

ITELLA LOGISTICS SIA PRETENZIJU IZSKATĪŠANAS NOTEIKUMI

1. PRETENZIJU IESNIEGŠANA UN REĢISTRĒŠANA
2. PRETENZIJU IZSKATĪŠANA
3. KOMPENSĀCIJAS

1. Pretenziju iesniegšana un reģistrēšana

1.1. Itella Logistics SIA (turpmāk tekstā Itella) Klientiem ir tiesības iesniegt pretenziju par jebkuru Itella pakalpojumu, kurš netiek izpildīts saskaņā ar pakalpojumu izmantošanas un sadarbības līguma nosacījumiem, tai skaitā par:

- apkalpošanas kultūru un kvalitāti;
- sūtījumu paņemšanas/piegādes kvalitāti;
- sūtījumu bojājumu vai satura iztrūkumu;
- sūtījumu zaudējumu;
- piegādes pakalpojumu rēķiniem.

1.2. Sūtījumu saņēmējiem Latvijā, kas nav Itella Klienti, pretenzijas jāiesniedz nosūtītājiem lietas izskatīšanai no nosūtītājvalsts puses.

1.3. Pretenziju iesniegšanas termiņi:

- par bojātiem sūtījumiem nekavējoties, bet ne vēlāk kā 7 kalendāro dienu laikā pēc bojātā sūtījuma piegādes;
- par zaudētiem sūtījumiem ne vēlāk kā 21 kalendāro dienu laikā no dienas, kad Klientam ir zināms par sūtījuma zaudējumu;
- par apkalpošanas kultūru un sūtījumu paņemšanas/piegādes kvalitāti nekavējoties, bet ne vēlāk kā 7 kalendāro dienu laikā;
- par rēķiniem ne vēlāk kā 3 mēnešu laikā pēc rēķina saņemšanas.

1.4. Pretenziju iesniegšanas termiņi dažādiem pārvadājumu veidiem, saskaņā ar starptautisko likumdošanu, pievienoti šo noteikumu pielikumā nr.1.

1.5. Pretenzijas Klienti var iesniegt:

- aizpildot pretenzijas pieteikumu Itella mājas lapā www.itella.lv
- nosūtot pretenzijas pieteikumu uz e-pasta adresi claims.lv@itella.com
- nosūtot rakstiski uz Itella biroju ar pasta starpniecību uz adresi:

*Klientu apkalpošanas nodaļa,
Itella Logistic SIA
"Ciedri", Lielvārži, Ķekavas pag. Ķekavas novads,
LV-2123, Latvija*

1.6. Itella nodrošina, ka visas Klientu iesniegtās pretenzijas tiek reģistrētas Itella pretenziju datu bāzē ne vēlāk kā nākamajā darba dienā pēc to saņemšanas, katrai pretenzijai piešķirot individuālo lietas numuru.

2. Pretenziju izskatīšana

2.1. Izskatot iesniegtās Klientu pretenzijas, tiek ievēroti Itella pakalpojumu izmantošanas noteikumi, ar Klientiem noslēgtie sadarbības līgumi un Latvijas Republikas tiesiskie akti, kā arī saistošie starptautiskie normatīvie dokumenti.

2.2. Izskatot pretenziju, Itella var pieprasīt no Klienta papildus informāciju un dokumentus par pretenzijā norādītajiem faktiem un apstākļiem lietas objektīvai un savlaicīgai izskatīšanai.

2.3. Atkarībā no pretenziju veida, Klientam var tikt pieprasīts:

2.3.1. Par bojātu sūtījumu:

- Ārējā un iekšējā iepakojuma fotogrāfijas, kas uzņemtas bojātā sūtījuma piegādes brīdī;
- Bojātā sūtījuma satura fotogrāfijas;
- Bojājumu akts, kas pievienots sūtījumam apstrādes procesā vai tiek sastādīts piegādes brīdī saņēmēja un kurjera klātbūtnē;
- Sūtījuma piegādes apliecinājums vai CMR dokuments ar atzīmi par bojājumu;
- Bojājuma radīto zaudējumu aprēķins – preces pilnās vērtības dokumentu vai sertificētas remonta iestādes aprēķinu tāme;
- Nepieciešamības gadījumā, lai Itella varētu izskatīt pretenziju par bojājumiem, Klientiem ir jānodod Itella izpētei bojātā sūtījuma saturs un oriģinālais iepakojums.

2.3.2. Par zaudētu sūtījumu:

- Sūtījuma satura pilnīgs apraksts (preces veids, izskats, vienību skaits, ražotājs, utml);
- Sūtījuma satura vērtību apliecinošs dokuments;
- Sūtījuma ārējā iepakojuma precīzs apraksts un sūtījuma parametri (izmēri, svars);
- Saņēmēja iesniegts rakstisks apliecinājums tam, ka konkrētais sūtījums nav saņemts (ja elektroniskajā dzīves ciklā sūtījuma statuss uzrādās kā "piegādāts")

2.4. Par sūtījuma satura vērtības apliecinājumu kalpo preču rēķins-pavadzīme, kases čeks, stingrās uzskaites kvīts vai bankas maksājums par veikto pirkumu.

2.5. Pretenziju izskatīšanas laiks ir 14 darba dienas. Ja lietas analīzei nepieciešams ilgāks izskatīšanas termiņš, atbildīgais Itella darbinieks par to informē Klientu pirms sākotnējā termiņa beigām.

2.6. Par pretenzijas izskatīšanas rezultātiem un pieņemto lēmumu Klienti tiek informēti, nosūtīt rakstisku atbildi e-pasta veidā.

3. Kompensācijas

- 3.1. Gadījumos, kad Klienta pretenzija par bojātiem sūtījumiem tiek atzīta par pamatotu, Itella izmaksā Klientam kompensāciju tādā apmērā, kādā bojātā prece ir zaudējusi savu vērtību, saskaņā ar Itella noteikumos minēto kompensācijas aprēķina kārtību un izvēlēto pakalpojuma veidu.
- 3.2. Ja tiek kompensēta pilna bojātās preces vērtība, bojātais priekšmets, pēc kompensācijas izmaksāšanas Klientam, pāriet Itella rīcībā vai Klients iesniedz bojātās preces likvidāciju apliecinošu dokumentu.
- 3.3. Pieņemot lēmumu veikt klientam kompensāciju par bojātu vai zaudētu sūtījumu, kā arī piemērot atlaidi sūtījumu piegādes izmaksām, Itella minētās darbības veiks tajā gadījumā, ja klients būs apmaksājis agrāk sniegtos pakalpojumus un klientam nebūs kavētu parādu par Itella sniegtajiem pakalpojumiem.
- 3.4. 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.
- 3.5. Kompensācija tiek aprēķināta, saskaņā ar CMR konvenciju*:
 - 3.5.1. saskaņā ar aprēķinu 8.33 SDR** par sūtījuma svāra kilogramu;
 - 3.5.2. vai nozaudētās preces faktiskās vērtības apmērā saskaņā ar sūtījuma satura vērtību apliecinošiem dokumentiem (atkarībā no tā, kāda aprēķina vērtība tiek konstatēta kā zemākā).
- 3.6. Atkarībā no izvēlēta Itella sūtījuma piegādes pakalpojuma veida, kompensācijas summa var tikt aprēķināta, saskaņā ar sūtījuma satura vērtību apliecinošiem dokumentiem, nepārsniedzot kompensācijas limitu 500 EUR apmērā.
- 3.7. Kompensācijas aprēķina kārtība dažādiem pārvadājumu veidiem, saskaņā ar starptautisko likumdošanu, pievienoti šo noteikumu pielikumā nr.1

*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).

Pielikums.nr 1.

APDROŠINĀŠANAS LIMITI UN PRASĪBU IESNIEGŠANAS TERMIŅI

Transporta/ pakalpojuma veids	Normatīvie akti	Atbildības limits	Paziņošanas termiņš	Prasības iesniegšan as termiņš
Aviotransports	Varšavas konvencija http://www.likumi.lv/doc.php?id=208062&from=off	17 SDR/ kg	Bojājumi, zudumi - nekavējoties, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā Aizkavēšanās – 21 dienu pēc saņemšanas	2 gadu laikā
Jūras transports	Hāgas-Visbijas SDR noteikumi http://www.likumi.lv/doc.php?id=59223 Limiti dažādās valstīs http://www.simsi.com/PackageLimitationsurvey.pdf	666,67 SDR par kravas vienību vai 2 SDR/kg, ņemot vērā lielāko	Nekavējoties, bet ne vēlāk kā 3 dienas	1 gada laikā
Auto transports	Konvencija par kravu starptautisko pārvadājumu līgumu (CMR) http://www.atd.lv/lat/normativieakti/starpvalstu%20noligumi/?doc=850	8,33 SDR/kg	Bojājumi, zudumi - nekavējoties, bet ne vēlāk kā 7 dienu laikā Aizkavēšanās – 21 dienu pēc saņemšanas	1 gada laikā
Dzelzceļa pārvadājumi	Bernes konvencija par starptautiskajiem dzelzceļa pārvadājumiem (COTIF) B papildinājums (CIM) http://www.likumi.lv/doc.php?id=20079	17 SDR/kg	Nekavējoties, bet ne vēlāk kā 7 dienu laikā	1 gada laikā
Vietējie pārvadājumi	LAFF 2007 noteikumi	8,33 SDR/kg	Aizkavēšanās un zudums starptautiskajos autopārvadājumos – 30 dienas pēc noteiktā termiņa beigām vai 60 dienas no pieņemšanas pārvadājumā, ja precīzs termiņš nav noteikts	1 gada laikā
Noliktavas pakalpojumi			Citiem pārvadājumu veidiem – 60 dienas no brīža, kad precei jābūt piegādātai	
Brokeru pakalpojumi			Bojājumi – nekavējoties, bet ne vēlāk kā 7 dienu laikā	