

# Paslaugų teikimo taisyklės

UAB „Siunta EU“ siuntų užsakymo ir valdymo sistemos [kurjeriaipigiau.lt](http://kurjeriaipigiau.lt) paslaugos teikiamos, vadovaujantis žemiau nurodytomis taisyklėmis. Kiekvienas [kurjeriaipigiau.lt](http://kurjeriaipigiau.lt) paslaugų naudotojas, pateikdamas Vykdytoji (sąvoka suprantama taip, kaip apibrėžta šių taisyklių 1.2.7 papunktyje) išsiųsti skirtingą siuntą, sutinka su šiomis taisyklėmis:

## 1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Šios [kurjeriaipigiau.lt](http://kurjeriaipigiau.lt) paslaugų teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato reikalavimus Siuntėjo Vykdytoji išsiųsti pateikiamoms siuntoms, Vykdytoji ir Kliento (sąvokos suprantamos taip, kaip apibrėžtos Taisyklių 1.2. punkte) teises ir pareigas, skundų pateikimo ir nagrinėjimo bei žalos atlyginimo tvarką.

1.2. Šiame Taisyklių punkte apibrėžtos sąvokos Taisyklėse vartojamos pagal žemiau joms priskirtą reikšmę:

- 1.2.1. Kurjerių paslaugos – Siuntų surinkimas (priėmimas), paskirstymas, vežimas, pasirašytinas įteikimas Gavėjui asmeniškai arba per Vykdytoji Terminalą, suteikiant Siuntėjui užsakytas papildomas paslaugas;
- 1.2.2. Terminalas – automatinis savitarnos įrenginys, pažymėtas OMNIVA arba LP EXPRESS 24 ir „Lietuvos paštas“ prekių ženklais, kita Siuntos atsiėmimo/siuntimo vieta, kurioje Klientas gali išsiųsti arba atsiimti jam adresuotą Siuntą bei pasinaudoti Vykdytoji teikiama Pasaugojimo paslauga;
- 1.2.3. Pasaugojimo paslauga – už nustatytą mokestį teikiama daiktų pasaugojimo Terminale paslauga. Atsiimdamas Terminale pasaugojimui paliktus daiktus, Klientas privalo apmokėti paslaugą arba suvesti jam sukurtus specialius kodus;
- 1.2.4. Pakuotė – vienas vienetas (vokas, dėžė, rulonas, padėklas ir panašiai) tinkamai supakuotų, sužymėtų ir paženklintų daiktų;
- 1.2.5. Siunta – vieno Siuntėjo vienam Gavėjui siunčiama viena ar daugiau pakuočių, adresuota ir Siuntėjo išsiųsti paruošta Siunta, kuri, priklausomai nuo pasirinkto siuntimo būdo, pristatoma ant Siuntos nurodytu Gavėjo adresu įteikiant Siuntą Gavėjui asmeniškai pasirašytinai, į paštą, arba į Terminalą;
- 1.2.6. Siuntos žyma – priklausomai nuo pakuočių kiekio, prie Siuntos tvirtinama nustatytos formos žyma, kurioje nurodytas Siuntos Siuntėjo ir Gavėjo vardai, pavardės, adresai, mobilusis telefono numeriai ir (ar) el. pašto adresai;
- 1.2.7. Vykdytojas – juridinis asmuo, Kliento ar Užsakovo pasirinktas faktiškai atlikti Kurjerių paslaugas;
- 1.2.8. Klientas – fizinis arba juridinis asmuo, kuris naudojami Siuntų užsakymo ir valdymo sistemos [kurjeriaipigiau.lt](http://kurjeriaipigiau.lt) paslaugomis;
- 1.2.9. Siuntėjas – Klientas, siunčiantis Siuntą;
- 1.2.10. Gavėjas – asmuo, kuriam adresuota Siuntėjo siunčiama Siunta;
- 1.2.11. Užsakovas – Klientas, su kuriuo UAB „Siunta EU“ yra pasirašiusi sutartį dėl [kurjeriaipigiau.lt](http://kurjeriaipigiau.lt) paslaugų teikimo;
- 1.2.12. UAB „Siunta EU“ paslaugos – užsakytos [kurjeriaipigiau.lt](http://kurjeriaipigiau.lt) Vykdytoji teikiamos Kurjerių arba Pasaugojimo paslaugos;
- 1.2.13. Siuntos Lietuvoje – Vykdytoji teikiama Kurjerių paslauga, kuomet Siunta pristatoma per kurjerį ant Siuntos nurodytu Gavėjo adresu Lietuvoje ir įteikiant Siuntas Gavėjams asmeniškai pasirašytinai;
- 1.2.14. Tarptautinės siuntos – Vykdytoji teikiama Kurjerių paslauga, kuomet Siuntos siunčiamos į/iš kita(-ų) valstybę(-ių) ir pristatant Siuntas per kurjerį ant Siuntos nurodytu Gavėjo adresu bei įteikiant Siuntas Gavėjams asmeniškai pasirašytinai. Vykdytoji atsako už Siuntų neišsaugojimą (praradimą, trūkumą, sugadinimą), atsiradusį dėl jų kaltės. Padaryta žala atlyginama vadovaujantis Tarptautinio krovinių vežimo keliais sutarties konvencija – [CMR](#);
- 1.2.15. Terminalų paslaugos – Vykdytoji teikiama Kurjerių paslauga apimanti:

1.2.15.1. Siuntų priėmimą Kliento nurodytu adresu ir Siuntų pristatymą į pasirinktus Terminalus;

1.2.15.2. Kitas Terminaluose teikiamas papildomas paslaugas.

## 2. REIKALAVIMAI SIUNTOMS

2.1. Pakavimo paslaugų Vykdytoji neteikia. Atsižvelgdamas į Vykdytoji rekomendacijas, Siuntėjas pats iš anksto pasirūpina Vykdytoji pateikiamų išsiųsti daiktų, dokumentų ar kt. supakavimu. Už tinkamą Siuntos įpakavimą ir šios pareigos nevykdymo ar netinkamo vykdymo pasekmes prisiima Siuntėjas.

2.2. Siuntoms pakuoti Siuntėjas gali naudoti:

- 2.2.1. vokus (arba kitokią patvarią pakuotę), pagamintus iš standaus popieriaus ar kitos patvarios medžiagos, su minkštu apsauginiu sluoksniu arba be jo. Vokas (ar kita pakuotė) užklijuojamas taip, kad jame esantys dokumentai arba siunčiami smulkūs daiktai būtų gerai apsaugoti ir slėptų Siuntos turinį;
- 2.2.2. kartonines, medines, metalines, fanerines dėžutes, minkštus apvalkalus ar audinius bei kitą patvarią medžiagą slepiančią Siuntos turinį.

2.3. Siuntos, įpakuotos į kartonines dėžutes, popierių, perjuosiamos lipniaja juosta, kad visi atlankai ir laisvi sulenkimo kraštai būtų visiškai užklijuoti.

2.4. Pakuotė turi būti pritaikyta siunčiamų daiktų formai, svoriui bei rūšiai ir transportavimo sąlygoms. Kiekviena Siunta turi būti supakuota taip, kad jos turinys nebūtų pažeistas Siuntą transportuojant, kad Siunta nepakenktų Vykdytoji darbuotojų sveikatai, Vykdytoji įrangai, kitoms Siuntoms ir kad į jas negalėtų patekti kitos Siuntos. Jeigu Siuntoje yra siunčiami daiktai, galintys pažeisti ją ir sužeisti Vykdytoji darbuotojus, ištepti ar sugadinti kitas Siuntas ar Vykdytoji įrangą, Siuntos pakuotė turi apsaugoti nuo bet kokio pavojaus. Siuntoms uždaryti skirtos metalinės apkabėlės neturi būti aštrios.

2.5. Stikliniai ar kiti dužūs daiktai turi būti dedami į kietą dėžutę, pridėta atitinkamos apsauginės medžiagos. Daiktai turi būti sudėti taip, kad siuntimo metu nesitrintų ir nesidaužytų nei vienas į kitą, nei į pakuotės sienelės.

2.6. Riebalinės medžiagos, galinčios virsti skysčiu, pavyzdžiui, tepalai, skystas muilas, sakai ir t.t., turi būti sudėtos į neperšlampamus maišelius, kurie turi būti sudėti į medines, metalines, kartonines ar kitokias dėžutes.

2.7. Pakuotės virš 30 kg būtina komplektuoti ant padėklo, jos taip pat privalo būti tinkamai supakuotos, idant Siuntos turinys būtų apsaugotas nuo galimų pažeidimų transportuojant ir būtų užtikrinta, kad transportuojama Siunta nepakenks kitoms Siuntoms, Vykdytoji darbuotojams ar įrangai. Pakuotės ant padėklo privalo būti sudėtos taip, kad nejudėtų, svoris būtų paskirstytas tolygiai, o transportavimo metu žemiau esančios pakuotės išlaikytų viršuje esančių pakuočių svorį. Siuntos negali išlįsti už padėklo kraštų ir bendrai viršyti leistino aukščio. Siuntos kraunamos ant europadėklų (80 x 120 cm).

2.8. Pavienės, nestandartinės Siuntos taip pat gali būti sukrautos ant padėklų.

2.9. Tinkamai paruoštas padėklas tvirtai apvyniojamas pakavimo plėvele, kad transportavimo metu neprarastų vertikalios stovėjimo padėties, nenuvirstų, nebūtų galimybės išimti pakuočių be akivaizdžių plėvelės pažeidimų.

2.10. Vykdytoji išsiųsti pateikiamą Siuntą Siuntėjas paženklina interneto svetainėje [kurieriaipigiau.lt](http://kurieriaipigiau.lt) suformuota ir atspausdinta Siuntos žyma.

2.11. Ant Siuntos pritvirtinta Siuntos žyma turi būti aiškiai įskaitoma, nesugadinta ir nepažeista.

2.12. Siuntos žyma ant pakuotės yra būtina. Neužklįjavus Siuntos žymos ant pakuotės, dėl suteiktų nekokybiškų paslaugų pretenzijos nenagrinėjamos.

2.13. Draudžiama Siuntose siųsti pinigus, ginklus, narkotines, psichotropines medžiagas, sprogstančias, dužias, dvokiančias, nuodingas, radioaktyvias ar lengvai užsidegančias ir kitas sveikatai, gyvybei bei turtui pavojų keliančias medžiagas, suslėgtas ar suskystintas dujas, greitai gendančias ar specialaus transportavimo reikalaujančius maisto bei augalinės kilmės produktus, gyvus gyvūnus bei kitus daiktus, kurių siuntimą riboja ar draudžia Pasaulinė pašto konvencija.

2.14. Taisyklėse nurodytų ribojimų sąrašas nėra baigtinis. Vadovaujantis galiojančiais teisės aktais Siuntos tinkamumą siųsti įvertina ir už jos pakuotę bei turinį visiškai atsako Siuntėjas.

### 3. KLIENTO TEISĖS IR PAREIGOS

3.1. Prieš spausdinant Siuntos žymą, Siuntėjas, pildydamas siunčiamos Siuntos duomenis interneto svetainėje [kurieriaipigiau.lt](http://kurieriaipigiau.lt), privalo nurodyti pakuotės svorį, plotį, aukštį ir ilgį. Siuntėjo ir Gavėjo vardus, pavardes / pavadinimus, adresus, pašto kodus ir veikiančius mobilaus telefono numerius ir / arba el. pašto adresus. Šie duomenys naudojami tik su šiose Taisyklėse minimų UAB „Siunta EU“ paslaugų teikimu susijusiais tikslais. Papildomas išlaidas, atsiradusias dėl netinkamų ar neteisingai pateiktų duomenų, apmoka Siuntėjas. Siuntos duomenys taip pat gali būti perduodami Lietuvos Respublikos teisės saugos ar muitinės institucijoms, jų reikalavimu.

3.2. Siuntėjas visais atvejais privalo laikytis pasirinkto Vykdytojo nustatytų reikalavimų:

- 3.2.1. ["VENIPAK" reikalavimai ir sąlygos, kurių būtina laikytis pateikiant užsakymą >>>](#)
- 3.2.2. ["OMNIVA" reikalavimai ir sąlygos, kurių būtina laikytis pateikiant užsakymą >>>](#)
- 3.2.3. ["LP EXPRESS" reikalavimai ir sąlygos, kurių būtina laikytis pateikiant užsakymą >>>](#)
- 3.2.4. ["TNT" reikalavimai ir sąlygos, kurių būtina laikytis pateikiant užsakymą >>>](#)
- 3.2.5. ["Siuntos autobusais" reikalavimai ir sąlygos, kurių būtina laikytis pateikiant užsakymą >>>](#)
- 3.2.6. ["RABEN" reikalavimai ir sąlygos, kurių būtina laikytis pateikiant užsakymą >>>](#)

3.3. Už Siuntos žymos tinkamą pritvirtinimą prie Siuntos atsako Siuntėjas.

3.4. Siunta be Siuntos žymos arba su sugadinta ir neįskaitoma žyma, taip pat interneto svetainėje [kurieriaipigiau.lt](http://kurieriaipigiau.lt) ar Vykdytojo nustatytų reikalavimų ir sąlygų (Taisyklių 3.2 punktą) neatitinkanti Siuntėjas Vykdytoji išsiųsti pateikta Siunta Gavėjui gali būti nesiunčiama. Tokiu atveju Siunta saugoma pas Vykdytoją 15 (penkiolika) kalendorinių dienų, šis terminas skaičiuojamas nuo Siuntos perdavimo Vykdytoji. Jei yra žinomi Siuntėjo kontaktai, Vykdytojas informuoja apie tai Siuntėją. Siuntėjui neatvykus atsiimti Siuntos per šią punktą nustatytą Siuntos saugojimo laiką, Siunta teisės aktų nustatyta tvarka perduodama valstybės nuosavybėn.

3.5. Gavėjas Siuntą iš Terminalo privalo atsiimti per ne ilgesnį nei septyniasdešimt dviejų valandų terminą, skaičiuojama nuo Siuntos pristatymo į Terminalą momento. Pasaugojimo paslaugai galioja tokios pačios sąlygos.

3.6. Už Siuntos gražinimą, peradresavimą, pakartotiną pristatymą, Siuntėjas moka UAB „Siunta EU“ Siuntos siuntimo kainą. UAB „Siunta EU“ turi teisę (identifikuojant Siuntėją pagal prisijungimo duomenis ar Siuntėjo ir Gavėjo vardus, pavardes / pavadinimus, adresus, pašto kodus, mobilaus telefono numerius ir / arba el. pašto adresus) iš Užsakovo sumokėtų lėšų pagal visus Užsakovo atliktus užsakymus Paslaugos teikėjui pirmiausia dengti Užsakovo senesnę įsiskolinimą net jei Užsakovas apmoka naujesnį užsakymą/paskutinę išrašytą PVM sąskaitą faktūrą. Atlikus įskaitymą, UAB „Siunta EU“ gražina skirtumą į kreditinę Užsakovo [kurieriaipigiau.lt](http://kurieriaipigiau.lt) sąskaitą arba tuo pačiu būdu, į tą sąskaitą, iš kurios mokėjimas buvo gautas.

### 4. VYKDYTOJO TEISĖS IR PAREIGOS

4.1. Vykdytojas privalo Vykdytojo terminale nustatyti pervežimui priimtų Siuntų svorį ir tūrį bei paskaičiuoti Klientui mokesčių už jų pristatymą pagal faktiškai nustatytą svorį arba tūrį imant didesnįjį iš jų remiantis kaina, kuri skelbiama interneto svetainėje [kurieriaipigiau.lt](http://kurieriaipigiau.lt). Už Siuntos nepristatymą / pavėluotą pristatymą arba pristatymą netinkamam Gavėjui dėl duomenų neteisingumo (netikslumo) atsako Siuntėjas.

4.2. Vykdytojas įsipareigoja užtikrinti automatinių Terminalų funkcionalumą dvidešimt keturias valandas per parą, septynias dienas per savaitę. Terminalai, kurie yra įrengti pastato viduje, veikia pagal pastato viduje įsikūrusių atitinkamų bendrovių darbo laiką ar kitokį pastato savininko ar valdytojo nurodytą ar suderintą laiką.

4.3. Jeigu Siuntos žymoje nurodyti teisingi Gavėjo kontaktiniai duomenys, Vykdytojas, pristatęs Siuntą į Siuntėjo nurodytą Terminalą, įsipareigoja nedelsiant informuoti Gavėją apie atitinkamame Terminale gautą Siuntą trumpąja žinute (SMS) ir (ar) elektroniniu paštu.

4.4. Gavėjo adresu pristatomą Siuntą Vykdytojas įsipareigoja įteikti Gavėjui į rankas. Siuntą kitam asmeniui Vykdytojas įteikia tik tuo atveju, kai asmuo, atsiimantis Siuntą, pateikia patvirtintą įgaliojimą. Įgaliojimą tvirtina notaras. Patvirtintais taip pat laikomi ir priimami šie įgaliojimai:

- 4.4.1. karių įgaliojimai, patvirtinti karinių dalinių, junginių, karo įstaigų ir mokyklų vadų (viršininkų);
- 4.4.2. asmenų, esančių laisvės atėmimo vietose, įgaliojimai, patvirtinti laisvės atėmimo vietų vadovų;
- 4.4.3. asmenų, esančių tolimojo plaukiojimo jūrų laivuose, plaukiojančiuose su Lietuvos valstybės vėliava, įgaliojimai, patvirtinti tų laivų kapitonų;
- 4.4.4. įgaliojimai, patvirtinti organizacijos, kurioje fizinis asmuo dirba ar mokosi, vadovo;
- 4.4.5. įgaliojimai, patvirtinti daugiabučių namų savininkų bendrijos, kurios name gyvena asmuo, pirmininko;
- 4.4.6. įgaliojimai, patvirtinti įgaliotojo gyvenamosios vietos seniūnijos seniūno, išskyrus savivaldybių centrus, kuriuose yra notarų biurai.

4.5. Įgaliojimas, kuriame nenurodyta jo išdavimo data, nėra antspaudo, parašų, negalioja.

4.6. Jeigu per šią Taisyklių 3.5 punkte nustatytą terminą Siunta iš gavimo Terminalo Gavėjo neatsiimama, ji iš Terminalo paimama ir saugoma pas Vykdytoją 15 (penkiolika) kalendorinių dienų, šį terminą skaičiuojant nuo Taisyklių 3.5 punkte nustatyto termino pasibaigimo momento. Apie tai Klientas informuojamas SMS žinute ir / arba el. paštu. Dėl tokios Siuntos atsiėmimo arba gražinimo Klientas privalo kreiptis į UAB „Siunta EU“. Per nurodytą saugojimo laiką neatsiimtoms Siuntos teisės aktų nustatyta tvarka perduodamos valstybės nuosavybėn.

4.7. Nepavykus įteikti Siuntos, Siuntos žymoje nurodytu Gavėjo adresu, Vykdytojo kurjeris formina vieną iš galimų procedūrų: NERASTAS, GRAŽINIMAS, PERADRESAVIMAS, arba gaunamųjų laiškų dėžutėje Gavėjui palieka Siuntos gavimo pranešimą, kuriame nurodo neįteiktos Siuntos saugojimo adresą ir / arba telefono numerį, kuriuo paskambinęs Gavėjas gali gauti informacijos apie saugomos Siuntos atsiėmimo sąlygas. Tokia Siunta saugoma pas Vykdytoją ne daugiau 15 (penkiolika) kalendorinių dienų, šis terminas pradedamas skaičiuoti nuo dienos, kuomet Vykdytojai nepavyko įteikti siuntos. Gavėjo neatsiimta arba ne dėl Vykdytojo kaltės neįteikta Siunta, pasibaigus Siuntos saugojimo terminui ar jam nepasibaigus, tačiau gavus Siuntėjo prašymą el. paštu, adresu [kurjeriaipigiau@siunta.eu](mailto:kurjeriaipigiau@siunta.eu) ; [info@siunta.eu](mailto:info@siunta.eu) grąžinama Siuntėjui. Nepavykus grąžinti Siuntėjui Siuntos, ji teisės aktų nustatyta tvarka perduodama valstybės nuosavybėn.

4.8. Siuntą, kurios nepavyko įteikti Gavėjo adresu, Vykdytojo kurjeris turi teisę pristatyti į artimiausią automatinį Terminalą. Jei ant Siuntos žymos nurodyti teisingi Gavėjo kontaktiniai duomenys, Gavėjas apie Siuntos gavimą Terminalu informuojamas trumpąja žinute (SMS) ir (arba) elektroniniu paštu. Siuntą iš Terminalo Gavėjas gali atsiimti per septyniasdešimt dviejų valandų terminą, skaičiuojant nuo Siuntos pristatymo į Terminalą momento. Per nurodytą laikotarpį iš Terminalo neatsiimta Siunta toliau saugoma pas Vykdytoją Taisyklių 4.6. punkte nurodyta tvarka. Į Siuntos saugojimo terminą įskaičiuojamas ir Siuntos saugojimo laikotarpis Terminalu.

4.9. UAB „Siunta EU“ įsipareigoja teikti informaciją Klientams bet kokiais su Vykdytojų paslaugomis susijusiais klausimais.

4.10. Vykdytojai įsipareigoja Siuntėjo Vykdytojai išsiųsti pateiktą Siuntą pristatyti Siuntos žymoje nurodytu Gavėjo adresu arba į Siuntos žymoje nurodytą paštą arba Terminalą, laikantis interneto svetainėje [kurjeriaipigiau.lt](http://kurjeriaipigiau.lt) nurodyto Siuntos pristatymo termino. Gavėjo adresu siunčiamos Siuntos su nuoroda „Pristatymas šeštadienį“ apskričių centruose pristatomos šeštadieniais. Sekmadieniais Siuntos iš Siuntėjų / Terminalų nesurenkamos ir nepristatomos. Vykdytojas neatsako už šiame Taisyklių punkte nustatyto įsipareigojimo neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą, jei šį įsipareigojimą jis pažeidė dėl atsiradusių nenugalimos jėgos („Force majeure“) aplinkybių.

4.11. Vykdytojas, kilus įtarimui dėl Siuntos turinio, turi teisę atidaryti Siuntą ir patikrinti ją, surašydamas aktą.

4.12. Vykdytojas teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę perduoti Lietuvos Respublikos teisėsaugos ar muitinės institucijoms, jų reikalavimu, sulaikomas ar konfiskuojamas Siuntas. Dėl sulaikytų ar konfiskuotų Siuntų atsiėmimo Siuntėjas privalo kreiptis į minėtas institucijas. Už sulaikytų ir konfiskuotų Siuntų turinį atsako Siuntėjas.

4.13. Jeigu nurodyti teisingi Siuntėjo kontaktiniai duomenys, UAB „Siunta EU“ įsipareigoja informuoti Siuntėją Siuntos sulaikymo ar konfiskavimo atvejais.

## 5. PASLAUGŲ KAINOS IR ATSISKAITYMO TVARKA

5.1. UAB „Siunta EU“ paslaugų kainos nurodytos interneto svetainėje [kurjeriaipigiau.lt](http://kurjeriaipigiau.lt)

5.2. Klientas už paslaugas atsiskaito paslaugos užsakymo metu per internetinę bankininkystę interneto svetainėje [kurjeriaipigiau.lt](http://kurjeriaipigiau.lt)

5.3. Klientas, kuris nėra su UAB „Siunta EU“ pasirašęs sutarties dėl Vykdytojų paslaugų teikimo ir pageidauja PVM sąskaitos faktūros už interneto svetainėje [kurjeriaipigiau.lt](http://kurjeriaipigiau.lt) užsakytą paslaugą nurodo rekvizitus užsakymo metu, reikalingus PVM sąskaitos faktūros išrašymui. Pagal Kliento nurodytus duomenis UAB „Siunta EU“ automatinio būdu sugeneruoja ir pateikia Klientui PVM sąskaitą faktūrą.

5.4. Už per praėjusį mėnesį užsakytas paslaugas, PVM sąskaita faktūra Užsakovui išrašoma iki einamojo mėnesio 10 dienos.

5.5. Užsakovas už Vykdytojo suteiktas paslaugas atsiskaito Užsakovo ir UAB „Siunta EU“ sudarytoje sutartyje nustatyta tvarka.

5.6. Pažeidus atsiskaitymo sąlygas, UAB „Siunta EU“ turi teisę atskleisti (taip pat ir viešai) ir perduoti informaciją apie skolinius įsipareigojimus bet kuriems tretiesiems asmenims (finansų institucijoms, skolų išieškojimo, kredito reitingų ir panašią veiklą vykdančioms subjektams), bei rinkti informaciją apie debitorius tiesiogiai ar pasinaudojant trečiųjų asmenų paslaugomis.

## 6. SAUGUMO UŽTIKRINIMAS

6.1. Pristačius Siuntą į Siuntėjo nurodytą automatinį Terminalą, apie tai Gavėjas informuojamas trumpąja žinute (SMS) arba el. paštu laišku, kuriame nurodomi kodai, reikalingi atsiimant Siuntą. Gavėjas, prie automatinio Terminalo suvesdamas gautus kodus, jais patvirtina savo tapatybę, o kodai prilyginami elektroniniam parašui. Už kodų saugumą atsako juos gavęs asmuo.

6.2. Vykdytojas pasilieka teisę stebėti Terminalus vaizdo įrašymo įrangą bei vaizdo medžiagą naudoti kilusiems ginčams spręsti, bei pateikti atitinkamoms valstybės institucijoms jų prašymu.

## 7. SKUNDŲ PATEIKIMAS

7.1. Klientas skundus UAB „Siunta EU“ pateikia pagal atitinkamą formą el. paštu, adresu [kokybe@siunta.eu](mailto:kokybe@siunta.eu) . Skundai iš Kliento priimami ir laisvos formos.

7.2. Laisvos formos skundai priimami ir registruojami, kai Klientas nurodo:

7.2.1. vardą, pavardę (arba juridinio asmens pavadinimą bei kodą), adresą (gyvenamosios vietos arba buveinės adresą), el. pašto adresą, telefono Nr.;

7.2.2. skundo priežastį;

7.2.3. Siuntėjo ir Gavėjo vardus ir pavardes (arba juridinio asmens pavadinimą bei kodą), adresą, šalį, iš kurios siunta buvo išsiųsta ir į kurią turi būti pristatyta;

7.2.4. Siuntos išsiuntimo datą ir vietą;

7.2.5. Siuntos pristatymo datą ir vietą;

7.2.6. Siuntos turinį;

7.2.7. Siuntos brūkšninio kodo numerį;

7.2.8. Vaizdinę skundą pagrindžiančią medžiagą (nuotraukas, dokumentus, pakuotę).

7.3. Skundo (pretenzijos) formą galima parsisiųsti [čia](#).

7.4. Skundai pateikiami UAB „Siunta EU“ dėl Siuntos sugadinimo ne vėliau kaip per 10 (dešimt) darbo dienų nuo Siuntos gavimo dienos. Tuo atveju, jei sugadinta Siunta nebuvo pristatyta Gavėjui, nurodytas terminas skaičiuojamas nuo dienos, kuomet Siuntėjas buvo informuotas apie Siuntos sugadinimą. Skundai dėl Siuntos praradimo pateikiami per 10 (dešimt) darbo dienų nuo Siuntos išsiuntimo dienos. Jei per nurodytą laiką pretenzija nėra pateikiama, laikoma, kad Siunta buvo pristatyta ir nesugadinta. Skundai, pateikti praėjus šiame punkte nustatytam terminui, nenagrinėjami.

7.5. UAB „Siunta EU“ įsipareigoja atstovauti Kliento interesus pateikiant pretenziją Vykdytojui, išnagrinėti Siuntėjo pateiktą skundą dėl Siuntų praradimo, sugadinimo ar pristatymo terminų nesilaikymo ir pateikti Siuntėjui atsakymą raštu per 1 (vieną) mėnesį nuo skundo gavimo dienos.

## 8. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS, ŽALOS ATLYGINIMAS

8.1. UAB „Siunta EU“ visais atvejais yra atsakinga tik Klientui (juridiniam ar fiziniam asmeniui). Jeigu užsakymą pateikia Siuntėjas, UAB „Siunta EU“ užsakymo vykdymą atlieka kontaktuoama su Siuntėju ir nekontaktuoja su Gavėju, ir atvirkščiai, bei neatsako už bet kokius nuostolius, kuriuos gali patirti trečiosios šalys.

8.2. UAB „Siunta EU“ atsako tik už jo paslaugų, kaip jos apibrėžtos Taisyklių 1.2.12 papunktyje, neatlikimo ar netinkamo atlikimo sukeltą žalą, UAB „Siunta EU“ atsakomybę ribojant Taisyklių 8.4 punkte numatyta Vykdytojo atsakomybe. UAB „Siunta EU“ jokiais atvejais Klientams neatlygina netiesioginių nuostolių, įskaitant negautas pajamas arba pelno praradimą ir neturtinę žalą.

8.3. UAB „Siunta EU“ ir Klientas įsipareigoja bendradarbiauti išieškant regresio tvarka bet kurios iš šių šalių patirtus nuostolius iš kaltų trečiųjų asmenų (Siuntos Siuntėjo, Gavėjo, Vykdytojo, kitų asmenų).

8.4. Vykdytojas atsako už Siuntėjo Vykdytojui išsiųstą pateiktą Siuntų neišsaugojimą (praradimą, trūkumą, sugadinimą), atsiradusį dėl jo kaltės ir atlygina Siuntėjui padarytą žalą bei siuntimo išlaidas Lietuvos Respublikos pašto įstatyme ir kituose teisės aktuose nustatytais pagrindais ir tvarka.

8.5. Vykdytojas neatsako už prekių trūkumą ar sugadinimą, jei jos buvo supakuotos ir paženklintos, nesilaikant Vykdytojo nustatytų reikalavimų, arba Siuntos įteikimo metu Gavėjas neįrašė siuntą lydinčiame dokumente pastabos apie Siuntos įpakavimo pažeidimus ar pakuočių trūkumą.

8.6. Vykdytojas neatsako už valstybinės institucijos konfiskuotą Siuntą arba įstatymų nustatyta tvarka valstybės nuosavybėn perduotą Siuntą.

8.7. Nei UAB „Siunta EU“, nei Vykdytojas neatlygina žalos, kilusios atliekant užsakymą, kai Siuntos turinį sudaro Taisyklių 2.13 punkte nurodyti daiktai.

## 9. MOKĖJIMO GRAŽINIMAS

9.1. Mokėjimo gražinimai gali būti vykdomi šiais atvejais:

- 9.1.1. Siuntos neišsiuntimo atveju, prašymą pateikus per 14 kalendorinių dienų nuo užsakymo apmokėjimo. Pristatymui viršijus numatytą terminą, kai buvo užsakytos specifinės (garantuoto pristatymo) paslaugos, prašymą pateikus per 14 kalendorinių dienų po siuntos pristatymo.
- 9.1.2. Užsakymo metu pateikus netikslus, didesnius Siuntos svorio ir/arba matmenų duomenis, kainos skirtumas negražinamas. Esant netiesioginiams nuostoliams mokėjimai negražinami.

9.2. Prašymai gražinti mokėjimą užpildžius formą (teirautis Klientų aptarnavimo specialistų) gali būti pateikiami šiais būdais:

- 9.2.1. Registruotu laišku adresu: Pylimo g. 35/31, LT-01309, Vilnius. Gavėjas UAB "Siunta EU"
- 9.2.2. El. paštu: [kurjeriaipigiau@siunta.eu](mailto:kurjeriaipigiau@siunta.eu) ; [info@siunta.eu](mailto:info@siunta.eu)

9.3. Mokėjimas gražinamas į kreditinę Užsakovo [kurjeriaipigiau.lt](http://kurjeriaipigiau.lt) sąskaitą arba tuo pačiu būdu, koku buvo gautas. Pinigai visada gražinami tik paslaugą užsakiusiam fiziniam ar juridiniam asmeniui ir tik į tą sąskaitą, iš kurios mokėjimas buvo gautas.

- 9.3.1. Anuliuojant užsakymą, jeigu Siunta nebuvo išsiųsta dėl Užsakovo klaidos, taikomas 4 EUR (be PVM) anulavimo mokestis.
- 9.3.2. Mokėjimai gražinami per septynias-dešimt darbo dienų, gavus patvirtinimą, jog Siunta nebuvo paimta.

## 10. ATVEJAI, KAI VYKDYTOJO ATSAKOMYBĖ NĖRA TAIKOMA

10.1. Vykdytojas jokiais atvejais Klientams neatlygina netiesioginių nuostolių, įskaitant negautas pajamas arba pelno praradimą ir neturtinę žalą.

10.2. Vykdytojas neatsako ir neišmoka Klientui jokios kompensacijos ar kitos sumos, jeigu patiriamas bet koks nuostolis arba žala, Siunta arba jos dalis prarandama ar sugadinama, pristatoma pavėluotai arba nepristatoma dėl nuo Vykdytojo nepriklausančių aplinkybių (Force-majeure).

10.3. Vykdytojas neatsako už Siuntos arba jos dalies praradimą ar sugadinimą, pavėluotą pristatymą, jei Klientas nesilaiko sutartyje arba Taisyklėse nustatytų reikalavimų, netinkamai supakuoja Siuntą, ją klaidingai paženklina ir pan.

10.4. Vykdytojas neatsako Siuntėjo supakuotų ir užplombuotų Siuntų turinio pažeidimo atveju, jeigu pervežimo metu pakuotė išlieka vientisa (nepažeista).

10.5. Už prarastus siunčiamose magnetinėse, elektroninėse laikmenose įrašytus duomenis, Vykdytojas neatsako.

***Užsakovams, sudariusiems sutartis su UAB „Siunta EU“, dėl šiose Taisyklėse nurodytų siuntos pristatymo paslaugų teikimo, šios Taisyklės taikomos tiek, kiek jos nepakeistos sutarties sąlygomis. Visi ginčai sprendžiami derybų keliu. Nesusitarus, ginčai sprendžiami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Tuo atveju, jeigu ginčą tektų perduoti teismui, byla būtų nagrinėjama Vilniaus m. apylinkės teisme.***