

## Lämna respons om posttjänsterna eller ansök om skadeersättning

### Reklamationstider

Kontakta alltid Posti så snabbt som möjligt. Då är det enklare att åtgärda eller reda ut ärendet.

Konsumenter ska anmäla fel eller dröjsmål i en tjänst inom en rimlig tid. För utrikes postförsändelser ska ersättning sökas inom sex månader från sändningen av försändelsen. För inrikes försändelser ska ersättning i regel sökas inom ett år. Utförligare information om hur tidsfristerna räknas finns i Postis leveransvillkor för kontantkunder.

### Skadefall

#### Näthandel

Om det är fråga om distanshandel enligt konsumentskyddslagen (t.ex. näthandel eller postorderförsäljning) ska du kontakta försäljaren för att reda ut ärendet. Försäljaren ansvarar för affären gentemot konsumenten. Posti ansvarar för en skada inom ramen för de lagstadgade maximiersättningarna i första hand gentemot sin avtalskund, dvs. försäljaren. Försäljaren kan, om denne så vill, överföra rätten till ersättning på konsumenten genom att meddela Posti detta skriftligen.

Observera emellertid att Postis ansvar som transportör kan vara mindre än försäljarens ansvar.

#### Din försändelse har blivit skadad

Kontrollera alltid en försändelse när du tar emot den och påpeka genast för Postis medarbetare om du upptäcker yttre skador.

Om du senare upptäcker en skada som du inte upptäckte när du tog emot försändelsen, ska du anmäla skadan till Posti så snabbt som möjligt. Vi kontaktar dig utifrån din anmälan, och vid behov kontrollerar vi försändelsen för att konstatera skadan. Samtidigt reder vi ut huruvida försändelsen hade förpackats och skickats på det sätt som



### Kundtjänsten ger dig råd och vägledning

Online chat **posti.fi**.

Förpacknings- och sändningsanvisningar samt ersättningsgrunder för postförsändelser hittar du på adressen **posti.fi**

innehållet kräver. Därför ska du spara den skadade varan och förpackningsmaterialet.

#### Din postförsändelse är försenad eller har försvunnit

Om din försändelse är försedd med en försändelsekod kan du kontrollera transporten av din försändelse i försändelseuppföljningen på adressen [www.posti.fi](http://www.posti.fi). Du kan också följa upp din försändelse med en gratis mobilapp. Ladda ner tjänsten på adressen [posti.fi/mobiili](http://posti.fi/mobiili).

Postis utlovade eller beräknade transporthastigheter hittar du på adressen [posti.fi/privatkunder/postentilldintjanst/verktyg/leveranstidsforragan](http://posti.fi/privatkunder/postentilldintjanst/verktyg/leveranstidsforragan).

Om försändelsen inte har levererats inom överenskommen tid ska du anmäla fördröjningen eller försvinnandet till Posti. Observera att betalningssättet, postinlämningstiden och/eller den produktspecifika maximala leveranstiden kan påverka transporttiden.



Det är ingen idé att göra en förfrågan i förtid. Du får svar på din förfrågan och vid behov anvisningar om hur du ska gå vidare med ärendet. Kontakta oss om du vill ha mer information när du har fått vårt svar.

I regel kan inte mottagning, transport eller överlämning av andra försändelser än försändelser med uppföljning verifieras.

## Gör så här för att ansöka om ersättning

Lämna in en separat ansökan om skadeersättning för skadefallet till Posti, om du inte redan har gjort det via Postis kundtjänst. En blankett för ansökan om skadeersättning finns på Postis webbplats [posti.fi/svenska/respons](https://posti.fi/svenska/respons). Av ansökan ska framgå värdet på innehållet (du kan t.ex. bifoga en kopia av kvittot) och skadebeloppet. Specificera de olika kostnaderna eller skadorna

Postis ansvar och skadeståndsskyldighet fastställs och begränsas enligt gällande lagstiftning om postverksamhet (postlagen, Världspostkonventionen) och om godstransporter (lagen om vägbefordringsavtal) samt enligt grunderna i Postis avtals-, leverans- och produktvillkor.

Det finns separata, utförligare anvisningar om hur skador på konsumentförsändelser ersätts. Dessa får du på Posti eller på vår webbplats.

## Efter ansökan om ersättning

Posti behandlar ansökningar om skadeersättning i genomsnitt inom 14 dagar. Du får ett skriftligt beslut i ärendet. Om du inte är nöjd med beslutet eller du har frågor ska du kontakta oss.

Vi försöker att nå en lösning i ärendet tillsammans med dig, men meningsskiljaktigheter går inte alltid att lösa. Konsumenten kan föra ärendet till Konsumenttvistenämnden för behandling för att få en rekommendation. Talan kan också väckas i Helsingfors tingsrätt eller i tingsrätten på konsumentkundens hemort. Konsumenttvistenämndens adress är PB 306, 00531 HELSINGFORS, [kril@om.fi](mailto:kril@om.fi), telefon 010 366 5200.



## Posti finns där du finns

- Tjänster [posti.fi](https://posti.fi)
- Företagsinformation [posti.com](https://posti.com)
- Posti på Facebook [facebook.com/posti](https://facebook.com/posti)
- Posti på Twitter [@Postigroup](https://twitter.com/Postigroup)
- Posti på LinkedIn [linkedin.com/posti](https://linkedin.com/posti)
- Posti på YouTube [youtube.com/posti](https://youtube.com/posti)

## Ärenden gällande postutdelningen och den övriga postverksamheten

Vår kundtjänst ger service också i alla andra ärenden gällande postverksamheten.

Om ditt ärende gäller placeringen av din postlåda, förmedlar kundtjänsten din begäran om kontakt till den ansvariga personen i ditt område. Denne kontaktar sedan dig. Meningsskiljaktigheter om placeringen av en postlåda kan föras till kommunens byggnadstillsynsmyndighet för avgörande.

Bedrivandet av postverksamhet föreskrivs i postlagen, och Kommunikationsverket övervakar att lagen iakttas. I ärenden som gäller iakttagandet av postlagen kan avgörande sökas hos Kommunikationsverket. Ärenden som gäller ett avtalsförhållande mellan kunden och Posti eller ersättningsansvar hör emellertid inte till verkets behörighet. Närmare kontaktuppgifter till Kommunikationsverket hittar du på adressen [viestintavirasto.fi](https://viestintavirasto.fi) eller tfn 0295 390 100. Verkets adress är PB 313, 00181 HELSINGFORS.