

Siuntimo žalos atlyginimo taisyklės

I. Bendrosios nuostatos

Žala dėl akcinei bendrovei Lietuvos paštui (toliau – Bendrovė) pateiktų siųsti, tačiau prarastų, sugadintų ar nepagrįstai gražintų pašto siuntų atlyginama vadovaujantis 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 bei su naudotojais sudarytų pašto paslaugų teikimo sutarčių, nuostatomis.

Žalos atlyginimo atvejai

Šiose taisyklėse nustatyta tvarka žala atlyginama dėl Bendrovės kaltės prarastas arba sugadintas registruotąsias, įvertintąsias pašto korespondencijos siuntas, paprastuosius, įvertintuosius pašto siuntinius, greitojo pašto ir kurjerių siuntas, taip pat, už jose siųstus, tačiau dingusius, trūkstamus ar apgadintus daiktus (prekes) arba siuntėjui nepagrįstai (nenurodant gražinimo priežasties) gražintas pašto siuntas.

Pareiškėjo teisės į žalos atlyginimą įgyvendinimo sąlygos

- Siuntėjas (arba jo įgaliotas asmuo) pretenziją dėl žalos atlyginimo Bendrovei gali pareikšti per 6 mėnesius nuo pašto siuntos pateikimo siųsti dienos.
- 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.
- Pareiškėjo pateikta pretenzija (reikalavimas) turi būti pagrįsta susijusia informacija ir dokumentais ir pateikta ne vėliau nei likus 10 d. iki 6 mėnesių termino nuo pašto siuntos pateikimo siųsti dienos – šis terminas reikalingas pašto siuntos paieškos administravimui Bendrovėje bei užsienio šalies pašto tarnybose.
- Tarptautinių siuntų paieška praėjus 1 mėnesiui nuo pašto siuntos pateikimo siųsti dienos – nemokama. Nepraėjus 1 mėnesiui – paslaugai taikomas [nustatyto dydžio mokestis](#).

Žalos atlyginimo terminas

- už vidaus pašto siuntą – per 30 kalendorinių dienų nuo pretenzijos pateikimo dienos;
- už tarptautinę pašto siuntą – per 90 kalendorinių dienų nuo pretenzijos pateikimo dienos.

Kompensacijos dydis

Bendrovės civilinė atsakomybė kyla pašto paslaugos teikėjo veiklą reglamentuojančiuose teisės aktuose nurodytais pagrindais ir yra apskaičiuojama remiantis juose įtvirtintais kompensacijos nustatymo ir apskaičiavimo principais. Į pareiškėjo patirtus netiesioginius nuostolius, negautas pajamas ar neturtinę žalą neatsižvelgiama.

Bendrovė neatsako ir žalos neatlygina, jeigu:

- prarasti [pašto siuntose draudžiami siųsti daiktai \(prekės\)](#);
- 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;
- žala atsirado dėl siuntėjo kaltės, nes jis pažeidė pašto paslaugos teikėjo [reikalavimus dėl daiktų pakuotės](#) ar dėl ypatingų siunčiamojo daikto (prekės) savybių;
- pašto siunta, joje siunčiami daiktai (prekės) ar jų dalis konfiskuoti išsiuntimo ar gavimo šalies įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytais atvejais ir tvarka;
- pateikiant gavėjui asmeniškai pasirašytinai registruotąją ar įvertintąją pašto siuntą ar pašto siuntinį, pakuotė, lipdukas su specialiu spaudu, lipnioji juosta, plomba ar perrišimo virvutė yra nepažeisti ir pašto siuntos ar siuntinio svoris atitinka nurodytąjį;
- gavėjas priėmė pašto siuntą ir pasirašė, kad ją gavo;
- pašto siunta negauta dėl asmens, kurį gavėjas įgaliavo ją paimti, kaltės;
- pašto siunta dingo ar buvo sugadinta valstybėje, kurioje už tai nenumatytas žalos atlyginimas;
- siunčiamos sekogramos, karo belaisvių ir internetuotų civilių asmenų korespondencijos siuntos.

II. Vidaus pašto siuntos

Registruotoji pašto korespondencijos siunta		
Paprastasis siuntinys		
Atsakomybės pagrindas	Kompensacijos dydis	Teisinis pagrindas
Prarasta siunta arba prarasti / apgadinti visi ar dalis joje siųstų daiktų (prekių)	Dvigubos siuntimo išlaidos	Pašto įstatymo 12 str. 5 d. 1 p.
Gražinta siuntėjui dėl Bendrovės kaltės	Siuntimo išlaidos	Pašto įstatymo 12 str. 7 d.
Įvertintoji pašto siunta		
Prarasta siunta	Įvertinimo suma ir siuntimo išlaidos	Pašto įstatymo 12 str. 5 d. 2 p.
Prarasta ar apgadinta dalis įvertintoje pašto siuntoje su daiktų (prekių) aprašu siųstų daiktų (prekių)	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.
LP EXPRESS siunta Lietuvoje		
Prarasta, išplėšta ar sugadinta	Tiesioginių nuotolių kompensacija (ne daugiau nei 500 EUR).	

III. Tarptautinės pašto siuntos

Bendrovės atsakomybės nustatymo ir žalos atlyginimo procesas

1. Pareiškėjas užpildo [tarptautinės siuntos paieškos prašymo formą](#), pateikia susijusią informaciją ir dokumentus. Jei pateikiamos daugiau kaip 3 paieškos, rekomenduojame užpildyti lentelę, kurią rasite [čia](#).
2. Per 10 d. nuo prašymo gavimo Bendrovė pateikia užklausą pašto siuntos gavimo šalies pašto operatoriui.
3. Gavimo šalies pašto operatorius patvirtina:
 - 3.1. tinkamą pašto siuntos įteikimą gavėjui. 2-ojo lygio užklausą dėl pašto siuntos įteikimo pasirašytinai įrodymo pateikimo Bendrovė gavimo šalies pašto operatoriui gali pateikti tik kartu su pašto siuntos gavėjo pretenzija;
 - 3.2. pašto siuntos praradimo, visiško arba dalinio sugadinimo ar išplėšimo faktą.
4. Pareiškėjas informuojamas apie tarptautinės siuntų paieškos tyrimo rezultatus.
5. Nustačius tarptautinės pašto siuntos praradimo, visiško arba dalinio sugadinimo ar išplėšimo faktą pareiškėjas įgyja teisę į dėl to patirtų tiesioginių nuostolių ir siuntimo išlaidų (išskyrus registravimo mokesčio) atlyginimą.
6. Bendrovė pasilieka teisę sustabdyti kompensacijos išmokėjimą papildomam 2 mėnesių terminui, jeigu pareiškėjas nepateikė pareiškėjui išmokėtinos kompensacijos sumos apskaičiavimui reikalingų tarptautinės siuntos paieškos formoje nurodytą pašto siuntoje siųstų daiktų (prekių) vertę patvirtinančių įrodymų. Jeigu per nustatytą papildomą terminą pareiškėjas nepateikia / nepatikslina prašomos informacijos, Bendrovė turi teisę pareiškėjui nemokėti kompensacijos.
7. Pareiškėjas informuojamas apie Bendrovės priimtą sprendimą dėl žalos atlyginimo.
8. Jeigu išmokėjus kompensaciją, registruotoji siunta, siuntinys arba įvertintoji siunta ar dalis juose siųstų daiktų, anksčiau laikytų dingusiais, atsirado, siuntėjui arba gavėjui, atsižvelgiant į aplinkybes, pranešama, kad siunta gali būti jam įteikta per tris mėnesius, gražinus jau išmokėtos kompensacijos dydžio sumą.

Tarptautinė registruotoji pašto korespondencijos siunta		
Atsakomybės pagrindas	Kompensacijos dydis	Teisinis pagrindas
Prarasta, visiškai išplėšta ar visiškai sugadinta	Tiesioginių nuostolių kompensacija (ne daugiau nei 30 SDR*, už registruotąjį maišą M – iki 150 SDR*) ir siuntimo išlaidos (išskyrus registravimo mokestį)	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 (ne daugiau nei 30 SDR*, už registruotąjį maišą M – iki 150 SDR*)	PPK 23 str. 2.2. p., PKR RL 159 str. 5 d.
Siuntėjui nenurodžius gražinta neįteikimo priežasties	Siuntimo išlaidos (išskyrus registravimo mokestį)	PPK 23 str. 5 p.
Tarptautinis paprastasis siuntinys LP EXPRESS tarptautinė siunta		
Prarasta, visiškai išplėšta ar visiškai sugadinta	Tiesioginių nuostolių kompensacija (ne daugiau nei 40 SDR* už paprastąjį siuntinį ir 4,50 SDR* už kiekvieną siuntinio kilogramą) bei siuntimo išlaidos (išskyrus įvertinimo mokestį)	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 (ne daugiau nei 40 SDR* už paprastąjį siuntinį ir 4,50 SDR* tarifą už kiekvieną siuntinio kilogramą)	PPK 23 str. 3.2. p.; PSR RC 154 str. 3.3. p.
Siuntėjui nenurodžius gražinta neįteikimo priežasties	Siuntimo išlaidos ir dėl gražinimo iš gavimo šalies 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	Įvertinimo suma ir siuntimo išlaidos (išskyrus įvertinimo mokestį)	PPK 23 str. 4.1. p.;
Dalinai išplėšta ar dalinai sugadinta	Realiai patirtos žalos kompensacija (neviršijant įvertinimo sumos)	PPK 23 str. 4.2. p.
Siuntėjui nenurodžius gražinta neįteikimo priežasties	Siuntimo išlaidos (išskyrus įvertinimo mokestį)	PPK 23 str. 5 p.; PPK 23 str. 6 p.

*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.

IV. Tarptautinio greitojo pašto siuntos

Tarptautinio greitojo pašto siunta		
Atsakomybės pagrindas	Kompensacijos dydis ¹	Teisinis pagrindas
Prarasta, išplėšta ar sugadinta	Realiai patirtos žalos kompensacija (ne daugiau nei 30 SDR* už siuntą su dokumentais ir 130 SDR* už siuntą su daiktais (prekėmis)) ir siuntimo išlaidos ²	Tarptautinio greitojo pašto sutartys
Pavėluotai pristatyta (daugiau nei 15 darbo dienų, skaičiuojant nuo siuntos pateikimo siūsti dienos)	Siuntimo išlaidų dalis, lygi skirtumui tarp tarptautinės greitojo pašto siuntos siuntimo kainos ir tarptautinės oro pašto siuntos siuntimo kainos	Tarptautinio greitojo pašto sutartys

*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 siūsti dieną galiojusį SDR ir euro santykį.

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.