

Anna palautetta postipalveluista tai hae vahingonkorvausta

Reklamaatioajat

Ota Postiin yhteyttä aina mahdollisimman nopeasti. Tuolin asian korjaaminen tai selvittäminen on helpompaa

Kuluttajan tulee ilmoittaa palvelun virheestä tai viivästymisestä kohtuullisessa ajassa. Ulkomaan postilähetyksistä on vaadittava korvausta kuuden kuukauden kuluessa lähetysten lähettämisestä. Kotimaan lähetyksistä korvausta on haettava pääsääntöisesti vuoden kuluessa. Tarkemmat tiedot määräaikojen laskemisesta löydät Postin käteisasiakkaiden toimitusehdoista.

Vahinkotilanteet

Verkkokauppa

Jos kysymyksessä on kuluttajansuojalain mukainen etäkauppa, kuten verkkokauppa tai postimyynti, ota yhteys tuotteen myyjään asian selvittämiseksi. Myyjäryitys vastaa kaupasta kuluttajalle. Posti vastaa vahingosta laissa säädettyjen enimmäiskorvausten rajoissa ensisijaisesti sopimusasiakkaalleen eli myyjälle. Myyjä voi halutessaan siirtää korvausoikeuden kuluttajalle ilmoittamalla siitä kirjallisesti Postille.

Huomioi, että Postin vastuu kuljettajana voi olla pienempi kuin myyjän vastuu.

Lähetyksesi on vahingoittunut

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

Jos et huomannut lähetystä vastaanottaessasi vahinkoa, ilmoita siitä Postille mahdollisimman pian sen huomatuasi. Ilmoituksesi perusteella olemme yhteydessä sinuun ja tarvittaessa käymme toteamassa vahingon. Samalla selvitämme, onko lähetys pakattu ja lähetetty sisällön



Asiakaspalvelu neuvoo ja opastaa

Chatissa ja verkkolomakkeilla
osoitteessa **www.posti.fi**.

Pakkaamis- ja lähettämisohteet
sekä lähetysten korvausperusteet löydät myös osoitteesta
www.posti.fi.

edellyttämällä tavalla. Säilytä vahingoittunut tavara ja pakkausmateriaali.

Lähetyksesi on viivästynyt tai kadonnut

Jos lähetyksessäsi on lähetystunnus, voit varmistaa sillä lähetysten seurannasta lähetyksesi kulun osoitteessa **posti.fi**. Voit myös seurata lähetystäsi ilmaisella mobiilisovelluksella. Lataa palvelu osoitteesta **posti.fi/mobiili**.

Kulkunopeuslupaukset tai -arviot löydät osoitteesta **posti.fi/henkiloasiakkaat/postipalvelee/tyokalut/toimitusaikakysely**.

Jos lähetystä ei ole toimitettu perille sovituksessa ajassa, ilmoita viivästymisestä tai katoamisesta Postille. Otathan huomioon, että lähetysten maksutapa, postiinjättöaika ja/tai tuotekohtainen enimmäistoimitusaika saattavat vaikuttaa kuljetusaikaan.



Ennenaikaisesta tiedustelusta ei ole hyötyä. Saat tiedusteluasi vastauksen ja tarvittaessa ohjeet, miten edetä asiassa. Ota yhteyttä meihin, mikäli haluat lisätietoja vastauksestamme saatuaasi.

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 posti.fi/palaute. Selvitä hakemuksessa sisällön arvo (esim. liitä kuittikopio) ja vahingon määrä. Erittele erilaiset kustannukset tai vahingot.

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

Kuluttajälähetysten vahingon korvaamisesta on erikseen tarkemmat ohjeet, jotka saat Postista tai verkkosivuiltamme.

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 sovittua. Kuluttaja voi viedä asian Kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi suosituksen saamiseksi. Asiassa voi myös nostaa kanteen Helsingin kärjäoikeudessa tai kuluttaja-asiakkaan kotipaikan kärjäoikeudessa. Kuluttajariitalautakunnan osoite on PL 306, 00531 HELSINKI, kril@om.fi, puhelin 010 366 5200.



Posti on siellä missä sinäkin

- **Palvelut** posti.fi
- **Yritystietoa** posti.com
- **Posti Facebook** facebook.com/posti
- **Posti Twitter** [@Postigroup](https://twitter.com/Postigroup)
- **Posti LinkedIn** linkedin.com/posti
- **Posti Youtube** youtube.com/posti

Postin jakelua ja muuta postitoimintaa koskevat asiat

Asiakaspalvelumme palvelee myös kaikissa muissakin postitoimintaan liittyvissä asioissa.

Mikäli asiasi koskee postilaatikon sijoittamista, asiakaspalvelu välittää yhteydenottopyyntösi 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 ratkaisupyynnön asiassa, joka koskee postilain noudattamista. Viraston toimivaltaan eivät kuitenkaan kuulu asiakkaan ja Postin välistä sopimussuhdetta tai korvausvastuuta koskevat asiat. Viestintäviraston tarkemmat yhteystiedot löydät osoitteesta viestintavirasto.fi tai puh. 0295 390 100. Viraston osoite on PL 313, 00181 HELSINKI.