

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ SMARTPOST ITELLA ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА

Владельцем интернет-магазина службы доставки посылок my.smartpost.lv (далее Интернет-магазин) является Itella Logistics SIA (регистрационный код 40003567822), юридический адрес «Ciedri», Кекавская волость LV-2123, Латвия.

1. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

- 1.1. Условия использования (далее - Условия) Интернет-магазина Itella Logistics SIA (далее - Itella) оговаривают порядок покупки услуг по доставке посылок в Интернет-магазине, а также порядок и условия использования приобретенных услуг.
- 1.2. В Интернет-магазине можно приобрести транспортные услуги по отправке посылок со всех посылочных терминалов Smartpost в Латвии и соответствующие дополнительные услуги (далее - Услуги).
- 1.3. Услуги предоставляются в соответствии с действующими нормативными актами Латвийской Республики и международным правом. Общие условия Услуг Itella определяют порядок и условия предоставления услуг посылочного автомата, которые можно найти на сайте Itella (<https://itella.lv/juridiskiem-klientiem/informacija-un-palidziba/terms-conditions/>) и которые применимы к Услугам, приобретенным в Интернет-магазине.

2. ДЕФИНИЦИИ

- 2.1. **Клиент** - физическое лицо, которое является зарегистрированным или незарегистрированным пользователем Интернет-магазина и которое заключило дистанционный договор на предоставление Услуг Itella.
- 2.2. **Дистанционный договор** - договор между Itella и Клиентом об оказании услуг через Интернет-магазин (согласно Правилам № 255 Кабинета министров Латвийской Республики о правилах дистанционных договоров).
- 2.3. **Посылка** - это правильно упакованный и промаркированный объект.
- 2.4. **Отгрузка** означает (а) правильно упакованную и маркированную посылку или посылки, которые должны быть отправлены от одного Отправителя одному Получателю. Отдельно упакованные посылки обрабатываются как независимые отгрузки.
- 2.5. **Отправитель** - лицо, желающее отправить посылки Получателю.
- 2.6. **Получатель** - лицо, которому должно быть доставлена посылка и которое имеет право принять доставку.
- 2.7. **Заказ** - дистанционный договор, подготовленный Клиентом в Интернет-магазине для оказания Услуги.
- 2.8. **Посылочный терминал Smartpost** - устройство в фиксированном месте, которое позволяет принимать посылки от Отправителей и доставлять их Получателям.
- 2.9. **Пункт посылок Smartpost** означает фиксированное место, где можно доставить посылки Получателям.

- 2.10. **Код двери или ПИН-код Smartpost** - это цифровой код, который открывает дверь ячейки посылочного терминала, относящуюся к Заказу.
- 2.11. **ПИН-код пункта посылок Smartpost** - это числовой код, при предъявлении которого Получатель получит свои посылки.
- 2.12. **Резервирование** означает услугу, которая гарантирует, что посылка выбранного размера будет отправлена из определенного посылочного автомата в соответствии с действительностью дверного кода.
- 2.13. **Сортировочный центр** - структурное подразделение Itella, в котором осуществляется сортировка, распределение и хранение посылок.
- 2.14. **Интернет-магазин** - среда оформления заказов на сайте my.smartpost.lv, в котором можно регистрировать отправляемые посылки и оплачивать Услуги.

3. СОЗДАНИЕ ЗАКАЗА

- 3.1. В интернет-магазине Клиент может приобрести Услуги по отправке посылок и связанные с ними дополнительные Услуги со всех терминалов Smartpost, расположенных в Латвии.
- 3.2. После оплаты покупки на адрес электронной почты, указанный Заказчиком, будет отправлено количество отделений Smartpost и ПИН-кодов, равное количеству доставки посылок. Заказчик сможет использовать эту информацию для размещения посылок в терминале Smartpost. Зарегистрированные пользователи могут видеть статус своих отправок, присвоенные им номера разделов и ПИН-коды, а также счета в Интернет-магазине в любое время.
- 3.3. Itella не может предоставлять Услуги по доставке до тех пор, пока Заказчик не разместит свои посылки на терминалах Smartpost.
- 3.4. Номер отсека терминала Smartpost и соответствующий ПИН-код для отправки посылки действительны для конкретного терминала Smartpost с учетом его рабочего времени. Срок действия дверного кода виден после оформления заказа на сайте Интернет-магазина, а также высылается Заказчику по электронной почте вместе с подтверждением Заказа.
- 3.5. Используя ПИН-код, Отправитель может открыть дверцу указанного терминального отсека. Клиент несет ответственность за приобретение Услуги с правильным размером отсека, который позволяет свободно вставлять и извлекать подготовленную посылку в отсеке.
- 3.6. Чтобы посылка достигла места назначения, Клиент должен поместить посылку в соответствующее отделение терминала Smartpost, открыв его полученным ПИН-кодом. Имена и номера мобильных телефонов Отправителя и Получателя должны быть четко указаны на внешней упаковке посылки. Если возможно, к посылке необходимо прикрепить накладную, полученную ранее и распечатанную в Интернет-магазине.
- 3.7. Цены на услуги отображаются в процессе покупки и меняются в соответствии с условиями, выбранными Заказчиком (пункт назначения, размер посылки, дополнительные услуги).

4. ВАРИАНТЫ ОПЛАТЫ

- 4.1. Заказчик обязуется оплачивать Услуги в соответствии с действующим прейскурантом, который можно найти на сайте Интернет-магазина. Все цены, указанные в Интернет-магазине, указаны в евро и включают НДС, действующий в Латвийской Республике.
- 4.2. Заказы можно оплатить с помощью платежной карты (Visa или MasterCard) или по ссылкам Банка Латвии (Swedbank, SEB, Luminor и Citadele). Платежи обрабатываются вне среды Интернет-магазина в безопасной платежной среде соответствующего банка или поставщика услуг. Itella не имеет доступа к банковской или платежной информации Клиента.
- 4.3. Соглашение вступает в силу, когда подлежащая оплате сумма переводится на банковский счет Itella.

5. ПРАВО НА ОТКАЗ

- 5.1. Заказчик не имеет права отказаться от Заказа, приобретенного в Интернет-магазине, в соответствии с Правилами Кабинета Министров Латвийской Республики № 255 о дистанционных договорах.
- 5.2. При оформлении заказа в интернет-магазине зарегистрированные пользователи могут изменять информацию о получателе до тех пор, пока заказ не будет оплачен.
- 5.3. ПИН-коды терминальных разделов Smartpost, которые были отправлены Клиенту, но были утеряны или уничтожены, доступны зарегистрированным Клиентам в Интернет-магазине или могут быть уточнены, связавшись со Службой поддержки клиентов Itella (+37127305558 / e-smartpost@itella.com).
- 5.4. Стоимость неиспользованных Заказов Заказчику не возвращается.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 6.1. При регистрации в качестве пользователя в Интернет-магазине покупатель предоставляет правильные личные данные и использует действующий адрес электронной почты.
- 6.2. Itella имеет право отменить Заказ и / или не разрешить Клиенту использовать Интернет-магазин, если есть какие-либо сомнения в том, что Клиент действует нечестно или незаконно.
- 6.3. Интернет-магазин не несет ответственности за возможные ошибки третьих лиц, которые могут привести к ситуации, когда банковский перевод или оплата картой может не состояться.
- 6.4. Интернет-магазин не несет ответственности за любые убытки, понесенные в случае попадания приобретенного Заказа в руки третьих лиц или за утерю ПИН-кодов, отправленных вместе с Заказом.
- 6.5. Itella несет ответственность за любое несоответствие или дефекты Услуг, проданных Заказчику в соответствии с условиями, изложенными в общих условиях использования услуг Itella.

- 6.6. В одно отделение терминала Smartpost Заказчик может разместить только одну посылку, подготовленную с соответствующей внутренней и внешней упаковкой, чтобы гарантировать, что содержимое посылки не будет повреждено во время транспортировки.
- 6.7. При размещении посылки в терминале Smartpost Заказчик несет ответственность за то, чтобы дверца терминального отсека была тщательно закрыта, чтобы предотвратить потерю посылки.

7. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

- 7.1. Персональные данные клиента обрабатываются Itella. Интернет-магазин будет использовать предоставленные Клиентом персональные данные (включая имя / фамилию, номер телефона, адрес, адрес электронной почты, банковские реквизиты) только для обработки заказов, выполнения платежей и предоставления Услуг.
- 7.2. При обработке персональных данных Itella соблюдает применимые законы о защите данных, международные законы и постановления о защите данных, приказы, инструкции и рекомендации, изданные компетентным органом по защите данных. Принципы обработки персональных данных являются неотъемлемой частью Политики конфиденциальности Itella, которую можно найти по адресу <https://itella.lv/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/privacy-lv-final.pdf>
- 7.3. Персональные данные обрабатываются в объеме, необходимом для оказания услуг, то есть для получения, сортировки, транспортировки и доставки посылок. В целях маркетинговых кампаний, качества услуг и исследования рынка Itella будет обрабатывать личные данные только с согласия Заказчика.
- 7.4. Контроллер не должен раскрывать полученную информацию третьим лицам.
- 7.5. Itella может разрешить другим юридическим лицам (уполномоченным обработчикам) обрабатывать персональные данные, если с таким обработчиком заключено соглашение, согласно которому обработчик обязан сохранять конфиденциальность обрабатываемых персональных данных и обеспечивать защиту персональных данных в соответствии с требованиями законодательства. Уполномоченным обработчиком личных данных, необходимых для осуществления платежей, является Maksekeskus AS.
- 7.6. Интернет-магазин будет отправлять новости и предложения на адрес электронной почты Покупателя только в том случае, если Заказчик сделал такой запрос, разместив свой адрес электронной почты на сайте Интернет-магазина и дав согласие на получение информации от Itella.
- 7.7. Клиент может в любое время отказаться от получения новостей и предложений, отправленных на адрес электронной почты Клиента, отправив уведомление по электронной почте или отзывав свое согласие в интернет-магазине.
- 7.8. Клиент может в любое время проверить свою личную информацию и частично изменить ее, войдя в Интернет-магазин или отправив электронное письмо на адрес marketing.lv@itella.com

- 7.9. Для удаления собранной личной информации Клиент отправляет письменный запрос на адрес marketing.lv@itella.com.
- 7.10. Все личные данные, собранные во время транзакции, хранятся в течение законного периода времени, а затем удаляются.
- 7.11. Клиент имеет право обратиться в Инспекцию по защите данных или в суд, если Клиент обнаружит, что обработка персональных данных нарушила его права. Контактную информацию Инспекции по защите данных можно найти по адресу: <https://www.dvi.gov.lv/lv/personas-datu-apstrades-aizsardzibas-parkapuma-pazinojuma-iesniegsana/>

8. ПОДАЧА ЖАЛОБ И ПРЕТЕНЗИЙ

- 8.1. Если у Клиента есть претензии к Интернет-магазину или претензии о возмещении ущерба, связанного с предоставлением Услуг, Клиент должен отправить жалобу вместе с документами, подтверждающими претензию, по электронной почте на адрес claims.lv@itella.com или заполнить [заявку](#) на сайте Itella.
- 8.2. Если при получении посылки во время внешнего осмотра будет обнаружено повреждение или частичная потеря посылки, необходимо немедленно уведомить Itella по каналам связи, указанным в пункте 8.1.
- 8.3. Если в момент получения посылки Получателем не было возможности определить убыток, Заказчик вправе предъявить претензию о возмещении убытков не позднее, чем в течение 7 (семи) календарных дней со дня передачи посылки или доставки Получателю.
- 8.4. В случаях, когда Itella несет ответственность за плохо выполненную услугу, претензии рассматриваются и выплачивается компенсация в соответствии с общими условиями использования услуг Itella.
- 8.5. Все споры между Itella и Заказчиком сначала разрешаются путем переговоров между сторонами. Если соглашение не достигнуто, Заказчик имеет право обратиться в Центр защиты прав потребителей или на веб-сайт Европейского Союза по разрешению потребительских споров.