

# LIETUVOS PAŠTO SAVITARNOS NAUDOJIMOSI TAISYKLĖS

## 1. SĄVOKOS

- 1.1. Šios taisyklės (toliau – Taisyklės) apibrėžia akcinės bendrovės Lietuvos pašto (toliau – Bendrovė) elektroninės savitarnos sistemos naudojimosi tvarką.
- 1.2. Šiame Taisyklių punkte apibrėžtos sąvokos, Taisyklėse vartojamos pagal joms priskirtą reikšmę:
  - 1.1.1. **Klientas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuris e. savitarnoje naudojami Bendrovės paslaugomis;
  - 1.1.2. **Savitarna** – elektroninė savitarnos sistema, kurioje klientas gali užsisakyti Bendrovės teikiamas paslaugas.
  - 1.1.3. **Paslaugos** – Bendrovės teikiamos pašto siuntų siuntimo ir susijusios paslaugos. Paslaugų aprašymai, įkainiai ir jų teikimo sąlygos viešai skelbiamos interneto tinklapyje, adresu <https://www.post.lt>.
  - 1.1.4. **Verslo klientas** – fizinis ar juridinis asmuo su Bendrove sudaręs paslaugų teikimo sutartį (-is).
  - 1.1.5. **Privatus klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuris naudojami Bendrovės paslaugomis, bet su Bendrove nėra sudaręs paslaugų teikimo sutarties.
  - 1.1.6. **Siunta** – savitarnoje kliento parengta išsiųsti ir adresuota siunta, kuri, atsižvelgiant į pasirinktą siuntimo ir gavimo būdą, gavėjui pristatoma į paštą, ant siuntos nurodytu gavėjo adresu arba į terminalą.
  - 1.1.7. **Siuntėjas** – siuntą siunčiantis klientas.
  - 1.1.8. **Gavėjas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuriam adresuota siuntėjo siunčiama siunta.
  - 1.1.9. **Siuntos lipdukas** – prie siuntos tvirtinama nustatytos formos žyma, kurioje nurodyti siuntėjo ir gavėjo vardas, pavardė (ar pavadinimas), adresas ir kiti paslaugų teikimui reikalingi duomenys.
  - 1.1.10. **Terminalas** – savitarnos įrenginys, pažymėtas LP EXPRESS ir Bendrovės prekių ženklais, kuriuo naudodamasis klientas gali išsiųsti arba atsiimti jam adresuotą siuntą.
  - 1.1.11. **Apmokėjimas elektronine bankininkyste** – išankstinio apmokėjimo būdas už savitarnoje užsakytas paslaugas.
  - 1.1.12. **Kreditinis apmokėjimas** – apmokėjimas už per praėjusį mėnesį faktiškai suteiktas paslaugas pagal Bendrovės pateiktą PVM sąskaitą faktūrą.
  - 1.1.13. **Apmokėjimas mokėjimo kortele terminale** – atsiskaitymo būdas už savitarnoje užsakytas paslaugas, siunčiant per terminalą ir pasirinkus tokį mokėjimo būdą siuntos rengimo savitarnoje metu.
  - 1.1.14. **Internetinių mokėjimų tarpininkas** – įmonė, administruojanti elektronine bankininkyste atliekamus mokėjimus („Paysera LT“, UAB, juridinio asmens kodas 300060819).

## 2. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 2.1. Savitarna skirta privatiems ir verslo klientams savarankiškai parengti ir elektroninėmis priemonėmis Bendrovei pateikti paslaugų užsakymus.
- 2.2. Savitarnoje užsakomų paslaugų kainos nustatomos pagal užsakymo pateikimo metu galiojančius paslaugų įkainius, kurie viešai skelbiamos interneto tinklapyje, adresu <https://www.post.lt>.
- 2.3. Privatiems klientams savitarnoje pateikiama galutinė mokėtina užsakomų paslaugų kaina, t.y. jei užsakomoms paslaugoms yra taikomas pridėtinės vertės mokestis (toliau – PVM), savitarnoje pateikiama paslaugų kaina eurais su PVM, jei užsakomoms paslaugoms PVM netaikomas – pateikiama kaina eurais.
- 2.4. Verslo klientams savitarnoje pateikiama užsakomų paslaugų kaina eurais be PVM.

- 2.5. Savitarna turi teisę naudotis:
- 2.5.1. veiksnūs fiziniai asmenys, t. y. asmenys, sulaukę 18-os metų, kurių veiksnumas nėra apribotas teismo tvarka, kurie savitarnoje yra užsiregistravę Taisyklėse nustatyta tvarka;
  - 2.5.2. juridiniai asmenys, veikiantys per įgaliotus atstovus, kurie savitarnoje yra užsiregistravę Taisyklėse nustatyta tvarka.
- 2.6. Užsiregistruodamas verslo ir privatus klientas besąlygiškai patvirtina, jog jis turi teisę užsakyti paslaugas savitarnoje.
- 2.7. Privatus klientas, savitarnoje pateikdamas paslaugų užsakymą, patvirtina, kad šios taisyklės tampa tarp jo ir Bendrovės sudaryta sutartimi ir yra šalims privalomas teisinis dokumentas. Sutartis laikoma sudaryta, kai privatus klientas savitarnoje patvirtina savo parengtą paslaugų užsakymą bei atlieka jo apmokėjimą vienu iš taisyklėse nurodytų mokėjimo būdų.
- 2.8. Verslo klientui galioja tarp jo ir Bendrovės sudarytoje (-ose) sutartyje (-yse) numatytos paslaugų užsakymo ir teikimo sąlygos. Už savitarnoje užsakytas paslaugas verslo klientas atsiskaito su Bendrove sudarytoje (-ose) paslaugų teikimo sutartyje (-yse) numatyta tvarka ir terminais.
- 2.9. Savitarnoje klientui pateikti pranešimai ir (ar) dokumentai pripažįstami rašytiniais pranešimais ir (ar) dokumentais, ir laikomi įteiktais nuo jų pristatymo kliento savitarnos paskyroje momento.
- 2.10. Jei klientas nesilaiko šių Taisyklių arba savo veiksmais trikdo savitarnos veiklą, Bendrovė turi teisę be perspėjimo apriboti ar nutraukti galimybę klientui naudotis savitarna, sustabdant arba uždarant kliento savitarnos paskyrą.
- 2.11. Bendrovė turi teisę keisti ir pildyti savitarnos funkcionalumą.
- 2.12. Bendrovė turi teisę siųsti klientui informacinius pranešimus apie savitarnos funkcionalumo pakeitimus, pasikeitusias paslaugų teikimo, kainodaros ir apmokėjimo sąlygas bei kitą informaciją, užtikrinančią kokybišką paslaugų teikimą.
- 2.13. Bendrovė neatsako, jei klientas negalėjo naudotis savitarna dėl to, kad pastaroji neveikė dėl veiksmų, kurie nepriklauso nuo Bendrovės valios, tačiau įsipareigoja dėti visas galimas pastangas, jog užtikrintų kuo sklandesnę savitarnos veikimą.
- 2.14. Sutrikus savitarnos veikimui siuntas galima siųsti, jas pateikiant paštuose ar terminaluose.
- 2.15. Bendrovė turi teisę klientui apriboti ar sustabdyti prieigą prie savitarnos paskyros, jei tai reikalinga dėl nenumatytų ar *force majeure* aplinkybių, ar kitų objektyvių priežasčių.
- 2.16. Jei verslo klientas tampa Bendrovės skolininku ir (ar) nustojus galioti tarp kliento ir Bendrovės sudarytai (-oms) paslaugų teikimo sutarčiai (-tims), klientas nebetenka galimybės naudotis savitarna verslo klientui taikomomis sąlygomis ir apmokėti už savitarnoje užsakytas paslaugas kreditinio mokėjimo būdu. Tokiu atveju klientas tampa privačiu klientu ir jam taikomos privataus kliento naudojimosi savitarna sąlygos. Pašalinus trūkumus (likvidavus įsiskolinimą, pratus paslaugų teikimo sutarties (čių) galiojimą arba sudarius naują paslaugų teikimo sutartį (-is)), klientui atnaujinama galimybė naudotis savitarna kaip verslo klientui.

### **3. REGISTRACIJA, PRISIJUNGIMAS PRIE PASKYROS, PASKYROS UŽDARYMAS**

- 3.1. Klientas, norėdamas naudotis savitarna privalo užsiregistruoti Taisyklėse numatyta tvarka:
- 3.1.1. privatus klientas registruojasi užpildydamas registracijos formą, esančią savitarnos prisijungimo lange. Registracijos formoje privaloma pateikti išsamius kliento asmens duomenis: vardą, pavardę, elektroninį paštą, adresą, telefono numerį, kitus paslaugų teikimui būtinus duomenis;
  - 3.1.2. verslo klientas registruojasi prisijungdamas jam Bendrovės pateiktu prisijungimo vardu ir pirminiu slaptažodžiu. Pirmą kartą prisijungęs verslo klientas privalo pakeisti pirminį slaptažodį.
- 3.2. Klientas yra atsakingas, kad jo registracijos savitarnoje ir naudojimosi paskyra metu pateikti duomenys yra tikslūs, teisingi ir išsamūs. Klientas taip pat patvirtina, kad registracijos metu yra sulaukęs 18 metų amžiaus. Jei pasikeičia kliento registracijos metu nurodyti duomenys, jis privalo nedelsdamas juos atnaujinti.

- 3.3. Bendrovė nėra atsakinga už žalą, atsiradusią klientui ir (ar) tretiesiems asmenims dėl to, jog klientas nurodė neteisingus ir (ar) neišsamius asmens duomenis arba nepakeitė ir nepapildė duomenų jiems pasikeitus.
- 3.4. Klientas turi teisę keisti, papildyti ar taisyti savo savitarnos paskyros duomenis ir uždaryti savo paskyrą.
- 3.5. Registruodamasis klientas susikuria individualų slaptažodį ir įsipareigoja jį saugoti ir jo neatskleisti tretiesiems asmenims.
- 3.6. Klientas užtikrina, kad jam Bendrovės pateiktais arba jo paties susikurtais prisijungimo duomenimis (prisijungimo vardu ir slaptažodžiu) pasiekiamą savitarnos paskyrą naudosis tik klientas arba jo teisėtai paskirti atstovai. Jeigu kliento savitarnos paskyrą naudojami trečiasis asmuo, prie jos prisijungęs kliento prisijungimo vardu ir slaptažodžiu, Bendrovės šį asmenį laiko klientu ir neatsako už pasekmes, atsiradusias dėl trečiojo asmens veiklos.
- 3.7. Siekiant sumažinti neteisėto prisijungimo prie kliento savitarnos paskyros riziką, rekomenduojama susikurti sudėtingą, sunkiai nuspėjamą slaptažodį (slaptažodį turi sudaryti ne mažiau kaip 8 simboliai, panaudojant didžiąsias ir mažąsias raides, skaičius ir nenaudojant lengvai nuspėjamų žodžių ar skaičių) ir keisti jį ne rečiau kaip kas 6 (šešis) mėnesius.
- 3.8. Jei klientas prarado prisijungimo duomenis (prisijungimo vardą ir (ar) slaptažodį) ar įtaria, kad jo savitarnos paskyrą naudojami tretieji asmenys, jis privalo nedelsiant pasikeisti slaptažodį ir apie tai informuoti Bendrovę, telefonu 8 700 55 400 arba el. paštu [info@post.lt](mailto:info@post.lt).
- 3.9. Kliento paskyrą gali būti uždaryta šiais atvejais:
  - 3.9.1. Kliento pageidavimu, tą bet kada inicijuojant pačioje savitarroje;
  - 3.9.2. Bendrovės iniciatyva pagal Taisyklių 2.10 punktą;
  - 3.9.3. Klientui ilgiau nei 3 metus neprisijungus prie savitarnos paskyros;
  - 3.9.4. Klientui atšaukus sutikimą tvarkyti jo asmens duomenis savitarroje.
- 3.10. Uždarius kliento paskyrą bei norint vėl naudotis savitarra, klientas turės iš naujo prisiregistruoti savitarroje ir sukurti naują paskyrą.

#### **4. ATSISKAITYMO UŽ PASLAUGAS BŪDAI**

##### **4.1. Apmokėjimas elektronine bankininkyste:**

- 4.1.1. Šis būdas taikomas tik privatiems klientams. Naudojantis šiuo atsiskaitymo už savitarroje užsakytas paslaugas būdu galima atsiskaityti populiariausiose elektroninės bankininkystės sistemose: "Swedbank", AB, AB SEB bankas, Luminor Bank AB, Danske Bank A/S Lietuvos filialas, AB „Citadele“ bankas, AB Šiaulių bankas. Šie bankai (elektroninės bankininkystės sistemų valdytojai) klientui gali taikyti papildomus įkainius už atsiskaitymą naudojant elektroninę bankininkystę.
- 4.1.2. Kliento mokėjimus elektronine bankininkyste administruoja internetinių mokėjimų tarpininkas. Klientui jungiantis prie elektroninės bankininkystės saugiu internetinių mokėjimų tarpininko kanalu, inicijuojamas mokėjimo nurodymo pateikimas kliento pasirinktam bankui.
- 4.1.3. PVM sąskaita faktūra kliento savitarnos paskyroje pateikiama iš karto po sėkmingai atlikto apmokėjimo.

##### **4.2. Kreditinis apmokėjimas:**

- 4.2.1. Šis būdas taikomas tik verslo klientams. Už verslo kliento savitarroje užsakytas paslaugas atsiskaitoma su Bendrove sudarytoje (-ose) paslaugų teikimo sutartyje (-se) numatyta tvarka ir terminais.
- 4.2.2. Jei savitarroje užsakomoms paslaugoms galioja su Bendrove sudaryta (-os) paslaugų teikimo sutartis (ys), šis mokėjimo būdas nustatomas automatiškai.

##### **4.3. Apmokėjimas mokėjimo kortele terminale:**

- 4.3.1. Apmokėjimas mokėjimo kortele terminale gali būti taikomas privatiems klientams savitarnoje užsisakius siuntimo per terminalą paslaugas ir pasirinkus tokį apmokėjimo būdą. Tokiu atveju apmokėjimas už paslaugas yra atliekamas terminale siunta pateikiant išsiuntimui.

## 5. PASLAUGŲ UŽSAKYMAS

- 5.1. Klientas, užsakydamas paslaugas savitarnoje, patvirtina, kad jo pateikti siuntų ir užsakymų duomenys yra teisėti ir teisingi.
- 5.2. Formuodamas užsakymą savitarnoje, klientas privalo nurodyti siuntėjo ir gavėjo vardą, pavardę ir (ar) pavadinimą, adresą, pašto kodą, pagal poreikį – mobiliojo telefono numerį ir el. pašto adresą. Jeigu formuojamame paslaugų užsakyme yra siuntų, kurios bus pristatomos į terminalą, nurodomas ne gavėjo adresas, o terminalas, į kurį bus siunčiamos tokios siuntos.
- 5.3. Klientas užtikrina, kad jo pateikti duomenys apie gavėją ir jo adresą atitinka tikrovę, yra teisingi, tikri ir išsamūs.
- 5.4. Klientas yra atsakingas už savitarnoje parengtos siuntos:
- 5.4.1. matmenų (svoris, apimtis, ilgis, plotis) teisingumą;
  - 5.4.2. tinkamą supakavimą;
  - 5.4.3. tinkamą siuntos lipdukų pritvirtinimą;
  - 5.4.4. siunčiant į užsienį, siuntą lydinčių dokumentų (muitinės formų CN22, CN23 ir siuntinio lydraščio CP71) tinkamą užpildymą bei pateikimą kartu su Siunta;
  - 5.4.5. Siuntos pristatymą į paštą, terminalą arba perdavimą siuntą paimti atvykusiam Bendrovės darbuotojui (pagal tai, kaip pasirinkta siuntos užsakyme).
- 5.5. Siuntos lipdukas turi būti pritvirtintas matomoje vietoje, aiškiai įskaitomas, nesugadintas ir nepažeistas. Taisyti ar koreguoti siuntos lipduko ranka prirašant informacijos negalima.
- 5.6. Kliento per savitarną parengta ir išsiųsti pateikta siunta Bendrovių gali būti nesiunčiama, kai:
- 5.6.1. Siunta netinkamai supakuota;
  - 5.6.2. Siunta be siuntos lipduko arba su sugadintu ar neįskaitoma lipduku;
  - 5.6.3. neteisingai, netiksliai, nepilnai nurodytas gavėjo adresas ar terminalas, į kurį turi būti pristatoma siunta;
  - 5.6.4. bent vienas siuntos matmuo (svoris, apimtis, ilgis, plotis) neatitinka kliento nurodytų parametrų.
- 5.7. Taisyklių 5.6. punkte numatytais atvejais, siunta pateikimo pašte ar kitu klientui nurodytu Bendrovės adresu yra saugoma 30 kalendorinių dienų, o tuo atveju, kai siunta buvo pateikta siųsti į terminalą - 15 kalendorinių dienų. Bendrovė savitarnoje nurodytais kliento kontaktais (telefono numeriu arba el. pašto adresu) apie tai informuoja klientą. Per šiame punkte nurodytą saugojimo laiką klientui neatvykus patikslinti siuntimo duomenų ar atsiimti siuntos, teisės aktų nustatyta tvarka siunta perduodama valstybės nuosavybėn.

## 6. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ AR KITŲ UŽKLAUSŲ PATEIKIMAS

- 6.1. Klientas prašymą, skundą, įžvalgą, pasiūlymą ar kitą užklausą dėl savitarnos Bendrovei gali pateikti:
- 6.1.1. savitarnoje užpildęs specialią formą „Rašykite mums“;
  - 6.1.2. skundo atveju – Bendrovės interneto tinklalapyje, adresu <https://www.post.lt>, užpildęs pretenzijos formą;
  - 6.1.3. parašęs el. laišką Bendrovės el. pašto adresu, [kokybe@post.lt](mailto:kokybe@post.lt);
  - 6.1.4. paskambinęs Bendrovės klientų aptarnavimo telefono numeriu 8 700 55400;
  - 6.1.5. atvykęs į Bendrovės klientų aptarnavimo skyrių;

- 6.1.6. parašęs ir išsiuntęs laišką „Kokybės kontrolės grupei“, adresu: J. Jasinskio g. 16, 03500, Vilnius.
- 6.2. Skundai priimami ir registruojami, kai Klientas nurodo:
- 6.2.1. Kliento vardą, pavardę (arba juridinio asmens pavadinimą bei kodą), adresą (gyvenamosios vietos arba buveinės adresą), el. pašto adresą, telefono numerį;
  - 6.2.2. skundo priežastį;
  - 6.2.3. detalų įvykio, dėl kurio pateikiamas skundas, aplinkybių aprašymą;
  - 6.2.4. skunde nurodytas aplinkybes pagrindžiančią vaizdinę arba dokumentinę medžiagą (nuotraukas, dokumentus, pakuotę ir t.t.).
- 6.3. Jeigu užklausa yra susijusi su siuntos paieška, Bendrovei turi būti pateikta detali siuntos informacija: siuntėjo ir gavėjo vardas ir pavardė (arba juridinio asmens pavadinimas bei kodas), tikslus siuntėjo ir gavėjo adresas, siuntos numeris, išsiuntimo data, siuntos pateikimo būdas ir vieta, siuntoje siūsti daiktai (prekės), jų vertė ir kita susijusi informacija.
- 6.4. Bendrovė įsipareigoja išnagrinėti kliento užklausa ir per 14 kalendorinių dienų nuo užklauskos gavimo dienos klientui raštu pateikti atsakymą.
- 6.5. Prašymai, skundai ar kitos užklauskos dėl asmens duomenų subjekto teisių įgyvendinimo savitarnoje pateikiami Bendrovės privatumo pranešimo (<https://www.post.lt/lt/privatumo-pranesimas>) skyriuose „Jūsų teisės“ ir „Jūsų teisių įgyvendinimas“ aprašyta tvarka.

## **7. ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS IR ASMENS DUOMENŲ VALDYTOJŲ KONTAKTINĖ INFORMACIJA**

- 7.1. Visa informacija apie kliento asmens duomenų tvarkymą savitarnoje pateikiama savitarnos privatumo pranešime.
- 7.2. Kliento asmens duomenys, kurie buvo gauti iš kliento ir tvarkomi klientui naudojantis AB „Baltic Post“ ir / ar akcinės bendrovės Lietuvos pašto savitarnos sistemomis, veikusiomis iki 2018.07.12, kliento patogumui buvo perkelti į Bendrovės savitarną. 2019.07.01 reorganizavus AB „Baltic Post“ ir ją prijungus prie Bendrovės - asmens duomenų valdytojas yra akcinė bendrovė Lietuvos paštas.
- 7.3. Kliento asmens duomenų valdytojo kontaktinė informacija: akcinė bendrovė Lietuvos paštas, juridinio asmens kodas 121215587, buveinės adresas J. Jasinskio g. 16, 03500 Vilnius, el. pašto adresas info@post., telefono numeris 8 700 55 400.
- 7.4. Visais duomenų tvarkymo klausimais galite susisiekti su Bendrovės duomenų apsaugos pareigūnu:
- 7.4.1. elektroniniu paštu – duomenusauga@post.lt;
  - 7.4.2. telefonu – 8 5 219 5743;
  - 7.4.3. pašto korespondencijos adresu – Duomenų apsaugos pareigūnui, J. Jasinskio g. 16, 03500 Vilnius.

### **8.1. TAISYKLIŲ GALIOJIMAS JŲ SĄLYGŲ KEITIMAS**

- 8.2. Prieš pradėdamas naudotis savitarna, klientas privalo perskaityti ir susipažinti su Taisyklėmis.
- 8.3. Klientas privalo nurodyti, ar sutinka prisiimti Taisyklėse nustatytus įsipareigojimus. Privatus klientas tai atlieka registruodamasis savitarnoje, o verslo klientas – pirmąjį kartą jungdamasis su jam Bendrovės pateiktais prisijungimo prie savitarnos duomenimis.
- 8.4. Pažymėjęs pasirinkimą „sutinku“, klientas patvirtina, kad jis perskaitė ir susipažino su Taisyklėmis ir įsipareigoja jų laikytis. Klientui nepažymėjus pasirinkimo „sutinku“, prieiga naudotis savitarna klientui nesuteikiama.
- 8.5. Bendrovė turi teisę vienašališkai keisti Taisykles, apie tai klientą informavusi savitarnoje, kliento

savitarnos paskyroje nurodytu elektroninio pašto adresu ar kitais būdais. Klientas supranta, kad, po Taisyklių atnaujinimo tęsdamas naudojimąsi savitarna, jis sutinka su atliktais pakeitimais.