



Patvirtinta direktoriaus įsakymu

Galioja nuo 2022.10.03

# OMNIVA LT, UAB STANDARTINĖS SIUNTIMO PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS

## TURINYS

1.	BENDROSIOS NUOSTATOS.....	2
2.	APIBRĖŽIMAI .....	2
3.	REIKALAVIMAI SIUNTAI .....	3
4.	APMOKĖJIMAS UŽ PASLAUGĄ IR PRANEŠIMAS APIE SIUNTIMO KAINŲ PASIKEITIMUS .....	5
5.	PASLAUGOS TEIKIMAS .....	6
6.	PASLAUGŲ TIPAI .....	6
7.	PAPILDOMOS PASLAUGOS .....	7
8.	SIUNTŲ PERDAVIMAS OMNIVA.....	8
9.	SIUNTŲ PRISTATYMAS .....	9
10.	SAUGOJIMAS .....	11
11.	SIUNTŲ NUKREIPIMAS .....	11
12.	SIUNTŲ GRAŽINIMAS.....	11
13.	PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS BEI SPRENDIMAS .....	12
14.	ATSAKOMYBĖ UŽ NUOSAVYBĘ IR ŽALOS ATLYGINIMAS .....	12
15.	SIUNTOS ATIDARYMO, LAIKYMO, PARDAVIMO IR SUNAIKINIMO TVARKA .....	14
16.	STANDARTINIŲ SĄLYGŲ KEITIMAS.....	15

## 1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1 Šias UAB „Omniva LT“ (toliau – Omniva) standartinės siuntimo paslaugų teikimo sąlygas (toliau – Paslaugų teikimo sąlygos) sudaro siuntų persiuntimo paslaugų teikimo sąlygos, nustatančios Omniva siuntimo paslaugų teikimo sąlygas ir tvarką. Standartinės paslaugų teikimo sąlygos reglamentuoja abipuses Omniva ir paslaugų gavėjo teises ir įsipareigojimus, naudojantis siuntų pristatymo paslaugomis.
- 1.2 Greta standartinių siuntimo paslaugų teikimo sąlygų, šalių santykius taip pat apibrėžia Lietuvos Respublikos įstatymai, UAB „Omniva LT“ paslaugų teikimo sutarčių bendrosios sąlygos (toliau – Bendrosios sąlygos), Omniva klientų duomenų apdorojimo principai, Elgesio kodeksas, Omniva elektroninės savitarnos naudojimo sąlygos, siuntų pakavimo taisyklės ir paslaugų kainoraščiai.
- 1.3 Teikdama paslaugas Omniva tvarko savo klientų asmens duomenis, vadovaudamasi Lietuvos Respublikoje galiojančiais duomenų apsaugos reglamentais bei UAB „Omniva LT“ klientų duomenų apdorojimo principais. Su šiais principais, kurie yra neatskiriama šių Standartinių paslaugų teikimo sąlygų dalis, galite susipažinti Omniva interneto svetainėje [www.omniva.lt](http://www.omniva.lt). Omniva užtikrina tinkamą asmens duomenų tvarkymo apsaugą ir iš duomenų apsaugos reglamentų kylančių klientų teisių apsaugą. Siekdama apsaugoti Omniva ir jos klientų teises, Omniva turi teisę Siuntėjui perduoti savo klientų ar jų atstovo asmens duomenis (ypatingai su siuntos gavimo patvirtinimu susijusius asmens duomenis), kad įrodytų paslaugos suteikimo faktą.
- 1.4 Jei kuri nors šių Standartinių paslaugų teikimo sąlygų nuostata visiškai ar iš dalies nustoja galiojusi dėl įstatymų pakeitimų, likusios standartinių sąlygų nuostatos lieka galioti.
- 1.5 Šias Standartinės paslaugų teikimo sąlygas galite rasti Omniva interneto svetainėje [www.omniva.lt](http://www.omniva.lt).

## 2. APIBRĖŽIMAI

**Adreso kortelė** – tai prie siuntos pridėtas dokumentas, kuriame nurodoma siuntos pristatymui reikalinga informacija ir siuntos aprašymas.

**Brūkšninis kodas (barkodas)** – tai unikalus siuntos numeris, kuris naudojamas Omniva sistemose. Šį barkodą sudaro 21 simbolis iš raidžių ir skaičių.

**Iš anksto registruota siunta** – tai el. savitarnoje registruota siunta su iš el. savitarnos atspausdinta adreso kortele, kurios preliminarini informacija elektroniniu būdu buvo išsiųsta Omniva.

**Privatus klientas** – tai asmuo (įskaitant juridinį asmenį, kuris nėra sutarties dalyvis), kuris nesudarė su Omniva bendrųjų paslaugų teikimo sąlygų sutarties, tačiau naudojasi paslaugomis.

**Elektroninė savitarnos sistema** – tai Omniva elektroninė savitarnos sistema, skirta siuntų registravimui, adreso kortelių paruošimui, apmokėjimui už paslaugą bei kurjerio užsakymų pateikimui.

**Saugojimo laikas** – tai siuntos saugojimo laikas pašte ar paštomate, skaičiuojamas kalendoriniais dienomis.

**Vidaus logistika** – tai papildoma paslauga, skirta stambiagabaričių siuntų pristatymui šalies viduje.

**Asmens duomenys** – tai bet kuri informacija apie privatų asmenį, kuri gali būti naudojama tiesioginiam ar netiesioginiam tokio asmens identifikavimui.

**Padėklas** – tai prekėms transportuoti arba tvarkyti skirtas specialus padėklas, kuris, esant reikalui, iš visų keturių pusių gali būti pakrautas į šakinį krautuvą.

**Klientų asmens duomenų tvarkymo principai** – tai dokumentas, kuriame nurodomi bendrieji Pašto turimų klientų duomenų apdorojimo principai ir sąlygos.

**Kliento grąžinama siunta** – tai siunta, kurią Gavėjas grąžina Siuntėjui. Siuntos grąžinimas gali būti apmokestintas tuo atveju, jeigu pradinis siuntėjas atsisako padengti šias siuntos grąžinimo išlaidas.

**Pasibaigęs siuntos saugojimo terminas** – siunta, kurios saugojimo terminas teisiškai pasibaigęs ir kuri perduodama kompetentingoms institucijoms arba sunaikinama.

**Kurjerio kelionė** – tai maršrutas, padaromas kurjerio siuntos paėmimui, už kurį Omniva turi teisę reikalauti apmokėjimo, net jeigu kurjeriui nebuvo perduota jokia siunta.

**Kurjerio siuntinys** – tai kurjerio pristatoma siunta, kurios grynasis svoris neviršija 25 kg, ilgis neviršija 1,5 m, o pagrindo perimetras (matuojant statmenai ilgiausiai kraštinei) kartu su aukštine bendrai neviršija 3 m.

**Pristatymas** – tai siuntos pristatymas Gavėjui pagal Siuntėjo pageidavimus ir remiantis pristatymui pasirinktos paslaugos sąlygomis.

**Pakrovimo vieta** – tai adreso kortelėje nurodytas adresas, kuriuo siuntą reikia pakrauti arba iškrauti. Pakrovimo vieta yra asfaltuotas kelias su lygiu paviršiumi be nuolydžių, esantis ant kelio arba viename aukštyje su transporto priemonės užpakaliniu bortu. Siuntėjas arba Gavėjas privalo užtikrinti prieigą prie pakrovimo vietos.

**Papildoma paslauga** – tai paslauga, teikiama prie pagrindinės paslaugos arba suteikianti jai pridėtinę vertę. Omniva turi teisę papildomai apmokestinti naudojamąsi tokiais papildomomis paslaugomis.

**Tūrinis svoris** – tai svoris, gautas sudauginus siuntos ilgį, aukštį, plotį bei piltinio tankio vienetą ( $1 \text{ m}^3 = 250 \text{ kg}$ ). Piltiniai tankiai dažniausiai apskaičiuojami didelių gabaritų siuntoms, jeigu siuntos grynasis svoris viršija 25 kg arba ilgiausia kraštinė viršija 1,5 m, arba jeigu pagrindo perimetro ir aukštinės suma viršija 3 m.

**Paštomatas** – tai yra fiksuotoje vietoje esantis aparatas, priimančias siuntas iš Siuntėjo ir jas pristatantis Gavėjui.

**Darbuotojas (įskaitant kurjerį)** – tai Omniva darbuotojas ar asmuo, teikiantis kurjerio, transportavimo ar paštomatų paslaugas ar Omniva vardu atliekantis Omniva funkcijas.

**Omniva atstovybė** – tai paštas ar aptarnavimo punktas, kuriame užtikrinamas siuntų gavimas ir pristatymas. Omniva atstovybės – tai AS „Eesti Post“ pašto skyriai ir AS „Eesti Post“ partnerių valdomi aptarnavimo punktai.

**Grynasis svoris** – tai svoris kilogramais, nustatomas pasvėrus siuntą.

**Siunta** – tai tinkamai adresuotas ir supakuotas Siuntėjo Gavėjui pristatomas siuntinys, kurio maršrutas ir pristatymo eiga gali būti sekami.

**Gavėjas** – tai asmuo, kuriam remiantis Siuntėjo pageidavimais yra pristatoma siunta.

**Siuntėjas** – tai asmuo, atsakingas už tikslus siuntos gavimo duomenis ir siuntos turinį, kurio prašymu ir kurio vardu siunta perduodama Omniva pristatymui.

**Rūšiavimo centras** – tai struktūrinis Omniva padalinys, kuriame yra rūšiuojamos ir į terminalus paskirstomos vietinės ir tarptautinės siuntos.

**Didelių gabaritų siunta** – tai kurjerio siunta, kurios svoris ir (arba) matmenys viršija XL siuntos parametrus.

**Kelių siuntinių siunta** yra kelių tinkamai adresuotų ir supakuotų siuntų rinkinys, vieno Siuntėjo pristatomas vienam Adresatui, kurio maršrutą ir pristatymą galima sekti.

**S dydis** – tai dydis, pagal kurį skaičiuojama siuntimo kaina; jo minimalus dydis yra 2 cm (aukštis) × 9 cm (plotis) × 14 cm (ilgis), maksimalus dydis – 9 cm (aukštis) × 38 cm (plotis) × 64 cm (ilgis), o grynasis svoris neviršija 25 kg.

**M dydis** – tai dydis, pagal kurį skaičiuojama siuntimo kaina; jo maksimalus dydis yra 19 cm (aukštis) × 38 cm (plotis) × 64 cm (ilgis), o grynasis svoris neviršija 25 kg.

**L dydis** – tai dydis, pagal kurį skaičiuojama siuntimo kaina; jo maksimalus dydis yra 39 cm (aukštis) × 38 cm (plotis) × 64 cm (ilgis), o grynasis svoris neviršija 25 kg.

**XL dydis** – tai dydis, pagal kurį skaičiuojama siuntimo kaina; siuntos ilgiausia kraštinė gali būti iki 1,5 m. Siuntinio ilgiausios kraštinės ir pagrindo perimetro (matuojant statmenai ilgiausiai kraštinei) suma negali viršyti 3 m. Grynasis svoris – iki 25 kg.

**Grąžinimo kodas** – tai šešių simbolių kodas, susidedantis iš skaičių ir (arba) raidžių, esantis siuntos gavimo pranešime ir leidžiantis per paštomatą grąžinti siuntą Siuntėjui.

**Darbo dienos** – remiantis šiomis Standartinėmis paslaugų teikimo sąlygomis, tai yra visos savaitės dienos, išskyrus šeštadienius, sekmadienius ir valstybines šventes.

**Durelių kodas** – tai šešių skaičių kodas, esantis siuntos gavimo pranešime ir leidžiantis atidaryti paštomato, kuriame yra siunta, dureles.

**Pristatymo būdas** – tai siuntos pristatymo jos Gavėjui būdas (pristatymas per kurjerį, paštomatą).

**Verslo klientas** – tai juridinis asmuo, kuris su Omniva sudarė Bendrąją paslaugų teikimo sąlygų sutartį ir kuris naudojami verslo klientams skirta savitarna.

**Elgesio kodeksas** – nustato atsakingo verslo gaires Omniva verslo klientams.

### 3. REIKALAVIMAI SIUNTAI

#### 3.1 Parametrai

- 3.1.1 Omniva pristatymui pagal siuntų surinkimo paslaugą perduotos siuntos turi atitikti žemiau nurodytas sąlygas.
- 3.1.2 Minimalūs matmenys ir svoris: ilgis – 14 cm, plotis – 9 cm, aukštis/storis – 2 cm, grynasis svoris – bent 50 g. Omniva nebus atsakinga už mažesnėms siuntoms padarytą tiesioginę žalą, kuri gali atsirasti dėl Omniva siuntinio praradimo ar apgadinimo, nebent tokia žala buvo padaryta tyčia ar dėl didelio neatsargumo.
- 3.1.3 Maksimalūs matmenys ir svoris \*:
  - S dydis – 9 cm (aukštis) × 38 cm (plotis) × 64 cm (ilgis), grynasis svoris – iki 25 kg;

- M dydis – 19 cm (aukštis) × 38 cm (plotis) × 64 cm (ilgis), grynasis svoris – iki 25 kg;
- L dydis – 39 cm (aukštis) × 38 cm (plotis) × 64 cm (ilgis), grynasis svoris – iki 25 kg;
- XL dydis\*\* – ilgiausia siuntos kraštinė gali būti iki 1,5 m. Siuntinio ilgiausios kraštinės ir pagrindo perimetro (matuojant statmenai ilgiausiai kraštinei) suma negali viršyti 3 m. Grynasis svoris gali būti iki 25 kg.

\* Taikoma Siuntos pristatymo paslaugai, Siuntos pristatymo paslaugai verslo klientams bei Kurjerio pristatymo paslaugai.

\*\* XL dydžio siuntos pristatomos tik tuo atveju, kai siunta perduodama kurjeriui ir pristatoma kurjerio. XL dydžio siuntų pristatymas negalimas per paštomatus.

3.1.4 Jeigu į paštomatą pristatoma siunta neatitinka L dydžio maksimalių matmenų ir (arba) svorio, ji yra laikoma per didelio dydžio ir (arba) per didelio svorio siunta.

3.1.5 Per didelio dydžio ir (arba) per didelio svorio siuntų atveju bus susisiekiama su Siuntėju/Gavėju ir tokia siunta bus nukreipta į pašta/kurjerio pristatymui (priklausomai nuo leistinų išmatavimų ir duotojo sistemos dydžio) arba gražinta pagal galimybes bei Siuntėjo/Gavėjo pageidavimą. Verslo klientai už siuntimą turi sumokėti kaip už naują paslaugą, o privatūs klientai turi primokėti siuntimo išlaidų skirtumą. Jei siuntos svoris ir dydis atitinka didelių gabaritų siuntų parametrus, tada paslauga bus teikiama remiantis šių sąlygų 3.1.6 punktu.

3.1.6 **Didelių gabaritų siuntą** gali siųsti verslo klientas. Ant padėklų talpinamos siuntos yra laikomos didelių gabaritų siuntomis.

#### Sąlygos ir reikalavimai didelių gabaritų siuntoms:

- Maksimalūs matmenys: ilgis 1,2 metro x plotis 1,0 metro x aukštis 1,8 metro su padėklu.
- Didžiausi padėklo matmenys: 1 × 1,2 metro;
- Profiliams, vamzdžiams, rulonams, metalinėms statinėms, užuolaidoms ir pan. maksimalus leistinas ilgis – 2,5 m, plotis – 0,5 m, aukštis – 0,6 m.
- Maksimalus realus svoris – 600 kg;

Daugiau nei 25 kg sverianti siunta turi būti saugiai pritvirtinta prie padėklo ir apvyniota plėvele. Matuojant, sveriant ar įkainojant siuntą, padėklas yra laikomas siuntos dalimi. Apskaičiuojant tūrinį svorį siuntoms, sveriančioms daugiau kaip 25 kg, yra taikomas minimalus 1 m aukščio reikalavimas. Tai reiškia, kad jei daugiau kaip 25 kg sverianti siunta yra mažesnė nei 1,0 m aukščio, apskaičiuojant siuntos tūrinį svorį, laikoma, kad siuntos aukštis yra 1,0 m.

- Didelių gabaritų siuntos yra pristatomos iš Siuntėjo pakrovimo vietos į Gavėjo pakrovimo vietą.
- Didelių gabaritų siuntos gali būti perduodamos kurjeriui į pakrovimo vietą užsakius sunkvežimį arba gali būti perduodamos Omniva nustatytuose aptarnavimo taškuose.

#### 3.2 Adresavimas

3.2.1 Siekiant užtikrinti paslaugos kokybę, Siuntėjas privalo pateikti teisingus Gavėjo duomenis. Omniva neprisiims jokios atsakomybės už pasekmes, atsiradusias dėl neteisingų duomenų nurodymo.

3.2.2 Siuntėjas gali iš anksto užregistruoti siuntą Omniva el. savitarroje. Užregistravus siuntą iš anksto, sukuriama unikalus siuntos kodas. El. savitarroje galima atsispausdinti adreso kortelę su unikaliu brūkšniu kodu (barkodu) ir kitais būtiniais duomenimis. Siuntos taip pat gali būti registruojamos Omniva paštomatuose, kai adreso kortelė yra pildoma vietoje prie paštomato ir pridama prie siuntinio.

3.2.3 Iš anksto registruotų siuntų atveju verslo klientai privalo prie siuntos pridėti adreso kortelę. Jei Omniva ir verslo klientas susitaria dėl kitokio būtinos informacijos teikimo būdo, verslo klientui prie siuntos pridėti adreso kortelės nebereikia.

3.2.4 Ant siuntos turi būti nurodyta tokia Gavėjo ir Siuntėjo adreso informacija (išskyrus pristatymą paštomatais):

1. vardas (fizinio asmens vardas ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas);
2. gatvė, namas ir buto numeris; jei už miesto, miestelio ar kaimelio ribų – ūkio pavadinimas;
3. gyvenvietės (miesto, miestelio ar kaimelio) ir kaimo savivaldybės pavadinimas;
4. pašto kodas (rašomas paskutinėje eilutėje, prieš miesto ar šalies pavadinimą);
5. miestas ar šalis;
6. šalis (tik tarptautinėms siuntoms; šalies pavadinimas rašomas didžiosiomis raidėmis anglų kalba);
7. kurjerio siuntos atveju, gavėjo telefono numeris (pageidautina – mobilusis).

- 3.2.5 Siuntėjas užtikrina, kad jis turi teisę perduoti Gavėjo ir kitų susijusių asmenų (pvz.: verslo kliento atstovo) asmens duomenis, kurie siuntos pristatymo metu yra būtini Omniva paslaugos suteikimui. Siuntėjas taip pat užtikrina, kad tokie asmens duomenys yra teisingi ir aktualūs. Omniva neprisiims atsakomybės už netikslius asmens duomenis ir dėl to atsirandančias pasekmes. Siuntėjui neleidžiama pateikti Omniva tų Gavėjo ar trečiųjų asmenų asmens duomenų, kurie nėra reikalingi paslaugos suteikimui pagal šias Paslaugų teikimo sąlygas.
- 3.2.6 Naudojantis paštomatų paslauga (pristatymo būdas – „paštomatas“), ant siuntos turi būti nurodyti Gavėjo vardas, pavardė ir mobiliojo tel. numeris, taip pat ir paskirties vietos paštomatas; be to, turi būti nurodyti Siuntėjo vardas, pavardė ir mobiliojo tel. numeris arba juridinio asmens pavadinimas ir kontaktinė informacija.
- 3.3 Pakavimas ir ženklavimas etiketėmis**
- 3.3.1 Siunta turi būti supakuota ir paženklinta etikete, remiantis interneto svetainėje <https://www.omniva.lt/> pateiktomis Siuntų pakavimo ir ženklavimo etiketėmis instrukcijomis.
- 3.3.2 Siuntėjas yra atsakingas už tinkamo įpakavimo parinkimą. Jei įpakavimas netinkamas, Omniva turi teisę, tačiau neprivalo, atsisakyti priimti tokią siuntą. Omniva nebus atsakinga už bet kokią žalą, atsiradusią dėl neatitikimo pakavimo ir ženklavimo etiketėmis reikalavimams (įskaitant ir apdraustoms siuntoms padarytą žalą).
- 3.3.3 Tinkamai parinktas įpakavimas (tinkamas transportavimui) apsaugo siuntos turinį nuo pakartotinio siuntos tvarkymo, mechanizuoto rūšiavimo ir bet kokių transportavimo metu įvykusių sutrenkimų, apgadinių ir sutepimų, bei užtikrina, kad siunta saugiai pasieks Gavėją.
- 3.4 Draudžiamas turinys**
- 3.4.1 Prieš siųsdamas siuntą Siuntėjas privalo įsitikinti, kad siuntos turinys neapima daiktų, kurie draudžiami siųsti pagal draudžiamų daiktų sąrašą arba kuriuos leidžiama pristatyti pagal specialiąsias sąlygas.
- 3.4.2 Omniva turi teisę atsisakyti priimti arba pristatyti siuntą, jei joje yra (įtariamas) draudžiamas turinys. Priimdami siuntas Omniva darbuotojai turi teisę reikalauti atidaryti siuntą, kad įsitikintų, jog joje nėra draudžiamų medžiagų ar daiktų, įskaitant pagal specialiąsias sąlygas siunčiamas medžiagas ar daiktus, ir (arba) pavojingas medžiagas ar daiktus. Jeigu Siuntėjas atsisako atidaryti siuntą, tokia siunta nebus priimta pristatymui. Jei bus grąžinama siunta su draudžiamu turiniu, visas siuntimo išlaidas padengs Siuntėjas.
- 3.4.3 Informaciją apie pagal specialiąsias sąlygas siunčiamas siuntas galima rasti interneto svetainėje <https://www.omniva.lt/>.

## 4. APMOKĖJIMAS UŽ PASLAUGĄ IR PRANEŠIMAS APIE SIUNTIMO KAINŲ PASIKEITIMUS

- 4.1 Ši paslauga yra apmokama, remiantis Omniva nustatytais kainoraščiais (su kuriais galima susipažinti interneto svetainėje [www.omniva.lt](http://www.omniva.lt)) arba pagal Paslaugų teikimo sutartį.
- 4.2 Pasikeitus paslaugų įkainiams, Omniva informuos klientus, pateikdama informaciją savo interneto svetainėje. Verslo klientai apie įkainių pasikeitimus bus informuojami reprodukuojamu rašytiniu būdu (elektroniniu paštu, žinute sąskaitoje-faktūroje arba laišku) ne vėliau kaip 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų prieš įsigaliojant pasikeitimams.
- 4.3 Verslo klientų atveju nustatant siuntų matmenis, svorį ir kainą yra atsižvelgiama į Omniva rūšiavimo linijoje ar rankiniu būdu darbuotojų matuojamus ir tikrinamus svorius bei išmatavimus. Verslo klientas registruodamas siuntą gali pasirinkti paštomato spintelės dydį, kadangi verslo siuntėjas gali į vieną spintelę įdėti keletą siuntų su ta sąlyga, kad visos siuntos bus skenuojamos atskirai ir bendras siuntų svoris paštomato spintelėje neviršys 30 kg. Nustatant privataus kliento ar nesutartinio verslo partnerio perduodamos siuntos kainą, atsižvelgiama į siuntos dydį (S, M, L, XL). Jeigu siuntų rūšiavimo metu paaiškėja, kad Siuntėjo, kuris yra privatus klientas, nurodytas siuntos dydis (S, M, L, XL) neatitinka pasirinkto dydžio, Omniva turi teisę iš Siuntėjo reikalauti papildomo mokesčio, remiantis tikraisiais siuntos išmatavimais, arba gali atsisakyti pristatyti siuntą, grąžindama ją Siuntėjui.
- 4.4 Jeigu Siuntėjas paskaičiavo mažesnius nei tikrieji siuntos matmenis ar svorį (įskaitant paštomato spintelės, kuri yra akivaizdžiai per maža, naudojimą) ir Omniva siuntos gavimo ar rūšiavimo metu nustato siuntos neatitikimą parametrui, Omniva turi teisę sustabdyti siuntos pristatymą ir reikalauti papildomo mokesčio, pakartotinai užregistruoti siuntą su teisinga paslauga arba atsisakyti pristatyti siuntą.
- 4.5 Didelių gabaritų siuntos kainos apskaičiavimo pagrindas – apskaičiuotas svoris, kuris lygus didesnio svorio vertei, palyginus su grynuoju ir tūrinio svoriais. Tūrinis svoris apskaičiuojamas, naudojant tokią formulę:  $tūrinis\ svoris\ (kg) = ilgis\ (m) \times plotis\ (m) \times aukštis\ (m) \times 250\ kg/m^3$ . Daugiau informacijos rasite mūsų interneto svetainėje [www.omniva.lt](http://www.omniva.lt).

- 4.6 Omniva turi teisę į fiksuotus paslaugų kainoraščius įtraukti ir pašalinti kuro antkainius, jeigu tai padaryti reikalauja ar leidžia degalų kainų pokytis. Dabartinis kuro antkainio tarifas skelbiamas Omniva interneto svetainėje. Omniva turi teisę vieną kartą per vieną (1) mėnesį pakeisti kuro antkainio tarifą be įsipareigojimo pateikti šių sąlygų 4.2 punkte nurodytą įspėjimą.
- 4.7 Verslo klientai už suteiktas paslaugas moka pagal Omniva pateiktą sąskaitą-faktūrą (pardavimai į skolą). Privatūs klientai moka už paslaugas, kai registruoja siuntą el. savitarnoje arba prie paštomato, kainos gali skirtis priklausomai nuo registracijos sistemos.
- 4.8 Mokestis už siuntos pristatymą gali būti mokamas banko kortele (įskaitant mobiliuosius bekontakčius atsiskaitymus), atsižvelgiant į aptarnavimo vietoje prieinamas technines galimybes.

## 5. PASLAUGOS TEIKIMAS

- 5.1 Norint pristatyti siuntą, reikia pasirinkti atitinkamą pristatymo būdą ar pristatymo sistemą – ar Gavėjas gaus siuntą iš paštomato, ar siunta bus pristatoma kurjerio jos Gavėjo adresu.
- 5.2 Informacija apie siuntų pristatymo laikus prieinama interneto svetainėje [Pristatymo laikas » Siųsti siuntą » Privatūs » Omniva - paštomatai](#).
- 5.3 Jeigu Gavėjas atsisako nurodyti siuntos pristatymui reikalingą informaciją, siunta nebus pristatoma ir ji bus gražinta Siuntėjui.
- 5.4 Gavėjas turi teisę atsisakyti priimti jo vardu pristatytą siuntą jos neatidarant. Tokia siunta bus gražinta jos Siuntėjui.

## 6. PASLAUGŲ TIPAI

- 6.1 **Siuntimo paslaugos** atveju Siuntėjas perduoda siuntą į paštomatą, kurjeriui arba specialia įranga į rūšiavimo centrą, o Gavėjas gauna siuntą iš paštomato Lietuvoje, Latvijoje ar Estijoje (įskaitant pašta, aptarnavimo punktą Estijoje).
- 6.2 **Siuntimo paslaugų tipai:**
- 6.2.1 **Paštomato paslauga** – tai paštomato paslauga, teikiama privatiems ir nesutartiniams verslo klientams.
- Privatiems klientams teikiamų paslaugų kainos ir sąlygos taikomos siuntoms, kurios registruotos vietoje prie paštomato ir [savitarnos platformoje E-savitarna | Omniva](#) (įskaitant nesutartinius verslo klientus).
  - Siuntą Gavėjas galės gauti pagal interneto svetainėje omniva.lt pateiktą pristatymo grafiką: siuntų įdėjimas į paštomatus ir išėmimas vyksta pagal siuntų įdėjimo į paštomatus ir išėmimo grafiką. Lentelę galite rasti mūsų svetainėje [Siuntų įdėjimo į paštomatus laikas » Siųsti siuntą » Verslo » Omniva - paštomatai](#).
  - Siuntas galima perduoti skirtingais būdais.
  - Siuntos gali būti iki 25 kg svorio ir S, M, L, XL dydžio.
- 6.2.2 **Paštomato paslauga verslo klientams** – tai paštomato paslauga, teikiama sutartiniams verslo klientams.
- Siuntos turi būti iš anksto registruojamos el. savitarnoje ir siunčiamos Gavėjui per paštomatą ar į UAB „Omniva LT“ atstovybę.
  - Siuntos gali būti perduodamos skirtingais būdais.
  - Siuntos gali būti iki 25 kg svorio ir S, M, L, XL dydžio.
  - Ši paslauga teikiama Latvijoje, Lietuvoje ir Estijoje.
- 6.2.3 **Kurjerio pristatymo paslauga** – tai privatiems ir nesutartiniams verslo klientams teikiama paslauga. Kurjerio siunta yra pristatoma darbo dienomis (išskyrus sekmadienius ir valstybines šventes) pirmadieniais-penktadieniais 8-17 val. Siunta į Latviją ar Estiją bus pristatyta antrą darbo dieną.
- Siuntėjas gali būti privatus klientas ar verslo klientas be įpareigojančios sutarties, Gavėjo juridinis asmuo arba fizinis asmuo.
  - Ši paslauga naudojama siuntų, kurių grynasis svoris neviršija 25 kg, pristatymui. Privatūs klientai gali siųsti tik siuntas iki 25 kg (kurjerio siuntas), kurių ilgiausia kraštinė – iki 1,5 m. Didžiausia galima siuntos aukštinės ir pagrindo perimetro suma – 3 m.



- Sekančią dieną po siuntos gavimo (išskyrus sekmadienius ir valstybines šventes), Omniva iš anksto susisieks su Gavėju (fizinis asmenimis) ir susitars su juo dėl tinkamo siuntos pristatymo laiko. Siuntos juridiniams asmenims pristatomos darbo dienomis be išankstinio skambučio.
  - Ši paslauga teikiama Lietuvoje, Latvijoje ir Estijoje. Siuntos į mažas salas bus siunčiamos tik esant specialiam susitarimui ir gali būti taikomi papildomi mokesčiai, vadovaujantis transporto jungties periodiškumu.
- 6.2.4 **Kurjerio pristatymo paslauga verslo klientams** – tai sutartiniams verslo klientams teikiama paslauga, kurios metu kurjerio siunta pristatoma darbo dienomis pirmadieniais-penktadieniais 8-17 val. Siunta į Latviją ar Estiją bus pristatyta antrą darbo dieną. Ši paslauga teikiama tik žemyne (išskyrus salas).
- Siuntėjas gali būti sutartinis verslo klientas, Gavėjo juridinis asmuo arba fizinis asmuo.
  - Siuntas pristatome iki 600 kg svorio.
  - Didžiausi galimi padėklo išmatavimai: 1 × 1,2 metro.
  - Didžiausias siuntos aukštis kartu su padėklu yra 1,8 metro.
  - Specialaus dydžio siuntų transportavimas vykdomas pasirašius specialią sutartį. Visos siuntą sudarančios dalys turi būti supakuotos ant padėklų, konteineriuose ar kituose standartiniuose transportavimo vienetuose, kuriuos galima perkelti šakiniu krautuvu.
  - Didelių gabaritų siunta pristatoma Omniva kurjeriui į pakrovimo vietą arba Omniva paskirtą paštą pagal išankstinį susitarimą. Užsakymo pateikimo laikai ir atitinkami skyriai yra nurodyti Omniva interneto svetainėje [www.omniva.lt](http://www.omniva.lt).
  - Omniva iš anksto paskambina savo klientams ir susitaria dėl siuntos pristatymo laiko, tačiau didelių gabaritų siuntų atveju su klientu visada susisiekiame iš anksto.
  - Ši paslauga yra teikiama Lietuvoje, Latvijoje ir Estijoje. Į mažas salas adresuotos siuntos bus pristatomos tik pagal specialų susitarimą ir gali būti taikomi papildomi mokesčiai, vadovaujantis transporto jungties periodiškumu.

## 7. PAPILDOMOS PASLAUGOS

- 7.1 Papildomas paslaugas galima pasirinkti, atsižvelgiant į pasirinktą paskirties šalį, paslaugą ir pristatymo būdą.
- 7.2 **Dūžtančių siuntų paslauga** – tai yra papildomai suteikiama paslauga, kuri garantuoja rūpestingą siuntos priežiūrą jos gabenimo ir apdoravimo metu, su ta sąlyga, kad siunta yra tinkamai supakuota ir pažymėta specialiu simboliu. Šios paslaugos negalima pasirinkti prie paštomato.
- 7.3 **Pristatymas konkrečiam asmeniui** – tai papildoma verslo klientams teikiama paslauga, reiškianti, kad siunta bus pristatyta konkrečiam asmeniui. Siunta pristatoma Gavėjui per paštomatą tik tada, kai Siuntėjo nurodytas asmens kodas atitinka Gavėjo asmens kodą, kuris yra nustatomas ID-kortelės pagalba. Norėdamas pasinaudoti šia paslauga, Siuntėjas Omniva turi nurodyti Gavėjo asmens kodą. Siuntą Gavėjui asmeniškai pristatys kurjeris. Gavėjo asmens dokumento numeris yra įrašomas pristatymo dokumente arba kišeniniame kompiuteryje (PDA).
- 7.4 **Siuntos draudimas** – tai papildoma paslauga, kai siuntos apgadinimo ar praradimo atveju Siuntėjui yra sumokama kompensacija žalos vertės, ne didesnės nei Siuntėjo nurodyta siuntos turinio vertė. Didžiausia siuntos draudimo vertė yra 4 500 (keturi tūkstančiai penki šimtai) eurų be PVM.
- Apdraudžiant siuntą Siuntėjas už siuntą sumoka siuntos draudimo mokestį, remiantis Omniva kainoraščiu.
  - Siuntos vertę Siuntėjas nustato eurais be centų pagal faktinę siuntos turinio kainą, įskaitant visus mokesčius. Siuntėjas taip pat gali nustatyti siuntos vertę kaip dalinę siuntos turinio vertę ir sumokėti už ją siuntos draudimo mokestį. Jeigu Siuntėjas nurodo siuntos vertę kaip dalinę kainą, Omniva siuntos apgadinimo metu bus atsakinga tik už dalinę kainą, bet ne daugiau nei už faktinę apgadinimo sumą.
  - Siuntos vertė yra užrašoma adreso kortelėje pilnais arabiškais skaitmenimis.
  - Apdrausta siunta perduodama Omniva sandarioje pakuotėje arba atidarytoje pakuotėje, jei Omniva prašo patikrinti siuntos turinį.
- 7.5 **Kurjerio užsakymas** – tai papildoma paslauga, kurios metu kurjeris surenka siuntas iš kliento nurodytos pristatymo vietos. Paslaugos kaina nepriklauso nuo siuntų kiekio, šiai paslaugai yra taikomas kurjerio vieno paėmimo mokestis. Jei kurjeriui neperduodama jokia siunta arba jeigu siunta neatitinka pakavimo reikalavimų, Omniva turi teisę nepriimti siuntos ir už šią paslaugą vis tiek bus taikomas mokestis.

- 7.6 **Išperkamojo mokesčio surinkimas (COD)** – tai papildoma paslauga, kurios metu Siuntėjas įgalioja Omniva siuntos pristatymo metu paimti iš Gavėjo nustatytą sumą už siuntą ir pervesti ją į Siuntėjo nurodytą banko sąskaitą. Už COD paslaugą negalima atsiskaityti grynaisiais pinigais ir Omniva nesudaro galimybės Gavėjui atsiskaityti grynaisiais pinigais. Maksimali COD paslaugos vieno mokėjimo suma yra 4 000 EUR (keturi tūkstančiai eurų), įskaitant mokesčius. Siuntėjas apmoka siuntimo išlaidas ir COD paslaugos mokesť.
- Siuntėjas nustato COD sumą.  
COD siuntos išlaidas ir COD paslaugos mokesť sumoka Siuntėjas.
  - Maksimali COD suma negali viršyti kurjerio siuntos ir išlaidų bendros vertės.
  - Tuo atveju, kai vienam Adresatui yra siunčiama kelių siuntų siunta, Siuntėjas visai siuntai nustatys vieną COD sumą. Persiunčiant kelių siuntinių siuntą, Siuntėjas vieną kartą sumokės COD mokesť.
  - COD suma bus nurodyta eurais ant siuntos pakuotės ir skaičiais siuntos adreso kortelėje.
  - COD sumos Gavėju gali būti tik COD siuntos Siuntėjas.
  - COD suma yra pervedama į Siuntėjo juridinio ar fizinio asmens oficialią banko sąskaitą, sutartyje nurodytais rekvizitais.
- 7.7 **Siuntos duomenų įvedimas rankiniu būdu** – tai papildomai teikiama paslauga, kai Omniva darbuotojas įveda siuntos duomenis ir prie siuntos prideda adreso kortelę. Ši papildoma paslauga yra taikoma verslo klientų siuntoms, jeigu klientas perdavė siuntas Omniva be elektroniniu būdu užpildytos preliminaros informacijos ir (arba) be adreso kortelės.
- 7.8 **18+ pristatymas** – tai papildoma paslauga, kurios metu tikrinamas Gavėjo amžius (Gavėjui turi būti suėję 18 m.) ir siunta yra pristatoma suaugusiajam tik nuo 10 val. ryto iki 20 val. vakaro.

Papildoma paslauga teikiama tik verslo klientams ir tokios siuntos turi būti pažymėtos specialiu simboliu. Šia paslauga negalima pasinaudoti pristatant per paštomatą.

## 8. SIUNTŲ PERDAVIMAS OMNIVA

- 8.1 Siuntas Omniva galima perduoti per paštomatą arba galima užsisakyti, kad siuntą paimtų kurjeris. Omniva turi teisę nustatyti maksimalų siuntų kiekį, kurį Omniva galima perduoti vienu metu.
- 8.2 **Siuntų įdėjimas į paštomatą**
- 8.2.1 Į paštomatą įdedamos siuntos maksimalūs leistini parametrai: svoris iki 25 kg, išmatavimai – 64 cm × 38 cm × 39 cm (ilgis × plotis × aukštis).
- 8.2.2 Verslo klientai į vieną paštomato spintelę gali įdėti kelias iš anksto užregistruotas siuntas su adreso kortele, jei bendras siuntų svoris neviršija 30 kg.
- 8.2.3 Siuntas visuose Omniva paštomatuose galima įdėti 24 val. per parą. Omniva paštomatų vietų sąrašą ir paštomatų surinkimo laikus rasite interneto svetainėje <https://www.omniva.lt>.
- 8.2.4 Draudžiama siuntinį dėti į paštomatą, jeigu jo pakuotės dydis neatitinka paštomato spintelės dydžio. Jeigu siunta yra (S, M) dydžio maksimalių leistinų išmatavimų (tiek į aukštį, tiek į plotį), rekomenduojama naudoti didesnę paštomato spintelę, kad kurjeriui ar Gavėjui būtų patogiau ją pasiimti. Tikrasis siuntų dydis nustatomas matuojant jas ant rūšiavimo linijos. Siuntėjas/Gavėjas sumoka už paslaugą pagal ant rūšiavimo linijos išmatuotą dydį. Jeigu siunta buvo patalpinta į per mažą spintelę, Omniva nebus atsakinga už jokią tiesioginę žalą, kuri gali atsirasti dėl Omniva siuntos praradimo ar apgadinimo, nebent tokia žala būtų padaryta tyčia ar dėl didelio neatsargumo.
- 8.2.5 Siuntos į paštomatą negalima dėti įstrižoje padėtyje.
- 8.2.6 Omniva turi teisę atsisakyti priimti ar persiųsti siuntas, kurios neatitinka šiose Paslaugų teikimo sąlygose išdėstytų reikalavimų.
- 8.3 **Siuntų perdavimas kurjeriui**
- 8.3.1 Kurjeriui perduodamų siuntų maksimalūs leistini parametrai:



- Verslo klientams parametrai aprašyti 3.1.6 punkte. Remiantis paslaugų teikimo sutartyje sudarytu specialiu susitarimu, galima perduoti siuntas, kurių svoris didesnis nei 600 kg.
  - Privatiems klientams siuntos grynasis svoris gali būti iki 25 kg, ilgiausia siuntos kraštinė – maks. iki 150 cm, o ilgiausios kraštinės ir pagrindo perimetro (matuojant statmenai ilgiausiai kraštinei) suma negali viršyti 3 m.
- 8.3.2 Jeigu verslo klientas vienu metu perduoda daugiau kaip 20 siuntinių, jie yra surenkami pristatymui ir nebėra galimybės jų atskirai nuskenuoti vietoje. Šie siuntiniai turi būti perduodami kurjeriui kartu su el. savitarnoje užpildytu važtaraščiu. Omniva turi teisę nepriimti siuntų, jei el. savitarnoje nebuvo užpildytas važtaraštis.
- 8.3.3 Už siuntų perdavimą kurjeriui yra taikomas papildomas mokestis. Norėdamas užsakyti kurjerio paslaugą, klientas Omniva el. savitarnos sistemoje turi pateikti užsakymą. Kurjeris paims siuntą tame laiko tarpe, kuris pasirinktas el. savitarnoje kurjerio užsakyme.
- 8.3.4 Omniva turi teisę imti papildomą mokestį, jeigu siunta nebuvo perduota arba jeigu siuntų perdavimas kurjeriui trunka ilgiau nei 15 min. („Laukimo mokestis“).
- 8.3.5 Kiekvienoje kelių siuntinių siuntos pakuotėje turi būti nurodyta Siuntėjo ir Adresato adreso informacija ir turi būti unikalūs pakuotės brūkšninis kodas.
- 8.3.6 Adresas rašomas lotyniškais raidėmis ir arabiškais skaitmenimis. Į adresą neturėtų būti įtraukiami sutrumpinti pavadinimai, sutartinės raidės, skaičiai ar žymėjimai, kurie nėra visuotinai atpažįstami ir gali sukelti sunkumų apdorojant siuntą bei pristatant ją Adresatui.

#### Reikalavimai pakrovimo vietai

- 8.3.7 Siuntėjas privalo užtikrinti siuntų perdavimo sąlygas, įskaitant prieigos prie pakrovimo vietos užtikrinimą, privažiavimo kelio pravažiuojamumą ir pakrovimo vietos atitiktį tokiems reikalavimams:
- Galimybė sustoti pakrovimui;
  - Pakrovimo vieta turi būti asfaltuotas kelias su lygiu paviršiumi be nuolydžių. Be to, pakrovimo vieta turi būti ant kelio paviršiaus ar viename aukštyje su transporto priemonės užpakaliniu bortu;
  - Krovinio vieta turi būti Vežėjo matymo lauke arba turi būti užtikrintas transporto priemonės saugumas ir t.t.
- 8.3.8 Siuntėjas įsipareigoja atlyginti visas išlaidas, patirtas ryšium su privažiuoju prie pakrovimo vietos (mokamas įvažiavimas, mokama stovėjimo vieta, kiti mokesčiai ir oficialios išlaidos).
- 8.3.9 Į pakrovimą įeina siuntos pakrovimas ir iškrovimas iš transporto priemonės šonų ar galo. Pakrovimas reiškia siuntos pakrovimą į transporto priemonę pakrovimo vietoje ne toliau kaip 6 m atstumu nuo transporto priemonės bei teisingą siuntos pastatymą ir tvirtinimą.
- 8.3.10 **Pakrovimo laikas** apskaičiuojamas nuo to momento, kai transporto priemonė atvyksta į pakrovimo vietą ir kurjeris praneša Siuntėjui (iškrovimo atveju – Gavėjui) apie atvykimą. Pakrovimo laikas baigiasi tada, kai siuntos buvo pakrautos ar iškrautos ir siuntų perdavimas/pristatymas yra fiksuojamas elektroninėje sistemoje arba pridedamuose dokumentuose ir transporto priemonė yra pasiruošusi išvykti. Pakrovimo laikas trunka iki 15 minučių. Jei pakrovimas trunka ilgiau, tai bus užfiksuota pristatymo dokumente ir Omniva turi teisę imti papildomą mokestį arba atsisakyti priimti/pristatyti siuntą.

## 9. SIUNTŲ PRISTATYMAS

### 9.1 Pristatymas į paštomatą

- 9.1.1 Siuntų išėmimo iš paštomatų laikai yra nurodyti interneto svetainėje [Siuntų įdėjimo į paštomatus laikas » Siųsti siuntą » Verslo » Omniva - paštomatai](#).
- 9.1.2 Gavėjas tekstiniu pranešimu bus informuotas apie pristatytą siuntą ir siuntos pristatymo vietą. Pranešime bus nurodytas paštomato spintelės atidarymui reikalingas durių kodas. Jeigu Siuntėjas pateikia Gavėjo el. pašto adresą, papildomas pranešimas bus išsiųstas el. paštu.
- 9.1.3 Pranešime taip pat bus nurodytos siuntos gavimo sąlygos: ID kortelės identifikacija ir (arba) mokėjimas kortele pristatymo metu, jeigu tokias paslaugas užsakė Siuntėjas.
- 9.1.4 3-iąją (trečiąją) kalendorinę dieną po siuntos atvykimo į paštomatą Gavėjui bus išsiųstas pakartotinis pranešimas, jei siunta dar nebuvo atsiimta.

### 9.2 Pristatymas į Omniva atstovybę Estijoje

- 9.2.1 Jei siuntinio informacijoje yra nurodytas konkretus pašto skyrius, siunta bus pristatyta į tą konkretų pašto skyrių. Jei siuntinio informacijoje yra nurodytas siuntos Gavėjo adresas, siunta bus pristatyta į artimiausią pašto skyrių.
- 9.2.2 Omniva pristatys Siuntėjo perduotas siuntas į adreso kortelėje nurodytą pašto skyrių arba į artimiausią pašto skyrių. Jei siunta yra perduodama vėliau nei nustatytu vėliausiu galimu laiku pašte arba po nustatyto siuntų išėmimo iš paštomato laiko, ateinanti darbo diena bus laikoma siuntos perdavimo diena.
- 9.2.3 Gavėjas tekstiniu pranešimu ir el. paštu bus informuotas apie siuntos atvykimą, siuntos buvimo vietą ir jos gavimo sąlygas: ID kortelės identifikaciją ir (arba) mokėjimo kortele pristatymo metu sumą.
- 9.2.4 Siunta, adresuota Gavėjui, kuris yra juridinis asmuo, bus pristatyta jo teisėtam atstovui arba jo įgaliotam asmeniui.
- 9.2.5 Siunta, adresuota Gavėjui, kuris yra fizinis asmuo, bus pristatyta Gavėjui asmeniškai arba jo įgaliotam asmeniui.
- 9.2.6 Jeigu Gavėjas yra jaunesnis nei 15 m. fizinis asmuo, siunta yra pristatoma asmeniškai arba jo teisėtam atstovui (pvz.: tėvui ar motinai), pateikęs jų santykį patvirtinantį dokumentą (gimimo liudijimą) arba atstovavimo teisę patvirtinantį dokumentą.
- 9.2.7 Siuntos gavimo patvirtinimui Gavėjas (ar jo įgaliotas asmuo) turi nurodyti savo vardą, pavardę bei pasirašyti pristatymo dokumente arba elektroniniame prietaise.

### 9.3 Pristatymas kurjeriu

- 9.3.1 Siunta bus pristatyta adreso kortelėje nurodytu adresu. Galimi žemiau nurodyti pristatymo variantai.

1) Pristatymas pasirašytinai.

Siuntą gavęs asmuo patvirtins pristatymą ir kišeniniame kompiuteryje (PDA) ar į pristatymo dokumentą įrašys tokią informaciją:

- Vardą ir pavardę;
- Parašą;
- Pristatymo datą ir laiką (tik jei pildomas pristatymo dokumentas).

2) Pristatymas be Gavėjo parašo.

Gavėjo sutikimu kurjeriui leidžiama siuntą pristatyti į su Gavėju sutartą vietą, tokiu atveju vietoj Gavėjo parašo kurjeris nufotografuos siuntą jos pristatymo vietoje ir patvirtins siuntos pristatymą. Nuotraukoje turi matytis pakuotė ir vieta, kurioje ji yra. Tokia nuotrauka yra laikoma siuntos pristatymo Gavėjui patvirtinimu.

**Dėmesio!** Šis pristatymo būdas neleidžiamas, jei siunta pristatoma užsisakius papildomas paslaugas: „Pristatymas konkrečiam asmeniui“, „18+ pristatymas“, „Išperkamojo mokesčio surinkimas (COD)“ ar su mokėjimo sąlyga „Gavėjas sumoka aptarnavimo mokesť“.

- 9.3.2 Omniva iš anksto praneš Gavėjui, kuris yra fizinis asmuo, apie siuntos atvykimą, paskambinant ar išsiunčiant tekstinį pranešimą.

- Jei skambučio metu paaiškėja, kad Gavėjas negali priimti siuntos, kurjerio siuntinys bus nukreiptas į paštomatą, gavus išankstinį kliento sutikimą. Gavėjui bus pranešta apie siuntos atvykimą, nurodant siuntos pristatymo vietą ir laiką. Jeigu Gavėjas negali priimti siuntos tris kartus iš eilės, kurjeris turi teisę be išankstinio Gavėjo sutikimo peradresuoti siuntą į paštomatą.
- Jei skambučio metu su klientu susitariama siuntą pristatyti supaprastintu būdu, kurjeris, gavęs kliento leidimą, siuntą pristatys į nurodytą pristatymo vietą.
- Jei siuntos neįmanoma pristatyti su Gavėju anksčiau sutartu laiku (dėl nuo Omniva nepriklausančių priežasčių), reikalingas kliento sutikimas, kad kurjerio siunta būtų nukreipta į paštomatą.

- 9.3.3 Fiziniam asmeniui adresuota siunta bus laikoma pristatyta, jei ji buvo įteikta pasirašytinai Gavėjui ar jo namuose gyvenančiam asmeniui. Jei siunta pristatoma supaprastintu būdu, bus laikoma, kad tokia siunta yra pristatyta, jei ją kurjeris paliko pristatymo vietoje ir nufotografavo.

- 9.3.4 Omniva apie siuntos atvykimą neprivalo iš anksto pranešti Gavėjui, kuris yra juridinis asmuo. Siuntą bus bandoma pristatyti vieną kartą. Siunta bus pristatoma Kurjerio paslaugų teikimo sąlygose nurodytame laiko intervale.

- Jei siuntos nepavyko pristatyti Gavėjui, kuris yra juridinis asmuo, su Gavėju bus susisiekiama, jei prieinamas jo telefono numeris, ir bus susitarta dėl tolimesnio siuntos pristatymo.
- Jei su klientu buvo susitarta siuntą pristatyti supaprastintu būdu, kurjeris, gavęs kliento leidimą, siuntą pristatys į nurodytą pristatymo vietą.

- Jei kurjeriui nepavyksta susisiekti su Gavėju, jei įmanoma, siunta bus nukreipta į paštomatą. Jei reikia, bus susitarta dėl siuntos gražinimo.
- 9.3.5 Juridiniam asmeniui adresuota siunta bus patvirtinta kaip pristatyta, jeigu ji buvo įteikta juridinio asmens teisėtam atstovui arba juridinio asmens patalpose esančiam asmeniui, arba teisėto atstovo įgaliotam asmeniui. Jei Gavėjo sutikimu siunta yra pristatoma supaprastintu būdu, ji bus laikoma pristatyta, jei kurjeris sutartoje pristatymo vietoje paliko siuntą ir nufotografavo pristatymo vietą kartu su siunta.
- 9.3.6 Kurjerio siunta (sverianti iki 25 kg) be jokio papildomo mokesčio yra pristatoma iki Gavėjo gyvenamosios vietos ar buvimo vietos durų – ši paslauga įeina į pagrindinės paslaugos kainą:
- Daugiabučiame name – prie buto durų;
  - Privačiame name – prie namo priekinių durų;
  - Jei namas aptvertas tvora ir kurjeris negali patekti prie namo durų – siunta paliekama prie vartų;
  - Įstaigoje/ verslo centre – į biurą/padalinį;
  - Prekybos centre – į parduotuvę (jeigu kurjeris gali patekti į parduotuvę ir tai padaryti leidžia prekybos centras).
- 9.3.7 Jei siunta viršija leistinus kurjerio siuntinio parametrus, tada kaip papildoma paslauga turi būti pridėta užnešimo į namus paslauga.
- 9.3.8 Didelių gabaritų siuntos (taip pat uždėtos ant padėklo) bus pristatomos į Gavėjo nurodytą pakrovimo vietą.

## 10. SAUGOJIMAS

- 10.1 Siuntos paštomatuose saugomos 7 (septynias) dienas.
- 10.2 Siunta, kurios kurjeriui nepavyko pristatyti Gavėjui, jei įmanoma, bus nukreipta į paštomatą, kur jos saugojimo laikas yra 7 (septynias) kalendorinės dienos.
- 10.3 Siunta nebus saugoma ir bus nedelsiant gražinta Siuntėjui tokiais atvejais:
- Gavėjas atsisako priimti siuntą;
  - Siuntos nepavyksta pristatyti Gavėjui dėl nesamo mobiliojo tel. numerio, netikslaus ar neįskaitomo adreso, ar dėl panašių priežasčių;
  - Gavėjas negyvena ar nebūna ant siuntos nurodytame adrese ir nėra informacijos apie Gavėjo naują gyvenamąjį adresą ar buvimo vietą.
- 10.4 Su saugojimo variantais, sąlygomis ir kainomis galima susipažinti interneto svetainėje [www.omniva.lt](http://www.omniva.lt).
- 10.5 Jei siuntos nepavyksta gražinti Siuntėjui, ji bus saugoma 2 mėnesius vietos skirstymo centre. Jei per nustatytą laiko tarpą Siuntėjas (Adresatas) neatsiima siuntos, Vežėjas siuntą tvarkys, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos pašto įstatymu.

## 11. SIUNTŲ NUKREIPIMAS

- 11.1 Siuntėjas turi teisę nukreipti siuntą paskirties šalyje. Paslauga turi būti apmokėta pagal nustatytą kainoraštį, jei jis taikomas klientui, kuris prieinamas interneto svetainėje [www.omniva.lt](http://www.omniva.lt).
- 11.2 Siuntų peradresavimas turi būti paremtas pageidaujamo pristatymo būdo didžiausiais leistiniais matmenimis. Jeigu siuntos svoris ar išmatavimai viršija to pristatymo būdo didžiausius leistinus matmenis, siuntos nukreipimas neįmanomas.

## 12. SIUNTŲ GRAŽINIMAS

### 12.1 Gražinimas, kai viršytas saugojimo laikas, kai Gavėjas atsisako priimti siuntą ir t.t.

- 12.1.1 Jei viršytas siuntos saugojimo laikas, Gavėjas atsisako priimti siuntą arba siuntos pristatyti neįmanoma, siunta bus gražinta Siuntėjui.
- 12.1.2 Siunta priklauso Siuntėjui iki to momento, kai ji pristatoma. Siuntėjas turi teisę atšaukti savo siuntą, kol ji nebuvo pristatyta Gavėjui.

- 12.1.3 Siuntos gražinimo atveju Omniva turi teisę imti siuntos gražinimo mokesį – siuntos gražinimo kainoraštį rasite interneto svetainėje [www.omniva.lt](http://www.omniva.lt).
- 12.1.4 Jeigu siunta gražinama Siuntėjui, pristatymo kainą, kurią Gavėjas turėtų sumokėti pristatymo metu, privalo padengti Siuntėjas kartu su siuntos gražinimo mokesčiu, jei toks taikomas.
- 12.1.5 Jeigu siuntos atšaukimo ar draudžiamo turinio joje aptikimo metu siunta vis dar yra siunčiančioje šalyje, Siuntėjas turi sumokėti Omniva už siuntos gražinimą šalies viduje. Siuntėjas turi teisę susigražinti likusią pristatymo kainos dalį.

## 12.2 Kliento gražinama siunta

- 12.2.1 Gavėjas gali gražinti siuntą Siuntėjo sąskaita, tik jeigu Siuntėjas įgalino kliento gražinamas siuntas Omniva el. savitarnos sistemoje.
- 12.2.2 Jei siuntas gražinti leidžiama Siuntėjo sąskaita, tekstiniame pranešime apie į paštomatą (ar į Omniva Estijoje atstovybę) pristatytą siuntą bus nurodytas gražinimo kodas, su kuriuo Gavėjas gali nemokamai gražinti siuntą per verslo kliento nurodytą laiko tarpą.
- 12.2.3 Norint gražinti kurjerio pristatytą siuntą, Siuntėjas, t.y. verslo klientas, persiunčia Gavėjui siuntos gražinimui skirtą brūkšninį kodą.

## 13. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS BEI SPRENDIMAS

### 13.1 Pretenzijos ir reikalavimo atlyginti žalą užpildymas

- 13.1.1 Siuntėjas ne vėliau kaip per 6 mėnesius nuo siuntos išsiuntimo datos gali pateikti rašytinį skundą dėl žalos atlyginimo, jei buvo prarastas, apgadintas ar gautas ne visas siuntos turinys, pateikiant Vežėjo išduotą kvitą, kad siunta buvo priimta siuntimui.
- 13.1.2 Jeigu Siuntėjas pateikia skundą dėl kelių siuntų, adresuotų skirtingiems gavėjams, kiekvienai siuntai turi būti pateikiamas atskiras prašymas.
- 13.1.3 Skundas ar prašymas Omniva turi būti pateikiamas rašytine forma per paieškos formą interneto svetainėje [www.omniva.lt](http://www.omniva.lt) arba el. paštu.
- 13.1.4 Prašyme turi būti pateikta tokia informacija:
- Prašymą pateikusio asmens vardas ir pavardė arba juridinio asmens įmonės pavadinimas, adresas, el. pašto adresas, telefono numeris ir, jei paraiška siekiama žalos kompensacijos, banko sąskaitos numeris;
  - Siuntos, dėl kurios pateikta paraiška, duomenys – siuntos kodas, t.y. siuntos sekimo numeris, Siuntėjo vardas, pavardė ir kontaktinė informacija, siuntos įteikimo data ir būdas (paštomatinė paslauga ar kurjerio paslauga); Gavėjo vardas, pavardė, adresas ir kontaktinė informacija;
  - Siuntos turinio vertė ir vertę pagrindžiantys dokumentai, jei siunta buvo pristatyta su išperkamojo mokesčio surinkimo paslauga, taip pat pinigų suma; siuntos turinio apibūdinimas, pakuotės bei jos turinio apibūdinimas; jei siunta apgadinta – apgadintos siuntos, pakuotės ir siuntos turiniui padarytos žalos nuotraukos;
- Paraišką pateikęs asmuo atsakymą gauna el. paštu.

### 13.2 Pareiškimų nagrinėjimo tvarka

- 13.2.1 Omniva peržiūrės paraišką ar skundą ne vėliau kaip per 10 (dešimt) darbo dienų nuo tokios paraiškos ar skundo pateikimo datos ir paraiškos ar skundo pateikėją apie savo sprendimą informuos paslaugų gavėjo prašomu būdu.
- 13.2.2 Jei per nustatytą laiką pateikti išsamaus atsakymo neįmanoma, paraiškos ar skundo pateikėjui bus raštu pranešta apie tai, o galutinis atsakymas yra pateikiamas per 1 (vieną) mėnesį. Jei skundą išnagrinėti užtrunka ilgiau nei 1 (vieną) mėnesį, skundo pateikėjas apie tai bus informuotas, o atsakymas bus pateiktas kaip įmanoma greičiau.
- 13.2.3 Jei prašymo ar skundo išspręsti neįmanoma, paraiškos ar skundo pateikėjui pateikiamas atsakymas su priežastimis (nuorodomis į taikomus teisės aktus, reglamentus arba Standartines paslaugų teikimo sąlygas).
- 13.2.4 Nepavykus susitarti su Omniva, paslaugos gavėjas turi teisę kreiptis į Lietuvos kompetentingas institucijas ar teismą.

## 14. ATSAKOMYBĖ UŽ NUOSAVYBĖ IR ŽALOS ATLYGINIMAS

- 14.1 Omniva yra atsakinga už turtinės žalos padarymą tokiais atvejais:
- Jei siunta dingsta;

- Jei siunta apgadinama dėl Omniva kaltės;
  - Jei iš Gavėjo negaunama viso ar dalinio siuntos išperkamojo mokesčio;
- 14.2 Omniva prisiima turtinę atsakomybę tokia apimtimi, kuria Omniva padaro tiesioginę materialinę žalą (tyčia, per neatsargumą, didelį neatsargumą), kuri atitinka tikrąją dingusios ar apgadintos siuntos vertę, tačiau ne daugiau nei maksimali kompensacijos suma už atitinkamą pagrindinę paslaugą. Be to, bus kompensuojamos ir siuntimo išlaidos, jei jas apmokėjo Siuntėjas arba Gavėjas. Visa kompensacijos suma negali būti mažesnė nei dviguba siuntimo išlaidų suma. Visa netiesioginė žala, įskaitant pelno praradimą, nėra kompensuojama Omniva.
- 14.3 Maksimalūs kompensacijos tarifai, jei siunta prarandama ar apgadinama:
- Paštomato paslaugos: maks. 320 eurų;
  - Kurjerio paslaugos: maks. 320 eurų ir maks. 512 eurų didelių gabaritų siuntoms;
  - Be to, paslaugų gavėjas turi teisę atgauti patirtas pristatymo išlaidas;
  - Kompensacijos mokėjimas bus vykdomas tik eurais;
  - Jei iš Gavėjo negaunama dalies išperkamojo mokesčio, jo negaunama iš viso arba jis neteisingai sumokamas, Vežėjas yra atsakingas už trūkstamą arba už nesumokėtą išperkamojo mokesčio sumą, jeigu iš Gavėjo iš viso negaunama išperkamojo mokesčio, gaunamas tik dalinis apmokėjimas arba mokestis neteisingai sumokamas.
- 14.4 Jei prarandama apdrausta siunta, žala bus nustatyta pagal paskelbtą siuntos vertę. Maksimali siuntos draudžiama vertė – 4 500 eurų, tačiau tarptautiniams siuntoms yra taikomi apribojimai, remiantis paskirties šalies apribojimais. Atitinkamą informaciją rasite interneto svetainėje [www.omniva.lt](http://www.omniva.lt).
- 14.5 Jei kelių siuntinių siunta apgadinama iš dalies, bus kompensuojama dalis kelių siuntinių siuntos deklaruotosios vertės arba pakuotės vertės, bet ne daugiau nei siuntos faktinė žalos suma.
- 14.6 Jei deklaruojama tik dalinė kelių siuntinių siuntos vertė, Vežėjas prisiima turtinę atsakomybę už dalinę vertę, nurodytą kiekvienam siuntos siuntiniui.
- 14.7 Jei siuntos turinys prarandamas arba apgadinamas dėl *force majeure* aplinkybių, už kurias nemokama jokia kompensacija, Siuntėjas turi teisę atgauti sumokėtus paslaugos mokesčius, išskyrus papildomą paslaugą „Draudimas“.
- 14.8 Jei Siuntėjas ir Gavėjas atsisako priimti rastą siuntą arba neatsako Vežėjui per nurodytą terminą, siuntos nuosavybė pereina Vežėjui, kuris sumokėjo kompensaciją už siuntos sunaikinimą ar dingimą.
- 14.9 Siuntėjas yra atsakingas už siuntos turinį. Jei Siuntėjas pateikia neteisingą informaciją apie siuntos turinį arba siuntos turinys neatitinka bendrųjų sąlygų (įskaitant draudžiamų daiktų siuntimą) ar nesilaikoma pakavimo ir (arba) specialaus ženklinimo taisyklių, Siuntėjas yra visiškai atsakingas už žalą, padarytą Omniva darbuotojams, Vežėjui ar tretiesiems asmenims (įskaitant Vežėjui skirtas baudas).
- 14.10 Omniva paprastai išmoka kompensaciją Siuntėjui, kuris turi teisę perleisti Gavėjui teisę gauti kompensaciją, prieš tai raštu pranešęs apie tai Omniva. Siuntėjas arba Gavėjas gali įgalioti trečiąją šalį gauti kompensaciją.
- 14.11 Kompensacija išmokama eurais per 30 dienų. Kompensacija pervedama į atitinkamo asmens banko sąskaitą.
- 14.12 Jei išmokėjus kompensaciją prarasta siunta ar jos dalis randama, Omniva praneša kompensaciją gavusiam asmeniui, kad jis, grąžinęs gautą kompensaciją, turi teisę per 3 (tris) mėnesius atgauti siuntą ar jos dalį. Jei asmuo atsisako priimti siuntą arba per 10 (dešimt) darbo dienų nepateikia Omniva pageidavimo atsiimti siuntą, siuntos nuosavybė pereina Vežėjui, kuris sumokėjo kompensaciją už siuntos sunaikinimą ar dingimą.
- 14.13 Keičiant valiutą, kompensacija perskaičiuojama pagal galiojantį valiutų keitimo kursą, kuris oficialiai skelbiamas Lietuvos banko interneto svetainėje.
- 14.14 Omniva nėra atsakinga žemiau nurodytais atvejais:
- Jei siunta prarandama, trūksta jos turinio arba siunta apgadinama dėl Siuntėjo kaltės ar aplaidumo, ar siuntos turinio pobūdžio;
  - Siunta apgadinta dėl temperatūros svyravimų;
  - Jeigu Siuntėjas nepatvirtino siuntos įteikimo Vežėjui pagal paštomato ekrane rodomas instrukcijas.
  - Siuntose yra draudžiamų daiktų ir (arba) medžiagų;
  - Dėl siuntų nebuvo teirautasi 6 (šešis) mėnesius nuo jų išsiuntimo dienos;
  - Jei siuntos buvo konfiskuotos pagal įstatymą;
  - Jei klientas kurjeriui siuntą įteikia be jokių Gavėjo duomenų ar važtaraščio;

- Jei siuntos dydis mažesnis už minimalius matmenis: 9 cm (plotis) x \*14 cm (ilgis) x \*2 cm (storis).
  - Jei Siuntėjas elgiasi piktavališkai, tokiu būdu siekdamas gauti kompensaciją;
  - Jei Siuntėjas ant siuntos pažymėjo neteisingą Gavėjo telefono numerį arba neteisingą adresą, todėl siunta buvo išduota trečiajam asmeniui.
  - Jei siunta buvo gražinta Siuntėjui pasibaigus jos saugojimo terminui dėl to, kad jos nepavyko pristatyti ar dėl kurios kitos priežasties;
  - Jei siunta nėra supakuota bei paženklinta etiketėmis pagal reikalavimus ir papildoma paslauga „Atsargiai“ nenaudojama trapiems ir lengvai pažeidžiamiems daiktams (pvz.: stiklui, keramikai, elektroniniams prietaisams ir pan.).
  - Atsiradus *force majeure* aplinkybėms, nurodytoms šių Paslaugų teikimo sąlygų 14.14 punkte, ir tais atvejais, kai Omniva negali laikyti siuntų įrašų dėl *force majeure* sunaikintų oficialių dokumentų ir jei nėra kitų būdų Omniva atsakomybei įrodyti.
- 14.15 Omniva prisiima atsakomybę tokiais atvejais (jeigu buvo laikomasi siuntų pakavimo ir ženklavimo etiketėmis reikalavimų):
- Prieš siuntos pristatymą ar pristatymo metu nustatomas siuntos turinio nebuvimas ar pažeidimas;
  - Jei siunta yra gražinama, bet Siuntėjas siuntą atsiima su nurodytu komentaru, kad siunta yra išplėšta ar sugadinta, ir nedelsiant pateikia rašytinį skundą Omniva dėl žalos atlyginimo. Dėl kompensacijos besikreipiantis asmuo privalo įrodyti, kad vagystės ar apgadinimo faktas neįvyko po pristatymo momento.
  - Jei siuntos Gavėjas arba siuntos gražinimo atveju Siuntėjas nedelsiant informuoja Omniva apie siuntos turinio vagystės ar apgadinimo aptikimą.
- 14.16 Force majeure – tai yra aplinkybė, kuriai Omniva neturėjo įtakos ir, remiantis protingumo principu, į kurią realiai negalėjo atsižvelgti ar išvengti jos sutarties sudarymo ar papildomų sutartinių prievolių atsiradimo metu, ar negalėjo išvengti trukdančios aplinkybės ar jos pasekmių. Į *force majeure* aplinkybes įeina nuo Omniva nepriklausančių techninių kliūčių atsiradimas, paslaugos teikimui trukdančios kliūtys, tokios kaip stichinės nelaimės, katastrofos, nepalankios oro sąlygos, karas, streikas, teisės aktų pakeitimai ar bet kuris kitas ypatingas įvykis, kurio Omniva negalėjo numatyti ar užkirsti jam kelią.
- 14.17 Siuntėjas yra atsakingas už siuntos turinį. Jei Siuntėjas pateikia neteisingą informaciją apie siuntos turinį arba siuntos turinys neatitinka bendrųjų sąlygų (įskaitant draudžiamų daiktų siuntimą) ar nesilaikoma pakavimo ir (arba) specialaus ženklavimo taisyklių, Siuntėjas yra visiškai atsakingas už žalą, padarytą darbuotojams, Omniva infrastruktūrai ar tretiesiems asmenims (įskaitant Vežėjui skirtas baudas).

## 15. SIUNTOS ATIDARYMO, LAIKYMO, PARDAVIMO IR SUNAIKINIMO TVARKA

- 15.1 Omniva turi teisę atidaryti siuntą šiais atvejais:
- Kad galėtų apsaugoti sugadintos siuntos turinį arba užfiksuoti jos būklę;
  - Jeigu kyla įtarimų, kad siuntos turinys vis dar yra pakuotėje arba, sprendžiant iš išorinių siuntos savybių, galima manyti, kad siuntos turinys išplėštas ar kelia pavojų kitoms siuntoms;
  - Kad muitinė galėtų apžiūrėti siuntą;
  - Jeigu neįmanoma pristatyti siuntos, siekiant nustatyti Siuntėją (jei trūksta Siuntėjo duomenų, jie netikslūs, neįskaitomi ir pan.).
- 15.2 Asmenys, dalyvaujantys siuntos atidaryme, turi išlaikyti atidarytos siuntos turinį paslaptįje.
- 15.3 Apie siuntos atidarymą turi būti surašytas dokumentas, kuriame yra nurodoma siuntos atidarymo priežastis.
- 15.4 Priklausomai nuo atvejo, siuntą atidarantys asmenys nusprendžia, ar atidaryta siunta ar dalis jos turinio bus pristatoma, gražinama Siuntėjui, sunaikinama ar parduodama.
- 15.5 Atidarius siuntą (išskyrus negalėjimo pristatyti siuntos atvejį) ir pašalinus apgadintas arba draudžiamas pavojingas medžiagas ar daiktus, siunta siunčiama Gavėjui kartu su ataskaitos kopija, kuri nėra taikoma, jei siuntoje randami įstatymo draudžiami daiktai. Siuntėjui taip pat išsiunčiama ataskaitos kopija dėl saugomų apgadintų arba draudžiamų pavojingų medžiagų ar daiktų. Siuntos, kuriose yra draudžiamų medžiagų ar daiktų ir kurias kontroliuoja muitinė, yra gražinamos Siuntėjui arba, esant pavojingoms medžiagoms ar daiktams, siuntos nukreipiamos į muitinės sandėlį sunaikinimui. Aptikus neteisėtą daiktų, Omniva turi teisę visą informaciją perduoti tiriančioms institucijoms.
- 15.6 Siuntos (ar jų turinys), kurių negalima pristatyti ar gražinti, bei siuntos, kurių nenori priimti nei Gavėjas, nei Siuntėjas, taip pat tolimesniai naudojimui nebetinkami daiktai ar draudžiami vienetai siuntoje bus sunaikinti:



- Pažeistą ar greitai gendantį siuntos turinį Omniva gali sunaikinti iš karto po siuntos atidarymo.
- Pavojingi daiktai yra sunaikinami; draudžiamieji daiktai gražinami Siuntėjui arba sunaikinami, priklausomai nuo situacijos.
- Rašytiniai pranešimai ir mažos vertės daiktai sunaikinami praėjus 6 (šešioms) mėnesiams. Siuntos sunaikinamos siuntų privatumą užtikrinančiu būdu, apsaugant asmens duomenis.

Nuosavybės teisė į kitą siuntų vertingą turinį po 6 (šešių) mėnesių pereina Omniva, jeigu tai nepažeidžia Siuntėjo ir Gavėjo privatumo.

## 16. STANDARTINIŲ SĄLYGŲ KEITIMAS

- 16.1 Reikalui esant, Omniva atnaujins šias standartines sąlygas.
- 16.2 Pasikeitus šiose standartinėse paslaugų teikimo sąlygose nurodytiems teisės aktams, bus tiesiogiai taikomos naujos tų pačių teisės aktų nuostatos.
- 16.3 Naujausią galiojančių Standartinių paslaugų teikimo sąlygų versiją, informaciją apie naujai teikiamas paslaugas, galiojančią Vežėjo kainoraštį ir kitą informaciją Vežėjas skelbia savo interneto svetainėje (omniva.lt).