

## Informacija klientams dėl skundo pateikimo tvarkos

1. Skundą galite pateikti:

- a) telefonu, paskambinus bendruoju numeriu (8 700) 55400;
- b) raštu, užpildžius blanką, kuri Jums pateiks bendrovės darbuotojas, arba laisva forma, nurodžius savo vardą, pavardę (arba juridinio asmens pavadinimą bei kodą), adresą (gyvenamosios vietos arba buveinės adresą), elektroninio pašto adresą, telefono numerį; skundo priežastį (nurodyti kas neatitiko dėl bendrovės paslaugų teikimo, t. y. skundo esmė, trumpas turinys) bei pateikti skundą patvirtinančius turimus įrodymus; jei pašto siunta registruotoji, siuntos numerį; siuntėjo ir gavėjo vardus, pavardes/ juridinio asmens pavadinimą; tikslius jų adresus, nurodyti šalį, iš kurios pašto siunta buvo išsiųsta ir į kurią turi būti pristatyta; pašto siuntos išsiuntimo, pristatymo datą ir vietą; pašto siuntos turinį, nurodant kiekvieną siuntoje esantį daiktą; atsiskaitomosios sąskaitos numerį banke, žalos išmokėjimo atveju; jei pašto siunta registruotoji, įvertintoji ar pašto siuntinys – būtina pridėti pašto siuntos kvito kopiją; jei skundas nėra susijęs su pašto siunta, nurodyti įvykio vietą, įvykio datą, įvykio detales; jei teikiamas skundas dėl finansinių paslaugų – nurodyti paslaugą: mokėjimo sąskaita, pensijų, pašalpų išmokėjimas, įmokų priėmimas, pervedimas, perlaidų priėmimas, išmokėjimas ir pan.; jei skundas teikiamas dėl įsigytos prekės – nurodyti prekės pavadinimą; jei asmuo įgaliotas pateikti kito asmens skundą, pridėti įstatymo tvarka tinkamai patvirtintą įgaliojimo kopiją;
- c) elektronine forma, kurią rasite tinklalapyje [www.lietuvospastas.lt](http://www.lietuvospastas.lt);
- d) elektroniniu laišku, adresu [kokybe@post.lt](mailto:kokybe@post.lt);
- e) žodžiu, bet kuriame pašte ar klientų aptarnavimo skyriuje „PayPost“;
- f) raštu, išsiunčiant laišką adresu J. Jasinskio g. 16, 03500 Vilnius.

2. Skundai nagrinėjami neatlygtinai.

3. Pašto siuntos siuntėjas skundą dėl žalos atlyginimo už dingusią pašto siuntą, dingusius, trūkstamus ar apgadintus siūstus daiktus gali pareikšti bendrovei per 6 mėnesius nuo pašto siuntos išsiuntimo dienos. Skundai, pateikti pasibaigus šiam terminui, nenagrinėjami. :

4. Skundų nagrinėjimo terminai:

4.1. dėl pašto paslaugų skundo nagrinėjimo terminas nustatytas Lietuvos Respublikos pašto įstatyme – naudotojo skundas turi būti atsakytas per 14 dienų nuo skundo gavimo dienos;

4.2. dėl finansinių paslaugų skundo nagrinėjimo terminas nustatytas Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėse – pareiškėjo skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo skundo gavimo dienos;

4.3. dėl mažmeninės prekybos skundo nagrinėjimo terminas numatytas Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme – ne ilgiau kaip 14 dienų nuo skundo gavimo datos.

5. Žala dėl prarastų, sugadintų pašto siuntų (padaryta nuo jų priėmimo iki įteikimo gavėjui) atlyginama vadovaujantis Lietuvos Respublikos pašto įstatymu, Pasaulinės pašto konvencijos Pašto korespondencijos bei Pašto siuntinių reglamentų nuostatomis ir tarptautinėse sutartimis, taip pat ir sutartimis su naudotojais, numatyta tvarka:

a) už dingusią **vidaus registruotąją pašto korespondencijos siuntą ar paprastąjį vidaus pašto siuntinį**, taip pat už dalį dingusių ar apgadintų daiktų (prekių) ar sugadintus visus daiktus (prekes) – suma, kuri lygi dviguboms siuntimo išlaidoms;

b) už dingusią **vidaus įvertintąją pašto siuntą** – suma, kuri lygi siuntimo išlaidoms ir įvertinimo sumai;

c) už dalį dingusių ar apgadintų daiktų (prekių) **vidaus įvertintojoje pašto siuntoje** su daiktų (prekių) aprašu – suma, kuri lygi siuntimo išlaidoms ir daiktų (prekių) apraše nurodytai dingusio ar apgadinto daikto (prekės) vertei, tačiau ne didesne, negu visos įvertintosios pašto siuntos įvertinimo suma;

d) jeigu pašto paslaugos teikėjas dėl savo kaltės grąžina siuntėjui **vidaus registruotąją pašto siuntą ar pašto siuntinį**, jis siuntėjui atlygina siuntimo išlaidas;

e) tais atvejais, kai gavėjas nesumoka išperkamosios pašto siuntos mokesčio dėl pašto paslaugos teikėjo kaltės, pašto paslaugos teikėjas sumoka siuntėjui jo nurodytą išperkamojo pašto siuntos mokesčio sumą;

f) už **tarptautinės registruotosios pašto siuntos** praradimą, visišką išplėšimą ar visišką sugadinimą kompensacijos suma – 30 SDR (TVF piniginis vienetas), už **registruotojo maišo M** – 150 SDR. Prie šių dydžių pridėjus sumokėtų mokesčių sumas, išskyrus registravimo mokestį, apskaičiuojama bendroji mokėtinos kompensacijos suma. Tarptautinės registruotosios siuntos dalinio išplėšimo ar dalinio sugadinimo atveju siuntėjas turi teisę į kompensaciją, kuri iš esmės lygi realiam patirtos žalos dydžiui, tačiau negali būti didesnė už aukščiau nurodytą sumą;

g) **tarptautinio paprastojo siuntinio, „Express“ siuntos, EPG siuntinio** praradimo, visiško išplėšimo ar visiško sugadinimo atveju žalos atlyginimas negali viršyti sumos, gautos sudėjus 40 SDR atlyginimo tarifą už paprastąjį siuntinį ir 4,50 SDR tarifą už kilogramą bei siuntimo išlaidas. Kompensacija už dalinį šių siuntų išplėšimą ar sugadinimą lygi realiam žalos dydžiui, tačiau negali būti didesnė už aukščiau nurodytas sumas. Šių siuntų nemotyvuoto gražinimo atveju kompensuojama jos pateikimo siūsti metu siuntėjo sumokėtų mokesčių suma ir dėl gražinimo iš gavimo šalies (jei tokių esama) susidariusios išlaidos;

h) **tarptautinės įvertintosios siuntos** praradimo, visiško išplėšimo ar visiško sugadinimo atveju – suma, lygia įvertinimo sumai ir siuntimo išlaidoms, išskyrus įvertinimo mokestį. Įvertintosios siuntos dalinio išplėšimo ar dalinio sugadinimo atveju – realiam patirtos žalos dydžiui, tačiau negali viršyti įvertinimo sumos;

i) **tarptautinės registruotosios ar įvertintosios pašto korespondencijos siuntos gražinimo** atveju, kai neįteikimo priežastis nėra nurodyta, siuntėjas turi atgauti tik mokesčius, sumokėtus už siuntos siuntimą;

j) **EMS siuntos** praradimo, išplėšimo ar sugadinimo atveju siuntėjui kompensuojama reali padaryta žala, tačiau ji negali viršyti 30 SDR už EMS siuntą su dokumentais ir 130 SDR už EMS siuntą su daiktais (prekėmis), ir siuntimo išlaidos;

k) **pasiuntinių siuntos** praradimo, išplėšimo ar sugadinimo atveju žala siuntėjui atlyginama sutartyje su klientu numatyta tvarka, suma, lygia prarastų daiktų (prekių) vertei, bet ne daugiau kaip 434,43 eur už vieną siuntą, bei siuntimo išlaidos;

l) už **paprastąsias pašto korespondencijos siuntas** praradimo, dingimo ar siuntos apgadinimo atveju **žala neatlyginama.**

m) už **tarptautinių greitojo pašto siuntų pavėluotą pristatymą daugiau nei 15 darbo dienų**, skaičiuojant nuo siuntos pateikimo siūsti dienos, siuntėjui atlyginama siuntimo išlaidų dalis, lygi skirtumui tarp tarptautinės greitojo pašto siuntos siuntimo kainos ir tarptautinio oro pašto siuntimo kainos.

6. Žala, kilusi dėl bendrovės teikiamų finansinių paslaugų, atlyginama pagal Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo ir kitų teisės aktų, reglamentuojančiuose šių paslaugų teikimą, nuostatas.

7. Prekių gražinimas ir keitimas vykdomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2001 m. birželio 29 d. įsakymu Nr. 217 patvirtintomis Daiktų gražinimo ir keitimo taisyklėmis.

8. Jei, gautas atsakymas į skundą Jūsų netenkina, dėl suteiktų pašto paslaugų turite teisę kreiptis į Ryšių reguliavimo tarnybą, dėl finansinių paslaugų – į teismą arba, jeigu finansinių paslaugų klientas yra vartotojas, į išankstinio ginčo sprendimo ne teisme instituciją – Lietuvos banką, dėl mažmeninės prekybos paslaugų – į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą.

