

VAS "Latvijas Pasts"
Vienotais reģ.Nr.40003052790
Ziemeļu iela 10,
Lidosta "Rīga",
Mārupes novads,
LV-1000

Info@pasts.lv
www.pasts.lv

+371 2700 8001



APSTIPRINĀTS
VAS "Latvijas Pasts"
2025.gada 01.jūlija
valdes sēdē
(protokols Nr.32/2025)

Pārrobežu izejošo pasta sūtījumu pakalpojumu noteikumi

Pasts

Saturs

1. Kas mēs esam	2
3. Kas ir šis dokuments.....	3
4. Pakalpojuma veidi un papildus pakalpojumi	4
5. Sūtījumu parametri	6
6. Pakalpojuma noformēšana	6
7. Sūtījuma iepakojšana	7
8. Sūtījuma satura aizliegumi.....	8
9. Sūtījuma nodošana	9
10. Sūtījuma piegāde un izsniegšana	10
11. Sūdzības izskatīšana un atbildība	10
12. Pakalpojumu maksa un norēķinu kārtība	12
13. Citi nosacījumi	12

1. Kas mēs esam

Mēs esam valsts akciju sabiedrība "Latvijas Pasts".

- Juridiskā adrese: Ziemeļu iela 10, Lidosta "Rīga", Mārupes pagasts, Mārupes novads, LV-1000.
- Vienotais reģistrācijas numurs: 40003052790.
- Tīmekļvietne: www.pasts.lv.
- E-pasta adrese: info@pasts.lv.
- Tālrunis + 371 67008001.
- Mums ir piešķirtas tiesības sniegt universālos pasta pakalpojumus un esam reģistrēti pasta pakalpojumu sniedzēju reģistrā.

2. Kādus terminus lietojam šajos noteikumos

Biznesa klients - juridiska vai fiziska persona, kas reģistrējusies kā saimnieciskās darbības veicējs, ar kuru ir noslēgts sadarbības līgums par pārrobežu izejošo pasta sūtījumu pakalpojumu.

Cenrādis - mūsu sniegto pakalpojumu saraksts un to cena, kas ir spēkā pakalpojuma sniegšanas brīdī. Ar to varat pastāvīgi iepazīties klātienē mūsu pasta pakalpojumu sniegšanas vietās vai mūsu tīmekļa vietnē.

Dīkstāve - kurjera nepamatota aizkavēšana ilgāk nekā 10 (desmit) minūtes.

Klients - biznesa klients, sūtītājs, saņēmējs.

Klientu atbalsta daļa - mūsu struktūrvienība, ar kuru var sazināties pa tālruniem: +371 27008001 vai +371 67008001, (Biznesa klientiem arī +371 67008002), e-pasts: info@pasts.lv.

Kurjers - mūsu darbinieks vai persona, kura mūsu uzdevumā ir tiesīga pieņemt un piegādāt sūtījumu.

Līgums - rakstveida vienošanās starp mums un biznesa klientu par pakalpojumu izmantošanu.

Mēs – valsts akciju sabiedrība "Latvijas Pasts".

Noteikumi - šis dokuments un ar mūsu sniegto pakalpojumu saistītie dokumenti, kas ir spēkā mūsu sniegto pakalpojumu cenrādī norādīto pakalpojumu sniegšanas brīdī, un kas pastāvīgi pieejami mūsu tīmekļa vietnē.

Normatīvie akti – Latvijas Republikas un mums saistošie Eiropas Savienības normatīvie akti.

Pakomāts - pasta terminālis jeb iekārta ar noteiktu atrašanās vietu, kas nodrošina iespēju pieņemt no sūtītāja sūtījumus nosūtīšanai vai uzglabāšanai un izsniegt tos saņēmējam. Ar pakomātu atrašanās vietām pastāvīgi var iepazīties mūsu tīmekļa vietnē.

Pakalpojums - pārrobežu izejošais pasta sūtījuma pakalpojums un to veidi.

Papildus pakalpojums - pakalpojums, kas papildina vai palielina pakalpojuma vērtību. Mēs esam tiesīgi iekasēt papildus maksu par papildus pakalpojumu izmantošanu cenrādī norādītajā apmērā.

Pasta pakalpojumu sniegšanas vieta – mūsu pasta nodaļa, pasta centrs, klientu centrs vai klienta dzīvesvieta, ja izmantojat pakalpojumu "Pastnieks mājās". Ar mūsu pasta pakalpojumu sniegšanas atrašanās vietām pastāvīgi var iepazīties mūsu tīmekļa vietnē.

Saņēmējs - sūtījuma saņēmējs ārvalstīs – sūtījuma adresē vai adresu veidlapā norādītā juridiska vai fiziska persona (adresāts), kurai jāpiegādā sūtījums vai tā pilnvarota persona.

Sūtītājs - pārrobežu izejošā sūtījuma sūtītājs – juridiska vai fiziska persona, kura ir atbildīga par sūtījuma saturu, kuras vārdā sūtījums tiek nodots mums, lai to piegādātu saņēmējam.

Sūtījums - adresēts sūtījums (paka, sīkpaka, vēstule) galīgajā formā, kādā mēs to nogādājam saņēmējam.

Paka - sūtījums ar priekšmetiem.

Sīkpaka - vēstuļu korespondence ar priekšmetiem, svarā līdz 2 kg.

Vēstule - vēstuļu korespondence ar dokumentiem.

Vietne - mūsu tīmekļa vietne www.pasts.lv un www.mans.pasts.lv, biznesa klientiem <https://express.pasts.lv> vai www.manspasts.lv.

3. Kas ir šis dokuments

- 3.1. Noteikumi nosaka pakalpojuma - pārrobežu izejošo pasta sūtījumu pakalpojuma, to veidu un papildus pakalpojumu nodrošināšanas nosacījumus.
- 3.2. Šie noteikumi ir saistoši klientam, klientu tiesību un saistību pārņēmējiem neatkarīgi no izmaiņām to statusā vai pilnvarotajās personās, ciktāl tie ir saistīti ar sūtījumu nodošanu vai piegādi.
- 3.3. Noteikumi ir biznesa klienta līguma neatņemama sastāvdaļa.
- 3.4. Piesakot pakalpojumu tā veidu vai papildus pakalpojumu, noformējot sūtījumu, klients uzdod un mēs apņemas tos sniegt atbilstoši noteikumiem un cenrādīm.
- 3.5. Klientam ir pienākums iepazīties ar noteikumiem pirms pakalpojuma izmantošanas.

- 3.6. Uzsākot pakalpojuma izmantošanu, izveidojot, noformējot, parakstot sūtījuma adresu lapu, veicot samaksu par pakalpojumu, klients apliecina, ka ir iepazinies ar noteikumiem un piekrīt to piemērošanai un atzīst tos par sev saistošiem.
- 3.7. Tiesiskās attiecības starp mums nosaka noteikumi, līgums, cenrādis un normatīvie akti.
- 3.8. Mums ir tiesības jebkurā laikā pēc saviem ieskatiem mainīt noteikumus.
- 3.9. Noteikumi un to grozījumi stājas spēkā no to publicēšanas brīža vietnē.
- 3.10. Biznesa klientiem noteikumi un to grozījumu stājas spēkā līgumā noteiktajā kārtībā.
- 3.11. Biznesa klientiem noteikumu un līguma nosacījumu pretrunu gadījumā, noteicošie ir līguma noteikumi.

4. Pakalpojuma veidi un papildus pakalpojumi

- 4.1. Noformējot sūtījumu, sūtītājam obligāti ir jāizvēlas pakalpojuma veids un pēc izvēles - papildus pakalpojumi.
- 4.2. Pakalpojuma veids ir atkarīgs no sūtījuma veida, galamērķa valsts pasta operatora nosacījumiem un izvēlētajā sūtījuma veida - vēstule, sīkpaka vai paka, svara un izmēra.
- 4.3. Informācija par sūtījuma galamērķa valsts nodrošinātajiem pakalpojumiem ir pieejams pastāvīgi vietnes sadaļā Nosacījumi pārrobežu sūtījumiem.

4.4. Pakalpojuma veidi:

4.4.1. Economy (vienkāršs sūtījums):

- a) sūtījums netiek reģistrēts;
- b) sūtījums ir bez izsekošanas un piegādes fakta apliecināšanas iespējas;
- c) sūtījumu piegādā saņēmējam pastkastītē, ja izmērs to ļauj, vai pasta pakalpojumu sniegšanas vietā;
- d) piegādes veids var atšķirties atkarībā no galamērķa valsts.

4.4.2. Standard (izsekojams sūtījums):

- a) sūtījums tiek reģistrēts;
- b) sūtījums ir izsekojams visos apstrādes posmos, ar piegādes fakta apliecinājumu;
- c) sūtījumu saņēmējam izsniedz bez paraksta;
- d) sūtījumu piegādā saņēmējam pastkastītē, ja izmērs to ļauj, vai pasta pakalpojumu sniegšanas vietā;
- e) piegādes veids var atšķirties atkarībā no galamērķa valsts.

4.4.3. Standard + (ierakstīts sūtījums):

- a) sūtījums tiek reģistrēts;
- b) sūtītājam izsniedz kvīti – dokumentu, kas apstiprina, ka sūtījums ir nodots pasta pakalpojumu sniegšanas vietā;
- c) sūtījums ir izsekojams visos apstrādes posmos, ar piegādes fakta apliecinājumu;
- d) sūtījumu piegādā saņēmējam uz norādīto adresi ar kurjera starpniecību vai tuvākajā pasta pakalpojumu sniegšanas vietā;
- e) sūtījumu saņēmējam izsniedz pret parakstu;
- f) piegādes veids var atšķirties atkarībā no galamērķa valsts, sūtījuma svara un izmēra.

4.4.4. Premium (kurjerpiegādes jeb *EMS* sūtījums):

- a) sūtījums tiek reģistrēts;
- b) sūtījums ir izsekojams visos apstrādes posmos, ar piegādes fakta apliecinājumu;
- c) sūtījumu piegādā saņēmējam uz norādīto adresi ar kurjera starpniecību;
- d) sūtījumu saņēmējam izsniedz pret parakstu;
- e) piegādes veids var atšķirties atkarībā no galamērķa valsts, sūtījuma svara un izmēra;
- f) Norvēģijā, Somijā un Zviedrijā Premium sūtījumus piegādā uz izsniegšanas punktiem vai pakomātiem.

4.5. Papildus pakalpojumu veidi:

4.5.1. Apdrošināšana:

- a) pakalpojums pieejams tikai Standard+ sūtījumiem un ierakstītām vēstulēm, ja to nodrošina sūtījuma galamērķa valsts pasta operators.
- b) sūtījuma saturs ir apdrošināts par deklarētu vērtību pret zudumu, nolaupīšanu vai bojāšanu.
- c) apdrošinājuma summu nosaka sūtītājs, bet tā nevar pārsniegt sūtījumā ievietoto priekšmetu vērtību un galamērķa valsts pasta operatora noteikto summu;
- d) maksimālā apdrošināšanas summa var mainīties atkarībā no sūtījuma galamērķa valsts pasta operatora nosacījumiem.

4.5.2. Sūtījuma atgriešana:

- a) pakalpojums ir pieejams tikai biznesa klientiem;
- b) saņēmējs var veikt bezmaksas sūtījumu atgriešanu atpakaļ sūtītājam – biznesa klientam, izmantojot konkrētās valsts pasta operatora tīklu, ja šādu pakalpojumu ir paredzējis sūtītājs;
- c) pārrobežu paku un sīkpaku sūtījumu atgriešana ir iespējama tikai konkrētām galamērķa valstīm.

4.5.3. Paziņojums par sūtījuma izsniegšanu:

- a) pakalpojums ir pieejams tikai biznesa klientiem;
- b) sūtītājam ir iespēja izvēlēties saņemt paziņojumu ar apstiprinājumu, ka saņēmējs ir saņēmis konkrēto sūtījumu.

4.5.4. Plīstošs sūtījums:

- a) pakalpojums ir pieejams Standard+ sūtījumiem un atkarīgs no izvēlēta galamērķa valsts pasta operatora nosacījumiem.
- b) pakalpojums paredzēts plīstošiem sūtījumiem, kuru saturs ir trausls un piegādes laikā nepieciešama īpaša uzmanība.

4.5.5. Kurjera izsaukums:

- a) noformēto sūtījuma nodošana kurjeram sūtītāja norādītajā adresē;
- b) sūtītājs kurjeru nedrīkst aizkavēt ilgāk par 10 minūtēm. Ja uz norādīto laiku sūtījums nav sagatavots un kurjers tiek aizkavēts ilgāk mēs esam tiesīgi aprēķināt un piemērot klientam cenrādī norādīto maksu par dīkstāvi.

4.6. Informācija par papildus pakalpojumu izmaksām pieejama cenrādī.

4.7. Informācija par valstīm, kas nodrošina papildus pakalpojumus pieejama tīmekļa vietnē.

5. Sūtījumu parametri

- 5.1. Sūtījumam jāatbilst sūtījuma galamērķa valsts noteiktajam izmēram un svara nosacījumiem.
- 5.2. Informācija par sūtījuma galamērķa valsts noteiktajām prasībām attiecībā uz izmēru un svaru ir pieejama vietnē sadaļā - Nosacījumi pārrobežu sūtījumiem.
- 5.3. Informācija par sūtījuma galamērķa valsts noteiktajām prasībām attiecībā uz izmēru un svaru papildpakalpojumam "Premium" ir pieejama vietnē sadaļā Sūti paku- Pārrobeža.
- 5.4. Ja sūtījums neatbilst sūtījuma galamērķa valsts noteiktajam izmēram un/ vai svara nosacījumiem, mēs esam tiesīgi piemēro papildus maksu saskaņā ar cenrādi par sūtījuma piegādi vai atgriezt sūtījumu atpakaļ sūtītājam.
- 5.5. Sūtījumu maksimālais izmērs un svars:

Sūtījuma veids	Pakalpojuma veids	Maksimālais svars, kg	Minimālais izmērs, cm	Maksimālais izmērs
Vēstule	izsekojama	līdz 2 kg	9 x 14 cm	Garuma, platuma un biezuma izmēru summa nedrīkst pārsniegt 90 cm, garākā mala nedrīkst pārsniegt 60 cm, biezums līdz 2 cm.
	ierakstīta			
Sīkpaka	Economy (vienkārša)	līdz 2 kg	9 x 14 cm	Garuma, platuma un augstuma summa nedrīkst pārsniegt 90 cm. Sīkpakas garākā mala nedrīkst pārsniegt 60 cm. Ruļļiem: garuma un divkāršā diametra summa – līdz 104 cm, vienas malas lielākais izmērs – līdz 90 cm.
	Standard (izsekojama)			
	Standard+ (ierakstīta)			
Paka	Standart+ (ierakstīta)	līdz 30 kg	9 x 14 cm	Garuma un apkārtmēra summa nedrīkst pārsniegt 200 cm. Pakas garākā mala nedrīkst pārsniegt 105 cm.
	Premium (kurjerpiegāde)	līdz 30 kg		Jebkuras dimensijas garums nedrīkst pārsniegt 1,5 m. Garuma un lielākā apkārtmēra summa nedrīkst pārsniegt 3 m.

6. Pakalpojuma noformēšana

- 6.1. Pakalpojumu var noformēt pasta pakalpojumu sniegšanas vietā, vietnē un biznesa klienti vietnē <https://express.pasts.lv/> vai www.manspasts.lv.
- 6.2. Noformējot pakalpojumu, pakalpojuma veidlapa jāaizpilda angļu vai sūtījuma galamērķa valsts valodā.
- 6.3. Saņēmēja adrese jānorāda precīzi, rakstot to ar latīņu burtiem un arābu cipariem, atbilstoši attiecīgajā sūtījuma galamērķa valsts lietotās valodas burtu atveidei.
- 6.4. Klients ir atbildīgs par norādīto datu patiesumu.

- 6.5. Mēs neuzņemam atbildību par sūtījuma piegādes kavējumiem un iespējamām zaudējumiem un nepareizi piegādātiem sūtījumiem, ja klients ir norādījis kļūdainu informāciju.
- 6.6. Nepareizi vai nepilnīgi noformēti pasta sūtījumi var tikt atgriezti klientam.
- 6.7. Ja vēstule vai sīkpaka tiek sūtīta ārpus Eiropas Savienības, nepieciešams pievienot aizpildītu muitas deklarāciju CN22 vai CN23:
 - 6.7.1. CN22 pievieno, ja sūtījuma kopējā vērtība nepārsniedz 350,00 EUR (trīs simti piecdesmit euro);
 - 6.7.2. CN23 pievieno, ja sūtījuma kopējā vērtība pārsniedz 350,00 EUR (trīs simti piecdesmit euro).
- 6.8. Ja paka tiek sūtīta ārpus Eiropas Savienības, nepieciešams aizpildīt muitas deklarāciju CN23 vai citas nepieciešamās veidlapas.
- 6.9. Visas nepieciešamās veidlapas pieejamas pasta pakalpojumu sniegšanas vietā vai vietnē.

7. Sūtījuma iepakojšana

- 7.1. Klients ir atbildīgs par sūtījuma atbilstoša iepakojuma izvēli.
- 7.2. Gan sūtījuma ārējam, gan iekšējam iepakojumam jānodrošina sūtījuma satura saglabāšanās visa pārvadājuma un automatizētas šķirošanas laikā, kas neļauj bez atvēršanas pazīmēm piekļūt sūtījuma saturam vai sabojāt to un garantē drošu sūtījuma pārvadāšanu un apstrādi.
- 7.3. Ja sūtījums sastāv no vairākām satura vienībām kopā veidojot viena sūtījuma vienību, klientam jānodrošina, lai pārvadāšanas laikā šādi nostiprināts sūtījums neatdalās.
- 7.4. Sūtījumu iepakojšanai jāizvēlas nebojāts iepakojums, kurš ir atbilstošs sūtījuma izmēram un formai, iepakojumam ir jānosedz viss sūtījuma laukums.
- 7.5. Sūtījuma iepakojumam jānodrošina aizsardzība pret nesankcionētu piekļuvi — sūtījuma saturam nedrīkst piekļūt, nebojājot iepakojumu.
- 7.6. Ja sūtījuma saturā ir preces, kas ir jūtīgas pret mitrumu un putekļiem, sūtījums jāiepako tā, lai ārējie apstākļi tās nesabojātu.
- 7.7. Sūtījums jāiepako tā, lai sūtījuma saturam kaitējumu nenodarītu apkārtējās vides temperatūras svārstības. Mēs neesam atbildīgi, ja sūtījuma saturs bojāts temperatūras svārstību dēļ.
- 7.8. Sūtījumu jāvar pārvietot tā, lai tā saturs neatdalītos no iepakojuma.
- 7.9. Sūtījuma saturs iepakojumā nedrīkst brīvi kustēties, brīvkustība ir jāierobežo ar polsterējošu materiālu, piemēram, gofrētu kartonu, gaisa spilvenu plēvi, iepakojšanas granulām u.c., kas absorbē vieglus triecienus, kuri varētu rasties svārstību rezultātā, transportējot sūtījumu vai sūtījumu apstrādes (t.sk. automatizētas šķirošanas) procesā.
- 7.10. Sūtījumam jābūt iepakotam tā, lai to būtu iespējams droši novietot uz citiem sūtījumiem vai zem tiem, neapdraudot paša sūtījuma vai citu sūtījumu integritāti transportēšanas laikā.
- 7.11. Ja sūtījums satur mazus priekšmetus, aksesuārus un detaļas, tie vispirms jāievieto atbilstošos maisos vai citā tiem piemērotā iepakojumā.
- 7.12. Sūtījuma aizlīmēšanai jāizmanto izturīga līm lente. Ja sūtījums tiek noformēts izmantojot kastī, tai jābūt pārsietai trīs slāņos, no augšpusēs un pamatnes.

- 7.13. Neatbilstoši iepakotu sūtījumu mēs esam ir tiesīgi, bet tas nav mūsu pienākums, atteikt pieņemt vai apturēt tā apstrādi (šķīrošanu) un apturēt tā nodošanu tālākai piegādei saņēmējam.
- 7.14. Mēs neatbildam par bojājumiem (t.sk. par apdrošinātu sūtījumu bojājumiem), kas radušies neatbilstoši iepakota sūtījuma dēļ.
- 7.15. Ja sūtījuma ārējais iepakojums pārvadāšanas vai apstrādes laikā ir neskarts vai ir bijis nepietiekams, mēs neesam atbildīgi par sūtījuma satura bojājumiem.

8. Sūtījuma saturs aizliegumi

- 8.1. Par sūtījuma saturu pilnībā atbild klients.
- 8.2. Klienta pienākums pirms sūtījuma nosūtīšanas pārliecināties, ka sūtījuma saturu atļauts piegādāt pa pastu.
- 8.3. Klienta pienākums ievērot nacionālās un starptautiskās sankcijas, Pasta likuma, Starptautisko un Latvijas Republikas nacionālo sankciju likuma, Stratēģiskas nozīmes preču aprites likuma un saistīto normatīvo aktu noteiktās prasības un nenodot sūtīšanai sūtījumus sankciju subjektiem, kā arī sūtījumus, kas satur preces, kurām noteikti preču aprites ierobežojumi atbilstoši normatīvo aktu prasībām.
- 8.4. Klients apliecina un apzinās, ka nododot sūtījumu, kas satur preces, kas pakļautas Starptautisko un Latvijas Republikas nacionālo sankciju likuma prasībām un/vai sniedzot nepatiesu informāciju par sūtījuma saturu, var iestāties normatīvajos aktos noteiktā atbildība.
- 8.5. Mums ir tiesības atteikt pieņemt un piegādāt sūtījumu, ja tiek konstatēts aizliegts sūtījuma saturs vai pamatotas aizdomas par to.
- 8.6. Pieņemot sūtījumu, mēs esam tiesīgi pieprasīt sūtījumu atvērt, lai pārliecinātos, ka tajā nav sūtīšanai pa pastu aizliegtas vielas vai priekšmeti, tostarp vielas vai priekšmeti, kas var tikt nosūtīti tikai speciālos apstākļos un/vai ir bīstami, vai to pārvadāšanai nepieciešamas speciālas atļaujas.
- 8.7. Ja klients atsakās atvērt sūtījumu, sūtījums netiek pieņemts piegādei.
- 8.8. Gadījumā, ja sūtījuma saturā sūtījuma apstrādes (šķīrošanas) procesa laikā ir konstatēti aizliegti vai neatļauti priekšmeti, mēs esam tiesīgi apturēt tā piegādi un atgriezt atpakaļ klientam, ja normatīvajos aktos nav noteikts citādi.
- 8.9. Sūtījuma ar aizliegtu saturu atgriešanas maksu sedz klients.
- 8.10. Sūtījumos aizliegts pārsūtīt šādus priekšmetus vai vielas:
 - 8.10.1. pornogrāfiska vai erotiska rakstura materiālus, kuros aprakstīta vai attēlota bērnu seksuāla izmantošana (bērnu pornogrāfija), cilvēku seksuālas darbības ar dzīvniekiem, nekrofilija vai pornogrāfiska rakstura vardarbība;
 - 8.10.2. narkotiskās vai psihotropās vielas, šo vielu izgatavošanai paredzētos izejmateriālus (prekursorus), jaunas psihoaktīvas vielas vai tās saturošus izstrādājumus;
 - 8.10.3. priekšmetus vai vielas, kuru ieviešana vai apgrozība saņemšanas valstīs ir aizliegta;
 - 8.10.4. priekšmetus vai vielas, kuru izvešana no Latvijas Republikas vai apgrozība Latvijas Republikā ir aizliegta;
 - 8.10.5. priekšmetus vai vielas, kas savas dabas vai iesaiņojuma dēļ var nosmērēt vai sabojāt citus pasta sūtījumus vai pasta iekārtas;
 - 8.10.6. ātri bojājošās pārtikas un citas preces;

- 8.10.7. vēstuļu sūtījumus, kuros pārsūta rakstveida paziņojums vai dokumentus ar kārtējās un privātās sarakstes pazīmēm, kas liecina, ka ar šiem sūtījumiem apmainās personas, kuras uz sūtījuma nav norādītas kā sūtītājs un adresāts;
 - 8.10.8. sprāgstošas, viegli uzliesmojošas, radioaktīvas, ātrbojīgas bioloģiskas vielas un infekciozas vielas;
 - 8.10.9. priekšmetus un vielas, kuru pārsūtīšanas (pārvadāšanas) aizliegums noteikts normatīvajos aktos medicīnas vai transporta (aviācijas) jomā;
 - 8.10.10. dzīvniekus, izņemot bites, dēles un zīdītāriņu kāpurus;
 - 8.10.11. naudu, monētas un banknotes, jebkura veida vērtspapīrus (čekus), dārgmetālus, dārglietas un juvelierizstrādājumus (izņemot gadījumu, ja sūtījums tiek apdrošināts).
- 8.11. Mums ir tiesības noteikt citus sūtījuma satura ierobežojumus, kas nav pretrunā ar Pasaules Pasta konvencijas un citu normatīvo aktu prasībām.
- 8.12. Papildu informācija par sūtījuma satura ierobežojumiem pieejama vietnē.
- 8.13. Mums un sūtījuma galamērķa valsts pasta operatoram ir tiesības nodot sūtījumu muitas pārbaudēm atbilstoši piemērojamajiem normatīvajiem aktiem.
- 8.14. Mēs un galamērķa valsts pasta operators sūtījumus izsniedz pēc tam, kad ir nokārtotas nepieciešamās muitas formalitātes un samaksāti nodokļi, ja to paredz piemērojamie normatīvie akti muitas lietās un nodokļu jomā.

9. Sūtījuma nodošana

- 9.1. Sūtījumu ir iespējams nodot pasta pakalpojumu sniegšanas vietā, pakomātā vai ar kurjera starpniecību, atkarībā no izvēlēta pakalpojuma veida.
- 9.2. **Sūtījuma nodošana pasta pakalpojumu sniegšanas vietā:**
- 9.2.1. klients sūtījumu nogādā pasta pakalpojumu sniegšanas vietā un aizpilda nepieciešamo informāciju par sūtījumu;
 - 9.2.2. sūtījumu, kurš iepriekš noformēts vietnē, klients nogādā jebkurā pasta pakalpojumu sniegšanas vietā un nodod to darbiniekam.
- 9.3. Pasta pakalpojumu sniegšanas vietas darbinieks ir tiesīgs nepieņemt sūtījumu, ja sūtījuma iepakojums nenodrošina drošu sūtījuma pārvadāšanu, nav norādīta pakalpojumu sniegšanai nepieciešamā informācija vai informācija ir norādīta nekorekti.
- 9.4. **Sūtījuma nodošana pakomātā:**
- 9.4.1. sūtījumu, kurš iepriekš noformēti vietnē, klients var ievietot jebkurā pakomātā;
 - 9.4.2. sūtījumam ir jābūt atbilstoši iepakotam un uz tā ir jābūt piestiprinātai vietnē noformētai sūtījuma veidlapai. Sūtījuma veidlapu klients var izdrukāt, noformējot sūtījumu vai arī izdrukāt pakomātā.
- 9.5. **Sūtījuma nodošana kurjeram:**
- 9.5.1. kurjers pieņemot sūtījumu klienta telpās, pirms sūtījuma pieņemšanas pārbauda sūtījumam pievienoto veidlapu un iepakojuma atbilstību noteiktajām prasībām;
 - 9.5.2. kurjers ir tiesīgs nepieņemt sūtījumu, ja:
 - a) sūtījuma iepakojums nenodrošina drošu sūtījuma pārvadāšanu vai nav norādīta pakalpojumu sniegšanai nepieciešamā informācija;
 - b) pievienotie dokumenti (veidlapa) aizpildīti nepilnīgi vai nav pievienoti sūtījumam;
 - c) klients aizkavē kurjeru ilgāk par 10 minūtēm.

10. Sūtījuma piegāde un izsniegšana

- 10.1. Mums ir tiesības patstāvīgi izvēlēties sūtījuma uzglabāšanas, transportēšanas, iekraušanas, izkraušanas un saglabāšanas veidu, kā arī pakalpojuma nodrošināšanai piesaistīt jebkuru citu fizisku vai juridisku personu.
- 10.2. Ja mēs sūtījuma saturā konstatējam aizliegtu saturu, rīkojamies atbilstoši normatīvo aktu prasībām, un esam tiesīgi (i) apturēt sūtījuma tālāku piegādi, (ii) nosūtīt sūtījumu atpakaļ klientam, vai arī (iii) iznīcināt sūtījumu.
- 10.3. Mēs sūtījumu piegādājam uz sūtījuma vai veidlapā norādīto adresi un izsniedzam atbilstoši izvēlētajā pakalpojuma veidam, papildus pakalpojuma nosacījumiem un sūtījuma galamērķa valsts pasta operatora piegādes nosacījumiem.
- 10.4. Sūtījuma izsekošana, ja to paredz izvēlētais pakalpojuma veids, ir pieejama vietnē, ievadot sūtījuma numuru.
- 10.5. Pakalpojuma piegādes termiņš ir atkarīgs no sūtījuma galamērķa valsts noteiktā pakalpojuma piegādes termiņa, kas atrodama vietnē.
- 10.6. Mēs apņemamies sūtījumu piegādi nodrošināt norādītajos termiņos, ja klients ir pilnībā ievērojis noteikumu nosacījumus. Pretējā gadījumā mēs neuzņemamies atbildību par sūtījuma piegādes termiņa kavējumu.
- 10.7. Mēs esam atbildīgi par sūtījumu, no brīža, kad sūtījums nodots pasta pakalpojumu sniegšanas vieta, pakomātā vai kurjeram līdz brīdim, kad sūtījums ir piegādāts saņēmējam vai saskaņā ar šiem noteikumiem atgriezts sūtītājam.
- 10.8. Sūtījuma galamērķa valsts pasta operatoram ir tiesības sazināties ar sūtījuma saņēmēju, informējot saņēmēju par ienākošo pasta sūtījumu.
- 10.9. Saņēmējs nedrīkst pieļaut kurjera dīkstāvi, pretējā gadījumā sūtījuma galamērķa valsts pasta operatoram ir tiesības aprēķināt un piemērot klientam maksu par dīkstāvi.
- 10.10. Saņemot ierakstītu un apdrošinātu sūtījumu, saņēmējam ir jāuzrāda personu apliecinošs dokuments un jāparakstās par sūtījuma saņemšanu.
- 10.11. Saņēmējam, pieņemot sūtījumu, ir jāpārliedz, vai sūtījuma iepakojums nav bojāts.
- 10.12. Saņēmējam ir tiesības pieprasīt sūtījuma iepakojuma atvēršanu sūtījumiem, kuriem ir konstatēti acīmredzami ārēji iepakojuma bojājumi. Ja sūtījuma saņēmējs un galamērķa valsts pasta operators konstatē sūtījuma bojājumus, piegādes dokumentā vai aktā tiek veikta atzīme par sūtījuma un piegādāto preču bojājumiem.
- 10.13. Ja saņēmējs nav izņēmis sūtījumu vai kurjers sūtījumu nav izsniedzis saņēmēja vainas dēļ, sūtījums tiek nosūtīts atpakaļ sūtītājam. Atpakaļ sūtīšanas nosacījumi ir atkarīgi no izvēlēta produkta un galamērķa valsts pasta operatora nosacījumiem.
- 10.14. Sūtījuma piegādi uz Igaunijas un Lietuvas Unisend pakomātiem, mēs nodrošinām saskaņā ar "Pasta termināļu pakalpojumu noteikumiem", kas pieejami vietnē.

11. Sūdzības izskatīšana un atbildība

- 11.1. Sūdzību par sūtījuma zudumu, satura bojājumu vai iztrūkumu var iesniegt sešu mēnešu laikā no sūtījuma nodošanas dienas, uzrādot mūsu izdoto dokumentu par sūtījuma pieņemšanu nosūtīšanai.
- 11.2. Rakstisku sūdzību klients var iesniegt pasta pakalpojumu sniegšanas vietā vai nosūta pa pastu uz adresi VAS "Latvijas Pasts", Klientu atbalsta daļai Ziemeļu iela 10, Lidosta "Rīga", Mārupes pagasts, Mārupes novads, LV-1000, vai nosūtot elektroniski uz e-pasta adresi info@pasts.lv, vai nosūta uz oficiālo e-adresi.
- 11.3. Mēs sūdzību izskatām un sniedzam klientam atbildi uz sūdzību ne vēlāk kā viena mēneša laikā no sūdzības saņemšanas dienas.

- 11.4. Mēs neizskatām sūdzību, kas izsniegta pēc sūdzības iesniegšanas noteiktā termiņa.
- 11.5. Ja klients nav apmierināts ar mūsu atbildi uz sūdzību, klients ir tiesīgs 30 (trīsdesmit) dienu laikā iesniegt mums motivētu sūdzību par to, vai ar iesniegumu vērsties Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, vai Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijā.
- 11.6. Mēs esam materiāli atbildīgi par klientam radītajiem tiešajiem zaudējumiem, ja:
- 11.6.1. sūtījums ir nozaudēts;
 - 11.6.2. sūtījums ir pilnīgi sabojāts ar sūtījuma iepakojuma bojājuma pazīmēm un bojājumi radušies mūsu vainas (tīša nolaidības, neuzmanības, rupjas neuzmanības, zādzības) dēļ.
- 11.7. Mēs neesam atbildīgi par netiešajiem zaudējumiem, tostarp ienākumu vai peļņas gūšanas zaudējumiem.
- 11.8. Mēs neuzņemamies atbildību šādos gadījumos:
- 11.8.1. sūtījuma nozaudēšana, sūtījuma satura neesamība vai sūtījuma bojājums radies klienta vainas vai nolaidības vai sūtījuma satura rakstura dēļ;
 - 11.8.2. sūtījuma satura neesamība vai sūtījuma bojājums radies, jo klients nav ievērojis noteikumu prasības;
 - 11.8.3. sūtījuma bojājumi radušies temperatūras svārstību dēļ;
 - 11.8.4. sūtījums satur sūtīšanai aizliegtas priekšmetus un/vai vielas;
 - 11.8.5. sūtījums ir aizturēts saskaņā ar likumu un spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem;
 - 11.8.6. klients rīkojies ļaunprātīgi, lai saņemtu atlīdzību;
 - 11.8.7. sūtījums ir atgriezts klientam pēc glabāšanas termiņa beigām neveiksmīga piegādes mēģinājuma gadījumā vai kāda cita iemesla dēļ;
 - 11.8.8. par sūtījuma satura bojājumu vai iztrūkumu, sūdzība iesniegta pēc noteiktā sūdzības iesniegšanas;
 - 11.9. klients kļūdas dēļ ir norādījis nepareizu saņēmēja tālruņa numuru un/vai adresi un tāpēc sūtījums ir izsniegts trešajai personai;
 - 11.10. preces ar apdrošinātu vērtību apdrošinātas par ievērojami lielāku naudas summu, nekā to vērtība;
 - 11.11. sūtījuma satura zudums vai bojājums ir radies nepārvaramas varas apstākļu dēļ.
- 11.12. Mūsu materiālā atbildība ir ierobežota ar nozaudētā vai bojātā sūtījuma faktiskās vērtības apmērā, bet ne vairāk kā noteiktā maksimālā atlīdzības summa par attiecīgo pakalpojumu:
- 11.12.1. par Standard un Standard+ sīkpaku sūtījumiem – ne vairāk par 36,75 EUR un pakalpojuma maksu;
 - 11.12.2. par Standard un Standard+ paku sūtījumiem – 49,00 EUR plus 5,51 EUR par katru pilnu kg un pakalpojuma maksu;
 - 11.12.3. par Premium (kurjera piegādes sūtījumiem) – 34,15 EUR par dokumentu sūtījumiem un 147,89 EUR par pārējiem sūtījumiem un pārsūtīšanas maksu;
 - 11.12.4. par apdrošinātu sūtījumu - pilnas apdrošinājuma summas apmērā sūtījuma datus un veidlapā norādītajai informācijai un atbilstoši sūtījuma galamērķa valsts pasta operatora nosacījumiem.
- 11.13. Mēs atlīdzību izmaksājam sūtītājam.

- 11.14. Sūtītājam ir tiesības nodot atlīdzības saņemšanas tiesības sūtījuma saņēmējam, par to rakstveidā paziņojot mums.
- 11.15. Mēs atlīdzību izmaksājam ne vēlāk kā viena mēneša laikā no sūdzības izskatīšanas un lēmuma par atlīdzības izmaksu pieņemšanas dienas uz sūdzībā norādīto sūtītāja vai saņēmēja norādīto norēķinu kontu, ja sūtītājs atlīdzības saņemšanas tiesības nodevis saņēmējam.
- 11.16. Mēs esam tiesīgi par atlīdzības summu samazināt biznesa klienta nākamā perioda pakalpojuma rēķina kopsummu.
- 11.17. Atlīdzības izmaksas gadījumā mēs vai sūtījuma galamērķa valsts pasta operators ir tiesīgs paturēt sūtījumu savā īpašumā.
- 11.18. Ja pēc atlīdzības izmaksas tiek atrasts sūtījums vai tā daļa, kas tika uzskatīts par nozaudētu, mēs paziņosim atlīdzības saņēmējam, ka tam ir tiesības uz sūtījuma vai tā daļas piegādi trīs mēnešu laikā, ja tiks atmaksāta saņemtā atlīdzību. Ja atlīdzības saņēmējs atteiksies pieņemt sūtījumu vai 10 (desmit) darba dienu laikā neatbildēs, ka vēlas, lai sūtījums tiktu tam piegādāts, īpašumtiesības uz sūtījumu pāries mums.
- 11.19. Biznesa klienta iesniegta sūdzība neatbrīvo to no pienākuma veikt samaksu pilnā apmērā par saņemtajiem pakalpojumiem nolīgtajos termiņos.

12. Pakalpojumu maksa un norēķinu kārtība

- 12.1. Mēs pakalpojumu maksu aprēķinam par katru sūtījumu atsevišķi atbilstoši izvēlētajam pakalpojuma veidam un papildus pakalpojumiem, saskaņā ar cenrādi un noteikumiem.
- 12.2. Mēs nosakām pakalpojuma maksu tikai pamatojoties uz sūtījuma svaru un izmēru, kas noteikts ar normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā verificētām mūsu automatiskās šķirošanas mērierīcēm. Citi informācijas avoti, t.sk. klienta veiktie mērījumi uz savām mērierīcēm, netiek ņemti vērā.
- 12.3. Ja klients sūtījuma svaru vai izmērus ir norādījis mazākus, nekā tie ir faktiski, un mēs apstrādājot sūtījumu, konstatējam neatbilstību, mums ir tiesības apturēt sūtījuma tālāku apstrādi un pieprasīt sūtītājam veikt papildu maksu vai atteikties pakalpojuma izpildi un atgriezt sūtījumus klientam. Klients sedz mums atgriešanas izmaksas.
- 12.4. Par pakalpojumiem klients var norēķināties:
- 12.4.1. pasta pakalpojumu sniegšanas vietā, ja sūtījums noformēts tur;
 - 12.4.2. tīmekļa vietnē, saskaņā ar vietnes lietošanas noteikumiem, ja sūtījums noformēt tur;
 - 12.4.3. biznesa klienti, saskaņā ar līguma nosacījumiem.

13. Citi nosacījumi

- 13.1. Mēs esam klientu personas datu pārzinis un nodrošinām pakalpojumu sniegšanu saskaņā ar noteikumiem, Privātuma politiku un sīkdatņu lietošanas noteikumiem.
- 13.2. Klientam - fiziska persona, kā patērētājam izmantojot pakalpojumu vietnē ir tiesības četrpadsmit dienu laikā no pakalpojuma apmaksas dienas izmantot atteikuma tiesības.
- 13.3. Klientam – fiziskai personai, kā patērētājam nav atteikuma tiesību, ka mēs esam uzsākuši pakalpojuma izpildi.
- 13.4. Klients – fiziska persona, kā patērētājs, paziņojumu par atteikumu mums var iesniegt brīvā formā pasta pakalpojumu sniegšanas vietā vai nosūta pa pastu uz adresi VAS "Latvijas Pasts", Klientu atbalsta daļai, Ziemeļu iela 10, Lidosta "Rīga", Mārupes pagasts, Mārupes novads, LV-1000, vai nosūta elektroniski uz e-pasta adresi info@pasts.lv, vai nosūta uz oficiālo e-adresi.

- 13.5. Visi strīdi un nesaskaņas, kas rodas vai var rasties pakalpojumu izpildes sakarā, risināmi savstarpēju pārrunu ceļā. Ja vienošanos neizdodas panākt, strīdus risina Latvijas Republikas vispārējās jurisdikcijas tiesā saskaņā ar Latvijas Republikā spēkā esošajām tiesību normām.
- 13.6. Noteikumi ir sagatavoti latviešu valodā. Mēs ar Jums sazināties latviešu valodā, izmantojot saziņas līdzekļus, ko norādīsiet, ja vien neesam vienojušies citādi.
- 13.7. Jautājumu vai sūdzību gadījumā Jūs varat sazināties ar mums, rakstot uz info@pasts.lv vai izmantojot vietnes sadaļu "Pieteikt problēmu".