

Noteikumi DHL sūtījumu Parcel Europe piegāde

1. Sūtījums tiek nodots uz piegādi dienā, kad sasniedzis Latviju un tiek piegādāts darba dienas laikā uz pavadlapā norādīto adresi. Sūtījums tiek nodots pret parakstu uz piegādes lapas un/vai kurjera skenera ierīces skārienjūtīgās virsmas:

Fiziskām personām – pavadlapā norādītajam saņēmējam. Kurjers sūtījumu drīkst izsniegt arī citai personai, ja tā atrodas sūtījuma pavadlapā norādītajā piegādes adresē. Kurjers fiksē faktiskā saņēmēja personas datus- vārdu un uzvārdu.

Juridiskām personām – pavadlapā norādītajai kontaktpersonai vai citam saņēmēja norādītajā adresē esošam uzņēmuma pārstāvim (sekretāre, administrators u.c.)

Sūtījums var tikt piegādāts, izmantojot alternatīvus piegādes kanālu- paku piegādes punktus Parcel Shop, t.sk. pakomātus. Klienti, kuriem sūtījuma piegāde notiek caur Parcel Shop, tiek informēti, nosūtot īsziņu uz telefonu (ja telefona numurs ir reģistrēts pie Latvijas mobilo telefonu operatoriem) vai paziņojumu e-pastā. Šīs īsziņas un e-pasti satur informāciju par sūtījuma pieejas kodiem (PIN).

2. Saņēmējs pieņemot sūtījumu, nedrīkst nepamatoti aizkavēt kurjeru. Sūtījuma piegādes brīdī, saņēmējs kurjera klātbūtnē novērtē sūtījuma ārējo iepakojumu. Ja sūtījuma ārējais iepakojums ir bojāts vai ir pamatotas aizdomas par sūtījuma satura bojājumiem, saņēmējs veic atzīmi uz piegādes lapas un/ vai pieprasa, lai kurjers veic atzīmi par bojājumu skenera ierīcē un/vai pieprasa aizpildīt Paziņojumu (CN24).

3. Kurjeram nav jāpārbauda sūtījuma satura atbilstība preču pavadzīmei-rēķinam vai citiem sūtījumam pievienotiem dokumentiem, kā arī nav jāgaida, kamēr to izdarīs saņēmējs. Itella ir starpnieks starp preces nosūtītāju un saņēmēju, un ir atbildīgs tikai par sūtījuma piegādi. Paraksts pirms sūtījuma atvēršanas, izpakošanas utt. nozīmē, ka sūtījums saņēmējam piegādāts neatvērts un aizpakots.

4. Sūtījums tiek uzskatīts par piegādātu, kad saņēmējs parakstījies uz piegādes lapas un/vai kurjera skenera ierīcē. Ja saņēmējs atsakās norādīt savu vārdu, uzvārdu un atsakās parakstīt piegādes apstiprinājumu, sūtījums netiek izsniegts. Ja saņemšana notiek caur Parcel Shop, tad vienīgais identifikācijas parametrs ir pieejas kods (PIN).

5. Gadījumos, kad saņēmējs atsakās pieņemt sūtījumu vai sūtījumu neizdodas piegādāt citu iemeslu dēļ, kurjers veic atzīmi par atteikuma iemesliem un/vai nepiegādes iemesliem kurjera skenera ierīcē. Pakomātā sūtījums tiek glabāts 7 dienas. Ja saņemšana notiek caur Parcel Shop, tad sūtījums tiek uzskatīts par nepiegādājamu, ja klients to nav saņēmis 14 dienu laikā.

6. Nepiegādātais sūtījums tiek nogādāts atpakaļ noliktavā un, atkarībā no pieejamās informācijas, Klientu apkalpošanas speciālisti:

- gaida ziņu no saņēmēja, ja kurjers ir novietojis paziņojumu saņēmēja pasta kastītē
- mēģina sazināties ar saņēmēju, ja elektroniski ir pieejami dati- tālruņa numurs vai elektroniskā pasta adrese
- izsūta paziņojumu pa pastu, ja ir norādīta pilna pasta adrese, t.sk. pasta kods

Noteikums neattiecas uz piegādēm caur Parcel Shop.

7. Otrā piegāde tiek veikta tikai pēc tam, kad ar saņēmēju ir saskaņots datums. Saņēmējam ir tiesības mainīt piegādes adresi un nodot pilnvaras saņemt sūtījumu citai personai. Noteikums neattiecas uz piegādēm caur Parcel Shop.

8. Ja saņēmējs nesazinās ar Itella 14 dienu laikā no pirmā piegādes mēģinājuma dienas un/vai neatsaucas uz paziņojumiem (paziņojums pastkastītē, e-pasta paziņojums, paziņojums pa pastu) vai Itella nav iespējams sazināties ar saņēmēju 14 dienu laikā no sūtījuma ierašanās Latvijā, sūtījums tiek atgriezts nosūtītājam.

9. Ja sūtījums tiek atzīts par nepiegādātu(pazaudētu) vai bojātu, saņēmējs nekavējoties iesniedz pretenziju nosūtītājam. Bojāta sūtījuma gadījumā vai, ja sūtījuma saturs neatbilst pasūtījumam, iesakām -informējiet nosūtītāju par radušos situāciju un pieteikumam pievienojiet pakas gan ārējā izskata, gan iekšējā satura bildes, t.i., ārējais iepakojums, iekšējais iepakojums, sūtījuma satura bojājumi. Ievērojiet! Finansiāla rakstura jautājumus saņēmējam jākārto ar sūtījuma nosūtītāju.

10. Ja saņēmējam ir pretenzijas par Itella piegādes kvalitāti (termiņiem, kurjeru darbību) un/vai klientu apkalpošanas speciālistu darbu, tās rakstiskā formā jānosūta uz elektroniskā pasta adresi claims.lv@itella.com, norādot sūtījuma numuru. Pretenzijas tiek izskatītas 14 darba dienu laikā un iesniedzējam tiks sniegta rakstiska atbilde. Ievērojiet! Finansiāla rakstura jautājumus saņēmējam jākārto ar sūtījuma nosūtītāju.