

Posti palvelee

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



Posti palvelee

Toimi näin, kun haluat antaa palautetta postipalveluista tai hakea vahingonkorvausta

Asiakaspalvelu neuvoo ja opastaa

- internetsivujemme kautta, www.posti.fi/palaute
- puhelimitse 0200 71000 (kuluttaja), 0200 77000 (yritys)
- sähköpostitse asiakaspalvelu@posti.fi (kuluttaja) tai asiakaspalvelu@itella.com (yritys)
- asioidessasi postissa (saatavilla asiakaspalautelomakkeita)
- pakkaamis- ja lähettämisohteet www.posti.fi
- Postilähetysten korvauserusteet -ohje www.posti.fi

Reklamaatioajat

Ota Postiin yhteyttä aina mahdollisimman nopeasti. Tuolloin asian korjaaminen tai selvittäminen on helpompaa. Kuluttajan tulee ilmoittaa palvelun virheestä tai viivästymisestä kohtuullisessa ajassa. Ulkomaan postilähetyksistä on vaadittava korvausta 6 kuukauden kuluessa lähetyksen lähettämisestä. Kotimaan lähetyksistä korvausta on haettava pääsääntöisesti vuoden kuluessa. Tarkemmat tiedot määräaikaisten laskemisesta on kerrottu Postin käteisasiakkaiden toimitusehdoissa.

VAHINKOTILANTEET

Jos kyseessä on etäkauppa

Jos kysymyksessä on kuluttajansuojalain mukainen etäkauppa (esim. verkkokauppa, postimyynti), ota yhteys tuotteen myyjään asian selvittämiseksi. Myyjäyritys vastaa kaupasta kuluttajalle. Posti vastaa vahingosta laissa säädettyjen enimmäiskorvausten rajoissa ensisijaisesti sopimusasiakkaalleen eli myyjälle. Myyjä voi halutessaan siirtää korvausoikeuden kuluttajalle ilmoittamalla siitä kirjallisesti Postille. On kuitenkin hyvä ottaa huomioon, että Postin vastuu kuljettajana voi olla pienempi kuin myyjän vastuu.

Jos postilähetyksesi on vahingoittunut

Tarkasta lähetys aina sitä vastaanottaessasi ja huomauta Postin työntekijälle heti ulkoisesti havaittavista vahingoista.

Jos et ole huomannut vahinkoa lähetystä vastaanottaessa, ilmoita siitä Postille mahdollisimman pian vahingon huomattuasi. Ilmoituksesi perusteella olemme yhteydessä sinuun ja tarvittaessa käymme toteamassa vahingon. Samalla selvitämme onko lähetys pakattu ja lähetetty sisällön edellyttämällä tavalla, joten säilytä vahingoittunut tavara ja pakkausmateriaali.



Jos postilähetyksesi on viivästynyt tai kadonnut

Jos lähetyksessäsi on lähetystunnus, voit varmistaa sillä lähetysten seurannasta lähetyksesi kulun www.posti.fi. Varmista myös kulkunopeuslupaus tai –arvio toimitusaikakyselystä <http://www.posti.fi/postipalvelue/toimitusaikakysely>.

Jos lähetystä ei ole toimitettu perille sovituksessa ajassa, ilmoita viivästymisestä / katoamisesta Postille. Otathan huomioon, että lähetysten maksutapa, postiinjättöaika ja / tai tuotekohtainen enimmäistoimitusaika saattaa vaikuttaa kuljetusaikaan. Ennenaikaisesta tiedustelusta ei ole hyötyä. Saat tiedusteluusi vastauksen ja tarvittaessa ohjeet, miten edetä asiassa. Ota yhteyttä meihin, mikäli haluat lisätietoja vastauksemme saatua. Muiden kuin seurattavien lähetysten kohdalla ei lähetysten vastaanottamista, kuljettamista tai luovuttamista pääsääntöisesti voida todentaa.

Toimi näin korvausta hakiessasi

Toimita Postille erikseen vahinkotapaukseen liittyvä vahingonkorvaushakemus, ellei sitä ole jo tehty yhdessä Postin asiakaspalvelun kanssa. Vahingonkorvauslomake löytyy Postin verkkosivuilta <http://www.posti.fi/palaute/> ja se on myös saatavilla Posteissa.

Selvitä hakemuksessa sisällön arvo (esim. liitä kuittikopio) ja vahingon määrä. Erittelee erilaiset kustannukset tai vahingot.

Itellan vastuu ja vahingonkorvausvelvollisuus määräytyy ja on rajoitettu kulloinkin voimassa olevan postitoimintaa (postilaki, Maailman postiliiton yleissopimus) ja tavarankuljetuksia (tiekuljetussopimuslaki) koskevan lainsäädännön sekä Itellan sopimus-, toimitus- ja tuote-ehtojen perusteiden mukaisesti.

Postin lähetysten vahingon korvaamisesta on erikseen tarkemmat ohjeet, jotka saat Postista tai internetsivuiltamme www.posti.fi.

Korvaushakemuksen jälkeen

Posti käsittelee vahingonkorvaushakemukset keskimäärin 14 päivän kuluessa. Saat asiasta kirjallisen ratkaisun. Jos et ole tyytyväinen päätökseen tai sinulla on kysyttävää, ota yhteys meihin.

Pyrimme ratkaisemaan asian yhdessä kanssasi, mutta aina erimielisyyksiä ei saada sovitua. Kuluttaja voi viedä asian Kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi suosituksen saamiseksi. Asiassa voi myös nostaa kanteen Helsingin käräjäoikeudessa tai kuluttaja-asiakkaan kotipaikan käräjäoikeudessa. Kuluttajariitalautakunnan osoite on PL 306, 00531 HELSINKI, puhelinnumero 010 366 5200 (vaihde) ja sähköpostiosoite kril@om.fi.

Postin jakelua ja muuta postitoimintaa koskevat asiat

Asiakaspalvelumme palvelee myös kaikissa muissakin postitoimintaan liittyvissä asioissa.

Mikäli asiaksi koskee postilaatikon sijoittamista, asiakaspalvelu välittää yhteydenotto-pyyntösi alueellasi asiasta vastaavalle henkilölle, joka ottaa sinuun yhteyttä.

Postilaatikon sijoituspaikkaa koskevan erimielisyyden voi saattaa ratkaistavaksi kunnan rakennusvalvontaviranomaisessa.

Postitoiminnan harjoittamista säädellään postilaissa, jonka noudattamista valvoo Viestintävirasto. Viestintävirastolle voi tehdä ratkaisupyyntöä asiassa, joka koskee postilain noudattamista. Viraston toimivaltaan eivät kuitenkaan kuulu asiakkaan ja Postin välistä sopimussuhdetta tai korvausvastuuta koskevat asiat. Viestintäviraston osoite on PL 313, 00181 HELSINKI, asiakaspalvelun puhelinnumero (09) 6966 500 ja sähköpostiosoite info@ficora.fi

Lisätietoja

- www.posti.fi
- asiakaspalvelu@posti.fi
- puh. 020 4511 (hinta: lankaliittymästä 8,28 snt/puhelu + 5,95 snt/min, matkapuhelimesta 8,28 snt/puhelu + 17,04 snt/min)
- ma–pe klo 9–17