

1.1.2015

## Kundanvisningar för företagskunder i skadefall

Om du upptäcker att försändelsen du har mottagit har skadats eller förkommit, följ följande anvisningar.

Ta kontakt online, per telefon eller e-post

Elektroniska blanketter för alla skadefall finns på Postis webbplats [www.posti.fi/respons-foretag](http://www.posti.fi/respons-foretag)

Du kan också ringa om skadan till vårt kundtjänstnummer **0200 77000**.

### Berätta omedelbart om försändelsen har skadats

Ju fortare du meddelar om eventuell skada, desto bättre. Om du genast vid mottagandet av försändelsen upptäcker en skada utanpå försändelsen, berätta om det för den som överlämnar försändelsen, som konstaterar skadan och gör en skadeanmälan eller ett förbehåll i fraktsedel. Du får ett eget exemplar anmälan för senare behandling av ärendet. Om du upptäcker skadan först efter mottagandet av försändelsen, kan du även själv göra en anmälan. Din reklamation ges ett nummer för behandling av ärendet.

### Spåra en försenad försändelse, anmäl en förkommen

Om en försändelse som adresserats till dig har en försändelsekod, kan du med hjälp av koden följa upp försändelsens gång på Postis webbplats [www.posti.fi/foretag/verkyg-och-blanketter/folj-upp-forsandelsen.html](http://www.posti.fi/foretag/verkyg-och-blanketter/folj-upp-forsandelsen.html).

Om det ser ut som att du inte har fått försändelsen inom avtalad tid, kan du göra en anmälan. Din reklamation ges ett nummer för behandling av ärendet.

### Ansökan om skadeersättning

Ta kontakt på webben [www.posti.fi/respons-foretag](http://www.posti.fi/respons-foretag) per telefon **0200 77000** eller e-post [vahingonkorvaus@posti.com](mailto:vahingonkorvaus@posti.com).

- Meddela alltid i ansökan numret på reklamationen som gäller fallet eller skicka in skadeanmälan eller fraktsedel som du fått av den som överlämnat försändelsen
- Bifoga en utredning om värdet på skadan såsom en kopia över faktura för produktens moms fria pris, verifikation för repareringskostnader eller utredning om det sänkta värdet.

**Kontrollera reklamationstiderna och maximiersättningarna för olika försändelser i de bifogade tabellerna.**

## Inrikes godstransporttjänster

	Skadad	Förkommen	Försenad
<b>Reklamationstid enligt skadeorsak</b>	Synliga skador genast. Övriga 7 dagar, söndagar och helgdagar räknas inte.	Senast inom 3 månader från sändningen. Vid avtalad leveranstid anses försändelsen förkommen om den inte överlämnats inom 14 dagar från avtalad tid.	Skriftlig reklamation ska göras inom 21 dagar från att försändelsen ställts till mottagarens disposition (t.ex. försändelsen kan avhämtas).
<b>Maximiersättning</b>			
Alla produkter	20 €/kg + transportavgift	20 €/kg + transportavgift	Högst beloppet för transportavgifterna
<b>Lag och villkor som tillämpas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postis allmänna avtalsvillkor för företagskunder</li> <li>• Lagen om vägbefordringsavtal (TSKL) och Produktvillkoren för godstransporttjänster och Inrikes frakttjänster som grundar sig på lagen</li> <li>• Avtalet mellan kunden och Posti</li> <li>• Lagstiftningen som gäller transport av farliga ämnen</li> </ul>		

## Inrikes brev

	Skadad	Förkommen	Försenad
<b>Reklamationstid</b>	Inom rimlig tid från det att avsändaren eller mottagaren upptäckt skadan eller borde ha upptäckt den. Som rimlig tid anses 14 dagar från sändningen, om inte annat påvisas. Skada som upptäcks utvändigt omedelbart.		
<b>Maximiersättningar exklusive postavgifternas andel</b>			
Vanligt brev och Kunddirekt	50 €	50 €	50 €
Rekommenderat brev-, brev med mottagningsbevis	340 €	340 €	85 €
Expressbrev, cityexpress, expressvar	340 €	340 €	150 €
Assurerad försändelse	Högst meddelat assuransvärde	Högst meddelat assuransvärde	150 €
Kundretur, Småförsändelse, Hemdirekt, Tidningstjänster	20 €/kg + transportavgift	20 €/kg + transportavgift	Högst beloppet för transportavgifterna
Tidningstjänster	20 €/kg	20 €/kg	Högst beloppet för transportavgifterna
<b>Lag och villkor som tillämpas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postis allmänna avtalsvillkor för företagskunder</li> <li>• Postlagen</li> <li>• Produktvillkor för inrikes brevtjänster som grundar sig på postlagen</li> <li>• Småförsändelse, Kundretur, Hemdirekt och Tidningstjänster lyder under lagen om vägbefordringsavtal</li> </ul>		

## Avgående internationella godstransporttjänster

	Skadad	Förkommen	Försenad
<b>Reklamationstid enligt skadeorsak</b>	Priority, EMS (UPU): Anmärkning om synliga skador ska göras genast vid mottagning, om övriga skador så fort som möjligt. Förfarandet varierar från land till land. Ersättning ska sökas 6 mån. från sändningen. Express Business Day (TKSL/CMR): Synliga saker omedelbart. Övriga 7 dagar, söndagar och helgdagar räknas inte.	Priority, EMS (UPU): 6 mån. från sändning. Express Business Day (TKSL/CMR): Senast inom 3 månader från sändning. Försändelsen anses förkommen om den inte överlämnats inom 60 dagar från att den avlämnats för transport.	Priority, EMS (UPU): Ett halvt år Express Business Day (TKSL/CMR): Skriftlig reklamation ska göras inom 21 dagar från att försändelsen ställts till mottagarens disposition (t.ex. försändelsen kan avhämtas).
<b>Maximiersättningar</b>			
Utrikes godstransporttjänster; Priority och EMS			
Priority	40 SDR/försändelse + 4,50 SDR/kg + transportavgift	40 SDR/försändelse + 4,50 SDR/kg + transportavgift	Ersätts inte
Priority	450 SDR/försändelse	450 SDR/försändelse	Ersätts inte
Ems	1 680 €	1 680 €	Ersätts inte, om inte över 14 dygn, varvid högst beloppet för transportavgiften
Utrikes godstransporttjänster, övriga internationella pakettjänster	8,33 SDR/kg + transportavgifter	8,33 SDR/kg + transportavgifter	Högst beloppet transportavgifter
<b>Lag och villkor som tillämpas</b>	<p><b>Priority, EMS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Postis allmänna avtalsvillkor för företagskunder</li> <li>• Bestämmelserna i Världspostförbundets (UPU) avtal och Produktvillkoren för internationella transporttjänster som grundar sig på bestämmelserna</li> <li>• Avtalet mellan kunden och Posti</li> </ul> <p><b>Express Business Day:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Postis allmänna avtalsvillkor för företagskunder</li> <li>• Det internationella avsnittet i lagen om vägbefordringsavtal (TKSL): Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road (CMR)</li> </ul>		

## Utrikes brev

	Skadad	Förkommen	Försenad
<b>Reklamationstid enligt skadeorsak</b>	Ett halvt år från det att försändelsen avlämnades för transport.	Ett halvt år från det att försändelsen avlämnades för transport.	Ett halvt år från det att försändelsen avlämnades för transport.
<b>Maximiersättningar exklusive postavgifternas andel</b>			
Vanligt brev	Ersätts inte	Ersätts inte	Ersätts inte
Rekommenderat brev	30 SDR	30 SDR	Ersätts inte
Assurerat brev	Högst brevets assuransvärde	Högst brevets assuransvärde	Ersätts inte
<b>Lag och villkor som tillämpas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postis allmänna avtalsvillkor för företagskunder</li> <li>• Bestämmelserna i Världspostföreningens (UPU) avtal och Produktvillkor för internationella brevtjänster som grundar sig på bestämmelserna</li> </ul>		

SDR = IMF Special Drawing Right. 1 SDR är cirka 1,1 €

## Ersättningsbeloppet fastställs enligt lagar och villkor

Postis ersättningsvillkor grundar sig på postlagen, lagen om vägbefordringsavtal och Världspostkonventionen samt Postis avtalsvillkor. Då du söker ersättning lönar det sig att bekanta sig med avsändarens och transportörens ansvar i skadefall.

**Obs: Sändning, transport och utdelning av vanligt brev kan inte bevisas och det omfattas inte av ersättningarna.**

Betalning av ersättning fordrar att ett misstag som Posti ansvarar för har förorsakat kunden skada. Dessutom ska skadan enligt Postis villkor vara ersättningsgill. Ersättningen betalas enligt den förorsakade skadan. Ersättningsbeloppet kan dock inte överskrida den försändelsespecifika maximiersättningen.