



Guide för klagomål

Gör så här om du vill klaga på posttjänster, lämna kundrespons eller ansöka om skadeersättning.

●
itella ●

●
posti

Itella Abp är Finlands ledande service- och logistikföretag. Vi betjänar företag under namnet Itella i nio länder. I Finland betjänar vi konsumentkunder under namnet Posten. Vi transporterar varje dag cirka 12 miljoner försändelser. Misstag är sällsynta, men förekommer ändå ibland.

Itella Abp:s (nedan Itella) allmänna leverans- och avtalsvillkor och ersättningsansvar bygger på lagen om posttjänster och på regleringen i anslutning till denna lag. Vår verksamhet regleras även av lagen om vägbefordringsavtal och Världspostförningens internationella fördrag.

KUNDTJÄNSTEN HJÄLPER DIG

Du kan skicka oss respons via vår webbplats, per telefon eller genom att fylla i kundresponsblanketten, som du får på Postens butiker och säljställen.

Det går också att lämna respons och få ytterligare information om våra tjänster via e-post. E-postadressen för konsumentkunder är kundtjanst@posti.fi och för företagskunder kundtjanst@itella.com

Du kan också kontakta oss per brev. Adressen är:

Itella Abp
Kundresponscentralen
PB 1755
70101 KUOPIO

OM DIN POSTFÖRSÄNDELSE HAR BLIVIT SKADAD

Om din försändelse har blivit skadad, lönar det sig att påtala skadan genast då du tar emot försändelsen. Då konstaterar kunden och Itellas representant skadan tillsammans. Itellas representant fyller i en skadeanmälningsblankett, som kunden undertecknar.

Om det inte har varit möjligt att upptäcka skadan i samband med att försändelsen utlämnas, skall en anmärkning om skadan lämnas inom 14 dygn efter att mottagaren upptäckt skadan eller borde ha upptäckt den.

OM DIN POSTFÖRSÄNDELSE ÄR FÖRSENAD ELLER HAR FÖRSVUNNIT

Om en försändelse kommer bort lämnas en förfrågan på en särskild blankett för förfrågan om försändelse som finns att få på Postens butiker och säljställen. Förfrågan kan också lämnas per telefon till kundtjänsten. Om försändelsen haft en streckkod för försändelseuppföljning är det bra att meddela siffrorna i koden.

Meddelanden om försvunna eller försenade försändelser skall lämnas in senast 30 dagar efter att försändelsen postats. Inom internationell posttrafik görs förfrågan inom ett halvår från det att försändelsen postats.



Vahingonkorvaushakemus Ansökan om skadeersättning

Vastaanottomerkintä (Suomen Posti Oy)
Mottagningsanteckningar (Posten Finland Abp)

Sopimusnumero
Avtalsnummer

Asiakaspalauteero
Kundresponsummer

Soinipaikka ja aika (ort och tid)

Puh./th

Vastaanottaja (Mottags av) (Nimiselvennyks näimen täydyttävä)

Suomen Posti Oy:n palveluja ja vahingonkorvaamista koskevat ehdot on esitetty Postipalvelujen yleisissä toimitusehdoissa ja kuljetusehdoissa. Vilkoksem Posten Finland Abp:s tjänster och betaltning av skadeersättningar finns i de allmänna leveransvilkoren för posttjänsterna och i transportvilkoren.

Vahingon laatu Skadans natur

<input type="checkbox"/> Katoaminen Försvinande	<input type="checkbox"/> Vahingottominen Skada	<input type="checkbox"/> Viivästyminen Fördröjning	<input type="checkbox"/> Muu syy, mikä Annan orsak, vilken
--	---	---	---

Tiedot lähetyksestä Uppgifter om försändelsen

<input type="checkbox"/> LÄHETYS FÖRSÄNDELSE	<input type="checkbox"/> Kirje Brev	<input type="checkbox"/> Paketti Paket	<input type="checkbox"/> Muu lähetyks Annas försändelse	<input type="checkbox"/> Läisäpalvelut, mikä Tilläggsjämsber, vilka			
Lähettäjän nimi Avsändarens namn Yhteyshenkilö Kontaktperson		Puh./th.		Vastaanottajan nimi Adressatarens namn Yhteyshenkilö Kontaktperson	Puh./th.		
Lähetyspaikka Lätelings adress			Lähetyspaikka Lätelings adress				
Postinumero Postnummer		Postitoimipaikka Postkontor		Postinumero Postnummer		Postitoimipaikka Postkontor	
Postituspaikka Postningsort		Postituspaikka ja -tapa Postningsställe och -sätt		Postituskaikki nro Postningskviittat nr			

Liitteet/selvitys vahingosta Bilagor/utredning om skada

<input type="checkbox"/> Katoamisilmoitus, liitteenä Reklamation om försvinande i bilaga	Selostus vahingosta: Beskrivning av skadan:
<input type="checkbox"/> Vahinkoilmoitus liitteenä skadeanmälan i bilaga	

Posti Oy, MOWS 146

SKADESTÅNDSANSVAR

Itella svarar för en skada som avsändaren eller adressaten orsakats genom att en försändelse skadats, försenats eller försvunnit motsvarande ett belopp som högst uppgår till de lagstadgade maximiersättningsbeloppen. Gällande maximiersättningsbelopp enligt försändelseslag anges i Itellas allmänna leverans- och avtalsvillkor och/eller tillhörande bilagor.

Itella ersätter en skadad försändelse om försändelsens innehåll skadas under transport och försändelsen är förpackad på ett ändamålsenligt sätt. För ömtåliga försändelser och ämnen som klassificeras som farliga finns särskilda anvisningar. Sändning av vissa varor är helt förbjudet.

Itella ersätter en fördröjd försändelse om försändelsen försenas från den utsatta leveranstiden och dröjsmålet medför ekonomiska utgifter eller förluster.

Itella ersätter en försvunnen försändelse om Itella inte kan verifiera att en försändelse som är under uppföljning har överlämnats till mottagaren eller returnerats till avsändaren i enlighet med leveransvillkoren eller om försändelsens innehåll har försvunnit till följd av att försändelsen har skadats under transporten.

Ersättningen baseras på faktiska skador som kan mätas i pengar. Skadestånd betalas för föremålsskador och för kostnader som skadorna ger upphov till. Skadorna och kostnaderna skall i den mån det behövs bevisas med kvitton och verifikationer. Itella ansvarar

inte för indirekta eller medelbara skador. Itellas representant skall konstatera skadan, så att det är möjligt att utreda huruvida skadan inträffat medan försändelsen varit på Itellas ansvar.

Itella svarar inte för en skada som beror på en dold skada på varan. Ingen ersättning utgår heller för varans antikvärde, emotionella värde eller annat särskilt värde. För skydd av sådana värden kan man teckna en transportförsäkring hos ett försäkringsbolag.

Itella befrias från ansvar om skadan beror på en faktor som Itella inte kunnat undvika eller ligger på kundens ansvar.

Om Itella eller någon vars handlingar Itella är ansvarig för har orsakat skadan avsiktligt eller genom grov oaktsamhet kan Itella inte åberopa grunderna för befrielse från ansvar och maximibelopp för den del av ansvaret som fastställs med stöd av lagen om posttjänster och lagen om vägbefordringsavtal.

GÖR SÅ HÄR FÖR ATT ANSÖKA OM ERSÄTTNING

Ansökan om skadeersättning för skadad och fördröjd försändelse skall göras senast inom ett år från det att Itellas transportansvar upphört. Ansökan om skadeersättning för försvunnen försändelse skall göras inom ett år från det att förfrågan om försändelsen har lämnats in. Om skadan har orsakats avsiktligt eller genom grov oaktsamhet är denna tidsfrist tre år. Inom internationell posttrafik skall ansökan om skadestånd lämnas in senast ett halvår från det att svar på förfrågan getts.

Blanketter för ansökan om skadeersättning finns att få på Postens butiker och säljställen. Blanketten kan också skrivas ut från Postens webbtjänst. Tillsammans med blanketten skall man även lämna in en skadeanmälan, förfrågan om försändelse, svaret på förfrågan och övriga dokument som nämns på blanketten för ansökan om skadeersättning.

Den ifyllda ansökningsblanketten eller en fritt formulerad ansökan lämnas in på Postens närmaste butik eller säljställe. Ansökan kan också skickas portofritt till följande adress:

Itella Abp

Skadeersättningar

Kod 5013242

00003 SVARSFÖRSÄNDELSE

Det går snabbare för Itella att behandla ärendet om blanketten för ansökan om skadeersättning är tydligt ifylld och nödvändiga bilagor och verifikationer bifogats ansökan.

BEHANDLINGSTID FÖR KLAGOMÅL

Itella behandlar i genomsnitt ansökningar om skadeersättning inom 14 dagar.

Tidsåtgången för behandling av klagomål inom Itella är högst 30 dagar för inrikes posttjänster och 40–60 dagar för utrikes posttjänster, beroende på land.

ÄNDRINGSSÖKANDE

Itella och kunden lyckas inte alltid lösa alla meningsskiljaktigheter. Då kan kunden föra sin yrkan gällande Itellas och kundens avtalsförhållande eller Itellas ersättningsskyldighet till avgörande i Helsingfors tingsrätt.

Alternativt kan en konsumentkund väcka talan i den allmänna underrätten på sin bostadsort. Konsumenten kan även föra ärendet för behandling till konsumenttvistenämnden för att få en rekommendation.

Konsumenttvistenämndens adress är PB 306, 00531 HELSINGFORS, tfn 010 366 5200 (växel) och e-postadress kuluttajavl@om.fi

Tvister som gäller postutdelningen eller utdelningsplanen kan kunden föra vidare till Kommunikationsverket för avgörande. Avgörande skall sökas hos Kommunikationsverket inom 60 dagar från det att man fått kännedom om den aktuella frågan.

Kommunikationsverkets adress är PB 313, 00181 HELSINGFORS. Telefonnummer till kundtjänsten är (09) 6966 500 och e-postadressen är info@ficora.fi

Om en postmottagare och Itella inte når en överenskommelse om placeringen av en enskild postlåda, bestämmer kommunens byggnadstillsynsmyndighet placeringen av postlådan.

Vår kundtjänst ger dig råd och tar emot kundrespons.

Kundtjänst, konsumentkunder

Tfn 0200 27100 (lna/msa) må–fr kl. 8–20,
lö kl. 9–14.
www.posti.fi

Kundtjänst, företagskunder

Tfn 0200 75000 (lna/msa) må–fr kl. 8–18.
www.itella.fi