

Tjón og skaðabætur

Viðskiptavinir tilkynna tjón í gegnum nýtt rafrænt form á heimasíðunni www.postur.is/tjon.

Tjónaskýrsla

Ef viðskiptavinur kemur að sækja sendingu á pósthús sem svo reynist tjónuð, fyllir starfsmaður pósthússins út tjónaskýrslu á vefnum og hengir hana við reikning og/eða myndir af innri og ytri umbúðum. Hið sama gildir ef viðskiptavinur kemur aftur á pósthús eftir að hafa farið út með sendingu og tilkynnir tjón.

Innlendar sendingar

Innlendar sendingar sem skaddast þarf að senda til Tjónadeildar Stórhöfða 32 110 Reykjavík með afriti af reikningi fyrir vörunni, nema viðtakandi vilji halda hlutnum. Undantekning eru bílrúður og ljósaperur sem brotna, þeim má farga á viðkomandi pósthöfðu, eftir að teknar hafa verið myndir.

Þegar símtöl um tjónamál berast í þjónustuver/fyrirtækjaþjónustu, bendir þjónustufulltrúi á www.postur.is/tjon þar sem viðskiptavinur getur á auðveldan hátt tilkynnt tjón. Ef viðkomandi er ekki með tölvu er hægt að koma á pósthús með myndir af tjóni og reikning. Starfsfólk pósthúsa sendir upplýsingar á tjónadeild.

Tjónadeild metur hvert mál fyrir sig og er í sambandi við viðskiptavin ef frekari upplýsingar vantar.

Greiðsla berst viðskiptavini eins fljótt og auðið er eða innan 4ra vikna, eftir að öll gögn hafa borist tjónadeild.

Skaðabætur vegna tjóns á sendingu

Viðskiptavinir sem hafa fengið afhenta sendingu sem hefur skemmst í meðförum Póstsins eða sending þeirra hefur týnst, geta krafist skaðabóta frá Póstinum. Viðskiptavinir sem telja sig eiga rétt til skaðabóta þurfa að fylla út rafrænt form á www.postur.is/tjon

Gerð skaðabótakröfu

Krafa um skaðabætur skal gerð innan 6 mánaða frá afhendingardegi skaddaðrar sendingar eða frá þeim degi sem staðfest er að sending sé týnd. Þegar þörf er á að rannsaka eða leita eftir sendingu áskilur Pósturinn sér að hámarki 3 mánuði til að nálgast nauðsynleg gögn ef um er að ræða sendingu til Evrópu eða N-Ameríku. Pósturinn áskilur sér hins vegar allt að 6 mánuði ef ákvörðunarland er innan Afríku, Asíu, Eyjaálfu, Mið- eða S-Ameríku. Fer eftir eðli málsins hversu lengi Pósturinn er að fá þau gögn sem þarf til greiðslu skaðabóta, þar með talið CN24, sem er tjónaskýrsla á milli landa. Í Bandaríkjunum heitir CN24 Damage Report.

Þegar nálgast þarf gögn um innlendar sendingar áskilur Pósturinn sér 3 mánuði í rannsókn og greiðir skaðabætur innan þess tíma ef sending telst glötuð.

Útflutningur

CN24 er tjónaskýrsla milli landa (staðfesting um að sending hafi komið sködduð). Skýrslu þarf að gera um allar sendingar sem skaddast hafa í útflutningi. Viðtakandi þarf að hafa samband við pósthúsið í sínu landi sem allra fyrst til að pósthúsið geti gengið frá CN24, vitað er að t.d. Danmörk gerir CN24 aðeins innan 7 daga frá afhendingu sendingar. Þegar skýrsla er tilbúin er gengið frá tjóni í tjónadeild Póstsins eða Sjóvá.

En hvað ef hún er tryggð með póstrýggingu hjá Sjóvá?

Hafi sending skemmst í útflutningi þarf Póstinum að hafa borist CN24 frá ákvörðunarlandi til að ganga frá máli hjá Sjóvá. Sendandi þarf alltaf að skila til Sjóvá afrit af fylgibréfi (ítarlegum upplýsingum um viðtakanda og sendanda) og póstrýggingu (staðfesting úr SAP dugar líka eða kvittun úr afgreiðslukerfi).

Innflutningur

Viðtakandi hefur samband við þjónustudeild. Til að hægt sé að ganga frá CN24 þarf netfang viðtakanda, afrit af reikningi, myndir af ytri og innri umbúðum og myndir af fylgibréfi til að hafa allar upplýsingar um sendanda. Pósturinn/erlend samskipti gerir skýrslu, sendir á bakvinnslu, sem sendir skýrslu áfram til sendilands. Tjónadeild sendir afrit af skýrslu á viðtakanda með beiðni um að senda einnig á sendanda, þá gengur málið fljótar fyrir sig. Í 98% tilfellum fréttir Pósturinn ekki meira af málinu, þar sem að það er gert upp við sendanda. Sendandinn gerir upp við sinn viðskiptavin, t.d. með því að senda nýja vöru og þá þarf viðtakandi að skila gallaðri vöru inn á næsta pósthús, merkt Tollmiðun Stórhöfða 32 110 Reykjavík. Tollgæsla skoðar málið og ákvarðar hvort þurfi að greiða gjöld af nýju sendingunni. Ef sendandinn vill að viðtakanda verði greiddar skaðabætur þarf skuldfærslubeiðni frá viðkomandi landi.

Þegar tollskyld sending er afhent sködduð og viðtakandi óskar eftir endurgreiðslu á aðflutningsgjöldum gildir eftirfarandi:

Einföld tollmeðferð E-3

Viðtakandi þarf að koma með sendinguna á pósthús, sem sendir hana í tollmiðlun með símanúmeri viðtakanda. Það er í höndum Tollgæslu að ákveða hvort þeir samþykki endurgreiðslu. Sé endurgreiðsla samþykkt fer hún í gegnum tollmiðlun.

E-1 tollaskýrsla

Viðtakandi fer fram á endurgreiðslu gjalda, t.d. hluti úr stórri sendingu eða öll sendingin. Ef skýrsla er gerð af Tollmiðlun er gerð afgreiðsla II. Hún er send til Tollstjóra (tekur tíma að fá svör). Ef Tollstjóri samþykkir endurgreiðslu gengur Tollmiðlun frá greiðslu.

Greiðsla skaðabóta

Tjónadeild sér um að greiða allar skaðabætur til viðskiptavina. Greiðsla berst viðskiptavini eins fljótt og auðið er eða innan 4 vikna, eftir að öll gögn hafa borist. Varðandi sendingar sem hafa týnst eða skemmst og eru tryggðar með póstrýggingu er viðskiptavinum vinsamlegast bent á að hafa samband við tryggingafélagið Sjóvá eftir að hafa tilkynnt okkur um skaðann.

Ekki eru greiddar skaðabætur fyrir:

- Almenn bréf og bréf til útlanda
- Prime bréf til landsins
- Rúmfrek bréf
- Smápakka
- Fjölpóst
- Sendlaþjónustu

Athugið að:

Ekki er endurgreitt burðargjald nema um glataða sendingu sé að ræða. Grunntrygging Póstsins er innifalin í burðargjaldinu og því ekki endurgreitt þegar innihald sendingar skaddast.

Ekki eru greiddar skaðabætur fyrir sendingar sem þurfa brothætta meðhöndlun nema umbúðir séu í samræmi við innihald og greitt hafi verið fyrir brothætta meðhöndlun

Eftirfarandi er ekki skaðabótaskylt:

- Peningar
- Verðskjöl
- Skartgripir
- Málverk
- Matvæli

Rekjanleg bréf til og frá útlöndum

Ef rekjanlegt bréf glatast eða skemmist í meðförum Póstsins getur sendandi krafist skaðabóta allt að 3.500 kr.

Birtingarþjónusta

Skaðabætur eru ekki greiddar þó svo birting mistakist en ef gögn glatast eða skemmast í meðförum Póstsins gilda sömu skaðabætur og fyrir rekjanleg bréf.

Pakkar innanlands

Ef pakki týnist eða skemmist í meðförum Póstsins getur sendandi krafist skaðabóta allt að 22.500 kr.

Pakkar til útlanda

Í verði pakka til útlanda er innifalin trygging ef pakki glatast eða skemmist:

- Evrópapakki – EPG 82.000 kr.
- Heimspakki – Flug 22.500 kr.
- Hagkvæmur pakki– SAL 22.500 kr.