

SIUNTIMO ŽALOS ATLYGINIMO TAISYKLĖS

I. Bendrosios nuostatos

1.1. Siuntimo žalos atlyginimo taisyklėse (toliau – Taisyklės) nurodytais atvejais ir tvarka akcinės bendrovės Lietuvos pašto (toliau – Bendrovė) klientams atlyginama žala dėl Bendrovei pateiktų siųsti, tačiau prarastų, sugadintų ar nepagrįstai gražintų pašto siuntų, taip pat už jose siųstus, tačiau dingusius, trūkstamus ar apgadintus daiktus (prekes).

1.2. Šios Taisyklės parengtos remiantis Lietuvos Respublikos pašto įstatymo (toliau – Pašto įstatymas) bei kitų Bendrovės teikiamoms pašto paslaugoms taikomų nacionalinės teisės aktų, Pasaulinės pašto sąjungos teisės aktų (Pasaulinės pašto konvencijos (toliau – PPK), Pašto korespondencijos reglamento (toliau – PKR) ir Pašto siuntinių reglamento (toliau – PSR)), kitų tarptautinių sutarčių nuostatomis.

1.3. Kai paslaugos klientams teikiamos pagal pasirašytą paslaugų teikimo sutartį, nėra laikoma, kad teikiama universalioji pašto paslauga. Sutartiniams pašto paslaugų naudotojams su Bendrove sudarytoje sutartyje gali būti nustatomos kitokios (individualios) siuntimo žalos atlyginimo sąlygos. Tuo atveju, kai kitokios siuntimo žalos atlyginimo sąlygos nėra nustatytos, taikomi Taisyklių II, III ir IV skyriuose nurodyti kompensacijos dydžiai (Bendrovės atsakomybės ribos), taip pat ir kiti šiose Taisyklėse nustatyti reikalavimai, terminai bei privalomi pateikti dokumentai (įrodymai) teisės į žalos atlyginimą įgyvendinimui.

1.4. Bendrosios pareiškėjo teisės į žalos atlyginimą įgyvendinimo sąlygos

1.4.1. Siuntėjas (arba jo įgaliotas asmuo) pretenziją dėl žalos atlyginimo arba siuntos paieškos formą Bendrovei gali pateikti per 6 mėnesius nuo pašto siuntos pateikimo siųsti dienos.

1.4.2. Gavėjas (arba jo įgaliotas asmuo) pretenziją dėl žalos atlyginimo Bendrovei gali pareikšti pateikęs rašytinį siuntėjo teisės į kompensaciją atsisakymą gavėjo naudai, per 6 mėnesius nuo pašto siuntos pateikimo siųsti dienos.

1.4.3. Tarptautinių siuntų paieškos forma gali būti pildoma tik siuntos siuntėjo. Gavėjų pateiktos paieškos nėra vykdomos.

1.4.4. Pareiškėjas kartu su pretenzija arba paieškos forma turi pateikti pašto siuntos vertę pagrindžiančius dokumentus. Reikalavimas taikomas visais žalos atlyginimo atvejais nepriklausomai nuo to, ar siunta prarasta, visiškai išplėšta, visiškai sugadinta ar dalinai išplėšta, dalinai sugadinta, išskyrus atvejus, kai pretenzija teikiama dėl vidaus registruotųjų, įvertintų, išperkamuųjų pašto siuntų bei pašto siuntinių.

1.4.5. Galutinis vertę pagrindžiančių dokumentų sąrašas: pirkimo kvitas, sąskaita faktūra, banko sąskaitos mokėjimo pavedimo kopija, ekspertinio vertinimo dokumentas.

1.4.6. Tarptautinių siuntų paieška praėjus 2 mėnesiams nuo pašto siuntos pateikimo siųsti dienos – nemokama. Trumpesnis terminas nemokamai paieškai gali būti nustatytas klientams, turintiems sutartinius įsipareigojimus su Bendrove. Nepraėjus 2 mėnesiams paslaugai taikomas [nustatyto dydžio mokestis](#).

1.4.7. Nustatytas tarptautinės paieškos mokestis neturi būti taikomas, jeigu tarptautinė siunta buvo apgadinta ir Siuntėjas turi užsienio šalies tarnybos užfiksuotą faktą, kad siunta yra apgadinta. Fakto įrodymas gali būti:

1.4.7.1 Maišas, į kurį užsienio pašto tarnyba įdeda apgadintą siuntą (pvz.: žyma ant maišo gali būti „damaged“);

1.4.7.2 Užsienio pašto tarnybos aktas apie siuntos apgadinimą;

1.4.7.3 Ant siuntos užklijuotas lipdukas su žyma apie apgadintą siuntą (pvz.: gali būti lipdukas su užrašu „damaged“).

1.5. Žalos atlyginimo terminas

- 1.5.1. už vidaus pašto siuntą – per 30 kalendorinių dienų nuo reikalavimus atitinkančios pretenzijos ir visų susijusių dokumentų pateikimo dienos;
- 1.5.2. už tarptautinę pašto siuntą – per 90 kalendorinių dienų nuo reikalavimus atitinkančios pretenzijos ir visų susijusių dokumentų pateikimo dienos. Išimtiniais atvejais tarptautinės siuntos paieškos terminas gali būti pratęsiamas iki 120 kalendorinių dienų, prieš tai informuojant siuntėją raštu.

1.6. Pareiškėjui išmokėtinos kompensacijos dydis

1.6.1. Pareiškėjui išmokėtina kompensacijos suma apskaičiuojama vadovaujantis pašto paslaugų teikėjo veiklą reglamentuojančiuose teisės aktuose įtvirtintais kompensacijos sumos apskaičiavimo principais.

1.6.2. Pareiškėjui atlyginami dėl Taisyklėse nurodytų aplinkybių patirti ir įrodyti tiesioginiai nuostoliai, vadovaujantis Taisyklių II, III ir IV skyriuose įtvirtintomis nuostatomis. Bet kokie susiję netiesioginiai nuostoliai, negautos pajamos ar neturtinė žala į kompensaciją neįskaitomi ir neatlyginami.

1.6.3. Bendrovė turi teisę kreiptis į siuntėją/gavėją dėl išmokėtos kompensacijos susigrąžinimo, kai prarasta registruota siunta, pašto siuntinys ar įvertintoji siunta buvo rasta ir pristatyta gavėjui arba gražinta siuntėjui.

1.7. Bendrovė neatsako ir žalos neatlygina, jeigu:

- 1.7.1. pašto siunta įteikta gavėjui ir tai patvirtina gavimo šalies operatorius;
- 1.7.2. Bendrovė negavusi patvirtinimo apie dingusią siuntą iš gavimo šalies operatoriaus, turi teisę prašyti siuntėjo pateikti gavėjo pretenziją, kuri yra ne vėlesnė nei 7 dienos nuo prašymo pateikti gavėjo pretenziją dienos. Gavėjo pretenzijoje galima identifikuoti gavėjo vardą, pavardę ir siuntos numerį. Gavėjo pretenzijos formatas gali būti arba persiųstas elektroninis susirašinėjimas tarp gavėjo ir siuntėjo, arba ekrano nuotrauka, kurioje aiškiai matoma, kad pretenziją pateikė gavėjas.
- 1.7.3. prarasti [pašto siuntose draudžiami siūsti daiktai \(prekės\)](#);
- 1.7.4. siunčiant pašto siuntas atsirado nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybės, dėl kurių dingo pašto siunta, jeigu siuntoje trūksta daiktų ar jie sugadinti, negalima nustatyti, kas atsitiko su pašto siunta, nes sunaikinti įrodymams reikalingi dokumentai, o pašto paslaugos teikėjo kaltė kitaip neįrodoma;
- 1.7.5. žala atsirado dėl Siuntėjo kaltės, nes buvo pažeisti pašto paslaugos teikėjo [reikalavimai dėl daiktų pakuotės](#) ar dėl ypatingų siunčiamąjo daikto (prekės) savybių;
- 1.7.6. pašto siunta ar joje siunčiami daiktai (prekės) ar jų dalis konfiskuoti išsiuntimo ar gavimo šalies įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytais atvejais ir tvarka;
- 1.7.7. priimant siuntą Logistikos centre registruotąją ar įvertintąją pašto siuntą ar pašto siuntinį, pakuotė, lipdukas su specialiu spaudu, lipnioji juosta, plomba ar perrišimo virvutė yra nepažeisti ir pašto siuntos svoris atitinka nurodytąjį;
- 1.7.8. pašto siunta negauta dėl asmens, kurį gavėjas įgaliojo ją paimti, kaltės;
- 1.7.9. siunčiamos sekogramos, karo belaisvių ir internuotų civilių asmenų korespondencijos siuntos;
- 1.7.10. įvertintoji pašto siunta įvertinta suma, viršijančia tikrąją siunčiamų daiktų vertę;
- 1.7.11. siuntėjas nustatytais atvejais nepagrindžia arba atsisako pagrįsti reikalaujamos atlyginti žalos dydžio;
- 1.7.12. įtariama, kad siuntėjas sukčiavo, siekdamas gauti kompensaciją;
- 1.7.13. pradelstas, pretenzijai dėl žalos atlyginimo pateikti, nustatytas terminas (6 mėnesiai nuo pašto siuntos išsiuntimo dienos);
- 1.7.14. siunčiamos sekamosios korespondencijos arba paprastosios (be sekimo) siuntos;

1.7.15. tarptautinėje siuntoje yra kolekcinės ar kitos monetos (nepriklausomai nuo to ar siunta yra įvertintoji);

1.7.16. pareikštas reikalavimas netiesioginiams nuostoliams, negautoms pajamoms, neturtinei žalai atlyginti.

II. Vidaus pašto siuntos

Atsakomybės pagrindas	Kompensacijos dydis	Teisinis pagrindas
Registruotoji (pasirašytinai) korespondencijos siunta		
Pašto siuntinys		
Prarasta siunta arba prarasti / apgadinti visi ar dalis joje siųstų daiktų (prekių)	Dvigubos siuntimo išlaidos	Pašto įstatymo 12 str. 5 d. 1 p.
Grąžinta siuntėjui dėl Bendrovės kaltės	Siuntimo išlaidos	Pašto įstatymo 12 str. 7 d.
Įvertintoji pašto siunta		
Prarasta siunta	Įvertinimo suma ir siuntimo išlaidos (išskyrus mokestį už įvertinimą)	Pašto įstatymo 12 str. 5 d. 2 p.
Prarasta ar apgadinta dalis įvertintoje pašto siuntoje	Daiktų (prekių) apraše nurodyta dingusio ar apgadinto daikto (prekės) vertė (ne didesnė nei įvertinimo suma) ir siuntimo išlaidos	Pašto įstatymo 12 str. 5 d. 3 p.
Išperkamoji pašto siunta		
Gavėjas dėl Bendrovės kaltės nesumoka išperkamojo mokesčio	Išperkamojo mokesčio suma	Pašto įstatymo 12 str. 6 d.
LP EXPRESS siunta Lietuvoje		
Prarasta, išplėsta ar sugadinta	Tiesioginių nuostolių kompensacija (siuntoje siųstų prekių vertė iki 500 Eur), jeigu sutartyse su klientais nesutarta kitaip.	Teisės aktai nereguliuoja. Teisinis pagrindas – šios Taisyklės ir/ar sutartys

III. Tarptautinės pašto siuntos

3.1. Bendrovės atsakomybės nustatymo ir žalos atlyginimo procesas

3.1.1. Pareiškėjas (siuntėjas) užpildo [tarptautinių siuntų paieškos prašymo formą](#) ir pateikia joje nurodytą informaciją pagrindžiančius dokumentus (pašto siuntoje siųsto daikto įsigijimo / pagaminimo vertę įrodantys dokumentai; pašto siuntoje siųsto daikto pardavimo siuntos gavėjui

dokumentai; gavėjo pretenziją, patvirtinančią, kad gavėjas siuntos negavo; jei atliekama mokama pašto siuntos paieška – paslaugos apmokėjimą patvirtinantys dokumentai ir kt.). Jeigu teikiamas prašymas dėl daugiau kaip 5 pašto siuntų paieškos, rekomenduojame užpildyti lentelę (kurią galima atsisiųsti [čia](#)) ir kartu su pridedamais dokumentais išsiųsti el. pašto adresu info@post.lt.

3.1.2. Tarptautinė paieška nėra vykdoma tuo atveju, kai pareiškėjas pateikia paieškos formą dėl paprastos (be sekimo) arba sekamosios korespondencijos siuntos;

3.1.3. Pareiškėjas informuojamas apie prašymo priimtinumą ir jo nagrinėjimo terminą;

3.1.4. Pareiškėjas 90 kalendorinių dienų laikotarpyje informuojamas apie tarptautinių siuntų paieškos tyrimo rezultatus;

3.1.5. Kompensacija už prarastą siuntą išmokama tik tuo atveju, jeigu gavėjo šalies pašto tarnyba patvirtina siuntos dingimą / praradimą arba siuntėjas yra pateikęs gavėjo pretenziją, patvirtinančią, kad jis siuntos negavo;

3.1.6. Kompensacija už sugadintą siuntą išmokama tik tuo atveju, jei siuntos gavėjas pažeidimo faktą tinkamai įformino gavimo šalies pašto tarnybos nustatytu būdu;

3.1.7. Jeigu registruotosios, įvertintosios arba greitojo pašto siuntos transportavimo metu buvo sugadinta / prarasta dalis joje siųstų daiktų, kompensacija prilyginama tų prarastų / sugadintų dalių patvirtinančiuose dokumentuose nurodytai vertei;

3.1.8. Nustačius tarptautinės pašto siuntos praradimo, visiško arba dalinio sugadinimo ar išplėšimo faktą pareiškėjas įgyja teisę į dėl to patirtų tiesioginių nuostolių ir siuntimo išlaidų.

3.1.9. Bendrovė pasilieka teisę sustabdyti kompensacijos išmokėjimą papildomam 20 kalendorinių dienų terminui, jeigu pareiškėjas Bendrovei nepateikia / nepatikslinka visų reikalingų dokumentų pareiškėjui išmokėtinos kompensacijos sumos apskaičiavimui. Jeigu per šį terminą pareiškėjas nepateikia / nepatikslinka prašomos informacijos, Bendrovė turi teisę pareiškėjui nemokėti kompensacijos;

3.1.10. Pareiškėjas informuojamas apie Bendrovės priimtą sprendimą dėl žalos atlyginimo.

3.1.11. Registruotos siuntos praradimo atveju registravimo mokestis klientui nėra gražinamas. Registracijos mokestis apskaičiuojamas iš registruotos siuntos siuntimo kainos atėmus identiškos neregistruotos siuntos siuntimo kainą.

Atsakomybės pagrindas	Kompensacijos dydis	Teisinis pagrindas
Tarptautinė registruotoji (pasirašytinai) korespondencijos siunta		
Prarasta, visiškai išplėšta ar visiškai sugadinta	Tiesioginių nuostolių kompensacija (maksimali kompensacijos suma yra 30 SDR*, tačiau kompensacija suteikiama pagal siuntos vertę patvirtinančius dokumentus), už registruotąjį maišą M – iki 150 SDR*) ir siuntimo išlaidos.	PPK 23 str. 2.1., 1.5, 1.6., 7., 8. p.; PKR RL 159 str. 4 d.
Dalinai išplėšta ar dalinai sugadinta	Realiai patirtos žalos kompensacija (maksimali kompensacijos suma yra 30 SDR*, tačiau kompensacija suteikiama pagal prarastų ar sugadintų daiktų vertę patvirtinančius dokumentus), už registruotąjį maišą M – iki 150 SDR*)	PPK 23 str. 2.2. p., PKR RL 159 str. 5 d.

Siuntėjui gražinta nenurodžius neįteikimo priežasties	Siuntimo išlaidos.	PPK 23 str. 5 d.
Tarptautinis pašto siuntinys		
Prarasta, visiškai išplėšta ar visiškai sugadinta	Tiesioginių nuostolių kompensacija (maksimali kompensacijos suma yra 40 SDR* už pašto siuntinį ir 4,50 SDR* už kiekvieną pašto siuntinio pilną ar ne pilną kilogramą, tačiau kompensacija suteikiama pagal siuntos vertę patvirtinančius dokumentus) bei siuntimo išlaidos	PPK 23 str. 3.1., 1.5., 1.6., 7., 8. p.; PSR RC 154 str. 3.1. p.
Dalinai išplėšta ar dalinai sugadinta	Realiai patirtos žalos kompensacija (iki 40 SDR* už pašto siuntinį ir 4,50 SDR* už kiekvieną pašto siuntinio pilną ar ne pilną kilogramą)	PPK 23 str. 3.2. p.; PSR RC 154 str. 3.3. p.
Siuntėjui gražinta nenurodžius neįteikimo priežasties	Siuntimo išlaidos ir dėl gražinimo patirtos išlaidos (jei tokių buvo)	PPK 23 str. 6 p.; PSR RC 154 str. 3.4. p.
Tarptautinė įvertintoji siunta		
Prarasta, visiškai išplėšta ar sugadinta	Tiesioginių nuostolių kompensacija (siųstų daiktų (prekių) vertė iki įvertinimo sumos) ir siuntimo išlaidos. Maksimali mokėtina kompensacijos suma priklauso nuo gavimo šalies numatytos maksimalios įvertinimo sumos.	PPK 23 str. 4.1. p.;
Dalinai išplėšta ar dalinai sugadinta	Realiai patirtos žalos kompensacija (neviršijant įvertinimo sumos). Kompensacija išmokama už siuntos daiktų dalį, kuri buvo sugadinta / prarasta.	PPK 23 str. 4.2. p.
Siuntėjui gražinta nenurodžius neįteikimo priežasties	Siuntimo išlaidos.	PPK 23 str. 5 p.; PPK 23 str. 6 p.

***SDR** – (angl. Special drawing rights) – specialiosios skolinimosi teisės. Oficialų SDR ir euro santykį [viešai skelbia](#) Lietuvos bankas pagal Buhalterinės apskaitos įstatymą. Žalos atlyginimo atveju kompensacijos dydis nustatomas atsižvelgiant į pašto siuntos pateikimo siųsti dieną galiojusį SDR ir euro santykį.

IV. Tarptautinio greitojo pašto siuntos

4.1. Tarptautinės greitojo pašto siuntos paieškos formą pareiškėjas turi pateikti ne vėliau kaip praėjus 6 mėnesiams nuo siuntos pateikimo siųsti dienos.

4.2. Jeigu tarptautinė greitojo pašto siunta pristatoma vėluojant daugiau nei 15 d.d., siuntėjui išmokama transportavimo išlaidų kompensacija.

Atsakomybės pagrindas	Kompensacijos dydis ¹
EXPRESS MAIL SERVICE (EMS)	
Prarasta, visiškai išplėšta ar sugadinta	Realiai patirtos žalos kompensacija (iki 30 SDR* už siuntą su dokumentais ir 130 SDR* už siuntą su daiktais (prekėmis), tačiau kompensacija suteikiama pagal siuntos vertę patvirtinančius dokumentus) ir siuntimo išlaidos
Dalinai išplėšta ar dalinai sugadinta	Realiai patirtos žalos kompensacija (iki 30 SDR* už siuntą su dokumentais ir 130 SDR* už siuntą su daiktais (prekėmis)) ir siuntimo išlaidos. Kompensacija išmokama už siuntos daiktų dalį, kuri buvo sugadinta / prarasta pagal jų vertę įrodančius dokumentus.
E Parcel Group (EPG)	
Prarasta, išplėšta ar sugadinta	Tiesioginių nuostolių kompensacija (siųstų daiktų (prekių) vertė iki 450 SDR, tačiau kompensacija suteikiama pagal siuntos vertę patvirtinančius dokumentus).

*SDR – (angl. Special drawing rights) – specialiosios skolinimosi teisės. Oficialų SDR ir euro santykį nustato ir [viešai skelbia](#) Tarptautinis valiutos fondas. Žalos atlyginimo atveju kompensacijos dydis nustatomas atsižvelgiant į pašto siuntos pateikimo siųsti dieną galiojusį SDR ir euro santykį.

V. Baigiamosios nuostatos

5.1. Įsigaliojus žalos atlyginimą reglamentuojančių teisės aktų pakeitimams, Bendrovė taikys juose įtvirtintą žalos atlyginimo tvarką ir sąlygas.

¹ Konkrečiu atveju kompensacijos riba ir jos apskaičiavimo principai nustatomi atsižvelgiant į pašto siuntos gavimo šalį ir jai taikomoje tarptautinio greitojo pašto sutartyje įtvirtintas pašto operatoriaus atsakomybės nustatymo nuostatas.