PAKK
KAUBAD NUTIKALT KOHALE

Pakk Eesti OÜ · Reg.nr 14964196 · Riia 130b/2, Tartu · info@pakkeesti.ee · +372 522 6818

Teenuse osutamise üldtingimused

Versioon 2.0 · kehtib alates 01.12.2026 · asendab: Kasutustingimused (jõustunud 01.09.2024)

1. Üldsätted

1.1. Käesolevad üldtingimused (edaspidi „tingimused“) reguleerivad Pakk Eesti OÜ (registrikood 14964196, aadress Riia 130b/2, Tartu; edaspidi „teenusepakkuja“) poolt osutatavaid teenuseid ning teenust tellinud isiku (edaspidi „tellija“) ja teenusepakkuja vahelisi õigusi ja kohustusi.

1.2. Tingimusi kohaldatakse kõikidele teenusepakkuja teenustele, sealhulgas kaubaveole, mööbli ja IKEA kauba kojuveole, rehvide transpordile, osa- ja täiskoorma vedudele, korje- ja jaotusvedudele, kaubaveole Saaremaale, kolimisteenusele ning laoteenusele (edaspidi koos „teenus“), olenemata sellest, kas teenus tellitakse veebilehe, ärikliendi tellimiskeskuse, e-posti, telefoni või muu kanali kaudu.

1.3. Teenuse tellimisega kinnitab tellija, et on tingimustega tutvunud ja nõustub nendega. Veebilehel tellimuse esitamisel kinnitab tellija nõustumist eraldi märkeruudu abil.

1.4. Kui tellija ja teenusepakkuja on sõlminud kirjaliku lepingu või kokkuleppe (sh ärikliendi koostööleping või hinnapakkumine), kohaldatakse esmajärjekorras selle tingimusi ning käesolevaid tingimusi osas, mida leping ei reguleeri.

1.5. Kui tellija on tarbija, ei piira ega välista käesolevad tingimused tarbija õigusi, mis tulenevad Eesti Vabariigis kehtivatest õigusaktidest.

1.6. Tingimuste lahutamatu osa on Lisa 1 „Saadetiste pakendamise ja märgistamise nõuded“.

2. Teenuse tellimine ja lepingu sõlmimine

2.1. Leping loetakse sõlmituks, kui tellija on esitanud tellimuse ja teenusepakkuja on selle vastu võtnud (sh tellimuse kinnituse, ettemaksuarve saatmise või teenuse osutamise alustamisega).

2.2. Tellija on kohustatud esitama tellimuses õiged ja täielikud andmed, sealhulgas peale- ja mahalaadimise aadressi, kauba kirjelduse, koguse, mõõtmed ja kaalu ning saatja ja saaja kontaktandmed.

2.3. Kui kauba tegelik kaal, maht või kogus erineb oluliselt tellimuses esitatust või kui tellimuses esitatud andmed on ebaõiged, on teenusepakkujal õigus teenuse hinda vastavalt muuta või teenuse osutamisest keelduda. Muudatusest teavitatakse tellijat enne teenuse osutamise jätkamist.

2.4. Veebilehel ja tellimuse kinnituses toodud tarneajad (nt 1–4 tööpäeva) on hinnangulised, kui ei ole kokku lepitud kindlat aega. Täpne peale- ja mahalaadimise aeg lepitakse tellijaga kokku.

2.5. Teenusepakkujal on õigus kasutada teenuse osutamisel alltöövõtjaid, vastutades nende tegevuse eest nagu enda tegevuse eest.

3. Teenuse ulatus

3.1. Transporditeenus hõlmab kauba vedu majast majani, s.t kuni hoone välisukseni või lähima kohani, kuhu pääseb kaubikuga ohutult ja seaduslikult.

3.2. Kauba kandmine tuppa või korrusele, mööbli lahti- ja kokkupanek ning muud lisatööd on lisateenused, mille hind sõltub kauba mahust ja asukohast ning mis tuleb teenusepakkujaga eelnevalt kokku leppida.

3.3. Kolimisteenuse puhul lepitakse teenuse ulatus (sh kandmine, lahti- ja kokkupanek, pakkematerjalid) ja hind kokku enne teenuse osutamist. Tellija tagab, et esemed on kolimiseks ette valmistatud (sh kapid ja sahtlid tühjendatud, väikesed esemed pakitud), kui ei ole kokku lepitud teisiti.

3.4. Laoteenuse tingimused (sh hoiustamise kestus, hind ning kauba lattu ja laost välja toimetamine) lepitakse kokku eraldi. Kokkuleppega reguleerimata osas kohaldatakse käesolevaid tingimusi.

3.5. Tellija tagab, et peale- ja mahalaadimise kohas on sõidukile ligipääs ning võimalus seal ohutult ja seaduslikult peatuda. Kui peatumine on võimalik ainult kaugemal (nt kõnniteel peatumise keelu tõttu), toimetatakse kaup lähimasse kohta, kus peatumine on lubatud, ning pikem kandmine on lisateenus.

4. Kauba pakendamine ja märgistamine

4.1. Tellija (saatja) vastutab selle eest, et kaup on enne teenusepakkujale üleandmist nõuetekohaselt pakendatud ja märgistatud vastavalt Lisas 1 toodud nõuetele.

4.2. Teenusepakkujal on õigus juhtida tellija tähelepanu puudulikule pakendamisele või märgistamisele ning keelduda kauba vastuvõtmisest või transportimisest kuni puuduste kõrvaldamiseni, kui need võivad ohustada kauba säilimist, transpordi ohutust või teiste saadetiste puutumatust.

4.3. Kui tellija soovib, et pakendamata või puudulikult pakendatud kaup transporditakse sellest hoolimata, transporditakse kaup tellija riisikol.

5. Veoks mittelubatud kaubad

5.1. Teenusepakkuja ei veo ilma eelneva kirjaliku kokkuleppeta ohtlikke veoseid (sh tule-, plahvatus- ja mürgiohtlikud ained), elusloomi, sularaha, väärtpabereid, relvi ja laskemoona, kiiresti riknevaid toiduaineid ega kaupu, mille vedu või omamine on seadusega keelatud.

5.2. Kui tellija annab veoks kauba, mille vedu ei ole lubatud või mille sisu ta on valesti deklareerinud, vastutab tellija sellest tekkinud kahju eest ning teenusepakkujal on õigus kauba vedu katkestada.

6. Tellija kohustused, tühisõit ja tühistamine

6.1. Tellija või tema määratud vastuvõtja on kohustatud olema kokkulepitud ajal kokkulepitud kohas kauba üleandmiseks või vastuvõtmiseks.

6.2. Kui tarneaeg on eelnevalt kokku lepitud ning tellijat või vastuvõtjat ei ole kohapeal ega telefoni teel võimalik kätte saada, loetakse teenusepakkuja käik tühisõiduks.

6.3. Kui on kokku lepitud, et teenuse eest tasub kauba vastuvõtja, kuid vastuvõtjal puudub kohapeal võimalus tasuda sularahas või ülekandega, kaupa ei väljastata ning teenusepakkuja käik loetakse tühisõiduks.

6.4. Tühisõidu korral on tellija kohustatud tasuma tühisõidutasu, mis on võrdne kokkulepitud transpordi maksumusega. Uue tarneaja korral tasutakse transpordi eest uuesti, kui ei ole kokku lepitud teisiti.

6.5. Tellija võib tellimuse tasuta tühistada, teavitades sellest teenusepakkujat telefoni või e-posti teel enne, kui sõiduk on kauba järele või kokkulepitud kohta teele asunud. Hilisema tühistamise korral kohaldatakse tühisõidutasu.

7. Hinnad ja tasumine

7.1. Teenuse hind määratakse veebilehel avaldatud hinnakirja, tellimusvormis kuvatud hinna, hinnapakkumise või erikokkuleppe alusel. Hind sõltub muu hulgas kauba kaalust, mahust, vahemaast ja sihtkohast. Veebilehel avaldatud hinnad sisaldavad käibemaksu.

7.2. Teenuse eest saab tasuda ettemaksuarvega, kauba üleandmisel või vastuvõtmisel sularahas või ülekandega või ärikliendi puhul arve alusel, vastavalt tellimisel valitud või kokkulepitud makseviisile.

7.3. Ettemaksuarve tuleb tasuda arvel märgitud tähtajaks. Teenusepakkujal on õigus mitte alustada teenuse osutamist enne ettemaksu laekumist.

7.4. Arve tasumisega viivitamise korral on teenusepakkujal õigus nõuda viivist seaduses sätestatud ulatuses.

8. Kauba üleandmine, kontrollimine ja pretensioonid

8.1. Vastuvõtja on kohustatud kauba üleandmisel kontrollima selle välist korrasolekut ja pakendi terviklikkust ning tegema seda kohapeal juhi juuresolekul.

8.2. Nähtavad kahjustused või puudujäägid tuleb fikseerida kauba üleandmisel (nt märkega saatedokumendil, teavitusega juhile ja võimaluse korral fotoga). Nähtavate kahjustuste kohta, mida üleandmisel ei fikseeritud, hilisemaid pretensioone ei arvestata.

8.3. Varjatud kahjustustest, mida ei olnud üleandmisel võimalik märgata, tuleb teenusepakkujat kirjalikult teavitada 5 tööpäeva jooksul alates kauba kättesaamisest, lisades kahjustuse fotod ja tellimuse andmed.

8.4. Pretensioonid esitatakse kirjalikult e-posti aadressil info@pakkeesti.ee. Teenusepakkuja vaatab pretensiooni läbi ja vastab hiljemalt 15 tööpäeva jooksul.

8.5. Hiljem kui punktides 8.2–8.3 sätestatud tähtaegadel või ilma nõuetekohaste tõenditeta esitatud pretensioone ei pruugita rahuldada, välja arvatud juhul, kui tarbija õigused seadusest tulenevalt sätestavad teisiti.

9. Vastutus

9.1. Teenusepakkuja vastutab kauba kadumise ja kahjustumise eest, mis on tekkinud ajal, mil kaup oli teenusepakkuja valduses, vastavalt võlaõigusseaduses veolepingu kohta sätestatule ning käesolevates tingimustes toodud ulatuses.

9.2. Teenusepakkuja ei vastuta kahju eest, mis on tekkinud halvasti pakendatud või pakendamata kauba, puuduliku märgistuse, kauba enda omaduste (nt loomulik kulumine, varjatud puudus), tellija poolt esitatud ebaõigete andmete või tellija või vastuvõtja enda tegevuse tõttu.

9.3. Teenusepakkuja ei vastuta väärtuslike või erilist käsitlemist nõudvate esemete (nt kunstiteosed, antiikesemed, ehted, väärismetallid, kallihinnalised elektroonika- ja muud seadmed) kadumise või kahjustumise eest, välja arvatud juhul, kui nende veo ja kindlustuse tingimustes on enne vedu kirjalikult kokku lepitud.

9.4. Tellijal on soovitatav kindlustada väärtuslikud esemed eraldi kindlustuslepinguga. Teenusepakkuja võib eelneval kokkuleppel pakkuda täiendavat kindlustusvõimalust.

9.5. Teenusepakkuja ei vastuta kaudse kahju ega saamata jäänud tulu eest, välja arvatud juhul, kui see on seadusest tulenevalt kohustuslik.

9.6. Käesolevates tingimustes sätestatud vastutuse piirangud ei kehti, kui kahju on tekitatud tahtlikult või raske hooletuse tõttu, ega piira tarbija seadusest tulenevaid õigusi.

10. Vääramatu jõud ja viivitused

10.1. Teenusepakkuja ei vastuta kohustuste täitmata jätmise ega viivituse eest, mis on tingitud vääramatust jõust, sealhulgas loodusõnnetustest, äärmuslikest ilmastikuoludest, teede sulgemisest, liiklusõnnetustest, praamiliikluse häiretest, streikidest, terroriaktidest või muudest teenusepakkujast sõltumatutest asjaoludest.

10.2. Vääramatu jõu või muu viivituse korral teavitab teenusepakkuja tellijat esimesel võimalusel ning pooled lepivad kokku uue tarneaja. Tellija teeb omalt poolt kõik mõistlikud pingutused kauba üleandmiseks ja vastuvõtmiseks ning võimaliku kahju vähendamiseks.

11. Tarbija taganemisõigus

11.1. Kui tarbija tellib teenuse sidevahendi abil (nt veebilehe, e-posti või telefoni teel), on tal õigus lepingust taganeda 14 päeva jooksul lepingu sõlmimisest, teavitades sellest teenusepakkujat kirjalikult.

11.2. Tellimuse esitamisega palub tarbija, et teenuse osutamist alustataks enne taganemistähtaja möödumist. Kui tarbija taganeb lepingust pärast teenuse osutamise alustamist, tasub ta osutatud teenuse eest proportsionaalset tasu.

11.3. Tarbija kaotab taganemisõiguse, kui teenus on täielikult osutatud.

12. Isikuandmete töötlemine ja konfidentsiaalsus

12.1. Teenusepakkuja on tellija isikuandmete vastutav töötleja. Teenusepakkuja töötleb tellija, saatja ja vastuvõtja isikuandmeid (nimi, telefon, e-post, aadressid, tellimuse ja makse andmed) ainult ulatuses, mis on vajalik tellimuse täitmiseks, tellijaga suhtlemiseks, arveldamiseks ning seadusest tulenevate kohustuste täitmiseks.

12.2. Isikuandmeid edastatakse kolmandatele isikutele (nt alltöövõtjatest vedajad, IT- ja raamatupidamisteenuse osutajad) ainult niivõrd, kuivõrd see on teenuse osutamiseks vajalik. Raamatupidamisdokumente säilitatakse seaduses sätestatud tähtaja jooksul.

12.3. Tellijal on õigus tutvuda oma isikuandmetega, nõuda nende parandamist või kustutamist ning esitada vastuväiteid, pöördudes aadressil info@pakkeesti.ee. Tellijal on õigus esitada kaebus Andmekaitse Inspektsioonile.

12.4. Tellija ja teenusepakkuja vahelise koostöö käigus saadud ärisaladusi ja muud konfidentsiaalset teavet ei avalikustata kolmandatele isikutele, välja arvatud seadusest tulenevatel juhtudel.

13. Lõppsätted

13.1. Teenusepakkujal on õigus tingimusi muuta. Muudetud tingimused avaldatakse teenusepakkuja veebilehel ning neid kohaldatakse tellimustele, mis on esitatud pärast muudetud tingimuste jõustumist.

13.2. Tingimustele kohaldatakse Eesti Vabariigi õigust. Vaidlused lahendatakse eelkõige läbirääkimiste teel.

13.3. Kui kokkuleppele ei jõuta, lahendatakse vaidlus Harju Maakohtus. Tarbijal on õigus pöörduda ka Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti juures tegutseva tarbijavaidluste komisjoni poole või kohtusse oma elukoha järgi.

Lisa 1. Saadetiste pakendamise ja märgistamise nõuded

Käesolev lisa on üldtingimuste lahutamatu osa (vt punkt 4.1).

L1. Transpordiks sobiv pakend

L1.1. Saadetis peab olema pakendatud viisil, mis tagab kauba säilimise ja kaitse tavapärase transpordi ja käsitlemise käigus. Pakend peab välistama kauba kahjustumise, sisu kadumise ning ohu teistele saadetistele, inimestele ja keskkonnale.

L1.2. Transpordipakendina võib kasutada näiteks lainepapist või muust vastupidavast materjalist kaste, plast- või puitkaste ning muid kaubale sobivaid pakendilahendusi.

L1.3. Kinnitustarvikud (pakkelint, teip, pakkekile, nöör, kinnitusrihmad jms) ja kaitsematerjalid (nurgakaitsmed, mullikile, vahtmaterjal, täitematerjal jms) peavad vastama kauba mõõtmetele, kaalule, kujule ja omadustele.

L1.4. Pakend loetakse ebapiisavaks, kui see ei taga kauba vajalikku kaitset või võimaldab kauba sisule ligi pääseda ilma pakendit nähtavalt kahjustamata.

L1.5. Müügipakendit ei loeta automaatselt transpordipakendiks. Kui müügipakend ei taga kauba ohutut transportimist, tuleb kaup paigutada täiendavasse sobivasse välispakendisse.

L2. Pakendi tugevus ja sisu kaitse

L2.1. Pakend peab olema piisavalt tugev, et kaitsta kaupa tavapärase käsitlemise korral, sealhulgas juhusliku kuni 80 cm kõrguselt kukkumise korral. Nõuet ei kohaldata õrnadele või kergesti purunevatele kaupadele, millel on vastav hoiatusmärgistus.

L2.2. Pakendi suurus peab vastama kauba mõõtmetele. Liiga suur pakend, milles kaup saab vabalt liikuda või mille seinad võivad toestuse puudumisel kokku vajuda, ei taga piisavat kaitset; vajaduse korral tuleb kasutada täitematerjali ja sisemist toestust.

L2.3. Kergesti purunevad esemed tuleb pakendada kaitsematerjalidega, mis takistavad nende liikumist ja kaitsevad löökide, surve ja vibratsiooni eest (nt nurgakaitsmed ja pehmendused).

L2.4. Pakend peab üldjuhul võimaldama kuni 5–6 samaväärse pakendi paigutamist selle peale, ilma et pakend kaotaks kuju või kahjustaks kaupa. Erandiks on saadetised, mille peale asetamine on vastava märgistusega keelatud.

L2.5. Vedelikud ja pulbrilised ained peavad olema pakendatud lekkekindlalt, mahutid korralikult suletud ja vajaduse korral paigutatud kaitsvasse välispakendisse. Pakend peab vältima sisu väljumist ka siis, kui saadetis satub külili või tagurpidi, välja arvatud pakendid, millel on selgelt märgitud kohustuslik transpordiasend.

L2.6. Pakend peab olema nõuetekohaselt suletud ja kinnitatud, nii et kaup ei saa osaliselt ega täielikult välja kukkuda ega kaduda ning kõrvalistel isikutel puudub ligipääs saadetise sisule.

L3. Märgistamine

L3.1. Iga pakend peab olema varustatud selgelt loetava ja nähtavale kohale paigutatud märgistusega, millel on vähemalt saatja ja saaja nimi (juriidilise isiku puhul ärinimi), saatja aadress, saaja täielik kättetoimetamisaadress (tänav või asula, maja-, korteri- või ruuminumber, linn, küla, vald ja maakond vastavalt aadressile) ning saaja või tema kontaktisiku telefoninumber.

L3.2. Saaja aadress peab olema selline, kuhu saadetise saab tavapärasel tööpäeval kokkulepitud tarneaja jooksul üle anda. Kui vastuvõtt on võimalik ainult kindlatel kellaaegadel või eritingimustel, tuleb sellest teenusepakkujat eelnevalt teavitada.

L3.3. Kergesti purunevaid või õrna käsitlemist vajavaid esemeid sisaldaval pakendil peab olema nähtav ja transpordi ajal loetav hoiatus, näiteks „ETTEVAATLIKULT“, „KLAAS“ või „ÕRN“.

L3.4. Kui kaupa võib transportida või hoiustada ainult kindlas asendis, tuleb pakendi õige ülemine pool tähistada rahvusvaheliselt arusaadavate suunanoolte või muude üheselt mõistetavate tähistega.

L4. Vastutus

L4.1. Saatja poolt ebapiisava pakendamise või vale märgistamise tõttu tekkinud kahjustuste või muude kahjulike tagajärgede eest vastutab saatja ulatuses, milles need tulenevad tema kohustuste rikkumisest, vastavalt kehtivatele õigusaktidele.