

BUSINESS CUSTOMER SERVICE

Kompetente Unterstützung zu Ihrem Paketversand



post.at/businesspaket

Unser Business Customer Service unterstützt Sie gerne durch persönliche Betreuung. Wir stehen Ihnen als kompetente Partnerin im Rahmen zahlreicher Aufgaben gerne zur Verfügung.



Wir bieten Ihnen Unterstützung bei:

- Fragen zu Paketversand, Abholhindernissen, Produkten und Services
- Sendungsverfolgung: Anfragen zum Status Ihrer Sendung
- Nachforschung: Sollte Ihr Paket einmal nicht angekommen sein, können Sie eine Nachforschung einleiten.
- Schadensmeldung: So können Sie Beschädigungen an Ihrem Paket melden.



Kontakt:

E-Mail: paket.support@post.at

Tel.: +43 577 67 95 160

Mo.–Fr.: 8–17 Uhr



Das Business Customer Service ist die zentrale Anlaufstelle für Ihre Service-Anfragen und Reklamationen.



Wir liefern
immer ab.



E-Commerce
Solutions

BUSINESS CUSTOMER SERVICE

Alle Details zu unseren Business Services



post.at/businesspaket

Ihre Anfragen nehmen wir gerne von Montag bis Freitag von 8 bis 17 Uhr telefonisch unter +43 577 67 95 160 oder per E-Mail unter paket.support@post.at entgegen. Das Business Cockpit erreichen Sie auf bec.post.at und die Paket-Zone finden Sie auf post.at/paket-zone. Das Post-Labelcenter ist auf plc.post.at abrufbar.

Service	Kanal	Notwendige Dokumente	Fristen
Nachforschung	- Business Cockpit - Paket-Zone - E-Mail	- Wertnachweis Optional bei Bedarf: - Übergabebeleg - Erhaltserklärung - Polizeiliche Anzeigenbestätigung	- Innerhalb von 3 Monaten für nationale Sendungen - Innerhalb von 6 Monaten für internationale Sendungen
Schadensmeldung	- E-Mail	- Schadensprotokoll - Wertnachweis - Fotos der Sendung und der Innen- & Außenverpackung	- Sichtbare Schäden: Am Tag der Zustellung - Nicht sichtbare Schäden: Innerhalb von 7 Werktagen
Klärung	- Business Cockpit - E-Mail		- 7 Werktage: Nach Ablauf der Frist wird die Sendung an den*die Absender*in retourniert.
Sendungsstopp (Keine Garantie)	- E-Mail		
Abholungen, Rückholungen, Abholservice Business	- Business Cockpit - E-Mail - Post-Labelcenter		- Für die Abholung Ihrer Pakete geben Sie uns bitte am vorherigen Werktag bis 16 Uhr Bescheid.



BUSINESS CUSTOMER SERVICE

FAQ Nachforschung



Der*die Empfänger*in hat Ihre Sendung nicht erhalten?	- Business Cockpit/Paket-Zone: Als Businesskund*in können Sie eine Nachforschung schnell und einfach über unser Business Cockpit oder die Paket-Zone einleiten. - E-Mail: Für Sammel-Nachforschungen können Sie die Nachforschungs-Excel-liste nutzen. Diese erhalten Sie von Ihrem Business Customer Service.
Wie ist die Meldefrist für Nachforschungen?	- Nationale Sendung: innerhalb von 3 Monaten nach Sendungsaufgabe - Internationale Sendung: innerhalb von 6 Mon. nach Sendungsaufgabe
Welche Unterlagen werden benötigt?	- Wertnachweis (z.B. Rechnung) - Übergabebeleg: wird nur benötigt, sollte Ihre Sendung trotz Übergabe keinen Verteilsan aufweisen. - Erhaltserklärung: wird nur benötigt, wenn die Sendung als zugestellt gilt und der*die Empfänger*in den Erhalt bestreitet. - Polizeiliche Anzeigenbestätigung: wird im Bedarfsfall explizit von uns angefordert.
Wie geht es weiter?	Ist die Nachforschung eingeleitet, wird diese von uns geprüft und bearbeitet. Der Rechercheaufwand ist abhängig vom Nachforschungsgrund, Sendungsstatus und Empfangsland.
Wie werden Sie über das Ergebnis der Nachforschung informiert?	Im Business Cockpit und der Paket-Zone können Sie das Ergebnis der Nachforschung bequem unter dem Menüpunkt „Nachforschungen“ einsehen. Wenn Sie die Nachforschung per E-Mail eingeleitet haben, erhalten Sie das Ergebnis entsprechend per E-Mail.
Wie erhalten Sie Schadensersatz?	Nach Abschluss der Nachforschung erhalten Sie von uns ein Formular. Bitte senden Sie die Forderungsunterlagen per E-Mail an paket.reklamation@post.at . Nach Prüfung Ihrer Forderung erhalten Sie eine Verständigung. Wenn Haftungsanspruch besteht, wird Ihnen der Haftungsbetrag auf das angegebene Bankkonto überwiesen.
Was bedeutet der Nachforschungsstatus im Business Cockpit und der Paket-Zone?	- „In Recherche“: Die Nachforschung befindet sich in Bearbeitung. - „Recherche abgeschlossen“: Die Sendung wurde zugestellt. - „Recherche abgeschlossen – Forderung möglich“: Die Sendung konnte nicht gefunden werden, Sie können Schadensersatz fordern. - „Haftungsbetrag erstattet“: Sie haben Schadensersatz für diese Sendung erhalten. - „Haftung abgelehnt“: Den Grund der Ablehnung entnehmen Sie bitte der Kund*innenverständigung.



BUSINESS CUSTOMER SERVICE

FAQ Schadensmeldung



Wie kann ein Transportschaden gemeldet werden?	Als Businesskund*in können Sie den Transportschaden einfach per E-Mail an paket.support@post.at melden.
Gibt es eine Meldefrist bei Transportschäden?	- Verdeckter Schaden: ist die Außenverpackung unbeschädigt, aber die Ware beschädigt - Meldung innerhalb von 7 Tagen nach Zustellung (Sonn- und Feiertage zählen nicht zu den 7 Tagen). - Offensichtlicher Schaden: sind Außenverpackung und Ware beschädigt - Meldung am Tag der Zustellung.
Welche Unterlagen werden benötigt?	- Ausgefülltes Schadensprotokoll - Wertnachweis - Fotos der beschädigten Sendung und der Innen- & Außenverpackung
Wie geht es weiter?	Der Transportschaden wird von Ihrem Business Customer Service aufgenommen und zur Bearbeitung an das Schadensmanagement weitergeleitet. Dort werden Ihre Unterlagen geprüft und beurteilt, ob Haftungsanspruch besteht.
Wie erhalten Sie Schadensersatz?	Sofern laut unseren AGB Haftungsanspruch besteht, erhalten Sie eine Verständigung und der Haftungsbetrag wird Ihnen auf das angegebene Bankkonto überwiesen.
Wieso wurde Ihre Forderung abgelehnt?	Den Grund entnehmen Sie bitte der erhaltenen Verständigung. Das Schadensmanagement steht Ihnen gerne bei Rückfragen unter paket.reklamation@post.at zur Verfügung.



**E-Commerce
Solutions**

BUSINESS CUSTOMER SERVICE

FAQ Klärung und Sendungsstopp



Klärung

Was ist eine Klärung?	Bei Zustellhindernissen oder fehlenden Daten erhalten Sie eine Anfrage zur Klärung.
Wie werden Sie über die Klärung informiert?	Als Businesskund*in erhalten Sie den Klärungsfall bequem ins Business Cockpit, können dort die Sendungsdaten korrigieren und entscheiden, was mit der Sendung weiter passieren soll.
Gibt es eine Frist für die Klärung?	Die Frist finden Sie im jeweiligen Klärungsfall im Business Cockpit.
Was passiert, wenn Sie nicht auf den Klärungsfall reagieren?	Die Sendung wird an die Rücksendeadresse weitergeleitet.

Sendungsstopp

Was ist ein Sendungsstopp?	Sie möchten, dass ein Paket doch nicht zugestellt, sondern umgehend an Sie rückgesendet wird.
Wie kann ein Sendungsstopp beauftragt werden?	Bitte schicken Sie uns ein E-Mail mit dem Betreff „Sendungsstopp“ an: paket.support@post.at
Welche Informationen werden benötigt?	Wir benötigen die Sendungsnummer.
Werden Sendungsstopps priorisiert bearbeitet?	Wenn im Betreff Ihres E-Mails „Sendungsstopp“, „Betrugsverdacht“ oder „Fraud“ angegeben ist, werden Sendungsstopps priorisiert bearbeitet.
Fallen Gebühren an?	Wenn der Sendungsstopp durchgeführt werden konnte, werden eine Bearbeitungsgebühr und das Rücksendeentgelt verrechnet.
Hinweis	Wir bitten um Verständnis: Eine erfolgreiche Durchführung des Sendungsstopps kann nicht garantiert werden.



BUSINESS CUSTOMER SERVICE

FAQ Abholung und Rückholung



Abholung

Was ist eine Abholung?	Sofern es in Ihrem Vertrag vereinbart ist, können Sie an Ihren Standorten vorfrankierte Sendungen abholen lassen.
Wie kann eine Abholung gemeldet werden?	Bitte kontaktieren Sie uns bis spätestens 16 Uhr am vorherigen Werktag unter: paket.support@post.at
Welche Informationen werden benötigt?	- Firmenname - Anschrift - Anzahl der Pakete
Wann wird die Abholung durchgeführt?	Die Abholung wird im Laufe des vereinbarten Werktags durchgeführt.
Was passiert, sollte die Abholung einmal nicht zeitgerecht stattgefunden haben?	Bitte wenden Sie sich zeitnah telefonisch an uns unter: +43 577 67 95 160

Rückholung

Was ist eine Rückholung?	Sofern es in Ihrem Vertrag vereinbart ist, können Sie einzelne Pakete ohne Versandlabel bei Ihren Geschäftspartner*innen abholen lassen.
Wie können Rückholungen beantragt werden?	Im Business Cockpit können Sie unter dem Menüpunkt „Abholaufträge“ eine Excel-Datei herunterladen. Befüllen Sie diese mit den Daten Ihrer Kund*innen und laden Sie die Liste dann wieder hoch.
Welche Informationen werden benötigt?	Diese Informationen finden Sie in der Excel-Datei. Die Pflichtfelder sind rot markiert.
Wann wird die Rückholung durchgeführt?	Sie können bei der Beauftragung ein Wunschdatum für die Rückholung angeben – frühestens ab dem nächsten Werktag.



BUSINESS CUSTOMER SERVICE

FAQ Abholservice Business



Was ist das Abholservice Business?	Das Service ist ideal für alle Unternehmen, die in unregelmäßigen Abständen geringe Paketmengen versenden. Sie können bis zu fünf bereits belabelte Pakete an einer beliebigen Adresse abholen lassen.
Wie kann das Abholservice Business gebucht werden?	Sobald Ihre Pakete versandfertig sind, beauftragen Sie das Abholservice Business schnell und einfach über das Post-Labelcenter oder Ihr Eigensystem. Sie benötigen dafür nur eine Stundungsvereinbarung.
Wann werden die Sendungen abgeholt?	Das Abholservice Business ist schon für den nächsten Werktag (Montag bis Freitag) oder bis zu sieben Tage im Voraus buchbar.
Gibt es Produkte und Leistungen, für die das Abholservice Business nicht gebucht werden kann?	Folgende Produkte/Leistungen sind vom Abholservice Business ausgeschlossen: - Post Express - Next Day Fresh - Wertsendung - Höherversicherung - Gefahrgut - Sperrgut



**E-Commerce
Solutions**