

ITELLA LOGISTICS SIA SAUSZEMES PĀRVADĀJUMU PAKALPOJUMU IZMANTOŠANAS NOTEIKUMI

SATURS:

1. SŪTĪJUMU PIETEIKŠANA
2. SŪTĪJUMU PAŅEMŠANA
3. SŪTĪJUMU SATURA AIZLIEGUMI UN IEROBEŽOJUMI
4. SŪTĪJUMU STANDARTA IZMĒRI UN SVARS
5. SŪTĪJUMU IEPAKOŠANAS UN NOFORMĒŠANAS PRASĪBAS
6. SŪTĪJUMU PIEGĀDE
7. TIESĪBAS PĀRBAUDĪT SŪTĪJUMU SATURU
8. ITELLA ATBILDĪBA
9. KLIENTU PRETENZIJAS UN KOMPENSĀCIJAS

1. SŪTĪJUMU PIETEIKŠANA

- 1.1. Pasūtījumi tiek veidoti Itella Logistics SIA (turpmāk tekstā Itella) SmartShip sistēmā, kuru ir iespējams integrēt citās sistēmās vai interneta veikala platformās.
- 1.2. Smartship sistēmas piekļuve un izmantošana Klientam tiek nodrošināta pēc sadarbības līguma noslēgšanas ar Itella.
- 1.3. Pasūtījumi sūtījumu paņemšanai Klientam jāiesniedz, ievērojot sekojošus nosacījumus:

Sūtījuma veids	Sūtījuma paņemšanas pilsēta	Sūtījuma paņemšanas adreses pasta indekss	Pieteikšanas laiks darba dienās	Sūtījumu paņemšanas laiks darba dienās
Pakas	RĪGA	LV - 10 XX	Līdz 14:00	Tekošajā dienā
	Pārējā Latvijas teritorija	LV - 20-56	Līdz 16:00	Nākamajā darba dienā
Paletes	RĪGA	LV - 10 XX	Līdz 12:00	Tekošajā dienā
	Pārējā Latvijas teritorija	LV - 20-56	Līdz 14:00	Nākamajā darba dienā

- 1.4. Lai atsauktu sūtījuma paņemšanas pieteikumu, Klientam nekavējoties jānosūta e-pasta vēstuli ar pasūtījuma nr. Itella Klientu apkalpošanas nodaļai, rakstot uz e-pasta adresi customerservice.lv@itella.com
- 1.5. Atkarībā no sūtījuma veida, SmartShip sistēmā Klientam jānoformē sekojošus dokumentus:
 - 1.5.1. Uzlīme (-s) katrai sūtījuma vienībai, kas paredzēta marķēšanai;
 - 1.5.2. Sūtījuma pārvadājuma dokuments - pārvadājuma pavadzīme (CMR).
- 1.6. Sūtījums jāgatavo pārvadāšanai (jāmarķē) un pārvadājuma dokuments jāizdrukā pirms kurjera ierašanās.

- 1.7. Uz sūtījuma paņemšanas laiku, sūtījumam ir jābūt pilnībā sagatavotam un nosūtītājs nedrīkst nepamatoti aizkavēt kurjeru.

2. SŪTĪJUMU PAŅEMŠANA

- 2.1. Paņemot sūtījumu, kurjers noskanē sūtījumu digitālajā skenerī vai Itella atbildīgais darbinieks (mašīnas vadītājs) pieņem sūtījumu pārvadāšanai, parakstot CMR pavadzīmes nosūtītāja eksemplāru.
- 2.2. Ja sūtījumu nogādā valstī, kas nav Eiropas Savienības dalībvalsts, pavaddokumenti, kas nepieciešami eksporta procedūras noformēšanai muitā, jāievieto polietilēna vāciņos (kabatiņā) un stingri jāpielīmē pie iepakojuma.
- 2.3. Kurjeram ir tiesības:
 - 2.3.1. atteikties pieņemt nepiemēroti iepakotus, neatbilstoši marķētus vai bojātus sūtījumus;
 - 2.3.2. negaidīt sūtījuma izsniegšanu, ja tas nav sagatavots 15 minūšu laikā pēc kurjera ierašanās.
- 2.4. Ja vienas sūtījuma vienības svars pārsniedz 31,5 kg, Klients ir atbildīgs par sūtījuma iekraušanu saskaņā ar prasībām, kas paredzētas attiecīgā tipa transportam un sūtījuma veidam, ja vien ar Itella nav noslēgta atsevišķa vienošanās.

3. SŪTĪJUMU SATURA AIZLIEGUMI UN IEROBEŽOJUMI

3.1. Preces, kas netiek pieņemtas pārvadāšanai:

- 3.1.1. narkotiskās vai psihotropās vielas;
- 3.1.2. pornogrāfiska vai erotiska rakstura materiāli, kuros aprakstīta vai attēlota bērnu seksuāla izmantošana (bērnu pornogrāfija), cilvēku seksuālas darbības ar dzīvniekiem, nekrofilija vai pornogrāfiska rakstura vardarbība;
- 3.1.3. priekšmeti vai vielas, kuru ievēšana vai apgrozība saņemšanas valstīs ir aizliegta;
- 3.1.4. priekšmeti vai vielas, kuru izvešana no Latvijas Republikas vai apgrozība Latvijas Republikā ir aizliegta;
- 3.1.5. priekšmeti vai vielas, kas savas dabas vai iesaiņojuma dēļ var sabojāt citus sūtījumus vai aprīkojumu;
- 3.1.6. sprāgstošas, viegli uzliesmojošas, radioaktīvas, ātri bojājošas bioloģiskas vielas un infekciozas vielas;
- 3.1.7. bīstamās vielas/izstrādājumi, saskaņā ar sauszemes transporta bīstamo kravu noteikumiem (ADR);
- 3.1.8. nauda, monētas, banknotes, čeki un jebkura veida vērtspapīri, cēlmetāli un dārgakmeņi, antikvāri priekšmeti;
- 3.1.9. mākslas darbi, loterijas biļetes un līdzīgi priekšmeti, kurus zaudējot vai sabojājot, nav iespējams atjaunot, rekonstruēt vai nomainīt ar līdzvērtīgiem;
- 3.1.10. dzīvnieki, dzīvnieku vai cilvēku daļas vai orgāni;
- 3.1.11. priekšmeti, kuru pārvadāšanai nepieciešami speciāli temperatūras, gaisa mitruma vai citi īpašie apstākļi;
- 3.1.12. Lielas vērtības priekšmeti (preču vērtība lielāka nekā 5000 EUR);

- 3.2. Konstatējot aizliegtu sūtījuma saturu, Itella šī sūtījuma tālāko apstrādi nesniedz un informē Klientu.
- 3.3. Nododot pārvadāšanai aizliegtus priekšmetus vai vielas, neatkarīgi no tā, vai tas izdarīts tīši vai aiz neuzmanības, Klients uzņemas visu atbildību par šādas darbības sekām un apņemas atlīdzināt Itellai visus radušos zaudējumus.
- 3.4. Klients uzņemas pilnu atbildību par tādu preču nodošanu Itellai, kuru pārvadāšanai ir nepieciešamas papildus atļaujas vai speciālas licences (alkohols, medikamenti, utml.).

4. SŪTĪJUMU STANDARTA IZMĒRI UN SVARS

- 4.1. Sūtījuma malu apkārtmērs tiek rēķināts pēc formulas: 2 platumi + 2 augstumi + garākā mala
- 4.2. Paku un palešu izmēru ierobežojumi tiek noteikti saskaņā ar izvēlēto sūtījuma veidu:

Express Business Day sūtījums (EBD)

- Paku un palešu sūtījumi, kas tiek pārvadāti, izmantojot Itella un Posti Group tīklu uz Latviju, Lietuvu, Igauniju un Somiju
- Sūtījumi, kas tiek pārvadāti, izmantojot Itella partnera GLS tīklu

Parcel Connect sūtījums

- Paku un palešu sūtījumi, kas tiek pārvadāti, izmantojot Itella un Posti Group tīklu uz Latviju, Lietuvu, Igauniju un Somiju
- Paku sūtījumi, kas tiek pārvadāti, izmantojot Itella partnera DHL tīklu

Express Business Day sūtījumi:	
Pakas:	
Minimālais izmērs:	25 x 15 x 3 cm
Maksimālais izmērs	120 x 60 x 60 cm (Latvija, Igaunija, Lietuva, Somija) 200 x 80 x 60 cm (pārējās ES valstis)
Minimālais svars:	0.1 kg
Maksimālais svars:	35.0 kg (Latvija, Igaunija, Lietuva, Somija) 40.0 kg (pārējās ES valstis)
Maksimālais malu apkārtmērs	Līdz 360 cm (Latvija, Igaunija, Lietuva, Somija) Līdz 300 cm ((pārējās ES valstis) Lielāka izmēra sūtījumi, saskaņojot ar Itella
Paletes:	
EIRO palates maksimālais svars	600 kg
Maksimālais izmērs	120 x 80 x 200 cm
Puspaletes maksimālais svars	300 kg
Maksimālais izmērs	60 x 80 x 180 cm
Parcel Connect sūtījumi:	
Pakas:	

Minimālais izmērs:	15 x 11 x 3,5 cm
Maksimālais izmērs:	120 x 60 x 60 cm
Minimālais svars:	0.2 kg
Maksimālais svars:	31.5 kg
Maksimālais malu apkārtmērs	Līdz 360 cm

5. SŪTĪJUMU IEPAKOŠANAS UN NOFORMĒŠANAS PRASĪBAS

- 5.1. Klients apņemas nodot sūtījumu pārvadāšanai tādā iepakojumā, kāds ir nepieciešams konkrētā sūtījuma satura saglabāšanai transportēšanas un apstrādes laikā.
- 5.2. Ja sūtījumu pārvadājumi tiks veikti vairākiem preču saņēmējiem, tiem jābūt sagrupētiem un iepakoti atsevišķi katram preču saņēmējam (šis noteikums neattiecas uz Klientiem, ja preču iepakojumu, uzglabāšanu un citus pievienotās vērtības pakalpojumus nodrošina Itella).
- 5.3. Iepakojums, kas nenodrošina drošu sūtījuma transportēšanu, tiek uzskatīts par pārvadāšanai nepiemērotu iepakojumu un šādā gadījumā Klients uzņemas pilnu atbildību par iespējamiem sūtījuma satura, citu klientu sūtījumu, kā arī transportēšanas aprīkojuma bojājumiem.
- 5.4. Izmantojot apstrādi automatizētās šķirošanas līnijās, sūtījums var saņemt nejaušus triecienus un var nonākt zem citām smagākām pakām, kas sver līdz 40 kg, kā arī sūtījums var tikt grozīts dažādos leņķos un nevar tikt ievērotas apstrādes virzienu bultiņas uz iepakojuma.
- 5.5. Preces, kas iesaiņotas uz paletēm, nedrīkst pārsniegt palešu malas.
- 5.6. Ja tiek nosūtītas kopā satītas sūtījuma vienības, Klients ir atbildīgs par to, lai iepakojums nodrošina vienību neatdalīšanos vienai no otras apstrādes procesā.
- 5.7. Gadījumā, ja nepiemēroti iepakots sūtījums tiek atgriezts atpakaļ nosūtītājam, Itella ir tiesīga pieprasīt apmaksu no Klienta kā par notikušu sūtījuma pārvadājumu.

6. SŪTĪJUMU PIEGĀDE

- 6.1. Sūtījums tiek piegādāts uz pavadlapā norādīto adresi vai alternatīvajā piegādes vietā, ievērojot attiecīgās piegādes valsts noteikto kārtību.
- 6.2. Fiziskām personām adresēts sūtījums, atkarībā no piegādes noteikumiem, var tikt nodots:
 - 6.2.1. personai, kas norādīta uz sūtījuma;
 - 6.2.2. citai personai, nekā norādīts pavadlapā, ja šī persona atrodas sūtījuma pavadlapā norādītajā piegādes adresē;
 - 6.2.3. kaimiņa adresē vai speciālajā sūtījumu saņemšanas vietā (piemēram, daudzīvokļu ēkas sūtījumu saņemšanas telpā utml);
- 6.3. Juridiskām personām adresēts sūtījums (arī gadījumā, ja uz sūtījuma tiek norādīts fiziskas personas vārds un uzvārds, tomēr adrese atbilst juridiskam uzņēmumam) tiek nodots attiecīgajā adresē esošam uzņēmuma pārstāvim (sekretāre, administrators, utml).
- 6.4. Nododot sūtījumus, kurjers pārbauda saņēmēja personu apliecinošus dokumentus. Saņēmējam ir pienākums salasāmi ierakstīt savu vārdu, uzvārdu, piegādes laiku un parakstīties uz kurjera skenera ierīces skārienjūtīgās virsmas un (vai) piegādes dokumentā.

- 6.5. Saņēmējam pieņemšanas laikā jānovērtē sūtījuma ārējais iepakojums un, ārēji redzamu bojājumu gadījumā:
 - 6.5.1. jāpieprasa kurjeram sastādīt bojājumu aktu;
 - 6.5.2. jāveic atzīme par bojājumu piegādes dokumentā.
- 6.6. Ja Kurjers, ieradies norādītajā adresē, saņēmēju neatrod, sūtījums tiek atgriezts uzglabāšanai noliktavā, atzīmējot sūtījuma nepiegādāšanas iemeslu vai sūtījums tiek novirzīts uz alternatīvo sūtījuma saņemšanas vietu, saskaņā ar piegādes valsts kārtību.
- 6.7. Ja iespējams, saņēmēja adresē kurjers atstāj rakstisku paziņojumu ar lūgumu Saņēmējam sazināties ar attiecīgā piegādes terminālu.
- 6.8. Ja sūtījumu neizdodas piegādāt 10 darba dienu laikā (EBD sūtījumi) vai 14 darba dienu laikā (Parcel Connect sūtījumi), skaitot no pirmās piegādes mēģinājuma dienas, tas tiek atgriezts nosūtītājam Latvijā.
- 6.9. Sūtījums tiek uzskatīts par piegādātu, kad elektroniskajā sūtījumu izsekošanas sistēmā tiek atzīmēts sūtījuma statuss "Piegādāts" (delivered).

7. TIESĪBAS PĀRBAUDĪT SŪTĪJUMA SATURU

- 7.1. Nododot sūtījumu Itella rīcībā, Klients piekrīt tam, ka Itella vai jebkura pilnvarota valsts iestāde, ieskaitot muitu un drošības iestādes, drīkst pārbaudīt sūtījuma datus, atvērt un pārbaudīt Klienta sūtījumu visā pārvadāšanas laikā, saskaņā ar Pasta likuma 14. un 26. panta nosacījumiem.
- 7.2. Sūtījuma satura pārbaude tiek veikta izvēles kārtībā, kā arī gadījumos, kad ir aizdomas par to, ka sūtījums satur pārsūtīšanai aizliegtus priekšmetus, vielas vai dzīvniekus, saskaņā ar Pasta likuma 24. punktā minēto aizliegto priekšmetu un vielu sarakstu.
- 7.3. Sūtījuma satura pārbaude notiek saskaņā ar MK noteikumiem Nr.493 "Kārtība, kādā pasta komersants atver pasta sūtījumus, izņem no pasta sūtījumiem pārsūtīšanai aizliegtus priekšmetus, vielas vai dzīvniekus, iznīcina tos vai citādi rīkojas ar tiem".

8. ATBILDĪBA

- 8.1. Itella ir materiāli atbildīga par sūtījumu, kas nodoti Itella pārziņā, nozaudēšanu, sūtījumu satura bojājumu vai iztrūkumu, izņemot tos gadījumus, kad par cēloni bijusi nepārvarama vara, sūtījuma satura īpašības vai Klienta atbildība.
- 8.2. Itella neatbild:
 - 8.2.1. Par zaudējumiem vai bojājumiem, ja sūtījums nav iepakots un pareizi marķēts, saskaņā ar šo noteikumu un drošas iepakojšanas prasībām;
 - 8.2.2. Par sūtījuma zaudējumiem nepareizas piegādes rezultātā, ja saņēmējs sūtījuma pavadlapā ir norādījis kļūdainu informāciju attiecībā uz saņēmēja nosaukumu un adresi;
 - 8.2.3. Par sūtījuma satura zaudējumiem vai bojājumiem, ja sūtījuma apstrādes vai piegādes laikā nav veiktas atzīmes par ārēji redzamiem iepakojuma bojājumiem;
 - 8.2.4. Par netiešiem zaudējumiem (morālais kaitējums, negūtā peļņa, jebkāda veida soda naudas vai citas līdzīgas sankcijas, zaudējumi par darījuma izjaukšanu un pakalpojumu aizvietošanu), kas nosūtītājam vai saņēmējam radušies

- sakarā ar sūtījuma nozaudēšanu, satura bojājumu vai iztrūkumu, kā arī aizkavēšanos transportēšanas laikā;
- 8.2.5. Par sūtījuma konfiskāciju saskaņā ar valsts iestāžu lēmumiem vai par sūtījuma nepiegādāšanu adresātam, ja sūtījums satur pārsūtīšanai aizliegtus priekšmetus un tā tālākā nosūtīšana ir apturēta;
 - 8.2.6. Par muitas iestāžu rīcību, kas saistīta ar sūtījumu muižošanu.
- 8.3. Klients uzņemas atbildību par zaudējumiem vai kaitējumu, kas Klienta sūtījumu apstrādes rezultātā var rasties Itella īpašumam vai Itella darbiniekiem, kā arī citu Itella Klientu sūtījumiem.

9. KLIENTU PRETENZIJAS UN KOMPENSĀCIJAS

- 9.1. Pretenziju pieteikumus Klientam ir tiesības iesniegt 6 (sešu) mēnešu laikā no sūtījuma nosūtīšanas dienas, kā noteikts Latvijas Pasta likuma 53. pantā.
- 9.2. Pretenzijas tiek izskatītas saskaņā ar Itella Pretenziju izskatīšanas noteikumiem, kas atrodami Itella mājas lapā www.itella.lv, sadaļā "Noteikumi".
- 9.3. Tiesības saņemt kompensāciju ir Itella Klientiem, kuru pretenzija pēc attiecīgas izmeklēšanas tiek atzīta par pamatotu un tiek noteikta Itella atbildība par sūtījuma nozaudēšanu, satura bojājumu vai iztrūkumu.
- 9.4. Kompensācija tiek aprēķināta, saskaņā ar CMR konvenciju*:
 - 9.4.1. saskaņā ar aprēķinu 8.33 SDR** par sūtījuma svara kilogramu;
 - 9.4.2. vai nozaudētās preces faktiskās vērtības apmērā saskaņā ar sūtījuma satura vērtību apliecinājošiem dokumentiem (atkarībā no tā, kāda aprēķina vērtība tiek konstatēta kā zemākā).
- 9.5. Atkarībā no izvēlētajā Itella sūtījuma piegādes pakalpojuma veida, kompensācijas summa var tikt aprēķināta, saskaņā ar sūtījuma satura vērtību apliecinājošiem dokumentiem, nepārsniedzot kompensācijas limitu 500 EUR apmērā.

*CMR Konvencija - Konvencija par kravu starptautisko autopārvadājumu līgumu

** SDR - ir speciālās aizņēmuma tiesības vai potenciāls prasījums pret Starptautiskā Valūtas fonda dalībvalstu brīvi izmantojamajām valūtām (Special Drawing Right).