



DPD Latvija pakalpojumu izmantošanas noteikumi Baltijas valstīs (tai skaitā iekšzemes sūtījumi)

Saturs:

- [Sūtījumu pieteikšana](#)
- [KLIENTU apkalpošana klātienē](#)
- [Sūtījumu paņemšana](#)
- [Preces, kas netiek pieņemtas pārvadāšanai](#)
- [Sūtījumu piegāde](#)
- [Sūtījumu standarta izmēri un svars](#)
- [Nestandarta sūtījumi](#)
- [Sūtījumu datu un satura pārbaude](#)
- [DPD atbildība](#)
- [KLIENTA atbildība](#)
- [Kompensācijas](#)

Sūtījumu pieteikšana

Piesakot sūtījumu paņemšanu, KLIENTAM ir jānorāda:

1. Pilns pasūtījuma maksātāja nosaukums un KLIENTA numurs.
2. Sūtījuma paņemšanas adrese un nosaukums.
3. Lai atvieglotu adreses atrašanu un piekļūšanu tai, ir jānorāda arī korpusa numurs, stāvs, kabinets vai nodaļa un durvju kods.
4. Kontaktpersona sūtījuma paņemšanas adresē un tās kontakttelefons.
5. Sūtījuma veids (paka, palete vai dokuments), sūtījuma vienību skaits, aptuvenš kopējais svars, piegādes valsts un izvēlētais DPD pakalpojuma veids.
6. Sagatavota sūtījuma paņemšanas datums un laika intervāls no ... līdz (saskaņā ar noteiktajiem paņemšanas laikiem attiecīgajā adresē).
7. Cita svarīga informācija, kas ir saistīta ar sūtījumu (nepieciešama papildus apdrošināšana, piegādes apstiprinājums, nestandarta parametri u.tml.).
8. Pasūtījumu pieteikt drīkst tikai un vienīgi maksātājs vai maksātāja pilnvarota persona.
9. Nepamatotas kurjera izsaukšanas gadījumā (viltus pick up) tiek piemērots brīdinājums vai papildus maksa saskaņā ar spēkā esošo cenu lapu. Lai izvairītos no šādiem gadījumiem, lūdzam Jūs savlaicīgi mūs informēt par pasūtījuma atcelšanu, zvanot uz tālruni 67387284 vai sūtot informāciju uz e-pastu info@dpd.lv. Nepieciešamības gadījumā, lūdzam atkārtoti pieteikt sūtījuma paņemšanu, zvanot uz tālruni 67387284.
10. Sūtījuma pieteikšanas laiks:

Pieteikšanas laiks darba dienās	Sūtījums paņemšanas vieta	Piezīmes	Sūtījumu paņemšanas laiks darba dienās
1.zona: līdz 15:00	Cēsis, Daugavpils, Gulbene, Jelgava, Jēkabpils, Liepāja, Rēzekne, Rīga, Saldus, Talsi, Valmiera, Ventspils	Sūtījumam jābūt sagatavotam līdz paņemšanas intervāla sākumam	10:00 – 18:00 Minimālais laika intervāls ir 2 stundas, bet nepieciešams norādīt iespējami ilgāko paņemšanas laika periodu Minimālais laika intervāls uz noteiktu periodu var tikt pagarināts līdz 4 stundām, par izmaiņām savlaicīgi informējot KLIENTUS
2.zona: līdz 12:00	Aizkraukle, Alūksne, Balvi, Bauska, Dobeles, Krāslava, Kuldīga, Limbaži, Ludza, Madona, Ogre, Preiļi, Tukums, Valka	Sūtījumam jābūt sagatavotam līdz 12:00	10:00 – 17:00 Mazākais iespējamais laika intervāls ir 12:00-17:00
3.zona: līdz 10:00	Pārējā Latvijas teritorija	Sūtījumam jābūt sagatavotam līdz 10:00	10:00 – 17:00 Tas ir mazākais iespējamais laika intervāls

KLIENTU apkalpošana klātienē

KLIENTIEM, ierodoties DPD Latvija terminālā Uriekstes ielā 8a, nodot vai saņemt sūtījumu/-s, nepieciešams stingri ievērot šādu kārtību:

1. Ja KLIENTS ir juridiska persona, tās pārstāvim jābūt līdzī uzņēmuma izsniegtai pilnvarai, kas pilnvaro konkrēto cilvēku saņemt vai nodot sūtījumu. Gadījumā, ja KLIENTS nevarēs uzrādīt pilnvaru sūtījuma saņemšanai vai nosūtīšanai, pakalpojums netiks sniegts. Pilnvarā jābūt norādei, ka attiecīgā pilnvara izsniegta sūtījuma saņemšanai/nodošanai SIA „DPD Latvija”.
2. Ja KLIENTS ir fiziska persona, tad saņemot vai nododot sūtījumu, nepieciešams uzrādīt personas apliecināšanu dokumentu (pasi, ID karti) vai autovadītāja apliecību, saskaņā ar nosūtītāja instrukcijām. Gadījumā, ja fiziska

persona pilnvaro citu personu saņemt sūtījumu, tad nepieciešams uzrādīt ģenerālpilnvaras vai pilnvaras ar mērķi saņēmēja vārdā saņemt sūtījumus notariāli apstiprinātu oriģinālu. Pilnvaras kopija tiek nodota DPD KLIENTU apkalpošanas darbiniekam.

3. Saņemot paku DPD KLIENTU apkalpošanas punktā Rīgā, Uriekstes ielā 8a, tiek piemērota komisijas maksa 1.50 EUR apmērā (šis noteikums neattiecas uz Pickup Paku Bode sūtījumu saņēmējiem).

Sūtījumu paņemšana

Kurjers pieņem sūtījumus KLIENTA norādītajā vietā, ievērojot sekojošo:

1. Uz norādīto sūtījuma paņemšanas laika sākumu sūtījumam ir jābūt pilnīgi sagatavotam.
2. Ja nosūtītājs ir privātpersona, sūtījuma paņemšanas brīdī kurjers pārliecinās par personas identitāti, pārbaudot personu apliecinošus dokumentus.
3. Sūtījumam ir jābūt iepakojumā, kas nodrošina sūtījuma saglabāšanu pārvadājuma laikā, t.i., lai nesabojātos iepakojumu, nebūtu iespējams sabojāt saturu vai piekļūt saturam. Pakas saturs nedrīkst pārvietoties tās iekšpusē pakas apstrādes un transportēšanas laikā. Potenciāli plīstošām precēm jāizmanto papildus iekšējais iepakojums. KLIENTS uzņemas atbildību par pakas satura bojājumiem, ja pakas ārējais iepakojums transportēšanas laikā ir neskarts vai tas ir bijis nepietiekams.
4. KLIENTS uzņemas atbildību par tādām zaudētām vai bojātām sūtījuma satura vienībām, kas ir bijušas sastiprinātas un ir atdalījušās viena no otras transportēšanas laikā.
5. Īpašas uzmanības sūtījumiem papildus speciālam iekšējam iepakojumam, jāpievieno īpašas uzmanības marķējums. Jāievēro, ka marķējumam ir tikai informatīvs raksturs un sūtījumam ir jābūt sagatavotam tādā kvalitātē, lai tas izturētu mehānisko apstrādi un transportēšanu uz konveijera.
6. Jābūt aizpildītiem sūtījuma pavaddokumentiem. KLIENTAM, kas izmanto garantijas vēstules, pavadlapas izsniegs kurjers. Informāciju uz sūtījuma pavadlapām aizpilda nosūtītājs. Ja uz sagatavotajiem pavaddokumentiem nepieciešami labojumi, tad tie ir jāapstiprina ar nosūtītāja parakstu.
7. Sūtītājs, nododot sūtījumu, nedrīkst nepamatoti aizkavēt kurjeru. Pretējā gadījumā tiks aprēķināta papildus maksa par dīkstāvi vai viltus izsaukumu, saskaņā ar pakalpojumu cenu lapu vai līguma pielikumu.
8. Cena par piegādes pakalpojumiem tiek aprēķināta saskaņā ar pakalpojumu cenrādi mājas lapā vai līguma pielikumā, pamatojoties uz:
 - sūtījuma svaru un izmēriem, kas tiek noteikti DPD terminālā, izmantojot verificētas mērierīces;
 - piegādes adreses pasta indeksu.
9. Pakalpojuma maksa tiek aprēķināta par katru sūtījuma vienību atsevišķi. Pakalpojuma maksa tiek aprēķināta par kopējo svaru vienam saņēmējam tikai pamatojoties uz speciālu vienošanos līgumā.
10. Paņemšanas gadījumā sūtījums ir viena vai vairākas sūtījuma vienības, kas jāpaņem no viena nosūtītāja un kuru IEKRAUŠANU nodrošina:
 - kurjers, ja sūtījuma kopējais svars nepārsniedz 31.5 kg un/vai maksimālais kopgarums nepārsniedz 3.00 m.
 - nosūtītājs, ja sūtījuma kopējais svars pārsniedz 31.5 kg un/vai maksimālais kopgarums pārsniedz 3.00 m. Izņēmuma gadījumos, kad kurjers veic šādu sūtījuma iekraušanu bez nosūtītāja palīdzības, KLIENTAM tiek piemērota papildus maksa par kraušanas pakalpojumu saskaņā ar spēkā esošo cenu lapu.
11. Kurjeram ir tiesības nepieņemt sūtījumu šādos gadījumos:
 - sūtījums neatbilst standarta parametriem, tas nav marķēts vai arī tā iesaiņojums rada šaubas par sūtījuma saglabāšanu transportēšanas laikā;
 - sūtījuma vienību skaits nesakrīt ar pavaddokumentos norādīto;
 - sūtījuma pavaddokumenti aizpildīti nepilnīgi.
12. Rēķini tiek izstādīti par to sūtījumu piegādi, kas ir marķēti ar KLIENTAM izsniegtajām pavadlapām. KLIENTA pienākums ir pārliecināties, vai uz sūtījuma ir pievienota tikai viena pavadlapa un nav atstātas papildus pavadlapas no iepriekšējām sūtīšanas reizēm. Vairāku pavadlapu gadījumā var tikt piemērota papildus maksa, saskaņā ar pakalpojumu cenu lapu vai līguma pielikumu.
13. Papildus pakalpojumu izmantošana. Īpaši piegādes laiki:
 - sūtījumu piegāde nākamajā darba dienā līdz 12:00;
 - sūtījumu piegāde sestdienā;
 - pakalpojums DPD GUARANTEE;
 - citi ar DPD saskaņotie īpašo sūtījumu piegādes laiku pakalpojumi.
14. Šie papildus pakalpojumi tiek nodrošināti tikai tiem sūtījumiem, kuri tika noformēti DPD programmās, atzīmējot atbilstošo papildus pakalpojumu, un tika aplīmēti ar DPD programmā atbilstoši noformēto pavadlapu. Gadījumā, ja KLIENTA rīcībā ir no DPD iepriekš saņemtās speciālās uzlīmes un/ vai līmīntes, sūtījumi ar tām jāaplīmē labi pamanāmā vietā.
15. Ja ir paredzēta sūtījumiem pievienoto preču-pavadzīmju rēķinu (PPR) atgriešana:
 - dokumenti jāievieto polietilēna kabatiņā vai aploksnē;

- kabatiņa vai aploksne jāpiestiprina sūtījuma ārpusē tā, lai tā atrastos vienā plaknē ar pavadlapu un nenosēgtu informāciju uz pakas;
 - nosūtītājam ir jābrīdina saņēmējs par parakstītā PPR eksemplāra atgriešanu DPD kurjeram.
16. Ja PPR dokumenti būs ievietoti kastes iekšpusē vai saņēmējs tos neatdos kurjeram, parakstīta dokumenta eksemplāra atgriešana netiks nodrošināta. Attiecīga atzīme būs uz sūtījuma piegādes apstiprinājuma.

Preces, kas netiek pieņemtas pārvadāšanai:

1. Priekšmeti vai vielas, kas savas dabas vai iesaiņojuma dēļ var kļūt bīstami darbiniekiem, sasmērēt vai sabojāt citus sūtījumus vai iekārtas.
2. Narkotiskās un psihotropās vielas, kā arī ieroči, sprāgstošas, viegli uzliesmojošas vai citādi bīstamas vielas.
3. Cigaretes, alkohols un citas akcizētās preces virs likumdošanā noteiktā apjoma.
4. Jebkādi priekšmeti, kuru saturs, forma vai pārvadāšana ir pretrunā ar spēkā esošo likumdošanu un normatīvajiem aktiem.
5. Dzīvnieki, dzīvnieku vai cilvēku daļas vai orgāni, ātri bojājošas bioloģiskas un infekciozas vielas.
6. Preces, kurām nepieciešams speciāls temperatūras režīms.
7. Nauda (jebkurā valūtā), čeki, vērtspapīri, sertifikāti u.tml.
8. Dārglietas, dārgmetāli, juvelierizstrādājumi, antikvariāts, mākslas darbi, pulksteņi, paklāji, kažokādas, ādas un citi ādas izstrādājumi, kuru vērtība pārsniedz 520.- EUR par vienību.
9. Citas preces, kuru vērtība pārsniedz 13 000.- EUR.

Sūtījumu piegāde

1. Sūtījums tiek piegādāts uz pavadlapā norādīto adresi. Sūtījums tiek nodots:
 - Fiziskām personām –
 - Pavadlapā norādītajam saņēmējam, kurš var uzrādīt derīgu personas apliecinošo dokumentu: pasi, ID karti vai autovadītāja apliecību;
 - Citai personai, ja tā atrodas sūtījuma pavadlapā norādītajā piegādes adresē un var uzrādīt savu personas apliecinošo dokumentu un ģenerālpilnvaras vai pilnvaras ar mērķi saņēmēja vārdā saņemt sūtījumus notariāli apstiprinātu oriģinālu, kā arī izsniegt kurjeram pilnvaras kopiju;
 - Saņemot norādījumus, no nosūtītāja vai saņēmēja (e-pasta veidā vai telefoniski), kurjers sūtījumu drīkst izsniegt arī citai personai, ja tā atrodas sūtījuma pavadlapā norādītajā piegādes adresē un var uzrādīt savu personas apliecinošo dokumentu. Kurjers fiksē faktiskā saņēmēja personas apliecinošā dokumenta datus MDU. Sūtījumi netiek izsniegti citai personai adresē, ja nosūtītājs izvēlēties kādu no papildus pakalpojumiem (pievienoto dokumentu atgriešana (ROD), personas dokumentu identifikācija (ID Check))
 - Juridiskām personām – pavadlapā norādītajai kontaktpersonai vai citam saņēmēja norādītajā adresē esošam uzņēmuma pārstāvim (sekretāre, administrators utt.), kas parakstās par sūtījuma saņemšanu uz kurjera MDU (Mobile Device Unit) ierīces skārienjūtīgās virsmas;
 - Saņemot sūtījumu ar papildpakalpojumu "Piegāde ar PIN kodu", sūtījumu var saņemt jebkura fiziska persona, kura atrodas uz sūtījuma norādītajā sūtījuma saņemšanas adresē un spēj ievadīt īsziņu vai e-pastā saņemto PIN kodu sūtījuma saņemšanai. Sūtījuma saņēmējam jāuzrāda kurjeram personu apliecinošu dokumentu un jāparakstās kurjera MDU.
2. Piegādes gadījumā sūtījums ir viena vai vairākas sūtījuma vienības, kas jāpiegādā vienam saņēmējam un kuru IZKRAUŠANU nodrošina:
 - Kurjers, ja sūtījuma kopējais svars nepārsniedz 31.5 kg un/vai maksimālais kopgarums nepārsniedz 3.00 m.
 - Saņēmējs, ja sūtījuma kopējais svars pārsniedz 31.5 kg un/vai maksimālais kopgarums pārsniedz 3.00 m. Izņēmuma gadījumos, kad kurjers veic šāda sūtījuma izkraušanu bez saņēmēja palīdzības, KLIENTAM tiek piemērota papildus maksa par kraušanas pakalpojumu saskaņā ar spēkā esošo cenu lapu. Sūtījuma, kura vienību svars pārsniedz 31.5 kg, izkraušanai pieejams pakalpojums "Lielgabariņa kravas piegāde ar izkraušanu (papildus krāvējs)".
3. Saņēmējs pieņemot sūtījumu, nedrīkst nepamatoti aizkavēt kurjeru. Pretējā gadījumā tiks aprēķināta papildus maksa par dīkstāvi, saskaņā ar pakalpojumu cenu lapu vai līguma pielikumu.

4. Sūtījuma piegādes brīdī, saņēmējs kurjera klātbūtnē novērtē sūtījuma ārējo iepakojumu. Ja sūtījuma ārējais iepakojums ir bojāts vai ir pamatotas aizdomas par sūtījuma satura bojājumiem, tiek sastādīts bojājumu akts un uzņemtas fotogrāfijas ar kurjera MDU palīdzību. Pēc KLIENTA pieprasījuma papildus var tikt sastādīts bojājumu akts papīra formātā.
5. Kurjeram nav jāpārbauda sūtījuma satura atbilstība preču pavadzīmei-rēķinam vai citiem sūtījumam pievienotiem dokumentiem, kā arī nav jāgaida, kamēr to izdarīs saņēmējs.
6. Sūtījums tiek uzskatīts par piegādātu, kad saņēmējs parakstījies uz kurjera MDU. Ja saņēmējs atsakās norādīt savu vārdu, uzvārdu un atsakās parakstīt piegādes apstiprinājumu, sūtījums netiek izsniegts.
7. Gadījumos, kad saņēmējs atsakās pieņemt sūtījumu vai sūtījumu neizdodas piegādāt citu iemeslu dēļ, kurjers veic atzīmi par atteikuma iemesliem kurjera MDU.
8. Nepiegādātais sūtījums tiek nogādāts atpakaļ noliktavā, par ko tiek informēts nosūtītājs.
9. KLIENTS, kurš piesaka un apmaksā sūtījumu paņemšanu ārpus Latvijas un piegādi Latvijā, vienojas ar nosūtītāju ārpus Latvijas par precīzu sūtījuma vienību skaitu, to norādot pasūtījuma pieteikumā. KLIENTS ir atbildīgs par to sūtījuma vienību skaita apmaksu, kādas ir izsniegtas DPD kurjeram ārpus Latvijas un piegādātas KLIENTAM Latvijā.

Sūtījumu standarta izmēri un svars

1. DPD Classic Paka – viena sūtījuma vienība
 - Maksimālais svars: 31.5 kg
 - Minimālais pakas izmērs: 10 x 15 cm
 - Garākā mala: 1.75 m
 - Maksimālais kopgarums: 3.00 m
 - Kopgaruma aprēķināšana: 2 platumi + 2 augstumi + garākā mala
2. Pickup Paku Bode Paka – viena sūtījuma vienība
 - Maksimālais svars: 20 kg
 - Garākā mala: 1 m
 - Maksimālais kopgarums: 2.00 m
 - Kopgaruma aprēķināšana: 2 platumi + 2 augstumi + garākā mala
3. DPD Classic Palete – paka vai pakas, nostiprinātas uz paletes
 - Maksimālais svars: 700 kg
 - Standarta paletes izmēri: 1.2 x 0.8 x 1.8 m
 - Maksimālais augstums (ieskaitot paletes augstumu): 1.8 m
 - Minimālais augstums (ieskaitot paletes augstumu): 1.0 m
 - Maksimālais palešu skaits vienam saņēmējam: 5 gab.
4. DPD MAX Palete – paka vai pakas, nostiprinātas uz paletes
 - Maksimālais svars: 740 kg
 - Standarta paletes izmēri: 1.2 x 0.8 x 2.0 m
 - Maksimālais paletes augstums (ieskaitot paletes augstumu): 2 m
 - Maksimālais palešu skaits vienam saņēmējam: 6 gab.

Nestandarta sūtījumi

1. Par nestandarta sūtījumiem tiek uzskatīts:
Sūtījumi, kas neatbilst standarta izmēriem:
 - pakas vai paletes, kas ir lielākas par standarta izmēriem;
 - paletes, kuru augstums ir zemāks par 1.00 m;
 - pakas, kas nav nostiprinātas uz paletes un to svars pārsniedz 31.5 kg;
 - paletes, kuru svars ir lielāks par 700 kg.Sūtījumi, kuriem ir neatbilstošs iepakojums:
 - pakas, kuru iepakojuma stāvoklis nenodrošina satura saglabāšanos vai apdraud citu sūtījumu saglabāšanos, tās transportējot pa konveijeru;
 - sūtījumi, kuru iepakojums pilnībā neaptver to saturu;
 - plēvē iepakoti sūtījumi;
 - nepietiekoši sastiprinātas vairākas sūtījuma vienības;
 - gari, tievi cilindra veida sūtījumi.Sūtījumi, kuri drošības nolūkos netiek apstrādāti uz konveijera un iziet manuālo apstrādi:
 - monitori un ekrāni, kas pārsniedz 30 collu izmēru;
 - nepietiekoši iepakoti viegli lokāmi sūtījumi (piemēram, plakāti, lielformāta izdrukas, reklāmas materiāli, u.c.);

- eļļas, krāsas, līmes u.c. šķidrumu kannas.
2. KLIENTS nodrošina sūtījuma atbilstību standarta sūtījuma nosacījumiem. Ja tiek atdots nestandarta sūtījums, tad kurjers par to var izdarīt atzīmi pavaddokumentos un uz sūtījuma, vai arī sūtījums tiek attiecīgi marķēts DPD terminālā. Šajā gadījumā SIA DPD Latvija neuzņemas atbildību par sūtījuma saglabāšanu transportēšanas laikā un par tā savlaicīgu piegādi.
 3. Par nestandarta sūtījumu piegādi tiek aprēķināta maksa saskaņā ar pakalpojumu cenrādi vai līguma pielikumu.

Sūtījumu datu un satura pārbaude

1. Nododot sūtījumu DPD rīcībā, KLIENTS piekrīt tam, ka DPD vai jebkura pilnvarota valsts iestāde, ieskaitot muitu un drošības iestādes, drīkst pārbaudīt sūtījuma datus, atvērt un pārbaudīt KLIENTA sūtījumu visā pārvadāšanas laikā, saskaņā ar Pasta likuma 14. un 26. panta nosacījumiem.
2. Sūtījuma maksātāju, nosūtītāja un saņēmēji dati tiek apstrādāti un pārbaudīti saskaņā ar Starptautisko un Latvijas Republikas nacionālo sankciju regulējumu. Gadījumā, ja dati ir identificēti kādā no Starptautiskajiem un Nacionālajiem sankciju sarakstiem DPD patur tiesības aizkavēt sūtījumu, lai identificētu datu nesēja atbilstību ar sarakstos esošajiem datiem. Identificēšanas un datu atbilstības gadījumā DPD ir tiesīgs apturēt pilnīgu sūtījuma tālāku virzību, kā arī informēt attiecīgās tiesībsargājošas institūcijas.
3. Sūtījuma satura pārbaude tiek veikta izvēles kārtībā, kā arī gadījumos, kad ir aizdomas par to, ka pasta sūtījums satur pārsūtīšanai aizliegtus priekšmetus, vielas vai dzīvniekus, saskaņā ar Pasta likuma 24.punktā minēto aizliegto priekšmetu un vielu sarakstu.
4. Sūtījuma satura pārbaude notiek saskaņā ar MK noteikumiem Nr.493 "Kārtība, kādā pasta komersants atver pasta sūtījumus, izņem no pasta sūtījumiem pārsūtīšanai aizliegtus priekšmetus, vielas vai dzīvniekus, iznīcina tos vai citādi rīkojas ar tiem".

DPD atbildība

1. DPD ir materiāli atbildīga par sūtījumu, kas nodoti DPD pārziņā, nozaudēšanu, sūtījumu satura bojājumu vai iztrūkumu.
2. DPD ir atbrīvota no materiālās atbildības par sūtījuma nozaudēšanu, satura bojājumu vai iztrūkumu, kuram par cēloni bijusi nepārvarama vara, sūtījuma satura īpašības vai KLIENTA atbildība.
3. DPD neatbild:
 - Par tādu sūtījumu satura bojājumu vai iztrūkumu, kas DPD nodoti slēgtā veidā un kuru piegādes brīdī sūtījuma ārējais iepakojums nav bojāts. Ja, piegādājot sūtījumu ārējais iepakojums ir bojāts, piegādes brīdī tiek sastādīts bojājumu akts, kuru paraksta gan saņēmējs, gan kurjers.
 - Par sūtījuma satura bojājumu vai iztrūkumu, ja sūdzība par to iesniegta pēc sūtījuma izsniegšanas saņēmējam vai viņa pilnvarotai personai un izsniedzot nav konstatēts sūtījuma satura bojājums vai iztrūkums.
 - Par netiešiem zaudējumiem*, kas nosūtītājam vai saņēmējam radušies sakarā ar sūtījuma nozaudēšanu, satura bojājumu vai iztrūkumu, kā arī aizkavēšanos ceļā.
 - Par sūtījuma nepiegādāšanu adresātam, ja sūtījums satur pārsūtīšanai aizliegtus priekšmetus un tā tālākā nosūtīšana ir apturēta.
 - Par sūtījumu konfiskāciju saskaņā ar kompetentu valsts iestāžu lēmumiem.
 - Par muitas iestāžu amatpersonu un muitas brokeru (tajā skaitā to darbinieku) rīcību, kas saistīta ar sūtījumu muietošanu.

KLIENTA atbildība

KLIENTS ir materiāli atbildīgs par šādiem zaudējumiem un kaitējumiem:

1. par tiešiem zaudējumiem, kas nodarīti citu DPD KLIENTU sūtījumiem;
2. par zaudējumiem, kas nodarīti DPD īpašumam;
3. par kaitējumu, kas nodarīts DPD darbiniekiem.

Kompensācijas

1. Neatbilstību pieteikumus jāiesniedz 6 (sešu) mēnešu laikā no sūtījuma nosūtīšanas dienas, kā noteikts Latvijas Pasta likuma 53. pantā.
2. Neatbilstības tiek izskatītas saskaņā ar SIA DPD Latvija Pretenziju izskatīšanas noteikumiem, kas atrodami DPD Latvija mājas lapā www.dpd.lv, sadaļā "Noteikumi".
3. Tiesības saņemt kompensāciju ir DPD KLIENTIEM, ja, pēc pretenzijas izskatīšanas, KLIENTA iesniegums par

- kompensācijas saņemšanu ir atzīts par pamatotu.
4. Kompensācijas izmaksas tiek veiktas tikai, ja sūtījuma zaudēšanas, satura bojājumu vai iztrūkumu gadījumos neatbilstību izskatīšanas gaitā tiek konstatēta DPD atbildība.
 5. Izmaksājamā kompensācija nepārsniedz:
 - 520.- EUR par vienu sūtījuma vienību, kurai ir savs DPD pakas numurs un ne vairāk par 13 000.- EUR par vienu sūtījumu, kas sastāv no vairākām vienībām;
 6. Gadījumos, kad KLIENTA pretenzija par nozaudētiem sūtījumiem, tiek atzīta par pamatotu, KLIENTAM izmaksājamās kompensācijas aprēķins tiek veikts, atkarībā no izvēlēta DPD piegādes pakalpojuma un sūtījuma saturu apliecinājošiem dokumentiem:
 - nozaudētās preces faktiskās vērtības apmērā saskaņā ar sūtījuma satura vērtību apliecinājošiem dokumentiem, nepārsniedzot šajos noteikumos minēto kompensācijas summas apmēru;
 - gadījumos, ja netiek iesniegti sūtījuma satura vērtību apliecinājoši dokumenti, tiek izmaksāta kompensācija, vadoties pēc aprēķina 8.33 SDR** par sūtījuma svara kilogramu, nepārsniedzot šajos noteikumos minēto kompensācijas summas apmēru;
 - DPD MAX pakalpojuma gadījumā tiek izmaksāta kompensācija, vadoties pēc aprēķina 8.33 SDR** par sūtījuma svara kilogramu, nepārsniedzot šajos noteikumos minēto kompensācijas summas apmēru.
 7. Gadījumos, kad KLIENTA pretenzija par bojātiem sūtījumiem, tiek atzīta par pamatotu, DPD maksā KLIENTAM kompensāciju tādā apmērā, kādā bojātā prece ir zaudējusi savu vērtību, nepārsniedzot šajos noteikumos minēto kompensācijas summas apmēru. Ja tiek kompensēta pilna bojātās preces vērtība, bojātais priekšmets pēc kompensācijas izmaksāšanas KLIENTAM pāriet DPD vai, papildus apdrošināšanas gadījumā, – apdrošināšanas kompānijas īpašumā.
 8. Par nozaudētu dokumentu sūtījumu, kuram ir satura saraksts, izmaksājamā kompensācija nepārsniedz 28.46 EUR.

* Netiešie zaudējumi - morālais kaitējums, sagaidāmās peļņas atrāvums, jebkāda veida soda naudas vai citas līdzīgas sankcijas, zaudējumi par darījuma izjaukšanu un pakalpojumu aizvietošanu.

** SDR - Starptautiskā valūtas fonda norēķinu vienība.