**Noteikumi sūtījumu saņēmējiem Latvijā**

1. **Piegāde ar kurjeru**
	1. Mājas piegādei ar kurjeru tiek nodoti sūtījumi, kas ir nosūtīti GLS tīklā, kā arī DHL sūtījumi, kuru piegādei ir izvēlēts papildpakalpojums “mājas piegāde”.
	2. Mājas piegādei ar kurjeru var tikt nodoti DHL sūtījumi, kuru sūtījumu datos nav norādīts saņēmēja kontakttālrunis, ir nepilnīga vai neprecīza mājas adrese vai saņēmēja adresei noteiktā attālumā neatrodas Smartpost vieta (Smartpost vai Parcelshop).
	3. 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:
		1. 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.
		2. Juridiskām personām – pavadlapā norādītajai kontaktpersonai vai citam saņēmēja norādītajā adresē esošam uzņēmuma pārstāvim (sekretāre, administrators u.c.)
	4. 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 bojājumu aktu
	5. 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. Saņēmēja paraksts pirms sūtījuma atvēršanas, izpakošanas utt. nozīmē, ka sūtījums saņēmējam piegādāts neatvērts un aizpakots.
	6. 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.
	7. 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.
	8. Nepiegādātais sūtījums tiek nogādāts atpakaļ noliktavā un, atkarībā no pieejamās informācijas, Klientu apkalpošanas speciālisti :
		1. gaida ziņu no saņēmēja, ja kurjers ir novietojis paziņojumu saņēmēja pasta kastītē;
		2. mēģina sazināties ar saņēmēju, ja elektroniski ir pieejami dati - tālruņa numurs vai elektroniskā pasta adrese;
		3. nosūta paziņojumu pa pastu, ja ir norādīta pilna pasta adrese, t.sk. pasta kods.
	9. Otrā piegāde tiek veikta tikai pēc tam, kad ar saņēmēju ir saskaņots piegādes datums. Saņēmējam ir tiesības mainīt piegādes adresi un nodot pilnvaras saņemt sūtījumu citai personai.
	10. 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.
	11. Ja sūtījums tiek atzīts par nepiegādātu( pazaudētu) vai bojātu, saņēmējs nekavējoties iesniedz pretenziju nosūtītājam. Bojāta sūtījuma gadījumā vai, ja sūtījuma saturs neatbilst pasūtījumam, saņēmējs informē nosūtītāju par radušos situāciju un pieteikumam pievieno pakas ārējā izskata un iekšējā satura bildes.
	12. Finansiāla rakstura jautājumus (atgrieztas piegādes izmaksas, kompensācija par zaudētu vai bojātu preci utml) saņēmējs kārto ar sūtījuma nosūtītāju.
	13. Ja saņēmējam ir pretenzijas par Itella apkalpošanas kvalitāti, tās rakstiskā formā jānosūta uz elektroniskā pasta adresi claims.lv@itella.com , norādot pretenzijā iesaistītā sūtījuma numuru. Pretenzijas tiek izskatītas 14 darba dienu laikā un iesniedzējam tiks sniegta rakstiska atbilde.
2. **Piegāde uz Smartpost vietu**
	1. Piegādei uz Smartpost vietu var tikt nodoti DHL sūtījumi, kuru sūtījumu datos ir norādīts saņēmēja kontakttālrunis, ir pilnīga vai precīza piegādes adrese, no kuras noteiktā attālumā atrodas Smartpost vieta (Smartpost vai Parcelshop).
	2. Sūtījums tiek nodots uz piegādi dienā, kad tas ir sasniedzis Latviju un tiek piegādāts darba dienas laikā uz attiecīgo Smartpost vietu, informējot saņēmēju par iespēju saņemt sūtījumu ar īsziņas palīdzību (ja telefona numurs ir reģistrēts pie Latvijas mobilo telefonu operatoriem) vai ar paziņojumu e-pastā.
	3. Šīs īsziņas un e-pasti satur informāciju par sūtījuma piegādes vietas adresi un unikālajiem pieejas kodiem (PIN).
	4. Lai saņemtu paku Parcelshop, saņēmējam ir jāuzrāda saņemto īsziņu vai e-pastu Parcelshop darbiniekam.
	5. Lai saņemtu paku Smartpost, saņēmējs izmanto saņemto sūtījuma pieejas kodu un seko norādēm, ierodoties pakas saņemšanas vietā.