



Spēkā no: 22.07.2026

SŪTĪJUMU PAKALPOJUMU STANDARTA NOTEIKUMI PRIVĀTAJIE KLIENTIEM

1. VISPĀRĪGIE NOSACĪJUMI	3
2. DEFINĪCIJAS	3
3. SŪTĪJUMA PRASĪBAS.....	5
4. PAKALPOJUMU CENAS	6
5. PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS VEIDI	7
6. PAPILDU PAKALPOJUMI	8
7. SŪTĪJUMA NODOŠANA OMNIVA	8
8. SŪTĪJUMA PIEGĀDE.....	9
9. UZGLABĀŠANAS TERMIŅŠ UN GLABĀŠANA.....	10
10. SŪTĪJUMU NOVIRZĪŠANA	10
11. SŪTĪJUMA ATGRIEŠANA	11
12. PRETENZIJU UN PIETEIKUMU IESNIEGŠANA UN IZSKATĪŠANA.....	11
13. MANTISKĀ ATBILDĪBA UN KOMPENSĀCIJA.....	12
14. SŪTĪJUMA ATVĒRŠANAS, GLABĀŠANAS UN IZNĪCINĀŠANAS KĀRTĪBA.....	13
15. STANDARTA NOTEIKUMU UN NOSACĪJUMU GROZĪJUMI.....	14

1. VISPĀRĪGIE NOSACĪJUMI

- 1.1 Šie Omniva Grupas (turpmāk tekstā - Omniva) sūtījumu pakalpojumu standarta noteikumi un nosacījumi (turpmāk tekstā - Noteikumi un nosacījumi) nosaka Omniva sūtījumu pakalpojumu sniegšanas kārtību un nosacījumus. Noteikumi un nosacījumi reglamentē Omniva un sūtījumu pakalpojumu lietotāja savstarpējās tiesības un pienākumus pakalpojumu izmantošanā. Noteikumi un nosacījumi neregulē universālā pasta pakalpojuma (UPP) nosacījumus.
- 1.2 Papildus standarta noteikumiem pušu attiecības regulē Omniva klientu datu apstrādes principi, Omniva e-pakalpojumu noteikumi, Omniva Ētikas kodekss un pakalpojumu cenrādis. Šeit minētie dokumenti (ieskaitot standarta noteikumus un nosacījumus) ir pieejami tīmekļa vietnēs omniva.ee, omniva.lv un omniva.lt (uz kuru attiecas Omniva cenu politika, kā noteikts 4. nodaļā) Juridiskie noteikumi ir spēkā atkarībā no attiecīgās pakalpojuma sniegšanas vietas. Jebkādu tiesību aktu grozījumu gadījumā grozītajos tiesību aktos jaunie noteikumi tiek piemēroti tieši. Ja tiesību aktu grozījumi padara kādus standarta noteikumu noteikumus daļēji vai pilnīgi spēkā neesošus, pārējie standarta noteikumi paliek spēkā. Omniva ir personas datu pārzinis, sniedzot sūtījumu pakalpojumus. Omniva apstrādā personas datus atbilstoši Pasta likumam, Vispārējai datu aizsardzības regulai un citiem Igaunijas Republikā, Latvijā un Lietuvā spēkā esošajiem tiesību aktiem, kas reglamentē datu apstrādi. Dati tiek glabāti valstī, kurā atrodas datu pārzinis, atsevišķos gadījumos arī ārpus Igaunijas, Latvijas vai Lietuvas, bet Eiropas Savienības teritorijā.
 - Pakalpojuma sniegšanas nolūkos Omniva apstrādā nosūtītāja un sūtījuma saņēmēja sniegtos datus, kā arī datus, kas izriet no sūtījuma apstrādes (VDAR 6. panta 1. punkta b) apakšpunkts). Pakalpojuma sniegšanai nepieciešamo personas datu sastāvs ir atkarīgs no izvēlēta nosūtīšanas un piegādes veida un pasūtītājiem papildu pakalpojumiem. Apstrādātie dati: nosūtītāja un saņēmēja (tostarp juridiskās personas pārstāvja) vārds, uzvārds, kontaktinformācija, adrese, saņēmēja personas kods gadījumā, ja tiek veikta "piegāde personīgi", saņēmēja personu apliecinoša dokumenta numurs, paraksts, pilnvara vai juridisko pārstāvību apliecinošs dokuments, vecums, ja pakalpojums tiek sniegts pilngadīgai personai, maksas apmērs, maksājot ar karti piegādes brīdī, kartes maksājuma rekvizīti, piegādes ar kurjeru gadījumā - tālruņa sarunu ieraksti ar klientu, prasītāja norēķinu konta numurs, pakomātu un Omniva pakalpojumu sniegšanas vietās esošo kameru ieraksti, klientu aptaujas, tostarp telefona sarunu ar klientu ieraksti. Katram sūtījumam - izmēri, svars, fotoattēli (fotoattēli no šķirošanas līnijas un kurjera, atverot sūtījumu, vai no prasītāja), sūtījuma loģistikas dati (tostarp sūtījuma kods, paziņojums par sūtījuma pienākšanu, pakomāta nosaukums, nodošanas un piegādes datums), vērtība (apdrošinātiem sūtījumiem vai atlīdzības pieprasījuma gadījumā), sūtījuma satura apraksts (bojātu sūtījumu, aizdomu par aizliegtiem priekšmetiem; atlīdzības pieprasījums, sūtījuma nepiegādes gadījumā). Atsevišķos gadījumos pakalpojuma sniegšanai var būt nepieciešams apstrādāt citus datus, piemēram, ja ir mainījies saņēmēja vārds, taču šajā gadījumā dati tiek pieprasīti datu subjektam.
 - Omniva apstrādā arī pakalpojuma sniegšanas laikā iegūtos personas datus, lai izpildītu savus likumiskos pienākumus (VDAR 6. panta 1. punkta c) apakšpunkts), piemēram, lai atklātu aizliegtus priekšmetus sūtījumā saskaņā ar Pasta likumu, grāmatvedības prasībām un saistībām, ko nosaka Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas likums.
 - Omniva saglabā pakalpojuma sniegšanas laikā iegūtos datus, lai aizstāvētu un apmierinātu prasības (kompensācijas prasības, izmaksu piedziņa), kā arī, lai novērtētu un uzlabotu pakalpojuma kvalitāti, pamatojoties uz leģitīmām interesēm (VDAR 6. panta 1. punkta f) apakšpunkts). Mēs veicam klientu atsauksmju aptaujas, pamatojoties uz leģitīmām interesēm, kā arī apstrādājam datus apkopotā veidā kvalitātes, finanšu un riska analīzes un statistikas nodrošināšanai. Dalība patērētāju spēlēs vai akcijās ir atkarīga no personas piekrišanas.
 - Omniva nodod datus: datu apstrādātājiem (transporta un kurjerpakalpojumu sniedzējiem, atsauksmju aptauju sniedzējiem), datu apmaiņai grupas iekšienē vietējo sūtījumu pakalpojumu sniegšanas nolūkā, citām pasta iestādēm, likumā noteiktajos gadījumos (piemēram, FIU, policijai, Ārkārtas reaģēšanas centram, tiesai, apdrošinātājiem, bankām).
 - Cita informācija par datu apstrādi, kas prasīta saskaņā ar VDAR 12.-14. pantu, kā arī datu apstrādes nosacījumi attiecībā uz kamerām un klientu pieprasījumiem ir izklāstīti Omniva Klientu datu apstrādes principos, kas ir pieejami konkrētās valsts tīmekļa vietnēs (skatīt 1.5. punktu) un ir neatņemama Standarta noteikumu un nosacījumu sastāvdaļa. Ar e-pašapkalpošanās vides izmantošanu saistīto datu apstrādi reglamentē e-pašapkalpošanās vides noteikumi un nosacījumi. Patērētāju spēļu un reklāmas kampaņu noteikumi un nosacījumi tiek izklāstīti konkrētajā kampaņā.

2. DEFINĪCIJAS

Adrešu karte – dokuments, kas piestiprināts pie sūtījuma, uz kura norādīti sūtījuma nosūtīšanai nepieciešamie dati un sūtījuma raksturojums. Adrešu kartē jābūt norādītam konkrētā sūtījuma svītrkodam un QR kodam, kā arī saņēmēja un nosūtītāja informācijai, tostarp tālruņa numuram. Adrešu kartē nedrīkst būt lieki svītrkodi vai citi marķējumi, kas var traucēt skenēšanu ar elektronisku ierīci. Standarta Omniva adrešu kartes izmēri ir 106 mm (garumā) x 76 mm (platumā).

Atgriešanas kods – sešciparu kods, kas sastāv no cipariem un/vai burtiem, kas iekļauts paziņojumā par sūtījuma piegādi uz pakomātu un ļauj sūtījumu atgriezt sūtītājam, izmantojot pakomātu.

Biznesa klients – juridiska persona, kas ir noslēgusi Vispārīgo noteikumu un nosacījumu līgumu ar Omniva un izmanto biznesa klientu e-pašapkalpošanās vidi.

Darbadienas – saskaņā ar Standarta noteikumiem un nosacījumiem, visas nedēļas dienas, izņemot sestdienu, svētdienu un valsts svētku dienas.

Durvju kods – sešciparu kods, kas norādīts paziņojumā par sūtījuma piegādi uz pakomātu, un ar kura palīdzību var atvērt durvītas tā pakomāta nodalījumam, kurā atrodas Saņēmējam adresētais sūtījums.

Elektroniska ierīce – digitāls rīks, ko kurjers izmanto, lai nodrošinātu, izsekotu un pārvaldītu piegādes procesu, tostarp saņēmēja paraksta vai cita piegādes apliecinājuma iegūšanai elektroniskā formā.

E-pašapkalpošanās vide – Omniva e-pašapkalpošanās vide sūtījumu reģistrēšanai, adresu karšu sagatavošanai, pakalpojumu apmaksai un kurjera izsaukuma pieteikšanai.

Identifikācija – process, kura laikā tiek pārbaudīta personas identitāte, uzrādot personas apliecinātos dokumentus (piemēram, pasi) vai izmantojot elektroniskās identifikācijas risinājumus.

Iekraušanas vieta – adreses kartē norādītā adrese, kurā sūtījums tiek iekrauts vai izkrauts. Iekraušanas vietas prasības ir noteiktas 7.5. apakšpunktā.

Iepriekš reģistrēts sūtījums – sūtījums, kurš ir reģistrēts e-pašapkalpošanās vidē un ir ar piestiprinātu no e-pašapkalpošanās vides izdrukātu adresu karti, un par kuru Omniva iepriekš ir elektroniski nosūtīta informācija.

Klientu datu apstrādes principi – dokuments, kas reglamentē Omniva klientu datu apstrādes pamatprincipus un noteikumus.

Kurjera izsaukums – kurjera sūtījuma saņemšanas brauciens, par ko Omniva ir tiesīga iekasēt maksu arī tad, ja kurjeram sūtījums netiek nodots.

Kurjers – Omniva darbinieks vai pakalpojuma sniedzējs, kas nodrošina sūtījuma rūpīgu un savlaicīgu piegādi saņēmējam.

Neto svars – svars kilogramos, kas iegūts, nosverot sūtījumu.

Omniva pakalpojumu punkti – pasta nodaļa vai servisa punkts, kur tiek nodrošināta sūtījumu saņemšana un piegāde (ieskaitot Omniva partneru operētos servisa punktus).

Omniva grupa – loģistikas uzņēmumu grupa, kurā ietilpst Aktsiaselts Eesti Post Igaunijā, Omniva LT UAB Lietuvā un Omniva SIA Latvijā (turpmāk – Omniva).

Pakomāts – iekārta ar noteiktu atrašanās vietu, kas ļauj saņemt sūtījumus no sūtītāja un piegādāt tos saņēmējam. Šo Noteikumu izpratnē pakomāti ietver arī privāto klientu Picapac pakomātus un koplietošanas sūtījumu skapjus, izņemot gadījumus, kad no Picapac pakomātu lietošanas noteikumiem izriet atšķirīgi nosacījumi.

Paleta – priekšmets, kas paredzēts preču transportēšanai vai apstrādei, kuru nepieciešamības gadījumā var iekraut iekrāvējā no visām četrām pusēm.

Papildu pakalpojums – pakalpojums, kas papildina vai palielina pamatpakalpojuma vērtību. Omniva ir tiesīga iekasēt papildu maksu par papildpakalpojumu izmantošanu.

Piegāde – sūtījuma piegāde Saņēmējam saskaņā ar Sūtītāja vēlmēm un izvēlēta pakalpojuma noteikumiem un nosacījumiem.

Piegādes apliecinājums – dokuments, elektronisks ieraksts vai cita saskaņota apstiprinājuma forma, kas apliecina sūtījuma piegādi saņēmējam. Atkarībā no izvēlēta piegādes veida piegādes apliecinājums ietver saņēmēja parakstu dokumentā vai elektroniskā ierīcē vai tiek nodrošināts citā saskaņotā veidā (piemēram, ievadot durvju kodu pakomātā). Bezkontakta piegādes gadījumā piegādes apliecinājums ir kurjera apstiprinājums par piegādi, kas sniegts elektroniskā ierīcē kopā ar sūtījuma fotogrāfiju, kas uzņemta nodošanas vietā. Bezkontakta piegāde tiek veikta tikai ar iepriekšēju saņēmēja piekrišanu.

Piegādes veids – sūtījuma piegādes veids Saņēmējam (piegāde ar kurjeru, pakomātā, pakalpojumu punktā).

Personas dati – jebkura informācija, kas attiecas uz fizisku vai privātpersonu, kas ļauj tieši vai netieši identificēt šo personu.

Privāts klients – persona (t.sk. juridiska persona), kas nav noslēgusi līgumu ar Omniva, bet izmanto Omniva sniegtos pakalpojumus.

Rīcības kodekss – noteikumu kopums, kas izklāsta organizācijas normas, noteikumus un pienākumus vai pienācīgu praksi.

Saņēmējs – persona, uz kuras adresi pēc nosūtītāja pieprasījuma ir jānogādā sūtījums.

Nosūtītājs – persona, kura ir atbildīga par sūtījuma saturu un pēc kuras pieprasījuma un kuras vārdā sūtījums tiek iesniegts Omniva, lai tālāk to nogādātu saņēmējam.

Nestandarta izmēra un/vai svara sūtījums – sūtījums, kas neatbilst sūtījumam noteiktajiem maksimālajiem izmēriem un/vai svaram.

Sūtījums – pareizi noformēts un iepakots sūtījums, kuru Nosūtītājs sūta saņēmējam un kura maršrutam var izsekot Omniva tīmekļa vietnē.

Sūtījuma numurs – unikāls svītrkoda numurs, kas tiek izmantots Omniva sistēmās. Šis svītrkods sastāv no paralēlu līniju raksta un ne vairāk kā 21 burtu un cipara kombinācijas. Svītrkoda numurs tiek izmantots sūtījuma identificēšanai Omniva informācijas sistēmā. Sūtījuma numurs ir derīgs sešus mēnešus.

Šķirošanas centrs – Omniva struktūrvienība, kurā tiek šķiroti un apstrādāti iekšzemes un starptautiskie sūtījumi. Šķirošanas centri atrodas Igaunijā, Latvijā un Lietuvā.

Trausls sūtījums – jebkurš sūtījums, kas satur priekšmetus, kuri var viegli saplīst un ar kuriem jārīkojas īpaši saudzīgi. Sūtījumiem, kas satur trauslus priekšmetus, papildu pakalpojums "Trausls" ir obligāts.

Uzglabāšanas laiks – laika periods, kurā sūtījums tiek uzglabāts pakalpojumu punktā vai pakomātā

Darījuma kanāls – veids vai vide, ar kura palīdzību tiek veikts finanšu darījums, tostarp pasta nodaļa, mobilā lietotne, pakomāts u.c. **Vairāku paku sūtījums** – pareizi adresētu un iepakotu sūtījuma vienību kopums, kuru nogādā no viena Sūtītāja vienam Saņēmējam un kuru maršrutam un izsniegšanai ir iespējams izsekot.

3. SŪTĪJUMA PRASĪBAS

3.1 Sūtījumu parametri

3.1.1 Minimālie izmēri un svars: garums 14 cm, platums 9 cm, augstums/biezums 1 cm, neto svars vismaz 50 g.

3.1.2 Maksimālie izmēri un svars pakomātu nodalījumiem:

- S izmērs – 9 cm (augstums) × 38 cm (platums) × 64 cm (garums), neto svars līdz 30 kg (Lietuvā – līdz 25 kg);
- M izmērs – 19 cm (augstums) × 38 cm (platums) × 64 cm (garums), neto svars līdz 30 kg (Lietuvā – līdz 25 kg);
- L izmērs – 39 cm (augstums) × 38 cm (platums) × 64 cm (garums), neto svars līdz 30 kg (Lietuvā – līdz 25 kg).

Sūtījumam jābūt ievietojamam nodalījumā bez spēka pielietošanas, un tas nedrīkst tikt ievietots pa diagonāli. Drošai un ērtai sūtījuma ievietošanai un izņemšanai ieteicams ņemt vērā līdz 10 mm mazākus izmērus nekā maksimāli pieļaujamie pakomāta sūtījumu izmēri.

3.1.3 Maksimālie izmēri un svars kurjera pakalpojumam:

- S izmērs – 9 cm (augstums) × 38 cm (platums) × 64 cm (garums), faktiskais svars līdz 30 kg (Lietuvā līdz 25 kg).
- M izmērs – 19 cm (augstums) × 38 cm (platums) × 64 cm (garums), faktiskais svars līdz 30 kg (Lietuvā līdz 25 kg).
- L izmērs – 39 cm (augstums) × 38 cm (platums) × 64 cm (garums), faktiskais svars līdz 30 kg (Lietuvā līdz 25 kg).
- XL izmērs – garākā mala līdz 1,5 m. Sūtījuma garākās malas un apkārtmēra (mērot šķērsām garākajai malai) summa nedrīkst pārsniegt 3 m. Faktiskais svars līdz 30 kg (Lietuvā līdz 25 kg).

3.1.4 Mērot, sverot un aprēķinot sūtījuma cenu, paletē un citi iepakojuma materiāli tiek uzskatīti par sūtījuma daļu.

3.1.5 Ja nosūtītājs, reģistrējot sūtījumu, ir norādījis mazākus izmērus vai svaru nekā faktiskie (tostarp izmantojot acīmredzami par mazu pakomāta nodalījumu) un Omniva, pieņemot vai šķirojot sūtījumu, konstatē neatbilstību parametriem, Omniva ir tiesīga apturēt sūtījuma piegādi un pieprasīt no nosūtītāja papildu samaksu, pēc papildu maksas saņemšanas pārreģistrēt sūtījumu ar atbilstošu pakalpojumu vai atteikties piegādāt sūtījumu un atgriezt to uz nosūtītāja rēķina.

3.2 Adresēšana

3.2.1 Nosūtītājs var iepriekš reģistrēt sūtījumu Omniva e-pašapkalpošanās vidē. Iepriekšējās reģistrācijas rezultātā sūtījumam tiek izveidots unikāls sūtījuma numurs. E-pašapkalpošanās vidē var izdrukāt adresu karti ar unikālo svītrkodu un citu nepieciešamo informāciju. Sūtījumu var reģistrēt arī Omniva pakomātā un Omniva pakalpojumu punktos, kur adresu kartē tiek aizpildīta uz vietas un piestiprināta pie sūtījuma.

3.2.2 Lai izveidotu adresu karti, Saņēmēja un Nosūtītāja adreses dati (izņemot gadījumus, kad tiek sūtīts uz pakomātu) jānorāda šādi:

- vārds (privātpersonas vārds un uzvārds vai juridiskās personas nosaukums);
- ielas, mājas un dzīvokļa numurs; ārpus pilsētām, mazpilsētām un ciemiem - saimniecības nosaukums;
- apdzīvotās vietas (pilsētas, mazpilsētas vai ciema) un pagasta nosaukums;

- pasta indekss (rakstīt pēdējā rindā pirms pilsētas vai novada nosaukuma);
- pilsēta vai novads;
- saņēmēja un nosūtītāja tālruņa numurs, ja pieejama – arī e-pasta adrese;
- valsts (tikai starptautisku sūtījumu gadījumā; valsts nosaukumam jābūt rakstītam ar lielajiem burtiem angļu valodā);
- kurjerpasta sūtījuma gadījumā - saņēmēja tālruņa, vēlams, mobilā tālruņa numurs.

3.2.3 Nosūtītājam ir jānodrošina, ka tam ir tiesības nodot Omniva gan Saņēmēja, gan citu saistīto personu (piemēram, Biznesa klienta pārstāvja) personas datus, kas nepieciešami pakalpojuma sniegšanai sūtījuma piegādes laikā. Lai nodrošinātu pakalpojuma kvalitāti, Nosūtītājam ir pienākums iekļaut Saņēmēja mobilo tālruņa numuru Saņēmēja datus. Nosūtītājam ir arī jānodrošina, ka iepriekš minētie personas dati ir precīzi un atbilstoši. Nosūtītājam nav tiesību nodot Omniva jebkādus Saņēmēja vai trešo personu personas datus, kas saskaņā ar šiem Noteikumiem un nosacījumiem nav nepieciešami pakalpojuma sniegšanai.

3.2.4 Piegādei uz Omniva vietām (pakomātiem un pasta punktiem), jānorāda Saņēmēja mobilā tālruņa numurs un pakomāta vai pasta nodaļas atrašanās vieta (Igaunijā); papildus uz sūtījuma jānorāda Sūtītāja dati - Nosūtītāja e-pasta adrese un mobilā tālruņa numurs.

3.3 Iepakošana un marķēšana

3.3.1 Sūtījumam jābūt iepakotam un marķētam saskaņā ar Iepakšanas un marķēšanas rokasgrāmatu, kas pieejama vietnēs omniva.ee, omniva.lv un omniva.it.

3.3.2 Sūtījuma Nosūtītājs ir atbildīgs par atbilstoša iepakojuma izvēli. Ja sūtījums nav iepakots saskaņā ar prasībām, Omniva ir tiesības, bet ne pienākums atteikties pieņemt sūtījumu. Omniva neatbild par bojājumiem (t.sk. par apdrošinātu sūtījumu bojājumiem), kas radušies iepakojuma un marķējuma prasību neievērošanas dēļ.

3.3.3 Pareizi izvēlēts iepakojums (piemērots transportēšanai) pasargā sūtījuma saturu no iespējamajiem bojājumiem, jebkādiem triecieniem un nosmērējumiem, kas var rasties transportēšanas laikā, un garantē sūtījuma drošu piegādi Saņēmējam.

3.4 Bīstamās preces – ierobežots daudzums

Klients drīkst nodot bīstamas preces tikai tad, ja to atļauj ADR ierobežotā daudzuma (LQ) noteikumi.

Klients garantē, ka:

- preces ir pareizi klasificētas saskaņā ar ADR;
- iepakojums, marķējums un etiķetes atbilst ADR;
- katras pakas bruto svars nepārsniedz ADR ierobežojumus;
- gala klients ir ticis pienācīgi informēts par piemērojamiem īpašajiem atgriešanas nosacījumiem, un šim klientam ir bijusi pamatota iespēja atgriezt preces atbilstoši šīm īpašajām prasībām.

Klients ir pilnībā atbildīgs par ADR prasību ievērošanu (gan sūtījumu, gan atgriešanu) un atlīdzina un pasargā Omniva no jebkādiem zaudējumiem, soda naudām vai prasībām, kas radušās neatbilstības dēļ. Omniva patur tiesības atteikties, izolēt vai atgriezt sūtījumus, kas šķiet neatbilstoši vai nedroši.

3.5 Aizliegts sūtījuma saturs

3.5.1 Pirms sūtījuma nosūtīšanas Nosūtītājam ir pienākums pārliecināties, ka sūtījuma saturu ir atļauts piegādāt pa pastu. Prasības un ierobežojumi sūtījuma saturam var atšķirties atkarībā no galamērķa valsts. Informācija par sūtīšanai aizliegto saturu un sūtījumiem, kas var tikt nosūtīti tikai speciālos apstākļos, ir pieejama vietnēs omniva.ee, omniva.lv un omniva.it.

3.5.2 Omniva ir tiesības atteikties pieņemt un piegādāt sūtījumu, ja tiek konstatēts aizliegts saturs vai ir aizdomas par to. Pieņemot sūtījumus, Omniva darbiniekiem ir tiesības pieprasīt sūtījuma atvēršanu, lai pārliecinātos, ka tajā nav sūtīšanai pa pastu aizliegtas vielas vai priekšmeti, tostarp vielas vai priekšmetus, kas var tikt nosūtīti tikai speciālos apstākļos un/vai ir bīstami. Ja Nosūtītājs atsakās atvērt sūtījumu, sūtījums netiks pieņemts piegādei. Sūtījuma ar aizliegtu saturu atgriešanas izmaksas sedz nosūtītājs.

4. PAKALPOJUMU CENAS

4.1 Pakalpojumu cenas tiek noteiktas, izmantojot dinamisko cenu noteikšanu, kam papildus tiek pievienotas šajos noteikumos paredzētās sezonālās un degvielas piemaksas. Piemērojamā cena ir pieejama lietotājam (Klientam) attiecīgajā Omniva pakalpojumu punktā, e-pašapkalpošanās vidē vai pakomātā pirms Klients apstiprina pasūtījumu un noslēdz pakalpojuma līgumu. Apstiprinot pasūtījumu, Klients piekrīt norēķinu brīdī norādītajai cenai. Jebkura cenu informācija, kas norādīta tīmekļa vietnē vai mārketinga materiālos, ir tikai informatīva un var atšķirties atbilstoši Omniva cenu politikai, kā noteikts turpmāk.

Omnivai ir tiesības vienpusēji:

4.2 piemērot dinamisko cenu noteikšanu:

Pakalpojumu cenas nav fiksētas un var atšķirties atkarībā no pieprasījuma, kapacitātes/slodzes, darījuma kanāla un citiem objektīviem darbības faktoriem pasūtījuma veikšanas brīdī.

Piemērojamā cena ir tā, kas klientam tiek parādīta pakalpojuma pasūtījuma apstiprināšanas brīdī. Apstiprinot pasūtījumu, klients piekrīt norādītajai cenai.

Cenas tiek noteiktas dinamiski, pamatojoties uz objektīviem kritērijiem, tostarp, bet ne tikai:

- pašreizējo un prognozēto pakalpojumu pieprasījumu;
- pieejamību un kapacitāti izvēlētajā atrašanās vietā;
- diennakts laiku, nedēļas dienu un sezonālām svārstībām;
- darbības izmaksām un tīkla slodzi.

Cenu izmaiņas, kas izriet no minētajiem faktoriem, netiek uzskatītas par noteikumu un nosacījumu grozījumiem, bet gan ir daļa no pakalpojuma cenu noteikšanas mehānisma.

Pakalpojuma sniedzējs negarantē vienotas cenas laika gaitā un patur tiesības piemērot atšķirīgas cenas identiskiem pakalpojumiem dažādos laikos, ar nosacījumu, ka klientam pirms pasūtījuma veikšanas tiek skaidri norādīta piemērojamā cena, un papildu paziņojumi, izņemot iepriekš minēto, netiek sniegti.

4.3 piemērot sezonālās piemaksas: papildus dinamiskajai cenu noteikšanai, sezonālās piemaksas un noteiktie noslogotie periodi, kas norādīti cenrāžos, ir Omniva cenu noteikšanas sistēmas sastāvdaļa un tiek automātiski piemēroti attiecīgajā noslogotajā periodā.

4.4 piemērot un noņemt degvielas piemaksas cenām, ja tas nepieciešams vai atļauts degvielas cenu izmaiņu dēļ: papildus dinamiskajai cenu noteikšanai un sezonālajām piemaksām degvielas piemaksa ir daļa no Omniva cenu politikas un tiek piemērota dinamiskajai cenai un, ja piemērojams, arī cenai, kurai piemērota sezonālā piemaksa.

Degvielas piemaksas apmērs un līdz ar to arī pakalpojumu cenas var tikt koriģētas katru nedēļu (paziņotā piemaksa/koriģētā cena stājas spēkā vismaz attiecīgās pilnās kalendārās nedēļas laikā). Omniva ir tiesības mainīt degvielas piemaksas bāzes likmi un tās aprēķināšanas metodi.

Degvielas piemaksas korekcijas tiek veiktas samērīgi faktiskajām degvielas cenu izmaiņām un tiek piemērotas caurskatāmā veidā. Informācija par piemērojamo degvielas piemaksu tiek publicēta Omniva tīmekļa vietnē. Izmaiņas attiecas uz pakalpojumiem, kas pasūtīti pēc atjauninātās piemaksas publicēšanas, bez pienākuma iepriekš par to atsevišķi paziņot.

5. PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS VEIDI

5.1 Pakalpojumi tiek iedalīti pakomātu pakalpojumos un kurjera pakalpojumos. Pakalpojuma veids tiek noteikts atbilstoši sūtījuma piegādes veidam.

5.2 Pakomātu pakalpojumi ir pakalpojumi, kuros sūtījums tiek nosūtīts uz pakomātu vai Omniva pakalpojumu punktu.

5.2.1 Pakomātu pakalpojums:

- sūtījumi tiek izsniegti pakomātā;
- katrs atsevišķi iepakots sūtījums tiek uzskatīts par atsevišķu sūtījumu, par kuru tiek piemērota atsevišķa maksa;
- iespējams nosūtīt sūtījumus līdz L izmēram;
- sūtījumus iespējams iepriekš reģistrēt e-pašapkalpošanās vidē, pakomātā vai Omniva pakalpojumu punktā, un tiem jābūt marķētiem ar adresu karti;
- pakalpojums tiek sniegts Igaunijā, Latvijā un Lietuvā.

5.2.2 Omniva pakalpojumu punkta pakalpojums:

- sūtījums tiek izsniegts Omniva pakalpojumu punktā (Igaunijā);
- katrs atsevišķi iepakots sūtījums tiek uzskatīts par atsevišķu sūtījumu, par kuru tiek piemērota atsevišķa maksa;
- iespējams nosūtīt sūtījumus līdz XL izmēram;
- sūtījumus iespējams iepriekš reģistrēt atbilstoši to izmēriem e-pašapkalpošanās vidē, pakomātā vai Omniva pakalpojumu punktos (Igaunijā) un marķēt ar adreses karti;
- sūtījuma piegāde uz Omniva pakalpojumu punktu ir pieejama tikai Igaunijā.

5.3 Kurjera pakalpojumi ir pakalpojumi, kuros sūtījumu uz piegādes adresi piegādā kurjers.

5.3.1 Kurjera pakalpojums:

- iespējams nosūtīt sūtījumus līdz XL izmēram;
- sūtījumus iespējams iepriekš reģistrēt atbilstoši to izmēriem e-pašapkalpošanās vidē, pakomātā vai Omniva pakalpojumu punktos (Igaunijā) un marķēt ar adreses karti;
- pakalpojums tiek sniegts Igaunijā, Latvijā un Lietuvā.

6. PAPILDU PAKALPOJUMI

- 6.1 Papildu pakalpojumus var izvēlēties atkarībā no izvēlētas galamērķa valsts, pakalpojuma un piegādes veida.
- 6.2 **Trausls** ir papildu pakalpojums, kas nodrošina saudzīgu apiešanos ar trauslu sūtījumu transportēšanas un apstrādes laikā, ja sūtījums ir pareizi iepakots un marķēts. Ir ieteicams marķēt iepakojumu kā "Trausls" ar papildzīmi. Šo pakalpojumu var pievienot tikai e-pašapkalpošanās vidē.
- 6.3 **Apdrošināšana** ir papildu pakalpojums, kura ietvaros nosūtītājam tiek izmaksāta kompensācija sūtījuma bojājuma vai nozaudēšanas gadījumā, izņemot gadījumus, kad saskaņā ar šiem noteikumiem un nosacījumiem Omniva atbildība ir izslēgta, tostarp 13.13. apakšpunktā noteiktajos gadījumos. Kompensācija tiek izmaksāta zaudējumu apmērā, nepārsniedzot apdrošinājuma summu un ne vairāk kā 4 000 euro. Pakalpojumu nav iespējams noformēt pakomātā.
- 6.4 **Pēcapmaksa (COD)** ir papildu pakalpojums, kura ietvaros biznesa klients, kas noslēdz pakalpojumu līgumu ar Omniva, pilnvaro Omniva, saistībā ar minētā biznesa klienta nosūtītājam pakām, iekasēt no saņēmēja noteiktu naudas summu sūtījuma piegādes brīdī un pārskaitīt to ar bankas pārskaitījumu uz nosūtītāja norādīto kontu.. Pēcapmaksas (COD) summa nedrīkst pārsniegt sūtījuma kopējo vērtību un piegādes izmaksas. Maksimālā COD summa vienam sūtījumam ir 4 000 euro. Igaunijā pēcapmaksas papildu pakalpojumam tiek piemēroti arī Omniva finanšu pakalpojumu standarta noteikumi un nosacījumi.
- 6.5 **Kurjera izsaukums** ir papildu pakalpojums, kura ietvaros kurjers paņem sūtījumus no klienta norādītā nodošanas punkta. Ja sūtījums netiek nodots kurjeram vai ja sūtījums neatbilst 3. sadaļā noteiktajiem nosacījumiem, Omniva ir tiesīga nepaņemt sūtījumu un piemērot maksu par tukšo braucienu. Kurjera izsaukumu var pasūtīt visiem piegādes veidiem.
- 6.6 **Piegādes apstiprinājums ar SMS/e-pastu nosūtītājam** ir papildu pakalpojums, kura ietvaros nosūtītājs tiek informēts par to, ka sūtījums ir izsniegts saņēmējam.

7. SŪTĪJUMA NODOŠANA OMNIVA

- 7.1 Sūtījumus Omniva var nodot, izmantojot pakomātu, Omniva pakalpojumu punktos vai pasūtīt kurjera izsaukumu. Omniva ir tiesīga atteikties pieņemt vai pārvadāt sūtījumus, kas neatbilst pakalpojuma noteikumos un nosacījumos noteiktajām prasībām.
- 7.2 Sūtījumu nodošana pakomātā**
- 7.2.1 Sūtījumus var nodot visos Omniva pakomātos. Pakomātu atrašanās vietas un izņemšanas laiki ir pieejami tīmekļvietnēs omniva.ee, omniva.lv un omniva.lt.
- 7.2.2 Nosūtītājs katru sūtījumu pakomāta nodaļā ievieto atsevišķi.
- 7.3 Sūtījumu nodošana Omniva pasta nodaļā Igaunijā**
- 7.3.1 Sūtījumus var nodot jebkurā Omniva pasta nodaļā tās darba laikā (atrašanās vietas un kontaktinformācija ir pieejama tīmekļa vietnē omniva.ee).
- 7.4 Sūtījumu nodošana kurjeram**
- 7.4.1 Lai pasūtītu kurjeru, e-pašapkalpošanās vidē kopā ar sūtījuma reģistrāciju jānoformē pasūtījums. Kurjers ieradīsies pēc sūtījuma e-pašapkalpošanās vidē norādītajā adresē un laikā.
- 7.4.2 Omniva ir tiesīga piemērot papildu maksu, ja norādītajā kurjera izsaukuma laikā un vietā sūtījumi netiek nodoti.
- 7.5 Iekraušanas vietas prasības**
- 7.5.1 Nosūtītājam ir jānodrošina sūtījumu nodošanai nepieciešamie apstākļi, piekļuve iekraušanas vietai, jāgarantē, ka piebraucamais ceļš ir izbraucams transportlīdzeklim, kā arī ka iekraušanas vieta atbilst šādiem nosacījumiem:
- ir iespējams apstāties iekraušanai (ne tālāk kā 6 m no transportlīdzekļa);
 - iekraušanas vietai ir ciets segums un līdzena virsma bez slīpuma un pakāpieniem, un tā atrodas vienā līmenī ar ceļu vai vienā augstumā ar transportlīdzekļa aizmugures platformu;
- 7.6 kravas nodaļai jāatrodas pārvadātāja redzes laukā vai jābūt nodrošinātai transportlīdzekļa drošībai u.c.

- 7.6.1 Nosūtītājam ir pienākums segt visus izdevumus, kas saistīti ar piekļuvi iekraušanas vietai (iebraukšanas maksa, autostāvvietas maksa, citi nodokļi un oficiālie maksājumi).
- 7.6.2 Iekraušana ietver sūtījuma iekraušanu un izkraušanu no transportlīdzekļa sāniem vai aizmugures. Iekraušana nozīmē sūtījuma novietošanu transportlīdzeklī iekraušanas vietā ne tālāk kā 6 m no transportlīdzekļa, kā arī sūtījuma pareizu novietošanu un nostiprināšanu.
- 7.6.3 Iekraušanas laiks tiek skaitīts no brīža, kad transportlīdzeklis ierodas iekraušanas vietā un kurjers informē nosūtītāju (vai saņēmēju izkraušanas gadījumā) par savu ierašanos. Iekraušanas laiks beidzas, kad sūtījums(-i) ir iekrauts vai izkrauts un sūtījuma nodošana ir reģistrēta elektroniski vai ar piegādes dokumentiem, un transportlīdzeklis ir gatavs izbraukšanai. Iekraušanas laiks ir līdz 15 minūtēm. Ja iekraušana aizņem ilgāku laiku, tas tiek fiksēts piegādes dokumentā, un Omniva ir tiesīga piemērot papildu maksu vai atteikties pieņemt/piegādāt sūtījumu.

8. SŪTĪJUMA PIEGĀDE

- 8.1 Sūtījumu piegādes termiņi ir pieejami Omniva tīmekļvietnēs omniva.ee, omniva.lv un omniva.lt.
- 8.2 Saņēmējam ir tiesības atteikties pieņemt viņam adresētu sūtījumu, to neatverot. Šādā gadījumā sūtījums tiek atgriezts nosūtītājam.

8.3 Piegāde pakomātā

- 8.3.1 Saņēmējs tiek informēts par sūtījuma pienākšanu ar SMS un/vai mobilās lietotnes paziņojumu. Ja nosūtītājs ir norādījis saņēmēja e-pasta adresi, papildu paziņojums tiek nosūtīts arī uz e-pastu.
- 8.3.2 Paziņojumā par sūtījuma pienākšanu tiek norādīta arī pakomāta atrašanās vieta, durvju kods nodalījuma atvēršanai, uzglabāšanas termiņš, kā arī, ja nepieciešams, citi sūtījuma saņemšanas nosacījumi, kurus nosūtītājs ir izvēlējies (piemēram, identifikācija ar Smart-ID vai ID karti, pēcapmaksa).

Omniva ir tiesīga ievietot vairākus sūtījumus vienā pakomāta nodalījumā, ja tie ir adresēti vienam un tam pašam saņēmējam (izņemot pēcapmaksas sūtījumus). Ja vienā pakomāta nodalījumā tiek ievietoti divi vai vairāki sūtījumi vienam saņēmējam, saņēmējs saņem īsziņu ar identisku durvju kodu katram sūtījumam. Pēc katra nākamā sūtījuma ievietošanas pakomāta nodalījumā sūtījuma uzglabāšanas termiņš tiek atjaunots. Ievadot pakomāta durvju kodu, saņēmējs sniedz piegādes apliecinājumu visiem sūtījumiem, kas ievietoti attiecīgajā nodalījumā ar šo durvju kodu.

8.4 Piegāde uz Omniva pasta nodaļām Igaunijā

- 8.4.1 Ja sūtījuma datus ir norādīts konkrēts Omniva pakalpojumu punkta nosaukums, sūtījums tiek izsniegts šajā pakalpojumu punktā. Ja sūtījuma datus ir norādīta saņēmēja adrese, sūtījums tiek izsniegts Omniva pakalpojumu punktā, kas atrodas šajā adresē.
- 8.4.2 Saņēmējs tiek informēts par sūtījuma pienākšanu, tā atrašanās vietu un, ja nepieciešams, saņemšanas nosacījumiem ar SMS vai e-pastu un/vai mobilās lietotnes paziņojumu (piemēram, identifikācija ar Smart-ID vai ID karti, pēcapmaksas summa).
- 8.4.3 Juridiskai personai adresēts sūtījums tiek izsniegts tās likumiskajam pārstāvim vai viņa pilnvarotai personai. Prasības pilnvaras noformēšanai ir pieejamas Omniva tīmekļvietnē omniva.ee.
- 8.4.4 Ja sūtījums tiek izsniegts saņēmējam – fiziskai personai, viņam/viņai jāuzrāda personu apliecinošs dokuments (ja saņēmējs atrodas vārda vai uzvārda maiņas procesā, papildus jāuzrāda apliecinājums par vārda vai uzvārda maiņu). Personai, kas saņem sūtījumu saņēmēja vārdā, papildus personu apliecinošam dokumentam jāuzrāda arī oriģinālais paziņojums par sūtījuma pienākšanu. Sūtījums ar papildu pakalpojumu "Piegāde konkrētai personai" vai "Piegāde pilngadīgai personai" netiek izsniegts citai personai.
- 8.4.5 Ja saņēmējs (vai persona, kas saņem sūtījumu viņa vārdā) atsakās sniegt piegādei nepieciešamo informāciju, sūtījums netiek izsniegts un tiek atgriezts nosūtītājam.
- 8.4.6 Lai sniegtu sūtījuma piegādes apliecinājumu, saņēmējs (vai persona, kas saņem sūtījumu viņa vārdā) piegādes dokumentā vai elektroniskajā ierīcē norāda savu vārdu, uzvārdu, parakstu un datumu. Saņēmējam (vai personai, kas saņem sūtījumu viņa vārdā) nav tiesību atvērt sūtījumu pirms piegādes apliecinājuma sniegšanas, izņemot gadījumus, kad Omniva ir sastādījusi aktu par sūtījuma bojājumu.

8.5 Piegāde ar kurjeru

- 8.5.1 Sūtījums tiek piegādāts uz adrešu kartē norādīto adresi. Omniva par sūtījuma pienākšanu saņēmēju, kas ir privātpersona, iepriekš informē pa tālruni vai ar īsziņu.
- 8.5.2 Piegādei pieejamas šādas iespējas:
 - 8.5.2.1 Sūtījums tiek piegādāts pret parakstu. Lai sniegtu piegādes apliecinājumu, sūtījuma saņēmējs (vai persona, kas pieņem sūtījumu viņa vārdā) piegādes dokumentā vai elektroniskajā ierīcē norāda savu vārdu, uzvārdu, parakstu un datumu;

- 8.5.2.2 Pēc vienošanās ar saņēmēju – sūtījuma bezkontakta piegāde. Ar saņēmēja piekrišanu kurjers ir tiesīgs piegādāt sūtījumu saņēmēja norādītā vietā; kā apstiprinājumu kurjers paraksta iegūšanas vietā uzņem sūtījuma fotogrāfiju piegādes vietā un apstiprina sūtījuma piegādi elektroniskajā ierīcē. Kurjera apstiprinājums kopā ar uzņemto fotogrāfiju veido sūtījuma piegādes apliecinājumu. Šāds piegādes veids nav atļauts, ja sūtījumam ir izvēlēts papildu pakalpojums "Dokumentu atgriešana", "Piegāde konkrētai personai", "Piegāde pilngadīgai personai" vai maksājuma veidi "Pēcapmaksa (COD)" un "Maksu sedz saņēmējs".
- 8.5.3 Saņēmēji, fiziskas personas, tiek informēti par sūtījuma pienākšanu ar SMS un/vai mobilās lietotnes paziņojumu, e-pastu vai telefona zvanu. Ja ar saņēmēju nav iespējams sazināties, Omniva veic vismaz divus piegādes mēģinājumus, vienu mēģinājumu dienā. Ja sūtījums ir lielāks par XL izmēru, piegādes laiks ar saņēmēju tiek saskaņots pa tālruni.
- 8.5.4 Saņēmēji, juridiskas personas, par sūtījuma pienākšanu iepriekš netiek informēti. Omniva veic vienu piegādes mēģinājumu.
- 8.5.5 Omniva piegādā sūtījumus uz ieslodzījuma vietām un stacionārām ārstniecības iestādēm tikai uz norādīto adresi un tikai gadījumos, kad nosūtītājs ir ievērojis attiecīgo iestāžu prasības. Ja iestādes darbinieki informē Omniva kurjeru, ka sūtījums neatbilst iestādes prasībām (neatbilstošs saturs, nepietiekami dati u.c.), Omniva ir tiesīga atgriezt sūtījumu nosūtītājam uz nosūtītāja rēķina.
- 8.5.6 Sūtījums ar svaru līdz 30 kg (Lietuvā – līdz 25 kg) tiek piegādāts:
- daudzdzīvokļu ēkā – līdz dzīvokļa durvīm;
 - privātmājā – līdz mājas durvīm. Ja māja ir iezogota un kurjeram nav nodrošināta piekļuve no vārtiem, tad līdz vārtiem;
 - uz pārstāvniecību/ veikalu, kas atrodas iestādē/ biznesa centrā/ tirdzniecības centrā (ja piekļuve ir iespējama un iestāde/ biznesa centrs/ tirdzniecības centrs ir devis atļauju kurjeram).
- 8.5.7 Ja sūtījuma svars pārsniedz 30 kg (Lietuvā – 25 kg), tas tiek piegādāts uz nosūtītāja norādīto adresi bez piegādes telpās.
- 8.5.8 Ja Omniva nespēj sazināties ar saņēmēju, lai vienotos par sūtījuma piegādi, Omniva ir tiesīga pāradresēt sūtījumu saskaņā ar 10. sadaļu.

9. UZGLABĀŠANAS TERMIŅŠ UN GLABĀŠANA

- 9.1 Sūtījuma uzglabāšanas standarta termiņš ir 4 (četras) kalendārās dienas. Omniva patur tiesības pielāgot uzglabāšanas termiņu atkarībā no noslogotajiem periodiem, īslaicīgiem operacionāliem ierobežojumiem un šķēršļiem vai citiem līdzīgiem pamatotiem apstākļiem. Uzglabāšanas laiks un piemērojamā cena var atšķirties atkarībā no nosacījumiem, kas saskaņoti ar attiecīgo biznesa klientu vai tirgotāju. Sūtījums tiek atgriezts nosūtītājam uz nosūtītāja rēķina, ja līdz uzglabāšanas termiņa beigām tas nav piegādāts.
- 9.2 Uzglabāšanas termiņš netiek piemērots 11.2. apakšpunktā noteiktajos gadījumos, un sūtījums tiek nekavējoties atgriezts nosūtītājam.
- 9.3 Var tikt piemēroti atšķirīgi uzglabāšanas termiņi, cenu iespējas un to kombinācijas; klients var iepazīties ar piemērojamiem nosacījumiem attiecīgā tirgotāja vai Omniva tīmekļa vietnē. Izvēlētais uzglabāšanas variants visos gadījumos tiek skaidri norādīts pirms darījuma apstiprināšanas.
- 9.4 Ja sūtījuma uzglabāšanas termiņš ir beidzies un sūtījumu nav iespējams atgriezt nosūtītājam vai ja gan nosūtītājs, gan saņēmējs atsakās pieņemt sūtījumu, sūtījums tiek uzglabāts 6 (sešus) mēnešus no pēdējā neveiksmīgā piegādes mēģinājuma. Ja nosūtītājs vai saņēmējs 6 (sešu) mēnešu laikā nav sazinājies ar Omniva, īpašumtiesības uz sūtījumu pāriet Omniva, un Omniva organizē sūtījuma pārdošanu vai iznīcināšanu, ja tas nepārkāpj nosūtītāja un saņēmēja privātumu.

10. SŪTĪJUMU NOVIRZĪŠANA

- 10.1 Nosūtītājam vai saņēmējam ir tiesības pāradresēt sūtījumu galamērķa valsts ietvaros, izņemot gadījumus, kad sūtījumam ir izvēlēts papildu pakalpojums, kas ierobežo pāradresēšanas iespējas. Sūtījumu var pāradresēt e-pašapkalpošanās vidē, pirms tas ir nonācis galamērķī. Ja sūtījums jau atrodas galamērķī, pāradresēšanai jāsaazinās ar Omniva klientu atbalstu. Pāradresējot sūtījumu, jāņem vērā izvēlēta piegādes veida maksimāli pieļaujamie izmēri.
- 10.2 Omniva ir tiesīga pāradresēt sūtījumu šādos gadījumos:
- 10.2.1 ja sūtījuma izmēri neļauj to piegādāt ar izvēlēto piegādes veidu;

- 10.2.2 ja attiecīgajam pakomātam ir tehniskas problēmas vai tas ir pārslogots, kā rezultātā nav iespējams nodrošināt savlaicīgu piegādi. Šādā gadījumā Omniva ir tiesīga pāradresēt sūtījumu uz citu tuvāko pakomātu vai Omniva pakalpojumu punktu;
- 10.2.3 ja Omniva nespēj sazināties ar saņēmēju, lai vienotos par sūtījuma piegādi. Šādā gadījumā Omniva ir tiesīga pāradresēt sūtījumu uz tuvāko pakomātu vai Omniva pakalpojumu punktu vai atgriezt to nosūtītājam. Omniva ir tiesīga uzglabāt sūtījumus, kas pārsniedz XL izmēru, šķirošanas centrā līdz sūtījumu uzglabāšanas termiņa beigām.
- 10.3 Omniva ir tiesīga piemērot maksu par pāradresēšanu (izņemot 10.2.2. apakšpunktā noteiktajos gadījumos) saskaņā ar cenrāžiem (uz kuru attiecas Omniva cenu politika, kā noteikts 4. nodaļā), kas pieejami tīmekļvietnēs omniva.ee, omniva.lv un omniva.lt.

11. SŪTĪJUMA ATGRIEŠANA

- 11.1 Nosūtītājam ir tiesības atgriezt sūtījumu par saviem līdzekļiem vai par biznesa klienta līdzekļiem, ja biznesa klients Omniva biznesa klientu e-pašapkalpošanās vidē ir aktivizējis iespēju atgriezt sūtījumu par biznesa klienta līdzekļiem. Ja sūtījuma atgriešana par biznesa klienta līdzekļiem ir iespējama, izmantojot pakomātu vai Omniva pakalpojumu punktu (Igaunijā), tad paziņojumā par sūtījuma pienākšanu ir iekļauts arī atgriešanas kods, ko saņēmējs var izmantot sūtījuma bezmaksas atgriešanai biznesa klienta noteiktajā termiņā. Ja ir iespējota atgriešana par biznesa klienta līdzekļiem ar kurjera starpniecību, tad biznesa klients individuāli vienojas ar saņēmēju par atgriešanas nosacījumiem.
- 11.2 Omniva nekavējoties atgriezt sūtījumu nosūtītājam uz nosūtītāja rēķina, ja:
- saņēmējs atsakās pieņemt sūtījumu;
 - sūtījumu nav iespējams piegādāt saņēmējam mobilā tālruņa numura/adreses neesamības, neprecizitātes vai nesadalāmības dēļ vai citu līdzīgu iemeslu dēļ;
 - saņēmējs nedzīvo vai neatrodas sūtījumā norādītajā adresē un nav informācijas par saņēmēja jauno dzīvesvietu vai atrašanās vietu;
 - sūtījums ir nestandarta izmēra un/vai svara un to nav iespējams piegādāt uz adresi.
- 11.3 Nosūtītājam ir tiesības atsaukt sūtījumu par saviem līdzekļiem, kamēr tas nav piegādāts saņēmējam.
- 11.4 Sūtījuma atgriešanas gadījumā Omniva ir tiesīga iekasēt maksu par atgriešanu saskaņā ar cenrādi (uz kuru attiecas Omniva cenu politika, kā noteikts 4. nodaļā), kas pieejams tīmekļvietnēs omniva.ee, omniva.lv un omniva.lt.
- 11.5 Standarta mantiskās atbildības un kompensācijas noteikumi, kas aprakstīti 13. sadaļā, attiecas uz sūtījuma atgriešanu no brīža, kad tas tiek ievietots pakomāta nodalījumā, nodots Omniva pakalpojumu punktā (Igaunijā) vai nodots kurjeram, līdz tā piegādei nosūtītājam.

12. PRETENZIJU UN PIETEIKUMU IESNIEGŠANA UN IZSKATĪŠANA

12.1 Sūdzības un prasības par zaudējumiem iesniegšana

- 12.1.1 Nosūtītājs vai saņēmējs var iesniegt rakstisku sūdzību par neatbilstošu sūtījuma piegādi, tā bojājumu vai citiem apstākļiem:
- Igaunijā, Latvijā un Lietuvā – 6 (sešu) mēnešu laikā no sūtījuma nodošanas Omniva piegādei.
- 12.1.2 Par katru atsevišķu sūtījumu jāiesniedz atsevišķa sūdzība.
- 12.1.3 Sūdzība jāiesniedz Omniva rakstiski, nosūtot to pa e-pastu, izmantojot veidlapas, kas pieejamas tīmekļvietnēs omniva.ee, omniva.lv un omniva.lt, vai Omniva pakalpojumu punktā (Igaunijā).
- 12.1.4 Pieteikumā jāiekļauj šāda informācija:
- pieteikuma iesniedzēja vārdu un uzvārdu vai juridiskās personas nosaukumu, adresi, e-pasta adresi, tālruņa numuru un, ja pieteikuma saturs ir zaudējumu atlīdzība, norēķinu konta numuru;
 - informāciju par sūtījumu, kura dēļ iesniegts pieteikums - sūtījuma kods, Nosūtītāja nosaukums un kontaktinformācija, nosūtīšanas datums un veids (pakomāta nosaukums, pasta nodaļas nosaukums vai adrese, ja sūtījumu nodod kurjeram); Saņēmēja nosaukums, adrese un kontaktinformācija;
 - sūtījuma satura vērtība un naudas summa par piegādi, ja sūtījums tiek piegādāts ar pēcapmaksu; sūtījuma satura un iepakojuma apraksts; bojātā sūtījuma, iepakojuma un satura fotogrāfijas, ja sūtījums ir bojāts;
 - veidu, kādā pieteikuma iesniedzējs vēlas saņemt atbildi (e-pasts/ telefons).

12.2 Pieteikumu apstrāde

- 12.2.1 Omniva izskata pieteikumu vai sūdzību pēc iespējas ātrāk, bet ne vēlāk kā 10 (desmit) darba dienu laikā no pieteikuma vai sūdzības iesniegšanas dienas, un paziņo pieteikuma vai sūdzības iesniedzējam savu lēmumu tā pieprasītajā veidā.
- 12.2.2 Ja 12.2.1. punktā noteiktajā termiņā nav iespējams sniegt izsmeļošu atbildi, pieteikuma vai sūdzības iesniedzējam par to tiek paziņots rakstiski un galīgā atbilde tiek sniegta 30 dienu laikā. Ja sūdzības atrisināšanai nepieciešamais laiks ir ilgāks par 30 dienām, sūdzības iesniedzējs tiek informēts un atbilde tiek sniegta pēc iespējas ātrāk. Termiņš tiek aprēķināts no brīža, kad Omniva ir iesniegti visi nepieciešamie dokumenti.
- 12.2.3 a pretenziju vai sūdzību nav iespējams atrisināt, pretenzijas vai sūdzības iesniedzējam tiks sniegta pamatota atbilde (atsaucoties uz piemērojamiem tiesību aktiem, noteikumiem vai standarta noteikumiem un nosacījumiem).
- 12.2.4 Ja vienošanās ar Omniva netiek panākta, sūdzības iesniedzējam ir tiesības vērsties kompetentajās iestādēs vai tiesā.

13. MANTISKĀ ATBILDĪBA UN KOMPENSĀCIJA

- 13.1 Omniva ir mantiski atbildīga par tiešajiem zaudējumiem, ko radījusi:
- sūtījuma nozaudēšana;
 - sūtījuma bojājumi Omniva vainas dēļ;
 - gadījumā, ja no saņēmēja netiek iekasēta visa vai daļa no pēcapmaksas (COD) summas.
- 13.2 Omniva ir mantiskā atbildība par Omniva nodarīto tiešo materiālo kaitējumu (tīša nolaidība, neuzmanība, rupja neuzmanība, zādzība) apmērā, kas atbilst nozagtā vai bojātā sūtījuma faktiskajai vērtībai, bet ne vairāk par maksimālo kompensācijas summu par attiecīgo galveno pakalpojumu. Materiālais kaitējums neietver netiešos zaudējumus, tostarp ienākumu zaudējumus.
- 13.3 Maksimālās kompensācijas likmes neapdrošināta sūtījuma nozaudēšanas vai bojājuma gadījumā:
- sūtījumiem ar svaru līdz 30 kg – ne vairāk kā 320 euro;
 - sūtījumiem, kas pārsniedz 30 kg – ne vairāk kā 512 euro;
 - papildus klientam ir tiesības uz piegādes maksas atlīdzināšanu.
- 13.4 Ja apdrošināts sūtījums tiek nozaudēts vai bojāts, zaudējumi tiek atlīdzināti tiešo materiālo zaudējumu apmērā līdz deklarētajai sūtījuma vērtībai un samaksātajai piegādes maksai, bet nekādā gadījumā nepārsniedzot 4 000 euro. Papildu informācija ir pieejama tīmekļvietnēs omniva.ee, omniva.lv un omniva.it. Apdrošināšanas pakalpojuma maksa netiek atlīdzināta.
- 13.5 Ja nosūtītājs ir norādījis tikai daļu no apdrošinātā sūtījuma vērtības, Omniva atbild par tiešajiem materiālajiem zaudējumiem sūtījuma nozaudēšanas vai bojājuma gadījumā līdz norādītajai daļējai vērtībai, bet nekādā gadījumā nepārsniedzot 13.4. punktā noteiktos maksimālos atlīdzības apmērus.
- 13.6 Ja apdrošinātam vairāku sūtījumu sūtījumam ir deklarēta daļēja vērtība, Omniva atbild par tiešajiem mantiskajiem zaudējumiem sūtījuma nozaudēšanas vai bojājuma gadījumā proporcionāli katram sūtījumam piešķirtajai daļējai vērtībai, bet nepārsniedzot 13.4. punktā noteikto maksimālo atlīdzības apmēru.
- 13.7 Ja apdrošinātam vairāku sūtījumu sūtījumam rodas daļējs nozaudējums vai bojājums, atlīdzība tiek izmaksāta par tiešajiem materiālajiem zaudējumiem līdz nozaudētās vai bojātās daļas deklarētajai vērtībai, bet nepārsniedzot 13.4. punktā noteiktos maksimālos atlīdzības apmērus.
- 13.8 Ja sūtījuma satura nozaudējumu vai bojājumu ir izraisījis nepārvarama vara, par kuru kompensācija netiek izmaksāta, nosūtītājam ir tiesības saņemt atpakaļ samaksāto pakalpojuma maksu, izņemot papildu pakalpojumu "Apdrošināšana".
- 13.9 Omniva izmaksā kompensāciju nosūtītājam. Nosūtītājam ir tiesības nodot tiesības uz kompensāciju saņēmējam, rakstiski informējot Omniva par attiecīgo pieprasījumu. Nosūtītājs vai saņēmējs var pilnvarot trešo personu saņemt kompensāciju.
- 13.10 Kompensācija tiek pārskaitīta euro uz kompensācijas saņēmēja norēķinu kontu. Ja valūtas atšķiras, kompensācija tiek aprēķināta pēc valūtas kursa, kas ir spēkā zaudējumu atlīdzināšanas brīdī.
- 13.11 Līdz sūtījuma piegādei saņēmējam tas pieder nosūtītājam, izņemot gadījumus, kad sūtījums tiek konfiscēts saskaņā ar normatīvajiem aktiem. Bojāta sūtījuma kompensācijas gadījumā un 13.12. punktā noteiktajos gadījumos Omniva patur tiesības iegūt sūtījumu.
- 13.12 Ja sūtījums vai tā daļa, kas tika uzskatīta par nozaudētu, tiek atrasta pēc kompensācijas izmaksas, Omniva informē kompensācijas saņēmēju, ka viņam ir tiesības 3 (trīs) mēnešu laikā saņemt sūtījumu vai tā daļu, kas tika uzskatīta par nozaudētu, ja viņš atmaksā saņemto kompensāciju. Ja kompensācijas saņēmējs atsakās pieņemt sūtījumu vai 10 (desmit) darbdienu laikā neinformē Omniva par vēlmi to pieņemt, īpašumtiesības uz sūtījumu pāriet Omniva kā kompensāciju izmaksājušajai pusei.

13.13 Omniva neuzņemas atbildību (tostarp apdrošinātu sūtījumu gadījumā) šādos gadījumos:

- ja sūtījums neatbilst 3. sadaļā noteiktajām prasībām, tostarp ja tas nav pienācīgi iepakots un marķēts un ja traušiem un viegli bojājamiem priekšmetiem (piemēram, stikls, keramika, elektroniskās iekārtas u.c.) nav izmantots papildu pakalpojums "Trausls";
- ja sūtījuma nozaudēšanu vai tā satura nozaudēšanu vai bojājumu ir izraisījis nosūtītāja vaina vai nolaidība vai sūtījuma satura īpašības;
- ja sūtījums ir bojāts temperatūras svārstību dēļ un tas nav iepakots un/vai marķēts atbilstoši prasībām;
- ja sūtījumā ir priekšmeti un/vai vielas, kuru nosūtīšana ir ierobežota vai aizliegta saskaņā ar 3.4. vai 3.5. apakšpunktu;
- ja sūtījums tiek konfiscēts vai aizturēts saskaņā ar normatīvajiem aktiem;
- ja nosūtītājs rīkojas ļaunprātīgi, lai saņemtu kompensāciju;
- ja sūdzība nav iesniegta saskaņā ar 12. nodaļu;
- ja sūtījums tiek atgriezts nosūtītājam pēc uzglabāšanas termiņa beigām, neveiksmīga piegādes mēģinājuma gadījumā vai citu iemeslu dēļ, kas nav attiecināmi uz Omniva;
- nepārvaramas varas gadījumos, kā noteikts 13.14. punktā, kā arī gadījumos, kad nepārvaramas varas rezultātā Omniva nespēj uzskaitīt sūtījumus oficiālo dokumentu zuduma dēļ, ja vien Omniva atbildība netiek pierādīta citādi;
- ja nosūtītājs kļūdains ir norādījis nepareizus sūtījuma datus un tādēļ sūtījums ir piegādāts trešajai personai;
- ja nosūtītājs nav apstiprinājis sūtījuma nodošanu Omniva (piemēram, darījums nav pabeigts maksājuma kļūdas dēļ u.c.);
- ja apdrošinājuma summa ir mazāka par sūtījuma faktisko vērtību (Omniva atbild tikai apdrošinājuma summas apmērā);
- ja apdrošinājuma summa ir lielāka par sūtījuma faktisko vērtību (Omniva atbild tikai tiešo mantisko zaudējumu apmērā).

13.14 Nepārvarama vara ir apstākļi, kuru Omniva nevar ietekmēt un, pamatojoties uz saprātīguma principu, nevar ņemt vērā vai izvairīties līguma noslēgšanas brīdī vai brīdī, kad radušās ārpuslīgumiskas saistības, vai lai pārvarētu traucējošus apstākļus vai to sekas. Par nepārvaramu varu uzskatāmi no Omniva neatkarīgu tehnisku traucējumu rašanās vai pakalpojuma sniegšanas šķēršļi dabas stihiju, katastrofas, nelabvēlīgu laikapstākļu, kara, streika, normatīvo aktu izmaiņu vai cita ārkārtēja notikuma rezultātā, kuru Omniva nevar ne paredzēt, ne novērst.

13.15 Ja nosūtītājs nav ievērojis 3. sadaļā noteiktās prasības sūtījumiem vai citas šajos noteikumos un nosacījumos noteiktās prasības, nosūtītājs pilnā apmērā atbild par zaudējumiem, kas nodarīti Omniva vai trešajām personām (tostarp par kurjeram piemērotajiem sodiem).

13.16 Klients uzņemas pilnu atbildību par ADR prasību ievērošanu (gan piegāde, gan atgriešana) un atlīdzina un atbrīvo Omniva no jebkādiem zaudējumiem, soda naudām vai pretenzijām, kas izriet no neatbilstības.

14. SŪTĪJUMA ATVĒRŠANAS, GLABĀŠANAS UN IZNĪCINĀŠANAS KĀRTĪBA

14.1 Omniva ir tiesīga atvērt sūtījumu:

- lai aizsargātu bojāta sūtījuma saturu vai noskaidrotu tā stāvokli;
- ja pastāv aizdomas, ka sūtījuma saturs ir nozaudēts vai ir ārējas pazīmes, kas liecina, ka saturs varētu būt izlaupīts vai apdraudēt citus sūtījumus;
- ja ir aizdomas, ka sūtījuma saturs ir aizliegts;
- lai noskaidrotu saņēmēju, ja sūtījuma piegāde nav iespējama;
- lai nodrošinātu sūtījuma pārbaudi muitas iestādēs;
- normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos.

14.2 Ja Omniva atver sūtījumu, tiek sastādīts apliecinājums par sūtījuma atvēršanu. Sūtījumam tiek pievienota atzīme par tā atvēršanas iemeslu.

14.3 Atkarībā no situācijas personas, kas atver sūtījumu, lemj, vai atvērtais sūtījums vai tā daļa tiks pārvadāta tālāk, atgriezta nosūtītājam, iznīcināta vai nodota policijai vai muitas iestādēm turpmākai rīcībai.

14.4 Personas, kas piedalās sūtījuma atvēršanā, ir pienākums ievērot pasta noslēpumu un neizpaust informāciju, kas tām kļuvusi zināma sūtījuma atvēršanas laikā, izņemot gadījumus, kad sūtījums satur bīstamus vai aizliegtus priekšmetus.

- 14.5 Ja sūtījums rada iespējamu fizisku apdraudējumu apkārtējām personām vai objektiem, Omniva nekavējoties informē operatīvos dienestus.
- 14.6 Omniva ir tiesības nekavējoties iznīcināt sūtījumu, ja:
- sūtījums satur bīstamus priekšmetus;
 - sūtījums satur bojātas vai turpmākai lietošanai nederīgas preces vai ātri bojājošos saturu;
 - sūtījums satur aizliegtus priekšmetus un tas netiek atgriezts nosūtītājam;
 - sūtījums pēc pēdējā neveiksmīgā piegādes mēģinājuma ir uzglabāts 6 mēnešus un nosūtītājs vai saņēmējs nav sazinājies ar Omniva vai arī nosūtītājs un saņēmējs ir atteikušies pieņemt sūtījumu un priekšmeti netiek nodoti/ pārdoti.
- 14.7 Sūtījumi tiek iznīcināti tādā veidā, kas nodrošina pasta noslēpuma ievērošanu un personas datu aizsardzību.

15. STANDARTA NOTEIKUMU UN NOSACĪJUMU GROZĪJUMI

- 15.1 Omniva pēc nepieciešamības atjaunina šos standarta noteikumus un nosacījumus. Omniva informēs klientus 30 dienas iepriekš par jebkurām izmaiņām standarta noteikumos un nosacījumos.
- 15.2 Mainoties šajos standarta noteikumos un nosacījumos minētajiem normatīvajiem aktiem, tiešā veidā tiek piemēroti to pašu normatīvo aktu jaunie noteikumi.
- 15.3 Jaunākā spēkā esošo standarta noteikumu un nosacījumu versija, informācija par jauniem piedāvātajiem pakalpojumiem un cita informācija tiek publicēta tīmekļa vietnēs omniva.ee, omniva.lv un omniva.lt.