



Ärendehantering



Rutin för PAKET-ärenden

- ✓ Ni kontaktar CityMails Kundservice via mail, ta med uppgifter om Paket-ID, namn, adress och postnummer samt information om när mottagaren skall ha mottagit paketet.
- ✓ Kundservice kontrollerar att mottagaren finns i våra register och om det funnits några rapporterade driftstörningar inom posthanteringen/transporter samt på den specifika adressen.
- ✓ Kundservice kontaktar alltid det lokala CityMail-kontoret samt berörd brevbärare för att kontrollera om det finns några avvikelser på adressen.



Rutin för PAKET-ärenden

Följande information behöver CityMails kundservice för att kunna utreda paketärenden:

- ✓ Sändningsnummer på paketet.
- ✓ Fullständigt namn och adress på mottagaren.
- ✓ Orsak till ärendet, vad har hänt?
- ✓ Paketets vikt och värde vid reklamation.



Rutin för PAKET-ärenden

Nedan gäller vid reklamation av paket:

- ✓ En reklamation skall göras inom 3 månader efter beräknad leveransdag.
- ✓ För att reklamera ett paket krävs ett registrerat ärende på paketet.
- ✓ Beloppet som ersätts är 8.33 SDR* per kilo, dock högst paketets värde.
- ✓ Paket ersätts kvartalsvis, det totala beloppet dras av på kvartalets sista faktura.

*SDR är en valuta som används i branschen. På följande länk kan ni se dagskursen
https://sv.coinmill.com/SDR_SEK.html#SDR=8.33



Rutin för BREV-ärenden (ej spårbara försändelser)

- ✓ Ni kontaktar CityMails Kundservice via mail, ta med uppgifter om namn, adress och postnummer samt information om när brevet lämnades in till CityMail.
- ✓ Kundservice kontrollerar att mottagaren finns i våra register och om det funnits några rapporterade driftstörningar inom posthanteringen/transporter samt på den specifika adressen.
- ✓ Kundservice kontaktar alltid det lokala CityMail-kontoret samt berörd brevbärare för att kontrollera om det finns några avvikelser på adressen.



Rutin för BREV-ärenden (ej spårbara försändelser)

Följande information behöver CityMails kundservice för att kunna utreda paketärenden:

- ✓ Fullständigt namn och adress på mottagaren.
- ✓ Datumet då brevet lämnades in till CityMail.
- ✓ Orsak till ärendet, vad har hänt?
- ✓ (något sändningsnummer behövs ej då brev inte är spårbara)



Rutin för BREV-ärenden (ej spårbara försändelser)

Nedan gäller vid reklamation av brev:

- ✓ En reklamation skall göras inom 3 månader efter beräknad leveransdag.
- ✓ För att reklamera ett brev krävs ett registrerat ärende på brevet.
- ✓ Beloppet som ersätts är brevets porto.
- ✓ Brev ersätts kvartalsvis, det totala beloppet dras av på kvartalets sista faktura.

