

# SERVICE CENTER INTERNATIONAL

## Kompetente Unterstützung zu Ihrem Paketversand



[post.at/businesspaket](https://post.at/businesspaket)

Unser Service Center International unterstützt Sie gerne durch persönliche Betreuung. Wir stehen Ihnen als kompetentes Service Center im Rahmen zahlreicher Aufgaben gerne zur Verfügung.



Das Service Center International bietet Ihnen Unterstützung bei:

- Fragen zu Paketversand, Abholhindernissen, Produkten und Services
- Sendungsverfolgung: Für die Suche Ihrer Sendung
- Nachforschung: Für Sendungen, die uns zur Beförderung übergeben wurden und nicht angekommen sind, nehmen wir gerne Nachforschungsaufträge an.
- Schadensabwicklung: Mit der Schadensmeldung können Sie Schäden an der Ware unmittelbar nach erkennen melden.



Kontakt:

E-Mail: [paketservice.business@post.at](mailto:paketservice.business@post.at)

Tel.: +43 577 67-95 150

MO-FR: 8:00-17:00 Uhr



Als Businesskunden Service sind wir ein integraler Teil der Paketreise und eine essenzielle Schnittstelle, die sich um das Einhalten von Kund\*innenversprechen bemüht.



**Wir liefern  
immer ab.  
Weltweit.**

**Post  
Paket  
Solutions**

# SERVICE CENTER INTERNATIONAL

## So können Sie die Unterstützung unseres Business Kundenservice in Anspruch nehmen



[post.at/businesspaket](https://post.at/businesspaket)

Ihre telefonischen Anfragen zu Paketversand, Sendungen und Produkten nehmen wir gerne von Mo–Fr 08:00–17:00 Uhr unter der Nummer +43 (0) 577 67 - 95 150 persönlich entgegen oder kontaktieren Sie uns per E-Mail unter [paketservice.business@post.at](mailto:paketservice.business@post.at).

| Service                                                | Einleitung                                           | Notwendige Dokumente                                                                                 | Fristen                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nachforschung                                          | - Business Cockpit                                   | - Wertnachweis<br>- Einlieferungsnachweis<br>- Erhaltserklärung                                      | - 3 Monate für nationale Sendungen<br>- 6 Monate für internationale Sendungen                            |
| Schadensabwicklung                                     | - E-Mail                                             | - Schadensprotokoll<br>- Wertnachweis<br>- Fotos der Sendungen, sowie der Innen- und Außenverpackung | - Sichtbare Schäden:<br>Am Tag der Zustellung<br>- Nicht sichtbare Schäden:<br>Innerhalb von 7 Werktagen |
| Klärungsfälle                                          | - Business Cockpit                                   |                                                                                                      | - 7 Werktage:<br>Nach Ablauf der Frist wird die Sendung an den*die Absender*in retourniert               |
| Abholungen<br>Abholservice<br>Business<br>Rückholungen | - Business Cockpit<br>- E-Mail<br>- Post-Labelcenter |                                                                                                      | - Um eine Abholung zu ermöglichen, muss diese mindestens einen Tag im voraus eingemeldet werden          |
| Sendungsstopp<br>(Keine Garantie)                      | - E-Mail                                             |                                                                                                      |                                                                                                          |

# SERVICE CENTER REGIONAL

## Fragen und Antworten zum Service Nachforschung



|                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Der*die Empfänger*in hat Ihre Sendung nicht erhalten?</b>          | Als Businesskund*in können Sie eine Nachforschung einfach und schnell über unser Business Cockpit einleiten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Gibt es eine Meldefrist für Nachforschungen?</b>                   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Nationale Sendung: 3 Monate nach dem Aufgabedatum</li><li>- Internationale Sendung: 6 Monate nach dem Aufgabedatum</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Welche Unterlagen werden benötigt?</b>                             | <ul style="list-style-type: none"><li>- Wertnachweis</li><li>- Einliefernachweis (wird nur benötigt sollte Ihre Sendung trotz Übergabe keinen Erstverteilscanevent aufweisen)</li><li>- Nichterhaltserklärung (wird nur benötigt, wenn die Sendung als zugestellt gilt und der*die Empfänger*in den Erhalt bestreitet)</li></ul>                                                                                                                                                                            |
| <b>Wie geht es weiter?</b>                                            | Nach Einleitung der Nachforschung im Business Cockpit, wird diese zur Bearbeitung an Ihr zuständiges Service Center weitergeleitet. Den Status der Nachforschung können Sie im Business Cockpit unter dem Menüpunkt „Nachforschungen“ einsehen.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Wie werden Sie über das Ergebnis der Nachforschung informiert?</b> | Das Ergebnis der Nachforschung können Sie wieder bequem im Business Cockpit unter dem Menüpunkt „Nachforschungen“ einsehen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Wie erhalten Sie Schadenersatz?</b>                                | Bitte schicken Sie die Forderungsunterlagen per E-Mail an <a href="mailto:paket.reklamation@post.at">paket.reklamation@post.at</a> . Sofern Haftungsanspruch besteht, erhalten Sie eine Kund*innenverständigung per E-Mail und der Haftungsbetrag wird Ihnen auf das angegebene Bankkonto überwiesen.                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Was bedeutet der Nachforschungsstatus?</b>                         | <ul style="list-style-type: none"><li>- „In Bearbeitung“: Die Nachforschung befindet sich noch in Bearbeitung.</li><li>- „Recherche Positiv“: Die Sendung wurde gefunden und zugestellt.</li><li>- „Recherche Negativ“: Die Sendung konnte nicht lokalisiert werden, Sie können Schadenersatz fordern.</li><li>- „Ersatz Freigegeben“: Sie haben Schadenersatz für diese Sendung erhalten.</li><li>- „Ersatz Abgelehnt“: Den Grund der Ablehnung entnehmen Sie bitte der Kund*innenverständigung.</li></ul> |



**Post  
Paket  
Solutions**

# SERVICE CENTER REGIONAL

## Fragen und Antworten zum Service Beschädigung



|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wie kann ein Transportschaden bei der Österreichischen Post AG gemeldet werden?</b> | Als Businesskund*in können Sie den Transportschaden einfach per E-Mail an Ihr zuständiges Service Center melden.                                                                                                                                                                                                |
| <b>Gibt es eine Meldefrist bei Transportschäden?</b>                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Wenn die Ware beschädigt ist, die Außenverpackung nicht (verdeckter Schaden): Innerhalb von 7 Werktagen (inkl. Samstag) nach der Zustellung</li><li>- Wenn die Ware und die Außenverpackung beschädigt sind (offensichtlicher Schaden): Am Tag der Zustellung</li></ul> |
| <b>Welche Unterlagen werden benötigt?</b>                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>- Ausgefülltes Schadenprotokoll</li><li>- Wertnachweis</li><li>- Fotos der beschädigten Sendung sowie der Innen- &amp; Außenverpackung</li></ul>                                                                                                                          |
| <b>Wie geht es weiter?</b>                                                             | Der Transportschaden wird vom Service Center aufgenommen und zur weiteren Bearbeitung an die Zentrale Schadensabwicklung weitergeleitet. Die Kolleg*innen prüfen Ihre Angaben und Unterlagen und beurteilen ob Haftungsanspruch besteht.                                                                        |
| <b>Wie erhalten Sie Schadenersatz?</b>                                                 | Sofern ein Haftungsanspruch laut unseren AGB besteht, erhalten Sie eine Kund*innenverständigung per E-Mail und der Haftungsbetrag wird Ihnen auf das am Schadenprotokoll angegebene Bankkonto überwiesen.                                                                                                       |
| <b>Wieso wurde Ihre Forderung abgelehnt?</b>                                           | Den Grund entnehmen Sie bitte der erhaltenen Kund*innenverständigung, für Rückfragen stehen Ihnen gerne die Kolleg*innen der Zentralen Schadensabwicklung per E-Mail unter <a href="mailto:paket.reklamation@post.at">paket.reklamation@post.at</a> zur Verfügung.                                              |



**Post  
Paket  
Solutions**

# SERVICE CENTER REGIONAL

## Fragen und Antworten zum Service Klärung



|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Was ist eine Klärung?</b>                                                           | Sollte es bei unseren B2B-Produkten und der Zusatzleistung Nachnahme zu einem Zustellhindernis kommen, informieren wir Sie darüber. Bitte stellen Sie dann eine Verfügung ein, was mit der Sendung weiter passieren soll. Die Sendung kann an einer alternativen Adresse zugestellt, an Sie retourniert oder vernichtet werden. Im Falle einer Nachnahme-Sendung können Sie uns ebenfalls die korrekten Nachnahmedaten übermitteln. |
| <b>Wie werden Sie über die Klärung informiert?</b>                                     | Als Businesskund*in erhalten Sie den Klärungsfall bequem ins Business Cockpit und können dort gleich Ihre Verfügung einstellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Wie lange haben Sie Zeit eine Verfügung zu treffen?</b>                             | Sie können uns innerhalb von 5 Tagen Ihre Entscheidung übermitteln.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Was passiert wenn Sie uns innerhalb vom 5 Tagen keine Entscheidung übermitteln?</b> | Die Sendung wird an Sie retourniert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



**Post  
Paket  
Solutions**

# SERVICE CENTER REGIONAL

## Fragen und Antworten zum Service Rückholung



|                                           |                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Was ist eine Rückholung?                  | Sofern es in Ihrem Vertrag hinterlegt ist, können Sie einzelne Pakete ohne Etikett bei Ihren Geschäftspartner*innen abholen lassen.                                                           |
| Wie können Rückholungen beantragt werden? | Im Business Cockpit können Sie unter dem Menüpunkt „Abholaufträge“ eine Excel-Datei herunterladen, diese mit den Daten Ihrer Kund*innen befüllen und ebenfalls im Business Cockpit hochladen. |
| Welche Informationen werden benötigt?     | Bitte entnehmen Sie diese Information der im Business Cockpit zur Verfügung gestellten Excel-Datei. Die Pflichtfelder sind rot markiert.                                                      |
| Wann wird die Rückholung durchgeführt?    | Rückholungen werden grundsätzlich am nächsten Werktag nach der Beauftragung durchgeführt.                                                                                                     |



**Post  
Paket  
Solutions**

# SERVICE CENTER REGIONAL

## Fragen und Antworten zum Service Abholung



|                                          |                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Was ist eine Abholung?                   | Sofern es in Ihrem Vertrag hinterlegt ist, können Sie ad hoc an Ihren Standorten kleinere Mengen vorfrankierter Sendungen abholen lassen.                         |
| Wie kann eine Abholung beantragt werden? | Bitte kontaktieren Sie für Abholungen Ihr zuständiges Service Center per Mail an <a href="mailto:paketservice.business@post.at">paketservice.business@post.at</a> |
| Welche Informationen werden benötigt?    | <ul style="list-style-type: none"><li>- Firmenname</li><li>- Anschrift</li><li>- Anzahl der Pakete</li></ul>                                                      |
| Wann wird die Abholung durchgeführt?     | Abholungen werden frühestens am nächsten Werktag nach der Beauftragung durchgeführt.                                                                              |



**Post  
Paket  
Solutions**

# SERVICE CENTER REGIONAL

## Fragen und Antworten zum Service Sendungsstopp



|                                               |                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Was ist ein Sendungsstopp?                    | Sie möchten, dass ein Paket nicht zugestellt, sondern an Sie retourniert wird.                                                                      |
| Wie kann ein Sendungsstopp gemeldet werden?   | Bitte schicken Sie uns ein E-Mail mit dem Betreff Sendungsstopp an <a href="mailto:paketservice.business@post.at">paketservice.business@post.at</a> |
| Welche Informationen werden benötigt?         | Wir benötigen lediglich die jeweilige Sendungsnummer.                                                                                               |
| Werden Sendungsstopps priorisiert bearbeitet? | Wenn im Betreff Ihres E-Mails Sendungsstopp, Betrugsverdacht oder Fraud angegeben ist, können Sendungsstopps priorisiert bearbeitet werden.         |
| Hinweis                                       | Wir bitten um Verständnis, dass eine erfolgreiche Durchführung des Sendungsstopps nicht garantiert werden kann.                                     |



**Post  
Paket  
Solutions**



# SERVICE CENTER REGIONAL

## Fragen und Antworten zum Service Abholservice Business



|                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Was ist das Abholservice Business?</b>                         | Als Kleinunternehmen, welches in unregelmäßigen Abständen kleine Paketmengen versendet, können Sie bis zu fünf bereits belabelte Pakete an einer beliebigen Adresse abholen lassen.                                                                   |
| <b>Wie kann das Abholservice Business beantragt werden?</b>       | Sobald Ihre Pakete versandfertig sind, beauftragen Sie die Abholung schnell und einfach über die Post-Labelcenter oder Ihr Eigensystem. Sie benötigen dafür nur eine Stundungsvereinbarung.                                                           |
| <b>Wann wird die Abholung durchgeführt?</b>                       | Die Abholung erfolgt auf Wunsch schon am nächsten Werktag (Montag bis Freitag) oder ist bis zu sieben Tage im Voraus buchbar.                                                                                                                         |
| <b>Gibt es von der Abholung ausgenommene Produkte/Leistungen?</b> | Folgende Produkte/Leistungen sind vom Abholservice Business ausgeschlossen: <ul style="list-style-type: none"><li>- Post Express</li><li>- Next Day Fresh</li><li>- Wert</li><li>- Höherversicherung</li><li>- Gefahrgut</li><li>- Sperrgut</li></ul> |



**Post  
Paket  
Solutions**