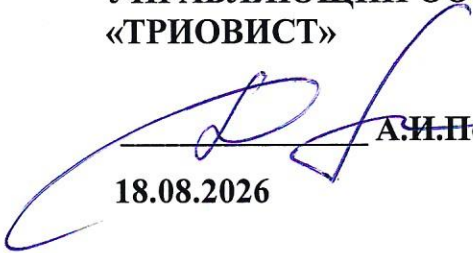


**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ТРИОВИСТ»**

**УТВЕРЖДАЮ
УПРАВЛЯЮЩИЙ ООО
«ТРИОВИСТ»**


А.И.Поздняк

18.08.2026

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент оказания услуг почтовой связи общего пользования (далее – Регламент) ООО «Триовист» разработан в соответствии с нормами Гражданского кодекса Республики Беларусь, Законом Республики Беларусь от 15.12.2003 № 258–З «О почтовой связи» (далее – Закон), Правилами оказания услуг почтовой связи общего пользования, утвержденных Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 22.10.2025 № 575 «О реализации Закона Республики Беларусь от 29 мая 2025 г. № 79–З "Об изменении Закона Республики Беларусь "О почтовой связи" (далее – Правила), иными нормативными актами, регулирующими отношения в сфере оказания услуг почтовой связи.

1.2. Регламент определяет порядок оказания услуг почтовой связи общего пользования ООО «Триовист», права и обязанности сторон при оказании услуг, ответственность сторон.

1.3. Деятельность Исполнителя по оказанию услуг почтовой связи осуществляется на основании лицензии на осуществление деятельности в области почтовой связи №17260000084003 выданной Министерством связи и информатизации Республики Беларусь “15” июня 2026г.

Реквизиты лицензии размещаются на сайте Исполнителя и в объектах почтовой связи.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Регламенте применяются термины и определения, установленные Правилами и Законом, а также следующие термины и их определения:

адресат (получатель) – лицо, которому адресовано почтовое отправление. Адресатом может быть юридическое лицо, физическое лицо, индивидуальный предприниматель;

адресный ярлык – специальный бланк или документ, который прикрепляется на упаковку почтового отправления и содержит данные заказчика (отправителя) и адресата (получателя) и иные сведения, необходимые для обработки и пересылки почтового отправления;

вес отправления – масса, которая определяется путем взвешивания почтового отправления Исполнителем в объекте почтовой связи;

внутреннее почтовое отправление – почтовое отправление, принимаемое, пересылаемое и доставляемое (вручаемое) в пределах Республики Беларусь;

громоздкое почтовое отправление – почтовое отправление, размеры которого превышают предельно допустимые или которые по своей форме (структуре) не могут легко грузиться вместе с другими почтовыми отправлениями;

дополнительные услуги – услуги, которые оказывает Исполнитель за дополнительную плату по согласованию с заказчиком (отправителем) и адресатом (получателем) в процессе пересылки почтовых отправлений.

заказчик (отправитель) – юридическое лицо, физическое лицо, индивидуальный предприниматель, которые заключили с ООО «Триовист» договор и (или) разместили заявку на оказание услуг почтовой связи;

запрещенное вложение – любые предметы, пересылка которых запрещена действующим законодательством Республики Беларусь, а также настоящим Регламентом;

заявка на оказание услуг – запрос заказчика (отправителя), отправленный по форме, установленной Исполнителем на сайте www.post.21vek.by, или переданный в устной форме непосредственно в объекте почтовой связи с последующим оформлением почтовой квитанции. Подача заявки заказчиком (отправителем) означает полное принятие условий действующего Регламента.

Исполнитель – ООО «Триовист» (оператор услуг почтовой связи общего пользования), оказывающий услуги почтовой связи общего пользования;

личный кабинет – персональный раздел на сайте или в мобильном приложении Исполнителя, доступ к которому осуществляется с использованием электронной почты и пароля, либо с использованием номера телефона и одноразового пароля, предоставляемый заказчику (отправителю) при его регистрации на сайте или в мобильном приложении и предназначенный для оформления заявок на оказание услуг Исполнителем.

Сведения о присвоенных заказчику (отправителю) идентификаторах (пароль) относятся к конфиденциальным и не подлежат передаче заказчиком (отправителем) третьим лицам при отсутствии правовых оснований.

Действия, совершенные в личном кабинете, доступ в который осуществлен с использованием электронной почты и пароля, либо номера телефона и уникального пароля заказчика (отправителя), признаются действиями, совершенными заказчиком лично и (или) его уполномоченным представителем от имени и в интересах заказчика (отправителя). При этом заказчик (отправитель) несет ответственность за любые (в том числе несанкционированные) действия третьих лиц, имевших место в личном кабинете, доступ к которому осуществлен с использованием логина и пароля заказчика (отправителя), а также за последствия таких действий.

объекты (отделения) почтовой связи (ОПС) – структурные подразделения Исполнителя, осуществляющие деятельность по оказанию услуг почтовой связи общего пользования на территории Республики Беларусь;

пользователи услуг почтовой связи – юридические и физические лица, индивидуальные предприниматели, являющиеся отправителями и (или) получателями почтовых отправлений, а также потребителями иных услуг почтовой связи;

посылка – почтовое отправление с товарным вложением массой до пятидесяти килограммов;

почтовая квитанция – документ, подтверждающий оказание услуг Исполнителем;

почтовые отправления – отправления письменной корреспонденции, посылки, отправления ускоренной почты, почтовые денежные переводы, принятые Исполнителем для доставки (вручения) адресату (получателю) по указанному на почтовом отправлении почтовому адресу;

почтовый адрес – место доставки (вручения) почтовых отправлений, определяемое пользователем услуг почтовой связи;

почтовый денежный перевод – почтовое отправление, посредством которого отправитель поручает выплатить адресату уплаченную им Исполнителю сумму денежных средств;

размер почтового отправления – размер, который определяется путем измерения параметров почтового отправления Исполнителем в объекте почтовой связи;

регистрируемое почтовое отправление – почтовое отправление, при приеме которого отправителю выдается квитанция и которое доставляется (вручается) адресату под расписку;

сайт – сайт Исполнителя, размещенный по адресу www.post.21vek.by

стороны – заказчик (отправитель) и Исполнитель.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Услуги почтовой связи оказываются Исполнителем в объекте почтовой связи. Перечень и адреса объектов почтовой связи размещаются на сайте Исполнителя.

3.2. В каждом объекте почтовой связи в обязательном порядке размещается следующая информация:

- наименование, почтовый адрес и телефон Исполнителя, оказываемые услуги и тарифы на них;
- порядок адресования почтовых отправлений;
- предметы и вещества, запрещенные и ограниченные к пересылке в почтовых отправлениях;
- место нахождения объектов почтовой связи, производящих прием и выдачу посылок, вес которых превышает 10 килограммов;
- сроки пересылки почтовых отправлений;
- категории граждан, имеющих право на внеочередное либо первоочередное обслуживание в объектах почтовой связи;
- права, обязанности и ответственность Исполнителя и пользователей услуг почтовой связи;

- Закон Республики Беларусь от 15.12.2003 № 258–З «О почтовой связи»;
- книга замечаний и предложений.

Вышеуказанная информация, за исключением книги замечаний и предложений, дополнительно может размещаться на сайте Исполнителя.

3.3. У входа в объект почтовой связи размещается вывеска с наименованием Исполнителя и режима работы объекта почтовой связи.

3.4. Исполнитель оказывает доставку почтовых отправлений на территории Республики Беларусь. Доставка почтовых отправлений осуществляется на следующих условиях:

- Отделение – отделение – прием и выдача почтовых отправлений осуществляется в отделениях почтовой связи Исполнителя;
- Отделение – дверь – прием почтовых отправлений осуществляется в отделении почтовой связи Исполнителя, доставка осуществляется по адресу, указанному заказчиком (отправителем).

3.5. Пересылка почтовых отправлений осуществляется Исполнителем в следующие сроки:

- между областными центрами Республики Беларусь – Д+2;
- между остальными населенными пунктами – Д+3.

Срок пересылки почтовых отправлений включает день отправки (Д) плюс количество рабочих дней, необходимых для пересылки и доставки почтового отправления с учетом предельного времени подачи указанных почтовых отправлений и предельного времени прибытия транспортного средства в место назначения.

3.6. Оплата услуг Исполнителя производится по тарифам, действующим на дату оказания услуги. Датой оказания услуги является дата обращения заказчиком (отправителем) за услугой к Исполнителю.

Тарифы на услуги, оказываемые Исполнителем, размещены в объектах почтовой связи и на сайте Исполнителя.

В случае изменения вида пересылки с «отделение–дверь» на «отделение–отделение» по инициативе пользователя услуг почтовой связи либо по инициативе Исполнителя в связи с невозможностью доставки по адресу получателя (отсутствие адресата, закрытый доступ на территорию и иные объективные причины) после приема почтового отправления к пересылке, стоимость пересылки не подлежит уменьшению, разница в тарифах не возмещается. Данное правило не относится к случаям отказа от дополнительных платных услуг. О причинах изменения вида пересылки Исполнитель уведомляет заказчика (отправителя) способом, предусмотренным пунктом 4.1. Регламента.

3.7. Оплата услуг Исполнителя юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями осуществляется в безналичном порядке на основании заключенных договоров на оказание услуг.

3.8. Оплата услуг Исполнителя физическими лицами производится наличными денежными средствами либо путем безналичных расчетов с использованием банковских платежных карточек.

3.9. К пересылке во внутренних почтовых отправлениях допускаются предметы и вещества, которые определены Главой 7 Правил с учетом ограничений и запрещений, установленных настоящим Регламентом и (или) техническими возможностями Исполнителя, а также условиями перевозки (способом транспортировки, габаритами отправления, требованиями к температурному режиму и срокам доставки).

3.10. В качестве вложений во внутренних почтовых отправлениях запрещены к пересылке:

предметы, которые по своим свойствам или характеру упаковки могут представлять опасность для работников оператора почтовой связи, привести к загрязнению или порче других почтовых отправлений либо почтового оборудования;

печатные и аудиовизуальные материалы, иные носители информации, содержащие сведения, которые могут причинить вред политическим или экономическим интересам Республики Беларусь, ее государственной безопасности, охране здоровья и нравственности граждан;

боевое, гражданское, служебное оружие и боеприпасы к нему, кроме случаев, установленных законодательными актами;

наркотические средства, психотропные вещества, их прекурсоры и аналоги, в том числе лекарственные препараты, их содержащие;

сильнодействующие, ядовитые, легковоспламеняющиеся, взрывчатые и другие опасные вещества;

ядовитые животные и растения;

скоропортящиеся продукты питания;

наличные денежные средства в белорусских рублях и (или) иностранной валюте (кроме памятных и слитковых (инвестиционных) монет, принятых национальным оператором почтовой связи от банков и небанковских кредитно-финансовых организаций Республики Беларусь), документарные ценные бумаги;

радиоактивные вещества;

биологические вещества;

предметы непристойного или безнравственного характера;

электронные системы курения, жидкости для электронных систем курения, системы для потребления табака;

гражданские беспилотные летательные аппараты и авиамodelи.

3.11. При предъявлении почтового отправления к пересылке заказчик (отправитель) может объявить ценность почтового отправления. Объявление заказчиком (отправителем) ценности части вложения отправления не допускается.

3.12. Почтовые отправления с объявленной ценностью по желанию заказчика (отправителя) могут приниматься с описью вложения. В этом случае указанные почтовые отправления принимаются в открытом виде. Опись составляется отправителем (заказчиком) в двух экземплярах с указанием почтового адреса получателя, наименования и количества предметов и стоимости каждого предмета, удостоверяется подписью отправителя (заказчика). Объявленная ценность должна соответствовать сумме стоимостей, указанных в описи.

3.13. Почтовые отправления с объявленной ценностью могут приниматься с наложенным платежом. При этом Исполнитель обязуется получить с адресата (получателя) при вручении ему почтового отправления сумму наложенного платежа, которая устанавливается заказчиком (отправителем), и выслать ее почтовым денежным переводом по почтовому адресу отправителя. Почтовый адрес, фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) адресата (получателя) суммы наложенного платежа – физического лица, указанные в почтовом денежном переводе наложенного платежа, должны быть идентичны почтовому адресу, фамилии, собственному имени, отчеству (если таковое имеется) заказчика (отправителя) почтового отправления. Наименование адресата (получателя) суммы наложенного платежа – юридического лица, указанное в почтовом денежном переводе наложенного платежа, должно быть идентично наименованию заказчика (отправителя) почтового отправления.

Сумма наложенного платежа не может быть выше суммы объявленной ценности.

Юридическое лицо, индивидуальный предприниматель (в случае наличия у него текущего (расчетного) банковского счета) также указывают в почтовом адресе свои банковские реквизиты.

Почтовые отправления, за исключением почтовых денежных переводов, от юридических лиц или индивидуальных предпринимателей могут приниматься без объявленной ценности с наложенным платежом на основании договора, заключенного между ними и Исполнителем.

3.14. При оказании дополнительной услуги “Проверка комплектности” Исполнитель взимает дополнительную плату в соответствии утвержденными тарифами.

Исполнитель обязуется по заявке заказчика (отправителя) оказать ему дополнительную услугу “Проверка комплектности”, которая состоит в предоставлении адресату (получателю) возможности при вручении почтового отправления в присутствии сотрудника Исполнителя осмотреть вложение почтового отправления и проверить его по количеству и комплектности в течение не более чем 5 минут.

При вручении почтового отправления с отметкой “Проверка комплектности” такое почтовое отправление вскрывается сотрудником Исполнителя в присутствии адресата (получателя). Примерка вложения (одежды, обуви, головных уборов) и включение вложений (бытовой техники и электроники, оборудования и инструментов) не допускается.

Адресат(получатель) вправе получить почтовое отправление либо отказаться от получения почтового отправления и передать его Исполнителю для возврата заказчику(отправителю)

При отказе адресата(получателя) от получения почтового отправления он должен сделать отметку об отказе от вручения на почтовом отправлении и учинить свою подпись. Если адресат(получатель) отказывается сделать такую отметку, её должен сделать Исполнитель. Отказ от части вложения почтового отправления не допускается. После передачи почтового отправления для возврата заказчику(отправителю) Исполнитель оклеивает почтовое отправление фирменным скотчем и возвращает его заказчику(отправителю).

Стоимость услуги по возврату почтового отправления оплачивает заказчик(отправитель) при получении возвращенного почтового отправления.

При отказе адресата(получателя) от вскрытия почтового отправления при его получении дальнейшие претензии в адрес Исполнителя не принимаются, а услуга «Проверка комплектности» считается оказанной надлежащим образом.

Исполнитель не является представителем изготовителя, продавца, поставщика в значении, указанном в абзаце шестнадцатом части первой статьи 1 Закона Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-3 «О защите прав потребителей», в связи с чем отношения между заказчиком(отправителем) и адресатом(получателем) регулируются самостоятельно без участия Исполнителя.

3.15. Условия Регламента не затрагивают и не изменяют содержание условий, определяемых пользователями по сделкам, заключенным между ними (минуя Исполнителя) относительно пересылаемого в почтовом отправлении вложения, его количества, качества и других свойств. Пользователи несут ответственность за соблюдение норм действующего законодательства при совершении сделок между собой и расчетов по таким сделкам.

3.16. Почтовые отправления с наложенным платежом в адрес юридических лиц не принимаются.

3.17. Внутренние почтовые денежные переводы пересылаются электронным способом.

3.18. Исполнитель, при осуществлении финансовых операций, связанных с почтовыми денежными переводами, проводит идентификацию участников финансовых операций при:

заключении договоров на пересылку почтовых денежных переводов в письменной форме;

осуществлении финансовых операций, связанных с почтовыми денежными переводами, сумма которых равна или превышает 1000 базовых величин, если идентификация не была проведена при заключении договоров в письменной форме;

осуществлении финансовых операций, связанных с почтовыми денежными переводами, на сумму равную или превышающую 100 (сто) базовых величин (кроме расчетов с использованием банковских платежных карточек, платежей, осуществляемых посредством единого расчетного и информационного пространства);

наличии подозрения в достоверности и точности данных, полученных ранее при идентификации участников финансовых операций;

осуществлении финансовых операций, подлежащих особому контролю, если:

у Исполнителя возникли подозрения, что финансовая операция связана с получением и (или) легализацией доходов, полученных преступным путем, финансированием террористической деятельности, распространением или финансированием распространения оружия массового поражения, либо не соответствует целям деятельности клиента – некоммерческой организации, установленным учредительными документами, видам и (или) характеру деятельности клиента, либо осуществляется участником финансовой операции неоднократно в целях уклонения от регистрации в специальном формуляре;

участником финансовой операции или выгодоприобретателем по ней являются организация, физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, включенные в определяемый уполномоченным органом перечень организаций и физических лиц, причастных к террористической деятельности (далее в настоящем пункте, если не определено иное, перечень), либо организация, бенефициарным владельцем которой является физическое лицо, включенное в перечень;

участник финансовой операции зарегистрирован, имеет место жительства или место нахождения в государстве (на территории), которое (которая) не участвует в международном сотрудничестве в сфере предотвращения легализации доходов, полученных преступным путем, финансирования террористической деятельности и финансирования распространения оружия массового поражения, либо не выполняет рекомендации Группы разработки финансовых мер борьбы с отмыванием денег (ФАТФ), а также если финансовые операции осуществляются с использованием счета в банке, зарегистрированном в таком государстве (на такой территории), и если сумма почтового денежного перевода равна или превышает 500 базовых величин для физических лиц либо равна или превышает 1000 базовых величин для организаций и индивидуальных предпринимателей;

сумма почтового денежного перевода равна или превышает 2000 базовых величин для физических лиц либо равна или превышает 20 000 базовых величин для организаций и индивидуальных предпринимателей.

Исполнитель при оказании услуг, связанных с почтовыми денежными переводами по поручению отправителя (плательщика) на сумму, равную или превышающую 100 базовых величин (кроме финансовых операций с использованием банковских платежных карточек, платежей, осуществляемых посредством платежной системы в едином расчетном и информационном пространстве), запрашивает у отправителя и получателя, а отправитель и получатель обязаны предоставить данные:

об отправителе (плательщике) – физическом лице: фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), номер текущего (расчетного) банковского счета (в случае его отсутствия – номер финансовой операции), место жительства и (или) место пребывания, номер телефона. Информация о месте жительства и (или) месте пребывания может быть заменена информацией о виде документа, удостоверяющего личность, и его номере (при наличии) либо учетным номером плательщика;

об отправителе (плательщике) – индивидуальном предпринимателе: фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), номер текущего (расчетного) банковского счета (в случае его отсутствия – номер финансовой операции), учетный номер плательщика, номер телефона;

об отправителе (плательщике) и получателе – организациях: наименование, номер текущего (расчетного) банковского счета (в случае его отсутствия – номер финансовой операции), учетный номер плательщика (в случае его отсутствия для иностранных организаций – иной идентификационный номер и (или) место нахождения), номер телефона;

о получателе – физическом лице: фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), номер текущего (расчетного) банковского счета (в случае его отсутствия – номер финансовой операции) или место жительства и (или) место пребывания, номер телефона;

о получателе – индивидуальном предпринимателе: фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), номер текущего (расчетного) банковского счета (в случае его отсутствия – номер финансовой операции) или место жительства и (или) место пребывания, учетный номер плательщика, номер телефона.

Исполнитель отказывает в осуществлении финансовой операции, связанной с почтовым денежным переводом, в случае непредставления участниками финансовой операции сведений и документов, необходимых для проведения идентификации.

4. ПОРЯДОК ПРИЕМА ПОЧТОВЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ

4.1. Заказчик (отправитель) обращается к Исполнителю за оказанием услуги путем заполнения заявки на сайте Исполнителя или путем личного обращения в объект почтовой связи.

При обращении за оказанием услуг заказчик (отправитель) должен указать информацию о заказчике (отправителе), адресате (получателе), почтовом отправлении.

Направляя заявку, заказчик (отправитель) соглашается на то, что Исполнитель будет направлять ему, его адресатам (получателям) SMS-сообщения и(или) уведомления в мессенджер в связи с исполнением своих обязательств, а также иную информацию об услугах Исполнителя. Заказчик (отправитель) гарантирует наличие согласия его адресатов (получателей) на получение SMS-сообщений и(или) уведомлений в мессенджер от Исполнителя, содержащих вышеуказанную информацию.

4.2. Информация об отправителе – физическом лице должна содержать фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес, номер телефона (при наличии).

Информация об отправителе – юридическом лице, индивидуальном предпринимателе должна содержать наименование, адрес, банковские реквизиты, фамилию, имя, отчество (при наличии), номер мобильного телефона представителя (при наличии).

Информация о почтовом отправлении должна содержать сведения о весе, количестве, характере вложения (с обязательным указанием хрупкое или нет), о платеже (при отправке наложенным платежом), а также иная информация, которая необходима для оказания услуг по доставке почтового отправления.

4.3. В соответствии с действующим законодательством при приеме почтовых отправлений Исполнитель передает информацию о почтовых отправлениях, в том числе об адресных данных их заказчиков (отправителей) и адресатов (получателях) в единую автоматизированную систему учета и хранения данных.

4.4. Прием почтовых отправлений осуществляется Исполнителем в объектах почтовой связи.

4.5. Для почтовых отправлений установлены следующие предельные размеры:

4.5.1. минимальный: 150 x 240 x 20, максимальный: любое измерение 1050 мм, или сумма длины и наибольшей окружности, взятой в любом направлении, кроме длины, 2000 мм.

4.5.2. почтовые отправления, размеры которых превышают предельно допустимые, или которые по своей форме (структуре) не могут легко грузиться вместе с другими почтовыми отправлениями являются громоздкими. Для громоздких посылок установлены следующие максимальные размеры: любое измерение – 1500 или сумма длины и наибольшей окружности, взятой в любом направлении, кроме длины, – 3000.

4.5.3. При превышении предельных размеров почтовых отправлений, Исполнитель взимает дополнительную плату за громоздкие почтовые отправления в соответствии с утвержденными тарифами.

4.6. Почтовые отправления весом свыше 10 килограмм принимаются и выдаются во всех объектах почтовой связи Исполнителя, перечень которых размещается на сайте и в каждом объекте почтовой связи Исполнителя

4.7. Исполнитель принимает к пересылке почтовые отправления с максимальным весом 50 килограмм.

4.8. Если упаковка почтового отправления не позволяет однозначно определить предельные размеры (мягкая упаковка, тканевые и бумажные мешки, мешки из полимерных материалов, пакеты) или внутренние вложения имеют возможность смещаться относительно друг друга в упаковке, тем самым изменяя размеры почтового отправления, Исполнитель определяет их самостоятельно по максимально выступающим точкам. Результаты измерения вносятся в заявку и являются основанием для расчета стоимости услуг. Заказчик (отправитель) обязан присутствовать при измерении.

4.9. При приеме почтового отправления, Исполнитель осуществляет контрольное взвешивание почтового отправления. Установленный Исполнителем вес указывается в почтовой квитанции и принимается для расчета стоимости услуг.

4.10. Заказчик (отправитель) предъявляет Исполнителю почтовое отправление в надлежаще упакованном виде согласно разделу 5 Регламента. В случае отсутствия надлежащей упаковки, заказчик может воспользоваться

дополнительной услугой Исполнителя по упаковке почтового отправления согласно действующим у Исполнителя тарифам.

4.11. Почтовые отправления от юридических лиц принимаются Исполнителем в закрытом, опечатанном или опломбированном пломбой заказчика (отправителя) в виде, или скрепленными клеевой лентой заказчика (отправителя), или в открытом виде.

4.12. Исполнитель может потребовать предоставить почтовое отправление в открытом виде, в том числе опечатанное печатью (пломбой) юридического лица или обклеенное клеевой лентой с логотипом заказчика (отправителя) при возникновении подозрений о наличии в почтовом отправлении запрещенных к пересылке веществ или предметов.

При обнаружении в почтовом отправлении запрещенного к пересылке вложения Исполнитель отказывает в приеме такого почтового отправления.

4.13. При сдаче почтовых отправлений с товарным вложением заказчик (отправитель) на сопроводительных документах, адресном ярлыке учиняют подпись об отсутствии в таком почтовом отправлении запрещенных к пересылке предметов, веществ, материалов.

В случае, если сопроводительные документы либо адресный ярлык формируются с использованием программно-технических средств, заказчик (отправитель) проставляет отметку об отсутствии во внутреннем почтовом отправлении запрещенных к пересылке предметов и веществ на сайте или в мобильном приложении Исполнителя.

Обязанность заказчиков (отправителей) – юридических лиц не допускать к пересылке запрещенные вещества и предметы может закрепляться в соглашении между юридическим лицом и Исполнителем. В этом случае проставление заказчиком (отправителем) подписи (отметки) на сопроводительных документах, адресном ярлыке либо оболочке внутреннего почтового отправления не требуется.

4.14. Юридические лица при отправке регистрируемых почтовых отправлений в количестве 5 и более штук составляют список таких отправлений по форме, установленной Исполнителем, в электронной форме.

4.15. Исполнитель обрабатывает принятые почтовые отправления в следующем порядке:

- до 17.00, обрабатываются в день поступления;
- после 17.00, обрабатываются на следующий рабочий день.

4.16. Заказчик (отправитель) вправе:

– до момента отправки по назначению почтового отправления получить его обратно по письменному заявлению с предъявлением одного из документов, указанных в п.7.2 Регламента, возвратив квитанцию;

– отказаться от получения вложения возвращенного почтового отправления, частично либо полностью поврежденного по вине Исполнителя;

– отказаться от получения возвращенного почтового отправления.

До выдачи почтового отправления адресату(получателю) заказчик (отправитель) вправе в месте приема почтового отправления за дополнительную плату сделать письменные распоряжения, предъявив один из документов, указанных в п.7.2 настоящего Регламента:

- о возврате его почтового отправления;
- об изменении почтового адреса адресата (получателя) на почтовом отправлении, за исключением возвращенных почтовых отправлений;
- о вручении почтового отправления другому лицу;
- о продлении срока хранения почтового отправления;
- о выдаче почтового отправления с наложенным платежом без взимания с адресата (получателя) суммы наложенного платежа;
- об уменьшении суммы наложенного платежа либо ее увеличении, но не выше суммы объявленной ценности.

При возврате почтового отправления по письменному заявлению заказчика (отправителя) до момента отправки по назначению - уплаченная за пересылку сумма возвращается заказчику (отправителю) за вычетом фактически понесенных Исполнителем расходов, связанных с приемом, обработкой и хранением почтового отправления.

При возврате почтового отправления после его отправки по назначению - уплаченная за пересылку сумма не возвращается.

4.17. При выявлении в процессе приемки почтового отправления расхождения между фактическим весом отправления и весом, указанным в заявке, Исполнитель вправе:

- пересчитать стоимость услуг исходя из фактического веса отправления;
- уведомить заказчика (отправителя) о выявленном расхождении и необходимости доплаты;
- при отказе заказчика (отправителя) от доплаты - приостановить приемку почтового отправления и / или вернуть отправление заказчику (отправителю).

5. УПАКОВКА ПОЧТОВЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ

5.1. Упаковка почтовых отправлений выбирается заказчиком (отправителем) и должна соответствовать характеру вложения, условиям и продолжительности пересылки, исключать возможность причинения вреда жизни и здоровью работников операторов почтовой связи, повреждения (порчи) вложения при обработке и пересылке, доступа к вложению без нарушения упаковки, повреждения (порчи) других почтовых отправлений.

5.2. Почтовые отправления принимаются к отправке Исполнителем в упакованном виде, обеспечивающем сохранность пересылаемого отправления и не допускающего доступ к вложению почтового отправления.

5.3. Почтовые отправления принимаются к доставке в чистой и целостной упаковке. В случае наличия повреждений и (или) загрязнений упаковки – почтовое отправление возвращается заказчику (отправителю) на переупаковку.

5.4. Почтовые отправления должны быть упакованы в основную защитную упаковку и при необходимости в дополнительную защитную упаковку. Дополнительная защитная упаковка в обязательном порядке используется для почтовых отправлений с пометкой «Хрупкое».

5.5. Почтовое отправление должно быть упаковано таким образом, чтобы на поверхность упаковки мог быть наклеен адресный ярлык. Если упаковка пересылаемого товарного вложения не позволяет наклеить на нее адресный ярлык, почтовое отправление должно быть упаковано в дополнительную упаковку, позволяющую наклеить адресный ярлык.

5.6. Заказчик (отправитель) может самостоятельно наклеить адресный ярлык на упаковку почтового отправления. В таком случае заказчик (отправитель) самостоятельно указывает на адресном ярлыке сведения о заказчике (отправителе) и получателе.

5.7. Исполнителем определены следующие виды упаковки:

5.7.1. Основная защитная упаковка:

пакет с воздушно-пузырчатой пленкой – пакет с полиэтиленовой воздушно-пузырчатой пленкой внутри, предназначенный для упаковки отправлений, которым не требуется защита от деформации;

курьерский пакет – пластичная упаковка из прочного полиэтилена, применяемая для отправки небольших почтовых отправлений, которым не требуется защита от деформации;

коробка – коробки различных размеров из плотного картона, фанеры, полимеров, пенопласта;

деревянная обрешетка — жесткая упаковка почтового отправления, представляющая собой деревянный каркас и предназначенная для перевозки хрупких, бьющихся, тяжеловесных и громоздких почтовых отправлений, их защиты от повреждений.

5.7.2. Дополнительная защитная упаковка:

воздушно-пузырчатая пленка – мягкий пластичный материал, предназначенный для дополнительной защиты, амортизации и фиксации вложений отправлений внутри упаковки на время пересылки и подходящий для хрупких и царапающихся вложений;

крафт-бумага, гофрокартон вспененный резаный – бумажные изделия, предназначенные для дополнительной амортизации и фиксации вложений внутри упаковки, препятствуют перемещению вложений внутри упаковки и их деформации;

стретч-пленка – полиэтиленовый материал, предназначенный для обмотки (обтяжки) основной упаковки отправлений, защищает внешнюю упаковку от загрязнения и влаги;

иная дополнительная внутренняя упаковка — бумажные, пенопластовые, поролоновые и иные изделия, предназначенные для дополнительной амортизации и фиксации вложений внутри упаковки.

Использование основной защитной упаковки обязательно, дополнительная защитная упаковка используется в зависимости от характера вложения. Использование дополнительной защитной упаковки для отправок с отметкой «Хрупкое» обязательно.

5.7.3. Для почтовых отправок с отметкой «Хрупкое» обязательно использование дополнительной упаковки помимо основной. В качестве основной упаковки таких почтовых отправок необходимо использовать прочную коробку, гофроящик. В качестве дополнительной упаковки вложений используются защитные материалы – поролон, воздушно-пузырчатая пленка, пенопласт, гофрокартон резанный, иной наполнитель, размещенный таким образом, чтобы не допустить трения и перемещения между самими предметами, либо между предметами и стенками ящика.

Вложение почтовых отправок с отметкой «Хрупкое» не должно перемещаться внутри коробки.

В случае несоответствия предъявляемым требованиям к упаковке почтовых отправок с отметкой «Хрупкое» Исполнитель имеет право отказать в приеме таких почтовых отправок либо осуществить прием без отметки «Хрупкое».

При отправке почтового отправления с отметкой «Хрупкое», почтовое отправление не запечатывается, передается Исполнителю в открытом виде.

При отправке вложения в заводской упаковке, опечатанного знаками недопустимости несанкционированного доступа, вскрытие упаковки и проверка целостности такого вложения Исполнителем не производится, осмотру подлежит только внешнее состояние заводской упаковки вложения;

5.8. К пересылке не принимаются почтовые отправления, состоящие из нескольких (больше одного) единиц (коробок, пакетов и т.п.), скрепленных скотчем, веревками.

Несколько единиц может быть отправлено только:

- отдельными почтовыми отправлениями;
- в одной коробке;
- в одном закрытом мешке/пакете;
- в картоне без отверстий, из которых может выпасть одна из единиц вложений;
- полноценно смотанные стретч-пленкой не менее 3 слоев.

Упаковывание и опечатывание почтовых отправок Исполнителем производится в объектах почтовой связи за дополнительную плату и при наличии соответствующего упаковочного материала.

6. АДРЕСОВАНИЕ ПОЧТОВЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ

6.1. Почтовые адреса заказчика (отправителя) и адресата (получателя) на адресных ярлыках, почтовых отправлениях, бланках почтовых денежных переводов заполняются заказчиком (отправителем).

В почтовом адресе не допускается сокращений названий, а также указания знаков, не относящихся к почтовому адресу.

6.2. Почтовые адреса адресата (получателя) и заказчика (отправителя) располагаются на лицевой стороне почтового отправления.

6.3. На внутренних почтовых отправлениях адресные данные адресата (получателя) и заказчика (отправителя) должны быть написаны на белорусском или русском языках. Адресные данные должны быть точными и полными и содержать следующую информацию: фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) физического лица или наименование юридического лица, название улицы, номер дома, корпуса, квартиры, название населенного пункта, почтовый код (индекс), название района, название области.

При адресовании почтовых отправлений по месту работы адресата могут указываться должность (профессия) получателя и его фамилия, имя, отчество (при наличии).

6.4. Исполнитель не проверяет достоверность адресных данных, указанных заказчиком (отправителем). Ответственность за полноту и достоверность указанных сведений несет заказчик (отправитель).

6.5. Почтовое отправление может быть адресовано нескольким адресатам (получателям), проживающим по одному и тому же адресу. В таком случае почтовое отправление вручается одному из адресатов (получателей).

6.6. В части, не урегулированной Регламентом, адресные данные пользователей услуг почтовой связи на почтовых отправлениях указываются заказчиком (отправителем) с учетом требований, установленных Главой 13 Правил

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ПОЧТОВЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ

7.1. Почтовые отправления вручаются адресату (получателю) в объекте почтовой связи либо доставляются по адресу, указанному на почтовом отправлении.

О поступлении почтовых отправлений в объект почтовой связи Исполнитель уведомляет адресатов (получателей) посредством SMS-уведомлений и (или) мессенджера. Адресат также может самостоятельно отследить поступление почтового отправления на сайте Исполнителя.

7.2. Почтовые отправления выдаются адресату (получателю) на основании:

документа, удостоверяющего личность;

паспорта иностранного гражданина или лица без гражданства либо иного документа, его заменяющего, предназначенного для выезда за границу и выданного соответствующим органом государства гражданской принадлежности либо обычного места жительства иностранного гражданина или лица без гражданства либо международной организацией;

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, указанного в абзаце третьем настоящего пункта);

иных идентификационных данных и технических средств, позволяющих идентифицировать пользователя услуг почтовой связи.

7.3. Адресат (получатель) может уполномочить иное лицо на получение почтового отправления путем выдачи доверенности, удостоверенной в установленном порядке.

При получении почтового отправления по доверенности адресат (получатель) предъявляет доверенность и один из документов, удостоверяющих личность.

Разовые доверенности, копии специальных или общих доверенностей остаются у Исполнителя.

7.4. При получении почтовых отправлений адресат (получатель) указывает в документах Исполнителя дату получения почтового отправления, фамилию, имя, отчество (если таковое имеется) и подпись.

Почтовые отправления, адресованные юридическому лицу, выдаются представителю юридического лица при предъявлении доверенности и одного из документов, удостоверяющих личность. При получении почтового отправления непосредственно руководителем юридического лица предоставление доверенности не требуется. В этом случае адресат (получатель) предъявляет один из документов, удостоверяющих личность, и документ, подтверждающий статус руководителя.

7.5. Доставка почтовых отправлений по адресу, указанному заказчиком (отправителем), осуществляется один раз и в рабочее время Исполнителя.

7.6. При невозможности вручения почтового отправления по указанному адресу по любым основаниям (за исключением отказа от получения почтового отправления), Исполнитель связывается с адресатом (получателем) посредством телефонной связи для согласования возможности повторного вручения почтового отправления. Повторная доставка осуществляется только после согласования необходимости доставки с адресатом (получателем) или заказчиком (отправителем) по действующим тарифам на дату оказания услуги.

7.7. В случае отказа от получения почтового отправления адресат (получатель) учиняет на квитанции отметку об отказе от получения и ставит личную подпись. Если такую отметку не учиняет адресат (получатель), ее обязан сделать Исполнитель.

Если адресат (получатель) отказывается от получения почтового отправления при согласовании доставки по телефону, Исполнитель фиксирует такой отказ путем проставления отметки об этом на почтовом отправлении или квитанции выдачи.

Адресат (получатель) вправе отказаться от получения почтового отправления по телефону. В таком случае оператор фиксирует отказ адресата (получателя) с помощью записи телефонного разговора и делает об этом отметку на почтовом отправлении.

7.8. Почтовые отправления с наложенным платежом выдаются адресату (получателю) после внесения им суммы наложенного платежа и суммы платы за пересылку почтового денежного перевода наложенного платежа, если иное не предусмотрено договором между Исполнителем и юридическим лицом. До оплаты суммы наложенного платежа адресат (получатель) имеет право на получение адресных данных заказчика (отправителя). По желанию адресата (получателя) почтовое отправление с наложенным платежом может быть вскрыто в отделении почтовой связи в присутствии работника после внесения суммы наложенного платежа.

При поступлении почтовых отправлений с наложенным платежом с расхождением фактического веса с указанным на почтовом отправлении, повреждением упаковки сумма наложенного платежа с адресата (получателя) не взимается, а почтовые отправления вскрываются работником оператора почтовой связи в присутствии адресата (получателя) для составления акта, в котором указываются фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), почтовый адрес отправителя и адресата (получателя). После вскрытия почтового отправления и проверки вложения адресат (получатель) вносит сумму наложенного платежа и плату за пересылку почтового денежного перевода наложенного платежа, после чего почтовое отправление выдается.

При наличии денежных средств в отделении почтовой связи выплата почтового денежного перевода наложенного платежа осуществляется в день обращения пользователя услуг, при отсутствии денежных средств - по согласованию с сотрудником отделения почтовой связи другой даты и/или времени получения.

7.9. При выдаче почтовых отправлений с товарным вложением работник Исполнителя проверяет соответствие фактического веса с указанным на почтовом отправлении, целостность упаковки, печатей, пломб и др. Адресат (получатель) подтверждает подписью в почтовой квитанции получение почтового отправления, соответствие его веса, целостность упаковки и др.

7.10. Почтовые отправления вручаются лично адресатам (получателям) или их представителям по доверенности.

Почтовые отправления с объявленной ценностью и почтовые денежные переводы (кроме почтовых денежных переводов пенсий и пособий) на сумму до двух базовых величин включительно выдаются без доверенности адресата (получателя) совершеннолетнему члену его семьи при предъявлении одного из документов, указанных в пункте 7.2. настоящего Регламента, и документов, подтверждающих родственные отношения к адресату (получателю) либо заключение с ним брака (свидетельство о рождении, о заключении брака и другие). Перед распиской за почтовое отправление адресат (получатель) указывает информацию о родственных отношениях к адресату (получателю) либо о нахождении с ним в браке (мать, отец, жена, муж и другое).

7.11. Почтовые отправления, адресованные несовершеннолетним лицам в возрасте до 14 лет, лицам, признанным недееспособными, ограниченно дееспособными, выдаются их родителям (опекунам, попечителям) или другим законным представителям без доверенности при условии предъявления одного из документов, указанных в пункте 7.2. настоящего Регламента, и документов, подтверждающих родственные отношения или права законных представителей (свидетельство о рождении и другие).

7.12. Почтовые отправления, адресованные несовершеннолетним лицам в возрасте от 14 до 18 лет, выдаются лично адресату (получателю) при предъявлении одного из документов, указанных в пункте 7.2. настоящего Регламента. При отсутствии адресата (получателя) почтовое отправление выдается его законным представителям без доверенности при условии предъявления одного из документов, указанных в пункте 7.2. настоящего Регламента, и документов, подтверждающих родственные отношения или права законных представителей.

7.13. Почтовые отправления (кроме почтовых денежных переводов), адресованные несовершеннолетним лицам в возрасте до 14 лет, находящимся в школах-интернатах, детских домах, организациях здравоохранения и санаторно-курортных организациях, выдаются по доверенности уполномоченным этих организаций.

7.14. При невозможности адресата (получателя) расписаться в получении почтового отправления разрешается выдача ему такого почтового отправления под расписку постороннего лица либо сотрудника оператора почтовой связи, не связанного с операциями на этом рабочем месте, при условии представления им одного из документов, указанных в пункте 7.2. настоящего Регламента. На извещении на почтовое отправление указываются фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) лица, расписавшегося за адресата (получателя).

7.15. Почтовые отправления с описью вложения и почтовые отправления, за исключением внутренних заказных отправлений письменной корреспонденции, поступившие в дефектном состоянии, вскрываются сотрудником Исполнителя при вручении адресату (получателю).

Если при вскрытии почтового отправления обнаружены недостава, полное или частичное повреждение либо порча вложения, то составляется Акт в двух экземплярах с указанием фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется), почтового адреса заказчика (отправителя) и адресата (получателя), который подписывается оператором почтовой связи и адресатом (получателем). Один экземпляр акта вместе с почтовым отправлением передается адресату (получателю), второй экземпляр, по которому проводится служебная проверка, остается у Исполнителя. Адресат (получатель) должен проверить правильность составления работником Исполнителя Акта и подписать его.

При отказе адресата (получателя) от вскрытия почтового отправления оно выдается ему под расписку с отметкой «От вскрытия отказался». В этом случае претензии в отношении такого почтового отправления не принимаются.

8. ХРАНЕНИЕ И ВОЗВРАТ ПОЧТОВЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ

8.1. При невозможности вручения почтовых отправлений адресату (получателю), срок их хранения Исполнителем осуществляется в соответствии с Главой 17 Правил.

Срок хранения почтовых отправлений исчисляется со дня, следующего за днем поступления почтового отправления в объект почтовой связи Исполнителя.

По заявлению адресата (получателя) или заказчика (отправителя) срок хранения почтового отправления может быть продлен.

8.2. За хранение почтовых отправлений с адресата (получателя), заказчика (отправителя) при получении им невостребованного адресатом (получателем) почтового отправления по истечении 7 (семи) календарных дней, следующих за днем поступления почтового отправления в объект почтовой связи в соответствии с установленными Исполнителем тарифами, взимается плата за хранение.

8.3. Возврат почтовых отправлений за исключением почтовых денежных переводов наложенного платежа, осуществляется в случаях:

- 1) истечения срока хранения;
- 2) по письменному заявлению заказчика (отправителя);
- 3) по письменному отказу адресата (получателя) от получения;
- 4) непроживания адресата (получателя) по указанному почтовому адресу;
- 5) смерти адресата (получателя);
- 6) иных случаях, когда невозможно осуществить доставку (вручение) почтового отправления.

8.4. При возврате почтовых отправлений с товарным вложением по почтовому адресу заказчика (отправителя) с него взимается плата за возврат в соответствии с действующими тарифами.

8.5. В случае невозможности доставки заказчику (отправителю) возвращенного почтового отправления или отказа от его получения, почтовое отправление передается в нерозданные и временно хранится у Исполнителя.

8.6. Невыплаченные почтовые денежные переводы наложенного платежа передаются в нерозданные почтовые отправления и временно хранятся у Исполнителя.

8.7. В случае возврата заказчику (отправителю) почтового отправления по его письменному заявлению до момента отправки по назначению из объекта почтовой связи оплата за оказанные услуги по упаковке почтового отправления заказчику (отправителю) не возвращается.

9. ВРЕМЕННОЕ ХРАНЕНИЕ, ВСКРЫТИЕ И УНИЧТОЖЕНИЕ ПОЧТОВЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ

9.1. Исполнитель имеет право вскрывать нерозданные почтовые отправления для установления сведений о заказчике (отправителе) и адресате (получателе).

Вскрытие нерозданных почтовых отправлений осуществляется не реже 1 раза в квартал комиссией, созданной приказом руководителя Исполнителя.

При каждом вскрытии нерозданных почтовых отправлений составляется Акт о вскрытии.

9.2. Если адресные данные пользователей услуг почтовой связи установлены, указанное почтовое отправление досылается адресату (получателю) или возвращается заказчику (отправителю).

9.3. В случае, если при вскрытии почтовых отправлений невозможно установить заказчика (отправителя) и адресата (получателя) почтового отправления, почтовые отправления временно хранятся у Исполнителя.

Срок временного хранения составляет 6 месяцев со дня, следующего за днем подачи.

9.4. По истечению срока временного хранения почтовые отправления подлежат изъятию и уничтожению.

9.5. Если стоимость вложений отдельного нерозданного почтового отправления равна или превышает пятикратный размер базовой величины, Исполнитель подает в суд заявление о признании таких вложений бесхозными.

9.6. Если суд признает вложения нерозданного почтового отправления бесхозными, Исполнитель по месту нахождения в порядке, предусмотренном законодательством, обязан передать бесхозные вложения в соответствующее управление Департамента по гуманитарной деятельности Управления делами Президента РБ по области, по г. Минску и Минской области, а сумму бесхозного почтового денежного перевода зачислить в доход республиканского бюджета.

9.7. В случае обнаружения в почтовом отправлении в процессе обработки или пересылки запрещенных к пересылке предметов и веществ Исполнитель незамедлительно принимает меры к изъятию почтового отправления из сети почтовой связи в соответствии с актами законодательства.

9.8. В случае обнаружения в почтовом отправлении скоропортящихся продуктов, которые вызывают порчу (повреждение) других почтовых отправлений, такие продукты изымаются Исполнителем и уничтожаются, о чем составляется Акт, один экземпляр которого направляется заказчику (отправителю).

9.9. О вскрытии каждого почтового отправления Исполнитель составляет Акт, в котором указывает номер и вид почтового отправления, дату и место приема, а также перечисляет пересылаемое в нем вложение с указанием веса, размера, количества, стоимости и др.

9.10. Обо всех случаях изъятия и (или) уничтожения предметов и веществ, запрещенных к пересылке, Исполнитель составляет Акт, который направляет заказчику (отправителю) и (или) адресату (получателю). Исключение составляют случаи, когда компетентными государственными органами по факту обнаружения указанных предметов и веществ принимается решение о проведении оперативно-розыскных и иных мероприятий, в том числе проведение исследования специализированными службами.

9.11. При поступлении заявлений о розыске почтовых отправлений, находящихся на временном хранении, почтовые отправления выдаются адресату (получателю) или заказчику (отправителю) с взиманием платы за хранение в соответствии с тарифами, действующими у Исполнителя.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

10.1. Заказчик (отправитель) несет ответственность за вред, причиненный другим пользователям услуг почтовой связи или Исполнителю в результате пересылки почтовых отправлений, содержащих предметы и вещества, запрещенные к пересылке, либо ненадлежащей упаковки пересылаемого почтового отправления, кроме случаев ненадлежащей упаковки почтового отправления Исполнителем.

10.2. Исполнитель несет ответственность перед пользователями услуг почтовой связи за утрату, порчу, повреждение, недостачу вложений почтовых отправлений, невыплату или неполную выплату денежных средств по почтовому денежному переводу, нарушение сроков пересылки почтовых отправлений и иные нарушения в размере и порядке, определенных договором, настоящим Регламентом и действующим законодательством Республики Беларусь.

10.3. Исполнитель не несет ответственность в случаях, если утрата, порча, повреждение, недостача вложений почтовых отправлений, нарушение сроков их пересылки произошли вследствие:

обстоятельств непреодолимой силы;

невыполнения пользователями услуг почтовой связи обязанностей, предусмотренных актами законодательства о почтовой связи, настоящим Регламентом;

свойств вложения почтового отправления;

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

10.4. Исполнитель не несет ответственность за состояние вложения внутри целой, неповрежденной заводской упаковки, опечатанной знаками недопустимости несанкционированного доступа.

10.5. В случае ненадлежащего исполнения своих обязанностей Исполнителем пользователь услуг почтовой связи вправе предъявить Исполнителю претензию, в том числе с требованием о возмещении причиненных убытков.

Претензии предъявляются в течение 6 (шести) месяцев со дня, следующего за днем подачи почтового отправления.

10.6. Претензии предъявляются в письменном виде по форме, установленной Исполнителем и подлежит обязательной регистрации Исполнителем. Письменные ответы на претензии направляются Исполнителем в следующие сроки:

на претензии по почтовым отправлениям, пересылаемым (переводимым) в пределах одного населенного пункта – в течение 15 (пятнадцати) дней;

на претензии по почтовым отправлениям, пересылаемым (переводимым) за пределы одного населенного пункта – в течение 1 (одного) месяца.

10.7. Претензии в отношении почтовых отправлений принимаются при предъявлении квитанций (копий квитанций) и списков о приеме почтовых отправлений – при отправке почтовых отправлений в количестве 5 (пяти) и более штук.

10.8. В претензии указываются:

вид почтового отправления;

номер почтового отправления по квитанции;

дата и место приема;

место назначения;

объявленная ценность, вес – при необходимости;

почтовый адрес и полное наименование адресата (получателя) и заказчика (отправителя);

вид упаковки, перечень и стоимость пересылаемого вложения.

К претензии прилагается квитанция (копия квитанции) и список о приеме почтовых отправлений.

В претензиях в связи с утратой почтовых отправлений с товарным вложением дополнительно указываются вид упаковки, подробный перечень и стоимость пересылаемого вложения.

10.9. Пользователь услуг почтовой связи при предъявлении претензии должен предъявить один из документов, удостоверяющих личность;

10.10. Исполнитель выплачивает возмещение заказчику (отправителю) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг почтовой связи в соответствии с Главой 21 Правил и статьи 35 Закона.

10.11. В случае нарушения сроков пересылки и (или) доставки почтовых отправлений выплачивается неустойка в размере 1% платы за услугу почтовой связи по пересылке за каждый день задержки.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Настоящий Регламент действует с момента его утверждения и до замены новым. Изменения и дополнения в настоящий Регламент вносятся Исполнителем в одностороннем порядке и доводятся до пользователей услуг почтовой связи путем размещения на сайте Исполнителя.

Размещение новой редакции Регламента (изменений в Регламент) является надлежащим уведомлением пользователей.

11.2. Во всем, что не урегулировано настоящим Регламентом, стороны руководствуются действующим законодательством Республики Беларусь.

11.3. В случае если какое-либо из условий Регламента теряет юридическую силу, признается незаконным, или исключается из Регламента, это не влечет недействительность остальных условий Регламента, которые сохраняют юридическую силу и являются обязательными для исполнения пользователями услуг и Исполнителем.

В Приложении к Регламенту:

Приложение 1. Формы документов, используемые Исполнителем при оказании услуг почтовой связи



DV00000000 0000

21vek.by ПОЧТА

ОТПРАВИТЕЛЬ
→

→
ПОЛУЧАТЕЛЬ

Объявленная ценность	0,00 Б
Наложный платеж	0,00 Б
Вес	0,0 кг

Дополнительные услуги:

- ☐ Громоздкое
- ☐ Хрупкое
- ☐ Проверка комплектности
- ☐ Описание

С требованиями к упаковке ознакомлен.
Запрещенных к пересылке вложений нет.

Подпись отправителя

Форма 2. Бланк описи вложения

[illegible]

Общая сумма объявленной ценности _____ руб. _____ коп.

Отправитель _____ (подпись) _____ (ФИО)

Принял работник ООО «Триовист» _____
(подпись) _____ (ФИО)

Квитанция о приемке к пересылке почтового отправления		21vek.by ПОЧТА
ООО «Триовист» приняло к доставке почтовое отправление		
Номер отправления		
Дата приемки		
ФИО получателя		
Телефон получателя		
Адрес доставки		
Вес, кг.		
Сумма наложенного платежа, руб.		
Сумма объявленной ценность, руб.		
Хрупкость		
Громоздкость		
Опись вложения		
Проверка комплектности		
Услуги по упаковке, руб.		
Итого сумма к оплате, руб.		

Работник ООО «Триовист» _____
(подпись) (ФИО)

[illegible]

Работник ООО «Триовист» _____
(подпись) (ФИО)

Экземпляр ООО "Триовист"

_____ дата получения _____ подпись _____ ФИО _____

Почтовый денежный перевод	Наложённый платеж (НП)	21vek.by ПОЧТА	
№ перевода		Дата получения	
Сумма цифрами, руб.			
Сумма прописью, руб.			
Отправитель			
Адрес получения НП			
Тел. отправителя			

Форма 6. Квитанция выдачи почтовых отправлений

Квитанция выдачи отправлений		21vek.by ПОЧТА
Номер отправления		
Адрес выдачи		
Дата выдачи		
Отправитель		
Получатель		
Тел. получателя		
Вес, кг.		
Услуги	☐	Громоздкость
	☐	Хрупкость
	☐	Проверка комплектности
	☐	Опись вложения
	☐	Наличие наложенного платежа
Сумма к оплате, руб.		

Почтовое отправление с верным весом, исправной упаковкой получил. Претензий не имею. Подтверждаю, что обладаю полномочиями для получения отправления.

дата получения

подпись

ФИО

Форма 7. Форма заявления-распоряжения заказчика (отправителя)

ООО «Триовист»
Начальнику подразделения почтовых сервисов
от _____
наименование юридического лица или ФИО

адрес

телефон

Заявление-распоряжение ЗАКАЗЧИКА (ОТПРАВИТЕЛЯ)

Прошу почтовое отправление № _____ от «__» _____ 20__:

- вернуть мне обратно (*распоряжение исполняется до момента отправки почтового отправления из ОПС. Плата за распоряжение не взимается, квитанция о приемке к пересылке почтового отправления подлежит возврату и приобщается к кассовым документам и заявлению-распоряжению*).
- Возвратить по обратному адресу.
- Изменить почтовый адрес получателя (*за исключением возвращенных почтовых отправлений*)
с адреса: _____
на новый адрес: _____.
- Вручить другому получателю, изменив ФИО (наименование) получателя на: _____
(Ф.И.О. полностью)
- Продлить срок хранения до _____ дней (в соответствии с пунктом 135 Правил оказания услуг почтовой связи общего пользования).
- Выдать почтовое отправление с наложенным платежом на сумму _____ руб. _____ коп. без взимания с получателя суммы наложенного платежа.
- Уменьшить сумму наложенного платежа (но не выше суммы объявленной ценности) с суммы _____ руб. _____ коп. на сумму _____ руб. _____ коп.

Приложение: оригинал (копия) квитанции № _____

(дата)

(подпись)

(расшифровка/должность, печать при ее наличии)

Плата за прием письменного распоряжения взимается в соответствии с тарифами, за исключением возврата почтового отправления до момента отправки из ОПС.

Заявление принял:

(дата)

(подпись)

(фамилия)

Форма 8. Форма заявления-распоряжения получателя (адресата)

ООО «Триовист»
Начальнику подразделения почтовых сервисов
от _____
наименование юридического лица или ФИО

адрес

телефон

Заявление-распоряжение ПОЛУЧАТЕЛЯ (АДРЕСАТА)

Прошу почтовое отправление № _____ от «__» _____ 20__:

- Увеличить срок хранения до _____ дней.
- Доставить/дослать, адресованное на мое имя, по другому адресу: _____.
- Доставить на дом (за исключением отправлений, поступивших в дефектном состоянии) за дополнительную плату согласно действующим тарифам.
- Вручать почтовые отправления, поступающие на мое имя, только лично в течение периода (не более 6 месяцев) с «__» _____ 20__ по «__» _____ 20__.
- Запретить вручение почтовых отправлений, поступающих на мое имя, гражданину (гражданке) _____

(указать полностью фамилию, имя, отчество)

в течение периода с «__» _____ 20__ по «__» _____ 20__ (не более 6 месяцев).

Плата за прием письменного распоряжения взимается в соответствии с тарифами.

Заявление принял:

(дата)

(подпись)

(фамилия)

Форма 9. Форма претензии по почтовому отправлению

Претензия

В отношении почтового отправления, переданного к пересылке

ООО «Триовист» (далее – Претензия*)

Составлена в _____

место составления, адрес

дата

Причина составления Претензии	• утрата почтового отправления • порча вложения • недостача вложения • недостача части вложения • повреждение вложения		• невыплата или неполная выплата денежных средств по почтовому денежному переводу • нарушение сроков доставки (вручения) • иное (указать)	
Данные о почтовом отправлении	№ отправления			
	Дата отправки			
	ОПС отправки			
	Вес, указанный в квитанции при приеме			
	Вес фактический при вручении/выдаче			
	Объявленная ценность, сумма			
	Наложенный платеж, сумма			
	Опись вложения (да/нет)			
Хрупкое, да/нет				
Отправитель/Заказчик / ФИО или наименование юр. лица, адрес				
Получатель / ФИО или наименование юр. лица, адрес				
Упаковка почтового отправления	• картонная коробка • полиэтиленовый пакет • пузырчатый пакет • пленка, стретч-пленка		• бумажная • опечатано клеевой лентой/скотчем • иное _____	
Перечень пересылаемого вложения	наименование	кол-во	вес	состояние вложения
Требования заявителя по претензии				
К Претензии прилагаются следующие документы (или их копии):	• квитанция о приеме • список отправок		• прочее (указать) _____	
Указанные в настоящей Претензии данные о почтовом отправлении с оригиналом квитанции о приеме почтового отправления и данными документа, удостоверяющего личность, сверены:				
_____ / _____ / _____ / _____ / должность сотрудника ФИО сотрудника подпись дата печать				
* При предъявлении претензии заявитель предъявляет один из документов, указанных в пункте 147 настоящих Правил оказания услуг почтовой связи общего пользования				

Заявитель (Адресат/Получатель или Отправитель/Заказчик)

(ФИО полностью, подпись)

Форма 10. Форма акта о вскрытии почтового отправления

Акт №
о вскрытии почтового отправления (далее – Акт)

Составлен в _____
(место составления Акта)

дата	время				
Причина составления Акта	• недостача части вложения • недостача веса • повреждение вложения в закрытой упаковке		• повреждение упаковки/тары • отсутствие вложения • нерозданное почтовое отправление • иное (указать) _____		
Сведения о почтовом отправлении	ОПС отправки	Дата отправки	№ отправления	Вес указанный	Вес фактический
Дополнительные отметки	Объявленная ценность	Наложенный платеж	Хрупкое	Громоздкое	Другие
			• да • нет	• да • нет	
Отправитель / ФИО или наименование юр. лица, адрес					
Адресат (получатель) / ФИО или наименование юр. лица, адрес					
Упаковка почтового отправления	• картонная коробка • полиэтиленовый пакет • пузырчатый пакет • пленка, стретч-пленка		• бумажная • опечатано клеевой лентой/скотчем • иное _____		
Выявленные нарушения (подробно описать состояние упаковки, наличие следов вскрытия и повреждений, протечки, доступ к вложению и пр.)					
Вложение отправления осмотрено в присутствии	• адресата (получателя) • отправителя • вскрыто в служебном порядке				
Перечень пересылаемого вложения	наименование	кол-во	вес	состояние вложения	
Принятые меры	• переделано в новую упаковку/тару • испорченное вложение изъято		• дополнительно опечатано/оклеено скотчем • прочее _____		
	Вес после переупаковки/изъятия вложения составил:				

Настоящий Акт составлен в 2 экземплярах. 1 экземпляр Акта передан отправителю/получателю, 2 экземпляр Акта приобщен к документам ООО «Триовист».

Акт составлен:

Со стороны ООО «Триовист»:

Адресат (получатель) / Отправитель:

(ФИО, должность, подпись)

(ФИО, должность, подпись)

(ФИО, подпись)

**Форма 11. Форма акта о внешнем состоянии дефектного (поврежденного)
почтового отправления**

**Акт о внешнем состоянии дефектного (поврежденного) почтового отправления
(далее – Акт)**

Составлен в _____
(место составления Акта)

_____ дата _____ время _____

Причина составления Акта	недостача вложения недостача веса повреждение вложения в закрытой упаковке		повреждение упаковки/тары отсутствие вложения иное (указать) _____		
Сведения о почтовом отправлении	ОПС отправки	Дата отправки	№ отправления	Вес указанный	Вес фактический
Заказчик (Отправитель) / ФИО или наименование юр. лица, адрес					
Адресат (получатель) / ФИО или наименование юр. лица, адрес					
Упаковка почтового отправления	картонная коробка полиэтиленовый пакет пузырчатый пакет пленка, стретч-пленка		бумажная опечатано клеевой лентой/скотчем иное _____		
Выявленные нарушения (подробно описать состояние упаковки, наличие следов вскрытия и повреждений, протечки, доступ к вложению и пр.)					
Вложение отправления осмотрено в присутствии	адресата (получателя) отправителя вскрыто в служебном порядке				
Принятые меры	перезаделано в новую упаковку/тару испорченное вложение изъято		дополнительно опечатано/оклеено скотчем прочее _____		

Настоящий Акт составлен в 1 экземпляре и приобщен к документам ООО «Триовист».

Акт составлен:

_____ (ФИО, должность, подпись)

_____ (ФИО, должность, подпись)