|  |
| --- |
|  |

**ГЕНЕРАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ**

**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ**

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Генеральные условия оказания услуг почтовой связи ООО «ТМФ-Транс» (далее – Генеральные условия) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Республики Беларусь, Законом Республики Беларусь от 15.12.2003 № 258-З «О почтовой связи», постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.09.2004 № 1111 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи общего пользования», постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.08.2014 № 767 «Об утверждении Правил оказания курьерских услуг», регулируют отношения, возникающие между ООО «ТМФ-Транс» и пользователями услуг, определяют порядок оказания услуг почтовой связи общего пользования и курьерских услуг в пределах Республики Беларусь, права и обязанности, ответственность сторон.

ГЛАВА 2 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Для целей настоящих Генеральных условий применяются следующие термины и их определения:

стороны – Заказчик и Исполнитель;

исполнитель – ООО «ТМФ-Транс», оператор почтовой связи, оказывающий услуги почтовой связи общего пользования по пересылке внутренних почтовых отправлений, курьерские услуги;

заказчик (плательщик) – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, заключившее с Исполнителем договор. Заказчиком услуг по пересылке почтовых отправлений почтовой связью общего пользования является отправитель. Заказчиком курьерских услуг может являться отправитель или адресат/получатель, почтовые/курьерские отправления от физического лица к физическому лицу не принимаются к отправке;

отправитель – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, передающее почтовое/курьерское отправление для пересылки получателю;

адресат/получатель – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, которому адресовано почтовое/курьерское отправление, уполномоченное на получение;

почтовая связь – вид связи, представляющий собой производственно-технологический комплекс технических и транспортных средств, обеспечивающий прием, обработку, хранение, перевозку, доставку (вручение) почтовых отправлений и оказание иных услуг почтовой связи;

почтовая связь общего пользования ‒ вид почтовой связи, обеспечивающий прием, обработку, хранение, перевозку, доставку (вручение) почтовых отправлений, оказание иных услуг почтовой связи с использованием сети почтовой связи на всей территории Республики Беларусь;

курьерская связь – вид почтовой связи, обеспечивающий оказание курьерских услуг;

пользователи услуг почтовой связи – юридические и физические лица, индивидуальные предприниматели, являющиеся отправителями и (или) адресатами почтовых отправлений;

курьерские услуги – услуги почтовой связи по приему, перевозке, доставке (вручению) почтовых отправлений, перевозке, доставке (вручению) печатных средств массовой информации, оказываемые оператором почтовой связи;

пользователи курьерских услуг – юридические и физические лица, в том числе индивидуальные предприниматели, являющиеся отправителями и (или) адресатами курьерских отправлений;

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

почтовые отправления (отправления) – отправления письменной корреспонденции, посылки, принятые оператором почтовой связи для доставки (вручения) адресату по указанному на почтовом отправлении почтовому адресу;

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

громоздкое почтовое отправление ‒ отправление, параметры которого определяются в соответствии с Приложением к настоящим Генеральным условиям;

курьерские отправления (отправления) – письма, бандероли, почтовые карточки, посылки, пересылаемые курьерской связью;

онлайн–сервисы – комплекс средств интерактивного взаимодействия, размещенных на сайте Исполнителя [www.tmf.by](http://www.tmf.by) [(далее-сайт),](http://www.autolight.by/) и, предназначенных для осуществления коммуникаций пользователей посредством сети интернет, включающий в себя размещение заявок, личный кабинет, ориентировочный расчет стоимости, отслеживание заявок, заказ звонка, контроль качества (жалобы и предложения);

личный кабинет ‒ онлайн-сервис, позволяющий зарегистрированному Заказчику получать различную информацию, связанную с исполнением договорных обязательств, размещать заявки, оформлять поручения, заявления;

логин – это уникальный идентификатор, по которому система распознает пользователя для получения доступа в Личный кабинет;

наложенный платеж — сумма, которую адресат/получатель должен оплатить при получении отправления. После оплаты сумма наложенного платежа перечисляется отправителю почтовым переводом. За перевод взимается плата в соответствии с тарифами Исполнителя. После приема отправления Исполнителем к отправке, изменить сумму наложенного платежа нельзя;

заявка – поручение Заказчика Исполнителю об оказании услуг с последующим оформлением почтовой/курьерской квитанции или списка;

список – документ, подтверждающий принятие Исполнителем к исполнению поручения Заказчика, отправку Заказчиком отправлений в количестве 10 и более штук и факт принятия их Исполнителем, с последующим оформлением Исполнителем в одностороннем порядке квитанций на основании данных, указанных в списке. К списку относятся все те же положения и определения, что и к почтовой квитанции. Список составляется в порядке и по форме, установленной Исполнителем в Приложении к настоящим Генеральным условиям;

курьерская/почтовая квитанция (квитанция) – документ, составленный в соответствии с размещенной Заказчиком заявкой, подтверждающий факт заключения сторонами договора, принятия Исполнителем к исполнению поручения Заказчика, согласования перечня услуг, оказываемых Исполнителем, массы отправления, адресования, подтверждения передачи отправления Исполнителю для доставки и подтверждения факта доставки (вручения) получателю и иных условий, составляемых в порядке и по формам, установленным Исполнителем в Приложениях;

адресный ярлык ‒ наклейка, размещенная на почтовом/курьерском отправлении, которая содержит информацию, необходимую для его пересылки;

масса отправления – масса, которая определяется путем взвешивания почтового/курьерского отправления на весах;

размер отправления – размер, который определяется путем измерения наибольшего из параметров отправления, принимаемого на дому или в объекте почтовой связи;

пересылка – совокупность технологических операций по приему, обработке, хранению, перевозке и доставке (вручению) почтовых/курьерских отправлений;

виды пересылки – любой из трех доступных способов пересылки:

«Дверь-Дверь» («Д-Д») – прием почтового/курьерского отправления по адресу, указанному Заказчиком, и его доставка по адресу получателя (адресу, указанному Заказчиком);

 «Дверь-Отделение» («Д-О») – прием почтового/курьерского отправления по адресу, указанному Заказчиком, и выдача его получателю в объекте почтовой связи Исполнителя;

«Отделение-Дверь» («О-Д») – прием почтового/курьерского отправления в объекте почтовой связи Исполнителя и его доставка по адресу получателя (адресу, указанному Заказчиком);

дополнительные услуги – услуги, оказываемые Исполнителем только в процессе предоставления услуг по пересылке почтовых/курьерских отправлений.

Дополнительные услуги включают в себя:

* услугу по дополнительной упаковке;
* изменение адреса получателя;
* возврат почтового отправления;
* возврат неполученных почтовых отправлений;
* возврат курьерского отправления;
* опись почтового отправления с объявленной ценностью;
* хранение почтового отправления свыше 3 (трех) календарных дней;
* хранение курьерского отправления свыше 3 (трех) календарных дней;
* возврат подписанных документов;
* пересылку почтового денежного перевода наложенного платежа.

политика обработки персональных данных – документ, утвержденный исполнителем и размещенный в свободном доступе на сайте, регламентирующий обработку персональных данных субъектов персональных данных.

ГЛАВА 3

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ЗАКАЗЧИКА

* 1. Для входа в личный кабинет Заказчик использует логин и пароль.
	2. Заказчику ‒ юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю, у которого отсутствует заключенный договор возмездного оказания услуг, предоставляется право использования личного кабинета на сайте и работы в нем после заключения договора с исполнителем. Логин изменению не подлежит. Первоначальный пароль создается Заказчиком и подлежит изменению в личном кабинете.
	3. Заказчику ‒ юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю при наличии действующего договора возмездного оказания услуг, предоставляется право использования личного кабинета на сайте исполнителя и работы в нем после оформления Анкеты действующего контрагента для регистрации личного кабинета.
	4. Заказчику ‒ физическому лицу предоставляется право использования личного кабинета после прохождения регистрации на сайте исполнителя.
	5. Любое лицо, которое использовало логин и пароль Заказчика для входа в личный кабинет, безусловно считается его уполномоченным лицом.
	6. Стороны признают и соглашаются с тем, что любые заявки, поручения, заявления исполнителю, оформленные в личном кабинете и переданные исполнителю, являются исходящими от Заказчика и поданными в письменном виде уполномоченным лицом.
	7. Стороны признают юридическую силу заявок, поручений, заявлений, полученных через личный кабинет Заказчика на сайте [www.tmf.by](http://www.tmf.by) без проставления собственноручной или электронной подписи Заказчика.
	8. Стороны признают и подтверждают, что распечатанные заявки, поручения, заявления, переданные через личный кабинет, могут быть использованы сторонами в качестве доказательства при проведении судебных разбирательств.
	9. Заказчик обязан обеспечивать конфиденциальность информации Личного кабинета, включая логин и пароль.
	10. Заказчик обязуется не размещать и/или не передавать посредством Личного кабинета информацию в виде текста, изображения, звука или программного кода, которая может быть противозаконной, рекламой, угрожающей, оскорбительной, клеветнической, заведомо ложной, грубой, непристойной, вредить другим пользователям, нарушать их права и законные интересы, наносить вред деловой репутации Исполнителя.
	11. Заказчик обязуется не использовать личный кабинет, сайт для совершения каких-либо действий, противоречащих действующему законодательству Республики Беларусь.
	12. Заказчик обязуется не указывать при регистрации или впоследствии заведомо ложную или вымышленную информацию, включая, но не ограничиваясь: чужие или вымышленные имя и фамилию, наименование организации и т.д.

ГЛАВА 4

ОБЪЕКТЫ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

* 1. Объектами почтовой связи являются структурные подразделения исполнителя, в том числе обособленные. Перечень, адреса, режим работы объектов почтовой связи исполнителя размещаются на сайте [www.tmf.by](http://www.tmf.by) и в каждом объекте почтовой связи исполнителя.
	2. В объектах почтовой связи и на сайте [www.tmf.by](http://www.tmf.by) размещается информация о наименовании, адресе и телефоне исполнителя; оказываемых услугах и тарифах на них; порядке адресования почтовых/курьерских отправлений; предметах и веществах, запрещенных и ограниченных к пересылке в почтовых/курьерских отправлениях; сроках пересылки и доставки почтовых/курьерских отправлений; правах, обязанностях и ответственности исполнителя и пользователей услуг почтовой связи, Правилах оказания услуг почтовой связи общего пользования, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.09.2004 г. N 1111, Правилах оказания курьерских услуг, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.08.2014 № 767, копии специального разрешения (лицензия) на право осуществления деятельности в области связи.
	3. В каждом объекте почтовой связи исполнителя находится текст Закона Республики Беларусь «О почтовой связи», книга замечаний и предложений, которая выдается по первому требованию пользователя.

ГЛАВА 5

ПОЧТОВЫЕ/КУРЬЕРСКИЕ ОТПРАВЛЕНИЯ

* 1. ПОЧТОВЫЕ ОТПРАВЛЕНИЯ, ПЕРЕСЫЛАЕМЫЕ ПОЧТОВОЙ СВЯЗЬЮ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ
		1. Для почтовых отправлений устанавливаются предельные размеры и (или) вес согласно Приложению настоящих Генеральных условий.
		2. Отправления, посылки с объявленной ценностью могут приниматься с наложенным платежом. При этом Исполнитель обязуется получить с адресата/получателя при вручении ему отправления, посылки сумму наложенного платежа, которая устанавливается отправителем, и выслать ее почтовым денежным переводом на расчетный счет отправителя. Наименование получателя суммы наложенного платежа – юридического лица, в том числе, индивидуального предпринимателя, указанное в почтовом денежном переводе наложенного платежа, должно быть идентично наименованию отправителя почтового отправления. Юридические лица, в том числе, индивидуальные предприниматели, также указывают свои банковские реквизиты. Сумма наложенного платежа не может быть выше суммы объявленной ценности.
		3. Сумма объявленной ценности почтового отправления определяется отправителем исходя из действительной стоимости пересылаемого вложения и указывается им в почтовой квитанции или в списке. Если у Исполнителя вызывает сомнения сумма объявленной ценности почтового отправления, он может запросить у отправителя документы, подтверждающие стоимость почтового отправления (товарный чек, накладная и т.д.), либо самостоятельно провести проверку ценности почтового отправления и составить акт о действительной стоимости почтового отправления, имеющий обязательную силу для отправителя. Исполнитель вправе провести проверку действительной стоимости почтового отправления в любой момент оказания услуг.
		4. В соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь от 30.06.2014 N 165-З «О мерах по предотвращению легализации доходов, полученных преступным путем, финансирования террористической деятельности и финансирования распространения оружия массового поражения» Исполнитель, при оказании услуг по пересылке почтовых отправлений с наложенным платежом на сумму, равную или превышающую 100 базовых величин (кроме расчетов с использованием банковских платежных карточек, в платежно-справочных терминалах самообслуживания), запрашивает у отправителя и получателя документы, позволяющие установить следующие данные:

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

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

об отправителе (плательщике) и получателе ‒ организациях: наименование, номер 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); о получателе – физическом лице: фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), номер банковского счета (в случае его отсутствия ‒ номер финансовой операции) или место жительства и (или) место пребывания;

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

Для граждан Республики Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства, имеющих вид на жительство в Республике Беларусь, в качестве реквизитов документа, удостоверяющего личность, используется идентификационный номер.

При оказании услуг по пересылке почтовых отправлений с наложенным платежом, на сумму, не превышающую 100 базовых величин (кроме расчетов с использованием банковских платежных карточек, в платежно-справочных терминалах самообслуживания), допускается получение вышеуказанных данных без предъявления документа, удостоверяющего личность.

В случае непредставления отправителем, получателем вышеуказанных сведений и документов, Исполнитель отказывает в осуществлении пересылки почтовых отправлений с наложенным платежом.

* 1. КУРЬЕРСКИЕ ОТПРАВЛЕНИЯ, ПЕРЕСЫЛАЕМЫЕ КУРЬЕРСКОЙ СВЯЗЬЮ
		1. Для курьерских отправлений устанавливаются предельные размеры и (или) вес согласно Приложению к настоящим Генеральным условиям.

ГЛАВА 6

ОПЛАТА УСЛУГ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

* 1. ОПЛАТА УСЛУГ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ
		1. Оплата услуг Исполнителя по пересылке почтовых отправлений производится наличными денежными средствами или путем безналичных расчетов при приеме почтового отправления, если иной порядок оплаты не установлен соглашением сторон.
		2. Стоимость услуг по пересылке отправлений, посылок рассчитывается для каждого почтового отправления в порядке и по тарифам Исполнителя, действующим на дату приема почтового отправления в соответствии с настоящими Генеральными условиями оказания услуг почтовой связи.
	2. ОПЛАТА УСЛУГ КУРЬЕРСКОЙ СВЯЗИ
		1. Оплата курьерских услуг производится наличными денежными средствами или путем безналичных расчетов при приеме курьерского отправления, если иной порядок оплаты не установлен соглашением сторон.
		2. Стоимость курьерских услуг рассчитывается для каждого курьерского отправления в порядке и по тарифам Исполнителя, действующим на дату приема курьерского отправления в соответствии с Генеральными условиями оказания услуг почтовой связи.
		3. В случае принятия исполнителем к пересылке курьерского отправления массой свыше 2 килограммов, указанного отправителем как письмо, вышеуказанное курьерское отправление считается посылкой. Расчет стоимости курьерских услуг будет производиться по тарифам на посылку.
	3. Дополнительные услуги оплачиваются Заказчиком по тарифам, действующим на дату приема почтового/курьерского отправления, если иное не установлено настоящими Генеральными условиями. Отметка о дополнительной услуге в почтовой/курьерской квитанции является основанием для оказания дополнительных услуг.
	4. Тарифы доводятся до сведения пользователей путем их размещения в объектах почтовой связи и на сайте исполнителя.
	5. Исполнитель вправе предоставлять Заказчику скидки[.](http://www.autolight.by/)

6.6 Исполнителем в одностороннем порядке может быть принято решение об отклонении от графика обслуживания, а именно, перенос запланированной даты на ближайшую следующую дату, согласно графику обслуживания в случае, если населенный пункт забора и/или доставки входит в размещенный на сайте Исполнителя ([www.tmf.by](http://www.tmf.by)) Перечень населенных пунктов, обслуживаемых в особом порядке. Кроме того, для таких населенных пунктов к стоимости перевозки всегда будет добавлена соответствующая наценка.

ГЛАВА 7

ПРЕДМЕТЫ И ВЕЩЕСТВА, РАЗРЕШЕННЫЕ К ПЕРЕСЫЛКЕ В ПОЧТОВЫХ/КУРЬЕРСКИХ ОТПРАВЛЕНИЯХ

* 1. В почтовых отправлениях с документами пересылаются ценные бумаги или документы (документы, удостоверяющие личность, свидетельства о регистрации актов гражданского состояния, водительские удостоверения, военные билеты и другие), облигации государственных займов, лотерейные билеты, грамоты, фотографии, художественные карточки, почтовые марки, рукописи, судебные и пенсионные дела, деловые бумаги, документы, имеющие ценность для отправителя и (или) адресата.
	2. В посылках, пересылаемых почтовой связью общего пользования, отправлениях с товарным вложением пересылаются предметы культурно-бытового и производственного назначения, продукты питания длительного хранения, печатная продукция, растения, лекарственные препараты, медицинские изделия, овощи, фрукты и другие предметы.
	3. В курьерских отправлениях пересылаются предметы и вещества, не запрещенные к пересылке согласно Главы 8 настоящих Генеральных условий.

ГЛАВА 8

ПРЕДМЕТЫ И ВЕЩЕСТВА, ЗАПРЕЩЕННЫЕ К ПЕРЕСЫЛКЕ В ПОЧТОВЫХ/КУРЬЕРСКИХ ОТПРАВЛЕНИЯХ

* 1. В почтовых/курьерских отправлениях запрещены к пересылке:
		+ предметы, которые по своим свойствам или характеру упаковки могут представлять опасность для работников исполнителя, привести к загрязнению или порче других почтовых/курьерских отправлений или 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 законодательством;
		+ наркотические средства, психотропные вещества, их прекурсоры и аналоги, в том числе лекарственные препараты их содержащие;
		+ электронные системы курения, жидкости для электронных систем курения, системы для потребления табака;
		+ сильнодействующие, ядовитые, легковоспламеняющиеся, взрывчатые и другие опасные вещества;
		+ ядовитые животные и растения;
		+ скоропортящиеся продукты питания;
		+ радиоактивные вещества;
		+ биологические вещества;
		+ белорусские рубли и иностранная валюта;
		+ предметы непристойного или безнравственного характера.
	2. Пересылка белорусских рублей осуществляется только почтовыми денежными переводами.
	3. Исполнитель не принимает отправления, посылки, пересылаемые почтовой связью общего пользования с объявленной ценностью и (или) суммой наложенного платежа равной или превышающей 500 базовых величин, установленных на дату передачи почтового отправления к пересылке.
	4. В случае принятия отправления, указанного в подпункте 8.3, Исполнитель приостанавливает его пересылку и извещает Заказчика о необходимости возврата отправления.

ГЛАВА 9

УПАКОВКА ПОЧТОВЫХ/КУРЬЕРСКИХ ОТПРАВЛЕНИЙ

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

ГЛАВА 10

АДРЕСОВАНИЕ ПОЧТОВЫХ/КУРЬЕРСКИХ ОТПРАВЛЕНИЙ

* 1. Заказчик на каждое почтовое/курьерское отправление наклеивает адресный ярлык.
	2. На почтовых/курьерских отправлениях, а также на бланках почтовых денежных переводов почтовые адреса отправителя и получателя пишутся отправителем. В почтовом адресе не должно быть сокращенных названий и не относящихся к адресу знаков.
	3. Почтовый адрес получателя располагается на лицевой стороне почтового/курьерского отправления в нижней правой его части.
	4. Почтовый адрес отправителя располагается на лицевой стороне почтового/курьерского отправления в верхней левой его части.
	5. На почтовых/курьерских отправлениях почтовый адрес должен быть написан на белорусском или русском языке. Почтовый адрес должен быть точным и полным, и содержать следующие данные: фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) или наименование юридического лица, название улицы, номер дома, корпуса, квартиры, название населенного пункта, наименование объекта почтовой связи, название района, название области.

При адресовании почтовых/курьерских отправлений по месту работы получателя могут указываться его должность и фамилия.

Адресат может получить информацию о поступлении почтового отправления путем использования сети сотовой подвижной электросвязи, электронной почты в случае, если отправитель указал в почтовом адресе номер мобильного телефона, адрес электронной почты адресата.

* 1. В обязанности Исполнителя не входит уточнение почтового адреса получателя или отправителя.
	2. Написание почтовых адресов на почтовых/курьерских отправлениях осуществляется согласно требованиям законодательства Республики Беларусь.

ГЛАВА 11

РАЗМЕЩЕНИЕ ЗАЯВОК И ПОРЯДОК ПРИЕМА ПОЧТОВЫХ/КУРЬЕРСКИХ ОТПРАВЛЕНИЙ

* 1. РАЗМЕЩЕНИЕ ЗАЯВОК НА ПЕРЕСЫЛКУ ПОЧТОВЫХ/КУРЬЕРСКИХ ОТПРАВЛЕНИЙ

Исполнитель принимает заявки на пересылку почтовых/курьерских отправлений согласно графику работы Исполнителя, размещенному на сайте. Иной порядок принятия заявок допускается в случае государственных праздников и праздничных дней, установленных и объявленных нерабочими, утверждается исполнителем и размещается на сайте www.tmf.by.

Заявки на пересылку отправлений Заказчик размещает через онлайн-сервис на сайте[,](http://www.autolight.by/) посредством интерфейса прямого взаимодействия информационных систем Заказчика и исполнителя (API) с последующим оформлением почтовой квитанции или списка согласно дополнительным условиям размещения заявок, указанным в Главе 17 настоящих Генеральных условий. Заявки, полученные посредством онлайн-сервиса на сайте, а также по API имеют полную юридическую силу.

* 1. ОБЩИЙ ПОРЯДОК ПРИЕМА ПОЧТОВЫХ/КУРЬЕРСКИХ ОТПРАВЛЕНИЙ
		1. Почтовые/курьерские отправления принимаются согласно предельным размерам и (или) весу почтовых/курьерских отправлений, определяемых в соответствии с законодательством Республики Беларусь.
		2. Для пересылки почтовых/курьерских отправлений оформляются квитанции установленной формы на каждое почтовое отправление. В почтовой квитанции в обязательном порядке должен быть указан номер мобильного телефона получателя.
		3. Отправитель предоставляет надлежащим образом упакованное почтовое/курьерское отправление. Исполнитель вправе предложить отправителю услуги по упаковке согласно действующим тарифам, при этом ответственность за выбор надлежащей упаковки возлагается на отправителя.
		4. Почтовые отправления почты с объявленной ценностью по желанию отправителя может приниматься с описью вложения. В таком случае указанное почтовое отправление принимается в открытом виде. Опись составляется отправителем в трех экземплярах с указанием почтового адреса получателя, наименования и количества предметов и стоимости каждого предмета, удостоверяется подписью отправителя. Объявленная ценность должна соответствовать сумме стоимостей, указанных в описи.
		5. Посылки, пересылаемые почтовой связью общего пользования и отправляемые юридическими лицами, принимаются закрытыми и опечатанными печатью, за исключением юридических лиц, которые, в соответствии с законодательными актами, вправе не использовать печати, или опломбированными пломбой отправителя, или скрепленными клеевой лентой с логотипом отправителя, или в открытом виде.
		6. Исполнитель имеет право 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 отправлении запрещенного к пересылке вложения Исполнитель имеет право отказать в приеме такого отправления.
		7. При сдаче почтовых/курьерских отправлений отправители в квитанции, списке подтверждают своими подписями отсутствие в почтовых /курьерских отправлениях запрещенных к пересылке предметов и веществ.
		8. Масса отправления, принимаемая для расчета стоимости услуг:
			1. При приеме почтового/курьерского отправления в объекте почтовой связи исполнителя от юридического лица или индивидуального предпринимателя для расчета стоимости услуг применяется масса, полученная в результате взвешивания Исполнителем почтового отправления при приеме и указанная Исполнителем в почтовой квитанции в графе «Общий фактический вес, кг».
			2. Заказчик соглашается с применением данных о массе отправления, отраженной Исполнителем в квитанции для проведения расчета стоимости услуг, а также с целью определения массы отправления при его приеме и доставке.
	2. ПОРЯДОК ПРИЕМА ПОЧТОВЫХ/КУРЬЕРСКИХ ОТПРАВЛЕНИЙ В ОБЪЕКТАХ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ ИСПОЛНИТЕЛЯ
		1. Прием почтовых/курьерских отправлений в объектах почтовой связи исполнителя осуществляется в соответствии с режимом работы объектов почтовой связи и только с обязательным предварительным размещением заявки.
		2. В объектах почтовой связи исполнителя принимаются почтовые/курьерские отправления.
	3. ПОРЯДОК ПРИЕМА ПОЧТОВЫХ/КУРЬЕРСКИХ ОТПРАВЛЕНИЙ ПО АДРЕСУ, УКАЗАННОМУ ЗАКАЗЧИКОМ
		1. По адресу, указанному Заказчиком, принимаются почтовые/курьерские отправления.
		2. Прием отправлений по адресу, указанному Заказчиком в онлайн-сервисе, осуществляется согласно графику, размещенному на сайте.

ГЛАВА 12

ПОРЯДОК ДОСТАВКИ, ВРУЧЕНИЯ ПОЧТОВЫХ/КУРЬЕРСКИХ ОТПРАВЛЕНИЙ

* 1. ПОРЯДОК ДОСТАВКИ, ВРУЧЕНИЯ ПОЧТОВЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ, ПЕРЕСЫЛАЕМЫХ

ПОЧТОВОЙ СВЯЗЬЮ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ

* + 1. В зависимости от вида пересылки, указанного в почтовой квитанции посылки (с оплаченной доставкой) могут доставляться по адресу или до объекта почтовой связи исполнителя.

Регистрируемые почтовые отправления, адресованные юридическому лицу, выдаются его представителю, полномочия следуют из обстановки.

* + 1. Почтовые денежные переводы, адресованные юридическим лицам, в том числе, индивидуальным предпринимателям, оплачиваются путем перечисления денежных средств на их текущие (расчетные) банковские счета. В случае отсутствия текущего (расчетного) банковского счета у индивидуального предпринимателя почтовые денежные переводы оплачиваются в объекте почтовой связи.
		2. Почтовые денежные переводы, адресованные получателям, проживающим в домах-интернатах, детских домах оплачиваются путем перечисления денежных средств на текущие (расчетные) счета перечисленных организаций. В таких случаях вручение денежных средств непосредственно адресатам осуществляется названными организациями в установленном законодательством порядке.
		3. В объектах почтовой связи оплачиваются почтовые денежные переводы и выдаются следующие почтовые отправления:
* посылки;
* громоздкие почтовые.
* почтовые отправления, поступившие в дефектном состоянии;
* почтовые отправления, не врученные при доставке.

Список объектов почтовой связи размещен на сайте и в объектах почтовой связи.

* + 1. Отправления, посылки, адресованные юридическому лицу, выдаются в объектах почтовой связи, полномочия следуют из обстановки.
		2. В случае неявки адресата за получением почтового отправления он повторно извещается через пять дней с момента первичного извещения.
		3. При отказе адресата от получения почтового отправления он должен сделать об этом отметку в почтовой квитанции и учинить свою подпись. Если адресат отказывается сделать такую отметку, ее должен сделать Исполнитель.
		4. Почтовые денежные переводы переводятся на р/счета юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, отправления, посылки могут вручаться лично адресатам или их представителям, полномочия следуют из обстановки. Регистрируемые почтовые отправления с отметкой «лично в руки» в почтовой квитанции вручаются лично физическому лицу, указанному в почтовой квитанции.
		5. При получении отправления, посылки, адресат указывает в почтовой квитанции дату получения почтового отправления, фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), а также учиняет свою подпись.
		6. Почтовые отправления, адресованные несовершеннолетним лицам в возрасте до 14 лет, лицам, признанным в установленном порядке недееспособными, ограниченно дееспособными, выдаются их родителям (опекунам, попечителям) или другим законным представителям без доверенности при условии предъявления одного из документов, указанных в подпункте 16.1 настоящих Генеральных условий и документов, подтверждающих родственные отношения или права законных представителей (свидетельство о рождении и другие). Почтовые отправления, адресованные несовершеннолетним лицам в возрасте от 14 до 18 лет, выдаются лично адресату при предъявлении одного из документов, указанных в подпункте 16.1 настоящих Генеральных условий. При отсутствии адресата почтовое отправление может выдаваться его законным представителям без доверенности при условии предъявления одного из документов, указанных в подпункте 16.1 настоящих Генеральных условий, и документов, подтверждающих родственные отношения или права законных представителей.
		7. Почтовые отправления (кроме почтовых денежных переводов), адресованные несовершеннолетним лицам в возрасте до 14 лет, находящимся в школах-интернатах, детских домах, выдаются по доверенности уполномоченным этих организаций.
		8. Посылки, почтовые отравления с объявленной ценностью и почтовые денежные переводы на сумму до одной базовой величины выдаются без доверенности адресата совершеннолетнему члену его семьи при предъявлении одного из документов, указанных в подпункте 16.1 настоящих Генеральных условий и документов, подтверждающих родственные отношения к адресату (свидетельство о рождении и другие). Перед распиской за почтовое отправление адресат указывает родственные отношения к адресату (мать, отец и другое).
		9. При невозможности адресата расписаться в получении почтового отправления разрешается выдача ему отправления под расписку постороннего лица, либо работника исполнителя, не связанного с операциями на этом рабочем месте, при условии представления им одного из документов, указанных в подпункте 16.1 настоящих Генеральных условий. Данные предъявленного документа указываются в почтовой квитанции при получении почтового отправления.
		10. Почтовые отправления с наложенным платежом выдаются адресату после внесения им суммы наложенного платежа. До оплаты суммы наложенного платежа адресат имеет право на получение адресных данных отправителя. По желанию адресата почтовое отправление с наложенным платежом может быть вскрыто после внесения суммы наложенного платежа.

В случае расхождения фактического веса с указанным в почтовой квитанции, повреждения упаковки, что могло повлечь за собой доступ к вложению, сумма наложенного платежа с адресата не взимается, а почтовое отправление вскрывается в присутствии адресата для составления акта. Если при проверке вложения оно окажется в целости или будет соответствовать описи, акт не составляется. Адресат вносит сумму наложенного платежа, после чего почтовое отправление выдается в установленном порядке.

* + 1. При выдаче регистрируемых почтовых отправлений с товарным вложением Исполнитель проверяет соответствие фактического веса с указанным в почтовой квитанции, целость упаковки, печатей, пломб и другое. Адресат подтверждает подписью в почтовой квитанции получение почтового

отправления, соответствие его веса, целость упаковки, печатей, пломб и другое.

* + 1. Почтовые отправления с описью вложения и регистрируемые почтовые отправления, поступившие в дефектном состоянии, должны вскрываться работником исполнителя при вручении адресату.

Если при вскрытии почтового отправления будет обнаружена недостача, полное или частичное повреждение либо порча вложения, то составляется акт в двух экземплярах, который подписывается исполнителем и адресатом. Один экземпляр акта вместе с почтовым отправлением передается адресату, второй экземпляр, по которому проводится служебная проверка, остается у исполнителя. При отказе адресата от вскрытия почтового отправления последнее выдается ему под расписку с отметкой «От вскрытия отказался». В этом случае претензии в отношении такого почтового отправления не принимаются.

* 1. ПОРЯДОК ДОСТАВКИ, ВРУЧЕНИЯ КУРЬЕРСКИХ ОТПРАВЛЕНИЙ, ПЕРЕСЫЛАЕМЫХ КУРЬЕРСКОЙ СВЯЗЬЮ
		1. В зависимости от вида пересылки, указанного в курьерской квитанции, курьерские отправления могут доставляться по адресу или до объекта почтовой связи исполнителя.
		2. Курьерские отправления, доставляемые юридическим лицам по указанному на курьерском отправлении адресу, вручаются под роспись уполномоченным лицам. В курьерской квитанции адресат указывает фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), должность уполномоченного лица, дату и время вручения курьерского отправления.
		3. Подлежат доставке один раз по указанному на курьерском отправлении почтовому адресу:

– курьерские отправления с видами пересылки: «Д-Д»; «О-Д».

* + 1. В объектах почтовой связи выдаются:
* курьерские отправления;
* курьерские отправления, не врученные при доставке.
* повторная доставка производится за дополнительную плату согласно тарифам Исполнителя.
	+ 1. Курьерские отправления, адресованные юридическому лицу, выдаются в объектах почтовой связи уполномоченным лицам по доверенности. Доверенность и один из документов, указанных в пункте 16.1. настоящих Генеральных условий, предъявляются уполномоченным лицом при каждом получении курьерского отправления с учетом требований главы 16. В квитанции, адресат указывает фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), должность, дату и время вручения курьерского отправления, ставит подпись. При доставке отправления получателю полномочия следуют из обстановки.
		2. При отказе адресата от получения курьерского отправления он должен сделать об этом отметку в квитанции и учинить свою подпись. Если адресат отказывается сделать такую отметку, ее должен сделать Исполнитель.
		3. При вручении курьерских отправлений с дефектами (расхождение фактического веса с весом, указанным в сопроводительных документах, нарушение упаковки, печатей, пломб, перевязи и другие дефекты) работник исполнителя обязан вскрыть такое курьерское отправление при вручении получателю.
		4. Если при вскрытии курьерского отправления будут обнаружены недостача, полное или частичное повреждение либо порча вложения, исполнителем составляется акт в двух экземплярах, который подписывается исполнителем и получателем. Один экземпляр акта вместе с курьерским отправлением передается получателю, второй экземпляр, по которому проводится служебная проверка, остается у исполнителя.
		5. В случае невозможности доставки курьерского отправления, Исполнитель связывается с отправителем для согласования дальнейших действий и (или) возврата курьерского отправления по адресу отправителя.

ГЛАВА 13

СРОКИ ПЕРЕСЫЛКИ ПОЧТОВЫХ/КУРЬЕРСКИХ ОТПРАВЛЕНИЙ

Сроки пересылки почтовых отправлений включают день отправки (Д) плюс количество рабочих дней, необходимых для их пересылки и доставки адресату почтового отправления с учетом предельного времени подачи почтового отправления и предельного времени прибытия транспортного средства в место назначения согласно графику доставок для пересылки почтовых/курьерских отправлений. Предельные сроки пересылки почтовых отправлений не должны превышать:

Д + 2 – между областными центрами Республики Беларусь;

Д + 3 – между остальными населенными пунктами Республики Беларусь.

* 1. Сроки пересылки курьерских отправлений включают день приема курьерского отправления (Д) плюс количество рабочих дней, необходимых для их пересылки и доставки (вручения) и не превышающие:

Д + 2 – между г. Минском и областными центрами, между областными центрами;

Д + 3 – между областными и районными центрами, между районными центрами, между остальными населенными пунктами.

ГЛАВА 14

ХРАНЕНИЕ И ВОЗВРАТ ПОЧТОВЫХ/КУРЬЕРСКИХ ОТПРАВЛЕНИЙ

* 1. Срок хранения почтовых отправлений при невозможности их вручения адресату исчисляется со дня, следующего за днем поступления почтового отправления в объект почтовой связи и составляет 30 календарных дней.

По заявлению адресата либо отправителя срок хранения может быть продлен до 60 календарных дней.

* 1. За хранение почтового/курьерского отправления с адресата, отправителя при получении им невостребованного адресатом почтового/курьерского отправления в соответствии с установленными тарифами взыскивается плата по истечении семи календарных дней, следующих за днем поступления почтового/курьерского отправления в объект почтовой связи.
	2. Срок хранения курьерских отправлений при невозможности их вручения получателю исчисляется со дня, следующего за днем поступления курьерского отправления в объект почтовой связи для его доставки (вручения), и составляет 30 дней.
	3. Курьерские отправления, не врученные получателю в течение 30 дней, заявленного пользователем курьерских услуг, возвращаются по адресу отправителя, если задержка в получении не вызвана какими-либо причинами, не зависящими от получателя (неблагоприятные метеоусловия, стихийные бедствия и другие причины).
	4. Почтовые/курьерские отправления за исключением почтовых денежных переводов наложенного платежа, возвращаются отправителю в случаях:
* истечения срока хранения;
* письменного заявления отправителя;
* письменного отказа получателя от получения;
* непроживания адресата по указанному адресу;
* смерти адресата;
* отсутствия, неполного указания или неправильного указания адреса получателя на почтовом/курьерском отправлении;
* в иных случаях, когда невозможно осуществить доставку (вручение) почтового/курьерского отправления.
	1. При отсутствии на почтовом отправлении, подлежащем возврату, адреса отправителя отправление передается в нерозданные.
	2. При возврате посылки по адресу отправителя с него взимается плата за возврат в соответствии с тарифами исполнителя.
	3. При возврате курьерского отправления по адресу отправителя, по причине отказа получателя от получения, с Заказчика/отправителя взимается плата в соответствии с тарифами исполнителя.
	4. В случае невозможности доставки (вручения) отправителю возвращенного почтового/курьерского отправления или отказа отправителя от его получения, возвращенное почтовое/курьерское отправление передается в нерозданные и временно хранится у исполнителя. Плата за пересылку почтового денежного перевода и плата за объявленную ценность не возвращается.

ГЛАВА 15

ПОРЯДОК ВРЕМЕННОГО ХРАНЕНИЯ, ИЗЪЯТИЯ, ВСКРЫТИЯ И УНИЧТОЖЕНИЯ ПОЧТОВЫХ/КУРЬЕРСКИХ ОТПРАВЛЕНИЙ

15.1. Нерозданные почтовые/курьерские отправления вскрываются для установления адресных данных или иных сведений о пользователях услуг почтовой связи и курьерских услуг не реже одного раза в квартал. Вскрытие осуществляется комиссией, созданной приказом директора исполнителя. О вскрытии каждого почтового/курьерского отправления составляется акт, в котором указываются номер и вид почтового/курьерского отправления, дата и место приема, а также перечисляется пересылаемое в нем вложение с указанием веса, размера, количества, стоимости и другого. Если при вскрытии нерозданных почтовых/курьерских отправлений удалось установить адресные данные пользователей услуг почтовой связи и курьерских услуг, указанное почтовое/курьерское отправление досылается адресату или возвращается отправителю.

Если при вскрытии нерозданных почтовых/курьерских отправлений не удалось установить адресных данных пользователей услуг почтовой связи и курьерских услуг, такие почтовые/курьерские отправления остаются на временном хранении у исполнителя.

15.2 Временное хранение нерозданных почтовых/курьерских отправлений, осуществляется исполнителем до истечения шести месяцев со дня, следующего за днем их подачи. При поступлении заявлений о розыске почтовых отправлений, находящихся на временном хранении, почтовые/курьерские отправления выдаются получателю/адресату или отправителю с взиманием платы за хранение в соответствии с установленными тарифами.

По истечении срока временного хранения письменные сообщения, находящиеся в нерозданных почтовых/курьерских отправлениях, подлежат изъятию и уничтожению. С другими вложениями нерозданных почтовых/курьерских отправлений, а также почтовыми денежными переводами в случае, если сумма вложений отдельного нерозданного почтового/курьерского отправления или сумма отдельного почтового денежного перевода ниже пятикратного размера базовой величины, Исполнитель поступает в соответствии с законодательством.

Если стоимость вложений отдельного нерозданного почтового/курьерского отправления или сумма отдельного почтового денежного перевода равна или превышает пятикратный размер базовой величины, Исполнитель по месту своего нахождения обязан подать в суд заявление о признании таких вложений, а также почтового денежного перевода бесхозяйными. В случае признания судом вложений нерозданного почтового/курьерского отправления или почтового денежного перевода бесхозяйными Исполнитель по месту своего нахождения в порядке, предусмотренном законодательством, обязан передать бесхозяйные вложения в соответствующее управление Департамента по гуманитарной деятельности Управления делами Президента Республики Беларусь по области, по г. Минску и Минской области, а сумму бесхозяйного почтового денежного перевода зачислить в доход республиканского бюджета.

* 1. Обнаруженные во вскрытых нерозданных почтовых/курьерских отправлениях документы, ордена и медали направляются исполнителем следующим органам, организациям:
* нотариально удостоверенные документы – соответствующим нотариатам;
* документы, выданные в удостоверение регистрации актов гражданского состояния, соответствующим отделам записи актов гражданского состояния местных Исполнительных и распорядительных органов;
* пенсионные удостоверения и пенсионные дела ‒ соответствующим управлениям (отделам) по труду, занятости и социальной защите городских, районных Исполнительных комитетов, управлениям (отделам) социальной защиты местных администраций районов в городах;
* документы, удостоверяющие личность – соответствующим органам внутренних дел;
* членские билеты – соответствующим организациям по принадлежности;
* трудовые книжки – соответствующим организациям;
* воинские документы – соответствующим военным комиссариатам;
* другие документы, ордена и медали – государственным органам или организациям, их выдавшим.

Обнаруженные во вскрытых почтовых/курьерских отправлениях документы, ордена и медали пересылаются в разряде служебных почтовыми отправлениями с объявленной ценностью с описью вложения. Опись вложения составляется в двух экземплярах. Первый экземпляр описи отправляется вместе с вложением, а второй – хранится у исполнителя вместе с актом на вскрытие нерозданного почтового/курьерского отправления.

* 1. В случае обнаружения в почтовом/курьерском отправлении в процессе обработки или пересылки запрещенных к пересылке предметов и веществ Исполнитель незамедлительно принимает меры к изъятию такого почтового/курьерского отправления из объектов почтовой связи в соответствии с законодательством.

Обнаруженные в почтовом/курьерском отправлении белорусские рубли возвращаются отправителю почтовым денежным переводом. Плата за пересылку производится из имеющейся наличности.

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

В случае обнаружения запрещенных к пересылке предметов и веществ, которые могут причинить вред жизни и здоровью граждан, окружающей среде, исполнителю, средствам почтовой связи, такие почтовые/курьерские отправления в установленном порядке могут быть изъяты из объектов почтовой связи и переданы компетентным государственным органам.

* 1. Обо всех случаях изъятия и (или) уничтожения предметов и веществ, запрещенных к пересылке, Исполнитель составляет акт, который направляет отправителю и (или) адресату. Исключение составляют случаи, когда компетентными государственными органами по факту обнаружения указанных предметов и веществ принимается решение о проведении оперативно-розыскных и иных необходимых мероприятий, в том числе проведение исследования специализированными службами.
	2. В случае проведения оперативно-розыскных или иных необходимых мероприятий, вскрытие почтовых/курьерских 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 (компетентного государственного органа) остается у исполнителя.
	3. При поступлении заявления о розыске почтовых/курьерских 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.

ГЛАВА16

ДОКУМЕНТЫ, НА ОСНОВАНИИ КОТОРЫХ ВЫДАЮТСЯ ПОЧТОВЫЕ/КУРЬЕРСКИЕ ОТПРАВЛЕНИЯ

* 1. Почтовые/курьерские отправления выдаются на основании:
* документа, удостоверяющего личность;

– документа для выезда из Республики Беларусь и (или) въезда в Республику Беларусь – для получения курьерских отправлений;

– 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 курьерских отправлений;

– 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.

* 1. Адресат может уполномочить другое лицо на получение почтового/курьерского отправления, выдав ему доверенность, удостоверенную в установленном законодательством порядке.
	2. Разовые доверенности на получение почтовых/курьерских отправлений либо копии специальных или общих доверенностей остаются у исполнителя.
	3. При получении почтового/курьерского отправления представитель, помимо доверенности, предъявляет один из документов, указанных в [подпункте 16.1](#_bookmark0) настоящих Генеральных условий.

ГЛАВА 17

ПРАВА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ УСЛУГ

17.1. Пользователь имеет право:

* + - на получение информации об исполнителе (наименование и местонахождение юридического лица), а также сведений о номере и сроке действия специального разрешения (лицензии) и государственном органе, выдавшем это специальное разрешение (лицензию); об оказываемых услугах; о тарифах на услуги; о Правилах оказания услуг почтовой связи общего пользования, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.09.2004 N 1111, о Правилах оказания курьерских услуг, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.08.2014 №767, о настоящих Генеральных условиях; о сроках пересылки и доставки (вручения) почтовых/курьерских отправлений на территории Республики Беларусь; о запрещенных и ограниченных к пересылке предметах и веществах; о режиме работы объектов почтовой связи; об ответственности исполнителя перед пользователями услуг почтовой связи; иной информации, доступ к которой, распространение и (или) предоставление которой не ограничены в соответствии с законодательными актами;
		- обратиться с заявлением о розыске почтового отправления с предъявлением почтовой квитанции или ее копии и списка;
		- обратиться с заявлением о розыске курьерского отправления с предъявлением курьерской квитанции или ее копии;
		- 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/курьерского отправления, так и в любом другом объекте почтовой связи исполнителя;
		- обратиться в суд при неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг почтовой связи.

17.2. Почтовое/курьерское отправление принадлежит отправителю до момента его доставки (вручения) адресату.

17.3. Отправитель имеет право:

* до момента отправки по назначению почтового отправления получить его обратно в отделении почтовой связи по письменному заявлению с предъявлением одного из документов, указанных в подпункте 16.1 настоящих Генеральных условий, возвратив почтовую/курьерскую квитанцию;
* отказаться от получения вложения возвращенного отправления частично либо полностью поврежденного по вине исполнителя;
* отказаться от получения возвращенного почтового отправления.

До выдачи почтового отправления адресату отправитель имеет право в месте приема почтового отправления за дополнительную плату сделать письменные распоряжения (заявления) о:

* возврате его почтового отправления;
* изменении адреса получателя за исключением возвращенных почтовых отправлений;
* вручении почтового отправления другому лицу;
* продлении срока хранения почтового отправления.

17.4. Адресат имеет право сделать письменные распоряжения (заявления) за дополнительную плату:

* об увеличении срока хранения почтового отправления, поступившего на его имя.

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

* 1. Заказчик дает согласие на получение посредством телефонной, телексной, факсимильной, сотовой подвижной электросвязи, электронной почты любой информации, сопутствующей обслуживанию Заказчика, а также информации рекламного характера. Заказчик вправе потребовать от Исполнителя прекращения передачи информации рекламного характера, Исполнитель по первому требованию Заказчика в течение одного рабочего дня со дня поступления такого требования обеспечивает прекращение передачи информации рекламного характера в адрес Заказчика.
	2. Заказчик обязуется получить согласие адресата на получение посредством телефонной, телексной, факсимильной, сотовой подвижной электросвязи, электронной почты любой информации от Исполнителя, сопутствующей обслуживанию адресата, а также информации рекламного характера. Адресат вправе потребовать от Исполнителя прекращения передачи информации рекламного характера. Исполнитель по первому требованию Заказчика в течение одного рабочего дня со дня поступления такого требования обеспечивает прекращение передачи информации рекламного характера в адрес адресата.

ГЛАВА 18

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ УСЛУГ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

Отправитель почтовых отправлений несет ответственность, предусмотренную законодательством, перед исполнителем и другими пользователями услуг почтовой связи, если отправленное им почтовое отправление/курьерское 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 курьерского отправления исполнителем.

ГЛАВА 19

СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПОЛНОМОЧИЯ ОПЕРАТОРА ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

* 1. Исполнитель имеет право задерживать и вскрывать почтовые/курьерские отправления при наличии запрещенного к пересылке вложения или явных признаков порчи вложения (соответствующий запах, подтеки и другое), в результате которых загрязняются или портятся (повреждаются) другие почтовые отправления.

Исполнитель вправе уничтожать или разрешать уничтожать почтовые/курьерские отправления, содержимое которых вызывает порчу (повреждение) других почтовых/курьерских отправлений.

* 1. Исполнитель вправе уничтожать или разрешать уничтожать почтовые/курьерские отправления, содержимое которых по особым признакам дает основания предполагать, что оно запрещено к пересылке или создает опасность для жизни и здоровья работников исполнителя, представляет опасность для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, если эту опасность нельзя устранить иным путем. В случае необходимости вскрытия этих почтовых/курьерских отправлений, их осмотра, выемки, изъятия и уничтожения привлекаются представители органов внутренних дел, органов государственной безопасности и других компетентных государственных органов.
	2. При возникновении подозрений о наличии в почтовом/курьерском отправлении запрещенных к пересылке веществ или предметов Исполнитель вправе потребовать у отправителя предъявить почтовое/курьерское отправление в открытом виде. В случае отказа отправителя предъявить почтовое/курьерское отправление в открытом виде Исполнитель имеет право отказать в приеме почтового/курьерского отправления.
	3. Передавая Исполнителю персональные данные субъектов персональных данных, необходимые для оказания услуг, Заказчик гарантирует, что им, как оператором персональных данных, соблюдены все требования Закона Республики Беларусь от 07.05.2021 N 99-З "О защите персональных данных" и получено, если того требует законодательство, согласие субъектов персональных данных на обработку персональных данных Исполнителем в целях исполнения обязательств по настоящему договору и предоставления услуг и сервисов Исполнителя.

Заказчик гарантирует, что до момента передачи персональных данных субъекта персональных данных Исполнителю, Заказчик ознакомил субъекта персональных данных с целями обработки, правами и Политикой обработки персональных данных Исполнителя.

* 1. Исполнитель обрабатывает персональные данные субъектов персональных данных в соответствии с утвержденной Политикой обработки персональных данных, размещенной в свободном доступе на сайте [.](http://www.autolight.by/)
	2. Перечень действий, которые будут совершаться с персональными данными субъектов персональных данных Исполнителем, включает в себя: сбор, систематизацию, хранение, изменение, использование, обезличивание, блокирование, распространение, предоставление, удаление персональных данных.
	3. Исполнитель и Заказчик обязуются соблюдать конфиденциальность при обработке персональных данных, получаемых при исполнении обязательств.
	4. Исполнитель и Заказчик обязуются принимать правовые, организационные и технические меры по обеспечению защиты персональных данных субъектов персональных данных от несанкционированного или случайного доступа к ним, изменения, блокирования, копирования, распространения, предоставления, удаления персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных.
	5. В соответствии со статьей 19 Закона Республики Беларусь от 15.12.2003 N 258-З "О почтовой связи" - при оказании услуг почтовой связи сбор, обработка, хранение персональных данных физических лиц, а также использование этих данных осуществляются Исполнителем без письменного согласия физических лиц с соблюдением требований, установленных законодательными актами, по защите информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено.
	6. Исполнитель имеет право не принимать к пересылке почтовые/курьерские отправления с надписями экстремистского содержания.

ГЛАВА 20

ПОРЯДОК И СРОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

* 1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг почтовой связи пользователь услуг почтовой связи, курьерской связи вправе предъявить исполнителю претензию, в том числе с требованием о возмещении причиненных убытков, которая подлежит рассмотрению в установленном законодательством порядке.
	2. Претензии в связи с утратой, порчей, повреждением, недостачей почтовых/курьерских отправлений, невыплатой или неполной выплатой денежных средств адресату по почтовому денежному переводу, нарушением сроков пересылки и (или) доставки (вручения) почтовых/курьерских отправлений предъявляются в течение шести месяцев со дня, следующего за днем подачи почтового/курьерского отправления.

Претензии предъявляются в письменном виде и в установленном порядке подлежат обязательной регистрации исполнителем.

* 1. При предъявлении претензии заявитель должен предъявить один из документов, указанных в подпункте 16.1 настоящих Генеральных условий. В претензии указываются данные предъявленного

документа.

* 1. Претензии принимаются при предъявлении почтовых квитанций (копий квитанций) и списков или курьерской квитанции.
	2. В претензии указываются:
* вид почтового/курьерского отправления;
* номер почтового/курьерского отправления по почтовой/курьерской квитанции;
* дата и место приема;
* место назначения;
* при необходимости – объявленная ценность, вес, параметры, акт;
* адрес и полное наименование адресата и отправителя;
* вид упаковки, перечень и стоимость пересылаемого вложения.
	1. Претензии возвращаются без удовлетворения, если:
* не истекли установленные сроки пересылки или сроки хранения почтового/курьерского отправления;
* заявитель не является отправителем (адресатом);
* прошло более шести месяцев со дня подачи почтового/курьерского отправления;
* отсутствует почтовая квитанция (копия квитанции) и, при необходимости, список о приеме, курьерская квитанция (копия квитанции).
	1. В случае отказа в удовлетворении претензии или ее частичном удовлетворении Исполнитель обязан дать обоснованный ответ с указанием причин отказа или ее частичного удовлетворения и возвратить приложенные к претензии документы, а также разъяснить заявителю о его праве предъявить иск в суд.

ГЛАВА 21 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

21.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг почтовой/курьерской связи Исполнитель 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.

* 1. Исполнитель несет имущественную ответственность за:
* утрату, порчу, повреждение, недостачу вложений посылок, пересылаемых почтовой связью общего пользования;
* невыплату или неполную выплату денежных средств адресату по почтовому денежному переводу;
* нарушение сроков пересылки и (или) доставки (вручения) почтового отправления.
	1. Исполнитель не несет имущественной ответственности в случаях, если:
* утрата, порча, повреждение, недостача вложений посылок, пересылаемых почтовой связью общего пользования, 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 подпись 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 и настоящими Генеральными условиями.
	1. За утрату, порчу, повреждение, недостачу вложений курьерских/почтовых отправлений, нарушение сроков пересылки и (или) доставки (вручения) курьерских отправлений, иные нарушения Исполнитель несет имущественную ответственность перед отправителем в размере и порядке, определенных законодательством и настоящими Генеральными условиями, а перед получателем в случае, если отправитель откажется от своих прав в пользу получателя.
	2. Исполнитель освобождается от ответственности перед пользователями курьерских/почтовых услуг, если утрата, порча, повреждение, недостача вложений курьерских/почтовых отправлений, нарушение сроков пересылки и (или) доставки (вручения) внутренних курьерских отправлений, иные нарушения произошли вследствие:
		1. обстоятельств непреодолимой силы;
		2. невыполнения пользователями курьерских услуг обязанностей, предусмотренных настоящими Генеральными условиями и другими актами законодательства о почтовой связи;
		3. свойства вложения курьерского отправления;
		4. задержания, изъятия или уничтожения курьерского отправления или части его вложения, проведенных в порядке и случаях, установленных законодательством.
	3. В случае наступления ответственности исполнителя в соответствии с подпунктом 22.2, компенсация морального вреда и возмещение упущенной выгоды не производятся.
	4. Исполнитель не несет ответственность:
* за безопасность логина и/или пароля Заказчика;
* за несанкционированное и/или неправомерное использования третьими лицами логина и/или пароля Заказчика;
* за ущерб, который может быть нанесен любым устройствам и носителям информации и/или программному обеспечению Заказчика в результате использования онлайн-сервиса Исполнителя, интерфейса прямого взаимодействия информационных систем Заказчика и Исполнителя (API).

ГЛАВА 22

РАЗМЕРЫ ВОЗМЕЩЕНИЯ УБЫТКОВ ИСПОЛНИТЕЛЕМ ЗА НЕИСПОЛНЕНИЕ ИЛИ НЕНАДЛЕЖАЩЕЕ ИСПОЛНЕНИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ ПОЧТОВОЙ

СВЯЗИ ПО ПОЧТОВЫМ/КУРЬЕРСКИМ ОТПРАВЛЕНИЯМ

22.1. ПО ПОЧТОВЫМ ОТПРАВЛЕНИЯМ, ПЕРЕСЫЛАЕМЫМ ПОЧТОВОЙ СВЯЗЬЮ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ

* + 1. За утрату отправления с объявленной ценностью, посылки с объявленной ценностью, исполнителем выплачивается сумма в размере объявленной ценности и платы за пересылку;
		2. За утрату отправления без объявленной ценности исполнителем выплачивается сумма в размере 0,1 базовой величины и платы за пересылку;
		3. При недостаче 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).
		4. При недостаче 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.
		5. В случае недостачи или порчи (повреждения) части вложения почтового отправления 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).
		6. 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.

* + 1. В случае невыплаты денежных средств по почтовому денежному переводу по вине исполнителя, выплачивается сумма в размере суммы почтового денежного перевода и платы за пересылку.
		2. В случае неполной выплаты денежных средств по почтовому денежному переводу исполнителем выплачивается сумма в размере недополученной суммы почтового денежного перевода.
		3. В случае нарушения сроков пересылки и (или) доставки почтового денежного перевода выплачивается неустойка в размере 1 % платы за услугу по пересылке почтового денежного перевода за каждый день задержки.
		4. В случае нарушения сроков пересылки и (или) доставки посылки выплачивается неустойка в размере 1% платы за услугу почтовой связи по пересылке за каждый день задержки.
	1. ПО КУРЬЕРСКИМ ОТПРАВЛЕНИЯМ ПЕРЕСЫЛАЕМЫМ КУРЬЕРСКОЙ СВЯЗЬЮ
		1. За утрату отправления с объявленной ценностью, посылки с объявленной ценностью, исполнителем выплачивается сумма в размере объявленной ценности и платы за пересылку;
		2. За утрату курьерского отправления без объявленной ценности исполнителем выплачивается сумма в размере 0,1 базовой величины и платы за пересылку.
		3. В случае недостачи или порчи (повреждения) части вложения курьерского отправления 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 курьерского отправления).
		4. В случае нарушения сроков пересылки и (или) доставки курьерских отправлений выплачивается неустойка в размере 1% платы за услугу курьерской связи за каждый день задержки.
	2. В случае обнаружения почтового/курьерского отправления после осуществления выплаты пользователю, это почтовое/курьерское отправление вручается адресату или возвращается отправителю. При этом с пользователя (адресата или отправителя) взыскивается в установленном порядке выплаченная сумма.
	3. 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.

ГЛАВА 23

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

* 1. В части, не урегулированной настоящими Генеральными условиями, стороны руководствуются заключенным договором и законодательством Республики Беларусь.
	2. В договоре стороны вправе предусмотреть иные положения, отличные от настоящих Генеральных условий. В случае расхождения договора с настоящими Генеральными условиями, договор обладает приоритетом.
	3. В случае заключения сторонами договора возмездного оказания услуг путем подписания одного документа обеими сторонами договора, отношения сторон регулируются подписанным договором и настоящими Генеральными условиями. Если сторонами не заключен договор возмездного оказания услуг, договор заключается на условиях публичного договора оказания услуг почтовой связи общего пользования, размещенного на сайте и в объектах почтовой связи исполнителя, в этом случае отношения сторон регулируются таким договором и настоящими Генеральными условиями.
	4. В случае, если какое-либо из условий настоящих Генеральных условий теряет юридическую силу, признается незаконным или исключается из настоящих Генеральных условий, это не влечет недействительность остальных условий настоящих Генеральных условий, которые сохраняют юридическую силу и являются обязательными для исполнения пользователями услуг и исполнителем.