

СООО «М&М Милитцер & Мюнх»

ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОПЕРАТОРОВ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ И ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ УСЛУГ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

Выдержка из Генеральных условий оказания услуг почтовой связи СООО «М&М Милитцер & Мюнх», утвержденных приказом №398 от 17 ноября 2020 года:

15. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ УСЛУГ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

15.1. Пользователь имеет право:

15.1.1. на получение информации о тарифах на услуги почтовой связи; правилах оказания услуг почтовой связи; сроках доставки почтовых отправлений; оказываемых услугах почтовой связи; запрещенных к пересылке предметах и веществах; номере и сроке действия специального разрешения (лицензии) оператора почтовой связи на деятельность в области связи; режиме работы операторов почтовой связи; ответственности операторов почтовой связи перед пользователями услуг почтовой связи, а также иной информации, доступ к которой не запрещен законодательством;

15.1.2. обратиться к Исполнителю за справочной информацией о доставке почтового отправления. Исполнитель предоставляет пользователю такую информацию при наличии у него технической возможности и за дополнительную плату согласно тарифам Исполнителя.

15.1.3. обратиться с заявлением о розыске почтового отправления с предъявлением квитанции или ее копии и списка - при отправке почтовых отправлений в количестве пяти и более отправлений;

15.1.4. предъявить письменную претензию, в том числе с требованием о возмещении причиненного вреда, в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения обязательств по оказанию услуг почтовой связи. Такие претензии могут подаваться как в отделении почтовой связи по месту приема, или по месту назначения почтовых отправлений, так и направляться по адресу Исполнителя;

15.1.5. обратиться в суд при неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг почтовой связи при неполучении ответа на претензию или несогласии с полученным на претензию ответом (действиями) Исполнителя.

15.2. Почтовое отправление принадлежит отправителю до момента его доставки (вручения) адресату.

15.3. Отправитель имеет право:

15.3.1. до момента отправки по назначению почтового отправления получить его обратно по письменному заявлению с предъявлением одного из документов, указанных в пункте 14.1*, возвратив почтовую квитанцию;

15.3.2. отказаться от получения вложения возвращенного почтового отправления частично либо полностью поврежденного по вине оператора почтовой связи;

15.3.3. отказаться от получения возвращенного почтового отправления, возместив почтовому оператору понесенные расходы по возврату почтового отправления или дав указания об уничтожении почтового отправления.

15.3.4. До выдачи почтового отправления адресату отправитель имеет право в месте приема почтового отправления за дополнительную плату сделать письменные распоряжения о:

- возврате его почтового отправления;
- изменении адреса получателя;
- вручении почтового отправления другому лицу;
- продлении срока хранения почтового отправления;
- выдаче почтового отправления с наложенным платежом без взимания с адресата суммы наложенного платежа;
- уменьшении суммы наложенного платежа либо ее увеличении, но не выше суммы объявленной ценности.

15.4. Адресат имеет право сделать письменные распоряжения за дополнительную плату об:

- увеличении срока хранения почтового отправления, поступившего на его имя; доставке ему по другому адресу или досылке поступающих на его имя почтовых отправлений. Распоряжение адресата выполняется оператором почтовой связи в течение одного месяца со дня его подачи;
- доставке на дом почтовых отправлений, за исключением поступивших в дефектном состоянии.

15.5. Адресат имеет право отказаться от поступивших на его имя почтовых отправлений.

15.6. Отправитель гарантирует что:

- Достоверно и точно укажет в заявке и почтовой квитанции содержимое, адрес и контактные данные отправителя и получателя, при необходимости - стоимость содержимого;
- Ознакомлен, согласен и выполнит ограничения в отношении фактического веса и габаритов почтовых отправлений;
- Отправка не содержит наименований, перечисленных в разделе 7 настоящих Генеральных условий;
- Обеспечит оплату оказанных почтовых услуг в соответствии с Тарифами Исполнителя. Обеспечит оплату дополнительных расходов Исполнителя, возникающих по причинам возврата или хранения почтовых отправлений. Исполнитель вправе не производить вручение Отправки Получателю до полной оплаты Клиентом просроченной задолженности;
- Уведомит Исполнителя об изменении своего адреса, банковских реквизитов, телефона, факса, адреса электронной почты в 5-тидневный после изменений срок.

***14.1. Почтовые отправления выдаются на основании:**

- документа, удостоверяющего личность (паспорт, вид на жительство, удостоверение беженца);
- водительского удостоверения;
- военного билета военнослужащего срочной службы;
- справки об обращении с ходатайством о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь - для получения заказных отправлений с документами;
- свидетельства о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь;
- свидетельства о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь (в случае отсутствия документа, удостоверяющего личность).

16. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ УСЛУГ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

16.1. Отправитель почтовых отправлений несет ответственность, предусмотренную законодательством, перед оператором почтовой связи и другими пользователями услуг почтовой связи, если отправленное им почтовое отправление нанесло вред операторам почтовой связи, объектам почтовой связи, имуществу Исполнителя, другим пользователям услуг почтовой связи или их имуществу вследствие пересылки запрещенного вложения либо несоответствия упаковки пересылаемому вложению.

17. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПОЛНОМОЧИЯ ОПЕРАТОРОВ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

17.1. Оператор почтовой связи имеет право задерживать и вскрывать почтовые отправления при наличии запрещенного к пересылке вложения или явных признаков порчи вложения (соответствующий запах, подтеки и другие), в результате чего загрязняются или портятся (повреждаются) другие почтовые отправления. Оператор почтовой связи вправе уничтожать или разрешать уничтожать почтовые отправления, содержимое которых вызывает порчу (повреждение) других почтовых отправлений.

17.2. Оператор почтовой связи вправе уничтожать или разрешать уничтожать почтовые отправления, содержимое которых по особым признакам дает основания предполагать, что оно запрещено к пересылке или создает опасность для жизни и здоровья операторов почтовой связи, представляет опасность для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, если эту опасность нельзя устранить иным путем. В случае необходимости вскрытия этих почтовых отправлений, их осмотра, выемки, изъятия и уничтожения привлекаются представители органов внутренних дел, органов государственной безопасности и других компетентных государственных органов.

17.3. Обо всех случаях изъятия и (или) уничтожения предметов и веществ, запрещенных к пересылке, Исполнитель уведомляет отправителя и (или) адресата. Исключение составляют случаи, когда компетентными государственными органами по факту обнаружения указанных предметов и веществ принимается решение о проведении оперативно-розыскных и иных необходимых мероприятий, в том числе проведение исследования специализированными службами. В случае проведения оперативно-розыскных или иных необходимых мероприятий вскрытие почтовых отправлений, их осмотр, выемка, изъятие и (или) уничтожение производятся уполномоченными лицами по решению суда или иного компетентного государственного органа в присутствии представителя Исполнителя с составлением соответствующего акта. Копия решения суда (или иного документа компетентного государственного органа) остается у Исполнителя. При поступлении заявления о розыске почтовых отправлений, по которым правоохранными органами принято решение о проведении оперативно-розыскных мероприятий, Исполнитель может известить об этом отправителя или адресата только с разрешения указанных органов.

17.4. При возникновении подозрений о наличии в почтовом отправлении запрещенных к пересылке веществ или предметов оператор почтовой связи вправе потребовать у отправителя предъявить почтовое отправление в открытом виде. В случае отказа отправителя предъявить почтовое отправление в открытом виде оператор почтовой связи имеет право отказать в приеме почтового отправления.

18. ПОРЯДОК И СРОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

18.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг почтовой связи пользователь услуг почтовой связи вправе предъявить оператору почтовой связи

претензию, в том числе с требованием о возмещении причиненного вреда, которая подлежит рассмотрению в установленном законодательством порядке.

18.2. Претензии в связи с утратой, порчей, повреждением, недостачей почтовых отправлений, невыплатой или неполной выплатой денежных средств адресату по почтовому денежному переводу, нарушением сроков пересылки и (или) доставки (вручения) почтовых отправлений предъявляются в течение шести месяцев со дня, следующего за днем подачи почтового отправления.

18.3. Претензии к операторам почтовой связи могут предъявляться как по месту приема, так и по месту назначения почтовых отправлений, а также высылаться на адрес Исполнителя. Претензии предъявляются в письменном виде и в установленном порядке подлежат обязательной регистрации оператором почтовой связи.

18.4. При предъявлении претензии заявитель должен предъявить один из документов, указанных в пункте 14.1.* Генеральных условий. В претензии указываются данные предъявленного документа.

18.5. Претензии в отношении несвоевременной доставки (вручения) почтовых отправлений принимаются при предъявлении почтовых квитанций (копий квитанций) и списков - при отправке почтовых отправлений в количестве пяти и более отправлений. На почтовых квитанциях (копиях квитанций) должна быть указана дата отправления и получения.

18.6. В претензии указываются: – вид почтового отправления; – номер почтового отправления по почтовой квитанции; – дата и место приема; – полные адреса и наименования отправителя и адресата; – паспортные данные физического лица или банковские реквизиты юридического лица, предъявляющего претензию; – место назначения; – при необходимости - объявленная ценность, вес. К заявлению прилагается почтовая квитанция (копия квитанции) и список. В претензиях в связи с утратой почтовых отправлений с товарным вложением дополнительно указываются вид упаковки, подробный перечень и стоимость пересылавшегося вложения.

18.7. Претензии возвращаются без удовлетворения, если: – не истекли установленные сроки пересылки почтового отправления; – заявитель не является отправителем (адресатом); – прошло более шести месяцев со дня подачи почтового отправления; – отсутствует квитанция (копия квитанции) и при необходимости список о приеме почтового отправления.

18.8. В случае отказа в удовлетворении претензии или ее частичном удовлетворении оператор почтовой связи предоставляет обоснованный ответ с указанием причин отказа или ее частичного удовлетворения и возвращает приложенные к претензии документы, а также разъясняет заявителю о его праве предъявить иск в суд.

18.9. При направлении претензии посредством электронной почты при отсутствии иных адресов для направления ответа, ответ на претензию направляется на адрес электронной почты предъявителя претензии.

18.10. В случае, если ответственность Исполнителя застрахована, возмещение ущерба после признания претензии может производиться страховой компанией непосредственно на счет предъявителя претензии.

19. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ (ОПЕРАТОРА ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ)

19.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг почтовой связи оператор почтовой связи несет имущественную ответственность перед заказчиком.

19.2. Оператор почтовой связи несет имущественную ответственность за: – утрату, порчу, повреждение, недостачу почтовых отправлений; – невыплату или неполную выплату денежных средств адресату по денежному переводу; – недоставку или нарушение сроков пересылки и доставки внутренних почтовых отправлений.

19.3. Оператор почтовой связи не несет имущественную ответственность в случаях, если: – утрата, порча, повреждение, недоставка либо нарушение сроков пересылки и доставки почтовых отправлений, денежных средств произошли не по вине оператора почтовой связи, вследствие обстоятельств непреодолимой силы или свойства вложения почтового отправления, невыполнения пользователями услуг почтовой связи обязанностей, предусмотренных настоящими генеральными условиями, свойствами вложения а также из-за нарушения отправителем требований и правил пересылки почтовых отправлений; – почтовое отправление выдано под расписку адресату с соблюдением всех требований, установленных для пересылки почтовых отправлений; – почтовое отправление или часть его вложения задержаны, изъяты или уничтожены в порядке, установленном законодательством и настоящими генеральными условиями.

19.4. В случае наступления ответственности оператора почтовой связи компенсация морального вреда и возмещение упущенной выгоды не производятся.

19.5. При объявлении отправителем или Заказчиком ценности отправки в случае ненадлежащего оформления документов или заявки, указании недостоверных сведений об отправке, а также отсутствии где-либо отметки об объявленной ценности и (или) суммы наложенного платежа, претензии Исполнителем о возмещении стоимости (части стоимости) отправки с объявленной ценностью и (или) наложенного платежа не принимаются.

20. РАЗМЕРЫ ВОЗМЕЩЕНИЯ УБЫТКОВ ИСПОЛНИТЕЛЕМ (ОПЕРАТОРОМ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ) ЗА НЕИСПОЛНЕНИЕ ИЛИ НЕНАДЛЕЖАЩЕЕ ИСПОЛНЕНИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

20.1. За утрату почтового отправления с документами оператором почтовой связи выплачивается сумма в размере 0,1 базовой величины.

20.2. За утрату почтового отправления с товарным вложением без объявленной ценности оператором почтовой связи выплачивается сумма в размере 0,1 базовой величины и платы за пересылку.

20.3. За утрату почтовых отправлений с товарным вложением с объявленной ценностью оператором почтовой связи выплачивается сумма в размере объявленной ценности и платы за пересылку.

20.4. В случае обнаружения почтового отправления после осуществления выплаты пользователю это почтовое отправление вручается адресату или возвращается отправителю. При этом с пользователя (адресата или отправителя) взыскивается в установленном порядке выплаченная сумма.

20.5. При недостатке части вложения в почтовом отправлении с объявленной ценностью при его пересылке без описи вложения оператором почтовой связи выплачивается сумма в размере части объявленной ценности почтового отправления, определяемой пропорционально отношению веса недостающей части вложения к весу пересылавшегося вложения (без веса упаковки почтового отправления).

20.6. При недостатке части вложения в почтовом отправлении с объявленной ценностью при его пересылке с описью вложения оператором почтовой связи выплачивается сумма в размере стоимости недостающей части вложения, указанной отправителем в описи.

20.7. В случае порчи (повреждения) вложения почтового отправления с объявленной ценностью размер выплаты определяется исходя из суммы объявленной ценности и веса в следующем порядке: – при порче (повреждении) всего вложения почтового отправления оператором

почтовой связи выплачивается сумма в размере объявленной ценности и суммы платы за пересылку;

– при порче (повреждении) части вложения почтового отправления при пересылке с описью вложения оператором почтовой связи выплачивается сумма в размере стоимости испорченной (поврежденной) части вложения, указанной отправителем в описи;

– при порче (повреждении) части вложения почтового отправления при пересылке без описи вложения оператором почтовой связи выплачивается сумма в размере части объявленной ценности почтового отправления, определяемой пропорционально отношению веса испорченной (поврежденной) части вложения к весу пересылавшегося вложения (без веса упаковки почтового отправления);

– если отправитель или адресат решит, что поврежденное вложение может быть использовано, с согласия отправителя или адресата размер возмещения может быть соответственно уменьшен.

20.8. В случае недостачи или порчи (повреждения) части вложения посылки без объявленной ценности, почтового отправления с товарным вложением без объявленной ценности оператором почтовой связи выплачивается сумма в размере части от 0,1 базовой величины, определяемой пропорционально отношению веса недостающей, испорченной (поврежденной) части вложения к весу пересылавшегося вложения (без веса упаковки почтового отправления).

20.9. В случае невыплаты денежных средств по денежному переводу по вине оператора почтовой связи, выплачивается сумма в размере суммы денежного перевода и платы за пересылку.

20.10. В случае неполной выплаты денежных средств по денежному переводу оператором почтовой связи выплачивается сумма в размере недополученной суммы денежного перевода.

20.11. В случае нарушения сроков пересылки и (или) доставки почтовых отправлений (доставки почтового денежного перевода) выплачивается неустойка в размере одного процента платы за услугу почтовой связи по пересылке.

20.12. Выплата возмещения за неисполнение или ненадлежащее исполнение услуг почтовой связи производится не позднее семи дней со дня признания претензии. Расчет суммы возмещения производится из расчета базовой величины на день выплаты возмещения.