik kindlaks teha, mis pakiga juhtus, kuna tõendamiseks vajalikud dokumendid on hävinud ning postiteenuse osutaja süü ei ole teisiti tõendatav.

1.7.4. Kahju tekkis saatja süül, kuna rikuti teenusepakkuja nõudeid esemete pakendamise kohta, või tekkis kahju saadetava saadetise (kauba) eripära tõttu.

1.7.5. Pakk või selles saadetud esemed (kaubad) või nende osad konfiskeeritakse saatva või vastuvõtva riigi seaduste ja muude õigusaktidega kehtestatud juhtudel ja korras.

1.7.6. Pakki ei saadud kätte ja see juhtus saaja pakile järele tulema volitatud isiku süül.

1.7.7. Teatud juhtudel saatja ei põhjenda või keeldub põhjendamast väidetava kahju suurust.

1.7.8. Saatjat kahtlustatakse pettuses eesmärgiga saada hüvitist.

1.7.9. Hüvitisenõude esitamise tähtaeg (kuus kuud alates saatmise kuupäevast) on möödunud.

1.7.10. Esitati nõue kaudse kahju, saamata jäänud tulu või mittevaralise kahju hüvitamiseks.

2. SISERIIKLIKUD PAKID

Vastutuse alus	Hüvitise suurus	Õiguslik alus
UNISENDi pakk Eestis Kadunud, rebenenud või kahjustatud	Otseste kahjude hüvitamine (pakiga saadetud kauba väärtus kuni 500 EUR), kui klientidega sõlmitud lepingutes ei ole kokku lepitud teisiti.	Õigusaktid ei reguleeri. Õiguslikuks aluseks on käesolevad reeglid ja/või lepingud

3. LÕPPSÄTTED

3.1. Pärast kahju hüvitamist reguleerivate õigusaktide muudatuste jõustumist rakendab ettevõtte neis kehtestatud kahju hüvitamise korda ja tingimusi.

SAATMISEKS KEELATUD ESEMED

1. Postipakkides on keelatud saata järgmisi esemeid:
 - 1.1. Narkootilised või psühhotroopsed ained, nende valmistamiseks mõeldud toorained (lähteained), uued psühhoaktiivsed ained või neid sisaldavad tooted.
 - 1.2. Deaktiveeritud ja kahjutuks tehtud lõhkeseadeldised, tulirelvad, sõjaväe laskemoon (sh granaadid, mürsud, padrunid jne), õhkrelvad, lõhkeseadeldiste või tulirelvade mis tahes koopiad ja imitatsioonid.
 - 1.3. Plahvatusohtlikud/lõhkemisohtlikud (nt turvapadjad), tuleohtlikud, radioaktiivsed, mürgised, toksilised, oksüdeerivad ja muud ohtlikud ained,
 - 1.4. Tikud, välgumihklid, magnetid.
 - 1.5. Pornograafilise või erootilise iseloomuga materjalid, mis kirjeldavad või kujutavad laste seksuaalset ärakasutamist (lapspornograafia), inimeste seksuaalakte seoses loomadega, nekrofiiliat või pornograafilist vägivalda.
 - 1.6. Esemed, mille importimine ja kasutamine vastuvõtvast riigis on keelatud.
 - 1.7. Elusloomad, välja arvatud mesilased, kaanid, siidiussid, parasiidi- ja kahjurihävitajad, mis saadetakse väikeste tähitud pakkidena ametlikult tunnustatud asutustele.
 - 1.8. Alkohoolsed joogid, mis on kangemad kui 70% (näiteks mõdupalsam Žalgiris).
 - 1.9. Alkohoolsed joogid suletud pudelites.
 - 1.10. Mis tahes aerosoolid.
 - 1.11. Muud saadetised, mille saatmine on vastavalt Eesti Vabariigi Valitsuse otsustele keelatud.
 - 1.12. Kolleksioneeritavad või muud mündid.
 - 1.13. Pangatähed, tšekid või mis tahes esitajaväärtpaberid, reisiräskid, plaatina, kuld või hõbe (olgu töödeldud või töötlemata), vääriskivid, ehted ja muud väärisesemed.
 - 1.14. EL riikidest on keelatud importida nikotiini sisaldavaid tooteid, kui nikotiini kontsentratsioon ületab 16,67 mg/g.
 - 1.15. Keelatud on importida elektroonilisi sigarette ja elektrooniliste sigarettide täitmiseks kohandatud vedelikuga täiteaineid, kui see vedelik sisaldab lõhna- ja maitseaineid, välja arvatud tubaka lõhn ja/või maitse.
 - 1.16. Lihatooted peavad olema hermeetilises pakendis. Saadetud lihatoodete kogus ei tohi olla suur (maksimaalselt 5 kg).
 - 1.17. Keelatud on saata aerosoolpakendis tooteid.