

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 215/1 от 02.05.2025 года:

15. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ УСЛУГ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

15.1. Пользователь имеет право:

15.1.1. на получение информации об операторе почтовой связи (наименование и местонахождение юридического лица; фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) и место жительства индивидуального предпринимателя, сведения о государственной регистрации индивидуального предпринимателя и наименовании органа, осуществившего его государственную регистрацию, а в случаях, когда в соответствии с законодательными актами о лицензировании для осуществления деятельности в области связи требуется получение лицензии, – также сведения о номере такой лицензии; об оказываемых услугах почтовой связи; о тарифах на услуги почтовой связи; о настоящих Генеральных условиях; о сроках пересылки и доставки (вручения) почтовых отправлений на территории Республики Беларусь; о запрещенных и ограниченных к пересылке предметах и веществах; о режиме работы объектов почтовой связи; об ответственности операторов почтовой связи перед пользователями услуг почтовой связи; иной информации, доступ к которой, распространение и (или) предоставление которой не ограничены в соответствии с законодательными актами.

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 регистрируемого почтового отправления с предъявлением квитанции или ее копии и списка – при отправке почтовых отправлений в количестве десяти и более отправлений;

15.1.4. предъявить претензию, в том числе с требованием о возмещении причиненных убытков, в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения обязательств по оказанию услуг почтовой связи. Такие претензии могут подаваться как в объекте почтовой связи по месту подачи почтового отправления, так и в любом другом объекте почтовой связи;

15.1.5. обратиться в суд при неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг почтовой связи, а также 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.

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.

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

14.1. Почтовые отправления, печатные средства массовой информации выдаются на основании:

документа, удостоверяющего личность;

водительского удостоверения;

военного билета военнослужащего срочной службы;

справки об обращении с ходатайством о предоставлении статуса беженца, дополнительной защиты или убежища в Республике Беларусь – для получения заказных отправлений письменной корреспонденции;

свидетельства о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца, дополнительной защиты или убежища в Республике Беларусь;

свидетельства о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь (в случае отсутствия документа, удостоверяющего личность);

иных идентификационных данных и технических средств, позволяющих идентифицировать пользователя.

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, средствам почтовой связи, объектам почтовой связи, другим пользователям вследствие пересылки запрещенного вложения либо несоответствия упаковки пересылаемому вложению, кроме случаев ненадлежащей упаковки почтового отправления оператором почтовой связи.

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. Исключения 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 правоохранительными 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 квитанции; дата и место приема; место назначения; при необходимости – объявленная ценность, вес; почтовый адрес и полное наименование адресата и отправителя; вид упаковки, перечень и стоимость пересылаемого вложения.

К претензии прилагается 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 отправителем, а перед адресатом в том случае, если отправитель откажется от своих прав в пользу адресата или почтовое отправление выдано адресату.

19.2. Оператор почтовой связи несет имущественную ответственность за:

утрату, порчу, повреждение, недостачу вложений посылок, отправлений письменной корреспонденции с объявленной ценностью, отправлений ускоренной почты;

утрату заказных почтовых отправлений;

невыплату или неполную выплату денежных средств адресату по почтовому денежному переводу;

нарушение сроков пересылки и (или) доставки (вручения) внутренних почтовых отправлений и иные нарушения.

19.3. Оператор почтовой связи не несет имущественную ответственность в случаях, если:

утрата, порча, повреждение, недостача вложений посылок, отправлений письменной корреспонденции с объявленной ценностью, отправлений ускоренной почты, утрата заказных почтовых отправлений, невыплата или неполная выплата денежных средств адресату по почтовому денежному переводу, нарушение сроков пересылки и (или) доставки (вручения) внутренних почтовых отправлений и иные нарушения произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы, невыполнения пользователями услуг почтовой связи обязанностей, предусмотренных настоящими Генеральными условиями, а также если свойства вложения почтового отправления или упаковка, выбранная отправителем, не соответствуют характеру пересылаемого вложения;

почтовое отправление выдано под расписку адресату с соблюдением всех требований, установленных настоящими Генеральными условиями;

почтовое отправление или часть его вложения задержаны, изъяты или уничтожены в порядке и случаях, установленных законодательством.

19.4. В случае наступления ответственности оператора почтовой связи в соответствии с подпунктом 19.2 настоящих Генеральных условий компенсация морального вреда и возмещение упущенной выгоды не производятся.

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

20.1. В случае направления приоритетного регистрируемого отправления письменной корреспонденции или отправления ускоренной почты неприоритетным путем оператором почтовой связи выплачивается сумма в размере разницы между платой за пересылку приоритетного и неприоритетного отправления.

20.2. За утрату заказного отправления письменной корреспонденции, заказного уведомления оператором почтовой связи выплачивается сумма в размере 0,1 базовой величины.

20.3. За утрату посылки без объявленной ценности, отправления ускоренной почты без объявленной ценности оператором почтовой связи выплачивается сумма в размере 0,1 базовой величины и платы за пересылку.

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

20.5. 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.

20.6. 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).

20.7. 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.

20.8. 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.

20.9. В случае недостачи или порчи (повреждения) части вложения посылки без объявленной ценности, отправления ускоренной почты 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).

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

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

20.12. В случае нарушения сроков пересылки и (или) доставки регистрируемых почтовых отправлений выплачивается неустойка в размере одного процента платы за услугу почтовой связи по пересылке за каждый день задержки, а за нарушение сроков пересылки и (или) доставки отправления ускоренной почты, кроме неустойки, выплачивается разница между платой за пересылку отправления ускоренной почты и неприоритетного отправления (посылки – при пересылке с товарным вложением и заказного письма – при пересылке с документами).

20.13. В случае нарушения сроков пересылки и (или) доставки почтового денежного перевода выплачивается неустойка в размере 1 процента платы за услугу по пересылке почтового денежного перевода за каждый день задержки.

20.14. Выплата возмещения за неисполнение или ненадлежащее исполнение услуг почтовой связи производится операторами почтовой связи не позднее семи дней со дня признания претензии и направляется пользователю услуг почтовой связи почтовым денежным переводом. Расчет суммы возмещения производится из расчета базовой величины на день выплаты возмещения.

21. ОСВОБОЖДЕНИЕ ОПЕРАТОРА ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПЕРЕД ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ УСЛУГ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

Операторы почтовой связи освобождаются от ответственности перед пользователями услуг почтовой связи, если утрата, порча, повреждение, недостача вложений посылок, отправлений письменной корреспонденции с объявленной ценностью, отправлений ускоренной почты, утрата заказных почтовых отправлений, денежных средств адресату по почтовому денежному переводу, нарушение сроков пересылки и (или) доставки (вручения) внутренних почтовых отправлений, иные нарушения произошли вследствие:

обстоятельств непреодолимой силы;

невыполнения пользователями услуг почтовой связи обязанностей, предусмотренных Законом «О почтовой связи», Правилами оказания услуг почтовой связи общего пользования, Правилами оказания курьерских услуг и другими актами законодательства о почтовой связи;

свойства вложения почтового отправления;

задержания, изъятия или уничтожения почтового отправления или части его вложения, проведенных в порядке и случаях, установленных законодательством.