

Vispārīgie noteikumi

2025. gada 6. jūnijs

Satura rādītājs

1. Piemērošanas joma.....	3
2. Definīcijas	3
3. Pakalpojumu sniegšana.....	3
4. Pakalpojuma izmantošana	3
5. Aizliegtie sūtījumi	4
6. Personas dati.....	4
8. Cenas un apmaksa.....	4
9. Tiešsaistes pakalpojumi un elektroniskie pakalpojumi	5
10. Atbildība par zaudējumiem	5
11. Patērētāja pienākumi	8
12. Atbildība par apakšuzņēmēja vai līdzvērtīga operatora rīcību	8
13. Nepārvarama vara	8
14. Sūdzības un noilgums.....	8
15. Strīdu izšķiršana	9
16. Pakalpojumu apturēšana vai slēgšana	9
17. Līguma izbeigšana	10
18. Tiesību un pienākumu nodošana	10
19. Līguma dokumentu prioritātes secība.....	10
20. Citi noteikumi un nosacījumi, kas saistīti ar Līguma spēkā esamību	10
21. Citi noteikumi un nosacījumi	10
22. Vispārīgo līguma noteikumu spēkā stāšanās	10
PIELIKUMS Piegādes pakalpojumu vispārīgie noteikumi un nosacījumi	1

VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI 2025. gada 6. jūnijs

1. Piemērošanas joma

1.1. Šie Vispārīgie noteikumi un nosacījumi ("Noteikumi") regulē SmartPosti loģistikas, pasta un saistīto pakalpojumu ("Pakalpojumi") sniegšanu patērētājiem ("Patērētājs"). Izmantojot Pakalpojumus, Patērētājs piekrīt ievērot šos Noteikumus.

1.2. SmartPosti un Patērētājs var noslēgt papildu līgumus, kas regulē konkrētus Pakalpojumus. Jebkādu pretrunu gadījumā starp šiem Noteikumiem un atsevišķu līgumu, noteicošie ir atsevišķā līguma noteikumi.

1.3. Šie Noteikumi attiecas tikai uz Patērētājiem un neattiecas uz pakalpojumiem, kas tiek sniegti uzņēmumiem.

2. Definīcijas

SmartPosti – "SmartPosti" OÜ, reģistrācijas kods 10891224, reģistrēts Harju maakond, Rae vald, Lehmja küla, Loomäe tee 13, 75306, un/vai UAB "SmartPosti", reģistrācijas kods 110883051, reģistrēts Viļņā, Pirkliu g. 5, LT-02300 un/vai SIA "SmartPosti", reģistrācijas numurs 40003567822, reģistrēta Dzirnieku ielā 24, Mārupe, Mārupes novads, Latvija, LV-2167.

Patērētājs – fiziska persona, kas izsaka vēlmi iegādāties, iegādājas vai varētu iegādāties vai izmantot SmartPosti pakalpojumus, digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu mērķim, kas nav saistīts ar tās saimniecisko vai profesionālo darbību.

Līgums – vienošanās starp SmartPosti un Patērētāju, tostarp šie Noteikumi, cenrāži un jebkādas papildu vienošanās.

Pakalpojumi – jebkādi piegādes, uzglabāšanas, šķirošanas, transportēšanas un saistītie pakalpojumi, ko sniedz SmartPosti. Pakalpojumi ir sīkāk aprakstīti Līgumā un/vai attiecīgās valsts SmartPosti tīmekļa vietnē.

Nepārvarama vara – jebkurš notikums, kas ir ārpus SmartPosti saprātīgas kontroles, piemēram, dabas katastrofas, darba strīdi vai izmaiņas normatīvajos aktos.

SDR (Speciālās aizņēmuma tiesības) – starptautiska naudas vienība, ko definējis Starptautiskais Valūtas fonds. Pašreizējās Speciālās aizņēmuma tiesības (SDR) likmes var atrast Starptautiskā Valūtas fonda (SVF) oficiālajā tīmekļa vietnē. [Valūtas vienības uz vienu SDR 2016. gada novembrī](#).

Pakalpojuma specifiskie noteikumi ir SmartPosti nosacījumi un apraksti attiecībā uz SmartPosti pakalpojumiem, tostarp visi piemērojamie personas datu apstrādes līgumi.

3. Pakalpojumu sniegšana

3.1. SmartPosti piekrīt sniegt Pakalpojumus ar saprātīgu rūpību un centību saskaņā ar nozares standartiem un piemērojamajiem tiesību aktiem. SmartPosti var izmantot telpas un ražošanas vietas, pakalpojumu vai piegādes modeļus vai metodes, kā arī savas tehnoloģijas, kas ir pieejamas konkrētajā laikā.

3.2. SmartPosti patur tiesības atteikties sniegt Pakalpojumus, ja Patērētājs pārkāpj šos Noteikumus vai piemērojamos likumus.

3.3. Ja tiek veiktas izmaiņas Pakalpojuma saturā, īstenošanas metodē vai grafikā, SmartPosti ir tiesības iekasēt maksu par visām radušajām papildu izmaksām. Šīs izmaksas var tikt iekļautas rēķinā atsevišķi vai veicot cenas korekciju. Turklāt SmartPosti patur tiesības nepieciešamības gadījumā mainīt piegādes laiku vai citus attiecīgus noteikumus.

3.4 Patērētājam ir jānodrošina, ka visa sniegtā informācija par sūtījumu ir pilnīga un precīza. Jebkura nepareiza informācija var izraisīt papildu maksas, kavēšanos vai nepiegādi, par ko SmartPosti nav atbildīgs.

4. Pakalpojuma izmantošana

4.1. Patērētājs piekrīt ievērot Līgumu un Noteikumus, tostarp SmartPosti norādījumus par Pakalpojuma lietošanu.

5. Aizliegtie sūtījumi

5.1. Ar SmartPosti pakalpojumiem ir aizliegts sūtīt šādus priekšmetus un preces:

5.1.1. ātri bojājošas bioloģiskās vielas un infekciozas vielas;

5.1.2. radioaktīvas, sprāgstošas, kodīgas, toksiskas vai viegli uzliesmojošas vielas vai aukstumam jutīgas vielas;

5.1.3. priekšmeti vai vielas, kas to īpašību vai iepakojuma dēļ var notraipīt vai sabojāt citus sūtījumus vai apstrādes iekārtas, tostarp ar šķidrumiem pildīti konteineri, ja šādi priekšmeti nav noslēgti hermētiski un iepakoti triecienizturīgos materiālos;

5.1.4. nauda, bankas kartes, apgrozībā esošās monētas, vērtspapīri, obligācijas, dārgmetāli un dārgakmeņi;

5.1.5. personu apliecinoši dokumenti, ceļošanas dokumenti, atļaujas vai dokumenti, kas piešķir īpašu statusu;

5.1.6. dzīvi augi, dzīvnieki, putni, zivis;

5.1.7. asi priekšmeti bez īpaša iepakojuma;

5.1.8. narkotiskās un psihotropās vielas;

5.1.9. munīcija un ieroči.

5.1.10. pornogrāfiska vai erotiska rakstura materiāli, kuros aprakstīta vai attēlota bērnu seksuāla izmantošana (bērnu pornogrāfija), cilvēku seksuālas darbības ar dzīvniekiem, nekrofilija vai pornogrāfiska rakstura vardarbība;

5.1.11. priekšmeti vai vielas, kuru imports vai aprite ir aizliegta nosūtīšanas vai galamērķa valstīs;

5.2. SmartPosti neuzņemas nekādu atbildību par aizliegtā satura sūtījumiem.

5.3. SmartPosti ir tiesības apturēt jebkādu turpmāku aizliegtā satura Sūtījumu piegādi un iznīcināt Sūtījumus, kas rada risku SmartPosti darbinieku vai trešo personu veselībai, īpašumam vai videi, kā arī citiem Sūtījumiem.

5.4. Sūtītājam ir jākompensē visi zaudējumi un izmaksas, kas radušās saistībā ar Sūtījumiem, kuri satur aizliegtas vielas vai neatbilst iepakojuma prasībām.

6. Personas dati

6.1. Jebkura ar Pakalpojumiem saistītā personas informācija (piemēram, vārds, uzvārds, adrese un tālruņa numurs) tiek apstrādāta saskaņā ar piemērojamajiem tiesību aktiem, lai sniegtu Pakalpojumus un pārvaldītu, analizētu un attīstītu SmartPosti klientu attiecības, rēķinu izrakstīšanai, statistikas un pārskatu sagatavošanai, kā arī SmartPosti un tā saistīto uzņēmumu pakalpojumu informēšanai un mārketinga vajadzībām. Informācija var tikt apstrādāta arī, lai nodrošinātu Pakalpojumu informācijas drošību, atklātu, novērstu un izmeklētu ļaunprātīgu izmantošanu vai defektus, kā arī attīstītu SmartPosti darbību un pakalpojumus. SmartPosti ir pārzinis lielākajā daļā Pakalpojumu, bet atsevišķos Pakalpojumos tas ir personas datu apstrādātājs.

6.2. Lai varētu efektīvi sniegt Pakalpojumus Patērētājiem, SmartPosti pakalpojuma sniegšanai var izmantot saistītos uzņēmumus vai apakšuzņēmējus. Datu tehniskās apstrādes dēļ daļa datu var fiziski atrasties ārējo apakšuzņēmēju serveros vai aparatūrā, caur kuriem tie tiek apstrādāti, izmantojot tehnisku attālinātu savienojumu. Personas dati šādos gadījumos var tikt pārsūtīti arī uz valstīm ārpus Eiropas Savienības vai Eiropas Ekonomikas zonas. Datu pārsūtīšana tiek veikta, izmantojot pārsūtīšanas metodes saskaņā ar piemērojamajiem tiesību aktiem.

6.3. Konfidencialitātes politika, kas ir neatņemama Noteikumu sastāvdaļa, ir atrodama šeit. [Privātuma politika | SmartPosti Latvija](#), [Privātuma politika | SmartPosti Lietuva](#), [Privātuma politika | SmartPosti Igaunija](#).

7. Izmaiņas

7.1. SmartPosti ir tiesības mainīt Līguma noteikumus, Pakalpojumu saturu, Pakalpojumu sastāvu un cenas, kā arī jebkādas norādījumus, kas attiecas uz Pakalpojumu izmantošanu. Izmaiņas tiek paziņotas SmartPosti tīmekļa vietnē vai atsevišķi, piemēram, pa e-pastu. Pakalpojumu turpmāka lietošana tiek uzskatīta par piekrišanu. Izmaiņas tiek paziņotas SmartPosti tīmekļa vietnē vai atsevišķi, piemēram, pa e-pastu.

7.2. Jebkurā brīdī spēkā esošie Noteikumi un pakalpojuma specifiskie noteikumi ir pieejami SmartPosti tīmekļa vietnē.

8. Cenas un apmaksa

8.1. Ja vien Līgumā nav noteikts citādi, parasti Patērētāji samaksā par Pakalpojumu pirms tā uzsākšanas, un dažiem citiem Pakalpojumiem var būt nepieciešama priekšapmaksa. Patērētāju cenas ir norādītas saistībā ar attiecīgo Pakalpojumu.

8.2. SmartPosti ir tiesības iekasēt no Patērētāja izmaksas, kas radušās nepamatotas sūdzības vai nepamatotas izmeklēšanas dēļ, vai izmeklēšanas dēļ, kas veikta Patērētāja nolaidības dēļ.

8.3. SmartPosti var iekasēt atsevišķu apstrādes maksu saskaņā ar cenrādi, ja SmartPosti ir jāpārpako vai jālabo sūtījuma iepakojums.

9. Tiešsaistes pakalpojumi un elektroniskie pakalpojumi

9.1. SmartPosti var piedāvāt tiešsaistes kanālus Pakalpojumu, kā arī elektronisko Pakalpojumu izmantošanu. Patērētājam ir jāievēro SmartPosti norādījumi par kanāla izmantošanu. Patērētājs ir atbildīgs par sniegto informāciju, un šī informācija var tikt izmantota par pamatu rēķinu izrakstīšanai.

9.2. SmartPosti ir tiesības uz laiku apturēt elektronisko kanālu vai Pakalpojumu izmantošanu izmaiņu un remontdarbu vai ar informācijas drošību saistītu iemeslu dēļ, cita starpā, un SmartPosti nav atbildīgs par jebkādiem zaudējumiem, kas radušies pārtraukuma dēļ. SmartPosti cenšas maksimāli samazināt radītās neērtības. Par šādiem darbības pārtraukumiem SmartPosti iepriekš paziņos, ja tas būs iespējams, pieliekot saprātīgas pūles.

10. Atbildība par zaudējumiem

10.1. Zaudējuma vai bojājuma pārbaude

SmartPosti ir atbildīgs par zaudējumiem tikai tad, ja tā pārstāvim ir bijusi iespēja apskatīt zaudējumus vai bojājumus un ja bojājumi radušies SmartPosti atbildības ietvaros. Piegādes bojājumu gadījumā sūtījumam parasti jāuzrāda acīmredzami ārēji bojājumi (kas nav bijuši pirms pakalpojuma sniegšanas), vai arī jābūt citiem nepārprotamiem pierādījumiem, ka bojājumi radušies laikā, kad preces atradās SmartPosti atbildībā. SmartPosti nav atbildīgs par bojājumiem, kas radušies neatbilstoša iepakojuma, preču dabiskas nolietojšanās, nepārvaramas varas apstākļu vai citu SmartPosti nekontrolējamu apstākļu dēļ. Prasītājam ir pienākums iesniegt pietiekamus pierādījumus par zaudējumu esamību, apmēru un vērtību.

10.2. Kompensācija par kaitējumu

Zaudējumu atlīdzība tiek noteikta, pamatojoties uz faktiskajiem zaudējumiem vai bojājumiem, un prasītājam ir jāsniedz pierādījumi par nodarīto kaitējumu. Kompensāciju var piešķirt par īpašuma bojājumiem un ar tiem saistītajām izmaksām, ievērojot piemērojamās ierobežojumus.

Īpašuma zaudējumi ietver tiešus, tūlītējus un materiālus zaudējumus. Saistītās izmaksas attiecas uz nepieciešamajiem un tūlītējiem izdevumiem, kas radušies, lai novērstu, ierobežotu vai labotu bojājumus, vai veiktu citus tieši saistītus pasākumus.

Kompensāciju var koriģēt, pamatojoties uz taisnīguma principu, ja cietusī persona ir veicinājusi zaudējumus.

Ja SmartPosti pilnībā kompensē jebkuru preču vērtību, šo preču īpašumtiesības pēc pieprasījuma pāriet SmartPosti.

10.3. Atbildības ierobežojumi

SmartPosti nav atbildīgs par netiešiem vai izrietošiem zaudējumiem, piemēram, zaudētiem ienākumiem, peļņu vai citiem finanšu zaudējumiem, kā arī par trešo personu ciestiem zaudējumiem.

Kompensācija netiek sniegta par aizvietojošiem pirkumiem vai priekšmetiem ar kolekcionējamiem, antīkiem vai citiem īpaši vērtīgiem priekšmetiem.

SmartPosti ir atbrīvots no atbildības, ja tas var pierādīt, ka zaudējums vai bojājums radies notikuma rezultātā, no kura tas nevarēja izvairīties un kura sekas tas nevarēja novērst. SmartPosti arī nav atbildīgs par kavējumiem, ja tas nevarēja piegādāt sūtījumu saskaņā ar saviem noteikumiem un nosacījumiem.

Nekas šajos noteikumos neierobežo Patērētāju tiesības, kas noteiktas patērētāju tiesību aktos.

Jo īpaši SmartPosti neuzņemas atbildību par zaudējumiem, kas radušies

- 10.3.1. Patērētāja vai trešās personas, kas rīkojas Patērētāja vārdā, darbība vai nolaidība vai citas trešās personas darbība vai nolaidība;
- 10.3.2. pakalpojumu pārtraukumi, kavēšanās, darbības traucējumi vai zaudējumi vai bojājumi, kas attiecināmi uz sūtītāja, Patērētāja, trešās personas vai citu valdības amatpersonu darbībām (un to pakalpojumiem,

- programmatūru, ierīcēm vai datu komunikācijām);
- 10.3.3. kas radušies informācijas tīklu, sistēmu vai datu sakaru savienojumu tehnisku darbības traucējumu, darbības pārtraukumu, pakalpojumu pārtraukumu vai uzstādīšanas darbu rezultātā, kas izraisa pārtraukumus, vai citu līdzīgu iemeslu dēļ, kā arī jebkādas iespējamās informācijas kavēšanās, izmaiņu vai zuduma dēļ, kas saistīts ar šādiem iemesliem;
- 10.3.4. attiecināms uz bezmaksas pakalpojumu, produktu vai lietojumprogrammu (ja tāda ir);
- 10.3.5. priekšmetu apstrāde, iekraušana vai transportēšana, kravas atbalstīšana, transportēšana vai izkraušana, ko veic Patērētājs vai persona, kas rīkojas Patērētāja vārdā, vai kāda cita trešā persona;
- 10.3.6. priekšmeta iekšējā nosliece uz bojājumiem, piemēram, lūzumiem, noplūdēm, spontānu aizdegšanos vai sadegšanu, pūšanu, koroziju, fermentāciju, iztvaikošanu un jutību pret aukstumu, karstumu vai mitrumu vai kādu citu līdzvērtīgu īpašību;
- 10.3.7. trūkstošs vai nepietiekams iepakojums/iesaiņojums vai pārsegs;
- 10.3.8. nepietiekams marķējums, par ko atbild Patērētājs;
- 10.3.9. sūtījums, kas rada apdraudējumu vai bojājumus tā satura dēļ;
- 10.3.10. informācijas nepietiekamība par precī;

SmartPosti ir tiesības atsaukties uz piemērojamo tiesību aktu un līguma noteikumu normām par atbildības ierobežošanu un atbrīvošanu no atbildības arī tad, ja prasība par zaudējumu atlīdzību nav tieši balstīta uz šīm normām, ja šādi zaudējumi būtu varējuši tikt pieprasīti, pamatojoties uz minētajiem avotiem..

SmartPosti ir tiesības jebkuru bojātu vai novēlotu Pakalpojumu galvenokārt aizstāt ar aizstājēpakalpojumu (attiecīgā gadījumā).

10.4. Atbildība par zaudējumiem saskaņā ar pakalpojumu

10.4.1 SmartPosti atbildība un kompensācijas pienākumi ir definēti šādi:

- Pasta pakalpojumiem saskaņā ar obligātajiem tiesību aktiem, kas piemērojami valstī, kurā tiek sniegts pakalpojums, un saskaņā ar nozares praksi .
- Preču pārvadāšanai saskaņā ar obligātajiem tiesību aktiem un nozares praksi, kas piemērojama valstī, kurā tiek sniegts Pakalpojums.
- Līgumā, kā par to vienojušās puses.

Jebkurā citā pakalpojumā, kas nav minēts iepriekš, SmartPosti kopējā atbildība par zaudējumiem ir ierobežota ar kļūdaini sniegtā pakalpojuma neapliekamo vērtību.

10.4.1. Pasta pakalpojumi un paku pārvadāšana ¹:

Pasta pakalpojumu sniegšanas gadījumā zaudējumi tiek atlīdzināti saskaņā ar obligāti piemērojamajiem tiesību aktiem un nozares praksi .

SmartPost ir atbildīgs par Sūtījuma nozaudēšanu vai bojājumiem saskaņā ar CMR konvenciju līdz 8,33 SDR par katru nozaudētā vai bojātā sūtījuma bruto svara kilogramu, izņemot gadījumus, kad Baltijas valstīs (Igaunijā, Latvijā, Lietuvā) un Somijā tiek izmantoti SmartPost, Smartcourier pakalpojumi, Parcel Connect Baltics vai Express Business Day Parcel sūtījumi, kur atbildība ir ierobežota līdz 500 eiro (maksimālā kompensācijas summa) par Sūtījumu, bet ne mazāk kā:

Lietuvā:

Ja pakalpojumu sniedz SmartPosti, kura galvenā mītne atrodas Lietuvā, un pasta sūtījums tiek pazaudēts vai bojāts SmartPosti vainas dēļ , tad zaudējumi tiek atlīdzināti:

- Par pazaudētu ierakstītu pasta sūtījumu, kā arī par tajā ietvertajiem pazaudētajiem vai bojātajiem priekšmetiem

¹ Pasta pakalpojumi un sūtījumu pārvadāšana ir SmartPosti sūtījumu bizness, kas attiecas uz sūtījumu — galvenokārt e-komercijas un personīgo sūtījumu — piegādi, izmantojot automatizētu pakomātu un kurjeru tīklu, kas darbojas saskaņā ar noteiktiem svara un izmēra ierobežojumiem.

Šajā pakalpojumā ietilpst:

- Sūtījumu savākšana, transportēšana un piegāde līdz noteiktam maksimālajam izmēram un svaram (parasti atbilst pakomātu izmēriem);
- Piegāde uz automatizētām pakomātiem (APM) vai tieši saņēmējiem ar kurjeru starpniecību;
- Igaunijā, Latvijā un Lietuvā veiktās darbības saskaņā ar dažādām nacionālajām klasifikācijām (piemēram, pasta pakalpojumi LT un LV un transporta pakalpojumi EE);

Sūtījumu bizness neietver lielgabariņa kravas, paletizētas preces vai specializētus loģistikas pakalpojumus — tas koncentrējas uz maza un vidēja izmēra sūtījumu piegādēm patērētāju un MVU segmentā.

kompensācija ir divkārtša pasta sūtījuma izdevumu summa.

- Par pazaudētu apdrošinātu pasta sūtījumu kompensācija ir vienāda ar nosūtīšanas izdevumiem un apdrošināto vērtību, ko pamato dokumenti vai citi pārbaudāmi dati, bet nepārsniedzot apdrošināto summu.
- Par pazudušiem vai bojātiem priekšmetiem apdrošinātā pasta sūtījumā ar detalizētu sarakstu atlīdzība ir vienāda ar nosūtīšanas izdevumiem un pazudušā vai bojātā sūtījuma vērtību, kas norādīta sarakstā, ko pamato dokumenti vai citi pārbaudāmi dati, bet nepārsniedzot visa apdrošinātā pasta sūtījuma apdrošināto vērtību.
- Jebkurā gadījumā kompensācijas summa nedrīkst pārsniegt sūtījuma deklarēto vērtību.

Latvijā:

Ja pakalpojumu sniedz SmartPosti, kas atrodas Latvijā, un tas ir iekšzemes sūtījums, un ja pasta sūtījums ir nozaudēts vai bojāts SmartPosti vainas dēļ, tad zaudējumi tiek atlīdzināti šādi:

- SmartPosti izmaksā kompensāciju ne vairāk kā 28,46 eiro apmērā un pasta pakalpojuma tarifa summu par nozaudētu, bojātu vai pazudušu ierakstītu vēstuļu korespondences sūtījumu neatkarīgi no tā satura vai svara.
- Par apdrošināta pasta sūtījuma nozaudēšanu neatkarīgi no tā satura un svara SmartPosti izmaksā kompensāciju, kas atbilst pasta sūtījuma apdrošinājuma summai un par pasta pakalpojumu samaksātajam tarifam. Tas pats attiecas arī uz apdrošināta pasta sūtījuma bojājumu vai nozaudēšanu atkarībā no tā, vai apdrošinātam pasta sūtījumam ir vai nav satura saraksts.
- SmartPosti izmaksā kompensāciju par nozaudētu neapdrošinātu pasta sūtījumu. Kompensācija sastāv no pamatsummas – 42,69 eiro un papildsummas, kas tiek noteikta atbilstoši pasta sūtījuma svaram – 4,27 eiro par kilogramu; un tarifa summas, kas samaksāta par pasta pakalpojumu. Tas pats attiecas arī uz bojātu vai pazudušu neapdrošinātu pasta sūtījumu atkarībā no tā, vai neapdrošinātajai pasta pakai ir vai nav satura saraksts.
- Par pasta sūtījumu, kas atgriezts bez paskaidrojuma par iemeslu, kāpēc tas netika piegādāts, SmartPosti izmaksā kompensāciju, kas atbilst par pasta pakalpojumu samaksātajai tarifa summai, ja sūtītāja kompensācijas prasība tiek iesniegta nekavējoties pēc attiecīgā atgrieztā pasta sūtījuma saņemšanas.

10.4.2. Transports:

Vietējās preces

Vietējo preču pārvadājumu gadījumā zaudējumi tiek kompensēti, pamatojoties uz faktiskajiem zaudējumiem, tomēr maksimālā kompensācija preču nozaudēšanas vai bojājumu gadījumā ir 8,33 SDR/kg. Vietējo preču pārvadājumu gadījumā jebkuri pierādīti tiešie zaudējumi, ko izraisījusi kavēšanās, tiek kompensēti saskaņā ar obligāti piemērojamajiem tiesību aktiem.

Starptautiskās preces

Starptautisku preču pārvadājumu gadījumā preču nozaudēšana vai bojājumi tiek kompensēti, pamatojoties uz faktiskajiem zaudējumiem, tomēr maksimālā atbildības robeža ir 8,33 SDR/kg. Turklāt kompensācijas pieejamību un apmēru var ietekmēt konkrētai valstij raksturīgi izņēmumi. Kavēšanās netiek kompensēta.

Transporta izmaksas

Papildus kompensācijai, kas izmaksāta maksimālās kompensācijas ietvaros, SmartPosti samaksātie pārvadāšanas izdevumi tiks atmaksāti par daļu, kas atbilst kļūdai. Ja sūtījuma nozaudēšana vai bojājums ir nepārvaramas varas rezultāts, par kuru kompensācijas netiek izmaksātas, vai ja sūtījuma atgriešana sūtītājam kavējas vairāk nekā 14 dienas pēc uzglabāšanas termiņa beigām SmartPosti vainas dēļ, sūtītājam ir tiesības uz kompensāciju, kas vienāda ar pārvadāšanas izdevumu summu.

Plašāka informācija par maksimālajām kompensācijām ir pieejama SmartPosti tīmekļa vietnē, pakalpojuma īpašajos noteikumos vai klientu apkalpošanas centrā.

10.4.3. Citi pakalpojumi:

SmartPosti ir atbildīgs par bojājumiem, kas nodarīti precēm uzglabāšanas laikā, tikai tad, ja šādi bojājumi radušies ārējas ietekmes rezultātā SmartPosti vainas, kļūdas vai nolaidības dēļ. SmartPosti nav atbildīgs par citiem preču bojājumiem, tostarp slēptiem defektiem.

Ja SmartPosti ir atbildīgs par kompensāciju par jebkādiem preču nozaudēšanas vai bojājumiem uzglabāšanas laikā, šāda

kompensācija ir ierobežota līdz skarto produktu iegādes vērtībai bez pievienotās vērtības nodokļa, nepārsniedzot 8,33 SDR par bruto svara kilogramu. Attiecībā uz produktu apstrādi vai transportēšanu SmartPosti atbildība par kompensāciju ir ierobežota līdz Patērētāja pārbaudītajām izmaksām par attiecīgo produktu piegādi Pakalpojumu sniedzēja noliktavā.

10.5. Tiesības pieprasīt kompensāciju (zaudējumu/bojājumu)

Attiecībā uz Patērētājiem tiesības pieprasīt kompensāciju ir sūtītājam (ja vien obligāti piemērojamos tiesību aktos nav noteikts citādi), izņemot gadījumus, kad sūtījums Patērētājam jau ir piegādāts.

11. Patērētāja pienākumi

11.1. Patērētājs ir atbildīgs par izvēlētas piegādes metodes piemērotību sūtījuma saturam, par preču atbilstošu iepakojanu atbilstoši satura prasībām, visām etiķetēm un marķējumiem uz precēm, kā arī par preču sagatavošanas darbu veikšanu saskaņā ar Pakalpojuma noteikumiem.

11.2. Sūtījumiem jābūt iepakotiem SmartPosti norādītajā veidā, lai tie izturētu arī mehānisku apstrādi un neradītu nekādu apdraudējumu, bojājumus vai briesmas personām vai darba drošībai. Plašāku informāciju par iepakojumu var atrast SmartPosti tīmekļa vietnē vai klientu apkalpošanas centrā.

11.3. Patērētājam ir jāsniedz informācija, kas nepieciešama Pakalpojuma sniegšanai. Patērētājs ir atbildīgs par sniegto informāciju un tās precizitāti. SmartPosti nav pienākuma pārbaudīt vai labot informāciju. Patērētājam nekavējoties jāpaziņo par jebkādam izmaiņām sniegtajā informācijā.

11.4. Patērētājs ir atbildīgs par nosūtīto preču un/vai datu saturu, datu saturu, funkcijām un noformējuma formātu, kā arī par savu preču vai produktu apdrošināšanu noliktavā, kā arī par jebkuru apdrošināšanu, ko Patērētājs vēlas transportam. Patērētājs saprot, ka nekādi slepeni vai konfidenciali dokumenti (piemēram, personu apliecinoši dokumenti) vai preces netiks sūtītas vai glabātas sūtījumā (piemēram, iespējama bojājuma gadījumā) un ka SmartPosti negarantē satura slepenību.

11.5. Izmantojot Pakalpojumus, Patērētājam ir jāievēro piemērojamie tiesību akti. SmartPosti pakalpojumus nedrīkst izmantot, lai izveidotu, uzglabātu vai pārraidītu materiālus, kas ir pretrunā ar tiesību aktiem, pārkāpj autortiesības un/vai citas tiesības, labu uzņēmējdarbības praksi vai kas pārkāpj oficiālos noteikumus. Patērētājs ir atbildīgs arī par Pakalpojuma lietošanai nepieciešamo ierīču, programmatūras, sakaru un datu sakaru savienojumu izmaksām un darbību.

11.6. Patērētājs ir atbildīgs par jebkādam izmaksām un zaudējumiem, kas SmartPosti radušies Patērētāja nolaidības vai tišas pienākumu neizpildes dēļ.

12. Atbildība par apakšuzņēmēja vai līdzvērtīga operatora rīcību

12.1. SmartPosti Pakalpojumu sniegšanā var izmantot apakšuzņēmējus. SmartPosti ir atbildīgs Patērētāja priekšā par apakšuzņēmēja darbību tāpat kā par savu darbību.

12.2. SmartPosti ir atbildīgs par saviem un savu apakšuzņēmēju pakalpojumiem, kā arī pakalpojumu portfeļa pārvaldību saskaņā ar Līgumu saskaņā ar līgumiem, ko tas ir noslēdzis ar trešajām personām.

13. Nepārvarama vara

13.1. Puses tiek atbrīvotas no savām līgumsaistībām un atbildības nepārvaramas varas apstākļu, piemēram, streika, darba strīda vai citas darba darbības, negadījumu, jebkādu valdības amatpersonu veiktu pasākumu un jebkuru citu apstākļu gadījumā, no kuriem puses nevar izvairīties un kuru sekas tās nevar novērst.

13.2. SmartPosti pieliks visas pūles, lai sniegtu Pakalpojumus pat iepriekš minētajos ārkārtas apstākļos pēc iespējas labāk. Nepārvaramas varas situācijās SmartPosti ir tiesības, ja nepieciešams, noteikt Pakalpojumu izpildes prioritāti, lai īstenotu vai nodrošinātu likumā noteiktos pienākumus, sabiedrības darbību, veselību, sabiedrisko drošību vai citus līdzīgus aspektus.

14. Sūdzības un noilgums

14.1. Par skaidras naudas maksājumiem piegādes brīdī

Sūdzības SmartPosti par kļūdaini veiktiem vai neveiktiem pēcapmaksas maksājumiem jāiesniedz saprātīgā termiņā pēc tam, kad sūtītājs vai saņēmējs ir uzzinājis vai viņam būtu bijis jāuzzina par kļūdaini pārskaitīto vai nepārskaitīto

pēcapmaksas summu.

Ja nav noteikts citādi, par saprātīgu termiņu tiek uzskatītas četrpadsmit (14) dienas no sūtījuma nosūtīšanas dienas. Sūdzības iesniegšanas aizkavēšana var apgrūtināt lietas izskatīšanu vai izraisīt tiesību uz prasības celšanu zaudēšanu.

14.2. Par pasta pakalpojumiem

Sūtījuma saņēmējam 3 darba dienu laikā no piegādes dienas ir jāinformē SmartPosti par jebkādiem sūtījuma bojājumiem vai trūkstošām precēm. Sūtītājam un/vai saņēmējam ir tiesības iesniegt kompensācijas prasību par pazudušu pasta sūtījumu vai bojātām precēm SmartPosti 6 mēnešu laikā no pasta sūtījuma (preču) nosūtīšanas dienas. Ja prasība attiecas uz pakalpojuma kvalitāti un tās neatbilstību patērētāju tiesību aizsardzības noteikumiem, sūdzības iesniegšanas termiņš ir divi (2) gadi no pakalpojuma sniegšanas dienas.

14.3. Preču pārvadāšanā

Jebkādi pieprasījumi/atgādinājumi SmartPosti par preču samazinājumu vai bojājumiem ir jāveic, ja ārējās samazinājuma vai bojājuma pazīmes bija redzamas saņemšanas brīdī, un visos pārējos gadījumos rakstiski septiņu (7) dienu laikā pēc saņemšanas. Pieprasījumi/Atgādinājumi par kavējumiem preču piegādē/nodošanā rakstiski jāveic divdesmit vienas (21) dienas laikā no dienas, kad preces tika nodotas saņēmēja lietošanā.

Par trūkstošām precēm jāziņo SmartPosti ne vēlāk kā 3 mēnešu laikā pēc nosūtīšanas.

Ja vien obligātajos tiesību aktos nav noteikts citādi, Patērētājiem pieprasījums/atgādinājums jāveic 30 dienu laikā no brīža, kad viņi ir pamanījuši bojājumu vai kavējumu vai viņiem tas būtu bijis jāpamana.

Vietējo pārvadājumu gadījumā sūdzības neiesniegšana laikā noved pie tās neizskatīšanas, ja vien bojājumi nav radušies SmartPosti rupjas neuzmanības vai tīšas rīcības dēļ. Starptautisko pārvadājumu gadījumā, ja sūdzība netiek iesniegta savlaicīgi, sūdzības iesniedzējam ir jāpierāda, ka bojājumi radušies pārvadāšanas laikā.

Prasība par zaudējumu atlīdzību jāiesniedz ne vēlāk kā viena (1) gada laikā vai, ja tā pamatojas uz tīšu vai rupju nolaidību, trīs (3) gadu laikā

- gada laikā no piegādes datuma, ja preces trūkst vai ir bojātas, vai piegāde ir aizkavējusies;
- trīsdesmit (30) dienu laikā no saskaņotās preču nodošanas dienas, ja preču trūkst, vai sešdesmit (60) dienu laikā no dienas, kad pārvadātājs ir pieņēmis preces pārvadāšanā, ja nav saskaņota konkrēta piegādes diena; un
- citos gadījumos trīs (3) mēnešu laikā no dienas, kad tika parakstīts pārvadājumu līgums (par preču pārvadāšanu).

14.4. Citi pakalpojumi

Patērētājam ir tiesības iesniegt pretenziju par Pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem divu gadu laikā no pakalpojuma sniegšanas dienas. Pēc neatbilstības atklāšanas Patērētājam divu mēnešu laikā jāiesniedz sūdzība pakalpojuma sniedzējam.

15. Strīdu izšķiršana

15.1. Jebkuri strīdi starp SmartPosti un Patērētāju galvenokārt tiek risināti sarunu ceļā starp pusēm. Ja šādu sarunu rezultātā netiek panākta vienošanās trīsdesmit (30) dienu laikā, strīds tiek risināts saskaņā ar attiecīgās valsts normatīviem aktiem.

15.2. Igaunijā Patērētājs var iesniegt prasību neatkarīgā patērētāju strīdu komisijā (piemēram, Patērētāju tiesību aizsardzības un tehniskās regulēšanas iestādē) vai pirmās instances tiesā. Latvijā Patērētājs un SmartPosti vispirms cenšas atrisināt strīdus sarunu ceļā, un, ja vienošanās netiek panākta, Patērētājam ir tiesības sazināties ar Patērētāju tiesību aizsardzības centru (Latvija), lai saņemtu palīdzību strīda risināšanā, vai arī iesniegt prasību tiesā. Lietuvā, ja Patērētājs un SmartPosti neparakstījis izlīgumu sarunu ceļā, Patērētājam ir tiesības iesniegt sūdzību Valsts patērētāju tiesību aizsardzības iestādē. Turklāt Patērētājam ir tiesības iesniegt prasību tiesā.

16. Pakalpojumu apturēšana vai slēgšana

Ja Patērētājs (attiecīgā gadījumā) nesamaksā nokavējuma maksu vismaz divu nedēļu laikā pēc SmartPosti nosūtītā

atgādinājuma, SmartPosti ir tiesības apturēt visus Pakalpojumus Patērētājam līdz brīdim, kad visas nokavējuma maksas ir samaksātas.

Turklāt SmartPosti ir tiesības apturēt visus Pakalpojumus, pamatojoties uz Līgumu, ja

- a) ir zināms vai citādi pamatoti ir pamats uzskatīt, ka Patērētājs nespēj izpildīt savas Līgumā noteiktās saistības;
- b) Patērētājs, neskatoties uz atgādinājumu, nepilda savas līgumsaistības vai būtiski pārkāpj savas līgumsaistības;
- c) Patērētājs nav sasniedzams, kad tiek mēģināts noskaidrot ar Līgumu saistītu jautājumu .

17. Līguma izbeigšana

17.1. Patērētājam ir tiesības 14 dienu laikā atteikties no attālināta līguma, nenorādot iemeslu, izņemot gadījumus, kad Pakalpojumi jau ir apmaksāti un sniegti.

17.2. Turklāt SmartPosti ir tiesības izbeigt Līgumu ar tūlītēju spēku, pamatojoties uz 16. punktā norādīto iemeslu, saskaņā ar kuru SmartPosti ir tiesības atslēgt visus Patērētāja (ja piemērojams) Pakalpojumus.

18. Tiesību un pienākumu nodošana

Korporatīvajiem līgumslēdzējiem ir tiesības nodot šo Līgumu bez otras puses piekrišanas savu grupu ietvaros. SmartPosti ir tiesības nodot šo Līgumu trešajai personai saistībā ar uzņēmuma vai uzņēmējdarbības nodošanu. Apakšuzņēmēja nolīgšana netiek uzskatīta par šī Līguma nodošanu.

19. Līguma dokumentu prioritātes secība

Ja vien nav panākta cita vienošanās, Līguma dokumentiem ir šāda prioritātes secība:

1. SmartPosti līguma vai pasūtījuma apstiprinājums un visi tā pielikumi, izņemot šos Vispārīgos līguma noteikumus
2. Cits līgums, kas attiecas uz pakalpojumu, un visi tā pielikumi
3. Norādījumi par SmartPosti pakalpojumu SmartPosti tīmekļa vietnē un/vai sniegti saistībā ar pakalpojumiem
4. Pakalpojuma specifiskie noteikumi
5. Šie vispārīgie līguma noteikumi

20. Citi noteikumi un nosacījumi, kas saistīti ar Līguma spēkā esamību

SmartPosti ir tiesības atcelt Līgumu bez iepriekšēja brīdinājuma, atsevišķa paziņojuma vai citiem pasākumiem, ja ar Līgumu saistītie Pakalpojumi nav izmantoti pēdējo divpadsmit (12) mēnešu laikā.

21. Citi noteikumi un nosacījumi

21.1. SmartPosti ir tiesības atbrīvoties no jebkuriem Patērētāja materiāliem, kas paliek SmartPosti rīcībā, vienu (1) mēnesi pēc Līguma par Pakalpojumu izbeigšanas.

21.2. SmartPosti patur visas tiesības uz SmartPosti pakalpojumiem un ar pakalpojumiem saistītajiem materiāliem, preču zīmēm un citiem līdzīgiem identifikatoriem. Patērētājs var izmantot pakalpojumus un visus ar tiem saistītos datus saskaņā ar Līgumu un tikai pakalpojuma izmantošanai.

22. Vispārīgo līguma noteikumu spēkā stāšanās

Šie Vispārīgie līguma noteikumi ir pieņemti 2025. gada 6. jūnijā un stājas spēkā 2025. gada 1. augustā, un tie paliek spēkā līdz turpmākam paziņojumam. Šie noteikumi aizstāj visus līdzvērtīgos iepriekšējos Vispārīgos līguma noteikumus.

PIELIKUMS Piegādes pakalpojumu vispārīgie noteikumi un nosacījumi

1. Ierobežojumi attiecībā uz sūtījumu saturu

Patērētājs ir atbildīgs par to, lai izvēlēta piegādes metode būtu piemērota un pieļaujama sūtījuma saturam.

1.1 Vērtīgas preces

Vērtīgas mantas netiek sūtītas kā paka vai uzglabātas noliktavās (piemēram, nauda, debetkartes vai kredītkartes, personu apliecinoši dokumenti vai līdzīgi materiāli, kas var būt sīkāk aprakstīti SmartPosti tīmekļa vietnēs vai citos SmartPosti kanālos).

SmartPosti neuzņemas atbildību, ja Patērētājs nosūta vai uzglabā vērtīgus priekšmetus, pārkāpjot šos noteikumus.

1.2 Bīstamas preces un priekšmeti

SmartPosti nepārvadās un neuzglabās nekādus nelegālus vai bīstamus priekšmetus, piemēram, sprāgstvielas, radioaktīvus materiālus, toksiskas vai viegli uzliesmojošas vielas, asus priekšmetus vai līdzīgus materiālus, vai tādas priekšmetus vai materiālus, kas ir pakļauti iestāžu kontrolei. Šie priekšmeti var būt sīkāk aprakstīti SmartPosti tīmekļa vietnē vai citos SmartPosti kanālos.

SmartPosti neuzņemas atbildību, ja Patērētājs nosūta vai uzglabā bīstamas preces un priekšmetus, pārkāpjot šos noteikumus.

1.3 Šķidrumi un cits saturs, ko nav atļauts ienest lidmašīnās

Gadījumā, ja sūtījumā ir tādi šķidrumi vai cits saturs, ko aviācijas drošības apsvērumu dēļ nevar pārvadāt pa gaisu, SmartPosti neuzņemas atbildību par sūtījuma piegādi atbilstoši Pakalpojuma īpašajos noteikumos norādītajam piegādes laikam. Nepieciešamības gadījumā sūtījumi, kas adresēti iekšzemes adresēm, vienmēr tiek nogādāti saņēmējam pa autocelšiem. Ja sūtījumu nevar piegādāt lidmašīnā neatļauta satura dēļ, sūtījums tiek atgriezts sūtītājam. Ja sūtījuma atzīmes ir nepilnīgas, sūtījumu var atgriezt arī sūtītājam aizpildīšanai.

1.4 Trausli priekšmeti

Neatkarīgi no papildu pakalpojuma un piemaksas, sūtījuma saturam jābūt iepakotam atbilstoši satura prasībām, lai tas nepārvietotos, nekrāsotos vai netecētu, un lai tas izturētu apstrādi un neradītu briesmas vai bojājumus cilvēkiem vai īpašumam. Sūtītājs var būt atbildīgs arī par citiem sūtījumiem un SmartPosti nodarītajiem bojājumiem.

1.5 Dzīvnieki, augi, pārtikas produkti un citas sensitīvas preces

Ja vien rakstiski nav panākta cita vienošanās, Pakalpojums nedrīkst tikt izmantots tādu priekšmetu nosūtīšanai, kuru saturam nepieciešama īpaša uzglabāšanas temperatūra, tostarp mirušu vai dzīvu dzīvnieku, dzīvu augu vai ātri bojājošos pārtikas produktu nosūtīšanai.

1.6 Īpaši ierobežojumi starptautiskajiem pakalpojumiem

Uz ārvalstīm adresētiem sūtījumiem var attiekties vietējā pasta vai piegādes operatora ierobežojumi, kā arī, iespējams, citi ierobežojumi, kas izriet no attiecīgās valsts tiesību aktiem, oficiālās prakses vai līdzīgām procedūrām. Daudzās valstīs nav atļauts sūtīt, piemēram, vērtīgus sūtījumus (kā norādīts arī iepriekš). Sūtītājam jāpārbauda citi ierobežojumi no galamērķa valsts komerciālās misijas. SmartPosti neuzņemas atbildību par sūtījumu piegādes laiku vai laiku galamērķī, ja galamērķa valsts nepieņem sūtījuma saturu.

2. SmartPosti atbildība par sūtījuma pārvadāšanu un tiesības uz to

SmartPosti atbildība par pārvadāšanu sākas brīdī, kad prece ir pieņemta pārvadāšanai saskaņā ar Līgumu, un beidzas brīdī, kad tā ir piegādāta saņēmējam saskaņā ar Līgumu. Ja precī nevar piegādāt saņēmējam iemesla dēļ, kas nav saistīts ar SmartPosti, atbildība par pārvadāšanu beidzas brīdī, kad prece tiek atgriezta .

Ja sūtījums, pamatojoties uz saņēmēja uzdevumu, tiek piegādāts veidā, kas atšķiras no piegādes adreses, SmartPosti ir atbildīgs tikai par Pakalpojumam specifisko piegādes laiku transporta posmam, kas veikts saskaņā ar sākotnējo uzdevumu.

SmartPosti ir tiesības izvēlēties piegādes veidu.

SmartPosti ir atbildīgs par preču piegādi vai atbilstošajiem ierašanās paziņojumiem saskaņā ar Patērētāja sniegto informāciju. SmartPosti neatbild par saskaņoto piegādes laiku, ja kavēšanos izraisījis Patērētāja vainas apstāklis vai ja preci nevar piegādāt cita no SmartPosti neatkarīga iemesla dēļ.

Ja vien nav pamatots citādi vai ja obligātie tiesību akti neparedz citādi, dati, kas norāda uz sūtījuma piegādes reģistrāciju un ievadīti SmartPosti sistēmā, tiek uzskatīti par pierādījumu tam, ka sūtījums ir piegādāts saņēmējam, un par sūtījuma piegādes laiku. Atbildība par saskaņoto piegādes laiku beidzas arī tad, kad saņēmējs ir informēts par saņemamo sūtījumu.

SmartPosti ir tiesības atteikties transportēt neapmaksātus vai tikai daļēji apmaksātus sūtījumus vai, ja piemērojams, iekasēt nesamaksāto summu un papildu maksu no sūtījuma saņēmēja. Neizņemtie sūtījumi tiek atgriezti to sūtītājam uz viņa rēķina.

3. Sūtījumu nodošana

3.1 Reģistrēti un/vai apdrošināti sūtījumi (ja tādi ir)

Apdrošinātas un reģistrētas preces (ja tādas ir pieejamas un piemērojamas) no tirdzniecības vietas tiek nodotas pret parakstu tikai saņēmējam vai saņēmēja rakstiski pilnvarotai personai. Šādus sūtījumus parasti var nodot tikai apmaiņā pret ierašanās paziņojumu vai unikālu sūtījuma identifikatoru.

Gadījumā, ja apdrošināta vai reģistrēta sūtījuma sūtītājs (ja pieejams un piemērojams) ir ierobežojis piegādi tā, ka sūtījumu var nodot tikai personīgi saņēmējam, sūtījums netiek nodots citām (piemēram, pilnvarotām) personām.

Ja uz sūtījuma norādītais saņēmējs ir uzņēmums vai organizācija (vārds, uzvārds ir norādīts pirmajā adreses rindā), sūtījums tiek nodots personai, kas pilnvarota parakstīties uzņēmuma/organizācijas vārdā, vai šādas personas pilnvarotajai personai.

Ja uz sūtījuma norādītais saņēmējs ir fiziska persona un adrese ir uzņēmuma vai korporācijas adrese (personas vārds augšējā rindā un uzņēmuma/korporācijas nosaukums otrajā rindā), sūtījumu nevar nodot nevienai citai personai bez saņēmēja SmartPosti iesniegtas pilnvaras (pilnvaras).

3.2 Citi priekšmeti, kuriem nepieciešams paraksts

Sūtījumu saņemšanu, kas nav minēti iepriekš, var parakstīt arī persona, kura SmartPosti tirdzniecības vietā uzrāda paziņojumu par piegādi vai individuālu sūtījuma identifikatoru, vai persona, kas atrodas sūtījuma piegādes adresē, ja vien nav pamata uzskatīt, ka sūtījums nenonāks pie tā likumīgā saņēmēja, vai ja vien Pakalpojuma produkta noteikumos un nosacījumos nav norādīts citādi.

3.3 Nepilngadīgie un citi juridiski rīcībnespējīgi saņēmēji

Pilnvarotajam, tostarp personai, kurai ir nepilngadīgā aizgādība, ir jābūt pilnvarotāja izsniegtai pilnvarai (attiecīgā gadījumā).

3.3.1 Citi noteikumi un nosacījumi

Saņēmējam var būt tiesības dot darba uzdevumus noteiktos pakalpojumos. Sūtītājs var ierobežot sūtījumu piegādi, nodošanu vai pārsūtīšanu tikai tad, ja to atļauj attiecīgā pakalpojuma specifiskie noteikumi.

Ja saņēmējs nepārprotami atsakās pieņemt sūtījumu, sūtījums nekavējoties tiek atgriezts sūtītājam bez glabāšanas laika.

Piegādes uz ārzemēm tiek veiktas saskaņā ar konkrētajai valstij noteiktajiem piegādes noteikumiem un standartiem.

3.4 Nepiegādājamo priekšmetu apstrāde

Ja piegādi saņēmējam nevar veikt iemesla dēļ, kas nav saistīts ar SmartPosti, prece tiek atgriezta sūtītājam vai apstrādāta citādi, kā vienojusies ar Patērētāju.

Pakalpojuma maksa vai iekasētie maksājumi netiek atgriezti Patērētājam, ja prece tiek atgriezta sūtītājam iemeslu dēļ, kas nav attiecināmi uz SmartPosti.

Tomēr SmartPosti vienmēr ir tiesības atbrīvoties no

- neaizīmogotiem sūtījumiem, uz kuriem nav norādīta sūtītāja vai saņēmēja adrese;
- priekšmetiem, kuru iznīcināšanai sūtītājs ir devis piekrišanu;
- sūtījumiem, kas saskaņā ar līgumu ir piegādāti pakomātā vai līdzīgā vietā, bet līguma termiņa beigās nav izņemti;
- sūtījumiem, kuru saturs ir bojāts;
- sūtījumiem, kas nosūtīti no ārpus Igaunijas, Latvijas vai Lietuvas robežām (atkarībā no situācijas) uz ārvalstīm, un kuru piegādes maksa nav samaksāta vai ir nepietiekama.

SmartPosti var pārdot vai utilizēt nepiegādātu preču sūtījumu, par kura atgriešanu SmartPosti nav vienojusies ar sūtītāju vai kuru sūtītājs nevēlas atgūt. Jebkura sūtījuma utilizācija notiek saskaņā ar piemērojamajiem tiesību aktiem valstī, kurā tiek sniegti Pakalpojumi.