

SUTI.LV PAKALPOJUMU IZMANTOŠANAS NOTEIKUMI

Spēkā no 2016. gada 8. Marts

Noteikumos izmantotie termini un to skaidrojums

- Portāls - interneta portāls suti.lv.
- Puses – Klients, Suti.lv, Pārvadātājs.
- Sūtījums - individuāli iepakota paka, kurai pievienots marķējums.
- Piegāde vai Krava – viens vai vairāki Sūtījumi.
- Klients, Sūtītājs - puse, kura izmanto Suti.lv pakalpojumus, lai nosūtītu vai saņemtu Sūtījumus un samaksā par piegādi.
- Kurjers – Suti.lv vai Pārvadātāja darbinieks, kas pieņem vai piegādā Sūtījumu.
- Saņēmējs – persona, kas saņem Sūtījumu.
- Pārvadātājs vai Partneris – Suti.lv sadarbības partneri.
- Paņemšanas vai Iekraušanas adrese - vieta, kur Kurjeram Sūtījums jāpieņem.
- Piegādes vai Izkraušanas adrese - vieta, kur Kurjeram Sūtījums ir jāpiegādā.
- Sūtījuma nodošanas vieta - Kurjera noteikta droša vieta sūtījuma atstāšanai bez saņēmēja paraksta (attiecas uz izņēmuma gadījumiem).
- Sūtījuma manifests, marķējums, pavadzīme, gaisa kravas pavadzīme, fakturrēķins – Sūtījumam pievienotie dokumenti.
- Kompensācija – zaudējumu atlīdzība Sūtījuma nozaudēšanas vai sabojāšanas gadījumā.
- Piegādes izmaksas – ar piegādi saistītu izdevumu kopums, ieskaitot Sūtījuma piegādi un papildus izmaksas, tādas kā glabāšanas izmaksas, nodokļi, soda procenti, naudas sodi, administratīvās izmaksas, muitas nodevas, apdrošināšanas prēmijas un citi izdevumi, kas ir radušies saistībā ar Sūtījuma Piegādi.
- Līgums - vienošanās starp Klientu un Izpildītāju par pakalpojumu sniegšanu.
- Lietotājs – juridiska vai fiziska persona, kura atbilstoši šiem noteikumiem lieto Portālu un Suti.lv pakalpojumus.
- Lietotāja konts – lietotāja darbvieta pasūtījumu pieteikšanai un pārvaldīšanai, kas satur lietotāja identifikācijas un personificēto informāciju darbam Portālā. Informācija ir pieejama katram lietotājam pēc tā autentificēšanās par savu lietotāja kontu.

1. Noteikumi un to piemērošanas kārtība

- 1.1. Suti.lv sniedz pakalpojumus saskaņā ar šiem Noteikumiem.
- 1.2. Noteikumi pielīdzināmi Līgumam starp Klientu un Izpildītāju.
- 1.3. Reģistrējoties Portālā vai nododot Sūtījumu, Klients piekrīt Noteikumiem.
- 1.4. Noteikumus var grozīt, ja Klients un Suti.lv pilnvarotais pārstāvis rakstveidā noslēdz atsevišķu vienošanos.

2. Vispārīga informācija

- 2.1. Portāla mērķis ir nodrošināt privātpersonām un juridiskām personām iespēju izmantot Sūtījumu piegādes pakalpojumus, nodrošinot sadarbības iespējas ar vairākiem Pārvadātājiem.
- 2.2. Noteikumi paredz Portāla lietošanas kārtību un ir saistoši visiem Lietotājiem. Suti.lv ir tiesības grozīt lietošanas noteikumus. Grozījumi un izmaiņas stājas spēkā ar brīdi, kad tās tiek publicētas Portālā.
- 2.3. Piekļuve Portālam var tikt pārtraukta tehnisku iemeslu dēļ, kā arī neparedzamu apstākļu ietekmē. Ja piekļuve Portālam ir traucēta, Suti.lv atjauno piekļuvi, tiklīdz ir iespējams. Zaudējumi, ja tādi varētu rasties traucētas piekļuves dēļ, ir Klienta un Lietotāja paša risks.

3. Norēķinu kārtība

- 3.1. Pakalpojumu cenrādis ir publicēts mājas lapā www.suti.lv.
- 3.2. Apmaksu par pakalpojumiem var veikt ar kredītkarti, „PAYPAL” maksājumu sistēmas starpniecību, vai bankas pārskaitījumu pēc pasūtījuma apstiprināšanas. Pasūtījums ir pieņemts, kad notikusi naudas transakcija.

- 3.3. Suti.lv izraksta klientam elektroniskus rēķinus, kas derīgi bez paraksta. Tiek uzskatīts, ka Klients ir saņēmis elektronisko rēķinu, kad tas ir nosūtīts no Suti.lv e-pasta adreses uz Klienta norādīto e-pasta adresi rēķinu saņemšanai.
- 3.4. Portālā veiktā pakalpojumu cenas aprēķina pamatā ir Klienta sniegtā informācija. Pēc faktiski iesniegtā Sūtījuma izmēriem un svara aprēķinātās Sūtījuma piegādes izmaksas var atšķirties. Klients maksā starpību starp sākotnēji aprēķinātām un faktiskām Sūtījuma piegādes izmaksām. Ja starpība ir par labu Klientam, Suti.lv to atmaksā Klientam vai izmanto kā avansa maksājumu par turpmākiem pakalpojumiem.
- 3.5. Pārvadātājs var veikt pavadzīmēs norādītās informācijas pārbaudi. Ja nepareizi izvēlēts pakalpojums vai norādīta masa, Pārvadātājs labo pavadzīmi. Ja nepareizi norādīti dati Pārvadātājam rada papildus izmaksas, tās apmaksā Klients.
- 3.6. Klients apmaksā ar Sūtījumu saistītos izdevumus un nodokļus.
- 3.7. Ja to pieļauj pakalpojuma specifika, Sūtītājam atbilstošajā pavadzīmes nodaļā jānorāda, ja Saņēmējam ir jāapmaksā ar piegādi saistīti vai citi izdevumi vai pēcmaksas.
- 3.8. Ja klients neievēro rēķina apmaksas termiņus, Suti.lv piemēro soda naudu 3,0% no pasūtījuma kopējās vērtības par katru nokavēto dienu.
- 3.9. Ja Klients savlaicīgi neveic rēķina apmaksu, Suti.lv ir tiesīgs nodot informāciju par Klienta parādiem parādu atgūšanas uzņēmumam.
- 3.10 Uzņēmuma pārstāvis, kā fiziska persona uzņemas personisku pilnu finansiālo atbildību (Civillikuma 1692.-1715. panti) kā pats parādnieks par šī līguma saistību izpildi.

4. Datu apstrāde un privātuma politika

- 4.1. Lietotāja personīgā informācija tiek apstrādāta saskaņā ar Fizisko personu datu aizsardzības likumu.
- 4.2. Suti.lv apstrādā tikai savstarpējo līgumsaistību izpildei nepieciešamus Klienta vai Lietotāja brīvprātīgi nodotos personas datus.
- 4.3. Reģistrējoties Portālā, Lietotājs sniedz piekrišanu datu apstrādei.
- 4.4. Suti.lv nenodos Personas datus trešajām personām, izņemot, ciktāl tas nepieciešams saprātīgai komercdarbības īstenošanai, pēc iespējas nodrošinot, ka trešās personas saglabā Personas datu konfidencialitāti un nodrošina piemērotu aizsardzību.
- 4.5. Suti.lv ir tiesīgs vākt datus par Portāla lietotāju, izmantojot sīkdatnes („cookies”), lai uzlabotu lietotājiem pieejamos pakalpojumus. Sīkdatnes („cookies”) ir datnes, ko tīmekļa vietnes izvieto lietotāju datoros, lai atpazītu lietotāju un atvieglotu tam vietnes izmantošanu. Interneta pārlūkprogrammas var konfigurēt tā, lai tās brīdina klientu par sīkdatņu („cookies”) izmantošanu un ļauj izvēlēties, vai klients piekrīt tās pieņemt. Sīkdatņu („cookies”) nepieņemšana neaizliedz klientam lietot vietni, taču tas var ierobežot klientam vietnes izmantošanas iespējas.

5. Sūtījuma iepakojums un marķējums, dokumenti

- 5.1. Klientam sūtījumi jāiepako drošā un atbilstošā iepakojumā tā, lai:
 - 5.1.1. saturs nepārvietojas iepakojumā;
 - 5.1.2. nesabojājot iepakojumu, nebūtu iespējams sabojāt saturu;
 - 5.1.3. saturs vai iepakojums nebojātu apkārtējo vidi vai citus sūtījumus.
- 5.2. Ja Sūtījums nav atbilstoši iepakots, Suti.lv var neveikt piegādi vai atgriezt Sūtījumu. Ja Sūtījuma iepakojums jāpapildina, jālabo vai jāmaina, iepakojuma izmaksas jāsedz Klientam.
- 5.3. Ja Sūtījuma saturs nav iespējams iepakot, un tas ir viendabīgs, nesmērējošs, neizjaucams un daļēji atbilst Sūtījuma pārvadāšanas noteikumiem, īpašos gadījumos Suti.lv vai Pārvadātājs var šādu Sūtījumu pieņemt, veicot pavadzīmē vai Sūtījuma nodošanas dokumentā atzīmi par nedrošu iepakojumu. Šādos gadījumos Sūtījuma bojājuma risku transportēšanas laikā uzņemas Klients.
- 5.4. Suti.lv nekompensē zaudējumus, kas var rasties, ja Sūtījuma saturs tiek bojāts neatbilstoša iepakojuma dēļ.
- 5.5. Klientam jānodrošina marķējums uz katra Sūtījuma vai tā daļas, ja Sūtījums sastāv no atsevišķiem iepakojumiem. Marķējumā jānorāda saņēmēja un nosūtītāja dati, brīdinājuma zīmes, ja nepieciešams, kā arī svītru kodi, sūtījuma numuri un cita informācija, ko paredz Pārvadātājs. Marķējumam jābūt viegli salasāmam, piestiprinātam redzamā vietā tā, lai transportēšanas gaitā marķējums nevar atdalīties no iepakojuma. Ja Sūtījums nav atbilstoši marķēts, Suti.lv var atteikties pieņemt, piemērot papildus maksu, piegāde var kavēties, kā arī var tikt traucēta iespēja sekot pakalpojuma izpildes gaitai. Suti.lv nekompensē zaudējumus, kas var rasties neatbilstoša marķējuma dēļ.
- 5.6. Ja uz vienu adresi tiek sūtīti vairāki Sūtījumi (iepakojumi), Sūtītājam atsevišķi jānorāda katra Sūtījuma

svars un izmēri, lai tiktu aprēķināta korekta piegādes cena.

6. Sūtījumu paņemšana, kurjera pieteikšana

- 6.1. Klients veic pasūtījumu un piesaka kurjeru Suti.lv mājas lapā vai ar citas Suti.lv nodrošinātas tiešsaistes elektroniskas pasūtījuma formas starpniecību.
- 6.2. Suti.lv nodrošina piekļuvi mājas lapai, nododot Klienta rīcībā lietotājvārdu un paroli, vai, ja Klients veic pasūtījumu ar citas tiešsaistes elektroniskas pasūtījuma formas starpniecību, reģistrējot Klienta norādītās e-pasta adreses.
- 6.3. Suti.lv pieņem Sūtījumu Klienta norādītā vietā. Klientam jānorāda pēc iespējas pilnīgāka adrese, kā arī jānodrošina piekļuve un piebraukšana.
- 6.4. Suti.lv vai Pārvadātāja Kurjers iekrauj Sūtījumus, kuru kopējais svars nepārsniedz 30 kilogramus. Klientam jānodrošina Sūtījumu iekraušanu, ja viena iepakojuma svars pārsniedz 30 kilogramus. Atsevišķi Pārvadātāji var nodrošināt nepaletizētu sūtījumu iekraušanu, ja svars nepārsniedz 70 kilogramus. Piesakot kurjeru un veicot pasūtījumu, Klientam jāpārlicinās, vai izvēlētais Pārvadātājs var nodrošināt sūtījuma iekraušanu.
- 6.5. Ja Sūtījuma iekraušanai Suti.lv vai Pārvadātāja transportlīdzeklī nepieciešamas speciālas iekārtas, Klients nodrošina šādas iekārtas. Ja Klientam nav iespējas nodrošināt speciālās iekārtas, Suti.lv var nodrošināt sūtījuma iekraušanu, piemērojot papildus samaksu.
- 6.6. Pasūtījuma veikšanas un kurjera pieteikšanas termiņi, kas jāievēro, lai piegādi būtu iespējams veikt īsākā iespējamā termiņā, ir norādīti Suti.lv mājaslapā.
- 6.7. Ja Klients vai Nosūtītājs nepamatoti aizkavē Suti.lv vai Pārvadātāja kurjeru, var tikt aprēķināta papildus maksa par dīkstāvi. Kurjeram ir tiesības negaidīt, ja Kurjera ierašanās brīdī Sūtījums nav sagatavots.
- 6.8. Pieņemot Sūtījumus, Suti.lv vai Pārvadātājs izsniedz Sūtījuma nodošanas dokumentu vai, ja norādīts veicot pasūtījumu, dokumentu izveido vai iesūta Klientam elektroniski un Klients to izdrukā pirms Pārvadātāja ierašanās.
- 6.9. Suti.lv vai Pārvadātājam ir tiesības ierakstīt Pavadzīmē vai Sūtījuma nodošanas dokumentā piezīmes par kravas marķējumu un numerāciju, kravas vai Iepakojuma ārējo stāvokli, citiem nozīmīgiem faktiem. Nosūtot Sūtījumu, Klients un Nosūtītājs apliecina, ka piezīmēs norādītais atbilst patiesībai.
- 6.10. Pārvadāšanai netiek pieņemti:
 - 6.10.1. Īpaši augstas vērtības priekšmeti (juvelierizstrādājumi, mākslas darbi, antikvāri priekšmeti, dārgmetāli, dārgakmeņi, skaidra nauda, loterijas biļetes, čeki, vērtspapīri, akcijas, vekselji, kā arī citi dokumenti un priekšmeti, kurus kaitējuma gadījumā nav iespējams atjaunot, rekonstruēt un (vai) nomainīt pret līdzvērtīgiem (t.i. neatvietojami priekšmeti);
 - 6.10.2. Ieroči, munīcija, sprāgstvielas, narkotikas, cigaretes, alkohols, vielas vai produkti, kuri savu ķīmisko vai fizisko īpašību dēļ var radīt draudus cilvēka veselībai, drošībai, videi vai īpašumam;
 - 6.10.3. Dzīvnieki un augi, cilvēka mirstīgās atliekas vai ķermeņa daļas, ātri bojājošies pārtikas produkti un nepārtikas produkti un priekšmeti, kuru pārvadāšanai nepieciešamas speciālas iekārtas, drošības pasākumi, atļaujas vai speciālas temperatūras, gaisa mitrums vai citi īpaši nosacījumi.
- 6.11. Nododot Sūtījumu, Klients apliecina, ka:
 - 6.11.1. Sūtījums nesatur pārvadāšanai aizliegtus priekšmetus un vielas saskaņā ar šiem noteikumiem, Pasta likumu, citiem Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem, kā arī starptautiskiem normatīviem aktiem transporta (aviācijas) jomā un saņēmējas un tranzīta valstu likumdošanu, kā arī priekšmetus, kuru pārvadāšanai vajadzētu saņemt speciālu transportēšanas, importa vai eksporta licenci vai atļauju.
 - 6.11.2. Sūtījuma saņēmējs ir tiesīgs saņemt Sūtījumu;
 - 6.11.3. attiecībā uz Saņēmēju nepastāv importa, sadarbības vai starptautiskās tirdzniecības aizliegumi;
- 6.12. Klients atlīdzina Suti.lv vai Pārvadātāja izdevumus un zaudējumus, kas var rasties, neievērojot šo noteikumu punktus 6.10. un 6.11.

7. Piegāde

- 7.1. Sūtījums tiek piegādāts uz Klienta norādīto adresi. Adrese tiek norādīta Sūtījuma marķējumā un (vai)

- veicot pasūtījumu.
- 7.2. Suti.lv vai Pārvadātājs nodod Sūtījumu marķējumā vai pavadzīmē norādītajam Saņēmējam, vai atstāj Saņēmēja norādītā vietā.
 - 7.3. Ja Sūtījuma masa nepārsniedz 30 kilogramus, Sūtījumu no transporta līdzekļa izkrauj Suti.lv vai Pārvadātājs. Ja Sūtījuma masa pārsniedz 30 kilogramus, vai izkraušanai nepieciešama papildus tehnika, Klientam jānodrošina sūtījuma izkraušana no transporta līdzekļa. Atsevišķi Pārvadātāji var nodrošināt nepaletizētu sūtījumu izkraušanu, ja svars nepārsniedz 70 kilogramus. Piesakot kurjeru un veicot pasūtījumu, Klientam jāpārliecinās, vai izvēlētais Pārvadātājs var nodrošināt sūtījuma izkraušanu.
 - 7.4. Izkraušanai paredzētais laiks ir ierobežots līdz 10 minūtēm. Ja izkraušanai nepieciešams ilgāks laika periods, Klients sedz izmaksas saskaņā ar Pārvadātāja vai Suti.lv cenrādi.
 - 7.5. Pieņemot Sūtījumu, Saņēmējam jāpārbauda Sūtījuma (iepakojumu) stāvoklis.
 - 7.6. Sūtījums tiek uzskatīts par nodotu, kad Saņēmējs vai viņa pilnvarotā persona paraksta pavadzīmi vai elektronisku piegādes apliecinājuma dokumentu. Sūtījuma pārvadāšanas laikā var būt vairākas pavadzīmes vai Sūtījuma piegādes manifesti. Ja Saņēmējs parakstās uz jebkuras no pavadzīmēm, pēc kuras iespējams identificēt Sūtījumu, Sūtījums uzskatāms par nodotu, kaut arī citas pavadzīmes par to pašu Sūtījumu Saņēmējs nebūtu parakstījis.
 - 7.7. Sūtījuma vai iepakojuma bojājumi Saņēmējam jāatzīmē pavadzīmē, brīvā formā jāuzraksta Sūtījuma iepakojuma bojājuma akts, un, ja ir iespēja, jānofotografē bojātais Sūtījuma iepakojums. Ja Saņēmējs paraksta pavadzīmi bez piezīmēm un iebildumiem, uzskatāms, ka Sūtījums piegādāts kvalitatīvs vai nebojāts. Suti.lv un Pārvadātājs nav atbildīgi par Sūtījuma vai tā daļas bojājumiem vai zudumu, kas fiksēti pēc Sūtījuma pieņemšanas.
 - 7.8. Ja Sūtījuma nodošana ir apgrūtināta vai neiespējama, nav tehnisku iespēju izkraut Sūtījumu, Saņēmējs nav atrasts vai atsakās pieņemt Sūtījumu (nepieņemšana apmaksāt pavadzīmē norādītās vai cita pamatojuma dēļ Pārvadātājam vai Klientam pienākošās summas uzskatāma par atteikumu), Klients sniedz norādes turpmākai rīcībai uz e-pasta adresi info@suti.lv.
 - 7.9. Nesaņemot norādījumus 12 stundu laikā, Suti.lv vai Pārvadātājs nogādā Sūtījumu Sūtītājam. Ja Sūtītājs atsakās pieņemt Sūtījumu, Suti.lv vai Pārvadātājs izkrauj Sūtījumu un nodod glabāšanā līdz brīdim, kad no Klienta tiek saņemti norādījumi. Šajā gadījumā pārvadājuma pakalpojums ir izpildīts ar nodošanu glabājumā. Klients apmaksā Sūtījuma piegādi atpakaļ, pārvadāšanu un uzglabāšanu. Sākot ar piekto dienu, par sūtījuma uzglabāšanu Klients maksā 0.15 EUR par 1kg katru diennakti.
 - 7.10. Atsevišķām precēm izcelsmes, galamērķa vai tranzīta valstis var piemērot kontroles procedūras un ierobežojumus, pagarinot pārvadāšanas laiku. Suti.lv un Pārvadātājs var nepieņemt Sūtījumus, kuriem var tikt piemēroti šādi pasākumi.

8. Pušu atbildība

- 8.1. Ja saņemto pakalpojumu kvalitāte neatbilst pakalpojumu izmantošanas vai līguma noteikumiem, Klientam ir tiesības iesniegt pretenziju, ievērojot šajos noteikumos minētos termiņus un citus nosacījumus.
- 8.2. Pretenzija jāiesniedz rakstveidā (desmit) darba dienu laikā pēc veiktās piegādes. Ja pretenzija tiek iesniegta vēlāk, Suti.lv var atteikt zaudējumu atlīdzību. Pretenzijas iesniegšanai nepieciešami šādi dokumenti:
 - Kurjera piegādes pavadzīmes kopija (ja Pārvadātājam ir šāds dokuments) ar Kurjera parakstu un atzīmi, ka Sūtījums ir bojāts;
 - Rēķinu, kas apliecina Sūtījuma vērtību;
 - Aprakstīts un nofotografēts Sūtījuma iepakojums;
 - Ja Sūtījums bojāts, detalizēta informācija par bojājumiem;
 - Jebkurus citus papildus dokumentus, ja tādi ir un, ja tie var palīdzēt izvērtēt pretenziju;
- 8.3. Visi šo Noteikumu 8.2. punktā norādītie dokumenti jāiesniedz Izpildītāja birojā: Mālu 28, Rīgā, LV1058 vai elektroniski uz e-pasta adresi: info@suti.lv
- 8.4. Ja Klients nav cēlis iebildumus pret Suti.lv rēķinu 10 dienu laikā no rēķina izstādīšanas datuma, Klients atsakās no tiesībām apstrīdēt šo rēķinu.
- 8.5. Nokavēta piegādes termiņa gadījumā zaudējumu atlīdzība nevar pārsniegt Sūtījuma piegādes maksas apmēru.
- 8.6. Sūtījums tiek uzskatīts par pazaudētu, ja tā piegādes termiņš galamērķī tiek kavēts par trīsdesmit

- kalendārajām dienām starptautiskiem sūtījumiem un četrām darba dienām vietējiem Sūtījumiem.
- 8.7. Sūti.lv atbildība par Sūtījuma satura pazaudēšanu nevar pārsniegt Sūtījuma faktisko vērtību.
- 8.8. Sūti.lv atbild par Sūtījuma zaudējumiem vai bojājumiem, saskaņā ar LR Civillikumu un CMR konvenciju ierobežojot atbildību līdz 8.33 SDR par kilogramu par bojātās vai nozaudētās preces bruto svaru.
- 8.9. Sūti.lv var neatlīdzināt zaudējumus, ja Sūtījuma piegādes gaitā konstatēts kāds no šādiem apstākļiem: iepakojuma trūkums, nepilnīgs vai bojāts iepakojums, Sūtījumu iekraušanu vai izkraušanu veicis Nosūtītājs, Saņēmējs, vai persona, kura rīkojas Nosūtītāja vai Saņēmēja vārdā, marķējuma nepilnības vai trūkums, Sūtījuma īpašības, kuru rezultātā tas var tikt bojāts, neizturot spiedienu, funkcionālo traucējumu, korozijas, iekšējās sabojāšanās, izkalšanas, noplūdes vai dabīgā zuduma dēļ.
- 8.10. Domstarpības un nesaskaņas saistībā ar šiem noteikumiem ir risināmas pārrunu, ceļā katrai Pusei ieceļot pārstāvi ar pilnvarām pieņemt lēmumus attiecībā uz strīda risinājumu, un organizējot vismaz vienu klātienes tikšanos, lai vienotos par izlīguma panākšanu. Puses protokolē tikšanos un tās rezultātu, abpusēji parakstot tikšanās protokolu. Ja Pusēm nav izdevies panākt abpusēji pieņemamu risinājumu 15 dienu laikā no klātienes tikšanās dienas, vai Puse nereaģē uz otras Puses tikšanās pieprasījumu 15 dienas un vairāk, strīda izskatīšana notiek Latvijas Republikas tiesā saskaņā ar Latvijas Republikas likumdošanu.