

Naudojimo sąlygos

Bendrosios „Itella“ siuntų pristatymo paslaugų sąlygos

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- Šios bendrosios UAB „Itella Logistics“ (toliau - Itella) siuntų pristatymo paslaugų teikimo sąlygos (toliau - Bendrosios sąlygos) nustato ir reguliuoja santykius tarp Itella ir Kliento (toliau - Šalis arba Šalys) bei paslaugų teikimo tvarką.
- Bendrosios sąlygos yra neatsiejama paslaugų teikimo sutarties (toliau - Sutartis), sudarytos tarp Itella ir Kliento, dalis ir yra taikomos visoms tarp Itella ir Kliento sudarytomis sutartims, susijusioms su siuntų pristatymo paslaugų organizavimu ir Siuntų pristatymu.
- Bendrosiose sąlygose apibrėžtos vartojamos sąvokos, taip pat Itella ir Kliento teisės bei įsipareigojimai.
- Be Bendrijų sąlygų Šalims taip pat taikoma Sutartis, Kainoraštis, (specialiosios) paslaugų teikimo sąlygos (toliau - Paslaugų teikimo sąlygos) ir kitos Itella nustatytos sąlygos, susijusios su Paslauga. Su šiomis sąlygomis Klientas gali susipažinti Itella Interneto svetainėje arba savitamos aplinkoje (visi pirmiau nurodyti dokumentai toliau kartu vadinami Sutarties dokumentais).
- Paslaugos teikiamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais, Lietuvos ekspeditorių bendrosios ekspedijavimo sąlygomis ir tarptautinio krovininį vežimo keliais sutarties konvencija (CMR), kurių nereguliuoja Sutarties dokumentai.
- Specialiosios paslaugų teikimo sąlygos yra nustatytos Sutartyje ir Paslaugų teikimo sąlygose, tačiau jos taip pat gali atsirasti iš kitų Sutarties dokumentų.
- Itella nustato Bendrąsias sąlygas, Kainoraštį, Paslaugų teikimo sąlygas ir kitas sąlygas, nustatytas Paslaugos atžvilgiu, ir gali jas vienašališkai pakeisti, jei to reikia dėl teisinio pakeitimo arba naujos Paslaugos pristatymo, Paslaugos pakeitimo arba dabartinės Paslaugos teikimo nutraukimo.
- Itella teikia informaciją apie Sutarties dokumentų pakeitimą savo Interneto svetainėje www.itella.lt likus ne mažiau kaip 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų iki pakeitimo įsigaliojimo. Klientas nebus atskirai informuotas apie pakeitimą. Jei Klientas po pakeitimo įsigaliojimo toliau naudoja Itella Paslauga, laikoma, kad jis sutiko su pakeistomis sąlygomis.
- Su Bendrosiomis sąlygomis, Kainoraščiais, Paslaugų teikimo sąlygomis ir kitais su Paslaugos teikimu susijusiais dokumentais galima susipažinti Itella Interneto svetainėje www.itella.lt.
- Paslaugų teikimo sutartis gali būti sudaryta bet kokia forma, pvz., per savitarnos aplinką, raštu arba formatu, kurį galima atkurti raštu. Momentas, kai „Itella“ pradeda vykdyti užsakymą, taip pat laikomas Sutarties sudarymu.
- Klientas patvirtina, kad susipažino su Bendrosiomis sąlygomis, sutinka su jomis ir įsipareigoja jų laikytis, pateikdamas užsakymą arba sutikdamas su Itella siūloma kaina.

2. APIBRĖŽTYS

- Klientas** - fizinis arba juridinis asmuo, sudaręs Itella“ paslaugų teikimo sutartį.
- Paslaugos** - siuntų terminalo arba siuntų atsiėmimo punkto paslauga, kurjerio paslauga ir (arba) su Siuntomis susijusios papildomos paslaugos, kurias Itella teikia Klientui.
- Siuntinys** - pagal reikalavimus supakuotas ir paženklintas daiktas, kurio leistini matmenys, svoris ir kitos sąlygos nurodytos Itella interneto svetainėje (www.itella.lt), savitamos aplinkoje arba numatytos rašytinėje tarp Šalių sudarytoje sutartyje. Klientas privalo užtikrinti, kad Siuntinys atitiktų Itella nustatytus reikalavimus.
- Padėklas** - prekių padėklas (įskaitant euro ir suomišką padėklą), kuris garantuoja leistiną krovumą ir leidžia saugiai tvarkyti krovinį gabenimo metu. Siunta, kurios faktinis svoris viršija 35 kg arba 40 kg, atsižvelgiant į produkto sąlygas, turi būti dedama ant Padėklo.
- Siunta** - (a) tinkamai supakuotas ir paženklintas siunčiamas Siuntinys (-iai) arba Padėklas (-ai). Atskirai supakuoti Siuntiniai arba Padėklai tvarkomi kaip atskiri Siuntos.
- Siuntėjas** - asmuo, kuris pageidauja išsiųsti Siuntą Gavėjui, arba asmuo, kuris Kliento vardu perduoda Siuntą Itellai.
- Gavėjas** - asmuo, Siuntinio etiketėje arba Gavėjo adresą pažymėtas kaip Gavėjas, kuriam turi būti pristatyta Siunta ir kuris turi teisę priimti pristatytą Siuntą.
- Užsakymas** - Kliento pateiktas užsakymas Itella dėl Paslaugos teikimo.
- Kurjeris** - asmuo, teikiantis Itella siuntų pristatymo paslaugas, pristatydamas Siuntas.
- Siuntų terminalas** - numatytoje vietoje esantis įrenginys, priimančias Siuntas iš Siuntėjų, kurios pristatomos Gavėjams.
- Siuntų atsiėmimo vieta** reiškia numatytą vietą, kurioje galima pristatyti Siuntas Gavėjams.
- Rūšiavimo centras** - Itella struktūrinis padalinys, kuriame rūšiuojamos, paskirstomos ir saugomos vietinės ir tarptautinės Siuntos.
- „Itella“ Interneto svetainė** - Itella interneto svetainė ir savitamos aplinkoje nurodytas (-i) mokėstis (-čiai), kurį (-ius) Klientas moka už Paslaugos teikimą.
- Kainoraštis** - Itella Interneto svetainėje arba savitamos aplinkoje nurodytas (-i) mokėstis (-čiai), kurį (-ius) Klientas moka už Paslaugos teikimą.
- Pranešimas apie pristatymą** - tekstiniu pranešimu, el. paštu arba kitu būdu išsiųstas pranešimas, kuriame pateikiama informacija apie laiką, per kurį bus pristatyta Siunta, ir nurodymai, kaip pakeisti pristatymo laiką ir (arba) vietą.
- Durelių kodas arba PIN kodas** - skaitmeninis kodas, nurodytas Pranešime apie pristatymą, kuris atveria Siuntų terminalo dėžutės, kurioje saugoma Siunta, dureles.
- Papildoma paslauga** - paslauga, papildanti Paslaugą arba jai suteikianti pridėtinę vertę (pvz., muitinės procedūros, asmens tapatybės nustatymas, mokėjimas pristatymo metu).
- Siuntos svoris ir matmenys** - Siuntos matmenys ir svoris, atsižvelgiant į kainą. Paslaugų teikimo sąlygose svoris yra nurodytas kaip tūrinis arba faktinis svoris. Atsižvelgiama į užsakyme nurodytą Siuntos svorį. Jei teikdama paslaugą Itella pasveria Siuntą ir ji yra sunkesnė nei nurodyta, Itella remiasi faktiniu Siuntos svoriu.
- Siuntos kortelė / Siuntos ženklėjimas** - informacija, reikalinga teikiant Paslaugą, kuri yra užrašyta arba užklijuota ant Siuntos.
- Pristatymo dokumentai** - dokumentai, reikalingi su Siunta susijusiems mutinėms formalumams ir kitoms oficialioms procedūroms atlikti.
- Pristatymo patvirtinimas** - Kliento, Gavėjo arba Siuntėjo pateikto Siuntos pristatymo patvirtinimas nešiojamojo terminalo ekrane arba Siuntų terminale įvedant Durelių kodą arba PIN kodą.
- Bandymas pristatyti / nepavykęs pristatymas** - veiksmas, susijęs su Siuntos paėmimu arba pristatymu, kai Siuntos nebuvo galima paimti iš Siuntėjo arba pristatyti Gavėjui dėl nuoto Itella arba Kurjerio nepriklausančių priežasčių. Itella turi teisę reikalauti, kad Klientas sumokėtų už nepavykusį pristatymą pagal Kainoraštį.
- Skolų išieškojimo įmonė** - skolų išieškojimo paslaugą teikianti įmonė.

3. SIUNTOMS TAIKOMI REIKALAVIMAI

- Siuntų matmenys (ilgis / plotis / aukštis) ir svoris (kg) turi atitikti Paslaugų teikimo sąlygose nurodytus matmenis ir svorį.
- Klientas privalo supakuoti ir paženklinti Siuntą nurodydamas teisingus kontaktinius duomenis. Siuntos pakuočių pasirinkimą Klientas (Siuntėjas). Siuntinių pakavimo instrukcijas galima rasti Itella Interneto svetainėje www.itella.lt.
- Siuntos turi būti supakuotos taip, kad:
 - siuntinio turinio nebūtų galima pasiekti nepažeidžiant pakuočės;
 - išorinė pakuočė atlaikytų įstrizninį kritimą iš 100 cm aukščio;
 - siuntinys nesuteptų ir nepažeistų kitų siuntinių;
 - pakuočė atitiktų jos turinį ir svorį, formą ir tipą, taip pat gabenimo būdą;
 - klientas privalo laikui ir tinkamai pateikti „Itella“ nurodymus, siekdamas užtikrinti, kad teikiant Paslaugą būtų išsaugotas Siuntos turinys, ir kad būtų išvengta Siuntos ar jos turinio pažeidimo;
 - trapiems daiktams supakuoti buvo naudojami tinkami pakavimo priedai (kampų apsauga, amortizuojančios, užpildymo medžiagos ir kt.), užtikrinant, kad gabenimo metu daiktai negalėtų judėti dėžės viduje;
 - ant pakuočės kampų ir (arba) kraštų nebūtų galima uždėti etikečių, Siuntų kortelių ir (arba) kitų ženklėjimo etikečių; jei naudojama daugkartinė pakuočė, būtina pašalinti visas senas ženklėjimo etiketes;
 - ant Padėklo sudėtos Siuntos neviršytų Padėklo kraštų;
 - pristatymo dokumentai turi būti sudėti sandariame plastikiniame vake, pritvirtintame prie Siuntos išorės. Klientas yra atsakingas už Pristatymo dokumentų teisingumą.

4. DRAUDŽIAMOS SIUNTOS

4.1. Naudojantis Itella paslaugomis, draudžiama siųsti šiuos daiktus ir prekes:

- greitai gendančias biologines ir infekcines medžiagas;
- radioaktyvias, sprogias, kaustines, toksines ar degias, taip pat šalčiau jautrias medžiagas;
- daiktus ar medžiagas, kurie dėl savo pobūdžio ar pakuočės gali sutepti arba sugadinti kitas siuntas arba krovimo įrangą, įskaitant skysčiais pripildytas talpas, jei tokie daiktai nėra uždaryti sandariai ir nėra supakuoti į medžiagas, kurios yra atsparios smūgiams;
- pinigų, banko korteles, apyvartoję esančias monetas, vertybinius popierius, obligacijas, tauriuosius metalus ir akmenis;
- asmens dokumentus, kelionės dokumentus, leidimus ar specialų statusą suteikiančius dokumentus;
- gyvus augalus, gyvūnus, paukščius, žuvis;
- aštrius daiktus be specialios pakuočės;
- narkotines ir psichotropines medžiagas;
- šaudmenis ir ginklus;
- pornografinio ar erotinio pobūdžio medžiaga, apibūdinančią ar vaizduojančią seksualinį vaikų išnaudojimą (vaikų pornografiją), žmonių seksualinius veiksmus, susijusius su gyvūnais, nekrofilija ar pornografinio pobūdžio smurtu;

4.2. Itella nepriima jokios atsakomybės už Siuntas, kurių turinys draudžiamas.

4.3. Itella turi teisę sustabdyti bet kokį tolesnį draudžiamo turinio Siuntų, keliančių pavojų Itella ar trečiųjų asmenų darbuotojų sveikatai, turtui ar aplinkai bei kitoms Siuntoms, pristatymą ir tokias Siuntas sunaikinti.

4.4. Siuntėjas privalo atlyginti žalą ir išlaidas, patirtas dėl Siuntų, kuriuose yra draudžiamų medžiagų arba kurios neatitinka pakavimo reikalavimų.

5. PASLAUGŲ TEIKIMAS

- Paslaugų (specialiosios) teikimo sąlygos pateiktos Itella Interneto svetainėje www.itella.lt ir savitamos aplinkoje arba tarp Šalių sudarytoje Sutartyje nurodytame kainos pasiūlyme. Siųsdamas Siuntą, Klientas privalo pasirinkti atitinkamą paslaugą, kurios sąlygos nustatytos atitinkamos paslaugos sąlygose:
 - 5.1.1 „Smartpost“ siuntų terminalą ir siuntų atsiėmimo punkto paslaugą Latvijoje, Lietuvoje ir Estijoje;
 - 5.1.2 Kurjerio paslaugą Latvijoje, Lietuvoje ir Estijoje;
 - 5.1.3 „Express Business Day“ - tarptautinę kurjerių paslaugą;
 - 5.1.4 „Parcel Connect Baltics“ - tarptautinę atsiėmimo punkto paslaugą.

- 5.2. Klientas privalo pateikti užsakymą dėl Paslaugos teikimo savitarnos aplinkoje arba išsiųsdamas jį Itella klientų aptarnavimo centrui el. pašto arba kitu Sutartyje nustatytu formatu. Klientas privalo Užsakyme pateikti visus svarbius duomenis (įskaitant Siuntos svorį ir matmenis, Siuntėjo ir Gavėjo duomenis, kilmės ir paskirties vietą) ir nurodymus, reikalingus Paslaugai teikti. Itella turi teisę reikalauti papildomų duomenų ir nurodymų.
- 5.3. Itella turi teisę pakeisti pasirinktą Paslaugą ir (arba) Papildomą paslaugą, atsižvelgdama į Itella Paslaugų apimtį, jei Kliento užsakyma Paslauga neatitinka atitinkamos Paslaugos ir Siuntos sąlygų. Reikalavimų neatitinkančios Siuntos atveju Itella turi teisę parinkti kitą sąlygą ir reikalavimus atitinkančią Paslaugą ir reikalauti atsiskaityti už šią Paslaugą. Mokestis už Paslaugos pakeitimą bus taikomas, atsižvelgiant į Papildomų paslaugų kainoraštį.
- 5.4. Numatomas Siuntos, susijusios su Paslauga, pristatymo terminas pirmiausia priklauso nuo Užsakymo pateikimo laiko ir Paslaugos teikimo sąlygų. Numatomi pristatymo terminai paprastai pateikiami Itella Interneto svetainėje ir savitarnos aplinkoje arba tarp Šalių sudarytoje sutartyje nurodytame kainos pasiūlyme.
- 5.5. Paslaugai teikti pasitelkiami tretieji asmenys ir Itella yra atsakinga už jų veiklą.
- 5.6. Itella negali būti laikoma atsakinga už Kliento, Siuntėjo, Gavėjo egzistavimą ar jų atstovavimo teises, taip pat jų įrodymą, nebent teikiama paslauga, kurios specialiosiose sąlygose numatytas asmens tapatybės nustatymas arba atstovavimo teisės patikrinimas.

6. MOKEJIMAS UŽ PASLAUGAS

- Klientas privalo sumokėti Itella mokėstį už Paslaugų teikimą pagal galiojantį Kainoraštį.
- Itella turi teisę vienašališkai keisti Kainoraštį kartą per metus, apie tai informuodama Klientą bent prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų.
- Klientas privalo sumokėti sąskaitą faktūrą už suteiktas Paslaugas per kalendorinį mėnesį pagal sąskaitą faktūrą iki kito mėnesio 14 (keturioliktos) dienos.
- Itella turi teisę apriboti Paslaugos teikimą, jei Klientas vėluoja sumokėti sąskaitą faktūrą daugiau kaip 14 (keturiolika) kalendorinių dienų.
- Itella turi teisę perleisti reikalavimą dėl skolos išieškojimo imonei, jei Klientas praleido mokėjimo terminą daugiau nei 21 (dvidešimt vieną) dieną. Klientas privalo sumokėti ne tik nesumokėtą sąskaitą faktūrą, bet ir visus Skolų išieškojimo imonės paslaugų mokesčius pagal Skolų išieškojimo imonės kainoraštį.
- Praleidus mokėjimo terminą, Itella turi teisę sustabdyti paslaugų teikimą vadovaujantis Civilinio kodekso 6.217 straipsniu ir pradėti naudotis Siuntos ir Pristatymo dokumentų įkeitimo teise, siekdama užtikrinti iš paslaugos teikimo kylančius reikalavimus.
- ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS**
 - 7.1. Tvarkydama asmens duomenis, Itella vadovaujasi galiojančiais duomenų apsaugos įstatymais, tarptautiniais duomenų apsaugos teisės aktais ir nuostatomis, įsakymais, nurodymais ir rekomendacijomis, kuriuos pateikia kompetentingos duomenų apsaugos institucijos. Privatumo politiką, kuri yra neatsiejama Bendrųjų sąlygų dalis, galima peržiūrėti [čia](#).
 - 7.2. Itella tvarko šiuos asmens duomenis:
 - 7.2.1. Kliento, Siuntėjo ir Gavėjo kontaktinius duomenis (vardą, pavardę, adresą, buvimo vietą, telefono numerį, el. pašto adresą);
 - 7.2.2. Kliento mokėjimo informaciją;
 - 7.2.3. Gavėjo asmens tapatybės dokumento duomenis ir asmens kodą, jei teikiama papildoma Siuntėjų tapatybės nustatymo pagal asmens tapatybės kortelę arba amžius patvirtinimo paslauga;
 - 7.2.4. dalyvavimo kampanijose atveju, dalyvio kontaktinius duomenis ir kitą pateiktą informaciją.
 - 7.3. Asmens duomenys tvarkomi privatumo politikoje nurodytu būdu ir tik tiek, kiek tai būtina Paslaugoms teikti, t. y. Siuntoms gauti, rūšiuoti, gabenti, pristatyti ir mutinės procedūroms atlikti. Kitais atvejais, t. y. rinkodaros kampanijoms ir loterijoms, Itella asmens duomenis tvarko gavusi Kliento sutikimą.
 - 7.4. Teikiant Paslaugą, asmens duomenys gali būti perduoti be papildomo atitinkamo Kliento leidimo šiems asmenims:
 - 7.4.1. paslaugoms teikti pasitelktiems Itella subrangovams;
 - 7.4.2. asmenims ir valdžios institucijoms, kuriems duomenys turi būti perduodami teikiant pasirinktą Paslaugą, remiantis įstatymais arba siekiant apsaugoti viešuosius interesus.
 - 7.5. Itella asmens duomenis saugo tol, kol to reikia tikslui pasiekti, arba iki įstatyme nustatyto termino.
 - 7.6. Itella imasi tinkamų organizacinių ir techninių apsaugos priemonių, siekdama užtikrinti reikiamą asmens duomenų apsaugos lygį.
 - 7.7. Klientas turi šias su asmens duomenų tvarkymu susijusias teises:
 - 7.7.1. iš Itella gauti informaciją apie savo asmens duomenis ir jų naudojimą įstatymų nustatyta tvarka ir mastu;
 - 7.7.2. įstatymų nustatytais atvejais reikalauti, kad Itella nutrauktų asmens duomenų naudojimą, taip pat reikalauti ištaisyti, užbaigti ir ištrinti asmens duomenis;
 - 7.7.3. sutikti ar uždrausti naudoti savo asmens duomenis tiesioginės rinkodaros arba rinkodaros tikslais, apie tai informuojant Itella;
 - 7.7.4. teisių pažeidimo atveju kreiptis į duomenų apsaugos inspekciją arba teismą.

8. ATSAKOMYBĖ

- 8.1. Itella yra atsakinga už Siuntos praradimą, trūkumą ir sugadinimą nuo Siuntos paėmimo gabenti momento iki pristatymo, taip pat už Siuntos pristatymo vėlavimą.
- 8.2. Itella negali būti laikoma atsakinga už žalą, atsiradusią dėl Siuntos praradimo, trūkumo, sugadinimo ir pristatymo vėlavimo, taip pat už kitą žalą, įskaitant žalą, padarytą tretiesiems asmenims, jei tokia žala buvo padaryta:
- 8.2.1. dėl Kliento klaidos ar Sutarties sąlygų pažeidimo;
 - 8.2.2. dėl žalos, atsiradusios dėl Siuntoje esančių prekių savybių, pvz., lūžimo, nuotėkio, sugedimo, korozijos, fermentacijos;
 - 8.2.3. dėl netinkamos ar nepakankamos pakuotės;
 - 8.2.4. dėl neteisingo ar neišsamaus Siuntos adreso ar paženklavimo;
 - 8.2.5. dėl su nenugalima jėga susijusio įsipareigojimo nevykdymo ar padarytos žalos.
 - 8.3. Kompensacija, mokėtina už Siuntoje esančių prekių praradimą ar sumažėjimą, skaičiuojama pagal sąskaitoje faktūroje nurodytą įsigijimo kainą.
 - 8.3.1. Jei prekės padaryta žala, jos atlyginimas visų pirma padengia pagrįstas prekių remonto išlaidas ir galimą prekių vertės sumažėjimą.
 - 8.3.2. Klientas privalo įrodyti, kad sugadintos prekės neturi likutinės vertės.
 - 8.3.3. Mokestis už pamestos Siuntos gabenimą, muitai ir kitos su gabenimu susijusios išlaidos taip pat yra kompensuojamos pagal CMR konvenciją.
 - 8.4. Klientas turi teisę reikalauti kompensacijos už Siuntos praradimą, jei prekės nebuvo pristatytos:
 - 8.4.1. per 30 (trisdešimt) dienų nuo sutarto pristatymo termino pabaigos;
 - 8.4.2. po 60 (šešiasdešimt) dienų nuo Siuntos priėmimo iš Siuntėjo, jei nėra sutarto gabenimo termino.
 - 8.5. Maksimali Itella atsakomybė

Paslauga	Siuntos pažeidimas, trūkumas, praradimas
Itella siunta Lietuvoje	Iki 500 eur / Siuntai
Itella Baltics siunta (Latvija, Estija, Suomija)	Iki 500 eur / Siuntai
Kitų Europos sąjungos šalių siunta	8,33 SDR*

*SDR (Specialiosios skolinimosi teisės angl. Special Drawing Rights) yra apskaitos vienetas, kurį naudoja Tarptautinis valiutos fondas (TVF), ir jo suma priklauso nuo paskelbto valiutos kurso¹.

8.6. Jei įrodoma, kad dėl pavėluoto prekių pristatymo Klientas patyrė žalą, Itella privalo atlyginti žalą, tačiau tokios kompensacijos suma negali viršyti pristatymo išlaidų sumos.

8.7. Itella neatlygina netiesioginių nuostolių ar prarasto pelno.

8.8. Klientas privalo atlyginti Itellai patirtą žalą, atsiradusią dėl:

8.8.1. netinkamo Siuntos pakavimo, ženklavimo ar deklaravimo;

8.8.2. Itella sumokėtų muitų, kitų oficialių mokesčių.

9. SKUNDŲ IR REIKALAVIMŲ TEIKIMAS

- 9.1. Klientas privalo raštu pateikti Itellai skundus ir reikalavimus dėl žalos, susijusios su Siuntos sugadinimu, sumažėjimu, praradimu ar vėlavimu pristatyti, kartu su reikalavimą pagrindžiančiais dokumentais.
- 9.2. Reikalavimas turi būti pateiktas per 6 (šešis) mėnesius nuo daikto išsiuntimo dienos.
- 9.3. Jei atliktas išorinį patikrinimą buvo nustatyta, kad Siunta buvo pažeista arba iš dalies prarasta Siuntos perdavimo arba gavimo metu, apie tai būtina nedelsiant informuoti Itella.
- 9.4. Jei įprastinio Siuntos gavimo metu Gavėjas negalėjo nustatyti žalos, Klientas gali ne vėliau kaip per 7 (septynias) kalendorines dienas nuo Siuntos perdavimo arba pristatymo Gavėjui dienos pateikti skundą arba reikalavimą Itella dėl žalos atlyginimo.
- 9.5. Jei siunta dingusi, Itella turi būti informuota ne vėliau kaip per 30 dienų nuo planuotos siuntos pristatymo dienos.
- 9.6. Reikalavimo užregistravimo data yra diena, kai ieškovas gauna Itella klientų aptarnavimo skyriaus patvirtinimą apie reikalavimo registravimą. Reikalavimo registravimo diena nėra įtraukta į ieškinio nagrinėjimo laiką.
- 9.7. Pirmojo reikalavimo patvirtinimo terminas yra 14 dienų.
- 9.8. Itella turi teisę reikalauti pateikti pažeistą Siuntą ekspertinio vertinimo tikslais.
- 9.9. Itella ir Klientas stengsis išspręsti bet kokius tarpusavio ginčus šalių derybų būdu. Nepavykus susitarti, ginčai sprendžiami Vilniaus miesto teisme.

¹pvz., žalos, mokamos prekių sugadinimo atveju, skaičiavimas 1 kg svorio prekėms - kg x 8,33 x SDR: 1 x 8,33 x 1,18405 = 9,51 EUR. (2020-09-18) SDR

1. Supakuok

Įprastos siuntos

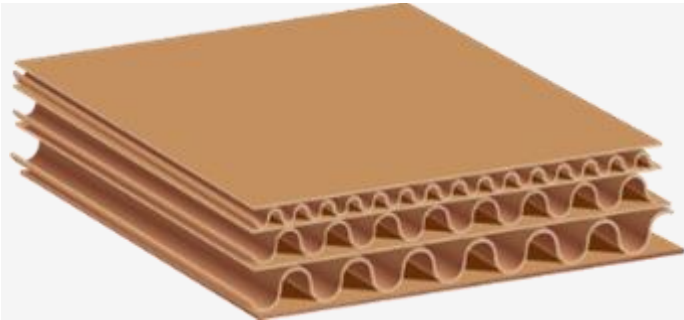
Siuntos turinys negali būti sugadintas ar pasiekiamas be išorinės pakuotės pažeidimo, todėl siuntos išorinė pakuotė yra itin svarbi.

- Supakuok visus pavienius daiktus į vieną įpakavimą;

- Prie išorinės pakuotės negalima tvirtinti jokių papildomų daiktų;
- Išorinė ir vidinė pakuotė turi užtikrinti siuntos turinio saugą transportavimą:
 1. jei siunta transportuojama bet kuria padėtimi, vartoma, kratoma, stumiama;
 2. jei automatinio rūšiavimo metu, siunta kristų iš 100cm aukščio;
 3. jei transportavimo metu ant siuntos būtų sudėtos dar 4-5 kartus didesnio už jos pačios svorį siuntos (tokiu atveju ypatingai pažeidžiamos siuntos, kurių turinys yra supakuotas į per dideles ar per mažas dėžes. Atitinkamai dėžė gali būti sutraiškinta arba atsidaryti);
 4. esant automatizuotam siuntų rūšiavimui, siuntų gabenimo linijos negali įvykdyti specialiųjų siuntėjo instrukcijų "Nevartyti" ar "Dūžtantys daiktai", todėl į tokį ženklimą nėra atsižvelgiama.
- Patartina visuomet naudoti naujas, aukštos kokybės, gofruoto kartono 2-3 sluoksnių dėžes. Sunkiems daiktams rinktis 3 sluoksnių kartono dėžes.
- Įvairios plėvelės, popierius ar medžiagos nėra laikomos tvirta išorine pakuote;
- Vidinė pakuotė turi užtikrinti siuntos stabilumą transportavimo metu;
- Vidinė pakuotė turėtų būti naudojama taip, kad ji visiškai užpildytų laisvą vietą dėžės viduje, turinys neturi turėti sąlyčio su išorine pakuote (užpildui naudokite burbulinę plėvelę, putų poliistirolą, specialias granules, gofruoto kartono drožles ir pan.).

Trapūs daiktai

- Trapūs daiktus rekomenduojama supakuoti į 3 sluoksnių kartono dėžes.
- Trapūs daiktai turėtų būti supakuoti į atskirą, dūžiams atsparią pakuotę, norint išvengti sąlyčio su kitais, dėžėje esančiais, daiktais ar daiktų judėjimo jų transportavimo metu;
- Trapūs daiktai turi būti supakuoti naudojanti tinkamas vidinio pakavimo medžiagas (kampų apsaugas, burbulinę plėvelę, putų poliistirolą, kitos medžiagos užpildui nėra tinkamos);
- Vidinio pakavimo medžiagos turi sudaryti bent 5 cm tarpą, tarp išorinės pakuotės ir turinio.



3 sluoksnių kartono pavyzdys

Skysčiai ir milteliniai daiktai

- Produktai su skystomis ar pusiau skystomis medžiagomis, turi būti supakuoti į hermetiškai sandarius indus ir idėti į skysčio nepraleidžiantį vakuuminį maišelį, kad esant išsiliejimui nesušlaptų išorinė dėžė;
- Skysčiai turi būti supakuoti į gofruoto kartono, plastikinę ar medinę dėžę, kuri būtų atspari dūžiams ir užtikrintų stabilumą pakuotės viduje. Dėžės vidus turi būti užpildytas skysčius sugeriančiomis medžiagomis dūžio ar skysčių išsiliejimo atveju;
- Milteliniai produktai turi būti supakuoti į vakuuminį maišelį ar indą. Maišelis, dėžutė ar indas turi būti supakuoti į nedūžtančią išorinę pakuotę, o viduje turi būti pakankamai papildomų medžiagų, kad apsaugotų produktą nuo judėjimo.

Aštrūs daiktai

Pakuojant aštrius daiktus, svarbu atsižvelgti į kitų siuntų saugumą: pakavimo medžiagos turi būti pakankamai tvirtos, kad išlaikytų daiktus dėžės viduje ir neleistų jos perpjauti. Aštrūs kraštai turi būti padengti apsaugomis, pvz. plastikine arba medine apsauga.

2. Užklijuok

- Senos etiketės, kurios gali klaidinti - privalo būti nuimtos ar paslėptos;
- Pakuotė turi būti sandariai užklijuota visose pusėse, o pristatymui svarbi informacija, privalo būti matoma;
- Naudok H būdą užklijuoti dėžes:
 1. Centrinę jungtį užklijuok per visą pakuotės ilgį;
 2. Užklijuok abu šoninius kraštus statmenai vidurinei juostai;
 3. Pakartok procesą iš abiejų pakuotės pusių.

3. Užrašyk

- Ant siuntos užrašyk tiek siuntėjo, tiek gavėjo vardą, pavardę bei telefono numerį;
- Jei turi galimybę, gali atsisųsti ir atsispausdinti siuntos etiketę Smartpost savitarnoje, tačiau tai nėra būtina. Priklijuok etiketę ant laisvos viršutinės dėžės dalies vengiant dėžės sujungimų. Jei etiketei priklijuoti nėra laisvos vietos, reikia siuntą perpakuoti į didesnę dėžę.
- Siuntos etiketė negali būti uždenyta tvirtinimo priemonėmis.



Pašto siuntose draudžiama siųsti:



Sprogiąsias (tokias, kaip oro pagalvės), degiąsias, radioaktyviasias, nuodus, toksines, oksiduojančias ir kitas pavojingas medžiagas, degtukus, žiebtuvėlius, magnetikus;



Narkotines ir psichotropines medžiagas;



Daiktus, kurie gali pažeisti kitas siuntas ar darbuotojų sveikatą, įskaitant nesandarius indus su skysčiais, kurie gali išsipilti;



Erotikos ar pornografijos turinį, daiktus su įžeidžiančio ar nepadoraus pobūdžio užrašais ar atvaizdais;



Monetas, banknotus, čekius ar bet kokius pareikštinius vertybinius popierius, kelionės čekius, apdirbtą ar neapdirbtą platiną, auksą arba sidabrą, brangakmenius, papuošalus ir kitus vertingus daiktus galima siųsti tik įvertintose siuntose ir tik į tas šalis, kuriose leidžiama tokius daiktus įvežti;



Gyvus ir negyvus gyvūnus, gyvūnų ar žmonių kūno dalis bei organus, gyvus augalus;



Deaktyvuotus nukenksmintus sprogstamuosius įtaisus, šaunamuosius ginklus, karinę amuniciją (įskaitant granatas, sviedinius, šovinius ir pan.), orinius šautuvus, bet kokias sprogstamųjų įtaisų ar šaunamųjų ginklų kopijas ir imitacijas; Kitus daiktus, kuriuos draudžiama siųsti pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimus;



Geitai gendančius ir specialios temperatūros gabenimui reikalaujančius produktus, nuodingas medžiagas;



Alkoholinius gėrimus, kurie yra stipresni kaip 70 proc. (pvz. „Žalgirio“ trauktinė), alkoholinius gėrimus nesandariuose buteliuose. Nerekomenduojama siųsti tabako produktų. Net tose šalyse, į kurias nedraudžiama siųsti tabako gaminių, jie yra apmokestinami gana dideliais maito mokesčiais;



Asmens dokumentus, kelionės dokumentus, leidimus ar dokumentus suteikiančius specialų statusą.