PATVIRTINTA
Akcinės bendrovės Lietuvos pašto
Generalinio direktoriaus
2026-04-27

SIUNTIMO ŽALOS ATLYGINIMO TAISYKLĖS

TURINYS

1. PASKIRTIS 3
2. BENDROSIOS PAREIŠKĖJO TEISĖS Į ŽALOS ATLYGINIMĄ ĮGYVENDINIMO SĄLYGOS 3
3. ŽALOS ATLYGINIMO TERMINAS 4
4. PAREIŠKĖJUI IŠMOKĖTINOS KOMPENSACIJOS DYDIS 4
5. VIDAUS PAŠTO SIUNTOS 5
6. TARPTAUTINĖS PAŠTO SIUNTOS. BENDROVĖS ATSAKOMYBĖS NUSTATYMAS IR ŽALOS ATLYGINIMAS 6
7. TARPTAUTINIO GREITOJO PAŠTO SIUNTOS 8
8. PAPILDOMA PASLAUGA „APSAUGA“ SIUNTOMS „SU SEKIMU“ 9
9. EXPRESS EKSPORTAS PASLAUGA..... 9
10. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS 10

1. PASKIRTIS

1.1. Siuntimo žalos atlyginimo taisyklės (toliau – Taisyklės) parengtos remiantis Lietuvos Respublikos pašto įstatymo (toliau – Pašto įstatymas) bei kitų akcinės bendrovės Lietuvos pašto (toliau – Bendrovė) 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.

1.2. Taisyklėse nurodytais atvejais ir tvarka Bendrovės klientams atlyginama žala dėl Bendrovei pateiktų siųsti, tačiau prarastų, sugadintų ar nepagrįstai grąžintų pašto siuntų, taip pat už jose siųstus, tačiau dingusius, trūkstamus ar apgadintus daiktus (prekes).

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 2, 3 ir 4 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.

2. BENDROSIOS PAREIŠKĖJO TEISĖS Į ŽALOS ATLYGINIMĄ ĮGYVENDINIMO SĄLYGOS

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

2.2. 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.

2.3. Tarptautinių pašto 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.

2.4. Tarptautinių pašto siuntų paieškos forma gali būti pateikta ir pildoma tik siuntos siuntėjo. Gavėjų pateiktos paieškos nėra vykdomos.

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

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

2.7. Nustatytas tarptautinės siuntos 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:

2.7.1. maišas, į kurį užsienio pašto tarnyba įdeda apgadintą pašto siuntą (pvz., žyma ant maišo gali būti „Damaged“);

2.7.2. užsienio pašto tarnybos aktas apie pašto siuntos apgadinimą;

2.7.3. ant pašto siuntos užklijuotas lipdukas su žyma apie apgadintą siuntą (pvz., gali būti lipdukas su užrašu „Damaged“).

2.8. Tais atvejais, kai klientai negali pateikti siuntos vertę patvirtinančių dokumentų, nurodytų šios tvarkos aprašo 2.6 punkte, žala kompensuojama pagal pateiktus prekės pardavimo dokumentus, atlyginant 70 proc. prekės vertės. Tokiais atvejais prašoma pateikti prekės pardavimo dokumentą (PVM sąskaitą faktūrą arba mokėjimą patvirtinantį dokumentą) ir siuntos pažeidimo ar dingimo patvirtinimą.

3. ŽALOS ATLYGINIMO TERMINAS

3.1. Už vidaus pašto siuntą – per 30 kalendorinių dienų nuo reikalavimus atitinkančios pretenzijos ir visų susijusių dokumentų pateikimo dienos.

3.2. Už tarptautinę pašto siuntą – per 90 kalendorinių dienų nuo reikalavimus atitinkančios pretenzijos ir visų susijusių dokumentų pateikimo dienos. Išimtinais atvejais tarptautinės siuntos paieškos terminas gali būti pratęsiamas iki 120 kalendorinių dienų, prieš tai informuojant siuntėją raštu.

4. PAREIŠKĖJUI IŠMOKĖTINOS KOMPENSACIJOS DYDIS

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

4.2. Pareiškėjui atlyginami dėl Taisyklėse nurodytų aplinkybių patirti ir įrodyti tiesioginiai nuostoliai, vadovaujantis Taisyklių 2, 3 ir 4 skyriuose įtvirtintomis nuostatomis. Bet kokie susiję netiesioginiai nuostoliai, negautos pajamos ar neturtinė žala į kompensaciją neįskaitomi ir neatlyginami.

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

4.4. Bendrovė neatsako ir žalos neatlygina, jeigu:

4.4.1. pašto siunta įteikta gavėjui ir tai patvirtina gavimo šalies operatorius;

4.4.2. Bendrovė negavusi patvirtinimo apie dingusią pašto 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; prarasti pašto siuntoje draudžiami siųsti daiktai (prekės);

4.4.3. 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;

4.4.4. žala atsirado dėl siuntėjo kaltės, nes buvo pažeisti pašto paslaugos teikėjo reikalavimai dėl daiktų pakuotės ar dėl ypatingų siunčiamojo daikto (prekės) savybių;

4.4.5. pašto siunta ar joje siunčiami daiktai (prekės) ar jų dalis konfiskuoti išsiuntimo ar gavimo šalies įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytais atvejais ir tvarka;

4.4.6. priimant pašto 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;

4.4.7. pašto siunta negauta dėl asmens, kurį gavėjas įgaliojo ją paimti, kaltės;

4.4.8. siunčiamos sekogramos, karo belaisvių ir internuotų civilių asmenų korespondencijos siuntos;

4.4.9. įvertintoji pašto siunta įvertinta suma, viršijančia tikrąją siunčiamų daiktų vertę;

4.4.10. siuntėjas nustatytais atvejais nepagrindžia arba atsisako pagrįsti reikalaujamos atlyginti žalos dydžio;

4.4.11. įtariama, kad siuntėjas sukčiavo, siekdamas gauti kompensaciją;

4.4.12. pradelstas, pretenzijai dėl žalos atlyginimo pateikti, nustatytas terminas (6 mėnesiai nuo pašto siuntos išsiuntimo dienos);

4.4.13. siunčiamos sekamosios arba paprastosios (be sekimo) korespondencijos siuntos;

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

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

5. VIDAUS PAŠTO SIUNTOS

Atsakomybės pagrindas	Kompensacijos dydis	Teisinis pagrindas
Registruotoji (pasirašytinai) korespondencijos siunta, pašto siuntinys		
Prarasta pašto siunta arba prarasti / apgadinti visi ar dalis joje siųstų daiktų (prekių)	Dvigubos siuntimo išlaidos	Pašto įstatymo 11 str. 4 d. 1 p.
Grąžinta pašto siunta siuntėjui dėl Bendrovės kaltės	Siuntimo išlaidos	Pašto įstatymo 11 str. 6 d.
Įvertintoji pašto siunta		
Prarasta pašto siunta	Suma, kuri lygi siuntimo išlaidoms ir dingusios įvertintosios pašto siuntos vertei, pagrįstai dokumentais ar kitais patvirtinančiais duomenimis, tačiau yra ne didesnė kaip įvertinimo suma	Pašto įstatymo 11 str. 4 d. 2 p.
Dalis dingusių apgadintų daiktų įvertintoje pašto siuntoje	Suma, kuri lygi siuntimo išlaidoms ir daiktų (prekių) apraše nurodytai dingusio ar apgadinto daikto (prekės) vertei, pagrįstai dokumentais ar kitais patvirtinančiais duomenimis, tačiau yra ne didesnė kaip visos įvertintosios pašto siuntos įvertinimo suma	Pašto įstatymo 11 str. 4 d. 3 p.
Išperkamoji pašto siunta		
Gavėjas dėl Bendrovės kaltės nesumoka išperkamojo mokesčio	Siuntėjui išperkamojo mokesčio suma	Pašto įstatymo 11 str. 5 d.
LP EXPRESS siunta Lietuvoje		

Prarasta, išplėšta ar sugadinta	Tiesioginių nuostolių kompensacija (siuntoje siųstų prekių vertė iki 500 Eur), jeigu sutartyje su klientu nesutarta kitaip	Teisės aktai nereguliuoja. Teisinis pagrindas – šios Taisyklės ir / ar sutartys

6. TARPTAUTINĖS PAŠTO SIUNTOS. BENDROVĖS ATSAKOMYBĖS NUSTATYMAS IR ŽALOS ATLYGINIMAS

6.1. 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.

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

6.3. Pareiškėjas informuojamas apie prašymo priimtinumą ir jo nagrinėjimo terminą.

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

6.5. Kompensacija už prarastą pašto 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.

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

6.7. 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.

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

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

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

6.11. Registruotosios pašto siuntos praradimo atveju registravimo mokestis klientui nėra grąžinamas. Registracijos mokestis apskaičiuojamas iš registruotos siuntos siuntimo kainos atėmus identiškos paprastos (neregistruotos) pašto siuntos siuntimo kainą.

6.12. Bendrovei pateiktų siųsti, tačiau dėl skirstymo klaidos klaidingai nukreiptų į kitą šalį sekamųjų arba registruotųjų pašto siuntų kompensacija lygi siuntimo išlaidoms.

Atsakomybės pagrindas	Kompensacijos dydis	Teisinis pagrindas
Tarptautinė registruotoji (pasirašytinai) korespondencijos siunta (nuo 2025-12-22 galima siųsti tik dokumentus)		

Prarasta, visiškai išplėšta ar visiškai sugadinta	Tiesioginių nuostolių kompensacija (maksimali kompensacijos suma yra 30 SDR*, tačiau kompensacija suteikiama pagal siuntos vertę patvirtinančius dokumentus), 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 prarastos ar sugadintos siuntos vertę patvirtinančius dokumentus).	PPK 23 str. 2.2. p., PKR RL 159 str. 5 d.
Siuntėjui grąžinta nenurodžius neįteikimo priežasties	Siuntimo išlaidos	PPK 23 str. 5 d.
Tarptautinis pašto siuntinys		
Prarastas, visiškai išplėštas ar visiškai sugadintas	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 išplėštas ar dalinai sugadintas	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 grąžintas nenurodžius neįteikimo priežasties	Siuntimo išlaidos ir dėl grąžinimo 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 grąžinta 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.

7. TARPTAUTINIO GREITOJO PAŠTO SIUNTOS

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

7.2. 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)

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.

*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.

8. PAPILDOMA PASLAUGA „APSAUGA“ SIUNTOMS „SU SEKIMU“

8.1. Pareiškėjas (siuntėjas) turi teisę pateikti pretenziją dėl siuntos ,,su sekimu” dingimo tik tuo atveju, jei papildoma paslauga „Apsauga“ (toliau – Apsauga) buvo įsigyta siuntos pateikimo siųsti metu ir siunta buvo siunčiama su sekimu.

8.2. Pretenzija nagrinėjama tik tada, kai nuo siuntos ,,su sekimu” ir Apsauga pateikimo siųsti dienos yra praėję 60 kalendorinių dienų ir siunta ,,su sekimu” ir „Apsauga“ nėra pristatyta gavėjui.

8.3. Pretenzija turi būti pateikta ne vėliau kaip per 6 mėnesius nuo siuntos ,,su sekimu” ir „Apsauga“ pateikimo siųsti dienos.

8.4. Pareiškėjas privalo pateikti dokumentus, pagrindžiančius siuntos ,,su sekimu” ir „Apsauga“ įsigijimo vertę (pirkimo kvitas, įsigijimo sąskaita faktūra, banko sąskaitos mokėjimo pavedimo kopija, ekspertinio vertinimo dokumentas), siuntimo dokumentą arba siuntos sekimo numerį, banko rekvizitus kompensacijos išmokėjimui bei kitus dokumentus Bendrovei pareikalavus.

8.5. Bendrovė kompensaciją išmoka tik tuo atveju, jei siunta ,,su sekimu” ir „Apsauga“ laikoma dingusia, t. y. kai po 60 dienų ji nėra pristatyta ir sekimo informacija neleidžia nustatyti siuntos buvimo vietos.

8.6. Maksimalus kompensacijos už dingusią siuntą ,,su sekimu” ir „Apsauga“ dydis yra 50,00 Eur (jei siuntoje siųstų daiktų vertė pagrįsta dokumentais) bei siuntimo išlaidos. Negautos pajamos (įskaitant siuntėjo siuntoje esančių daiktų pardavimo kainą) ir neturtinė žala nėra atlyginama.

8.7. Jeigu nepateikiami dokumentai, patvirtinantys siuntos ,,su sekimu” ir „Apsauga“ vertę, Bendrovė kompensuoja tik siuntimo išlaidas.

8.8. Kompensacija nemokama ir tais atvejais, kai siunta ,,su sekimu” ir „Apsauga“ buvo pateikta siųsti pažeista, netinkamai supakuota, deklaruota informacija yra klaidinga ar prieštaringa, arba žala atsirado dėl nenugalimos jėgos (force majeure) ar siuntėjo kaltės.

8.9. Kompensacija netaikoma, jei siuntoje ,,su sekimu” ir „Apsauga“ buvo siunčiami draudžiami daiktai. Draudžiamų siųsti daiktų sąrašą galite rasti: https://www.post.lt/lt/pagalba/patarimai/draudziami-siusti-daiktai-0

8.10. Pretenzija išnagrinėjama per 10 darbo dienų nuo visų reikalingų dokumentų pateikimo dienos; sudėtingais atvejais, kai užtrunka faktinių aplinkybių tyrimas, dokumentų pateikimas, šis terminas gali būti pratęstas, apie tai informuojant pareiškėją.

8.11. Patvirtinus pareiškėjo teisę į kompensaciją, ji išmokama į pareiškėjo nurodytą banko sąskaitą eurais.

8.12. Bendrovė informuoja pareiškėją apie priimtą sprendimą dėl žalos atlyginimo.

8.13. Paslaugai ,,su sekimu” ir „Apsauga“ kompensavimo taisyklės netaikomos Bendrovės taikomoms kitų paslaugų žalos atlyginimo nuostatoms.

9. EXPRESS EKSPORTAS PASLAUGA

Atsakomybės pagrindas	Kompensacijos dydis	Teisinis pagrindas
Express eksportas		
Prarasta Express siunta arba prarasti / apgadinti visi ar dalis joje siųstų daiktų (prekių).	Suma, kuri lygi Express siuntos siuntimo išlaidoms ir daiktų (prekių) įsigijimo kainai, bet ne daugiau kaip 22 SDR/1 kg (pagal Monrealio	Monrealio arba Varšuvos konvencijos.

	konvenciją) arba 17 SDR/1 kg (pagal Varšuvos konvenciją).	

9.1. Su Express eksporto siunta (toliau – Express siunta) susijusi pateikta pretenzija bus priimta tik su sąlyga, jeigu pareiškėjas laikysis bet kurios taikytinos Monrealio arba Varšuvos konvencijos ir toliau nurodytos tvarkos.

9.2. Apie visas pretenzijas reikia pranešti per žemiau nurodytus terminus:

9.2.1. per 14 dienų po Express siuntos pristatymo - pretenzijos dėl žalos (matomos ar akivaizdžiai nepastebimos), vėlavimo (įskaitant pretenzijas dėl sugedimo) ar trūkstamo turinio (toliau – Pretenzija dėl žalos). Šių pretenzijų nagrinėjimas trunka 30 d. d.

9.2.2. per 6 mėnesius nuo Express siuntos perdavimo Lietuvos paštui - visos kitos pretenzijos, įskaitant pretenzijas dėl Express siuntos praradimo, nepristatymo ar klaidingo pristatymo. Šių pretenzijų nagrinėjimas ir Express siuntos paieška trunka 45 d. d.

9.3. Apie visas pretenzijas būtina informuoti užpildant pretenzijos formą Lietuvos pašto tinklapyje https://www.post.lt/lt/skundai ir pateikti joje nurodytą informaciją pagrindžiančius dokumentus.

9.4. Pretenzijoje turi būti pateikta pilna informacija apie Express siuntos siuntėją ir gavėją, Express siuntos išsiuntimo datą, ir Express siuntos svorį. Pretenzija turi būti pagrįsta Express siuntos vertę ir /ar žalą patvirtinančiais dokumentais (pvz., pirkimo sąskaita faktūra, remonto sąmata, gamybos savikaina). Pretenzija dėl žalos bus svarstoma tik tada, jei gavėjas sudarys galimybę FedEx ar jo subrangovui patikrinti Express siuntos turinį, originalią siuntimo dėžę (dėžes) ir pakuotę arba gavėjo patalpose, arba subrangovo patalpose, kol pretenzija bus išnagrinėta.

9.5. Express siuntos su draudimu. Express siuntoms, kurioms buvo užsakyta papildoma paslauga – draudimas, maksimali kompensuojama suma - 5000 eurų už siuntos turinį.

9.5.1. Draudimo įmoka nėra kompensuojama.

9.5.2. Kompensacija nemokama tais atvejais, kai Express siunta su draudimu buvo pateikta siųsti pažeista, netinkamai supakuota, joje buvo draudžiami siųsti daiktai, deklaruota informacija yra klaidinga ar prieštaringa, arba žala atsirado dėl nenugalimos jėgos (force majeure) ar siuntėjo kaltės.

9.6. Express siuntos su draudimu žalos atlyginimui ir pretenzijos pateikimui taikomos analogiškos nuostatos, kaip 9.3 ir 9.4 p.

9.7. Patvirtinus pareiškėjo teisę į kompensaciją, ji išmokama į pareiškėjo nurodytą banko sąskaitą eurais.

9.8. Bendrovė informuoja pareiškėją apie priimtą sprendimą dėl žalos atlyginimo.

9.9. Express siuntos paslauga ir jos kompensavimo taisyklės neturi įtakos kitoms galiojančioms Bendrovės taikomoms žalos atlyginimo nuostatoms.

10. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

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