

## PASTA TERMINĀĻU PAKALPOJUMU NOTEIKUMI

### SATURS

1. DEFINĪCIJAS.....	1
2. VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI .....	3
3. PRASĪBAS SŪTĪJUMIEM .....	3
4. PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS VEIDI.....	5
5. SŪTĪJUMU NODOŠANA.....	6
6. SAMAKSA PAR PAKALPOJUMU UN PAZIŅOŠANA PAR MAKSAS IZMAIŅĀM .....	7
7. SŪTĪJUMA PIEGĀDE.....	8
8. NEPIEGĀDĀTIE SŪTĪJUMI .....	10
9. SŪTĪJUMU ATGRIEŠANA.....	10
10. SŪTĪJUMU ATVĒRŠANA, UZGLABĀŠANA, REALIZĀCIJA UN IZNĪCINĀŠANA ....	10
11. SŪDZĪBU IZSKATĪŠANA UN ATBILDĪBA PAR ZAUDĒJUMIEM, BOJĀJUMIEM.....	11

### 1. DEFINĪCIJAS

**Adrešu veidlapa** – veidlapa, uz kuras norādīta visa nepieciešama informācija pakomātu pakalpojumu sniegšanai, kas satur svītrkodu un ir piestiprināta pie sūtījuma.

**E-pakalpojuma vide** – tīmekļa vietne [www.pasts.lv](http://www.pasts.lv), [www.expresspasts.lv](http://www.expresspasts.lv), [www.manspasts.lv](http://www.manspasts.lv), <https://suti.pasts.lv/lv>.

**Iepriekš sagatavots sūtījums** – sūtījums, kas noformēts e-pakalpojuma vidē un, kuram veicot apmaksu internetbankā, tiek sagatavota Adrešu veidlapa.

**Latvijas Pasts** – Valsts akciju sabiedrība “Latvijas Pasts”, kura juridiskā adrese ir Ziemeļu iela 10, Lidosta “Rīga”, Mārupes pagasts, Mārupes novads, LV-1000. Vienotais reģistrācijas Nr.40003052790. Latvijas Pasta mājas lapa: [www.pasts.lv](http://www.pasts.lv). Elektroniskā saziņa: [info@pasts.lv](mailto:info@pasts.lv).

**Pakomāta nodalījums/ nodalījums** – skapītis, kurā Sūtītājs var ievietot vienu sūtījumu horizontālā vai vertikālā stāvoklī, izvēloties skapīti atbilstoši sūtījuma izmēram.

**Pakomāta sūtījums/ sūtījums** – atbilstoši Noteikumiem iesaiņota viena sūtījuma vienība, kas nepārsniedz maksimālā, ievietošanai pakomāta nodalījumā pieļaujamā svara un izmēra gabarītus, ar vai bez piestiprinātas Adrešu veidlapas un ir paredzēta Nosūtīšanai.

**Pakomāts** – pasta terminālis jeb iekārta ar fiksētu atrašanās vietu, kas nodrošina iespēju pieņemt no Sūtītāja sūtījumus nosūtīšanai vai uzglabāšanai un izsniegt tos

Saņēmējam. Ar pakomātu atrašanās vietām var iepazīties Latvijas Pasta tīmekļa vietnē [www.pasts.lv](http://www.pasts.lv).

**Paku Tornis** – pakomāts ar iespēju vienlaicīgi uzglabāt ievērojami lielāku sūtījumu skaitu, kas atrodas pie t/c Rimi, Andreja Saharova ielā 23A, Rīgā, LV-1082.

**Paziņojums par sūtījuma pienākšanu** – elektronisks piegādes paziņojums, kas Saņēmējam tiek nosūtīts ar īsziņu un/vai e-pastā, tiklīdz sūtījums ir ievietots pakomātā.

**Pasta nodaļa** – pasta pakalpojumu sniegšanas vieta.

**Pēcapmaksa** –sūtījuma Sūtītāja noteikta naudas summa, kuru sūtījuma izsniegšanas brīdī Latvijas Pastam ir tiesības (Sūtītāja pilnvarojums) iekasēt no Saņēmēja. Latvijas Pasts ar bankas pārskaitījumu pārskaita to uz Sūtītāja norādīto bankas kontu.

**Piegāde** – sūtījuma piegāde Saņēmējam saskaņā ar izvēlēto piegādes veida noteikumiem un nosacījumiem.

**Noteikumi** –Pasta termināļu pakalpojumu noteikumi ar visiem grozījumiem un papildinājumiem, kas ir spēkā pakalpojumu sniegšanas brīdī un kas pastāvīgi pieejami [Latvijas Pasts tīmekļa vietnē www.pasts.lv](http://www.pasts.lv).

**Nosūtīšana** – atbilstoši prasībām sagatavota sūtījuma nodošana kurjeram, Pasta nodaļas darbiniekam vai ievietošana pakomātā.

**Saņemšanas kods** – pakomāta nodalījuma, kurā ievietots adresāta sūtījums, durvju kods, kas sastāv no 6 (sešiem) cipariem. Saņemšanas kods norādīts paziņojumā par sūtījuma pienākšanu. Ar saņemšanas koda palīdzību var atvērt pakomāta nodalījuma durvis.

**Saņēmējs** – adresāts (jebkura juridiska vai fiziska persona, kurai adresēts sūtījums un kura uz adrešu veidlapas norādīta kā sūtījuma saņēmējs) vai tā pilnvarota persona.

**Sūtījuma izmērs un svars** – vienas sūtījuma vienības maksimālie atļautie izmēri, kuru ievērošana ļauj ievietot sūtījumu izvēlēto pakomāta atbilstošajā nodalījumā.

**Sūtījuma noformēšana** – sūtījuma piegādes, uzglabāšanas vai cita pakalpojuma pasūtīšana pakomātā vai e-pakalpojuma vidē.

**Sūtījuma vienība** – nedalāms preču daudzums vienā transportējamajā iepakojumā.

**Sūtītājs** – juridiska vai fiziska persona, kura ir atbildīga par sūtījuma saturu, kuras vārdā sūtījums tiek nodots Latvijas Pastam, lai to piegādātu Saņēmējam.

**Šķirošanas centrs** – Latvijas Pasta struktūrvienība, kurā tiek šķirti un apstrādāti iekšzemes un starptautiskie sūtījumi.

**Uzglabāšanas laiks** – sūtījuma uzglabāšanas laiks pakomātā kalendārajās dienās.

**Vairāku paku sūtījumi** – Latvijas Pasta apvienotie un vienā pakomāta nodalījumā ievietotie vairāki sūtījumi, kas adresēti vienam Saņēmējam. Sūtījumus apvieno, izmantojot sūtījuma adresāta tālruņa numuru.

## 2. VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI

- 2.1. Noteikumi nosaka pakomātu pakalpojumu nodrošināšanu.
- 2.2. Noteikumi ir attiecināmi arī uz biznesa klientiem (klientiem, ar kuriem Latvijas Pasts ir noslēdzis sadarbības līgumu par sūtījumu piegādi, izmantojot pakomātus), izņemot nosacījumus, kurus atsevišķi regulē sadarbības līgums (tai skaitā, bet ne tikai, pakalpojumu cenas, piegādes termiņi). Latvijas Pasts ir tiesības jebkurā laikā pēc saviem ieskatiem mainīt šos noteikumus un šo noteikumu jaunā redakcija tiek publicēta Latvijas Pasta tīmekļa vietnē [www.pasts.lv](http://www.pasts.lv).
- 2.3. Pakalpojumi tiek sniegti saskaņā ar spēkā esošajiem Latvijas Republikas un starptautiskajiem normatīvajiem aktiem.
- 2.4. Latvijas Pasts ir personas datu pārzinis, nodrošinot sūtījumu pakalpojumus. Latvijas Pasts apstrādā personas datus atbilstoši spēkā esošajiem datu aizsardzības tiesību aktiem, t.sk. Pasta likumam, Vispārīgajai datu aizsardzības regulai (turpmāk – VDAR), kā arī Latvijas Pasta iekšējiem normatīvajiem aktiem. Informācija par datu apstrādi, ko nosaka VDAR, ir noteikta Latvijas Pasta Privātuma politikā, ar kuru var iepazīties tīmekļa vietnē [www.pasts.lv](http://www.pasts.lv).
- 2.5. Īpašuma aizsardzības un noziedzīgu nodarījumu novēršanas nolūkos Latvijas Pasts pastāvīgi veic videonovērošanu un pakomātu lietotāji ir informēti par videonovērošanu sūtījuma ievietošanas un izņemšanas brīdī.
- 2.6. Pakomātu pakalpojumu cenrādis un citi precizējošie noteikumi pieejami Latvijas Pasta tīmekļa vietnē [www.pasts.lv](http://www.pasts.lv) un [www.expresspasts.lv](http://www.expresspasts.lv).

## 3. PRASĪBAS SŪTĪJUMIEM

### 3.1. Sūtījuma parametri

- 3.1.1. Sūtījumiem, kas nodoti Latvijas Pasta piegādei pakomātu pakalpojuma ietvaros, jāatbilst noteiktiem izmēra un svara nosacījumiem. Ja Sūtījums neatbilst izmēra un/vai svara nosacījumiem, Latvijas Pasts ir tiesīgs piemērot papildu maksu par sūtījuma piegādi (kur piemērojams) vai atgriezt sūtījumu atpakaļ Sūtītājam, neatgriežot nosūtīšanas maksu.
- 3.1.2. Pakomātā ir aizliegts ievietot Sūtījumu, ja tas pakomāta nodalījumā ietilpst ar grūtībām. Sūtījuma parametri nedrīkst pārsniegt:

Izmērs	Pakomāta nodalījuma izmērs (augstums*platums*garums)cm	Paku Tornis (augstums*platums*garums)cm
<b>XS (ļoti mazs)</b>	12* 16 * 58	40*40*60
<b>S (mazs)</b>	12*38*58	
<b>M (vidējs)</b>	25*38*58	
<b>L (liels)</b>	38*38*58	
<b>Maksimālais sūtījuma svars</b>	31.50 kg	23.0 kg

### 3.2. Sūtījuma iepakojšana

- 3.2.1. Sūtītājs ir atbildīgs par sūtījuma atbilstoša iepakojuma izvēli. Gan sūtījuma ārējam, gan iekšējam iepakojumam jānodrošina satura saglabāšanās visa pārvadājuma laikā, lai izvairītos no iespējamajiem sūtījuma bojājumiem.

- 3.2.2. Ja sūtītājs sagatavo sūtījumu, nostiprinot vairākas satūra vienības kopā kā vienu sūtījuma vienību, Sūtītājam jānodrošina, lai pārvadāšanas laikā šādi nostiprinātas satūra vienības neatdalās viena no otras, pretējā gadījumā Sūtītājs uzņemas atbildību par šādu sūtījumu bojājumiem vai nozaudēšanu.
- 3.2.3. Sūtījumu iepakojšanai jāizvēlas nebojāts iepakojums, kurš ir atbilstošs Sūtījuma izmēram un formai, iepakojumam ir jānosedz viss Sūtījuma laukums. Sūtījumu jāvar pārvietot tā, lai tā saturs neatdalītos no iepakojuma, sūtījums iepakojumā nedrīkst brīvi kustēties, brīvkustība ir jāierobežo ar kādu polsterējošu materiālu, kas absorbē vieglus triecienus, kuri varētu rasties svārstību rezultātā, transportējot sūtījumu vai sūtījumu apstrādes procesā Šķirošanas centrā. Sūtījumu jāvar uzlikt uz citiem sūtījumiem tā, lai tie viens otru nebojā transportēšanas laikā, kā arī sūtījuma saturam nedrīkst pieļaut piekļūšanu, nesabojājot tā iepakojumu.
- 3.2.4. Preces, kas ir jūtīgas pret mitrumu un putekļiem, jāiepako tā, lai ārējie apstākļi tās nesabojātu.
- 3.2.5. Mazus priekšmetus, aksesuārus un detaļas vispirms jāievieto maisos (vai citos tiem piemērotos iepakojumos) un pēc tam – kastē.
- 3.2.6. Jāizmanto izturīga līmlente (kastei jābūt pārsietai trīs slāņos, no augšpuses un pamatnes).
- 3.2.7. Neatbilstoši iepakoti sūtījumi var tikt apturēti Šķirošanas centrā un netikt nodoti uz tālāku piegādi.
- 3.2.8. Ja ārējais sūtījuma iepakojums nav bojāts paņemšanas no Sūtītāja vai sūtījuma novietošanas pakomāta nodalījuma brīdī un Piegādes brīdī Saņēmējam, Latvijas Pasts neuzņemas atbildību par satūra bojājumu.
- 3.2.9. Saņēmējs sūtījuma saņemšanas brīdī novērtē sūtījuma ārējo iepakojumu. Ja ārējais iepakojums nav bojāts, bet, atverot sūtījumu, tā saturs ir bojāts, Latvijas Pasts neuzņemas atbildību par satūra bojājumu. Saņēmējam jāsažinās ar Sūtītāju, kur veica pasūtījumu, lai informētu par sūtījuma satūra bojājumu.
- 3.2.10. Ja sūtījuma saņemšanas brīdī Saņēmējs konstatē, ka sūtījuma ārējais iepakojums ir bojāts, Saņēmējam par šo faktu jāinformē Latvijas Pasts, iesūtot sūdzību. Sīkāka informācija pieejama tīmekļa vietnē [www.pasts.lv](http://www.pasts.lv)

### **3.3. Aizliegts sūtījuma saturs**

- 3.3.1. Pirms sūtījuma nosūtīšanas Sūtītājam ir pienākums pārliecināties, vai sūtījuma saturu ir atļauts piegādāt ar pakomātu.
- 3.3.2. Latvijas Pastam ir tiesības atteikties pieņemt un piegādāt sūtījumu, ja tiek konstatēts aizliegts saturs vai ir aizdomas par to. Pieņemot sūtījumu, Latvijas Pasta darbiniekam ir tiesības pieprasīt sūtījuma atvēršanu, lai pārliecinātos, ka tajā neatrodas sūtīšanai aizliegtas vielas vai priekšmeti. Ja Sūtītājs atsakās atvērt sūtījumu, sūtījums piegādei netiek pieņemts. Sūtītājs sedz izmaksas gadījumā, ja tiek konstatēts, ka sūtījums satur sūtīšanai aizliegtus priekšmetus vai vielas.
- 3.3.3. Gadījumā, ja sūtījuma saturā sūtījuma apstrādes laikā ir konstatēti aizliegti vai neatļauti priekšmeti, Latvijas Pasts aptur tā piegādi Saņēmējam un virza sūtījumu atpakaļ Saņēmējam, ja normatīvajos aktos nav noteikts citādi.
- 3.3.4. **Latvijas Pasts nepieņem piegādei:**
- pornogrāfiska vai erotiska rakstura materiālus, kuros aprakstīta vai attēlota bērnu seksuāla izmantošana (bērnu pornogrāfija), cilvēku

seksuālas darbības ar dzīvniekiem, nekrofilija vai pornogrāfiska rakstura vardarbība;

- narkotiskās vai psihotropās vielas;
- priekšmetus vai vielas, kuru ievešana vai apgrozība saņemšanas valstīs ir aizliegta;
- priekšmetus vai vielas, kuru izvešana no Latvijas Republikas vai apgrozība Latvijā ir aizliegta;
- priekšmetus vai vielas, kas savas dabas vai iesaiņojuma dēļ var nosmērēt vai sabojāt citus pasta sūtījumus vai pasta iekārtas;
- vēstuļu korespondences sūtījumus, kuros pārsūta rakstveida paziņojums vai dokumentus ar kārtējās un privātās sarakstes pazīmēm, kas liecina, ka ar šiem vēstuļu korespondences sūtījumiem apmainās personas, kuras uz sūtījuma nav norādītas kā sūtītājs un adresāts;
- sprāgstošas, viegli uzliesmojošas, radioaktīvas, ātrbojīgas bioloģiskas vielas un infekciozas vielas;
- priekšmetus un vielas, kuru pārsūtīšanas (pārvadāšanas) aizliegums noteikts normatīvajos aktos medicīnas vai transporta (aviācijas) jomā;
- dzīvniekus, izņemot bites, dēles un zīdītāņu kāpurus.

3.3.5. Latvijas Pastam ir tiesības noteikt citus pasta sūtījumu satura ierobežojumus, kas nav pretrunā ar Pasaules Pasta konvencijas un citu normatīvo aktu prasībām.

3.3.6. Papildu informācija par sūtījumu nosūtīšanas ierobežojumiem pieejama tīmekļa vietnē [www.pasts.lv](http://www.pasts.lv).

## 4. PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS VEIDI

4.1. Latvijas Pasta pakomātos ir iespējams saņemt sūtījumus un nosūtīt tos šādos veidos:

4.1.1. **Pakomāts – pakomāts:** pakalpojums, kas tiek nodrošināts, Sūtītājam ievietojot Sūtījumu pakomātā un Saņēmējam Sūtījumu izņemot adresu veidlapā norādītājā pakomātā. Sūtījuma adresu veidlapai jābūt noformētai e-vidē, veicot priekšapmaksu, informāciju par Saņēmēju aizpildot pakomātā vai veicot noformēšanu un apmaksu pakomātā.

4.1.2. **Kurjers – pakomāts:** Sūtītājs sagatavo sūtījuma adresu veidlapu tīmekļa vietnē [www.expresspasts.lv](http://www.expresspasts.lv) un veic apmaksu interneta vidē, piesaka kurjeru sūtījuma paņemšanai no savas adreses (vai atbilstoši līguma, kas noslēgts starp Sūtītāju un Latvijas Pastu, noteikumiem) un Saņēmējs to saņem izvēlētajā pakomātā.

4.1.3. **Pasta nodaļa – pakomāts:**

- Ar iepriekš sagatavoto adresu veidlapu: Sūtītājs sagatavo sūtījuma adresu veidlapu tīmekļa vietnē [www.expresspasts.lv](http://www.expresspasts.lv), norādot, kurā no Latvijas Pasta nodaļām sūtījumu nodos, sagatavoto sūtījumu nodod pasta nodaļā, Saņēmējs to izņem izvēlētajā pakomātā.
- Bez iepriekš sagatavotas adresu veidlapas: Sūtītājs, ierodoties pasta nodaļā, noformē sūtījumu ar piegādi uz pakomātu.

4.1.4. **Pakomāts – pasta nodaļa:** Sūtītājs noformē sūtījuma adresu veidlapu pakomātā un Saņēmējs sūtījumu izņem izvēlētajā pasta nodaļā.

- 4.1.5. **Pakomāts – kurjers:** Sūtītājs noformē sūtījuma adresi veidlapu pakomātā un ievieto sūtījumu pakomātā, bet Saņēmējam sūtījumu piegādā kurjers Sūtītāja norādītajā adresē.
- 4.2. **Uzglabāšana:** Sūtītājs, noformējot sūtījumu, izvēlas nosūtīšanas pakomātu kā piegādes pakomātu. Sūtījuma ievietošanas brīdī Saņēmējs uz norādīto tālruna numuru saņem Saņemšanas kodu. Sūtījuma uzglabāšanas termiņš – 7 (septiņas) kalendārās dienas. Uzglabāšanas termiņam beidzoties, sūtījums tiek atgriezts atpakaļ Sūtītājam. Latvijas Pastam ir tiesības mainīt uzglabāšanas dienu skaitu, par to informējot tīmekļa vietnē [www.pasts.lv](http://www.pasts.lv).
- 4.3. **Papildpakalpojumi:**
- 4.3.1. **Pēcapmaksas sūtījums:** Sūtījums, kas Saņēmējam tiek izsniegts pēc tam, kad Saņēmējs veicis Sūtītāja norādītās pēcapmaksas summas samaksu Latvijas Pastam, kuru Sūtījums ir pilnvarojis sūtījuma piegādes brīdī iekasēt no Sūtījuma saņēmēja. Sūtīšanas izdevumus par pēcapmaksas precī un izdevumus par pēcapmaksas (COD) pakalpojuma sniegšanu sedz Sūtītājs. Pēcapmaksas pakalpojums nav pieejams sūtījumiem uz Paku Torni. Pakalpojums pieejams tikai Sūtītājiem, kas ar Latvijas Pastu noslēguši līgumu par pēcapmaksas sūtījumu nosūtīšanu.
- 4.3.2. **Pārsūtīšana:** Papildpakalpojums, kuru var pieteikt gan Sūtītājs, gan Saņēmējs, lai piegādātu sūtījumu uz korektu piegādes vietu pēc sūtījuma piegādes uz nekorektu piegādes vietu.

## 5. SŪTĪJUMU NODOŠANA

- 5.1. Sūtījumus var nodot Latvijas Pasta pakomātā, pasta nodaļā vai izsaukt kurjeru, lai paņemtu sūtījumus. Sūtījums līdz tā nodošanai Saņēmējam pieder Sūtītājam.

### 5.2. Sūtījumu nodošana pakomātā

- 5.2.1. Sūtījumus var nodot visos Latvijas Pasta pakomātos, pakomātu atrašanās vietas un sūtījumu izņemšanas laiki ir atrodamī tīmekļa vietnē [www.pasts.lv](http://www.pasts.lv).
- 5.2.2. Lai nodrošinātu sūtījuma savlaicīgu piegādi, Sūtītājam jānorāda korekti dati par Sūtītāju un Saņēmēju, noformējot sūtījuma piegādi e-pakalpojuma vidē vai pakomātā. Sūtītājam jāaizpilda visi lauki, kas nepieciešami sūtījuma piegādei.
- 5.2.3. Sūtītājs ir atbildīgs par sūtījumam pievienotajā adresi veidlapā norādīto datu pareizību. Ja adresi veidlapā ir norādīti nekorekti Saņēmēja dati, Latvijas Pasts neuzņemas atbildību par sūtījuma nekorektu/ kļūdainu piegādi.
- 5.2.4. Ja sūtījuma izmērs ir tieši tik liels, cik maksimāli pieļaujāmie parametri (XS, S, M izmēram) (gan augstums, gan platums), ieteicams izmantot lielāku pakomāta nodaļumu, lai kurjeram vai Saņēmējam būtu iespēja ērtāk to izņemt.

Ja piemērojams, sūtījuma faktiskais izmērs tiek noteikts, mērot sūtījumu uz šķirošanas līnijas, Sūtītājs maksā par pakalpojumu atbilstoši uz šķirošanas līnijas fiksētajam izmēram.

Latvijas Pasts neatbild par sūtījuma un tā satura bojājumiem, ja Sūtītājs ir izvēlējis neatbilstoša izmēra pakomāta nodaļumu. Ja sūtījums ir ievietots pakomāta nodaļumā, kas ir pārāk mazs, Latvijas Pasts neatbild par

tiešajiem zaudējumiem, kas var rasties sūtījuma nozaudēšanas vai bojājuma gadījumā Latvijas Pasta dēļ, ja vien bojājumi nav nodarīti tīši vai rupjas neuzmanības rezultātā.

5.2.5. Sūtījumu nedrīkst ievietot pakomātā pa diagonāli.

### **5.3. Sūtījumu nodošana pasta nodaļā**

5.3.1. Pasta nodaļas, kurās var nodot sūtījumus, un to darba laikus var noskaidrot tīmekļa vietnē [www.pasts.lv](http://www.pasts.lv).

5.3.2. Brīvdienā pasta nodaļā nodotais sūtījums tiks apstrādāts tikai nākamajā darba dienā un piegāde tiks veikta aiznākamajā darba dienā.

5.3.3. Sūtījuma nodošanas brīdī sūtījumam jābūt iepakotam drošai sūtīšanai paredzētā veidā atbilstoši šo Noteikumu 3.2.punkta prasībām, nepārsniedzot Noteikumu 3.1.2.punktā maksimālos pieļaujamos parametrus. Sūtītājs iepriekš sagatavo adresu veidlapu e-vidē vai noformē adresu veidlapu pasta nodaļā.

### **5.4. Sūtījumu nodošana kurjeram**

5.4.1. Lai izsauktu kurjeru, Sūtītājam jāveic pasūtījums tīmekļa vietnē [www.expresspasts.lv](http://www.expresspasts.lv). Neilgi pēc sūtījuma noformēšanas ar Sūtītāju sazināsies Latvijas Pasta darbinieks, lai precizētu informāciju un paņemšanas laiku. Sūtījumu kurjers paņems kārtējā dienā, ja kurjera izsaukums būs veikts pirms noteiktajiem laikiem atkarībā no Sūtītāja atrašanās vietas.

5.4.2. Maksimālie pieļaujamie parametri sūtījumiem, kas nodoti kurjeram norādīti 3.1.2.punktā.

## **6. SAMAKSA PAR PAKALPOJUMU UN PAZIŅOŠANA PAR MAKSAS IZMAIŅĀM**

6.1. Pakalpojumu cenas tiek noteiktas saskaņā ar Latvijas Pasta cenu lapu e-pakalpojuma vidē un noslēgtiem līgumiem ar Latvijas Pastu.

6.2. Sūtījuma pārsūtīšanas vai nosūtīšanas maksu var apmaksāt:

- ar bankas karti uz vietas pakomāta maksājumu terminālī;
- noformējot sūtījumu elektroniski e-pakalpojuma vidē;
- Pasta nodaļā, noformējot sūtījumu
- vai veikt atbilstoši līgumā noteiktai kārtībai.

6.3. Ja Sūtītājs sūtījuma izmērus vai svaru ir norādījis mazākus, nekā tie ir faktiski (t.sk. sūtījuma nosūtīšanai izmantojis sūtījuma izmēriem neatbilstošu pakomāta nodalījumu), Latvijas Pastam, konstatējot neatbilstību parametriem, ir tiesības apturēt sūtījuma piegādi un pieprasīt papildu maksu (ja, nosakot cenu, Sūtītāja nodotam sūtījumam, tiek ņemts vērā sūtījuma izmērs (XS, S, M, L izmērs)), pārreģistrēt sūtījumu, norādot pareizos izmērus un svaru, vai atteikties piegādāt sūtījumu.

6.4. Latvijas Pasts ir tiesīgs iekasēt papildu maksu saskaņā ar izvēlēto pakalpojuma veidu:

6.4.1. ja kļūda radusies Latvijas Pasta darbības rezultātā, sūtījuma pārsūtīšana tiek nodrošināta bez papildu maksas;

6.4.2. ja kļūda radusies Sūtītāja kļūdas rezultātā, Sūtītājs sūtījumam izveido jaunu adresu veidlapu, pēc kuras tiek veikta atkārtota sūtījuma piegāde uz korekto piegādes pakomātu.

- 6.5. Latvijas Pastam ir tiesības pieprasīt atlīdzību par pakomāta bojājumiem, kas radušies Noteikumiem neatbilstoša sūtījuma ievietošanas rezultātā.

## **7. SŪTĪJUMA PIEGĀDE**

- 7.1. Lai piegādātu sūtījumu, ir jāizvēlas atbilstošs Piegādes veids – vai Saņēmējs sūtījumu saņems pakomātā, Pasta nodaļā, vai tas tiks piegādāts adresē ar kurjeru.
- 7.2. Ja nav norādīta pilna Saņēmēja informācija, sūtījums netiek piegādāts un tiek atgriezts Sūtītājam.
- 7.3. Saņēmējam ir tiesības atvērt sūtījumu tikai pēc pēcmaksas veikšanas (ja tas ir pēcmaksas sūtījums) un sūtījuma piegādes/saņemšanas apstiprināšanas. Saņēmējam tiesības atvērt sūtījumu pirms sūtījuma piegādes/saņemšanas apstiprināšanas ir tikai gadījumos, kad piegādājamais sūtījums ir bojāts un Latvijas Pasts ir sagatavojis aktu par sūtījuma bojājumiem.
- 7.4. Saņēmējam ir tiesības atteikties pieņemt piegādātu sūtījumu, to neatverot un parakstot attiecīgu apliecinājumu par atteikšanos pieņemt sūtījumu. Sūtījums tādā gadījumā tiek atgriezts Sūtītājam.
- 7.5. Ja kurjers nevar piegādāt 4.1.5.punktā minēto sūtījumu Saņēmējam, vai, ja Saņēmējs atsakās saņemt sūtījumu kā norādīts 7.4.punktā, Latvijas Pastam ir tiesības iekasēt no Sūtītāja maksu par neizsniegta sūtījuma atgriešanu saskaņā ar cenrādī norādīto piegādes maksu.

### **7.6. Piegāde pakomātā**

- 7.6.1. Sūtījuma izsekošana ir pieejama e-pakalpojuma vidē [www.pasts.lv](http://www.pasts.lv), [www.manspasts.lv](http://www.manspasts.lv) un [www.expresspasts.lv](http://www.expresspasts.lv).
- 7.6.2. Kad sūtījums piegādāts pakomātā, uz Saņēmēja tālruņa numuru tiek nosūtīts Saņemšanas kods (unikālais piekļuves kods – 6 (sešu) ciparu kombinācija sūtījuma saņemšanai). Ja Sūtītājs ir norādījis Saņēmēja e-pasta adresi, informācija par piegādāto sūtījumu un sūtījuma atrašanās vietu tiek nosūtīta arī pa e-pastu.
- 7.6.3. Ja Saņēmējs nav saņēmis saņemšanas kodu sūtījuma saņemšanai, viņam jāvēršas pie Sūtītāja ar lūgumu sazināties ar Latvijas Pastu, lai saņemšanas kods atkārtoti tiktu izsūtīts uz korektu tālruņa numuru. Latvijas Pasts maina Saņēmēja tālruņa numuru tikai pēc informācijas saņemšanas no Sūtītāja.
- 7.6.4. Ievadot saņemšanas kodu pakomātā, tiek atvērts attiecīgais nodalījums, kurā sūtījums ir ievietots.
- 7.6.5. Ja 3. (trešajā) kalendārajā dienā pēc sūtījuma nonākšanas pakomātā sūtījums vēl nav izņemts, Saņēmējam atkārtoti tiek nosūtīts saņemšanas kods.
- 7.6.6. Sūtījumi pakomātos tiek glabāti 7 (septiņas) kalendārās dienas.
- 7.6.7. Latvijas Pasts ir tiesīgs vienā pakomāta nodalījumā ievietot vairākus sūtījumus, ja tie adresēti vienam Saņēmējam, šajā gadījumā par katru sūtījumu Saņēmējs saņem identisku saņemšanas kodu. Sūtījumu saņemšanas brīdī, ievadot saņemšanas kodu, pakomāta ekrānā tiek parādīta detalizēta informācija ar sūtījumu numuriem un to skaitu.
- 7.6.8. Ja Latvijas Pasts pakomāta nodalījumu papildina ar nākamo sūtījumu, visu nodalījumā ievietoto sūtījumu uzglabāšanas laiks tiek atjaunots uz 7



(septiņām) dienām. Iepriekš minētais neattiecas uz pēcapmaksas sūtījumiem, katrs pēcapmaksas sūtījums tiek ievietots atsevišķā pakomāta nodalījumā.

- 7.6.9. Saņēmēja pienākums ir pārliecināties, ka no pakomāta nodalījuma tiek izņemti visi sūtījumi.
- 7.6.10. Saņēmējam ir pienākums pārliecināties, ka no pakomāta nodalījuma izņemtais sūtījums ir adresēts saņēmējam. Ja no pakomāta nodalījuma izņemtais sūtījums nav adresēts saņēmējam, saņēmēja pienākums ir nekavējoties informēt Latvijas Pasts, zvanot pa tālruni +371 67008001 vai +371 27008001 vai rakstot [info@pasts.lv](mailto:info@pasts.lv) vai [pakomati@pasts.lv](mailto:pakomati@pasts.lv), vienojoties par sūtījuma atgriešanu.

## **7.7. Piegāde pasta nodaļā**

- 7.7.1. Ja uz adresu veidlapas ir norādīta konkrēta pasta nodaļa, Sūtījums tiek piegādāts norādītajā pasta nodaļā. Ja sūtījuma rekvizītos ir norādīta Saņēmēja adrese, sūtījums tiek piegādāts tuvākajā pasta nodaļā.
- 7.7.2. Par sūtījuma piegādi, sūtījuma atrašanās vietu un saņemšanas nosacījumiem, Saņēmējs tiek informēts ar īsziņu vai e-pastā (ja Sūtītājs to ir norādījis).
- 7.7.3. Sūtījums, kas adresēts juridiskai personai, tiek piegādāts tā likumiskajam pārstāvim vai tā pilnvarotajai personai.
- 7.7.4. Sūtījums, kas adresēts fiziskai personai, tiek piegādāts Saņēmējam personiski.
- 7.7.5. Ja Saņēmējs ir fiziska persona, kas jaunāka par 15 gadiem, sūtījums tiek piegādāts tai personiski vai likumiskajam pārstāvim (piemēram, tēvam vai mātei), pamatojoties uz viņu radniecību apliecināšu dokumentu vai pārstāvības tiesības apliecināšu dokumentu.
- 7.7.6. Lai apstiprinātu sūtījuma saņemšanu, Saņēmējs piegādes dokumentā vai elektroniskajā ierīcē norāda savu vārdu, uzvārdu un parakstās.

## **7.8. Piegāde ar kurjeru**

- 7.8.1. Piegāde ar kurjeru tiek veikta saskaņā ar Eksprespasta e-sūtīšanas pakalpojuma noteikumiem, kas ir pieejami tīmekļa vietnē [www.expresspasts.lv](http://www.expresspasts.lv).
- 7.8.2. Sūtījums tiek piegādāts adresu veidlapā norādītā adresē. Persona, kas saņēmusi sūtījumu, apstiprina piegādi kurjera piegādes terminālī.
- 7.8.3. Tiek veikts viens mēģinājums piegādāt sūtījumu.
- 7.8.4. Latvijas Pasts piegādes dienā informē Saņēmēju par piegādi, nosūtot SMS. Pakalpojuma nodrošināšanai Sūtītājam ir pienākums Saņēmēja datus iekļaut korektu Saņēmēja tālruņa numuru.
- 7.8.5. Ja sūtījumu piegāde nav iespējama un Saņēmējs, neatkarīgi no tā, vai tā ir juridiska vai fiziska persona, nevar saņemt sūtījumu (t.sk. no Latvijas Pasta neatkarīgu iemeslu dēļ), kurjers sūtījumu nogādā uz Latvijas Pasta Šķirošanas centru. Par nepiegādāto sūtījumu un sūtījuma atrašanās vietu Saņēmējs tiek informēts, nosūtot papīra aicinājumu uz sūtījuma norādīto adresi ar lūgumu sazināties par atkārtotu sūtījuma piegādi.
- 7.8.6. Fiziskai personai adresēts sūtījums tiek uzskatīts par piegādātu, ja tas ir nodots Saņēmējam vai citai personai pret parakstu, vai citādi, ja puses par to ir vienojušās.

- 7.8.7. Latvijas Pastam nav pienākums iepriekš paziņot Saņēmējam, kurš ir juridiska persona, par sūtījuma piegādi. Juridiskai personai adresēts sūtījums tiek uzskatīts par piegādātu, ja tas ir nodots juridiskās personas likumiskajam pārstāvim vai personai juridiskās personas telpās, vai likumiskā pārstāvja pilnvarotai personai.
- 7.8.8. Kurjera sūtījums (līdz 31.5 kg) tiek piegādāts līdz Saņēmēja dzīvesvietas vai atrašanās vietas durvīm bez papildu maksas – pakalpojums ir iekļauts pamatpakalpojuma cenā:
- daudzdzīvokļu namā – līdz daudzdzīvokļu mājas ārdurvīm;
  - privātmājā – līdz mājas ārdurvīm;
  - ja māju ieskauj žogs un kurjers nevar piekļūt mājai – līdz vārtiem;
  - iestādē/biznesa centrā – uz biroju/filiāli;
  - tirdzniecības centrā – uz veikalu (ja kurjers var piekļūt veikalam un to atļauj tirdzniecības centrs).

## **8. NEPIEGĀDĀTIE SŪTĪJUMI**

- 8.1. Ja Saņēmējs nav izņēmis sūtījumu no pakomāta 7 (septiņu) kalendāro dienu laikā no paziņojuma par sūtījuma saņemšanas, tiek uzskatīts, ka sūtījumu nav izdevies piegādāt.
- 8.2. Sūtījumu, kuru nav izdevies piegādāt Saņēmējam, kurjers nogādā Latvijas Pasta Šķirošanas centrā, no kura Saņēmējam tiek izsūtīts papīra aicinājums uz sūtījumā norādīto adresi ar lūgumu sazināties ar Latvijas Pastu un vienoties par atkārtotu piegādi. Sūtījums tiek glabāts līdz 30 kalendārajām dienām. Pēc glabāšanas termiņa beigām sūtījums tiek atgriezts Sūtītājam.
- 8.3. Sūtījums netiek uzglabāts, bet tiek nekavējoties atgriezts Sūtītājam, ja:
- Saņēmējs atsakās pieņemt sūtījumu;
  - sūtījumu nevar piegādāt Saņēmējam neprecīzas adreses vai nesalasāmas adreses, vai līdzīgu iemeslu dēļ.

## **9. SŪTĪJUMU ATGRIEŠANA**

- 9.1. Atgriešana Sūtītājam tiek veikta, ja tiek pārsniegts sūtījuma glabāšanas laiks, ja Saņēmējs atsakās pieņemt sūtījumu un citos gadījumos, kad sūtījuma piegāde Saņēmējam nav iespējama.
- 9.2. Ja tiek pārsniegts glabāšanas laiks, Saņēmējs atsakās pieņemt sūtījumu vai sūtījumu nav iespējams piegādāt, sūtījums tiek atgriezts Sūtītājam.
- 9.3. Sūtījums pieder Sūtītājam līdz sūtījuma piegādei.
- 9.4. Sūtītājam ir tiesības atsaukt savu sūtījumu līdz brīdim, kad sūtījums ir piegādāts Saņēmējam.

## **10. SŪTĪJUMU ATVĒRŠANA, UZGLABĀŠANA, REALIZĀCIJA UN IZNĪCINĀŠANA**

- 10.1. Sūtījumu atvēršana, uzglabāšana, realizācija un iznīcināšana, kā arī rīcība ar neizsniegtiem pasta sūtījumiem noteikta Pasta likumā un uz tā pamata izdotajos Ministru kabineta noteikumos.
- 10.2. Latvijas Pastam ir tiesības atvērt sūtījumus šādos gadījumos:
- pēc Saņēmēja pieprasījuma;

- lai aizsargātu bojāta pakomāta sūtījuma saturu vai noteiktu bojājumu apmēru;
- ja radušās aizdomas, ka sūtījumā atrodas aizliegtas vielas/priekšmeti, ko Latvijas Pasts nepieņem pārvadāšanai;
- ja nav iespējams noteikt sūtījuma piederību – nav adrešu veidlapas;
- citos gadījumos saskaņā ar normatīvo aktu prasībām.

## **11. SŪDZĪBU IZSKATĪŠANA UN ATBILDĪBA PAR ZAUDĒJUMIEM, BOJĀJUMIEM**

- 11.1. Rakstisku sūdzību Sūtītājs vai Saņēmējs iesniedz pasta pakalpojumu sniegšanas vietā (pasta nodaļā, pasta centrā, pie pastnieka) vai nosūta pa pastu uz adresi VAS "Latvijas Pasts", Ziemeļu iela 10, Lidosta "Rīga", Mārupes pagasts, Mārupes novads, LV-1000, vai nosūta elektroniski uz e-pasta adresi [info@pasts.lv](mailto:info@pasts.lv).
- 11.2. Atbilde uz sūdzību tiek sniegta ne vēlāk kā 1(viena) mēneša laikā pēc sūdzības saņemšanas. Atbilde uz sūdzību par pēcmaksas neiekasēšanu daļēji vai pilnībā tiek sniegta ne vēlāk kā 15 (piecpadsmit) darba dienu laikā pēc sūdzības saņemšanas.
- 11.3. Ja noteiktajā termiņā nav iespējams sniegt atbildi no Latvijas Pasta neatkarīgu iemeslu dēļ, tad sūdzības iesniedzējs tiek informēts par kavējuma iemesliem un tiek norādīts termiņš, kādā sūdzības iesniedzējs saņems galīgo atbildi.
- 11.4. Sūdzību par zaudētu vai bojātu sūtījumu var iesniegt tikai sūtījuma Sūtītājs. Ja Saņēmējam ir pretenzijas sūtījuma nozaudēšanas un bojājumu gadījumā, viņš vēršas pie Sūtītāja.
- 11.5. Sūtītājam ir tiesības atteikties no kompensācijas summas par labu sūtījuma Adresātam – šajā gadījumā kompensācijas summa tiks izmaksāta Adresātam.
- 11.6. Latvijas Pasts atlīdzību par sūtījuma nozaudēšanu vai pilnīgu sabojāšanu ar sūtījuma iepakojuma bojājuma pazīmēm veic pamatojoties uz Sūtītāja sūdzību, pieteikumā ietverot šādu informāciju:
  - 11.6.1. par pieteikuma iesniedzēju - vārds, uzvārds vai juridiskās personas nosaukums, tālruņa numurs, e-pasts, bankas konta numurs;
  - 11.6.2. par sūtījumu – sūtījuma piegādes veids (pakomāts – pakomāts, kurjers – pakomāts, pasta nodaļa – pakomāts, pakomāts – pasta nodaļa, pakomāts – kurjers) sūtījuma numurs, nosūtīšanas datums, saņēmēja vārds un adrese, tālruņa numurs, un sūtījuma vērtība, pēcmaksas (COD) summa, ja izmantots šāds papildpakalpojums (vai pieteikumam pievienojot sūtījuma dokumentu), detalizēts sūtījuma satura saraksts un priekšmetu vērtība, pieteikumam pievienojot sūtījuma vērtību apliecināšu dokumentu (maksājumu apliecināšu kvīti, bankas maksājuma izdruku);
  - 11.6.3. notikuma apraksts;
  - 11.6.4. fotogrāfijas, ja sūtījums saņemts bojāts.
- 11.7. Sūtītājs pieteikumu Pastam par atlīdzības saņemšanu par bojātu vai nozaudētu sūtījumu iesniedz Pasta likuma 53.pantā noteiktajā termiņā (6 (sešu) mēnešu laikā).

- 11.8. Latvijas Pasts ir mantiski atbildīgs par tiešajiem zaudējumiem Sūtītājam, ja:
- 11.8.1. Sūtītāja sūtījums ir nozaudēts;
  - 11.8.2. Sūtītāja sūtījums ir pilnīgi sabojāts ar sūtījuma iepakojuma bojājuma pazīmēm un bojājumi radušies Latvijas Pasta dēļ;
  - 11.8.3. ja no sūtījuma Saņēmēja nav iekasēta pēcmaksa.
- 11.9. Par sūtījuma nozaudēšanu vai pilnīgu sabojāšanu ar sūtījuma iepakojuma bojājumu pazīmēm Latvijas Pasts izmaksā sūdzības iesniedzējam atlīdzību atbilstoši normatīvajiem aktiem.
- 11.10. Latvijas Pasts ir mantiski atbildīgs par Latvijas Pasta nodarīto tiešo materiālo kaitējumu (tīša nolaidība, neuzmanība, rupja neuzmanība, zādzība) apmērā, kas atbilst nozaudētā vai bojātā sūtījuma faktiskajai vērtībai, bet ne vairāk kā maksimālajai atbildības summai atbilstoši normatīvajiem aktiem. Materiālais kaitējums neietver netiešos zaudējumus, tostarp ienākumu zaudējumus.
- 11.11. Atlīdzību veikšanas gadījumā Pasts ir tiesīgs paturēt bojāto sūtījumu savā īpašumā.
- 11.12. Ja pēc atlīdzības izmaksas tiek atrasts sūtījums vai tā daļa, kas uzskatāma par nozaudētu, Pasts paziņo atlīdzības saņēmējam, ka tam ir tiesības uz sūtījuma vai tā daļas piegādi 3 (trīs) mēnešu laikā, ja tas Pastam atmaksā saņemto atlīdzību. Ja atlīdzības saņēmējs atsakās pieņemt sūtījumu vai 10 (desmit) darba dienu laikā neatbild Pastam, ka vēlas, lai sūtījums tiktu tam piegādāts, īpašumtiesības uz sūtījumu pāriet Pastam.
- 11.13. Pasts neuzņemas atbildību šādos gadījumos:
- 11.13.1. ja sūtījuma nozaudēšana, sūtījuma satura neesamība vai sūtījuma bojājums radies nosūtītāja vai saņēmēja vainas vai nolaidības vai sūtījuma satura rakstura dēļ;
  - 11.13.2. ja sūtījuma satura neesamība vai sūtījuma bojājums radies, jo Klients nav ievērojis sūtījuma iepakojuma un marķējuma prasības;
  - 11.13.3. sūtījuma bojājumi radušies temperatūras svārstību dēļ;
  - 11.13.4. sūtījums satur sūtīšanai aizliegtas priekšmetus un/vai vielas;
  - 11.13.5. ja sūtījums ir aizturēts saskaņā ar likumu un spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem;
  - 11.13.6. ja nosūtītājs rīkojies ļaunprātīgi, lai saņemtu atlīdzību;
  - 11.13.7. ja pārrobežu sūtījums ir atgriezts nosūtītājam pēc glabāšanas termiņa beigām, neveiksmīga piegādes mēģinājuma gadījumā vai kāda cita iemesla dēļ;
  - 11.13.8. ja Klients Pasta likuma 53.pantā noteiktajā termiņā pēc sūtījuma nosūtīšanas dienas nav iesniedzis pieprasījumu;
  - 11.13.9. ja Klients kļūdas dēļ ir norādījis nepareizu saņēmēja (adresāta) tālruņa numuru un tāpēc sūtījums ir izsniegts trešajai personai;
  - 11.13.10. ja preces ar apdrošinātu vērtību apdrošinātas par ievērojami lielāku naudas summu nekā to vērtība.
- 11.14. Ja sūtījuma satura zudums vai bojājums ir radies nepārvaramas varas apstākļu dēļ, par kuriem netiek izmaksāta atlīdzība, Sūtītājam ir tiesības saņemt samaksātās pakalpojuma maksas atmaksu. Par nepārvaramu varu uzskatāmi no Latvijas Pasts neatkarīgu tehnisku traucējumu rašanās vai pakalpojuma sniegšanas šķēršļi dabas stihiju, katastrofas, nelabvēlīgu laikapstākļu, kara, blokādes, eksporta aizliegumu, epidēmiju, streika, normatīvo aktu izmaiņu vai cita ārkārtēja notikuma rezultātā, kuru Latvijas

Pasts nevar ne paredzēt, ne novērst saprātīgiem līdzekļiem vai savādāk ietekmēt.