

## Kvalitātes prasības ekspress kurjera sūtījumiem

Jums noteikti radīsies jautājumi par sūtījumu nosūtīšanu un piegādi tāpēc esam sagatavojuši šo sadaļu. Lai sūtītu ātri un droši iesakam iepazīties ar zemāk esošo informāciju.

### Pasūtīšana

Pasūtīšanas veids

*Pasūtījumus ir iespējams veikt pa e-pastu: [office.rix@vim.ee](mailto:office.rix@vim.ee) vai piezvanot pa telefonu: +371 67331906.*

Apmaksas veids

*Ar parskaitījumu*

### Paņemšana un piegāde

Pakalpojumu pieteikšanas laiks

*Līdz 15-00, ja vēlāk - Jūsu sūtījums tiks paņemts nākošajā darba dienā.*

Vai ir sūtījumu ir iespējams paņemt/piegādāt konkrētajā laikā?

*Sūtījuma paņemšanas/piegādes laiki ir atkarīgi no kurjeru ieplānotā maršruta. Parasti paņemšanas/piegādes laiks ir darba dienas laikā no 9:00-17:30. Piesakot pasūtījumu, Jūs varat norādīt sev vēlamo sūtījuma paņemšanas/piegādes laiku, bet tas nav garantēts.*

Jau ir 16-00 un mans sūtījums nav paņemts. Kad būs kurjers?

*Sūtījumu paņemšana ir līdz 17:30. Ja Jums ir bažas par sūtījuma paņemšanu, lūdzu, sazinieties ar mums pēc 16:00, un mēs precizēsim šo informāciju*

Kas jāraksta sūtījuma aprakstā?

*Informācijai jābūt vienkāršai un paskaidrojošai. Piemēram, „Datora pēle”. Nekad nerakstiet "dāvana" vai "preces". Lūdzam atzīmēt, ja priekšmets pieder pie nevēlamajiem sūtījumiem, un tiek nosūtīta uz klienta paša risku.*

Cik augstu vērtību norādīt precēm?

*Norādītai vērtībai jāatbilst preces reālajai vērtībai, tāpēc nav atļauts norādīt nulles vērtību. Vērtībai, kas norādīta, jābūt pierādāmai ar čeku, rēķinu vai ar pavadzīmi. Privātās lietas, kuru*

*vērtība nav pierādāma, nav ieteicams sūtīt, jo šādām precēm pilna atlīdzības vērtība nav garantēta.*

Kas notiek ja ir klūdaina muitas deklarācija (sūtot ārpus Eiropas savienības)?

*Muitas deklarācijā jābūt iekļautam precīzam aprakstam un eksportēšanas iemeslam. Ja muita konstatē, atšķirīgus priekšmetus, kā norādīti deklarācijā (piemēram, dāvanu, bet faktiski tiek sūtīts pirkums), tad tiek piemērota piemaksa vai sūtījums tiek atgriezts atpakaļ.*

Vai kurjers zvanīs pirms paņemšanas/piegādes?

*Ja Jums ir nepieciešams, lai kurjers zvana pirms sūtījuma paņemšanas vai piegādes, lūdzam norādīt to, piesakot pasūtījumu. Ja Jūs vēlaties, lai kurjers ar Jums sazinās, lūdzam norādīt tās valsts tālruņa numuru kurā notiek paņemšana / piegāde.*

Ko darīt, ja nav zināms saņēmēja/nosūtītāja telefona numurs?

*Ja nav zināms saņēmēja/nosūtītāja telefona numurs vai ir norādīts telefona numurs, kas nav konkrētās valsts numurs, tas var radīt sūtījuma paņemšanas / piegādes kavēšanos.*

## **Bojāti un pazaudēti sūtījumi, pretenzijas iesniegšana un atlīdzība**

Kā iesniegt pretenziju?

*Lai iesniegtu pretenziju Jums ir jāaizpilda pretenzijas forma . Pēc pretenzijas saņemšanas mēs ar Jums sazināsimies, pretenzijas izskatīšanas termiņš ir 40 dienas no tās iesniegšanas brīža.*

Vai man parakstīties par sūtījumu, ja tas ir bojāts?

*Ja sūtījums ir bojāts, lūdzam parakstīties par saņemšanu, bet obligāti uz kurjera lapas atzīmējiet, ka sūtījums ir bojāts. Ja Jūs parakstīsiet un neatzīmēsiet bojājumus, vēlāk Jums vairs nebūs iespējas iesniegt pretenziju.*

Vai bojāta sūtījuma gadījumā man ir nepieciešams saglabāt bojāto iepakojumu?

*Jā, bojātais iepakojums ir jāsaglabā, jo tas kalpo kā pierādījums. Ja iepakojums netiek saglabāts tas var ietekmēt iespēju kompensēt bojājumus.*

Kas var iesniegt pretenziju?

*Tikai persona, kas veic pasūtījumu var sākt prasību un tikai personai, kas ir veikusi pasūtījumu tiks izmaksāta kompensācija.*

Cik ilgā laikā man ir jāsniedz pretenzija par pazudušu vai bojāto sūtījumu?

*Pretenzija par pazaudētu sūtījumu ir jāiesniedz 5 kalendāro dienu laikā pēc pazušanas fakta konstatēšanas.*

*Pretenzija bojātam vai pazaudētai sūtījuma daļai ir jāiesniedz 5 kalendāro dienu laikā pēc sūtījuma saņemšanas.*

Cik ilgā laikā tiks izskatīta pretenzija?

*Nozares standarts, lai atrisinātu pretenziju ir 8-12 nedēļas. VIM mērķis ir noslēgt jebkuru pretenziju 30 kalendāro dienu laikā.*

Kad zaudējumi netiek segti?

*Ir izņēmumi, kad zaudējumi netiek segti. Piemēram, ja tiek sūtīta aizliegts vai ierobežots sūtījums, vai arī, ja sūtījums nav pareizi, pietiekami iepakots.*

Vai sūtījumi ir apdrošināti?

*Nē, sūtījumi nav apdrošināti. Ja clients vēlās, tad par papildus maksu ir iespējams to noformēt.*

Kā es varu saņemt savu bojāto sūtījumu atpakaļ?

*Bojāto sūtījumu nedrīkst pārvietot, kamēr pretenzija ir noslēgta. Partnerim ir tiesības paņemt sūtījumu uz ekspertīzi. Ja pretenzija tiek izmaksāta pilnā apmērā, sūtījums netiks atgriezts. Remonta gadījumā sūtījums tiek nogādāts atpakaļ sūtītājam vai saņēmējam.*