

**SIA "E-sabiedrības risinājumi"**  
**pasta pakalpojumu sniegšanas noteikumi**

**1. Vispārīgi noteikumi**

- 1.1. Šie noteikumi nosaka SIA "E-sabiedrības risinājumi", reģistrācijas numurs: 40003734274, juridiskā adrese: Pureņu iela 2B, Rīga, LV-1029 (turpmāk tekstā - Izpildītājs) pasta pakalpojumu sniegšanas kārtību, prasības sūtījuma sagatavošanai, klienta tiesības, kā arī sniedzamo pakalpojumu ierobežojumus, pārvaldājot sūtījumus Latvijas Republikā.
- 1.2. Izpildītājs sniedz eksprespasta pakalpojumus pastāvīgajiem klientiem Latvijas Republikas teritorijā. Pasta pakalpojumu licences numurs: P30110.

**2. Izpildītāja un klienta tiesības un pienākumi**

- 2.1. Izpildītājs nodrošina paku/sūtījumu piegādes, pēc vienošanās ar klientu.
- 2.2. Ja piegādi nav iespējams piegādāt piegādes adresē un piegāde ir jāatgriež klientam, klients ir atbildīgs par visiem atgrieztās piegādes izdevumiem.
- 2.3. Izpildītājs nenes atbildību, ja klients ir nodevis Izpildītājam nepareizu sūtījumu, norādījis nepareizu piegādes adresi vai arī nepareizi marķējis sūtījumu. Visus izdevumus, kuri radušies šo apstākļu rezultātā, sedz un apmaksā klients. Klientam nav tiesību uz kompensāciju gadījumos, ja sūtījums ir nepareizi noformēts vai arī nodots pārvaldāšanai citam kurjeram.
- 2.4. Klientam, veicot pasūtījumu, jānorāda precīzi un saprotami dati, pareizs sūtītāja un saņēmēja vārds, uzvārds vai uzņēmuma nosaukums, adrese, pasta kods, e-pasta adrese, tālruņa numurs, sūtījuma satura apraksts. Izpildītājs nenes atbildību, ja sūtījuma piegāde tiek kavēta neprecīzu datu dēļ.
- 2.5. Klients pilnībā uzņemas atbildību par visām izmaksām, kuras var rasties saņēmēja vainas dēļ.
- 2.6. Klients apņemas apmaksāt Izpildītājam ar minēto pakalpojumu izpildi saistītos izdevumus, maksu par sūtījuma pārvaldāšanu, sūtījuma atpakaļ atvešanas izdevumus, saskaņā ar savstarpēji noslēgtajiem izcenojumiem.
- 2.7. Klients var atcelt pasūtījumu jebkurā laikā un saņemt pilnu naudas atmaksu, ja atcelšana tiek veikta ne vēlāk kā vienu darba dienu pirms plānotās pārvaldāšanas datuma. Klients var atcelt pasūtījumu, nosūtot e-pasta ziņojumu uz [info@e-risinajumi.lv](mailto:info@e-risinajumi.lv). Apmaksāto līdzekļu atgriešana tiek apstrādāta 5 darba dienu laikā un atmaksa tiek nosūtīta uz maksātāja kontu.

**3. Sūtījumu iepakojšana un pārvaldāšana**

- 3.1. Sūtījuma iepakojumam jānodrošina sūtījuma satura saglabāšana sūtījuma transportēšanas laikā. Nepieciešamības gadījumā uz iepakojuma jābūt uzlīmētām brīdinājuma zīmēm par sūtījuma saturu vai tā novietojumu transportēšanas laikā.
- 3.2. Sūtījumu izmērus nosaka Izpildītājs un klients atsevišķi vienojoties.
- 3.3. Par sūtījuma saturu atbildīgs ir klients.

- 3.4. Gadījumos, kad sūtītājs ir nosūtījis sūtīšanai nepieņemamus priekšmetus vai vielas Izpildītājs nenes atbildību par sūtījuma satura saglabāšanu, bet klientam jākompensē zaudējumi, kuri nodarīti citiem sūtījumiem vai transporta līdzeklim.
- 3.5. Piegādes tiek nodrošinātas, ja ir norādīta precīza paņemšanas un piegādes adrese ar precīziem pasta kodiem. Ja piegāde nav notikusi vai tā ir jāatgriež klientam neprecīzi norādītas adreses dēļ, klientam nav tiesību pieprasīt kompensāciju un klientam ir jāsedz visi tā rezultātā radušies izdevumi.
- 3.6. Visiem sūtījumiem jābūt iepakotiem drošā iepakojumā, sūtījuma saturs nedrīkst kustēties vai nebūt iepakots drošai pārvadāšanai. Sūtījums nedrīkst radīt bojājumus apkārtējai videi vai citiem sūtījumiem. Jebkurš sūtījums, kurš nav atbilstoši iepakots var tikt atteikts pārvadāšanai vai bez piegādes var tikt atgriezts klientam. Izpildītājs nenes atbildību par neatbilstoši iepakotiem sūtījumiem, kā arī pretenzijas šādā gadījumā netiek izskatītas.
- 3.7. Piezīmēs var ierakstīt visu papildus informāciju par sūtījumu, tā bojājumiem, brāķi un visu citu informāciju, kuru Izpildītājam vajadzētu zināt, lai droši transportētu sūtījumu.
- 3.8. Pieņemot sūtījumu, Saņēmējam kopā ar Izpildītāja pārstāvi jāpārbauda sūtījuma (iepakojumu) stāvoklis.
- 3.9. Kad saņēmējs parakstās pavadzīmē, pasūtījums tiek uzskatīts par nodotu.
- 3.10. Pamanot sūtījuma vai viena no iepakojumiem bojājumu, saņēmējam ir tas jāatzīmē pavadzīmē un jāuzraksta brīvā formā sūtījuma iepakojuma bojājuma akts, ja ir iespēja - jānofotografē bojātais iepakojums. Ja saņēmējs paraksta pavadzīmi bez piezīmēm un iebildumiem uzskatāms, ka sūtījums piegādāts kvalitatīvs vai nebojāts un Izpildītājs neuzņemas nekādas saistības par sūtījuma vai tā daļas sabojāšanu vai nozaudēšanu, kuru saņēmējs pamanīja vēlāk.
- 3.11. Rodoties apstākļiem, kas apgrūtina sūtījuma nodošanu, nav tehnisku iespēju izkraut sūtījumu, ja saņēmējs nav atrasts vai atsakās pieņemt sūtījumu (par atteikšanos uzskatāma arī nepieņemšana apmaksāt pavadzīmē norādītās vai cita pamatojuma dēļ Izpildītājam pienākošās summas), Izpildītājs par to informē klientu.
- 3.12. Izpildītājam ir tiesības uz klienta rēķina atdot atpakaļ sūtījumu, ja sūtītājs atsakās pieņemt atpakaļ atvesto sūtījumu. Šādā situācijā pārvadāšana ir uzskatāma par pabeigtu un pakalpojums izpildīts.

#### **4. Apmaksas kārtība**

- 4.1. Maksa par sūtījuma nogādāšanu adresātam tiek noteikta saskaņā ar savstarpēji noslēgto vienošanos ar klientu.
- 4.2. Apmaksa par izpildītāja pakalpojumiem var tikt saņemta ar pārskaitījumu vai saskaņā ar noslēgto līgumu starp Izpildītāju un klientu.

#### **5. Atbildība un pretenzijas**

- 5.1. Par laikā nepiegādātu sūtījumu tiek uzskatīti sūtījumi, kuri nav piegādāti sūtījuma saņemšanas vietā 5 (piecas) stundas pēc Izpildītāja un klienta savstarpēji noteiktā piegādes termiņa.
- 5.2. Sūtījums tiek uzskatīts par nozaudētu, ja tas nav piegādāts sūtījuma saņemšanas vietā 7 (septiņas) dienas pēc sūtījuma pieņemšanas laikā noteiktā piegādes termiņa.

- 5.3. Ja izsniedzot sūtījumu saņēmējam tiek konstatēti iepakojuma bojājumi, kuri nav norādīti sūtījuma pavaddokumentos, sūtījums saņēmēja klātbūtnē tiek atvērts un sastādīts akts, kurā norādīts iepakojuma bojājuma veids un konstatētie sūtījuma satura bojājumi.
- 5.4. Atklājot slēptus sūtījuma bojājumus, kurus nevarēja konstatēt sūtījuma saņemšanas laikā, pretenzijas, kopā ar bojāto sūtījumu pieņem 5 dienu laikā pēc sūtījuma saņemšanas brīža.
- 5.5. Gadījumos, kad tiek kompensēts bojātā sūtījuma saturs, vai tā daļa, ar analogisku preci vai izmaksāta apdrošināšanas atlīdzība, bojātais sūtījums vai tā daļa pariet tās personas īpašumā, kura kompensējusi bojājumu (naudas vai preces veidā).
- 5.6. Ja tiek pārsniegts norādītais piegādes termiņš, atlīdzināmo zaudējumu lielums nevar pārsniegt Izpildītāja atlīdzības daļu, kura tiek ņemta par pārvadāšanu.
- 5.7. Izpildītāja atbildība par sūtījuma satura pazaudēšanu nevar pārsniegt sūtījuma faktisko vērtību. Klientam ir jāpierāda sūtījuma, par kuru tiek izteikta pretenzija, vērtība.
- 5.8. Izpildītājs uzņemas atbildību par pakas zaudējumiem vai bojājumiem saskaņā ar Latvijas Republikas Civillikumu.
- 5.9. Sūtījuma zaudējuma vai bojājuma gadījumā Izpildītājam ir jākompensē zaudējumi vai bojājumi, ņemot vērā šajos noteikumos minētos ierobežojumus un noteikto atlīdzības apmēru, kā arī ņemot vērā sūtījuma vērtību. Citi zaudējumi netiek kompensēti.
- 5.10. Izpildītājs neatbild par sūtījuma bojājumu vai zaudējumu, ja tas ir radies kāda no zemāk minēto risku gadījumā: iepakojuma trūkums; nepilnīgs vai bojāts iepakojums; sūtījumu iekraušanu vai izkraušanu ir veicis klients, saņēmējs, vai persona, kura rīkojas klienta vai saņēmēja vārdā; marķējuma trūkums uz pakas un tā neatbilstība; konkrētas pakas dabiskās īpašības, kuru rezultātā tā var tikt bojāta, neizturot spiedienu, funkcionālo traucējumu, korozijas, iekšējās sabojāšanās, izkalšanas, noplūdes vai dabīgā zuduma dēļ.
- 5.11. Klientam ir zināms, ka pretenzija par nepienācīgu pakalpojumu kvalitāti ir obligāts atbildības nosacījums un tā ir jāiesniedz, stingri ievērojot termiņus, kas ir norādīti šajos noteikumos. Klients saprot un piekrīt, ka norādītajā termiņā neiesniedzot pretenziju, viņš zaudē tiesības uz zaudējumu atlīdzību.
- 5.12. Izpildītājs neenes atbildību par pazaudētiem un bojātiem sūtījumiem, ja 5 (piecu) kalendāro dienu laikā pēc piegādes nav saņemta rakstiska pretenzija no klienta puses. Pretenzija jāiesniedz ar visiem papildus dokumentiem, noteiktajā termiņā. Dokumenti, kuri tiek iesniegti pēc noteiktā termiņa netiek pieņemti.
- 5.13. Ja sūtījums nav piegādāts noteiktajā laikā un ir uzskatāms par pazudušu, sūtītājam ir jāiesniedz pretenzijas forma 5 (piecu) kalendāro dienu laikā.
- 5.14. Dokumenti, kas nepieciešami pretenzijas iesniegšanai:
- 5.15.1. Pretenzija brīvā formā;
- 5.15.2. Izpildītāja piegādes pavadzīmes kopiju ar izpildītāja pārstāvja parakstu un atzīmi, ka sūtījums ir bojāts;
- 5.15.3. Rēķins, kurš apliecina sūtījuma vērtību;
- 5.15.4. Sūtījuma iepakojuma apraksts un fotogrāfija;
- 5.15.5. Ja sūtījums bojāts - vai vienības ir remontējamas un par kādu summu (EUR), vai kādas daļas ir lietojamas un to vērtība (EUR);

5.15.6. Jebkurus citus papildus dokumentus, ja tādi ir un ja tie var palīdzēt izvērtēt pretenziju;

5.16. Pretenzijas un citi norādītie dokumenti ir jānosūta uz Izpildītāja juridisko adresi: Pureņu iela 2B, Rīga, LV-1029, Latvija, vai nosūtot uz e-pasta adresi: [info@e-risinajumi.lv](mailto:info@e-risinajumi.lv).

5.17. Izpildītājs izskata un nosūta atbildi uz klienta pretenzijām vai sūdzībām 14 (četrpadsmit) dienu laikā.

## **6. Citi noteikumi**

6.1. Neviena no pusēm neizvirzīs pret otru nekādas pretenzijas par nespēju izpildīt jebkuru no šo noteikumu nosacījumiem, ja un tik ilgi, kamēr noteikumu izpilde būs neiespējama sabiedriskās kārtības traucējumu, dabas katastrofu, pilsoņu karu, nemieru, streiku, kara darbības, pandēmijas vai citu Pusēm nekontrolējamu notikumu dēļ vai arī tiks aizkavēti vai aizliegti ar jebkādiem likumiem vai ar likumu noteiktiem aktiem.

6.2. Visi strīdi, kas saistībā ar šiem noteikumiem rodas starp Izpildītāju un klientu, tiek risināti savstarpējo pārrunu ceļā. Ja pārrunu ceļā strīdus atrisināt neizdodas, tie risināmi saskaņā ar Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem.

**Šie noteikumi pēdējo reizi ir atjaunoti 2022.gada 15.jūlijā**