

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГ ДОСТАВКИ ОТПРАВЛЕНИЙ ITELLA

1. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

- 1.1. Общие правила использования услуг доставки (далее именуемые «Общие правила») Общества с ограниченной ответственностью Itella Logistics SIA (далее именуемое «Itella») регулируют отношения между Itella и Клиентом (далее именуемые также «Сторона» или «Стороны») и устанавливают порядок предоставления Услуг.
- 1.2. Общие правила и условия являются неотъемлемой частью договора оказания Услуг (далее именуемый «Договор»), который заключен между Itella и Клиентом, и относятся ко всем договорам между Itella и Клиентом, которые касаются организации и доставки отправок.
- 1.3. В Общих правилах установлены права и обязанности Itella и Клиента, а также даны определения используемых терминов.
- 1.4. Дополнительно к Общим правилам к Сторонам также относится Договор, Прейскурант, Правила и условия (особые) услуги (далее именуемые также «Правилами и условиями услуги») и другие правила и условия (далее вместе именуемые документами к Договору), которые Itella установила в отношении Услуг и которые Клиенту доступны на веб-сайте или в среде самообслуживания Itella.
- 1.5. Услуги предоставляются согласно нормативным правовым актам Латвийской Республики и Конвенции о договоре международной перевозки грузов (CMR Конвенция), которые не регламентируют документы к договору.
- 1.6. Особые правила и условия Услуги установлены в Договоре и Правилах услуги, тем не менее они могут проистекать и из других документов к Договору.
- 1.7. Itella устанавливает Общие правила, Прейскурант, Правила и условия услуги, а также другие правила, которые установлены относительно Услуги, и может вносить в них изменения в одностороннем порядке, если это необходимо в связи с юридическими поправками или введением новой Услуги, изменениями Услуги или прекращением предоставления Услуги.

- 1.8. Itella предоставляет информацию о внесении изменений в документы к Договору, используя веб-сайт Itella <https://itella.lv/ru/> как минимум за 30 (тридцать) календарных дней до вступления изменений в силу. Клиента об изменениях отдельно не информируют. Если Клиент продолжает использовать услуги Itella после того, как изменения вступили в силу, считается, что он согласился с измененными правилами и условиями.
- 1.9. Связанные с предоставлением Услуг Общие правила, прайс-листы, Правила услуг и другие условия доступны на веб-сайте Itella <https://itella.lv/ru/>
- 1.10. Договор о предоставлении Услуг может быть заключен в любом формате, например, используя среду самообслуживания, письменно или в ином формате, который можно воспроизвести в письменном виде. Момент, когда Itella начинает выполнять заказ, считается заключением договора.
- 1.11. Клиент подтверждает, что он ознакомился с Общими правилами, согласен с ними и обязуется их соблюдать, подавая заказ или соглашаясь с предложением, сделанным Itella.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1. **Клиент** – физическое или юридическое лицо, которое заключило договор об Услугах Itella.
- 2.2. **Услуги** – Услуги посыльных терминалов или мест получения посылок, Услуги курьера и/или дополнительные услуги, которые связаны с отправлениями и которые Itella предоставляет Клиенту.
- 2.3. **Посылка** – единица, которая упакована и маркирована в соответствии с требованиями, разрешенные габариты, вес и другие параметры которой указаны на веб-сайте или в среде самообслуживания Itella или оговорены в письменном договоре между Сторонами. Клиент должен убедиться, что посылка соответствует требованиям, установленным Itella.
- 2.4. **Паллет** – паллет для товаров (в том числе EUR-паллет, FIN-паллет), который гарантирует разрешенную грузоподъемность и позволяет надежную обработку во время транспортировки. Отправление, фактический вес которого превышает 35 кг или 40 кг в зависимости от условий продукта, необходимо разместить на паллет.

- 2.5. **Отправление** – правильно упакованные и маркированные посылки или паллеты, которые необходимо отправить от одного Отправителя одному Получателю. Отдельно упакованные посылки или паллеты обрабатываются как независимые отправления.
- 2.6. **Отправитель** – лицо, которое желает отправить отправление Получателю, или лицо, которое от лица Клиента передает отправление Itella.
- 2.7. **Получатель** – лицо, которое в сопроводительном документе к отправлению отмечено как Получатель или которое находится на адресе Получателя, на который необходимо доставить отправление, и которое имеет право принять Отправление.
- 2.8. **Отправление** – заказ, подаваемый Клиентом Itella на предоставление Услуги.
- 2.9. **Курьер** – лицо, которое предоставляет услуги Itella, доставляя отправления.
- 2.10. **Посылочный терминал** – устройство в фиксированном месте, которое обеспечивает возможность получать отправления от Отправителей и доставлять их Получателям.
- 2.11. **Посылочный пункт** – фиксированное место, в которое можно доставить отправления для Получателей.
- 2.12. **Сортировочный центр** – структурная единица Itella, где осуществляется обработка и хранение местных и международных отправлений.
- 2.13. **Веб-сайт Itella** – веб-сайт Itella в интернете <https://itella.lv/ru/> и среда самообслуживания <https://my.smartpost.lv/>
- 2.14. **Прейскурант** – плата(-ы), указанная(-ые) на веб-сайте или в среде самообслуживания Itella, согласно прейскуранту, Клиент оплачивает предоставление Услуг.
- 2.15. **Уведомление о доставке** – уведомление, отправленное в виде смс-сообщения, по электронной почте или любым иным способом, которое содержит информацию о сроке доставки отправления и указания об изменении времени и/или места доставки.

- 2.16. **Дверной код или PIN-код** – цифровой код, указанный в уведомлении Получателю, с помощью которого можно открыть дверь шкафчика терминала, где хранится отправление.
- 2.17. **Дополнительная услуга** – услуга, которая дополняет Услугу или увеличивает ее ценность (например, таможенные процедуры, идентификация лица, оплата Получателем при доставке).
- 2.18. **Вес и габариты отправления** – вес и габариты отправления, которые учитываются при определении цены. В правилах и условиях услуги вес определен как объемный вес или фактический вес. При определении цены учитывается указанный в заказе вес Отправления. Если во время предоставления Услуги Itella отправление взвешивают, и оно оказывается тяжелее, чем указано, Itella учтет фактический вес отправления.
- 2.19. **Наклейка на отпадлении/сопроводительный документ к отпадлению** – необходимая для предоставления Услуги информация, которая написана или приклеена к отпадлению.
- 2.20. **Накладные** – это документы, которые необходимы для улаживания таможенных формальностей и других процедур, связанных с отпадлением.
- 2.21. **Подтверждение доставки** – подтверждение от Клиента, Получателя или Отправителя о получении отправления, которое приходит на сенсорный экран сканирующего устройства курьера или при вводе PIN-кода на дверце ячейки посылочного терминала.
- 2.22. **Неудачная попытка доставки или получения** – поездка, выполненная в связи с получением или доставкой Отправления, во время которой Отправление не удалось получить от Отправителя или доставить Получателю в связи с причинами, которые не зависят от Itella или Курьера. Itella имеет право потребовать, чтобы Клиент заплатил за необоснованную попытку доставки/получения согласно Прейскуранту.
- 2.23. **Взыскатель долгов** – предприятие, которое обеспечивает услугу взыскания долгов.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ОТПРАВЛЕНИЯМ

- 3.1. Габариты (длина / ширина / высота) и вес (кг) отправления должны соответствовать требованиям, которые установлены в правилах Услуг.

- 3.2. Клиент должен соответствующим образом упаковать и маркировать отправление с правильной контактной информацией. Упаковку Отправления выбирает Клиент (Отправитель). Указания о требованиях к упаковке можно найти на веб-сайте Itella www.itella.lv
- 3.3. Клиент обязан своевременно и точно предоставить указания Itella, чтобы обеспечить сохранность содержимого отправления во время транспортировки, не допуская повреждений упаковки или содержимого отправления.
- 3.4. Отправления должны быть упакованы с учетом следующего:
- 3.4.1. к содержимому нельзя получить доступ, не повредив упаковку;
 - 3.4.2. внешняя упаковка может выдержать диагональное падение с высоты 100 см;
 - 3.4.3. отправление не может запачкать или испортить другие отправления;
 - 3.4.4. упаковка соответствует содержимому, весу и форме отправления, а также виду перевозки;
 - 3.4.5. для упаковки хрупких предметов используется соответствующая дополнительная упаковка (защита на углы, амортизационные материалы, наполнитель и т. д.), обеспечивая, что товары во время транспортировки не могут перемещаться/двигаться внутри ящика;
 - 3.4.6. сопроводительный документ к отправлению и/или другие наклейки маркировки нельзя размещать над углами и/или краями ящика; если используется повторно используемая упаковка, с нее необходимо снять все старые сопроводительные документы;
 - 3.4.7. отправления, размещенные на паллете, не должны заходить за края паллета;
 - 3.4.8. накладные должны быть помещены в закрытый пластиковый кармашек, прикрепленный к наружной упаковке. Клиент отвечает за правильность информации, указанной в документах.

4. ЗАПРЕЩЕННЫЕ ОТПРАВЛЕНИЯ

- 4.1. Посредством услуг Itella запрещено отправлять следующие предметы и товары:
- 4.1.1. скоропортящиеся биологические и инфекционные вещества;
 - 4.1.2. радиоактивные, взрывоопасные, едкие, токсичные или легковоспламеняющиеся вещества, а также вещества, которые чувствительны к воздействию холода;
 - 4.1.3. предметы или вещества, которые из-за их характера или упаковки могут испачкать или испортить другие отправления или оборудование для обработки, в том числе контейнеры, которые наполнены жидкостями, если такие предметы не плотно закрыты и не упакованы в непроницаемые материалы;

- 4.1.4. деньги, банковские карты, находящиеся в обращении монеты, ценные бумаги, облигации, драгоценные металлы и драгоценные камни;
 - 4.1.5. удостоверения личности, документы для путешествий, разрешения или документы, предоставляющие особый статус;
 - 4.1.6. живые растения, животные, птицы, рыбы;
 - 4.1.7. острые предметы без специальной упаковки;
 - 4.1.8. наркотические и психотропные вещества;
 - 4.1.9. амуниция и оружие;
 - 4.1.10. материалы порнографического или эротического характера, которые описывают или отображают сексуальное использование детей (детская порнография), сексуальные действия людей с участием животных, некрофилия или иное насилие порнографического характера;
 - 4.1.11. предметы или вещества, импорт или оборот которых запрещен в стране отправки или доставки;
- 4.2. Itella не берет на себя никакой ответственности за отправления с запрещенным содержимым.
- 4.3. Itella имеет право прекратить любую дальнейшую доставку отправлений с запрещенным содержимым и уничтожить отправления, которые представляют угрозу для Itella или здоровья и жизни третьих лиц и сотрудников, а также создают угрозу для других отправлений или окружающей среды.
- 4.4. Отправитель должен компенсировать все убытки и расходы, которые возникли в связи с отправлениями, содержащими запрещенные вещества или не соответствующие требованиям упаковки.

5. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ

- 5.1. Правила услуг (особые) указаны на веб-сайте Itella www.itella.lv и в среде самообслуживания или в приложении с ценами к Договору между Сторонами. Клиент для отправки отправления выбирает соответствующую услугу, правила и условия которой установлены в правилах соответствующей услуги:
- 5.1.1. Услуги посылочных терминалов и пунктов получения посылок Smartpost в Латвии, Литве и Эстонии;
 - 5.1.2. Курьерские услуги в Латвии, Литве и Эстонии;
 - 5.1.3. Express Business Day – международные курьерские услуги;
 - 5.1.4. Parcel Connect Baltics – международные услуги пунктов посылок.
- 5.2. Заказ на предоставление Услуги Клиент подает в среде самообслуживания или отправляет его на электронную почту службы клиентов Itella или в другом формате, установленном в Договоре. Клиент предоставляет все важные данные Заказа (включая вес и габариты отправления, данные Отправителя и Получателя, место

происхождения и цель назначения) и включает все указания, необходимые для предоставления Услуги. Itella имеет право запросить дополнительные данные и инструкции.

- 5.3. Itella имеет право изменить выбранную Услугу и/или Дополнительную услугу в рамках Услуг Itella, если заказанная Клиентом Услуга не соответствует правилам и условиям соответствующей Услуги и Отправления. В случае несоответствующего отправления Itella имеет право выбрать другую Услугу, которая соответствует правилам, условиям и требованиям, и применить плату за эту измененную Услугу согласно прейскуранту услуг.
- 5.4. Предполагаемое время доставки отправления, связанного с Услугой, главным образом зависит от времени подачи Заказа и правил и условий Услуги. Предполагаемые сроки доставки обычно указываются на веб-сайте Itella и в среде самообслуживания или в ценовом предложении Договора между Сторонами.
- 5.5. К предоставлению услуги привлекаются третьи лица, и Itella несет ответственность за их работу.
- 5.6. Itella не может нести ответственность за существование Клиента, Отправителя, Получателя, за наличие или доказательство их прав представительства, если только не предоставляется Услуга, особые правила и условия которой включают идентификацию лица или проверку прав представительства.

6. ОПЛАТА УСЛУГ

- 6.1. Клиент должен произвести оплату Itella за предоставление Услуг согласно действующему Прейскуранту.
- 6.2. Itella имеет право единоразово внести изменения в Прейскурант раз в год, проинформировав об этом Клиента как минимум за 30 (тридцать) календарных дней до изменений.
- 6.3. Клиент должен оплатить счет за предоставленные услуги в календарном месяце, на основании счета, до 10 (десятого) числа следующего месяца.
- 6.4. Itella имеет право ограничить предоставление Услуги, если Клиент опаздывает с оплатой счета более чем на 14 (четырнадцать) календарных дней.
- 6.5. Itella имеет право передать требование Взыскателю долгов, если со Стороны Клиента превышен срок оплаты на 21 (двадцать один) день. Клиент оплачивает все расходы на услуги Взыскателя долгов в

соответствии с прейскурантом Взыскателя долгов дополнительно к неоплаченной сумме счета.

6.6. Если превышен срок оплаты, Itella имеет право прекратить предоставление Услуги и, согласно ст. 1587 Гражданского закона, начать использовать залоговое право на отправление с накладными, чтобы обеспечить требования, которые проистекают из условий предоставления услуг.

7. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

7.1. Осуществляя обработку персональных данных, Itella соблюдает применимое законодательство в области защиты данных, международные нормативные акты и правила защиты данных, указы, инструкции и рекомендации, установленные компетентными учреждениями в области защиты данных. Политика конфиденциальности, которая является неотъемлемой частью Общих правил услуг, приведена [здесь](#).

7.2. Itella обрабатывает следующие персональные данные:

- 7.2.1. контактная информация Клиента, Отправителя и Получателя (имя, адрес, местонахождение, номер телефона, адрес эл. почты);
- 7.2.2. платежная информация Клиента;
- 7.2.3. в случае идентификации Отправителя с помощью ID-карты или проверки возраста в случае дополнительной услуги – реквизиты документа, удостоверяющего личность Получателя, и персональный код;
- 7.2.4. в случае участия в акциях – контактная информация участника и другая предоставленная информация.

7.3. Персональные данные обрабатываются согласно Политике конфиденциальности и в такой мере, насколько это необходимо для предоставления Услуги, а именно, чтобы осуществить получение, сортировку, перевозку и доставку отправления, а также выполнить связанные с отправлением таможенные процедуры. В других случаях, а именно, для маркетинговых кампаний и розыгрышей, Itella обрабатывает персональные данные с согласия Клиента.

7.4. Персональные данные в сфере предоставления Услуги могут быть отправлены без дополнительного соответствующего разрешения Клиента:

- 7.4.1. субподрядчикам, услуги которых Itella использует для предоставления Услуги;
- 7.4.2. лицам и учреждениям, отправка данных которым необходима для предоставления выбранной Услуги или на основании требований закона, или в интересах защиты общества.

- 7.5. Itella хранит персональные данные столько, сколько это необходимо для достижения цели или до установленного в законе срока.
- 7.6. Itella осуществляет соответствующие организаторские и технические меры защиты, чтобы гарантировать необходимый уровень безопасности при обработке персональных данных.
- 7.7. Клиент обладает следующими правами в отношении обработки его персональных данных:
- 7.7.1. получать от Itella информацию о своих персональных данных и их использовании в порядке и объеме, установленных в законе;
 - 7.7.2. в предусмотренных законом случаях потребовать у Itella прекратить использование своих персональных данных, а также исправить, закрыть и удалить свои персональные данные;
 - 7.7.3. разрешить или запретить использование своих персональных данных в целях прямого маркетинга или маркетинга, проинформировав об этом Itella;
 - 7.7.4. связаться с Инспекцией по защите данных или обратиться в суд в случае нарушения прав Клиента.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 8.1. Itella несет ответственность за частичную или полную пропажу Отправления или его повреждение с момента получения Отправления для транспортировки до момента доставки, а также за любые задержки доставки Отправления.
- 8.2. Itella не несет ответственности за убытки, которые возникли в связи с частичной или полной пропажей, повреждением или задержкой доставки Отправления, а также другие убытки, включая убытки, которые нанесены третьим лицам, если они вызваны следующим:
- 8.2.1. ошибка Клиента или нарушение правил Договора;
 - 8.2.2. повреждения, которые возникли из-за свойств товаров, которые находятся в отправлении, например, трещины, вытекание, порча, коррозия, ферментация;
 - 8.2.3. отсутствие или недостатки упаковки;
 - 8.2.4. неправильный или неполный адрес или маркировка отправления;
 - 8.2.5. нарушение или вред, возникший в связи с обстоятельствами непреодолимой силы.
- 8.3. Компенсация, которая подлежит выплате из-за частичной или полной пропажи товаров, находящихся в Отправлении, рассчитывается на основании указанных в счете затрат на приобретение товаров, учитывая следующее:
- 8.3.1. если товарам нанесен вред, ущерб покрывается в виде компенсации в размере разумных затрат на ремонт и в размере возможного уменьшения ценности товаров;

- 8.3.2. Клиент должен доказать, что у поврежденных товаров нет остаточной стоимости;
 - 8.3.3. плата за перевозку утерянного отправления, таможенные налоги и другие связанные с транспортом расходы также компенсируются согласно конвенции CMR.
- 8.4. Клиент имеет право потребовать компенсацию за пропажу Отправления, если товары не доставлены:
- 8.4.1. в течение 30 (тридцати) дней после планируемого срока доставки, если время доставки было согласовано;
 - 8.4.2. через 60 (шестьдесят) дней, если срок доставки не был согласован.
- 8.5. Itella несет ответственность за повреждение или пропажу отправления согласно конвенции CMR и Закону об облигациях до 8,33 SDR (СПЗ) за килограмм веса брутто поврежденного или утерянного отправления, кроме услуг курьерской доставки Parcel Connect Baltics, Express Business Day, Smartpost, в случае которых ответственность ограничена до 500 евро за отправление.
- 8.6. SDR (Специальные права заимствования, СПЗ) является единицей бухгалтерского учета, которую использует Международный валютный фонд (МВФ), и ее сумма зависит от опубликованного курса валют*.
- 8.7. Компенсация, которая выплачивается за утерянное отправление с документами, которое имеет список содержания, не превышает 28,46 евро.
- 8.8. Если доказано, что задержка доставки товаров нанесла вред Клиенту, Itella обязано возместить убытки в таком объеме, который не превышает расходы на доставку.
- 8.9. Itella не компенсирует никакие косвенные убытки или потери прибыли.
- 8.10. Клиент обязан возместить Itella убытки, которые были вызваны:
- 8.10.1. упаковка, маркировка или декларирование поврежденного отправления; и
 - 8.10.2. оплаченные Itella таможенные налоги или другие официальные платежи или обеспечение ценными бумагами.

9. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ЖАЛОБ И ТРЕБОВАНИЙ

- 9.1. Клиент подает Itella все жалобы и требования о возмещении ущерба в связи с повреждением, частичной или полной утратой или задержкой доставки Отправления в письменном виде, вместе со всеми документами, обосновывающими претензию.
- 9.2. Требование подается в течение 6 (шести) месяцев со дня отправки отправления, как гласит ст. 53 Закона о почтовой связи Латвии, учитывая следующее: если во время передачи или получения отправления, выполняя внешнюю проверку, обнаруживается повреждение или частичная пропжа отправления, об этом следует немедленно информировать Itella.
- 9.3. Если при получении отправления ущерб нельзя было констатировать, Клиент не позднее чем в течение 7(семи) календарных дней со дня получения отправления может подать Itella жалобу или требование о возмещении ущерба.
- 9.4. Если отправление утеряно, Клиент должен информировать об этом Itella не позднее 30 дней после планируемой даты доставки отправления.
- 9.5. Дата регистрации требования – день, когда предъявляющее лицо получило от Itella подтверждение о регистрации требования. В срок рассмотрения требования не засчитывается день регистрации требования.
- 9.6. Срок первого подтверждения претензии – 14 дней. Если для анализа претензии требуется более длительное время, Itella согласует его с Клиентом и договаривается о продлении срока.
- 9.7. Itella имеет право потребовать предъявить поврежденное отправление в распоряжение Itella для выполнения экспертной оценки.
- 9.8. Все споры, которые могут возникнуть между Сторонами, Itella и Клиент будут стараться решить путем переговоров. Если достичь соглашения не удастся, споры подлежат разрешению в Административном окружном суде.

*Пример расчета суммы компенсации ущерба, которая выплачивается, если вес поврежденного товара составляет 1 кг - $кг \times 8,33 \times SDR$: $1 \times 8,33 \times 1,18405 = 9,51$ EUR. (18.09.2020 г). Ставки SDR приведены на [веб-сайте](#).