

Noteikumi sūtījumu saņēmējiem Latvijā

1. Sūtījumu piegāde ar kurjeru uz saņēmēja adresi

- 1.1. **Mājas piegādei ar kurjeru** tiek nodoti sūtījumi, kas ir nosūtīti GLS tīklā, kā arī DHL sūtījumi, kuru piegādei ir izvēlēts papildpakalpojums "Mājas piegāde".
- 1.2. Mājas piegādei ar kurjeru var tikt nodoti DHL sūtījumi, kuru sūtījumu datos nav norādīts saņēmēja kontaktālrūnis, ir nepilnīga vai neprecīza mājas adrese vai saņēmēja adresei noteiktā attālumā neatrodas Smartpost vieta (Smartpost paku terminālis vai Paku punkts - Parcelshop), kā arī sūtījumi, par kuriem saņēmējs ir saskaņojis atkārtotu piegādi ar Itella Klientu Servisu pēc pirmā neveiksmīgā piegādes mēģinājuma.
- 1.3. Veicot pasūtījumu interneta veikalos, norādītais preču saņēmēja tālrūnis tiks norādīts sūtījuma datos un kurjers to varēs izmantot saziņai ar saņēmēju tikai tādā gadījumā, ja **preču saņēmējs, veicot preču pirkumu, būs piekritis savu datu izmantošanai sūtījuma piegādes vajadzībām** (atzīmējot attiecīgo ailīti pasūtījuma logā). Ja šāda atzīme netiek veikta, informācija par saņēmēja tālrūni sistēmā netiek nodota.
- 1.4. 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:
 - 1.4.1. **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.
 - 1.4.2. **Juridiskām personām** – pavadlapā norādītajai kontaktpersonai vai citam saņēmēja norādītajā adresē esošam uzņēmuma pārstāvim (sekretāre, administrators u.c.). Kurjers fiksē faktiskā saņēmēja personas datus - vārdu un uzvārdu.
- 1.5. Saņēmējs pieņemot sūtījumu, nedrīkst nepamatoti aizkavēt kurjeru:
 - 1.5.1. Sūtījuma piegādes brīdī, **saņēmējs kurjera klātbūtnē novērtē sūtījuma ārējo iepakojumu**. Ja sūtījuma ārējais iepakojums ir bojāts vai ir pamatotas aizdomas par sūtījuma satura bojājumiem, saņēmējam ir tiesības saņemt **bojājumu aktu**, kas tiek aizpildīts piegādes brīdī divos eksemplāros Itella kurjera klātbūtnē un parakstīts no saņēmēja un kurjera puses. Viens bojājumu akta eksemplārs tiek nodots saņēmējam.
 - 1.5.2. 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.

- 1.6. 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.
- 1.7. 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.
- 1.8. Sūtījuma piegādes aizkavēšanos var radīt saņēmēja telefona numura trūkums uz sūtījuma vai sistēmā, kā arī saņēmēja adreses nepilnības – šādā gadījumā tiek veikts pirmais sūtījuma piegādes mēģinājums. Ja adresāts nav sastopams vai adresei nav iespējams piekļūt (piemēram, koda durvis), sūtījums tiek atgriezts Itella noliktavā. Ja adresē ir pieejama pastkastīte, kurjers atstāj paziņojumu par neveiksmīgo piegādi ar lūgumu sazināties ar Itella Klientu Servisu.
- 1.9. Nepiegādātais sūtījums tiek nogādāts atpakaļ noliktavā un, atkarībā no pieejamās informācijas, Klientu Servisa darbinieki:
 - 1.9.1. gaida telefonisku vai rakstisku ziņu no saņēmēja, ja kurjers ir novietojis paziņojumu saņēmēja pasta kastītē;
 - 1.9.2. mēģina sazināties ar saņēmēju, ja elektroniskajā datu sistēmā ir pieejams saņēmēja tālruņa numurs vai elektroniskā pasta adrese;
 - 1.9.3. nosūta paziņojumu saņēmējam pa pastu, ja ir norādīta pilna pasta adrese, t.sk. pasta kods.
- 1.10. Otrā sūtījuma piegāde tiek veikta tikai pēc tam, kad ar saņēmēju ir saskaņots piegādes datums un vieta. Saņēmējam ir tiesības mainīt piegādes adresi un nodot pilnvaras saņemt sūtījumu citai personai, informējot par savu lūgumu rakstiski vai telefoniski ar Itella Klientu Servisu vai nosūtot apstiprinājumu piegādes izmaiņām uz Itella kurjera mobilo ierīci īsziņas (SMS) veidā.
- 1.11. 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.
- 1.12. Ja sūtījums tiek atzīts par nepiegādātu (pazaudētu transportēšanas procesā) vai sūtījuma saturs ir bojāts, saņēmējs nekavējoties iesniedz pretenziju nosūtītājam. Ja sūtījuma saturs ir bojāts vai tas neatbilst veiktajam pasūtījumam, saņēmējs informē nosūtītāju parradušos situāciju un pieteikumam pievieno pakas ārējā izskata un iekšējā satura bildes.

- 1.13. Finansiāla rakstura jautājumus (atgrieztas piegādes izmaksas, kompensācija par zaudētu vai bojātu preci utml.) saņēmējs kārto ar sūtījuma nosūtītāju.
- 1.14. 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. Sūtījumu piegāde uz Smartpost vietu (Smartpost termināli vai Paku punktu - Parcelshop)

- 2.1. **Saskaņā ar nosūtītāja izvēlēto pakalpojuma veidu un starptautisko piegādes ķēžu līgumiem, pasūtītās preces no ārzemju interneta veikaliem var tikt piegādātas arī uz paku termināļiem vai paku punktiem**, kaut arī piesakot preču pasūtījumu, preču saņēmējs ir norādījis savu mājas vai darba vietas adresi. Iepērkoties interneta veikalos, ir svarīgi norādīt precīzu saņēmēja mobilā tālruna numuru un piegādes adresi, lai sūtījums tiktu ievietots saņēmēja adresei tuvākajā paku terminālī vai paku punktā.
- 2.2. Piegādei uz Smartpost vietu var tikt nodoti DHL sūtījumi, kuru sūtījumu datos ir norādīts saņēmēja kontaktārunis, ir pilnīga vai precīza piegādes adrese, no kuras noteiktā attālumā atrodas Smartpost vieta (Smartpost vai Parcelshop).
- 2.3. 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.
- 2.4. Šīs īsziņas un e-pasti satur informāciju par sūtījuma Smartpost piegādes vietas adresi un unikālajiem pieejas kodiem (PIN).
- 2.5. Lai saņemtu paku Parcelshop, saņēmējam ir jāuzrāda saņemto īsziņu vai e-pastu Parcelshop darbiniekam.
- 2.6. Lai saņemtu paku Smartpost terminālī, saņēmējs izmanto saņemto sūtījuma pieejas kodu, termināļa nodalījuma numuru un atvēršanas instrukciju.