

PostNord disruption

Current situation

We are experiencing a significant disruption for PostNord parcel pickups at Smartmile parcel lockers in Finland. The result of this disruption is multiple faulty pickup codes. We are currently evaluating the root cause of the disruption together with PostNord. To protect our customers, we have decided to take the PostNord services offline until the repair is complete.

Only the PostNord service is affected. The Smartmile locker and the services provided by other connected couriers (Matkahuolto, DB Schenker, DHL Express) are available as usual.

For any PostNord parcels currently inside the Smartmile lockers,

PostNord will send a new pickup code to the customers affected. Use this code to pick up your parcel.

Any parcels not yet delivered to the lockers will be redirected to the nearest pickup location. PostNord will provide customers with information about the redirection of their parcels.

For any status updates regarding the PostNord service

We will share updates on our Facebook and Instagram stories, and on X. If you have questions regarding the redirection of your parcels or if you did not receive a new pickup code, please contact PostNord's customer service.

We sincerely apologize for any inconvenience and assure you that we are collaborating on a resolution with the highest priority.

Finnish:

Nykyinen tilanne

Meillä on merkittävä häiriö PostNord-pakettien noudoissa Smartmile-pakettiautomaateissa Suomessa. Tämän häiriön seurauksena asiakkaat ovat saaneet virheellisiä noutokodeja. Selvitämme parhaillaan

häiriön aiheuttajaa yhdessä PostNordin kanssa. Lisävirheiden estämiseksi olemme päättäneet poistaa PostNordin palvelut tilapäisesti käytöstä siihen saakka että häiriö on korjattu.

Tämä koskee vain PostNordin pakettien noutoa. Smartmile-pakettiautomaatit ja kaikkien muiden sitä käyttävien pakettikuljettajien (Matkahuolto, DB Schenker, DHL Express) palvelut ovat käytettävissä normaalisti.

PostNord paketit jotka ovat nyt Smartmile-pakettiautomaatissa

PostNord lähettää uuden noutokoodin kaikille Smartmile-automaateissa tällä hetkellä oleville paketeille, joita häiriö koskee. Paketit voi noutaa tällä koodilla.

Mahdolliset paketit, joita ei ole vielä toimitettu pakettiautomaattiin, ohjataan lähimpään noutopisteeseen. PostNord lähettää asiakkaille tietoa heidän pakettinsa uudelleenohjauksesta.

PostNord-palvelua koskevat tilannepäivitykset

Jaamme tilanteesta päivityksiä Facebook- ja Instagram-tarinoihimme sekä X:ssä.

Jos sinulla on kysyttävää pakettisi uudelleenohjauksesta tai et saanut uutta noutokoodia, ota yhteyttä PostNordin asiakaspalveluun.

Pahoittelemme vilpittömästi aiheutunutta haittaa ja vakuutamme, että pyrimme ratkaisemaan sen yhteistyössä mahdollisimman pian.