

Tavaran kuljetusvakuutus

Yksityishenkilöt

Yleiset vakuutusehdot 1.1.2008

- 1 Vakuutuksen kohde
 - 2 Vakuutuksen laajuus
 - 2.1 Perusvakuutus
 - 2.2 Perusvakuutuksen laajennukset
 - 2.3 Täysvakuutus
 - 3 Rajoitukset
 - 3.1 Aina voimassa olevat rajoitukset
 - 3.2 Erityiset rajoitukset
 - 4 Vakuutuksen voimassaolo
 - 4.1 Vakuutuksen alkaminen
 - 4.2 Vakuutuksen jatkuminen
 - 4.3 Vakuutuksen päättymisen
 - 4.4 Muuttuneet olosuhteet
 - 5 Omavastuu
 - 6 Vakuutusmäärä
 - 6.1 Tavararvon määräytyminen
 - 6.2 Sovittu vakuutusmäärä
 - 7 Vakuutusmaksun maksaminen ja Turvan vastuun alkaminen
 - 8 Reklamaatio- ja ilmoitusvelvollisuus
 - 9 Korvauksen oikeutettu
 - 10 Korvausmenettely
 - 10.1 Korvauksen hakijan velvollisuudet
 - 10.2 Kuittaus
 - 11 Vakuutuskorvaus
 - 11.1 Korvauksen määräytyminen
 - 11.2 Korvauksena maksetaan vakuutusmäärä tai sen osa
 - 11.3 Korjauskustannukset
 - 11.4 Arvon väheneminen
 - 11.5 Vakuutusmäärä korvauksen enimmäismääränä
 - 11.6 Alivakuutus
 - 12 Turvan takautumisoikeus
 - 13 Sovellettavat säädökset
- Vahinkotietojen käsittely

Turva sitoutuu näiden ehtojen, vakuutussopimuksen sekä voimassaolevan vakuutussopimuslain mukaisesti korvaamaan kohdassa 2 mainitusta vakuutustapahtumasta vakuutuksen kohteelle aiheutuneen esinevahingon sekä erikseen mainitut kustannukset.

1. Vakuutuksen kohde

Vakuutettuna on vakuutus kirjassa mainittu kuljetuksen kohteena oleva laillinen tavara.

Raha, arvopaperit, jalometallit, jalometallikorut, helmet, jalokivet, taideteokset, elävät eläimet ja elävät kasvit sisältyvät vakuutukseen vain, mikäli siitä on etukäteen sovittu ja merkitty vakuutus kirjaan.

2. Vakuutuksen laajuus

Näiden ehtojen mukainen vakuutus voidaan tehdä joko perusvakuutuksena, laajennettuna perusvakuutuksena tai täysvakuutuksena näissä ehdoissa mainituin rajoituksin.

Käytetyn tai vahingoittuneen tavararvon, kansilastin tai avonaiseen kuljetusvälineeseen lastatun tavararvon osalta vakuutus on voimassa vain perusvakuutuksena, ellei toisin ole nimenomaan sovittu. Kansilastiksi ei katsota tavaraa, joka kuljetetaan kiinteärakenteisessa umpikontissa tai umpikorissa.

2.1 Perusvakuutus

Vakuutus kattaa seuraavien vakuutustapahtumien suorana seurauksena tavaralle ulkoapäin aiheutuneen äkillisen ja ennalta arvaamattoman vahingon sekä kohdissa 2.1.7 ja 2.1.8 mainitut kustannukset:

2.1.1 palo, räjähdys tai salamanisku

2.1.2 merikuljetusvälineen uppoaminen, kaatuminen tai

törmääminen rantaan, pohjaan, toiseen merikuljetusvälineeseen, uivaan tai kiinteään esineeseen

2.1.3 maakuljetusvälineen ollessa maissa sen törmääminen, kaatuminen, suistuminen raiteilta tai tieltä kykenemättä omin voimin palaamaan tielle. Törmäämisenä ei pidetä junavaunujen järjestelyssä tai kytkennässä syntyneitä töytäisiä.

2.1.4 kuljetusvälineeseen lastatun tavaran törmäys maakuljetuksessa kuljetusvälineen ulkopuolella olevan esineen kanssa

2.1.5 ilmakuljetusvälineen törmääminen, maahan syöksyminen tai kaatuminen

2.1.6 tavaran purkaminen aluksesta hätäsatamassa

2.1.7 yhteiseen haveriin liittyvä uhraus, osallistumismaksu ja kustannus sekä pelastuskustannukset

2.1.8 vakuutuksesta korvattavan välittömästi uhkaavan vakuutustapahtuman kohtuulliset torjumis- tai rajoittamiskulut.

2.2 Perusvakuutuksen laajennukset

Perusvakuutusta on mahdollista laajentaa eri sopimuksesta kattamaan lisäksi seuraavien vakuutustapahtumien tavarelle ulkoapäin aiheuttaman äkillisen ja ennalta arvaamattoman vahingon edellyttäen, että siitä on tehty merkintä vakuutuskirjaan:

2.2.1 varkaus

2.2.2 katoaminen

2.2.3 murto

2.2.4 ryöstö

2.2.5 särkyminen

Tavara on särkynyt, kun se on muuttanut muotoaan ulkopuolisen voiman vaikutuksesta. Naarmuuntumista, hankaantumista tai näihin verrattavaa pinnan vaurioitumista ei pidetä särkyneenä, ellei vakuutettu esine ole vahingoitumisen yhteydessä muuten muuttanut muotoaan, kuten murtunut, vääntynyt, lommoutunut tai säröytynyt.

2.2.6 putoamisesta tai kaatumisesta lastauksen tai purkauksen aikana aiheutunut särkyminen

2.2.7 koko kollin katoaminen kuljetuksen aikana

2.2.8 tavaran mereen huuhtoutuminen

2.2.9 meri-, järvi- tai jokiveden tunkeutuminen kuljetusvälineeseen, lastinkantajaan, varastoon tai varastoalueelle.

2.3 Täysvakuutus

Vakuutus kattaa kaikki ulkoapäin aiheutuneet äkilliset ja ennalta arvaamattomat vahingot sekä kohdissa 2.1.7 ja 2.1.8 mainitut kustannukset.

3. Rajoitukset

3.1 Aina voimassa olevat rajoitukset

Vakuutus ei kata vahinkoa, menetystä tai kustannusta, jonka on aiheuttanut

3.1.1 vakuutuksenottajan, vakuutetun tai heihin samastettavan tahallisuus

3.1.2 tavanomainen painon tai tilavuuden hupeneminen tai tavanomainen hankaantuminen, kuluminen tai naarmuuntuminen

3.1.3 se, että tavaraa ei ole ennen kuljetuksen alkamista tarkoituksenmukaisesti pakattu, suojattu ja varustettu kestävästi tavanomaista rasitusta tavaran vahinkoalttiutta sekä kuljetus-, käsittely- ja varastoimisolosuhteet huomioon ottaen

3.1.4 se, että kuljetusväline, lastin kiinnitys tai lastinkantaja ei ollut turvallisen kuljetuksen kannalta sopiva tai asianmukaisessa kunnossa, ja vakuutuksenottaja on ollut tai hänen olisi pitänyt olla tästä tietoinen tavaraa lastattaessa tai ahdattaessa

3.1.5 tavaran takavarikointi, pidättäminen, pakkotilaus, menetetyksi julistaminen (konfiskaatio), viipyminen karanteenissa tai muut siviili- tai sotilasviranomaisten toimet

3.1.6 sota, sisällissota tai tapahtumat, jotka näiden lisäksi luetaan kuuluviksi vakuutusta merkittäessä yleisesti voimassa olevien tavaran sotavakuutusehtojen korvauspiiriin

3.1.7 lakko, työsulku, mellakka, kansalaislevottomuudet, ryöstely, terrorismi tai sabotaasi.

3.1.8 Missään tapauksessa vakuutus ei kata vahinkoa, vastuuta tai kustannusta, jonka on suoraan tai välillisesti aiheuttanut tai johon on myötävaikuttanut

- ionisoiva säteily tai radioaktiivinen saastuminen, joka aiheutuu ydinpolttoaineesta tai ydinjätteestä tai ydinpolttoaineen palamisesta
- ydinlaitoksen, reaktorin tai muun ydinlaitteen tai siihen liittyvän komponentin tai radioaktiivisen aineen räjähdysherkkyys tai radioaktiivinen, myrkyllinen tai muu vaarallinen tai saastuttava ominaisuus
- ydinfissiolla ja/tai ydinfuusiolla tai muulla vastaavalla reaktiolla tai radioaktiivisella voimalla tai aineella toimiva ase tai laite
- kemiallinen, biologinen, biokemiallinen tai sähkömagneettinen ase.

3.1.9 Vakuutus ei kata vahingonkorvausvelvollisuutta kolmannelle henkilölle.

3.2 Erityiset rajoitukset

Seuraavat rajoitukset ovat voimassa, jollei muusta ole sovittu:

3.2.1 Vakuutus ei kata vahinkoa, menetystä tai kustannusta, jonka on aiheuttanut

- tavaran oma ominaisuus
- kylmyys, lämpö, valo, ilman lämpötilan tai kosteuspitoisuuden vaihtelut (esim. homehtuminen), ellei vahinko ole syntynyt suorana seurauksena perusvakuutuksen käsittämästä tapahtumasta.

3.2.2 Vakuutus ei kata vahinkoa, joka on aiheutunut yksinomaan tavarankuljetuspakkaukselle.

3.2.3 Vakuutuksesta ei korvata

- vahingoittuneen tavarankuljetuksen poistamisesta tai hävittämisestä aiheutuneita kustannuksia
- kuljetusvälineen, lastinkantajan tai ympäristön puhdistuskuluja.

3.2.4 Vakuutus ei kata myöhästymisestä johtuvaa tavaravahinkoa tai muuta menetystä, vaikka myöhästymisen olisi aiheuttanut vakuutuksen kattama tapahtuma.

3.2.5 Vakuutus ei kata ajan menetystä, korko- tai suhdannetappiota, markkinoiden menetystä, kuljetuksen myöhästymisestä aiheutunutta kustannusta tai muuta välillistä menetystä.

3.2.6 Vakuutus ei kata vahinkoa, menetystä tai kustannusta, joka on johtunut siitä, että rahdinkuljettaja tai se, jonka kanssa vakuutuksenottaja on solminut rahtisopimuksen taikka tällaisen sopimuksen välittäjä, joko maksukyvyttömyyden johdosta tai menettelemällä rikollisesti tai vilpillisesti, ei ole suorittanut kuljetusta tai on myötävaikuttanut siihen, että kuljetusta ei ole suoritettu.

3.2.7 Vakuutuksesta ei korvata uudelleenlastauskuluja, rahtia, joka ei ole vakuutuksenottajan tai vakuutetun vastuulla, eikä myöskään määräpaikassa vahingoittuneesta tavarasta maksettavia kustannuksia kuten tullia ja veroja.

omaiset uudelleenlastaus ja välivarastointi purkauksineen ja lastauksineen mukaan luettuina.

4.3 Vakuutuksen päätyminen

Vakuutus päättyy, kun tavara on saapunut vakuutuskirjassa mainitulle määräpaikalle ja siellä purettu varsinaiseen kuljetukseen käytetystä kuljetusvälineestä välittömästi sen sivulle tai kuitenkin viimeistään 8 vrk:n kuluttua tavarankuljetuksesta rahdinkuljettajan terminaaliin.

Muuttotavaroita koskeva vakuutus päättyy, kun tavara on toimitettu sovittuun kiinteistöön tai varastoon.

4.4 Muuttuneet olosuhteet

Jos kuljetusolosuhteissa kuljetuksen aikana tapahtuu vakuutuksenottajan toimenpiteiden johdosta olennainen muutos, kuten tavarankuljetuksen määrärajoitusten muuttaminen, keskeytyminen tai tavaraa ryhdytään säilyttämään muualla kuin vakuutuskirjassa mainitussa määräpaikassa, muutoksesta on välittömästi ilmoitettava Turvalle.

Jos vakuutuksenottaja on tahallisesti tai huolimattomuudesta, jota ei voida pitää vähäisenä, laiminlyönyt ilmoittaa tällaisesta muutoksesta, korvausta voidaan alentaa tai se evätä. Harkittaessa onko korvausta alennettava tai se evätävä, otetaan huomioon, mikä merkitys vahingonvaaraa lisänneellä muuttuneella olosuhteella on ollut vahingon syntymiseen. Lisäksi otetaan huomioon vakuutuksenottajan tahallisuus tai huolimattomuuden laatu sekä olosuhteet muutoin.

4. Vakuutuksen voimassaolo

Määräaikainen vakuutussopimus on voimassa sovittuun ajan. Kertakuljetusta koskeva vakuutussopimus on voimassa sovittuun, erikseen määritellyn kuljetuksen ajan.

Ellei muusta ole sovittu, vakuutus on voimassa vain kuljetuksissa, jotka tapahtuvat viranomaisten liikenteeseen tai tavaransiirtoon hyväksymällä kuljetusvälineellä.

4.1 Vakuutuksen alkaminen

Vakuutus alkaa, ellei toisin ole vakuutuskirjassa mainittu, kun tavarankuljetus varattuun kuljetusvälineeseen välittömästi sen viereltä alkaa tai kun tavara on luovutettu rahdinkuljettajan haltuun varsinaista kuljetusta varten.

Edellisestä kohdasta poiketen muuttotavaraa koskeva vakuutus alkaa siitä hetkestä, kun tavaraa aletaan siirtää kiinteistöstä varsinaiseen kuljetukseen varattuun kuljetusvälineeseen.

Postilähetystä koskeva vakuutus alkaa, kun postilähetys on todisteellisesti luovutettu postin kuljetettavaksi. Jos kuljetuksen aloittaminen lastauksen tai rahdinkuljettajalle luovuttamisen jälkeen viivästyy vakuutuksenottajasta riippumattomasta syystä, on vakuutus voimassa myös tällaisen viivästymisen aikana.

Varsinaiseksi kuljetukseksi katsotaan myös kaikki se tavankuljetuksen voimassa ollessa muualla kuin lähettäjän tai vastaanottajan varastolla.

4.2 Vakuutuksen jatkuminen

Vakuutus jatkuu tavankuljetuksen ajan, tavan-

5. Omavastuu

Jokaisessa vakuutustapahtumassa vakuutuksenottajalla on vakuutuskirjaan merkitty omavastuu.

6. Vakuutusmäärä

Vakuutusmäärä on aina merkittävä vakuutuskirjaan.

6.1 Tavarankuljetuksen arvonnäytteen määritys

Tavara vakuutetaan sen oikeasta arvosta. Oikea arvo on uuden tavarankuljetuksen osalta sen kauppalaskun arvo lisättyinä kuljetuskustannuksilla. Muun tavarankuljetuksen arvo on sen markkina-arvo. Markkina-arvo on se hinta, joka tavarasta myytäessä saataisiin lähtöpaikalla kuljetuksen alkamishetkellä.

6.2 Sovittu vakuutusmäärä

Sovittu vakuutusmäärä on molempia osapuolia sitova, ellei Turva näytä, että sen mukaan laskettu korvaus olisi merkittävästi suurempi kuin vahingon peittämiseksi tarvitaan ja alivakuutus tapauksessa otetaan huomioon kohta 11.6.

7. Vakuutusmaksun maksaminen ja Turvan vastuun alkaminen

Mikäli muusta ei ole sovittu, vakuutusmaksu on maksettava ennen vakuutetun kuljetuksen alkamista. Mikäli vakuutusmaksu maksetaan myöhemmin, Turvan vastuu alkaa vasta vakuutusmaksun suorittamisesta seuraavana päivänä.

8. Reklamaatio- ja ilmoitusvelvollisuus

Vakuutuksenottajan tai vakuutetun tulee

- tarkastaa vastaanotettavan tavaran ulkoisesti havaittavissa oleva kunto ja lukumäärä
- tehdä kirjallinen huomautus havaitusta vahingosta rahdinkuljettajalle, hänen edustajalleen tai muulle vahingosta vastuulliselle ennen tavaran vastaanotetuksi kuittaamista, tai, jollei vahinko ole heti todettavissa, niin pian kuin vahinko havaitaan, ottaen huomioon tätä asiaa koskevat määräajat
- ryhtyä viipymättä muihin tarpeellisiin toimiin turvatakseen Turvalle oikeuden korvauksen suorittamisen jälkeen vaatia vahingonkorvausta siltä, joka on tai jonka voidaan olettaa olevan vahingon perusteella korvausvelvollinen
- viipymättä ilmoittaa poliisille, kun vahinkotapahtumaan voidaan olettaa liittyvän rikos
- tarvittaessa keskeyttää tavaran purkaminen pakkauksesta vahingontarkastusta varten vahingon syntyyn ja laatuun vaikuttaneiden tekijöiden selvittämiseksi
- huolehtia vahingoittuneesta tavarasta sekä ilmoittaa vahingosta viipymättä Turvalle tai tämän edustajalle ja noudattaa näiden ohjeita
- varata Turvalle tilaisuus tavaran tarkastamiseen.

Tavaran vahingoittuneisuus ei oikeuta vakuutuksenottajaa tai vakuutettua kieltäytymään vastaanottamasta sitä.

9. Korvaukseen oikeutettu

Vakuutus on voimassa sen hyväksi, jolla on oikeus korvaukseen vakuutuskirjan, toimituslausekkeen, sopimuksen tai lain mukaan.

Vakuutusturva ei ole voimassa välittömästi eikä välillisesti kuljetuksen suorittajan tai muun sellaisen hyväksi, jonka haltuun tavara on uskottu tai joka suorittaa vakuutettuun kuljetukseen liittyviä tehtäviä.

10. Korvausmenettely

10.1 Korvauksen hakijan velvollisuudet

Vahingosta tulee ilmoittaa viipymättä Turvalle ja varata sille tilaisuus tarkastaa tavara. Korvauksen hakijan on annettava Turvalle sellaiset asiakirjat ja tiedot, jotka ovat tarpeen Turvan vastuun selvittämiseksi. Tällaisia asiakirjoja ja tietoja ovat esimerkiksi tavanomainen kuljetusasiakirja, kauppalasku, reklamaatio, tarkastuskertomus, rasiustodistus ja muu asiakirja, jonka avulla voidaan todeta, onko kyseessä vakuutustapahtuma, kuinka suuri vahinko on syntynyt ja kenelle korvaus on suoritettava. Turva ei ole velvollinen suorittamaan korvausta ennen kuin se on saanut edellä mainitut selvitykset.

10.2 Kuittaus

Korvauksesta voidaan vähentää vakuutetun ja vakuutuksen, josta korvausta haetaan, maksamattomat erääntyneet vakuutusmaksut ja muut Turvan erääntyneet riidattomat saatavat yleisten kuittausedellytysten mukaisesti.

11. Vakuutuskorvaus

11.1 Korvauksen määräytyminen

Korvauksena maksetaan esinevahingosta aiheutunut suoranaisten ja välitön kustannus tai menetys, kuitenkin enintään vakuutusmäärä, vakuutussopimuksessa ja ehdoissa mainituin vähennyksin ja rajoituksin. Korvauksena voidaan maksaa korjauskustannukset, arvon vähentyminen tai vahingoittumista vastaava osa vakuutusmäärästä sen mukaan, mikä vaihtoehtoista on tarkoituksenmukaisin.

11.2 Korvauksena maksetaan vakuutusmäärä tai sen osa

Korvauksena maksetaan vakuutusmäärä tai sen osa, kun tavara on vakuutuksen käsittämän tapahtuman johdosta kokonaan kadonnut tai tuhoutunut.

Tavara katsotaan kadonneeksi, jollei se ole tullut perille 60 päivän kuluessa vakuutetun kuljetuksen sovituista tai arvioidusta päättymisajankohdasta eikä sen olinpaikasta ole tietoa. Jos kuljetuksen suorittaja tai muu, jonka haltuun tavara on uskottu, kirjallisesti myöntää tavaran kadonneeksi, voidaan korvaus suorittaa jo ennen määräaikaa.

Mikäli Turva on maksanut korvauksena tavaran arvon, voi Turva niin halutessaan käyttää oikeuttaan määrätä kokonaan korvatusta tavarasta.

11.3 Korjauskustannukset

Jos vahingoittunut esine voidaan saattaa vahinkoa edeltäneeseen tai sitä vastaavaan kuntoon suorittamalla korjaus tai panemalla vahingoittuneen tilalle uusi tai alkuperäistä vastaava osa, korvataan vain tästä johtunut kustannus. Korjauskustannusten lisäystä, joka on vakuutuksenottajan valitseman tavanomaisesta poikkeavan korjaustavan tai sellaiseen liittyvän menettelyn aiheuttama, ei korvata.

11.4 Arvon väheneminen

Muissa tapauksissa määrätään tavaran arvon vähentyminen. Jos jompikumpi osapuoli vaatii, voidaan tavaran arvo määrittää, vaatijan kustannuksella, virallisella katsastuksella kuten merilaissa on säädetty. Arvon väheneminen ilmaistaan prosentteina vahingoittumattoman tavaran arvosta, tai se voidaan määrittää myymällä tavara.

11.5 Vakuutusmäärä korvauksen enimmäismääränä

Vakuutusmäärä (kohta 6) on Turvan korvauksen enimmäismäärä kutakin kuljetusta kohden.

Turva korvaa kuitenkin vakuutuksesta korvattavan, välittömästi uhkaavan vahingon torjumis- ja rajoittamisvelvollisuuden täyttämiseksi aiheutuneet kohtuulliset ja tarpeelliset kustannukset, vaikka vakuutusmäärä siten ylittäisi. Vakuutusmäärä voidaan ylittää myös siinä tapauksessa, että vakuutuksesta korvataan yhteiseen haveriin liittyvä uhraus, osallistumismaksu tai -kustannus tai siihen liittyviä pelastuskustannuksia, ja tavara myöhemmin saman kuljetuksen aikana joutuu myös muun korvattavan vahingon kohteeksi.

11.6 Alivakuutus

Omaisuuksien alivakuutus, jos vakuutusmäärä on vakuutetun omaisuuden oikeaa arvoa pienempi. Alivakuutuksessa osa vahingonvaarasta jää vakuutuksenottajan omalle vastuulle.

Mikäli tavara on alivakuutettu, Turva korvaa alivakuutetulle omaisuudelle sattuneen vakuutustapahtuman johdosta vain niin suuren osan vahingosta kuin vakuutusmäärän ja omaisuuden oikean arvon välinen suhde osoittaa.

Määräystä sovelletaan myös korvattaessa näissä ehdoissa mainittuja kustannuksia sekä yhteisen haverin osallistumismaksua. Jos kustannuksia tai osallistumismaksua on korvattu yli alivakuutuksen perusteella laskettavan määrän, on vakuutuksenottaja velvollinen suorittamaan ylimenevän osan Turvalle.

12. Turvan takautumisoikeus

Vakuutetun oikeus vahingonkorvaukseen vahingosta korvausvastuussa olevalta kolmannelta henkilöltä siirtyy Turvalle sen suorittamaan korvausmäärään asti.

Jos vahingon on aiheuttanut luonnollinen henkilö yksityishenkilönä tai vahingonkorvauslain 4 luvun 1 §:ssä tarkoitettuna työntekijänä, virkamiehenä tai muuna kyseisessä lainkohdassa tarkoitettuna henkilönä, syntyy Turvalle takautumisoikeus kyseistä henkilöä kohtaan, jos tämä on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta eikä hän ole korvausvastuussa vahingosta huolimattomuudestaan riippumatta.

Jos vahingon tapahduttua tai sitä ennen tehdyllä sopimuksella vakuutuksenottaja tai vakuutettu on kokonaan tai osittain luopunut oikeudestaan kolmatta osapuolta kohtaan, vapautuu Turva korvausvastuustaan vastaavassa määrin.

13. Sovellettavat säädökset

Vakuutukseen sovelletaan Suomen lakia. Siltä osin kun näissä ehdoissa ei ole asiasta mainittu, Turvan ja vakuutuksenottajan väliseen sopimukseen sovelletaan kulloinkin voimassaolevaa vakuutuslakia.

Vahinkotietojen käsittely

Luovutamme tietoja Turvaan ilmoitetuista vahingoista vakuutusyhtiöiden yhteiseen vahinkorekisteriin. Samalla tarkistamme, mitä vahinkoja muille vakuutusyhtiöille on ilmoitettu. Käytämme tietoja vain korvauskäsittelyn yhteydessä vakuutusyhtiöihin kohdistuvan rikollisuuden torjumiseksi.

Turva tallentaa kaikki korvausasiointiin liittyvät puhelut.



Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva

Pääkonttori: Järvensivuntie 3, 33100 Tampere

Postiosoite: PL 117, 33101 Tampere

Puhelin: (03) 2313 9111 | Fax (03) 2313 9379

Sähköposti: asiakaspalvelu@turva.fi