

Bendrosios Sutarties Sąlygos

2026 m. vasario 05 d.

Turinys

1. Taikymo sritis.....	3
2. Sąvokų apibrėžimai	3
3. Paslaugų teikimas.....	3
4. Paslaugų naudojimas	4
5. Draudžiamos siuntos	4
6. Asmens duomenys	4
7. Pakeitimai	4
8. Kainos ir atsiskaitymas	5
9. Elektroninės paslaugos ir internetiniai kanalai	5
10. Atsakomybė už žalą	5
11. Vartotojo pareigos.....	8
12. Atsakomybė už subrangovo ar lygiavertio vykdytojo veiksmus.....	8
13. Force majeure (nenugalima jėga).....	8
14. Skundai ir ieškinio senaties terminai	8
15. Ginčų sprendimas	9
16. Paslaugų sustabdymas arba nutraukimas.....	9
17. Sutarties nutraukimas	9
18. Sutarties perleidimas	9
19. Sutarties dokumentų galiojimo tvarka.....	9
20. Kitos nuostatos dėl Sutarties galiojimo	10
21. Kitos sąlygos.....	10
22. Bendrųjų sutarties sąlygų įsigaliojimas	10
PRIEDAS – Bendrosios pristatymo paslaugų sąlygos	11

BENDROSIOS SUTARTIES SĄLYGOS

2025 m. vasario 5 d.

1. Taikymo sritis

- 1.1. Šios bendrosios sąlygos („Sąlygos“) reglamentuoja SmartPosti logistikos, pašto bei susijusių paslaugų („Paslaugos“) teikimą vartotojams („Vartotojas“). Naudodamasis Paslaugomis, Vartotojas sutinka laikytis šių Sąlygų.
- 1.2. SmartPosti ir Vartotojas gali sudaryti papildomus susitarimus dėl konkrečių Paslaugų teikimo. Tais atvejais, kai šios Sąlygos prieštarauja atskiro susitarimo nuostatomis, viršenybę turi atskiro susitarimo nuostatos.
- 1.3. Šios Sąlygos taikomos tik fiziniams asmenims – vartotojams ir netaikomos paslaugoms, teikiamoms verslo klientams.

2. Sąvokų apibrėžimai

SmartPosti – „SmartPosti“ OÜ, juridinio asmens kodas 10891224, registruota adresu Harju maakond, Rae vald, Lehmja küla, Loomäe tee 13, 75306, Estija, ir (arba) UAB „SmartPosti“, juridinio asmens kodas 110883051, registruota adresu Pirklių g. 5, LT-02300 Vilnius, Lietuva, ir (arba) SIA „SmartPosti“, juridinio asmens kodas 40003567822, registruota adresu Dzirnietu g. 24, Marupės savivaldybē, Latvija, LV-2167.

Vartotojas – fizinis asmuo, kuris išreiškia ketinimą įsigyti, įsigyti ar gali įsigyti arba naudotis SmartPosti teikiamomis paslaugomis, skaitmeniniu turiniu ar skaitmenine paslauga ne su jo ekonomine ar profesine veikla susijusiais tikslais.

Sutartis – susitarimas tarp SmartPosti ir Vartotojo, apimantis šias Sąlygas, kainoraščius bei visus papildomus susitarimus.

Paslaugos – bet kokios SmartPosti teikiamos pristatymo, sandėliavimo, rūšiavimo, transportavimo bei susijusios paslaugos. Išsamus paslaugų aprašymas pateikiamas Sutartyje ir (arba) atitinkamos šalies SmartPosti interneto svetainėje.

Force majeure (nenugalima jėga) – bet kuris įvykis, nepriklausantis nuo protingos SmartPosti kontrolės, pavyzdžiui, stichinės nelaimės, darbo ginčai, teisinio reguliavimo pokyčiai.

SDR (specialiosios skolinimosi teisės) – tarptautinis piniginis vienetas, apibrėžtas Tarptautinio valiutos fondo (TVF). Galiojantys SDR kursai skelbiami Tarptautinio valiutos fondo oficialioje interneto svetainėje [Currency units per SDR for November 2016](#).

Specifinės paslaugų sąlygos – SmartPosti taikomos konkrečių Paslaugų sąlygos ir aprašymai, įskaitant galiojančius asmens duomenų tvarkymo susitarimus.

3. Paslaugų teikimas

- 3.1. SmartPosti įsipareigoja teikti Paslaugas vadovaudamasi protingumo, rūpestingumo ir atidumo principais, laikydamasi taikytinų teisės aktų ir pramonės standartų. SmartPosti pasilieka teisę naudoti tuo metu prieinamas patalpas, gamybos vietas, paslaugų teikimo ar pristatymo modelius ir būdus, taip pat turimas technologijas.
- 3.2. SmartPosti turi teisę atsisakyti teikti Paslaugas, jeigu Vartotojas pažeidžia šias Sąlygas ar taikytinus teisės aktus.
- 3.3. Tuo atveju, jei keičiama susitarta Paslaugų apimtis, įgyvendinimo būdas ar grafikas, SmartPosti turi teisę taikyti papildomus mokesčius už dėl to patirtas išlaidas. Tokie mokesčiai gali būti įtraukti į atskirą sąskaitą faktūrą arba įgyvendinti per kainos koregavimą. Be to, SmartPosti pasilieka teisę koreguoti pristatymo terminą ar kitas aktualias sąlygas, jei to reikia.

3.4. Vartotojas privalo užtikrinti, kad visi pateikti siuntos duomenys būtų tikslūs ir išsamūs. Netikslūs ar klaidingi duomenys gali lemti papildomas išlaidas, vėlavimą ar nepristatymą, už kuriuos SmartPosti neatsako.

4. Paslaugų naudojimas

4.1. Vartotojas įsipareigoja laikytis Sutarties ir Sąlygų, įskaitant SmartPosti pateiktas instrukcijas dėl Paslaugų naudojimo.

5. Draudžiamos siuntos

5.1. Naudojantis SmartPosti paslaugomis draudžiama siųsti šiuos daiktus ar prekes:

- 5.1.1. Gendančias biologines ir infekcines medžiagas;
- 5.1.2. radioaktyvias, sprogstamąsias, ėsdinančias, toksiškas ar degiąsias medžiagas, taip pat medžiagas, jautrias šalčiui;
- 5.1.3. daiktus ar medžiagas, galinčias sutepti ar sugadinti kitas siuntas ar krovos įrangą dėl savo pobūdžio ar netinkamos pakuotės, įskaitant kontenerius su skysčiais, jeigu jie nėra nepralaidūs ir ne supakuoti į dūžiui atsparią medžiagą;
- 5.1.4. grynuosius pinigus, banko korteles, apyvartoje esančias monetas, vertybinius popierius, obligacijas, tauriuosius metalus ir brangakmenius;
- 5.1.5. tapatybės dokumentus, kelionės dokumentus, leidimus ar dokumentus, suteikiančius ypatingą statusą;
- 5.1.6. gyvus augalus, gyvūnus, paukščius, žuvis;
- 5.1.7. aštrius daiktus be specialios pakuotės;
- 5.1.8. narkotines ir psichotropines medžiagas;
- 5.1.9. šaudmenis ir ginklus;
- 5.1.10. pornografinio ar erotinio pobūdžio medžiagą, kurioje vaizduojamas vaikų seksualinis išnaudojimas (vaikų pornografija), žmonių seksualiniai veiksmai su gyvūnais, nekrofilija ar smurtas pornografiniame kontekste;
- 5.1.11. daiktus ar medžiagas, kurių importas ar apyvarta yra draudžiama išsiuntimo arba gavimo šalyse.

5.2. SmartPosti nepriima jokios atsakomybės už siuntas, kuriose yra draudžiamų daiktų.

5.3. SmartPosti turi teisę sustabdyti draudžiamo turinio siuntų pristatymą ir sunaikinti tokias siuntas, jeigu jos kelia grėsmę SmartPosti ar trečiųjų asmenų darbuotojų sveikatai, turtui, aplinkai ar kitoms siuntoms.

5.4. Siuntėjas privalo atlyginti visus nuostolius ir išlaidas, patirtas dėl siuntų, kurių sudėtyje yra draudžiamų medžiagų arba kurios neatitinka pakuočių reikalavimų.

6. Asmens duomenys

6.1. Visi su Paslaugomis susiję asmens duomenys (tokie kaip vardas, adresas, telefono numeris) tvarkomi vadovaujantis galiojančiais teisės aktais, siekiant teikti Paslaugas, valdyti, analizuoti ir plėtoti SmartPosti santykius su klientais, vykdyti atsiskaitymus, rengti statistikas ir ataskaitas, taip pat informuoti apie SmartPosti ir jos susijusių įmonių paslaugas bei jas reklamuoti. Duomenys taip pat gali būti tvarkomi siekiant užtikrinti Paslaugų informacinį saugumą, nustatyti, užkirsti kelią ar tirti piktnaudžiavimus ar gedimus, taip pat plėtoti SmartPosti veiklą ir paslaugas. Daugeliu atvejų duomenų valdytoju yra SmartPosti, tačiau kai kuriais atvejais – tik duomenų tvarkytojas.

6.2. Siekdama efektyviai teikti Paslaugas Vartotojams, SmartPosti gali naudotis susijusių įmonių arba subrangovų paslaugomis. Dėl techninio duomenų tvarkymo pobūdžio, dalis duomenų gali būti fiziškai saugoma išorinių subrangovų serveriuose ar įrangoje ir tvarkoma per techninį nuotolinį ryšį. Tokiais atvejais asmens duomenys gali būti perduodami ir į valstybes, nepriklausančias Europos Sąjungai ar Europos ekonominei erdvei. Duomenų perdavimas vykdomas vadovaujantis galiojančių teisės aktų reikalavimais.

6.3. Privatumo politika, kuri yra neatskiriama šių Sąlygų dalis, pateikiama šiose nuorodose:

[Privatumo politika | SmartPosti Latvija](#)
[Privatumo politika | SmartPosti Lietuva](#)
[Privatumo politika | SmartPosti Estija](#)

7. Pakeitimai

7.1. SmartPosti turi teisę keisti Sutarties sąlygas, Paslaugų turinį, Paslaugų aprašymus bei kainodarą, taip pat bet kokias naudojimosi Paslaugomis instrukcijas. Apie pakeitimus informuojama SmartPosti interneto svetainėje arba atskirai, pavyzdžiui, el. paštu. Tolesnis Paslaugų naudojimas laikomas sutikimu su atliktais pakeitimais.

7.2. Galiojančios Bendrosios sąlygos ir konkrečių paslaugų sąlygos bet kuriuo metu yra pasiekiamos SmartPosti interneto svetainėje.

8. Kainos ir atsiskaitymas

- 8.1. Jeigu Sutartyje nenumatyta kitaip, kaip bendroji taisyklė, Vartotojas už Paslaugas sumoka iš anksto, prieš jų suteikimą. Kai kurios kitos Paslaugos taip pat gali būti teikiamos tik po išankstinio apmokėjimo. Vartotojams taikomos kainos yra nurodytos prie atitinkamos Paslaugos aprašymo.
- 8.2. SmartPosti gali pateikti Vartotojui sąskaitą už nepagrįstą skundą, nepagrįstą tyrimą arba tyrimą, kurio priežastimi tapo Vartotojo aplaidumas.
- 8.3. Jeigu SmartPosti prireikia perpakuoti ar koreguoti siuntos pakuotę, bendrovė gali taikyti papildomą tvarkymo mokestį pagal galiojantį kainoraštį.

9. Elektroninės paslaugos ir internetiniai kanalai

- 9.1. SmartPosti gali teikti Paslaugas naudotis internetu arba per elektroninius kanalus. Vartotojas įsipareigoja laikytis SmartPosti nurodymų dėl tokių kanalų naudojimo. Vartotojas atsako už pateiktų duomenų teisingumą, ir šie duomenys gali būti naudojami sąskaitų išrašymo pagrindu.
- 9.2. SmartPosti turi teisę laikinai sustabdyti elektroninių kanalų ar Paslaugų veikimą dėl atnaujinimo ar remonto darbų, informacinio saugumo ar kitų priežasčių. SmartPosti neatsako už žalą, patirtą dėl tokių pertrūkių, tačiau deda pastangas sumažinti su tuo susijusius nepatogumus. Jei tai įmanoma, SmartPosti iš anksto informuoja apie planuojamus pertrūkius.

10. Atsakomybė už žalą

10.1. Nuostolių ar žalos nustatymas

SmartPosti atsako už žalą tik tuo atveju, jei jos atstovui buvo suteikta galimybė apžiūrėti žalą arba nuostolius ir jei žala kilo dėl aplinkybių, už kurias atsakinga SmartPosti. Tais atvejais, kai žala padaryta siuntai, dažniausiai reikalaujama, kad siuntoje būtų matomi išoriniai pažeidimai (kurie nebuvo pastebėti iki paslaugos suteikimo) arba būtų pateikti kiti aiškūs įrodymai, kad žala atsirado SmartPosti atsakomybės laikotarpiu. SmartPosti neatsako už žalą, atsiradusią dėl netinkamo pakavimo, natūralaus prekių gedimo, force majeure aplinkybių ar kitų nuo jos nepriklausančių priežasčių. Pareiškėjas turi pareigą pateikti pakankamus įrodymus apie žalos egzistavimą, mastą ir vertę.

10.2. Žalos atlyginimas

Žala atlyginama pagal faktiškai patirtus nuostolius, o pareiškėjas turi pateikti žalos fakto įrodymus. Gali būti atlyginama turtinė žala ir su ja susijusios išlaidos, laikantis taikytinų atsakomybės apribojimų.

Turtinė žala apima tiesioginius, neatidėliotinus ir materialius nuostolius. Su tuo susijusios išlaidos – tai būtinos ir neatidėliotinos išlaidos, patirtos siekiant užkirsti kelią žalai, ją apriboti ar atitaisyti, ar kitais tiesiogiai susijusiais tikslais.

Žalos dydis gali būti sumažintas, jei nukentėjusioji šalis savo veiksmais ar neveikimu prisidėjo prie žalos atsiradimo. Jeigu SmartPosti visiškai atlygina prekių vertę, šių prekių nuosavybė SmartPosti prašymu pereina jai.

10.3. Atsakomybės apribojimai

SmartPosti neatsako už netiesioginius ar išvestinius nuostolius, tokius kaip prarastos pajamos, pelnas ar kiti finansiniai praradimai, taip pat už trečiųjų asmenų patirtus nuostolius.

Neatlyginama už pakeičiamų prekių įsigijimą ar už daiktus, turinčius kolekcinę, antikvarinę ar kitą ypatingą vertę. SmartPosti neatsako, jeigu įrodo, kad nuostoliai ar žala atsirado dėl įvykio, kurio negalėjo išvengti ir kurio pasekmių negalėjo iš anksto užkirsti. SmartPosti taip pat neatsako už pristatymo vėlavimą, jei negalėjo įvykdyti pristatymo pagal savo taisykles.

Šios sąlygos neapriboja Vartotojų teisių, kylančių iš galiojančių vartotojų apsaugos teisės aktų.

Ypač SmartPosti neatsako už žalą, kilusią dėl:

- 10.3.1.1. Vartotojo ar jo vardu veikiančio trečiojo asmens veiksmų ar neveikimo arba kitų trečiųjų šalių veiksmų ar neveikimo;
- 10.3.1.2. paslaugų trikdžių, vėlavimų, gedimų, nuostolių ar žalos, atsiradusių dėl siuntėjo, Vartotojo, trečiųjų šalių ar valdžios institucijų veiksmų (taip pat jų naudojamų paslaugų, programinės įrangos, įrenginių ar duomenų perdavimo priemonių);
- 10.3.1.3. techninių tinklų, sistemų ar ryšio linijų trikdžių, pertrūkių, remonto ar įrengimo darbų, dėl kurių įvyko paslaugų pertraukimai, duomenų praradimas ar išskaidymas;
- 10.3.1.4. nemokamų paslaugų, produktų ar programų (jei tokių yra);

- 10.3.1.5. daiktų krovimo, transportavimo ar iškrovimo, atlikto Vartotojo ar trečiojo asmens vardu;
- 10.3.1.6. 10.3.6. daiktų, turinčių vidinę pažeidimo riziką – lūžtantys, skysčiai, linkę savaime užsiliepsnoti ar suskilti, pūti, rūdyti, fermentuotis, garuoti ar būti jautrūs temperatūrai, drėgmei ir pan.;
- 10.3.1.7. trūkstamos ar netinkamos pakuotės;
- 10.3.1.8. nepakankamo ar netinkamo ženklavimo, už kurį atsako Vartotojas;
- 10.3.1.9. pavojų ar žalą keliančio turinio siuntų pristatymo;
- 10.3.1.10. nepakankamos informacijos apie siuntą.

SmartPosti turi teisę remtis galiojančių teisės aktų ar sutarties nuostatų dėl atsakomybės apribojimo ar atleidimo nuo atsakomybės net tada, kai žalos atlyginimo reikalavimas nėra grindžiamas tiesiogiai tomis nuostatomis, jei žala galėjo būti reikalaujama pagal šiuos šaltinius.

SmartPosti turi teisę netinkamą ar vėluojančią Paslaugą pirmiausia pakeisti tinkama alternatyvia paslauga (jei tai yra įmanoma).

10.4. Atsakomybė už žalą pagal paslaugos rūšį

10.4.1. SmartPosti atsakomybė ir žalos atlyginimo pareigos yra apibrėžtos:

- Pašto paslaugų atveju – pagal privalomus teisės aktus, galiojančius toje šalyje, kurioje teikiama paslauga, taip pat laikantis atitinkamos verslo praktikos.
- Krovinių pervežimo atveju – pagal privalomus teisės aktus ir verslo praktiką, galiojančius toje šalyje, kurioje teikiama paslauga.
- Sutartyje, jei tai yra numatyta tarp šalių.

Kitų nei pirmiau nurodytų paslaugų atveju, SmartPosti bendra atsakomybė už žalą yra apribota iki be PVM vertės už netinkamai atliktą paslaugą.

10.4.2. Pašto paslaugos ir siuntų gabenimas¹

Pašto paslaugų teikimo atveju žala atlyginama pagal taikytinus privalomus teisės aktus ir verslo praktiką.

SmartPosti atsako už Siuntos praradimą ar sugadinimą pagal CMR konvenciją iki 8,33 SDR už kiekvieną prarastos ar sugadintos siuntos bruto svorio kilogramą, išskyrus atvejus, kai naudojamos „Express Parcel“, „Home Parcel“, „Postal Parcel SmartPosti“, „SmartCourier“, „Parcel Connect Baltics“ (tik Baltijos šalyse ir Suomijoje) arba „Express Business Day Parcel“ paslaugos, kai atsakomybė yra ribojama iki 500 EUR (maksimali kompensacijos suma) už vieną Siuntą, bet ne mažiau nei:

Lietuvoje:

Jeigu paslaugą teikia SmartPosti, įsisteigusi Lietuvoje, ir pašto siunta yra prarasta arba sugadinta dėl SmartPosti kaltės, tada žala atlyginama taip:

- Už prarastą registruotą pašto siuntą bei joje buvusius prarastus ar sugadintus daiktus kompensuojama dviguba pašto siuntos išsiuntimo išlaidų suma.
- Už prarastą apdraustą pašto siuntą kompensuojama pašto siuntos siuntimo kaina ir dokumentais ar kita patikima informacija pagrįsta siuntos vertė, bet ne daugiau nei deklaruota draudimo suma.

¹ Pašto paslaugos ir siuntinių pervežimas yra „SmartPosti“ siuntinių verslo dalis, apimanti siuntinių pristatymą – daugiausia el. prekybos ir asmenines siuntas – per automatizuotų paštomatų ir kurjerių tinklą, laikantis nustatytų svorio ir dydžio apribojimų.

Ši paslauga apima:

Siuntinių surinkimą, pervežimą ir pristatymą, neviršijant tam tikro maksimalaus dydžio ir svorio (paprastai pritaikyta paštomatų matmenims);

Pristatymą į automatizuotus paštomatus (APMs) arba tiesiogiai gavėjams per kurjerius;

Veiklą Estijoje, Latvijoje ir Lietuvoje pagal skirtingas nacionalines klasifikacijas (pvz., pašto paslaugos LT ir LV, transporto paslaugos EE);

Siuntinių verslas neapima stambių krovinių, palečių ar specializuotų logistikos paslaugų – jis orientuotas į mažų ir vidutinio dydžio siuntų pristatymą vartotojams ir smulkioms bei vidutinėms įmonėms (SVV).

- Už apdraustos pašto siuntos trūkstamus ar sugadintus daiktus (jei pateiktas detalus turinio sąrašas), kompensuojama siuntimo kaina ir prarasto ar sugadinto daikto vertė pagal sąrašą, bet ne daugiau nei visa deklaruota siuntos vertė.
- Visais atvejais kompensacija negali viršyti deklaruotos siuntos vertės.

Latvijoje:

Jeigu paslaugą teikia SmartPosti, įsisteigusi Latvijoje, ir ji yra vidaus paslauga, o pašto siunta yra prarasta arba sugadinta dėl SmartPosti kaltės, žala atlyginama taip:

- Už prarastą, sugadintą ar dingusį registruotą laiško tipo pašto siuntinį (neatsižvelgiant į jo turinį ar svorį), SmartPosti išmoka kompensaciją ne didesnę kaip 28,46 EUR ir sumokėtą tarifą už pašto paslaugą.
- Už prarastą apdraustą pašto siuntinį (neatsižvelgiant į turinį ar svorį), SmartPosti išmoka kompensaciją, atitinkančią deklaruotą draudimo sumą, bei sumokėtą tarifą už pašto paslaugą. Tas pats taikoma, jei siunta yra sugadinta ar dalinai dingusi, nepriklausomai nuo to, ar yra pateiktas turinio sąrašas.
- Už prarastą neapdraustą pašto siuntinį, SmartPosti išmoka pagrindinę sumą – 42,69 EUR, papildomą sumą – 4,27 EUR už kiekvieną kilogramą siuntos svorio, ir sumokėtą tarifą už paslaugą. Tas pats taikoma ir jei siunta yra sugadinta arba trūksta jos turinio, nepriklausomai nuo to, ar yra pateiktas turinio sąrašas.
- Už grąžintą pašto siuntą be paaiškinimo, kodėl ji nebuvo pristatyta, SmartPosti išmoka kompensaciją, atitinkančią už paslaugą sumokėtą tarifą, jei siuntėjas nedelsdamas pateikia kompensacijos reikalavimą gavęs grąžintą siuntą.

10.4.3. Transportavimas**Vidaus prekių vežimas**

Vidaus prekių vežimo atveju žala atlyginama remiantis faktiškai patirtais nuostoliais, tačiau neviršijant maksimalios 8,33 SDR už kilogramą žalos kompensacijos ribos prarastų ar sugadintų prekių atveju. Vidaus pervežimo atveju dėl vėlavimo patirta tiesioginė žala, jei ji įrodyta, atlyginama pagal privalomus taikytinus teisės aktus.

Tarptautinis prekių vežimas

Tarptautinio prekių pervežimo atveju nuostoliai ar žala prekėms atlyginami remiantis faktiniais nuostoliais, tačiau neviršijant maksimalios 8,33 SDR/kg atsakomybės ribos. Taip pat gali būti taikomos šalims būdingos išimties, darančios įtaką kompensacijos galimybei ir dydžiui. Vėlavimas nėra kompensuojamas.

Transportavimo mokesčiai

Be maksimalaus nuostolių atlyginimo, taip pat grąžinami SmartPosti sumokėti transportavimo mokesčiai už tą dalį, kuriai buvo padaryta klaida. Tuo atveju, kai siuntos praradimą ar sugadinimą lėmė force majeure aplinkybės, už kurias kompensacijos nemokamos, arba jeigu siunta dėl SmartPosti kaltės grąžinama siuntėjui vėliau nei per 14 dienų po saugojimo laikotarpio pabaigos, siuntėjas turi teisę į kompensaciją, lygią transportavimo mokesčiams.

Daugiau informacijos apie maksimalias kompensacijas pateikiama SmartPosti interneto svetainėje, Paslaugų specialiosiose sąlygose arba susisiekus su klientų aptarnavimo tarnyba.

10.4.4. Kitos paslaugos

SmartPosti atsako už prekių sugadinimą saugojimo metu tik tuo atveju, jei tokį sugadinimą sukėlė išorinis poveikis dėl SmartPosti kaltės, klaidos ar neatsargumo. SmartPosti neatsako už jokią kitą prekių sugadinimą, įskaitant paslėptus defektus.

Jeigu SmartPosti yra atsakinga už nuostolius ar prekių sugadinimą saugojimo metu, tokia kompensacija apsiriboja pridėtinės vertės mokesčiu neapmokestinama nukentėjusių prekių įsigijimo verte, bet ne daugiau kaip 8,33 SDR už bendrą prekių svorį kilogramais. Kiek tai susiję su prekių tvarkymu ar transportavimu, SmartPosti atsakomybė už nuostolių atlyginimą apsiriboja patvirtinta Vartotojo kaina, sumokėta už nukentėjusių prekių pristatymą į Paslaugų teikėjo sandėlį.

10.5. Teisė reikalauti kompensacijos (nuostoliai/sugadinimas)

Kalbant apie Vartotojus, teisė reikalauti kompensacijos tenka siuntėjui (nebent privalomi teisės aktai numato kitaip),

išskyrus atvejus, kai siunta jau perduota Vartotojui.

11. Vartotojo pareigos

11.1. Vartotojas atsako už tai, kad pasirinktas siuntimo būdas atitiktų siuntos turinį, už tinkamą prekių supakavimą pagal jų turinio reikalavimus, visus ženklinius ir etiketes ant siuntos, taip pat už visų parengiamųjų darbų atlikimą pagal Paslaugos sąlygas.

11.2. Daiktai turi būti supakuoti taip, kaip nurodyta SmartPosti instrukcijose, kad galėtų atlaikyti mechaninį apdorojimą ir nekeltų pavojaus ar žalos žmonėms ar darbo saugai. Daugiau informacijos apie pakavimą galima rasti SmartPosti interneto svetainėje arba klientų aptarnavimo skyriuje.

11.3. Vartotojas turi pateikti visą informaciją, reikalingą Paslaugai atlikti. Vartotojas atsako už pateiktos informacijos teisingumą ir tikslumą. SmartPosti neprivalo tikrinti ar taisyti šios informacijos. Vartotojas privalo nedelsdamas informuoti apie bet kokius duomenų pasikeitimus.

11.4. Vartotojas atsako už siunčiamų daiktų ar duomenų turinį, savybes ir pateikimo formą, taip pat už savo prekių ar produktų draudimą sandėlyje bei už bet kokią transportavimui taikomą draudimą, kurį Vartotojas pageidauja turėti. Vartotojas supranta, kad siuntoje neturėtų būti slaptų ar konfidencialių dokumentų (pvz., asmens dokumentų), nes tai gali kelti pavojų (pvz., pažeidimo atveju), ir kad SmartPosti negarantuoja siuntos turinio konfidencialumo.

11.5. Vartotojas naudodamasis Paslaugomis privalo laikytis taikytinų teisės aktų. SmartPosti paslaugos negali būti naudojamos gaminti, saugoti ar perduoti medžiagą, kuri pažeidžia įstatymus, autorių ar kitas teises, prieštarauja gerai verslo praktikai ar oficialiems reikalavimams. Vartotojas taip pat atsako už prietaisų, programinės įrangos, ryšio ir duomenų perdavimo priemonių, reikalingų naudotis Paslaugomis, veikimą ir išlaidas.

11.6. Vartotojas atsako už visas SmartPosti patirtas išlaidas ir žalą, kilusias dėl vartotojo pareigų nevykdymo ar tyčinio jų nesilaikymo.

12. Atsakomybė už subrangovo ar lygiavertčio vykdytojo veiksmus

12.1. SmartPosti gali naudotis subrangovų paslaugomis teikdama Paslaugas. SmartPosti atsako Vartotojui už subrangovo veiklą taip pat, kaip už savo veiklą.

12.2. SmartPosti atsako už savo teikiamas paslaugas, subrangovų paslaugas ir paslaugų portfelio valdymą pagal Sutartį ir pagal sudarytas sutartis su trečiosiomis šalimis.

13. Force majeure (nenugalima jėga)

13.1. Šalys atleidžiamos nuo sutarčių įsipareigojimų vykdymo ir atsakomybės force majeure aplinkybėmis, tokiomis kaip streikas, pramoniniai ginčai ar kiti darbo veiksmų sutrikimai, nelaimingi atsitikimai, valdžios institucijų veiksmai ir bet kokios kitos aplinkybės, kurių šalys negalėjo išvengti ir kurių padarinių negalėjo numatyti ar užkirsti jiems kelio.

13.2. SmartPosti dės visas pastangas, kad net ir pirmiau nurodytomis išskirtinėmis aplinkybėmis paslaugos būtų teikiamos kiek įmanoma geriau. Force majeure atvejais SmartPosti turi teisę, jei būtina, teikti prioritetą tam tikroms paslaugoms, kad būtų įvykdyti ar užtikrinti įstatyminiai įsipareigojimai, visuomenės veikimas, sveikata, viešasis saugumas ar kiti panašūs aspektai.

14. Skundai ir ieškinio senaties terminai

14.1. Dėl apmokėjimų pristatymo metu (COD)

Visi skundai dėl neteisingai įvykdyto arba neįvykdyto COD mokėjimo turi būti pateikti SmartPosti per pagrįstą laikotarpį nuo to momento, kai siuntėjas ar gavėjas sužinojo ar turėjo sužinoti apie neteisingą sumos pervedimą ar nepervedimą. Jei nenurodyta kitaip, pagrįstas laikotarpis – keturiolika (14) dienų nuo siuntos išsiuntimo dienos. Vėlavimas pateikiant skundą gali apsunkinti tyrimą arba lemti teisės į ieškinį praradimą.

14.2. Dėl pašto paslaugų

Siuntos gavėjas turi pranešti SmartPosti apie siuntos pažeidimą ar trūkstamą siuntos turinį per 3 darbo dienas nuo pristatymo dienos. Siuntėjas ir (ar) gavėjas turi teisę pateikti pretenziją dėl trūkstamos ar sugadintos pašto siuntos (prekės) per 6 mėnesius nuo siuntos išsiuntimo dienos. Jei skundas susijęs su paslaugos kokybe ir jos neatitikimu vartotojų apsaugos reikalavimams, skundo pateikimo terminas yra dveji (2) metai nuo Paslaugos suteikimo dienos.

14.3. Dėl prekių vežimo

Primintinas dėl sumažėjusių ar sugadintų prekių SmartPosti turi būti pateiktas, jei pažeidimas buvo matomas gavimo metu – nedelsiant, o visais kitais atvejais – raštu per septynias (7) dienas nuo gavimo. Skundai dėl pristatymo ar perdavimo vėlavimo turi būti pateikti raštu per dvidešimt vieną (21) dieną nuo prekės perdavimo gavėjui.

Apie trūkstamas prekes turi būti pranešta SmartPosti ne vėliau kaip per 3 mėnesius nuo išsiuntimo dienos.

Jei privalomi teisės aktai nenustato kitaip, Vartotojai turi pateikti skundą per 30 dienų nuo to momento, kai pastebėjo ar turėjo pastebėti žalą ar vėlavimą.

Vidaus vežimų atveju, nepateikus skundo per nustatytą laiką, reikalavimas nėra nagrinėjamas, išskyrus atvejus, kai žala padaryta dėl šiurkštaus aplaidumo arba tyčinių SmartPosti veiksmų. Tarptautinių vežimų atveju, jei skundas nepateikiamas laiku, pareiškėjas turi įrodyti, kad žala atsirado transportavimo metu.

Žalos atlyginimo reikalavimas turi būti pareikštas ne vėliau kaip per vienerius (1) metus arba, jei žala padaryta dėl tyčinių ar šiurkščių veiksmų, – per trejus (3) metus:

- per vienerius metus nuo pristatymo dienos, kai prekės buvo prarastos, sugadintos ar vėlavo jų pristatymas;
- per trisdešimt (30) dienų nuo sutartos perdavimo dienos, jei prekės dingo, arba per šešiasdešimt (60) dienų nuo prekės paėmimo transportuoti, jei nebuvo sutarta dėl konkrečios pristatymo dienos;
- kitais atvejais – per tris (3) mėnesius nuo transportavimo sutarties pasirašymo dienos.

14.4. Kitos paslaugos

Vartotojas turi teisę pateikti reikalavimą dėl Paslaugos neatitikimo sutarties sąlygoms per dvejus metus nuo paslaugos suteikimo dienos. Nustačius neatitikimą, Vartotojas privalo pateikti skundą paslaugos teikėjui per du mėnesius.

15. Ginčų sprendimas

15.1. Visi ginčai tarp SmartPosti ir Vartotojo pirmiausia sprendžiami derybų keliu. Jei per trisdešimt (30) dienų nepasiekiamas susitarimas, ginčas sprendžiamas pagal atitinkamos šalies teisės aktus.

15.2. Estijoje Vartotojas gali pateikti pretenziją nepriklausomai vartotojų ginčų komisijai (pvz., Vartotojų teisių apsaugos ir techninės priežiūros tarnybai) arba pirmosios instancijos teismui. Latvijoje, nesusitarus derybų būdu, Vartotojas turi teisę kreiptis į Vartotojų teisių apsaugos centrą (Latvija), kad gautų pagalbą sprendžiant ginčą, arba pateikti ieškinį teismui. Lietuvoje, jei Vartotojas ir SmartPosti nepasiekia susitarimo, Vartotojas turi teisę pateikti skundą Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai. Taip pat Vartotojas turi teisę pateikti ieškinį teismui.

16. Paslaugų sustabdymas arba nutraukimas

Jeigu Vartotojas (jei taikoma) neapmoka savo pradelstų įmokų per ne mažiau kaip dvi savaites po priminimo, išsiųsto SmartPosti, SmartPosti turi teisę sustabdyti visas Vartotojui teikiamas Paslaugas, kol bus visiškai atsiskaityta.

Be to, SmartPosti turi teisę sustabdyti visas Paslaugas, pagrįstas Sutartimi, jei:

- a) yra žinoma arba pagrįstai galima manyti, kad Vartotojas negalės įvykdyti savo sutartinių įsipareigojimų;
- b) Vartotojas, nepaisant priminimo, neįvykdo savo įsipareigojimų ar padaro esminį sutarties pažeidimą;
- c) Vartotojas yra nepasiekiamas, kai bandoma išsiaiškinti su Sutartimi susijusį klausimą.

17. Sutarties nutraukimas

17.1. Vartotojas turi teisę atsisakyti nuotolinės sutarties per 14 dienų be priežasties, išskyrus atvejus, kai Paslaugos jau yra apmokėtos ir visiškai suteiktos.

17.2. SmartPosti turi teisę nutraukti Sutartį nedelsiant, remdamasi 15 skyriuje nurodytomis priežastimis, suteikiančiomis teisę atjungti visas Vartotojui (jei taikoma) teikiamas Paslaugas.

18. Sutarties perleidimas

Juridiniai asmenys turi teisę perleisti šią Sutartį savo įmonių grupės viduje be kitos šalies sutikimo. SmartPosti turi teisę perleisti šią Sutartį trečiajai šaliai įmonės ar verslo perleidimo atveju. Subrangovo pasitelkimas nelaikomas šios Sutarties perleidimu.

19. Sutarties dokumentų galiojimo tvarka

Jeigu nesusitarta kitaip, Sutarties dokumentai taikomi tokia eilės tvarka:

1. SmartPosti patvirtinta sutartis ar užsakymo patvirtinimas ir jų priedai, išskyrus šias Bendrąsias Sutarties Sąlygas;
2. Kita su Paslauga susijusi Sutartis ir jos priedai;
3. Nurodymai dėl SmartPosti Paslaugų, skelbiami svetainėje ir/arba pateikti kartu su Paslaugomis;
4. Konkrečių Paslaugų sąlygos;

5. Šios bendrosios sutarties sąlygos.

20. Kitos nuostatos dėl Sutarties galiojimo

SmartPosti turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį be išankstinio pranešimo ar kitų veiksmų, jei Paslaugos pagal Sutartį nebuvo naudotos pastaruosius dvylika (12) mėnesių.

21. Kitos sąlygos

21.1. SmartPosti turi teisę sunaikinti bet kokią Vartotojo medžiagą, likusią SmartPosti žinioje praėjus vienam (1) mėnesiui nuo Sutarties dėl Paslaugų nutraukimo.

21.2. Visos teisės į SmartPosti Paslaugas, jų medžiagą, prekių ženklus ir kitus identifikatorius priklauso SmartPosti. Vartotojas gali naudoti Paslaugas ir su jomis susijusią informaciją tik pagal Sutartį ir tik tam, kad naudotųsi Paslaugomis.

22. Bendrųjų sutarties sąlygų įsigaliojimas

Šios Bendrosios sutarties sąlygos patvirtintos 2026 m. vasario 5 d., įsigalioja 2026 m. kovo 7 d. ir galioja iki jų atšaukimo arba pakeitimo.

PRIEDAS – Bendrosios pristatymo paslaugų sąlygos

1. Siuntų turinio apribojimai

Verslo klientas atsako už tai, kad pasirinktas pristatymo būdas būtų tinkamas ir leidžiamas pagal siuntos turinį.

1.1. Vertingi daiktai

Vertingų daiktų (pvz., pinigų, debeto ar kredito kortelių, asmens tapatybės dokumentų ar kitų, kaip gali būti nurodyta SmartPosti interneto svetainėje ar kituose SmartPosti kanaluose) negalima siųsti kaip siuntos ar saugoti sandėliuose. SmartPosti neatsako už jokių nuostolių ar žalą, jeigu vartotojas siunčia ar saugo vertingus daiktus, pažeisdamas šias sąlygas.

1.2. Pavojingos prekės ir objektai

SmartPosti nesiunčia ir nesaugo jokių neteisėtų ar pavojingų objektų, tokių kaip sprogmenys, radioaktyviosios medžiagos, toksiškos ar degios medžiagos, aštrūs objektai ar panašios medžiagos, kurioms taikomas valstybės institucijų reguliavimas. Šių objektų sąrašas gali būti išsamiau pateiktas SmartPosti svetainėje ar kituose komunikacijos kanaluose.

SmartPosti neatsako už žalą ar nuostolių, jei vartotojas siunčia ar saugo pavojingus daiktus, pažeisdamas šias sąlygas.

1.3. Skysčiai ir kitas turinys, draudžiamas vežti orlaiviu

Jei siuntoje yra skysčių ar kitų objektų, kurie negali būti gabenami oru dėl aviacijos saugumo reikalavimų, SmartPosti neatsako už tai, kad siunta bus pristatyta pagal terminą, nustatytą Specifinėse paslaugų sąlygose. Kai būtina, siuntos į vidaus adresus visada vežamos sausumos transportu. Jei dėl turinio, neleidžiamo orlaiviuose, pristatyti siuntos neįmanoma – ji grąžinama siuntėjui. Jei siuntoje trūksta žymėjimų – ji taip pat gali būti grąžinta siuntėjui papildymui.

1.4. Dūžtantys daiktai

Nepriklausomai nuo užsakytos papildomos paslaugos ar papildomo mokesčio, siuntos turinys turi būti supakuotas taip, kad jis negalėtų pasislinkti, išsitemti, pratekėti ir būtų atsparus tvarkymui, nekeltų pavojaus asmenims ar turtui. Siuntėjas gali būti atsakingas už žalą, padarytą kitiems siuntiniams ar SmartPosti.

1.5. Gyvūnai, augalai, maisto produktai ir kiti jautrūs objektai

Jei nėra raštiško susitarimo, ši paslauga negali būti naudojama siųsti turinį, kuriam reikalinga speciali laikymo temperatūra, įskaitant negyvus ar gyvus gyvūnus, gyvus augalus ar greitai gendančius maisto produktus.

1.6. Specialieji tarptautinių paslaugų apribojimai

Siuntos, siunčiamos į užsienį, gali būti apribotos vietinio pašto ar pristatymo operatoriaus, taip pat kitų apribojimų, kylančių iš tos šalies įstatymų, institucijų praktikos ar procedūrų. Daugelyje šalių draudžiama siųsti vertingus daiktus (kaip nurodyta aukščiau). Siuntėjas turi patikrinti kitus apribojimus atitinkamos šalies komercinėje atstovybėje. SmartPosti neatsako už pristatymo laiką ar siuntos pristatymą, jei gavėjo šalis nepriima siuntos turinio.

2. SmartPosti transportavimo atsakomybė ir teisė į siuntą

SmartPosti transportavimo atsakomybė prasideda tada, kai siunta yra priimama transportavimui pagal Sutartį, ir baigiasi, kai siunta pristatoma gavėjui pagal Sutartį. Jei siuntos pristatyti nepavyksta dėl priežasčių, nepriklausančių nuo SmartPosti, atsakomybė baigiasi, kai siunta grąžinama.

Jei siunta, gavėjo nurodymu, pristatoma kitaip nei į nurodytą adresą, SmartPosti atsako tik už pristatymo dalį, kuri vykdoma pagal pirminį nurodymą.

SmartPosti turi teisę pasirinkti transportavimo būdą.

SmartPosti atsako už siuntų ar atitinkamų pranešimų apie atvykimą pristatymą pagal vartotojo pateiktą informaciją.

SmartPosti neatsako už sutartą pristatymo laiką, jei vėlavimas įvyksta dėl vartotojo kaltės ar jei siunta negali būti pristatyta dėl priežasčių, nepriklausančių nuo SmartPosti.

Jei nenumatyta kitaip ar neprivaloma pagal įstatymus, duomenys apie siuntos pristatymą, įvesti į SmartPosti sistemą, laikomi įrodymu, kad siunta buvo pristatyta gavėjui, ir nurodo pristatymo laiką. Atsakomybė už pristatymo laiką taip pat baigiasi, kai gavėjui pranešama apie siuntą, kurią reikia atsiimti.

SmartPosti turi teisę atsisakyti gabenti neapmokėtas ar iš dalies apmokėtas siuntas arba, jei taikoma, surinkti trūkstamą sumą ir papildomą mokestį iš gavėjo. Neatsiimtose siuntose grąžinamos siuntėjų jų sąskaita.

3. Siuntų perdavimas

3.1. Registruotos ir (ar) apdraustos siuntos (jeigu taikoma)

Apdraustos ir registruotos siuntos (jeigu tokios galimos ir taikomos) yra perduodamos siuntų atsiėmimo vietoje tik pasirašius, jas atsiimti gali tik pats gavėjas arba jo raštu įgaliotas asmuo. Tokios siuntos perduodamos tik pateikus atsiėmimo pranešimą arba unikalų siuntos identifikacinį numerį.

Jeigu siuntėjas yra nurodęs, kad apdrausta ar registruota siunta turi būti perduota tik gavėjui asmeniškai, siunta nebus perduodama jokiame kitame asmeniui (įskaitant įgaliotąjį).

Jeigu gavėju nurodyta įmonė ar organizacija (vardas nurodytas pirmoje eilutėje), siunta perduodama asmeniui, turinčiam teisę pasirašyti įmonės/organizacijos vardu arba tokio asmens įgaliotiniui.

Jeigu gavėjas yra fizinis asmuo, bet adresas nurodo įmonę ar organizaciją (asmens vardas pirmoje eilutėje, įmonės pavadinimas antroje), siunta neperduodama kitiems asmenims be gavėjo suteikto įgaliojimo.

3.2. Kitos siuntos, kurioms reikalingas parašas

Kitas nei aukščiau nurodytas siuntas gali pasirašyti atsiimantis asmuo, kuris pateikia atsiėmimo pranešimą arba individualų siuntos ID SmartPosti skyriuje ar siuntos pristatymo vietoje, išskyrus atvejus, kai yra pagrįstų priežasčių manyti, kad siunta nepateks pas tikrąjį gavėją arba kai tai yra aiškiai nurodyta konkrečios paslaugos sąlygose.

3.3. Nepilnamečiai ir kiti teisiškai neveiksnūs gavėjai

Globėjas (taip pat ir asmuo, turintis vaiko globą) turi turėti atitinkamo asmens (jei taikoma) suteiktą įgaliojimą.

3.3.1. Kitos sąlygos

Kai kuriose paslaugose gavėjas gali turėti teisę pateikti nurodymus dėl pristatymo. Siuntėjas gali apriboti siuntos pristatymą, perdavimą ar persiuntimą tik tuo atveju, jei tai leidžiama pagal konkrečios paslaugos sąlygas.

Jeigu gavėjas aiškiai atsisako priimti siuntą, ji nedelsiant grąžinama siuntėjui be laikymo laikotarpio.

Tarptautinės siuntos pristatomos pagal kiekvienos šalies taisykles ir standartus.

3.4. Nepristatytų siuntų tvarkymas

Jeigu pristatyti siuntą gavėjui neįmanoma dėl priežasčių, nepriklausančių nuo SmartPosti, siunta grąžinama siuntėjui arba tvarkoma kitaip, kaip sutarta su vartotoju.

Paslaugos mokesčiai ar surinkti mokėjimai vartotojui negrąžinami, jei siunta grąžinama dėl priežasčių, nepriklausančių nuo SmartPosti.

Tačiau SmartPosti visada turi teisę utilizuoti:

- neatplėštas siuntas, kurių adreso informacija apie siuntėją ar gavėją nėra nurodyta;
- siuntas, kurių utilizavimui siuntėjas davė sutikimą;



- siuntas, kurios buvo pristatytos į pašto dėžutę ar panašią vietą pagal sutartį, bet nebuvo atsiimtose pasibaigus sutarties galiojimo laikui;
- siuntas, kurių turinys sugedo;
- siuntas, siunčiamas iš Estijos, Latvijos ar Lietuvos į užsienį, už kurias nebuvo sumokėtas siuntimo mokestis arba jis buvo nepakankamas.

SmartPosti gali parduoti ar utilizuoti nepristatytą siuntą, dėl kurios grąžinimo su siuntėju nebuvo susitarta arba kurios siuntėjas nenori atgauti. Bet koks siuntos utilizavimas vykdomas laikantis taikytinų teisės aktų toje šalyje, kurioje teikiama paslauga.