

УТВЕРЖДАЮ
директор ООО «ПАЛОМА СЕРВИС»


В.В. Ачаповский
« 5 » октября 2022 года

Права, обязанности и ответственность оператора почтовой связи и пользователей услуг

1. Права и обязанности пользователей услуг почтовой связи.

1.1. Пользователи услуг и Исполнитель имеют права и несут обязанности, предусмотренные законодательством Республики Беларусь.

1.2. Обязанности пользователей:

1.2.1. Производить адресование и упаковку почтового отправления, заполнять документы, необходимые для оказания услуг почтовой связи, в соответствии с требованиями законодательства.

1.2.2. Соблюдать предельные размеры и предельный фактический вес почтовых отправлений.

1.2.3. Не допускать к пересылке запрещенные вещества и предметы.

1.3. Обязанности Исполнителя:

1.3.1. Осуществлять доставку почтовых отправлений и оказание заказанных дополнительных услуг на условиях, в порядке и в сроки, установленных договором и законодательством Республики Беларусь.

1.3.2. Осуществлять прием почтовых отправлений в объектах почтовой связи Исполнителя либо по адресу, указанному Заказчиком.

1.3.3. Обеспечить сохранность почтового отправления с момента его приема для оказания услуг до момента его выдачи получателю.

1.3.4. Исполнитель не обязан осуществлять уточнение почтового адреса получателя или отправителя.

1.4. Права пользователей услуг:

1.4.1. Получить информацию об Исполнителе, об условиях оказания услуг почтовой связи и другую информацию, право на получение которой предусмотрено законодательством Республики Беларусь, договором.

1.4.2. 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;

1.4.3. Предъявить Исполнителю претензию в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по оказанию услуг.

1.4.4. Обратиться в суд при неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг.

1.4.5. Отправитель имеет право: до момента отправки по назначению почтового отправления получить его обратно по письменному заявлению; отказаться от получения возвращенного почтового отправления; отказаться от получения вложения возвращенного почтового отправления частично либо полностью поврежденного по вине Исполнителя; до выдачи почтового отправления адресату за дополнительную плату сделать письменное распоряжение о возврате его почтового отправления, об изменении почтового адреса адресата, адреса, 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.

1.4.6. Получатель (адресат) имеет право: отказаться от поступивших на его имя отправлений; сделать письменные распоряжения за дополнительную плату об увеличении срока хранения почтового отправления, поступившего на его имя, доставке ему по другому почтовому адресу или досылке поступающих на его имя почтовых отправлений в пределах Республики Беларусь (распоряжение адресата выполняется Исполнителем в течение периода, указанного адресатом, но не более 6 месяцев), доставке на дом почтовых отправлений, за исключением поступивших в дефектном состоянии.

1.4.7. Иные права, установленные договором и законодательством Республики Беларусь.

1.5. Права Исполнителя:

1.5.1. Осуществлять проверку веса и/или габаритов почтового отправления с целью подтверждения правильности расчетов заявленного веса и размеров почтового отправления.

1.5.2. Привлекать третьих лиц для выполнения своих обязательств по договору, если это не противоречит законодательству Республики Беларусь.

1.5.3. Самостоятельно выбирать способ оказания услуг.

1.5.4. 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, в том числе по информации органов внутренних дел при наличии у них подозрений на

незаконную пересылку наркотических средств, психотропных веществ, их прекурсоров или аналогов.

1.5.5. Уничтожать или разрешать уничтожать почтовые отправления, содержимое которых вызывает порчу (повреждение) других почтовых отправлений.

1.5.6. 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.

1.5.7. При возникновении подозрений о наличии в почтовом отложении запрещенных к пересылке веществ или предметов потребовать у отправителя предъявить почтовое отправление в открытом виде. В случае отказа отправителя предъявить почтовое отправление в открытом виде Исполнитель имеет право отказать в приеме почтового отправления.

1.5.8. При приеме почтового отправления потребовать у отправителя предъявить почтовое отправление в открытом виде, в том числе опечатанных печатью (пломбой) юридического лица или обклеенных клеевой лентой с логотипом отправителя. При обнаружении в почтовом отложении запрещенного к пересылке вложения Исполнитель имеет право отказать в приеме такого отправления.

1.5.9. Не принимать к пересылке почтовые отправления с надписями экстремистского содержания.

2. Ответственность.

2.1. Ответственность Исполнителя:

2.1.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг почтовой связи Исполнитель несет имущественную ответственность перед Заказчиком (отправителем), а перед адресатом в том случае, если отправитель откажется от своих прав в пользу адресата или почтовое отправление выдано адресату.

2.1.2. Исполнитель несет имущественную ответственность перед Заказчиком за утрату, порчу, повреждение, недостачу вложений посылок,

отправлений письменной корреспонденции с объявленной ценностью, отправлений ускоренной почты, утрату заказных почтовых отправлений, денежных средств адресату по почтовому денежному переводу, нарушение сроков пересылки и (или) доставки (вручения) внутренних почтовых отправлений, и иные нарушения в размере и порядке, определенных законодательством, в том числе актами Всемирного почтового союза и другими международными договорами Республики Беларусь.

2.1.3. Исполнитель не несет имущественной ответственности 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 законодательством, 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 законодательства;
- почтовое отправление или часть его вложения задержаны, изъяты или уничтожены в порядке и случаях, установленных законодательством.

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

2.1.5. В случае невыплаты денежных средств по почтовому денежному переводу по вине Исполнителя, выплачивается сумма в размере суммы

почтового денежного перевода и платы за пересылку, а в случае неполной выплаты денежных средств по почтовому денежному переводу Исполнителем выплачивается сумма в размере недополученной суммы почтового денежного перевода.

2.1.6. За утрату заказного отправления письменной корреспонденции, заказного уведомления Исполнителем выплачивается сумма в размере 0,1 базовой величины.

2.1.7. За утрату посылки без объявленной ценности, отправления ускоренной почты без объявленной ценности Исполнителем выплачивается сумма в размере 0,1 базовой величины и платы за пересылку.

2.1.8. За утрату почтовых отправлений с объявленной ценностью Исполнителем выплачивается сумма в размере объявленной ценности и платы за пересылку.

2.1.9. 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.

2.1.10. При недостатке части вложения в почтовом отправлении с объявленной ценностью при его пересылке без описи вложения Исполнителем 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).

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

2.1.12. 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 Исполнителем выплачивается сумма в размере объявленной ценности и суммы платы за пересылку;
- при порче (повреждении) части вложения почтового отправления при пересылке с описью вложения Исполнителем 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 Исполнителем 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.

2.1.13. В случае недостачи или порчи (повреждения) части вложения посылки без объявленной ценности, отправления ускоренной почты с товарным вложением без объявленной ценности Исполнителем 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).

2.1.14. 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.

2.1.15. Исполнитель несет также и иную ответственность, предусмотренную законодательством Республики Беларусь.

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

2.1.17. Выплата компенсации морального вреда и возмещение упущенной выгоды производится Исполнителем в случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь и (или) договором.

2.2. *Ответственность отправителя:*

2.2.1. Отправитель почтовых отправлений несет ответственность, предусмотренную законодательством, перед Исполнителем и другими пользователями услуг почтовой связи, если отправленное им почтовое отправление нанесло вред Исполнителю, средствам почтовой связи, объектам почтовой связи, другим пользователям вследствие пересылки запрещенного вложения либо несоответствия упаковки пересылаемому

вложению, кроме случаев ненадлежащей упаковки почтового отправления Исполнителем.

2.3. Лица, виновные в повреждении, уничтожении или хищении почтовых отправлений, доставляемых (вручаемых) Исполнителем, средств почтовой связи, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством.

Начальник юридического отдела



И.О. Белоус