

PATVIRTINTA
Akcinės bendrovės Lietuvos pašto
Finansų ir administravimo padalinio direktoriaus
2023 m. spalio 26 d.
potvarkiu Nr.

AKCINĖ BENDROVĖ LIETUVOS PAŠTAS MOKĖJIMO PASLAUGŲ TEIKIMO BENDROSIOS SĄLYGOS

Galioja nuo 2023-10-26

Mokėjimo paslaugų teikimo bendrosiose sąlygose pateikiama informacija apie akcinės bendrovės Lietuvos pašto (toliau – Bendrovė) teikiamas pinigų perlaidų paslaugas, įmokų surinkimo ir išmokų išmokėjimo paslaugas.

1. SĄVOKOS

- 1.1. **Bendrovė** – akcinė bendrovė Lietuvos paštas, įmonės kodas 121215587, registracijos adresas – Juozo Balčikonio g. 3, 03500 Vilnius, tel. 8 700 55400, el. paštas info@post.lt, veikianti pagal 2016 m. lapkričio 29 d. Lietuvos banko išduotą elektroninių pinigų įstaigos veiklos licenciją Nr. 4.
- 1.2. **Įmokos gavėjas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuris mokėjimo nurodyme atlikti įmoką yra numatytas kaip lėšų gavėjas.
- 1.3. **Išmokos gavėjas** – fizinis asmuo, kuriam skirta išmoka.
- 1.4. **Klientas** – įmokos mokėtojas, išmokos gavėjas, pinigų perlaidos siuntėjas / gavėjas.
- 1.5. **Laiškininkas (mobilusis laiškininkas)** – laiškininkas, atliekantis pašto, finansinių ir kitų paslaugų teikimą fiziniams ir juridiniams asmenims jam paskirtoje pristatymo apylinkėje kliento namuose / biure ir mobiliojo laiškininko universaliosios pašto paslaugos teikimo vietoje.
- 1.6. **Mokėjimo nurodymas** – mokėtojo nurodymas Bendrovei įvykdyti mokėjimo operaciją.
- 1.7. **Mokėtojas** – pilnametis fizinis arba juridinis asmuo, kuris Bendrovei pateikia rašytinį arba žodinį mokėjimo nurodymą atlikti įmoką paslaugos teikimo vietoje.
- 1.8. **Mokėjimo paslauga** – įmoka, išmoka, pinigų perlaida.
- 1.9. **Paslaugos teikimo vieta** – paštas. Mokėjimo paslaugų teikimo bendrosiose sąlygose numatytos paslaugos taip pat gali būti teikiamos per laiškininką ar mobilųjį laiškininką.
- 1.10. **Pinigų perlaidos gavėjas** – juridinis ar pilnametis fizinis asmuo, kuriam turi būti išmokėta pinigų perlaida. Vietinių perlaidų atveju juridiniam asmeniui pinigų perlaidos gali būti siunčiamos tik į sąskaitą banke.
- 1.11. **Pinigų perlaidos siuntėjas** – pilnametis fizinis asmuo, kuris Bendrovei pateikia mokėjimo nurodymą išsiųsti pinigų perlaidą kitam fiziniam ar juridiniam asmeniui ir sumoka komisinį mokestį už pinigų perlaidos siuntimą.
- 1.12. **Priežiūros institucija** – Lietuvos bankas, įmonės kodas 188607684, registracijos adresas Gedimino pr. 6, 01103, Vilnius, adresas korespondencijai – Totorių g. 4, 01121, Vilnius, tel. +370 800 50 500, daugiau informacijos www.lb.lt

2. ĮMOKŲ PRIĖMIMO PASLAUGA

2.1. **Įmokų priėmimo paslauga** – Mokėtojo žodžiu arba rašytiniu mokėjimo nurodymu inicijuotas piniginių lėšų priėmimas vykdomas Bendrovės paslaugos teikimo vietoje, neatidarant mokėjimo sąskaitos Mokėtojo vardu, ir šių piniginių lėšų pervedimas į Įmokos gavėjo mokėjimo sąskaitą. Tam, kad mokėjimo nurodymas būtų tinkamai inicijuotas ir įvykdytas, Mokėtojas turi pateikti šiuos duomenis: Mokėtojo vardą, pavardę, adresą, taip pat Mokėtojo unikalų kodą, nurodytą sutartyje tarp Mokėtojo ir Įmokos gavėjo, Įmokos gavėjo duomenis ir įmokos sumą (jei siekiant pervesti įmoką konkrečiam Įmokos gavėjui Mokėtojas turi pateikti daugiau duomenų ar papildomus duomenis – apie tai Mokėtoją informuoja Bendrovės darbuotojas). Mokėtojas privalo įsitikinti, kad jo pateikiami duomenys, reikalingi įmokai atlikti, yra tikslūs, išsamūs ir įskaitomi.

2.2. Stacionariose paslaugų teikimo vietose (paštuose) sumokėti įmokas galima eurais grynaisiais pinigais ar banko kortele, o mokant Laiškininkui, mobilijam laiškininkui – eurais tik grynaisiais pinigais.

2.3. Tais atvejais, kai Mokėtojas to paties Įmokos gavėjo naudai pageidauja sumokėti vieną ar kelias įmokas, kurios (-ių) suma viršija 600,00 (šešis šimtus) eurų, Bendrovės darbuotojas nustato ir patikrina Mokėtojo tapatybę (išskyrus atvejus, kai paslauga teikiama per laiškininką ar mobilųjį laiškininką – žr. šių bendrųjų sąlygų 3.4. p.).

2.4. Laikoma, kad Bendrovės darbuotojui paslaugos teikimo vietoje priėmus mokėjimą ir atspausdinus kasos kvitą, Mokėtojas patvirtina kasos kvite esančių duomenų teisingumą ir duoda neatšaukiamą sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją, jei Mokėtojas nesikreipia į darbuotoją dėl netinkamai įvestų duomenų iš karto po kasos kvito gavimo.

2.5. Bendrovė laiko, kad mokėjimo nurodymą gavo informacijos apie mokėjimo nurodymą pateikimo metu. Bendrovė ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos iš Mokėtojų priimtas lėšas perveda Įmokų gavėjams.

2.6. Mokėtojas privalo tinkamai saugoti kasos kvitą, patvirtinantį atliktą operaciją, ir jame esančius savo asmens duomenis, jei tokie kasos kvite yra.

2.7. Bendrovė įmokos priėmimo komisinių atlyginimą skelbia savo interneto tinklalapyje www.lietuvospastas.lt.

2.8. Priimtos ir apmokėtos įmokos grąžinamos Mokėtojui tik tą pačią dieną grynaisiais pinigais, nepriklausomai nuo apmokėjimo būdo.

3. ĮMOKŲ PRIĖMIMO PASLAUGA MOKĖTOJO NAMUOSE AR KITOJE NUMATYTOJE VIETOJE

3.1. Įmokų priėmimo paslaugą Mokėtojo namuose ar kitoje numatytoje vietoje teikia Bendrovės darbuotojai – laiškininkai ir mobilieji laiškininkai.

3.2. Laikoma, kad Bendrovės darbuotojui paslaugos teikimo vietoje priėmus mokėjimą ir pateikus Mokėtojui kasos kvitą, Mokėtojas patvirtina kvite esančių duomenų teisingumą ir duoda neatšaukiamą sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją, jei Mokėtojas nesikreipia į darbuotoją dėl netinkamai įvestų duomenų iš karto po kvito gavimo.

3.3. Įmokų priėmimo paslauga Mokėtojo namuose ar kitoje numatytoje vietoje papildomai neapmokestinama, t. y. taikomi standartiniai įmokų priėmimo tarifai, skelbiami interneto tinklalapyje www.lietuvospastas.lt.

3.4. Laiškininkas, mobilusis laiškininkas nepriima įmokų, jei Mokėtojas pageidauja sumokėti to paties Įmokų gavėjo naudai vieną ar kelias įmokas, kurios (-ių) suma viršija 600,00 (šešis šimtus) eurų.

3.5. Laiškininkas suteikia įmokų priėmimo paslaugą išmokos išmokėjimo metu, prenumeratos leidinio pristatymo metu ir / ar korespondencijos siuntų pristatymo ir / ar priėmimo metu.

3.6. Šiame skyriuje numatyti įmokų priėmimo paslaugai Mokėtojo namuose ar kitoje numatytoje vietoje taikomi bendrieji įmokų priėmimo paslaugai numatyti reikalavimai, pateikti šių sąlygų 2 skyriuje „Įmokų priėmimo paslauga“.

4. PINIGŲ PERLAIDŲ PASLAUGA

4.1. **Bendrovės pinigų perlaidos paslauga** – Pinigų perlaidos siuntėjo žodžiu arba rašytiniu mokėjimo nurodymu inicijuotas piniginių lėšų priėmimas Bendrovės paslaugos teikimo vietoje, neatidarant mokėjimo sąskaitos Pinigų perlaidos siuntėjo vardu, ir šių piniginių lėšų išmokėjimas Pinigų perlaidos gavėjui grynaisiais pinigais arba į Pinigų perlaidos gavėjo mokėjimo sąskaitą. Pinigų perlaidos skirstomos į:

4.2. **Vietinės pinigų perlaidas** – pinigų perlaidos atliekamos Lietuvos Respublikos teritorijoje. Vietinės perlaidos gali būti:

4.2.1. **Pinigų perlaida iki pareikalavimo** – pinigai Pinigų perlaidos gavėjui paslaugų teikimo vietoje išmokami iškart po pinigų perlaidos priėmimo, jei nėra aplinkybių dėl kurių toks išmokėjimas negali būti atliekamas iškart po pinigų perlaidos priėmimo, pvz., perlaidos patikrinimas (pvz., lėšų kilmės patikrinimas), nedarbo ar švenčių dienos, didesnė pinigų suma, nei įprasta apyvarta Bendrovės paslaugų teikimo vietoje. Apie tokius atvejus Bendrovės darbuotojas informuoja klientą ir 4.10. p. numatytu būdu suderina pinigų perlaidos išmokėjimą.

4.2.2. **Pinigų perlaida su pristatymu** – pinigų perlaida Pinigų perlaidos gavėjui pristatoma per 1–2 darbo dienas Pinigų perlaidos siuntėjo nurodytu adresu visoje Lietuvos Respublikoje;

4.2.3. **Pinigų perlaida į sąskaitą** – pinigai Pinigų perlaidos gavėjui pervedami tą pačią dieną, jeigu pinigų perlaida priimama iki 14:00 val. Jei pinigų perlaida priimta po 14:00 val., pinigai pervedami ne vėliau kaip kitą darbo dieną.

4.3. **Tarptautinė pinigų perlaida** – pinigų perlaida gaunama / siunčiama į / iš užsienio šalių paštų ar finansų įstaigų, su kuriomis Bendrovė yra sudariusi sutartis ar kitais pagrindais apsikeičia tarptautinėmis pinigų perlaidomis. Tarptautinės pinigų perlaidos išmokamos gavimo valstybės nacionaline valiuta. Šalys ir individualios siuntimo sąlygos į kiekvieną šalį, įskaitant ir perlaidos įvykdymo terminą, yra skelbiamos Bendrovės interneto tinklalapyje www.lietuvospastas.lt

4.4. Pinigų perlaidos operacijai įvykdyti pinigų perlaidos siuntėjas Bendrovei turi pateikti / nurodyti:

4.4.1. galiojantį asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

4.4.2. siunčiamą pinigų sumą;

4.4.3. savo adresą ir mobiliojo telefono numerį;

4.4.4. pinigų perlaidos gavėjo pavadinimą arba vardą, pavardę (atitinkamai, juridinio ir fizinio asmens atveju), adresą, mobiliojo telefono numerį, mokėjimo paskirtį, o tuo atveju, kai pinigų perlaida siunčiama į Pinigų perlaidos gavėjo mokėjimo sąskaitą – ir sąskaitos numerį, mokėjimo paslaugų teikėjo pavadinimą, SWIFT kodą (kodas, naudojamas tarptautiniam pinigų pervedimui, pagal kurį mokėjimo paslaugų teikėją atpažįsta kiti mokėjimo paslaugų teikėjai).

4.5. Pinigų perlaidos siuntėjas privalo įsitikinti, kad jo pateikiami duomenys, reikalingi pinigų perlaidai atlikti, yra tikslūs, išsamūs ir įskaitomi.

4.6. Pinigų perlaidos siuntėjui pasirašius pinigų perlaidos blanke, laikoma jog Pinigų perlaidos siuntėjas davė sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Pinigų perlaidos siuntėjas gali susigrąžinti pinigų perlaidą ar keisti jos gavėją / gavėjo adresą tik tuo atveju, jeigu pinigų perlaida dar nėra

išmokėta / pervesta į sąskaitą gavėjui. Tokiu atveju Pinigų perlaidos siuntėjas paslaugos teikimo vietoje pateikia Bendrovės nustatytos formos prašymą gražinti jo inicijuotą pinigų perlaidą ar keisti jos gavėją / gavėjo adresą. Pinigų perlaidos gražinimo kliento iniciatyva atveju, komisinis atlyginimas, sumokėtas už pinigų perlaidos siuntimą negražinamas.

4.7. Išsiuntus ar / ir išmokėjus pinigų perlaidą spausdinamas vienas perlaidos blankas, kuris lieka Bendrovei. Jei klientas pageidauja gauti perlaidos blanko egzempliorių, apie tai turi informuoti darbuotoją.

4.8. Pinigų perlaidų siuntėjas gali būti tik fizinis pilnametis asmuo. Pinigų perlaidų gavėjas gali būti fizinis asmuo, o tais atvejais, kai atliekama tarptautinė pinigų perlaida arba pinigų perlaida į sąskaitą – ir juridinis asmuo.

4.9. Siųsti pinigų perlaidas galima tik eurais grynaisiais pinigais.

4.10. Maksimalios pinigų perlaidų siuntimo / išmokėjimo sumos yra nurodytos Bendrovės internetiniame tinklalapyje www.lietuvospastas.lt.

4.11. Norint gauti pinigų perlaidą iki pareikalavimo, kurios suma viršija Bendrovės klientų aptarnavimo vietos vidutinę dienos apyvartą, Bendrovės darbuotojas turi pateikti klientui užpildyti prašymą dėl grynųjų pinigų užsakymo ir suderinti pinigų perlaidos išmokėjimą kitai, abiem šalims tinkamai, darbo dienai.

4.12. Pinigų perlaidos siuntėjas privalo informuoti Pinigų perlaidos gavėją apie jam išsiųstą pinigų perlaidą, perlaidos sumą ir perlaidos numerį, jeigu toks buvo suteiktas. Pinigų perlaidos siuntėjas privalo užtikrinti, kad pinigų perlaidos duomenys netaptų žinomi niekam kitam, išskyrus Pinigų perlaidos gavėją. Pinigų perlaidos siuntėjas / Pinigų perlaidos gavėjas privalo Bendrovei nedelsiant pranešti, jei įtaria, kad trečiasis asmuo gali žinoti šiuos duomenis. Pranešimas pateikiamas telefonu +370 700 55400 ar paslaugų teikimo vietoje.

4.13. Jei pinigų perlaida atsiskaitoma už prekes ar paslaugas, Bendrovė negarantuoja prekių ar paslaugų, už kurias buvo sumokėta pinigų perlaida, tinkamo pristatymo ar kokybės.

4.14. Bendrovė perlaidos siuntimo komisinį atlyginimą, kurį moka Pinigų perlaidos siuntėjas, skelbia savo internetiniame tinklalapyje www.lietuvospastas.lt.

4.15. Jeigu per 30 kalendorinių dienų nuo pinigų perlaidos iniciavimo dienos Pinigų perlaidos gavėjas neatsiima pinigų, neišmokėta pinigų perlaida gražinama Pinigų perlaidos siuntėjui.

5. IŠMOKŲ IŠMOKĖJIMO PASLAUGA

5.1. Išmokos išmokėjimo paslauga – tai galimybė išmokos gavėjui atsiimti išmoką (pensiją, pašalpą ar kitą išmoką) Lietuvos pašto paslaugų teikimo vietose arba išmokos pristatomos gavėjui į namus. Dėl išmokų išmokėjimo Bendrovė sudaro sutartis su verslo klientais, tokiais kaip VSDFV, savivaldybės, kitais juridiniais asmenimis, kurie pageidauja reguliariai skirti išmokas išmokų gavėjams.

5.2. Išmokos išmokamos išmokų gavėjui pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Tais atvejais, kai išmoką atsiima išmokos gavėjo įgaliotas asmuo, kartu privaloma pateikti įgaliojimą, teismo nutartį ar kitą įgaliojantį dokumentą.

5.3. Išmokant išmoką gavėjo namuose, išmokos gavėjas privalo pasirašyti išmokos išmokėjimo kvite. Išmokant išmoką pašte, išmokos gavėjas privalo pasirašyti išmokos išmokėjimo kvite, taip pat įrašyti išmokos gavėjo vardą ir pavardę. Išmokos išmokėjimo kvite nesant laukelio vardo ir pavardės įrašymui, šie duomenys turi būti įrašyti laisvoje vietoje prie išmokos gavėjo parašo. Jeigu išmokos gavėjui kyla fizinių sunkumų dėl vardo ir pavardės kvite įrašymo, Bendrovės darbuotojas turi kreiptis į Saugos ir

prevencijos departamentą dėl individualaus sprendimo leisti išmokėti išmoką. Viena išmokos išmokėjimo kvito dalis lieka Bendrovės darbuotojui, kita dalis priklauso išmokos gavėjui.

6. PRETENZIJOS IR GINČAI DĖL MOKĖJIMO PASLAUGŲ

6.1. Jei esate vartotojas ir manote, kad Bendrovė, teikdama mokėjimo paslaugas, pažeidė Jūsų teises ar teisėtus interesus (plačiau: <https://www.lb.lt/lt/vartotojo-teises>), turite teisę kreiptis į Bendrovę raštu.

Daugiau informacijos apie pretenzijas, įskaitant pretenziją dėl asmens duomenų tvarkymo, pateikimo terminus, būdus, nagrinėjimo terminus rasite Bendrovės internetiniame tinklalapyje <https://www.post.lt/lt/skundai>, bei paslaugų teikimo vietose esančiame informaciniame segtuve klientams, skyriuje „Informacija klientams dėl pretenzijos pateikimo tvarkos“.

6.2. Jei Bendrovė per nurodytą terminą jokio atsakymo nepateikė arba atsakymas kliento manymu, nėra tinkamas, klientas turi teisę per 1 (vienerius) metus kreiptis į Lietuvos banką.

6.3. Kreipimasi į Lietuvos banką dėl ginčo tarp Bendrovės ir kliento galima pateikti trimis būdais:

6.3.1. per elektroninę ginčų nagrinėjimo priemonę „Elektroniniai valdžios vartai“;

6.3.2. pateikiant laisvos formos kreipimasi ir jį siunčiant Lietuvos banko Finansų rinkos priežiūros tarnybai, Žalgirio g. 90, 09303 Vilnius, www.lb.lt, el. p. frpt@lb.lt. Daugiau informacijos <https://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>.

6.3.3. Kreipimasi į Lietuvos banką su pretenzija galima pateikti paštu adresu Totorių g. 4, 01121 Vilnius arba Žalgirio g. 90, 09303 Vilnius, el. p. info@lb.lt, bet ir, el. p. frpt@lb.lt ir kitais Lietuvos banko nurodytais būdais. Daugiau informacijos ir kiti pretenzijų pateikimo būdai prieinami <https://www.lb.lt/lt/kontaktai#group-464>.

6.4. Šios mokėjimo paslaugų teikimo bendrosios sąlygos aiškinamos pagal Lietuvos Respublikos teisę.

7. KITA INFORMACIJA

7.1. Bendrovė atsako už tinkamą mokėjimo paslaugos įvykdymą pagal kliento pateiktus duomenis.

7.2. Bendrovė neatsako už netinkamą mokėjimo paslaugos įvykdymą, jei tai sąlygojo klaidos mokėjimo nurodyme ar pateiktuose duomenyse.

7.3. Kai Bendrovė mokėjimo paslaugą teikia paslaugų teikimo vietoje, įskaitant per laiškinišką ar mobilųjį laiškinišką, Bendrovė turi teisės aktuose numatytą teisę atsisakyti vykdyti mokėjimo paslaugą. Bendrovės darbuotojas informuoja klientą apie šias priežastis (pvz., nepateikta visa mokėjimo nurodymui reikalinga informacija) mokėjimo nurodymo vykdymo metu ir pateikia informaciją, kaip turi būti ištaisytos su mokėjimu susijusios klaidos (išskyrus atvejus, kai tokios informacijos pateikimas techniškai neįmanomas arba prieštarauja teisės aktams).

7.4. Bendrovė turi teisę teisės aktų ir / ar Bendrovės vidaus dokumentų nustatyta tvarka ir sąlygomis padaryti kliento asmens tapatybę patvirtinančio ir / ar kitų dokumentų kopijas, užduoti papildomus klausimus apie pinigų kilmę, pinigų siuntimo priežastį ir kitus su įmokų surinkimu, pinigų perlaidomis, išmokų išmokėjimu klientui susijusius klausimus ir / ar atsisakyti įvykdyti mokėjimo paslaugą.

7.5. Bendrovė turi teisę sustabdyti teikiamą mokėjimo paslaugą:

7.5.1 jei klientas nesilaiko šių taisyklių;

7.5.2 Lietuvos Respublikos įstatymų, kitų teisės aktų, kitų teisėtų nurodymų nustatytais atvejais;

7.5.3 Pinigų perlaidos siuntėjo iniciatyva, gavusi rašytinį jo prašymą, kai toks stabdymas yra techniškai įmanomas.

7.6. Asmens duomenų, reikalingų mokėjimo paslaugoms teikti, tvarkymas ir duomenų subjektų teisės numatytos Bendrovės privatumo pranešime, kuris pasiekiamas internetiniame tinklalapyje www.lietuvospastas.lt/lt/privatumo-pranesimas.

7.7. Tam tikrais atvejais, teikiant mokėjimo paslaugoms įvykdyti, klientas turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Tais atvejais, kai asmens dokumente nėra nurodyta asmens pilietybė mokėjimo paslaugos įvykdymo laikas gali būti atidėtas, kol bus patikslinta asmens pilietybė.

7.8. Už asmens duomenų, reikalingų mokėjimo paslaugoms teikti, kurie pateikiami klientui Bendrovės suteiktą paslaugą patvirtinančiuose dokumentuose (kvitas, blankas, išrašas ir kt.), tinkamą saugojimą atsakingas atitinkamai klientas.

7.9. Paslaugų teikimo vietose griežtai draudžiama fotografuoti, filmuoti, daryti garso įrašus ir (arba) juos viešai skelbti, įskaitant padarymą viešai prieinamais kompiuterių tinklais (internete). Darbuotojai turi teisę atsisakyti suteikti paslaugas klientui, jeigu klientas nesilaiko šio reikalavimo ir toks paslaugų teikimo atsisakymas nebus laikomas šių sąlygų ar susijusių teisės aktų pažeidimu. Klientui pavišinus įrašą bet kokioje viešoje erdvėje, įskaitant socialiniuose tinkluose, Bendrovė turi teisę pareikalauti jį panaikinti, o to nepadarius – Bendrovė turi teisę ginti savo interesus visomis teisinėmis priemonėmis.

7.10. Šios mokėjimo paslaugų teikimo bendrosios sąlygos prieinamos Bendrovės internetiniame tinklalapyje www.lietuvospastas.lt. Klientas turi teisę gauti informaciją apie mokėjimo paslaugų teikimo bendrąsias sąlygas raštu arba kita patvaria laikmena. Klientas gali susisiekti su Bendrove šiais kontaktais: Juozo Balčikonio g. 3, 03500 Vilnius, tel. 8 700 55400, el. p. info@post.lt.

7.11. Šios mokėjimo paslaugų teikimo bendrosios sąlygos sudarytos lietuvių kalba, komunikacija tarp Bendrovės ir mokėjimo paslaugų vartotojų vyksta lietuvių kalba.

7.12. Bendrovė gali vienašališkai, bet kuriuo metu atnaujinti šias mokėjimo paslaugų teikimo bendrąsias sąlygas.