

1.1.2015

Asiakasohje vahinkotapauksiin yritysasiakkaalle

Jos havaitset, että vastaanottamasi lähetys on vahingoittunut tai kadonnut, toimi oheisten ohjeiden mukaan.

Ota yhteyttä verkossa, puhelimessa tai sähköpostilla

Kaikkiin vahinkotapauksiin liittyvät sähköiset lomakkeet löytyvät Postin verkkosivuilta osoitteesta www.posti.fi/yritysasiakkaat/lomakkeet/palaute.html.

Voit myös soittaa vahinkoasiasta asiakaspalvelunumeromme **0200 77000**.

Kerro lähetyksen vahingoista heti

Mitä nopeammin ilmoitat mahdollisesta vahingosta, sen parempi. Jos havaitset heti lähetystä vastaanottaessasi ulkoisen vahingon, kerro siitä saman lähetyksen luovuttajalle, joka toteaa vahingon ja tekee vahinkoilmoituksen tai varauman rahtikirjaan. Saat itsellesi oman kappaleen asian myöhempää käsittelyä varten.

Jos havaitset vahingon vasta lähetyksen vastaanottamisen jälkeen, voit tehdä asiasta ilmoituksen itse. Saat reklamaatiosta numeron asian käsittelyä varten.

Jäljitä viivästynyt lähetys, ilmoita katoamisesta

Jos sinulle osoitetussa lähetyksessä on lähetystunnus, voit seurata sen avulla lähetyksen kulun eri vaiheita Postin internet-sivuilta www.posti.fi/lahetystenseuranta-yrityksille.

Jos näyttää siltä, ettet ole saanut lähetystä perille sovitussa ajassa, voit tehdä asiasta ilmoituksen. Saat reklamaatiosta numeron asian käsittelyä varten.

Vahingonkorvauksen hakeminen

Ota yhteyttä verkossa www.posti.fi/yritysasiakkaat/lomakkeet/vahingonkorvaushakemus.html, puhelimitse **0200 77000** tai sähköpostitse vahingonkorvaus@posti.com

- Ilmoita hakemuksessa aina tapaukseen liittyvän reklamaation numero tai lähetyksen luovuttajalta saamasi vahinkoilmoitus tai rahtikirja.
- Lisää mukaan selvitys vahingonarvosta kuten laskukopio tuotteen arvonlisäverottomasta hinnasta, tosite korjauskuluista tai selvitys arvonalennuksesta.

Tarkista eri lähetyksiä koskevat reklamaatioajat ja enimmäiskorvaukset oheisista taulukoista

Kotimaan tavarankuljetuspalvelut

	Vahingoittuminen	Katoaminen	Viivästyminen
Reklamaatioaika vahinkosyittäin	Näkyvistä vaurioista heti. Muista 7 päivää, ei lasketa sunnuntaita eikä pyhäpäivää.	Viimeistään 3 kuukauden kuluessa lähettämisestä. Jos sovittu toimitusaika, lähetys katsotaan kadonneeksi, mikäli sitä ei ole luovutettu 14 päivässä sovittuna.	Kirjallinen reklamaatio on tehtävä 21 päivän kuluessa siitä, kun lähetys on asetettu vastaanottajan määrättäväksi (esim. lähetys on noudettavissa).
Enimmäiskorvaukset Kaikki tuotteet	20 €/kg + kuljetusmaksu	20 €/kg + kuljetusmaksu	Enintään kuljetusmaksujen määrä
Sovellettava laki ja ehdot	<ul style="list-style-type: none"> • Postin yleiset sopimusehdot yritysasiakkaille • Tiekuljetussopimuslaki (TKSL) ja lakiin perustuvat Tavarankuljetuspalveluiden ja Kotimaan rahtipalveluiden tuote-ehdot • Asiakkaan ja Postin välinen sopimus • Vaarallisten aineiden kuljetusta koskeva lainsäädäntö 		

Kotimaan kirjeet

	Vahingoittuminen	Katoaminen	Viivästyminen
Reklamaatioaika	Kohtuullisessa ajassa siitä, kun lähettäjä tai vastaanottaja on havainnut vahingon tai olisi pitänyt havaita. Kohtuullisena aikana pidetään 14 päivää lähettämisestä, ellei muuta osoiteta. Ulkoisesti havaittavasta vahingosta on ilmoitettava heti.		
Enimmäiskorvaukset ilman postimaksujen osuutta			
Tavallinen kirje ja Asiakassuora	50 €	50 €	50 €
Kirjattu-, saantitodistuskirje	340 €	340 €	85 €
Pikakirje, citypika, pikavastaus	340 €	340 €	150 €
Postivakuutettu lähetys	Enintään ilmoitettu vakuutusarvo	Enintään ilmoitettu vakuutusarvo	150 €
Asiakaspalautus, Pienlähetys, Kotisuora, Lehtipalvelut	20€/kg + kuljetusmaksu	20€/kg + kuljetusmaksu	Enintään kuljetusmaksujen määrä
Lehtipalvelut	20 €/kg	20 €/kg	Enintään kuljetusmaksujen määrä
Sovellettava laki ja ehdot	<ul style="list-style-type: none"> • Postin yleiset sopimusehdot yritysasiakkaille • Postilaki • Postilakiin perustuvat Kotimaan kirjepalveluiden tuote-ehdot • Pienlähetys, Asiakaspalautus, Kotisuora ja Lehtipalvelut TKSL:n alaisia 		

Kansainväliset tavarankuljetuspalvelut lähtevä

	Vahingoittuminen	Katoaminen	Viivästyminen
Reklamaatioaika vahinkosyittäin	Priority, EMS (UPU): Näkyvistä vauriosta huomautettava heti vastaanotettaessa, muista vahingoista mahdollisimman pian. Käytännöt vaihtelevat maittain. Korvausta haettava 6 kuukauden kuluttua lähettamisestä. Express Business Day (TKSL/CMR): Näkyvistä asioista heti. Muista 7 päivää, ei lasketa sunnuntaita eikä pyhäpäivää.	Priority, EMS (UPU): 6 kuukautta lähettamisestä Express Business Day (TKSL/CMR): Viimeistään 3 kuukauden kuluessa lähettamisestä. Lähetys katsotaan kadonneeksi, jos sitä ei ole luovutettu 60 päivän kuluessa lähetysten jättämisestä kuljetettavaksi.	Priority, EMS (UPU): Puoli vuotta Express Business Day (TKSL/CMR): Kirjallinen reklamaatio on tehtävä 21 päivän kuluessa siitä, kun lähetys on asetettu vastaanottajan määrättäväksi (esim. lähetys on noudettavissa).
Enimmäiskorvaukset			
Ulkomaan tavarankuljetuspalvelut; Priority ja EMS			
Priority	40 SDR/lähetys + 4,50 SDR/kg + kuljetusmaksu	40 SDR/lähetys + 4,50 SDR/kg + kuljetusmaksu	Ei korvata
Priority	450 SDR/lähetys	450 SDR/lähetys	Ei korvata
EMS	1 680 €	1 680 €	Ei korvata, ellei yli 14 vuorokautta, jolloin enintään kuljetusmaksu
Ulkomaan tavarankuljetuspalvelut, muut kansainväliset pakettipalvelut	8,33 SDR/kg + kuljetusmaksut	8,33 SDR/kg + kuljetusmaksut	Enintään kuljetusmaksujen määrä
Sovellettava laki ja ehdot	Priority, EMS: <ul style="list-style-type: none"> • Postin yleiset sopimusehdot yritysasiakkaille • Maailman postiliiton (UPU) sopimusten säännökset ja säännöksiin perustuvat Kansainvälisten kuljetuspalveluiden tuote-ehdot • Asiakkaan ja Postin välinen sopimus Express Business Day: <ul style="list-style-type: none"> • Postin yleiset sopimusehdot yritysasiakkaille • Tiekuljetussopimuslain (TKSL) kansainvälinen osuus: Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road (CMR) 		

Ulkomaan kirjeet

	Vahingoittuminen	Katoaminen	Viivästyminen
Reklamaatioaika vahinkosyöttäin	Puoli vuotta lähetyksen jättämisestä kuljetettavaksi.	Puoli vuotta lähetyksen jättämisestä kuljetettavaksi.	Puoli vuotta lähetyksen jättämisestä kuljetettavaksi.
Enimmäiskorvaukset ilman postimaksujen osuutta			
Tavallinen kirje	Ei korvata	Ei korvata	Ei korvata
Kirjattu kirje	30 SDR	30 SDR	Ei korvata
Postivakuutettu kirje	Enintään kirjeen vakuutusarvo	Enintään kirjeen vakuutusarvo	Ei korvata
Sovellettava laki ja ehdot	<ul style="list-style-type: none"> • Postin yleiset sopimusehdot yritysasiakkaille • Maailman postiliiton (UPU) sopimusten säännökset ja säännöksiin perustuvat Kansainvälisten kirjepalveluiden tuote-ehdot 		

SDR = IMF Special Drawing Right. 1 SDR on noin 1,1 euroa

Korvaussumma määräytyy lakien ja ehtojen mukaan

Postin korvausehdot perustuvat postilakiin, tiekuljetussopimuslakiin ja Maailman postiliiton yleissopimukseen sekä Postin sopimusehtoihin. Korvausta hakiessasi sinun kannattaa tutustua lähettäjän ja kuljettajan vastuisiin vahinkotapauksissa.

Huom! Tavallisen kirjeen lähettämistä, kuljettamista ja jakelua ei voi todentaa eikä se kuulu korvausten piiriin.

Korvauksen maksaminen edellyttää, että Postin vastuulla olevasta virheestä on aiheutunut asiakkaalle vahinkoa. Lisäksi vahingon tulee olla Postin ehtojen mukaan korvattavaa. Korvaus maksetaan aiheutuneen vahingon mukaan. Korvaussumma ei voi kuitenkaan ylittää lähetyslajikohtaista enimmäiskorvausta.