



Утверждено:

решение 4.2, протокол 1.1-3/0035 собрания правления за № 1.1-3/0035 от 30.11.2010 г.

Действительно с 01.01.2011 г.

ТИПОВЫЕ УСЛОВИЯ EMS

АО EESTI POST

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2.	ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ.....	3
3.	ОПЛАТА УСЛУГ EMS.....	4
4.	СОДЕРЖИМОЕ ОТПРАВЛЕНИЙ EMS	4
5.	ПРАВИЛА УПАКОВКИ	5
6.	ПРАВИЛА АДРЕСАЦИИ.....	5
7.	УСЛОВИЯ ВЫЗОВА КУРЬЕРА ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА ИЛИ НАХОЖДЕНИЯ ОТПРАВИТЕЛЯ	6
8.	ДОСТАВКА ОТПРАВЛЕНИЙ EMS.....	7
9.	ДОКУМЕНТЫ, НА ОСНОВАНИИ КОТОРЫХ выдаются ОТПРАВЛЕНИЯ EMS	8
10.	СРОКИ ХРАНЕНИЯ ОТПРАВЛЕНИЙ EMS	10
11.	ОБРАБОТКА НЕПОДДАЮЩИХСЯ ДОСТАВКЕ ПОЧТОВЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ EMS	11
12.	ПРИНАДЛЕЖНОСТЬ ОТПРАВЛЕНИЙ EMS. ПРАВА ОТПРАВИТЕЛЯ И ПОЛУЧАТЕЛЯ	11
13.	ПОРЯДОК ВСКРЫТИЯ ОТПРАВЛЕНИЙ EMS.....	11
14.	МАТЕРИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	13
15.	ОСВОБОЖДЕНИЕ ОПЕРАТОРА ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ, ВЫДАЧА ИНФОРМАЦИИ И ТАЙНА ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ	13
16.	НЕПРЕОДОЛИМАЯ СИЛА.....	14
17.	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОТПРАВИТЕЛЯ	14
18.	РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И ЗАЯВЛЕНИЙ.....	15
19.	ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЛИЧНЫХ ДАННЫХ	15
20.	УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ EMS	15

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие типовые условия EMS (Express Mail Service) состоят из общих и сервисных условий оказания международных услуг по экспресс-доставке почтовых отправлений (далее – Типовые условия), в которых устанавливается порядок оказания услуг EMS АО EESTI POST (далее – Почта).

Настоящие типовые условия регулируют взаимные права и обязанности Почты и пользователя услуг EMS при использовании услуг EMS.

Типовые условия утверждены исходя из правовых актов Эстонской Республики, многостороннего типового соглашения Кооператива EMS и Всемирной почтовой конвенции.

Если какое-либо положение типовых условий при изменении правовых актов становится полностью или частично недействительным, типовые условия в прочих частях остаются действительными.

Все преysкуранты на услуги по доставке отправлений EMS доступны в почтовых учреждениях и на сайте АО Eesti Post www.post.ee.

К услугам EMS применяются типовые условия оказания универсальных почтовых услуг АО EESTI POST в указанном в настоящих типовых условиях объеме, с учетом приоритета особых условий, установленных в типовых условиях EMS.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

В типовых условиях используются понятия в нижеследующих значениях:

Пересылка – процесс, который охватывает сбор, сортировку, перевозку, таможенное оформление и доставку получателю отправлений EMS.

EMS (Express Mail Service – экспресс-доставка) – самый срочный вид международных почтовых услуг. Почтовые администрации обрабатывают и доставляют переданные Почте отправления EMS быстрее всего возможным способом с предпочтением перед другими почтовыми отправлениями.

Адресный бланк отправления EMS (далее – Адресный бланк) – прикрепленный к отправлению EMS документ с адресами и номерами телефонов отправителя и получателя и данными вложения. На основании адресного бланка осуществляется прием отправлений EMS у отправителя и вручение получателю в стране назначения.

EMS Estonia – торговый знак услуги EMS АО Eesti Post. АО Eesti Post имеет исключительное право оказывать в Эстонии услуги под торговым знаком международной услуги экспресс-доставки EMS.

Логотип EMS – идентифицирует лицо, которое оказывает услуги EMS, и состоит из следующих элементов:

- крыло оранжевого цвета;
- буквы «EMS» синего цвета и название государства отправителя
- три горизонтальных линии оранжевого цвета.

Отправление EMS – международное письменное или посылочное отправление, которое

- пересылается при первой возможности из Эстонии в страну назначения;
- вручается в стране назначения получателю или его представителю под роспись;
- быстро и надежно доставляется получателю курьером.

Пользователи услуги EMS – услугами EMS могут пользоваться юридические и физические лица.

Абонентский ящик – арендуемый у Почты на основании договора почтовый ящик в помещениях Почты, куда арендующее его физическое или юридическое лицо может направлять адресованные ему извещения о поступлении почтовых отправлений на основании номера абонентского ящика.

Почтовый ящик – находящееся во владении получателя средство для доставки извещения о прибытии отправления EMS в случае неудачной попытки вручить отправление получателю лично.

Почтовое учреждение – место постоянной деятельности Почты, в котором обеспечено оказание почтовых услуг.

Извещение о поступлении почтового отправления – выдаваемое получателю посредством почтового ящика или доставляемое по электронной почте извещение с указанием вида поступившего почтового отправления и места его выдачи.

Тайна почтовой связи – информация, касающаяся содержимого отправления EMS и почтового оборота конкретного лица.

Почтовый работник (в т.ч. **Курьер**) – работник Почты или лицо, оказывающее почтовые услуги или выполняющее задания от имени Почты.

Получатель – лицо, кому или на чей почтовый адрес необходимо доставить отправление EMS согласно желанию отправителя.

Отправитель – лицо, передающее отправление EMS Почте для доставки получателю, и отвечающее за содержимое отправления.

SDR – расчетная единица Международного Валютного Фонда – IMF (International Monetary Found).

Сортировочный центр – структурная единица Почты, где происходит сортировка и распределение почтовых отправлений по почтовым учреждениям. Сортировочный центр находится по адресу ул. Палласти, 28, 10001 Таллинн.

3. ОПЛАТА УСЛУГ EMS

- 3.1. Услуги службы EMS оплачиваются согласно утвержденному Почтой прейскуранту. Правление Почты вправе устанавливать и изменять тарифы оплаты услуг. Прейскурант услуг EMS доступен во всех почтовых учреждениях и на сайте АО Eesti Post www.post.ee.
- 3.2. Об изменении тарифов оплаты услуг EMS Почта извещает общественность на своем сайте, по меньшей мере, за тридцать (30) дней до их вступления в силу.
- 3.3. За услуги EMS пользователь услуг может платить наличными деньгами или по безналичному расчету (договорные клиенты), в т.ч. при помощи карточек, исходя из возможностей Почты.
- 3.4. Пользователь услуги EMS (отправитель) оплачивает услугу при передаче отправления, если заключенным между Почтой и пользователем договором не установлено иное.

4. СОДЕРЖИМОЕ ОТПРАВЛЕНИЙ EMS

- 4.1. В отправлениях EMS запрещено пересылать:
 - бьющиеся предметы;
 - деньги и ценные предметы, в т.ч. монеты, ценные бумаги на предъявителя, дорожные чеки, платина, золото или серебро в изделиях или в необработанном виде, драгоценные камни, ювелирные изделия и другие драгоценные предметы;
 - оружие и его части;
 - боеприпасы и их части;
 - баллоны со слезоточивыми и нервно-паралитическими газами;
 - взрывчатые, легко воспламеняющиеся и опасные вещества;
 - ядовитые и радиоактивные вещества;
 - биологические вещества, представляющие инфекционную опасность;
 - наркотические и психотропные вещества, в том числе содержащие их лекарства;
 - кровь и ее компоненты;
 - кислоты;
 - скоропортящиеся продукты;
 - живые животные, птица, рыба, насекомые;
 - ядовитые растения;
 - предметы, которые из-за своих свойств или упаковки могут представлять опасность для получателя, почтовых работников, загрязнять или повреждать другие отправления, почтовые средства или имущество третьих лиц;
 - предметы и печатные издания непристойного или безнравственного содержания;

- предметы, ввоз которых запрещен или ограничен правовыми актами страны назначения;
- предметы, запрет на ввоз или вывоз или ограничение оборота которых установлены другими правовыми актами.

- 4.2. Отправление EMS не должно содержать предметы, запрещенные к вывозу из Эстонии и пересылке в стране назначения. Более подробно о предметах, запрещенных в стране назначения, можно узнать в почтовых учреждениях или в Центре обслуживания клиентов по электронной почте info@post.ee или по телефону 1661.
- 4.3. Во время приема отправления EMS почтовый работник вправе потребовать у отправителя вскрытия почтового отправления, чтобы убедиться в отсутствии запрещенных к пересылке, в т.ч. разрешенных к пересылке на особых условиях и/или опасных веществ или предметов. В случае отказа отправителя от вскрытия, отправление к пересылке не принимается.
- 4.4. Правовыми актами Эстонской Республики в случае необходимости, как во внутреннем, так и в международном почтовом обмене могут быть установлены временные запреты и ограничения на пересылку различных веществ и предметов. При установлении временных ограничений Почта информирует пользователей почтовых услуг и почтовые администрации иностранных государств о характере и сроках действия ограничений.
- 4.5. Отправитель обязан убедиться в том, что отправляемые вещества или предметы не запрещены к пересылке в стране назначения.

5. ПРАВИЛА УПАКОВКИ

- 5.1. Вид упаковки для отправления EMS выбирает отправитель.
- 5.2. Отправление EMS должно быть упаковано и запечатано соответственно характеру, весу и форме вложения, способу транспортировки и продолжительности пути.
- 5.3. Упаковка и крепление должны:
 - защищать вложение от повреждений и деформаций при обработке;
 - исключать повреждение вложения и возможность доступа к нему без нарушения оболочки;
 - защищать чувствительное к температуре вложение от замерзания или перегрева;
 - обеспечивать безопасность получателя и почтовых работников;
 - исключать нанесение повреждений другим почтовым отправлениям и имуществу Почты.
- 5.4. Для упаковки письменных отправлений EMS используется специальный картонный конверт с логотипом EMS или иная упаковка для пересылки письменной корреспонденции.
- 5.5. Для упаковки посылочного отправления EMS используются картонные коробки, прочная бумага, плотная пластиковая упаковка, деревянные ящики и др.
- 5.6. Общие условия упаковки почтовых отправлений установлены правилами упаковки почтовых отправлений, которые доступны на сайте АО Eesti Post www.post.ee.

6. ПРАВИЛА АДРЕСАЦИИ

- 6.1. При приемке отправления EMS на его адресной стороне наклеивается заполненный отправителем специальный адресный бланк, который состоит из нескольких частей и снабжен штрих-кодом и логотипом EMS ESTONIA. В зависимости от ценности вложения и страны назначения (в случае пересылки за пределы экономической зоны Европейского Союза), отправитель заполняет также почтовую таможенную декларацию.
- 6.2. В целях ускорения доставки отправления EMS в адресном бланке обязательно указывают номера телефонов отправителя и получателя.
- 6.3. Письменные отправления и посылки должны иметь четко и разборчиво написанные или напечатанные имя и адрес получателя, а также имя и адрес отправителя. Если имя и адрес получателя неразборчивы, Почта вправе не пересылать отправление ввиду невозможности доставки.
- 6.4. Адрес пишется латинскими буквами и арабскими цифрами. Если в стране назначения используются другие буквы и цифры, желательно дополнительно написать адрес также этими буквами и цифрами. На отправлениях EMS наименование страны назначения пишется на английском или

французском языке.

- 6.5. В адресе не разрешается использовать сокращенные названия, условные знаки, номера или отметки, которые не являются общеизвестными и вносят затруднения при доставке отправления адресату; запрещено указывать адрес вразрядку, делать исправления и зачеркивания.
- 6.6. Если на упаковке отправления EMS невозможно написать адрес или наклеить адресный бланк, то наклеенный на твердую основу адресный бланк можно прикрепить к отправлению. В случае неупакованного отправления, состоящего из одного цельного предмета, адресные данные можно нанести прямо на предмет.
- 6.7. На отправлении EMS указывается один адрес отправителя.
- 6.8. Адресные данные отправителя и получателя наносятся на почтовое отправление следующим образом:
 - имя (имя и фамилия физического лица или наименование юридического лица);
 - улица, номер дома и квартиры, вне города, поселков и сел – название хутора;
 - название деревни и волости;
 - индекс (пишется в последней строке перед названием города или уезда);
 - город или уезд;
 - страна.
- 6.9. Отправление EMS можно адресовать в почтовое учреждение до востребования. На отправлении до востребования должно быть указано:
 - имя (имя и фамилия физического лица или наименование юридического лица);
 - отметка «Nõudmiseni» («До востребования»);
 - наименование почтового учреждения точки назначения;
 - индекс и город или уезд;
 - страна.
- 6.10. При адресации отправления EMS до востребования отправитель делает в адресе соответствующую отметку «POSTE RESTANTE».
- 6.11. При неудачной попытке вручения отправления EMS извещение о поступившем отправлении можно адресовать на номер абонентского ящика. На отправлении, адресованном на номер абонентского ящика, должно быть указано:
 - имя (имя и фамилия физического лица или наименование юридического лица);
 - номер абонентского ящика;
 - наименование почтового учреждения точки назначения;
 - индекс и город или уезд;
 - страна.
- 6.12. При адресации письменного отправления EMS на номер абонентского ящика отправитель делает в адресе отметку «CASE POSTALE» или «P.O.box».
- 6.13. На лицевую сторону отправления EMS нельзя наклеивать схожие со средствами почтовой оплаты ярлыки и наклейки или размещать оттиски штемпелей, которые можно принять за оттиск франкировальной машины.

7. УСЛОВИЯ ВЫЗОВА КУРЬЕРА ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА ИЛИ НАХОЖДЕНИЯ ОТПРАВИТЕЛЯ

- 7.1. Отправления EMS принимаются к пересылке во все страны назначения, с почтовыми учреждениями или оказывающими почтовые услуги лицами которых АО Eesti Post имеет заключенные соглашения на оказание услуг EMS. Перечень стран назначения доступен на сайте АО Eesti Post www.post.ee.
- 7.2. Отправления EMS принимаются к пересылке, как правило, в почтовых учреждениях или, по соглашению с отправителем, в месте нахождения отправителя.
- 7.3. Курьеры принимают отправления к пересылке в рабочие дни, в почтовых учреждениях – во все дни работы почты.
- 7.4. Заказ на вызов курьера передается Почте по телефону, факсу или электронной почте. Заказ на

вызов курьера должен содержать следующие данные:

- Вид услуги
- Имя отправителя
- Адрес
- Контактный телефон
- Вид, количество, размеры, вес отправлений
- Способ оплаты

- 7.5. Для приемки отправления EMS к нему следует добавить надлежаще заполненный адресный бланк; указанные в адресном бланке данные позволяют отследить путь следования и установить дату прибытия отправления EMS.
- 7.6. Принимая отправление EMS, почтовый работник проверяет выполнение требований адресации в сопроводительных документах.
- 7.7. Почта вправе устанавливать количество одновременно принимаемых к пересылке отправлений EMS в каждом почтовом учреждении.
- 7.8. Если клиент желает одновременно отправить более 50 отправлений EMS, следует предварительно согласовать прием с почтовым учреждением страны отправления. Почта вправе отказать в приемке отправлений EMS в случае предположения, что отправления невозможно доставить в соответствии с типовыми условиями.
- 7.9. Отправления EMS принимаются вместе с надлежаще заполненным адресным бланком. Адресный бланк состоит из 5 экземпляров, на каждом из которых напечатано, кому данный экземпляр предназначен:
- 1-й экземпляр (A l`Administration de destination) остается на почтовом отправлении, для получателя;
 - 2-й экземпляр (preuve de distribution), остается в почтовом учреждении страны назначения, для выдачи отправления;
 - 3-й экземпляр остается в учреждении почтового обмена;
 - 4-й экземпляр остается у службы EMS;
 - 5-й экземпляр остается у отправителя (на обороте – руководство для отправителя).
- 7.10. Почтовый работник взвешивает переданные Почте отправления EMS в целях проверки правильности указанного в адресном бланке веса. Если объявленный отправителем вес оказывается меньше фактического веса, Почта вправе предъявить отправителю счет в размере неоплаченной части фактического веса отправления. Если вес отправления EMS превышает предельно допустимый вес, Почта вправе отказать в пересылке данного отправления.

8. ДОСТАВКА ОТПРАВЛЕНИЙ EMS

- 8.1. Доставка отправления EMS в стране назначения осуществляется в сроки, установленные службой EMS страны назначения. Дополнительная информация находится на сайте АО Eesti Post www.post.ee и в почтовых учреждениях.
- 8.2. Уведомление получателя по телефону в разрезе стран различается. В Эстонии получатель – физическое лицо, при наличии номера телефона, уведомляется о прибытии отправления EMS по телефону заранее. Получатель – юридическое лицо, при наличии номера телефона, уведомляется заранее, если на отправление начислены импортные налоги.
- 8.3. Прибывшее из иностранного государства отправление EMS доставляется в Эстонии на адрес, указанный на отправлении. Для вручения делается одна попытка доставки. В случае неудачной попытки вручения в почтовом (абонентском) ящике оставляется извещение о прибытии отправления EMS, либо получатель уведомляется по электронной почте, и отправление выдается в почтовом учреждении. Если получатель желает заказать повторную доставку, отправление EMS доставляется ему за дополнительную плату в новой попытке. Отправления EMS вручаются курьером в рабочие дни и по субботам или в почтовом учреждении во все дни работы почтового учреждения.
- 8.4. При неудачной попытке вручения в адресном бланке указывается время попытки вручения и получателю оставляется письменное извещение. В извещении указывается наименование, адрес,

часы работы, номер телефона почтового учреждения и срок хранения отправления. Если после получения извещения получатель желает, чтобы отправление ему доставили, с него взимается плата за услугу согласно прейскуранту на повторную доставку.

- 8.5. Адресованное физическому лицу отправление EMS считается доставленным после вручения получателю, его законному или уполномоченному представителю под роспись.
- 8.6. Адресованное юридическому лицу отправление EMS считается доставленным после вручения его законному представителю или лицу, уполномоченному законным представителем в письменной форме. Адресованное юридическому лицу отправление EMS выдается в предварительно согласованном порядке лицу, уполномоченному принимать почту, при предъявлении письменной доверенности, через проходную на первом этаже здания или канцелярию, при отсутствии проходной или канцелярии – находящемуся в коммерческом помещении юридического лица работнику или лицу, оказывающему юридическому лицу постоянные услуги на основании иного договора.
- 8.7. Поступившее на адрес юридического лица, адресованное физическому лицу отправление EMS вручается представителю юридического лица, если отправление EMS не удалось вручить получателю – физическому лицу. Физическому лицу данное отправление вручает юридическое лицо.
- 8.8. При доставке отправления EMS лицо, принимающее отправление, обязано предъявить документ, удостоверяющий личность и право представительства.
- 8.9. Принявшее отправление EMS лицо подтверждает получение и заносит в адресный бланк:
 - имя и фамилию;
 - подпись,
 - дату и время доставки;
- 8.10. Отправление EMS с поврежденной упаковкой и с разницей в весе выдается вместе с актом, который предварительно составляет почтовый работник. Отправление EMS с поврежденной упаковкой и с разницей в весе получатель вскрывает в присутствии курьера. Получатель решает, принимать ли отправление, отказаться от получения, вернуть отправителю или предъявить Почте рекламацию.
- 8.11. Получатель не имеет права вскрывать отправление EMS до подтверждения его получения подписью, за исключением случаев, когда к отправлению EMS приложен составленный почтовым учреждением акт о повреждении отправления или разнице в весе.
- 8.12. Отправления EMS, поступившие в праздники или выходные дни, доставляются получателю в ближайший рабочий день.
- 8.13. Почтовое отправление, подлежащее таможенному досмотру, на которое Почтой заполнена таможенная декларация на импорт, выдается получателю контроля им экземпляров таможенной декларации, их подписания и уплаты налогов на импорт и платы за услуги Почты.
- 8.14. Почта выдает получателю один экземпляр таможенной декларации вместе с сопроводительными документами и квитанцией Почты о получении платы.
- 8.15. Если получатель не желает получать составленную Почтой таможенную декларацию, почтовый работник передает лицу извещение о поступлении отправления EMS и сопроводительные документы, на основании которых лицо может самостоятельно составить в таможенном учреждении таможенную или рейсовую декларацию и уплатить налоги на импорт.

9. ДОКУМЕНТЫ, НА ОСНОВАНИИ КОТОРЫХ ВЫДАЮТСЯ ОТПРАВЛЕНИЯ EMS

- 9.1. Отправление EMS выдается при предъявлении одного из следующих **документов, удостоверяющих личность**.
- 9.2. Прежде всего:
 - паспорт гражданина Эстонской Республики;
 - удостоверение личности (ID-карта);
 - удостоверение личности гражданина государства – члена Европейского Союза, Европейской экономической зоны или гражданина Швейцарской Конфедерации;
 - паспорт иностранца.
- 9.3. При их отсутствии также:

- дипломатический паспорт;
 - временный рейсовый документ;
 - рейсовый документ иностранного государства (паспорт, выданный в иностранном государстве);
 - рейсовый документ беженца (документ, выданный иностранцу, получившему убежище в Эстонии);
 - служебная книжка моряка;
 - удостоверение мореплавания;
 - права на управление моторным средством, если в вышеперечисленные документы занесены имя, фотография или изображение лица, подпись или изображение подписи и дата рождения или личный код пользователя.
- 9.4. Документ действителен, если он отвечает следующим требованиям:
- документ выдан и данные в документ занесены согласно закону компетентным учреждением;
 - срок действия документа не истек;
 - документ пригоден для использования и позволяет установить сделанные в нем записи, их правильность и личность пользователя документом;
 - документ цел и не поврежден.
- 9.5. Отправления, получателем которых является лицо в возрасте до 18 лет, при отсутствии удостоверяющего личность документа выдаются лицу, имеющему законное право представительства (например, родитель или опекун) на основании документа, подтверждающего право представительства (например, свидетельство о рождении или решение суда).
- 9.6. Имеющим законное право представительства лицам почтовые отправления выдаются при предъявлении удостоверяющего личность документа и документа, подтверждающего право представительства (карта «А» или «В» коммерческого регистра, решение или постановление суда или решение иного компетентного учреждения) или документа (доверенность), подтверждающего право представительства на основании договора.
- 9.7. Отправление EMS можно выдавать уполномоченному получателем лицу, которому получатель выдал доверенность на получение почтового отправления. Доверенность должна быть в простой письменной форме, за исключением случаев, когда правовыми актами Эстонской Республики или в письменном заявлении получателя предусмотрено, что доверенность должна быть в иной форме (удостоверена нотариусом, городским секретарем, волостным секретарем или руководителем стационарного лечебного учреждения, в котором находится на лечении получатель).
- 9.8. В тексте доверенности должны быть указаны:
- дата составления доверенности;
 - наименование доверителя (в случае юридического лица) или имя и фамилия доверителя (в случае физического лица), место жительства/нахождения и личный/регистрационный код, а в случае юридических лиц также имя и фамилия подписавшего доверенность законного представителя;
 - имя и фамилия, личный код или дата рождения и место жительства доверяемого лица;
 - содержание доверенности, т.е. какие действия доверяется совершать;
 - срок действия доверенности цифрами и/или прописью;
 - подпись доверителя (в случае юридического лица также должность);
 - если доверенность удостоверена в установленной законодательством форме, также подтверждение удостоверителя доверенности.
- 9.9. В тексте доверенности не разрешается делать исправлений, за исключением сделанных в нотариальной доверенности самим нотариусом и скрепленных печатью исправлений.
- 9.10. Доверенность может быть одноразовая, многоразовая или общая делопроизводственная.
- 9.11. **Одноразовая доверенность** выдается для получения данного конкретного отправления, и в ней, в дополнение к данным, перечисленным в пункте 9.9, указывается также вид и номер отправления, для получения которого была выдана доверенность.
- 9.12. **Многоразовые доверенности** позволяют в течение указанного в доверенности периода получать поступающие на имя доверителя почтовые отправления. Доверенное лицо делает с такой доверенности копию, которую передает при получении почтового отправления на хранение в почтовое учреждение. Доверенное лицо обязано при получении почтового отправления каждый

раз предъявлять оригинал доверенности.

- 9.13. **Общие делопроизводственные доверенности** выдаются доверителем для совершения различных сделок, и при выдаче почтовых отправок на основании таких доверенностей исходят из тех же принципов, как и при выдаче отправок по многократной доверенности.
- 9.14. Об отзыве (досрочном прекращении) получатель (доверитель) должен известить Почту (почтовое учреждение или центр обслуживания клиентов) письменно. При отсутствии письменного уведомления Почта не отвечает за правильность выдачи почтовых отправок.
- 9.15. При выдаче отправления EMS на основании доверенности на извещении о прибытии почтового отправления или на ином подтверждающем выдачу документе отмечаются – дополнительно к данным представителя получателя и удостоверяющего его личность документа – следующие данные: слова «volikirja alusel» («на основании доверенности»), номер доверенности при его наличии и дата выдачи доверенности.
- 9.16. Выданную юридическим лицом своему представителю доверенность для получения почтовых отправок подписывает законный представитель юридического лица (член правления, прокурор и т.д.). Доверенное лицо предъявляет удостоверяющий личность документ, доверенность и действующую (не более 15 дней со дня выдачи почтового отправления) распечатку данных регистрационной карты юридического лица (В-карты), которая подтверждает право подписи и выдачи доверенности подписавшего доверенность лица. Публично-правовое юридическое лицо предоставляет другой документ, подтверждающий право подписи и выдачи доверенности подписавшего доверенность лица.
- 9.17. Адресованные юридическому лицу почтовые отправления можно выдавать без доверенности законному представителю юридического лица (члену правления, прокурору, ликвидатору, управляющему банкротством) согласно записи в регистре, в котором соответствующее лицо зарегистрировано. Законный представитель должен предъявить действующую (не более 15 дней со дня выдачи почтового отправления) распечатку данных регистрационной карты представляемого лица и удостоверяющий личность документ. В данном случае на извещении о поступившем почтовом отправлении отмечается наименование юридического лица, регистрационный код и имя представителя, номер предъявленного при получении почтового отправления удостоверяющего личность документа.
- 9.18. Физическому лицу – предпринимателю, не занесенному в регистр, почтовое отправление выдается при предъявлении удостоверяющего личность документа.
- 9.19. В отношении публично-правовых юридических лиц при выдаче действуют применяемые к юридическим лицам требования, за исключением обязанности предъявлять действующую распечатку данных регистрационной карты.
- 9.20. Почтовые отправления могут выдаваться также на основании выданных в иностранном государстве и удостоверенных соответствующим компетентным лицом или учреждением доверенностей, которые приравниваются к доверенностям, удостоверенным нотариусом Эстонской Республики. Доверенность должна быть переведена на эстонский язык вместе с подтверждением правильности перевода нотариусом, или переведена присяжным переводчиком. Доверенность должна быть подтверждена апостилом или легализована, за исключением случаев, когда доверенность выдана в государстве, с которым у Эстонии заключен договор о правовой помощи (соответствующая информация доступна на сайте www.kohus.ee).
- 9.21. Почта не отвечает за подлинность, полноту, действительность и правильность перевода предъявленного документа на право представительства.
- 9.22. Почта не обязана акцептировать доверенность, содержание которой не понимается однозначно.
- 9.23. Отправления EMS выдаются только на основании оригинальных документов или их копий, удостоверенных/подтвержденных нотариусом или иным управомоченным лицом согласно правовым актам.

10. СРОКИ ХРАНЕНИЯ ОТПРАВЛЕНИЙ EMS

- 10.1. Отправления EMS принимаются на хранение:
- в случае неудачной попытке вручения;
 - на основании письменного заявления получателя.
- 10.2. Отправление EMS, за исключением адресованных до востребования и находящихся под

таможенным надзором, хранятся в почтовом учреждении доставки в ожидании получателя в течение **15 (пятнадцати) календарных дней** со следующего (включительно) дня после дня их поступления в почтовое учреждение.

- 10.3. Адресованные до востребования и находящиеся под таможенным надзором почтовые отправления хранятся в почтовом учреждении в ожидании получателя до **30 календарных дней** со дня их поступления в почтовое учреждение.
- 10.4. По истечении сроков, установленных в пунктах 10.2 или 10.3, отправление возвращается отправителю.
- 10.5. Сроки хранения отправления EMS в разных государствах различны. В Эстонии получатель на основании письменного соглашения в Почтой может продлить срок хранения отправления до 2 (двух) месяцев со дня поступления отправления в почтовое учреждение. Хранение отправлений EMS в почтовом учреждении оплачивает получатель.
- 10.6. При продлении срока хранения получатель оплачивает хранение отправления начиная с 16-го дня с поступления отправления EMS в почтовое учреждение до выдачи отправления.
- 10.7. По истечении срока хранения невыданное отправление EMS возвращается отправителю. Если отправитель по какой-либо причине отказывается от получения, отправление возвращается отправителю незамедлительно.

11. ОБРАБОТКА НЕПОДДАЮЩИХСЯ ДОСТАВКЕ ПОЧТОВЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ EMS

- 11.1. В случае невозможности доставки отправление EMS немедленно возвращается отправителю. Доставка невозможна в следующих случаях:
 - отправление EMS невозможно передать получателю ввиду отсутствия его почтового адреса, неочного или неразборчивого адреса и прочих схожих причин;
 - получатель отправления EMS не является в почтовое учреждение за отправление в течение определенного Почтой срока или отказывается получить отправление;
 - адресат отправления EMS не проживает или не находится по указанному на отправлении адресу и данные о его новом месте жительства или нахождения отсутствуют.
- 11.2. Если получателя выявить не удастся, неподдающееся доставке отправление EMS возвращается отправителю без хранения.

12. ПРИНАДЛЕЖНОСТЬ ОТПРАВЛЕНИЙ EMS. ПРАВА ОТПРАВИТЕЛЯ И ПОЛУЧАТЕЛЯ

- 12.1. Отправление EMS принадлежит отправителю до выдачи его получателю, за исключением случая, если отправление было конфисковано согласно правовым актам.
- 12.2. Получатель отправления EMS вправе отказаться от получения поступившего на его имя отправления, не вскрывая его, сделав об этом соответствующую отметку в адресном бланке и заверив ее своей подписью и датой. Если получатель отказывается сделать такую отметку, соответствующую отметку делает почтовый работник, заверив отметку своей подписью, при этом сделанная почтовым работником отметка приравнивается к отказу получателя от получения отправления EMS.

13. ПОРЯДОК ВСКРЫТИЯ ОТПРАВЛЕНИЙ EMS

- 13.1. Почта имеет право вскрывать отправления EMS:
 - для защиты содержимого отправления или фиксации его состояния;
 - при невозможности доставки отправления – для выяснения отправителя;
 - для обеспечения таможенного контроля отправления;
 - для предотвращения возможной физической опасности для лиц и предметов, исходящей от отправления. В данном случае Почта незамедлительно оповещает об этом службу спасения.
- 13.2. Если при пересылке отправления EMS возникает сомнение в сохранности вложения, или по внешним признакам можно предположить хищение содержимого или опасность для других почтовых

отправлений, поврежденное отправление вскрывается для фиксации его состояния.

13.3. Вскрытие поврежденного отправления EMS производится в присутствии получателя или отправителя, или специально созданной комиссией в предназначенных для этих целей помещениях Почты.

13.4. Для вскрытия отправлений EMS Почта создает комиссию (далее – Комиссия по вскрытию), которая состоит не менее чем из трех членов.

13.5. С содержимым вскрытого отправления EMS запрещается знакомиться основательнее, чем это обусловлено причиной вскрытия отправления.

13.6. Присутствующие при вскрытии отправления лица обязаны хранить ставшую им известной при вскрытии тайну почтовой связи.

13.7. О вскрытии отправления EMS составляется акт, за исключением случаев, когда вскрытие требуется для таможенного контроля.

13.8. В акте указывается причина вскрытия, точно описывается внешнее состояние отправления EMS, указывается вес отправления до вскрытия и общий вес после его закрытия. В акте указывается перечень находящихся внутри предметов и детальное описание каждого предмета (наименование, количество, в случае товара - вес), и указывается, какая часть содержимого отправления отсутствует, похищена или повреждена, а какая часть пересылается.

13.9. Если из содержимого вскрытого отправления выяснится получатель или отправитель, отправление пересылается вместе с копией акта о вскрытии на адрес получателя или отправителя. На отправлении EMS делается отметка «Avatud aadressi täpsustamiseks, postiasutuse nimetus ja kuupäev» («Вскрыто для уточнения адреса; наименование почтового учреждения и дата»), которая заверяется подписью председателя комиссии.

13.10. Обнаруженные при вскрытии отправления EMS непригодные для использования или запрещенные к пересылке предмет или предметы изымаются и уничтожаются. После изъятия испорченных, опасных или запрещенных к пересылке предметов отправление пересылается получателю вместе с копией акта комиссии по вскрытию. Копия составленного комиссией акта об изъятии испорченных и опасных веществ пересылается также отправителю.

14. МАТЕРИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

14.1. Почта несет материальную ответственность в размере прямого имущественного ущерба, возникшего по вине Почты (умысел, неосторожность, грубая халатность) и соответствующего фактической стоимости похищенного или поврежденного вложения, но не больше установленного для соответствующего вида почтовых отправок максимального размера возмещения. В сумму материального ущерба не включается косвенный ущерб, в т.ч. недополученный доход.

14.2. Почта несет материальную ответственность за причинение прямого ущерба:

- В случае необоснованной задержки пересылки отправления Почта компенсирует клиенту разницу между платой за пересылку обыкновенного почтового отправления (письма или посылки) соответствующей весовой категории воздушным транспортом и платой за услугу EMS.
- В случае утраты, хищения или повреждения вложения отправитель или получатель отправления EMS имеет право на компенсацию в размере фактической стоимости вложения, но не больше **30 SDR** в случае письменных вложений, и не больше **130 SDR** в случае посылочных отправок, содержащих товары.

14.3. Почта освобождается от ответственности в случаях, предусмотренных Всемирной почтовой конвенцией.

14.4. Почта не несет ответственности за недостачу вложения в случае целостности оболочки и упаковки и соответствия веса отправления весу, зафиксированному в ходе приемки отправления, отправление получено получателем и во время получения им претензий не предъявлено.

14.5. Почта не несет ответственности за решения, принятые таможенной в результате таможенного контроля отправок, подлежащих таможенному контролю.

14.6. Почта не несет ответственности за уничтожение или повреждение отправления по вине клиента, в т.ч. по причине недостаточности упаковки или из-за специфических качеств вложения.

14.7. Почта не несет ответственности за утрату содержащихся в отправлении предметов, если отправление содержит предметы, запрещенные к пересылке Всемирной почтовой конвенцией.

14.8. Почта не несет материальной ответственности, если отправление конфисковано или уничтожено в порядке, предусмотренном правовыми актами.

14.9. Возмещение выплачивается в евро.

14.10. Недополученный доход и косвенный ущерб возмещению не подлежат.

15. ОСВОБОЖДЕНИЕ ОПЕРАТОРА ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ, ВЫДАЧА

ИНФОРМАЦИИ И ТАЙНА ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

15.1. Почта освобождается от ответственности при условии, что отправление EMS вручено согласно требованиям типовых условий.

15.2. Ответственность Почты сохраняется в следующих случаях:

- недостача или порча (повреждение) вложения обнаруживается до или во время вручения отправления;
- в случае с возвращаемым отправлением – отправитель принимает вручаемое отправление с отметкой о хищении или повреждении отправления, при этом незамедлительно и не покидая почтового учреждения подает заявление о возмещении ущерба;
- получатель отправления EMS или, в случае возвращаемого в исходную точку отправления, отправитель, несмотря на правильное оформление, сообщает, не покидая почтового учреждения, об обнаружении хищения или повреждения вложения. Лицо, требующее возмещения, обязано доказать, что хищение или повреждение не имело место после вручения отправления.

15.3. Почта не несет ответственности:

- в обусловленных непреодолимой силой случаях, установленных п. 16;
- если Почта не имеет возможности вести учет отправок ввиду уничтожения служебных документов вследствие воздействия обстоятельств непреодолимой силы, при условии, что ответственность Почты не доказана иным способом;
- если пропала отправка, недостача или повреждение вложения обусловлено виной или халатностью отправителя (в т.ч. не отвечающей требованиям упаковкой) или характером содержимого;

- если отправление содержит перечисленные в данных типовых условиях запрещенные к пересылке предметы;
 - при аресте отправлений согласно правовым актам;
 - если отправитель не подал запрос в течение 6 месяцев начиная со дня, следующего за днем;
 - отправки отправления;
 - если отправитель действует злонамеренно с целью получить возмещение.
- 15.4. Почта не принимает на себя ответственность за любую форму представленной таможенной декларации или решения, принятого таможей в ходе досмотра отправления, представленного для таможенного контроля.
- 15.5. Почта предоставляет информацию о заказных и ценных отправлениях по телефону в случае, если пользователь услуги EMS сообщит Почте регистрационный номер отправления, присвоенный отправлению в ходе приемки.
- 15.6. Почтовые работники и лица, которые на основании заключенного с Почтой договора участвуют в доставке отправлений EMS, обязаны соблюдать тайну почтовой связи во время и после оказания услуг.
- 15.7. Лица, связанные с оказанием услуг EMS, не должны получать информацию о содержимом отправлений или о почтовом обороте в большем объеме, чем это необходимо для оказания почтовой услуги. Использование такой информации в иных целях – кроме оказания почтовой услуги – запрещено.
- 15.8. Исключения из обязанности хранить тайну почтовой связи и ограничений в получении информации возможны лишь в установленных законом случаях и порядке.
- 15.9. Задержание и конфискация отправлений EMS регулируется правовыми актами Эстонской Республики и/или страны назначения.

16. НЕПРЕОДОЛИМАЯ СИЛА

- 16.1. Непреодолимая сила представляет собой обстоятельство, на которое Почта не могла повлиять, причем, исходя из принципа разумности, от Почты нельзя было ожидать, чтобы она при заключении договора или во время возникновения внедоговорных обязательств могла учесть или предотвратить данное обстоятельство, или преодолеть данное препятствующее обстоятельство или его последствия.
- 16.2. Непреодолимой силой является, в числе прочего, возникновение при оказании услуг не зависящих от Почты технических помех или препятствий вследствие стихийных бедствий, катастроф, неблагоприятных погодных условий, войны, забастовок, изменения правовых актов и иных чрезвычайных происшествий, которые Почта не могла предвидеть или избежать.
- 16.3. Если действие непреодолимой силы является временным, нарушение обязательств акцептируется только в течение времени, когда непреодолимая сила препятствовала выполнению обязательств.

17. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОТПРАВИТЕЛЯ

- 17.1. Отправитель отправления отвечает за причинение телесных повреждений почтовым работникам и ущерб, нанесенный другим почтовым отправлениям и почтовому оборудованию, если это было обусловлено отправкой запрещенных к пересылке предметов или несоблюдением условий упаковки отправления EMS.
- 17.2. При возникновении ущерба, нанесенного другим почтовым отправлениям вследствие отправки запрещенных к пересылке товаров или несоблюдением условий упаковки, отправитель отвечает за каждое поврежденное отправление в том же размере, что и Почта.
- 17.3. При отправке запрещенных к пересылке предметов или несоблюдении условий упаковки ответственность ложится на отправителя, даже если почтовое учреждение приняло такое отправление.
- 17.4. Если отправитель соблюдал условия приема отправления, он не отвечает за возникший после передачи отправления ущерб, возникший по вине Почты при обработке отправления.

18. РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И ЗАЯВЛЕНИЙ

- 18.1. Порядок рассмотрения жалоб и заявлений установлен в типовых условиях универсальных почтовых услуг, размещенных на сайте АО Eesti Post www.post.ee.
- 18.2. Запрос относительно отправления EMS отправитель может подавать в течение 4 месяцев с даты передачи отправления Почте.
- 18.3. Окончательное решение по запросу выносится в течение 1 месяца с даты подачи заявления.

19. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЛИЧНЫХ ДАННЫХ

- 19.1. Обработка и использование личных данных при оказании услуг EMS осуществляется в соответствии с Законом о почте, Законом о защите личных данных и принципами обработки данных клиента, утвержденными Почтой. Принципы обработки данных клиента опубликованы на сайте АО Eesti Post www.post.ee.

20. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ EMS

20.1. Предельные параметры отправлений EMS

Отправление документов и посылок

- предельный вес 30 кг
- предельные размеры наибольшее измерение – не более 1500 мм; сумма длины и периметра основания – не более 3000 мм

В случае исходящих отправлений EMS следует руководствоваться предельными параметрами (веса и размеров), установленными страной назначения. Дополнительная информация по странам размещена на сайте АО Eesti Post www.post.ee.

20.2. Стандарты качества услуги EMS

- Отправления EMS пересылаются в страну назначения первым возможным транспортом и доставляются получателю в стране назначения в течение кратчайшего возможного срока (за исключением отправлений, облагаемых таможенным платежом). В зависимости от времени передачи отправления почтовой службе, графиков транспортного сообщения и стандартов доставки в стране назначения средний срок доставки отправления EMS составляет 1-3 дня в европейские и 3-5 рабочих дней в другие страны; срок доставки в разные страны может быть меньше или больше в зависимости от местных стандартов. В случае таможенного контроля срок доставки увеличивается на 1 рабочий день. Информация о сроках доставки в конкретных государствах доступна в почтовых учреждениях и на сайте АО Eesti Post www.post.ee.

- Прибытие отправлений EMS в Таллиннский аэропорт в рабочие дни

- с 00:00 до 11:00 – доставка по Таллинну в тот же день, по республике – на следующий день.
- с 11:01 до 14:00 – доставка по Таллинну в тот же день, по республике – на следующий день.
- с 14:01 до 23:59 – доставка по Таллинну на следующий день, по республике – на второй рабочий день.

- Прибытие отправлений EMS в Таллиннский аэропорт в субботу

- с 00:00 до 11:00 – доставка по Таллинну в тот же день, по республике – в понедельник.
- с 11:01 до 23:59 – доставка в понедельник.

- Прибытие отправлений EMS в Таллиннский аэропорт в воскресенье

- с 00:00 до 14:00 – доставка в понедельник.
- с 14:01 до 23:59 – доставка по Таллинну в понедельник, по республике – во вторник.

- В государственные праздники доставка отправлений EMS не производится. На малые острова отправления EMS доставляются в зависимости от сообщения между материком и островами.
- В случае отправления EMS с высокой таможенной стоимостью, когда от получателя требуется оформление таможенной декларации на импорт, срок доставки отправления увеличивается на время оформления декларации.
- Если при таможенном оформлении представителем получателя является Почта, таможенная декларация на импорт оформляется, как правило, в течение не более 1 рабочего дня с момента прибытия отправления. При отсутствии необходимых для оформления документов (счет-проформа или счет-фактура, сертификат происхождения и пр.) срок таможенного оформления исчисляется с момента передачи документов отправителем Почте.