



Valitusopas

Toimi näin, kun haluat valittaa tai antaa palautetta postipalveluista tai hakea vahingonkorvausta.

itella

posti

Itella Oyj on Suomen johtava palvelu- ja logistiikkayritys. Yrityksiä palvelemme Itella nimellä yhdeksässä maassa ja kuluttajia palvelemme Suomessa nimellä Posti. Kuljetamme päivittäin noin 12 miljoonaa lähetystä. Virheet ovat harvinaisia, mutta mahdollisia.

Itella Oyj:n, myöhemmin Itella, yleiset toimitus- ja sopimusehdot ja korvausvastuu perustuvat postipalvelulakiin ja siihen liittyvään sääntelyyn. Toimintaamme säätelevät myös tiekuljetussopimuslaki ja Maailman postiliiton kansainväliset sopimukset.

ASIAKASPALVELU NEUVOO

Palautetta voit antaa meille internetsivujemme kautta, puhelimitse tai asiakaspalautelomakkeella, joita saat Postin myymälöistä ja myyntipisteistä.

Myös sähköpostilla voit antaa palautetta ja saada lisätietoja palveluistamme. Sähköpostiosoite kuluttaja-asiakkaille on asiakaspalvelu@posti.fi ja yritysasiakkaille asiakaspalvelu@itella.com

Meitä voit lähestyä kirjeitse osoitteella:

Itella Oyj
Asiakaspalautekeskus
PL 1755
70101 KUOPIO

KORVAUSVASTUU

Itella vastaa vahingosta, joka aiheutuu postin lähettäjälle tai saajalle lähetyksen vahingoittumisesta, viivästyemisestä tai katoamisesta lakimääräisiin enimmäiskorvauksiin saakka. Kulloinkin voimassa olevat lähetyksilajikohtaiset enimmäiskorvaukset on esitetty Itellan yleisissä toimitus- ja sopimusehdoissa ja/tai niiden liitteissä.

Itella korvaa lähetyksen vahingoittumisen, mikäli lähetyksen sisältö vahingoittuu kuljetuksen aikana ja lähetyks on pakattu asianmukaisesti. Särkyville ja vaaralliseksi luokitelluille lähetyksille on laadittu erilliset ohjeet. Joidenkin tavaroiden lähettäminen on kokonaan kielletty.

Itella korvaa lähetyksen viivästyksen, mikäli lähetyks viivästyy lähetykselle määritetystä toimitusajasta, ja viivästyisestä aiheutuu rahallista kuluja tai menetystä.

Itella korvaa lähetyksen katoamisen, mikäli Itella ei pysty todentamaan seurannassa olevan lähetyksen luovuttamista lähetyksen vastaanottajalle tai palauttamista lähettäjälle toimitusehtojen mukaisesti tai lähetyksen sisältö on kadonnut lähetyksen vahingoittuessa kuljetuksen aikana.

Korvauksen perustana ovat aiheutuneet todelliset rahassa mitattavat vahingot. Vahingonkorvausta maksetaan esinevahingoista ja vahingosta aiheutuneista kuluista. Aiheutuneet vahingot ja kulut pitää selvittää tarvittavilta osin kuitein ja tosittein. Itella ei vastaa välillisistä tai epäsuorista vahingoista.

Itellan edustajan pitää todeta vahinko, jotta pystytään selvittämään onko vahinko aiheutunut lähetyksen ollessa Itellan vastuulla.

Itella ei vastaa vahingosta, joka johtuu tavarassa olevasta piilevästä virheestä. Korvausta ei myöskään saa tavarahan antiikkivahingosta, tunnearvosta tai muusta erityisestä arvosta. Tällaisten arvojen turvaksi on tarjolla vakuutusyhtiöiden kuljetusvakuutuksia.

Itella vapautuu vastuusta, jos vahinko aiheutuu seikasta, jota se ei ole voinut välttää tai joka on asiakkaan vastuulla.

Jos Itella tai joku, jonka menettelystä Itella vastaa, on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta, ei Itella voi vedota vastuusta vapautumisen perusteeseen ja enimmäiskorvauksiin postipalvelulain ja tiekuljetussopimuslain mukaan määrättyyn vastuun osalta.

TOIMI NÄIN KORVAUSTA HAKIESSASI

Vahingonkorvausta on haettava vahingoittumisen ja viivästymisen osalta viimeistään vuoden kuluessa Itellan kuljetusvastuun päättymisestä ja katoamisen osalta vuoden kuluessa lähetyksen tiedustelun tekemisestä. Jos vahinko on aiheutettu tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta kyseinen määräaika on kolme vuotta. Kansainvälisessä postiliikenteessä tulee korvaushakemus tehdä puolen vuoden kuluessa tiedusteluun annetusta vastauksesta.

Vahingonkorvaushakemuslomakkeita saa Postin myymälöistä ja myyntipisteistä. Lomakkeen voi myös tulostaa internetistä. Hakemuksen mukaan liitetään vahinkoa koskeva vahinkoilmoitus, lähetyksen tiedustelu ja vastaus lähetyksen tiedusteluun sekä muut korvaushakemuslomakkeissa mainitut tositteet.

Täytetty vahingonkorvaushakemuslomake tai vapaamuotoinen hakemus toimitetaan lähimpään Postin myymälään tai myyntipisteeseen tai postitse maksutta osoitteella:

Itella Oyj

Vahingonkorvaukset

Tunnus 5013242

00003 VASTAUSLÄHETYS

Vahingonkorvaushakemuslomakkeen selkeä täyttö ja liitteiden sekä tositteiden liittäminen mukaan nopeuttavat asian käsittelyä Itellassa.

VALITUSTEN KÄSITTELYN MÄÄRÄAIKA

Itella käsittelee vahingonkorvaushakemukset keskimäärin 14 päivän kuluessa.

Valitusten käsittelyaika Itellassa on kotimaan postipalveluiden osalta enintään 30 päivää ja ulkomaan postipalveluiden osalta 40 – 60 päivää maasta riippuen.

MUUTOKSENHAKUKEINOT

Itella ja asiakas eivät aina saa sovittua erimielisyyksiä. Tällöin asiakas voi viedä Itellan ja asiakkaan välistä sopimussuhdetta tai Itellan korvausvastuuta koskevat vaatimukset Helsingin käräjäoikeuden käsiteltäväksi.

Kuluttaja-asiakas voi vaihtoehtoisesti nostaa kanteen asuinpaikkansa yleisessä alioikeudessa. Kuluttaja voi viedä asian myös kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi, suosituksen saamiseksi.

Kuluttajariitalautakunnan osoite on PL 306, 00531 HELSINKI, puhelinnumero 010 366 5200 (vaihe) ja sähköpostiosoite kuluttajavl@om.fi

Postinjakelua tai jakelusuunnitelmaa koskevat erimielisyydet asiakas voi viedä Viestintäviraston ratkaistavaksi. Ratkaisua on haettava Viestintävirastolta 60 päivän kuluessa kyseessä olevan asian tiedoksi-saamisesta.

Viestintäviraston osoite on PL 313, 00181 HELSINKI, asiakaspalvelun puhelinnumero (09) 6966 500 ja sähköpostiosoite info@ficora.fi

Jos postin vastaanottaja ja Itella eivät pääse sopimukseen yksittäisen postilaatikon sijoittamisesta, sijainnin määrää kunnan rakennusvalvontaviranomainen.

Asiakaspalvelumme neuvoo ja ottaa vastaan asiakaspalautetta.

Asiakaspalvelu, kuluttaja-asiakkaat

Puhelinnumero 0200 71000 (pvm/mpm)

ma – pe klo 8 – 20, la klo 9 – 14.

www.posti.fi

Asiakaspalvelu, yritysasiakkaat (Itella)

Puhelinnumero 0200 77000 (pvm/mpm)

ma – pe klo 8 – 18.

www.itella.fi