



Утверждено
решением № 5.2 протокола № 1.1-3/0035 собрания правления АО Eesti Post от 30.11.2010
Действительно с 01.01.2011

**ТИПОВЫЕ УСЛОВИЯ
КУРЬЕРСКОЙ УСЛУГИ АО EESTI POST**

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ПОНЯТИЯ	3
3. УСЛОВИЯ КУРЬЕРСКОЙ УСЛУГИ	4
4. ИЗМЕНЕНИЕ ПРЕЙСКУРАНТА КУРЬЕРСКОЙ УСЛУГИ И ФОРМИРОВАНИЕ ЦЕНЫ.....	7
5. СОДЕРЖИМОЕ КУРЬЕРСКОГО ОТПРАВЛЕНИЯ.....	7
6. ПЕРЕДАЧА ЗАКАЗА	8
7. ПРИЕМ И АДРЕСАЦИЯ КУРЬЕРСКОГО ОТПРАВЛЕНИЯ	8
8. УСЛОВИЯ УПАКОВКИ.....	9
9. ДОСТАВКА КУРЬЕРСКОГО ОТПРАВЛЕНИЯ.....	10
10. ДОКУМЕНТЫ, НА ОСНОВАНИИ КОТОРЫХ ВЫДАЕТСЯ КУРЬЕРСКОЕ ОТПРАВЛЕНИЕ	12
11. РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И ЗАЯВЛЕНИЙ	14
12. МАТЕРИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ВОЗМЕЩЕНИЕ УЩЕРБА	15
13. ТРЕБОВАНИЯ И ПОРЯДОК ВСКРЫТИЯ, ХРАНЕНИЯ, ПРОДАЖИ И УНИЧТОЖЕНИЯ КУРЬЕРСКОГО ОТПРАВЛЕНИЯ, НЕ ПЕРЕДАННОГО ВСЛЕДСТВИЕ НЕВОЗМОЖНОСТИ ДОСТАВКИ	17

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Типовые условия курьерской услуги состоят из общих условий и условий услуги передачи курьерских отправок (в дальнейшем типовые условия), в которых устанавливается порядок оказания курьерской услуги АО Eesti Post (в дальнейшем Почта) на территории Эстонской Республики.

Настоящие типовые условия регулируют взаимные права и обязанности Почты и пользователя курьерской услугой при использовании курьерскими услугами.

Типовые условия установлены исходя из правовых актов Эстонской Республики, прежде всего из Закона о почте и общих условий Автомобильных грузовых перевозок, если в настоящих условиях не установлено иное. Кроме типовых условий, отношения между сторонами регулируют правовые нормы Эстонской Республики, общие условия (не применяются в случае сделок частных клиентов), Принципы обработки данных клиентов АО Eesti Post и преискурант.

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

Все связанные с передачей курьерских отправок преискуранты услуг и прочие уточняющие условия доступны в почтовых учреждениях и на сайте Почты www.post.ee.

2. ПОНЯТИЯ

В типовых условиях понятия используются в нижеследующих значениях:

Адресная карта – прикрепленный к курьерскому отправлению или передаваемый вместе с курьерским отправлением документ, содержащий адреса и номера телефонов Отправителя и Получателя, а также характеризующие отправление данные, на основании которых осуществляется прием курьерского отправления от Отправителя и его выдача Получателю, если не оговорено иное.

Расчетный вес – вес, являющийся основанием для расчета расходов по пересылке, равный значению большего веса при сравнении реального и объемного веса.

Передача – процесс, включающий в себя сбор курьерских отправок от Отправителя или из почтового отделения, сортировку, перевозку и доставку их Получателю.

Принципы обработки данных клиентов – документ, регулирующий основы и условия обработки данных клиентов в Эстонской почте.

Курьерское отправление (в дальнейшем: отправление) – передаваемая от одного Отправителя одному Получателю и надлежащим образом адресованная и упакованная единица отправления или несколько единиц отправления, путь и выдачу которых можно отслеживать. Курьерским отправлением может быть как курьерский пакет, так и крупногабаритное курьерское отправление.

Извещение о прибытии курьерского отправления – передаваемое Получателю извещение относительно вида курьерского отправления и времени его выдачи. Извещение о прибытии курьерского отправления передается Получателю через почтовый ящик.

Доставка – доставка отправления до дверей квартиры/учреждения Получателя, независимо от этажа, в случае крупногабаритных отправок – до места разгрузки.

Место погрузки/разгрузки – указанный на адресной карте адрес, по которому осуществляется погрузка или разгрузка отправления. Место погрузки/разгрузки имеет твердое покрытие, гладкую поверхность без уклонов и ступеней, расположенную на уровне дороги. Отправитель или Получатель должны обеспечить доступ к месту погрузки/разгрузки.

Дополнительная услуга – услуга, дополняющая услугу передачи курьерского отправления или придающая ей дополнительную ценность и оказываемая за дополнительную плату.

Объемный вес – вес, получаемый в результате умножения длины, высоты, ширины и единицы объемного веса $1\text{м}^3 = 250$ килограммов.

Единица отправления – содержащееся в транспортной упаковке неделимое количество товара.

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

Почтовое учреждение – постоянное место деятельности, где обеспечено оказание почтовых и дополнительных услуг в установленном регионе обслуживания.

Реальный вес – вес, получаемый при взвешивании отправления в килограммах.

Получатель – лицо, на чей почтовый адрес следует доставить курьерское отправление согласно воле Отправителя.

Отправитель – лицо, отвечающее за содержимое курьерского отправления и по чьей воле и от чьего имени курьерское отправление передано Почте.

Заказ – количество одновременно передаваемых Отправителем Почте отправлений.

Рабочие дни – согласно настоящим типовым условиям все дни недели, кроме субботы, воскресенья и государственных праздников.

Общие условия – общие условия договоров услуг АО Eesti Post, устанавливающие основы и общие условия отношений между Почтой и отправителем при исполнении договоров, заключенных между сторонами. Общие условия действуют для всех договоров Почты, заключенных между Почтой и отправителем.

3. УСЛОВИЯ КУРЬЕРСКОЙ УСЛУГИ

3.1. Виды курьерских услуг

3.1.1. **ELS 10** – курьерская услуга, в рамках которой Получателю передается курьерское отправление или комплектное отправление на следующий после приема рабочий день в интервале 8.00 – 10.00.

- Крупногабаритные отправления в рамках услуги ELS 10 не передаются. Комплектное отправление может состоять только из курьерских отправлений. Отправления доставляются до двери места нахождения или места жительства Получателя.
- Услуга оказывается только в регионах, установленных Эстонской почтой.
- Услуга оказывается для доставки отправлений юридическому лицу.
- **ELS Standard** – курьерская услуга, в рамках которой Получателю передается курьерское отправление, крупногабаритное отправление или комплектное отправление на следующий после приема рабочий день в интервале 8.00 – 17.00.
- Комплектное отправление может состоять как из курьерских отправлений, так и крупногабаритных отправлений согласно условиям, указанным в пунктах 3.2.2. и 3.2.3. Логистика внутри здания осуществляется за дополнительную плату согласно условиям, указанным в пункте 3.3.3.
- Услуга оказывается по всей Эстонии. Курьерские отправления, адресованные на маленькие острова, доставляются согласно периодичности транспортного сообщения.
- Услуга оказывается для доставки отправлений юридическому лицу.

3.1.2. **ELS Pluss** – курьерская услуга, в рамках которой Получателю передается курьерский пакет или крупногабаритное отправление на следующий после приема день или в течение следующих трех дней (кроме воскресенья и государственных праздников).

- Услуга оказывается по всей Эстонии. Курьерские отправления, адресованные на маленькие острова, доставляются согласно периодичности транспортного сообщения.
- Услуга оказывается для доставки отправлений Получателю-физическому лицу. Время доставки отправления предварительно оговаривается с Получателем по телефону.
- Отправления весом до 65 килограммов доставляются до двери места жительства или нахождения Получателя. Логистика внутри здания для отправлений весом свыше 65 килограммов не осуществляется. Отправление доставляется до места разгрузки.
- Доставка отправлений ELS Pluss осуществляется с понедельника по пятницу в интервале 8.00 – 20.00 или в субботу в интервале 8.00 – 17.00 согласно возможностям доставки места назначения. Если с клиентом не удастся договориться о времени доставки в течение трех

дней (D+3) после передачи, то отправление доставляется для выдачи в почтовое учреждение. Получателю передается извещение о поступлении почтового отправления относительно места и времени выдачи отправления.

3.2. Виды курьерского отправления

3.2.1. Курьерский пакет – отправление, которое доставляется до двери места нахождения или места жительства Получателя.

- Минимальные размеры: ширина 15 сантиметров, длина 21 сантиметр и толщина 2 сантиметра (кроме конверта ELS).
- Максимальный вес до 30 килограммов.
- Максимальная длина стороны до 1,5 метров.
- Сумма высоты и периметра основания до 3,0 метров.

3.2.2. Крупногабаритное отправление – отправление, превышающее вес и/или размеры курьерского пакета. Крупногабаритные отправления доставляются от места погрузки Отправителя до места разгрузки Получателя.

- Максимальные размеры: длина 3,0 метров x ширина 1,7 метров x высота 1,8 метров (в определенных регионах до 2 метров) вместе с поддоном;
- Максимальный реальный вес до 600 килограммов;
- Максимальный объемный вес до 2550 килограммов;
- Коэффициент объемного веса: $1\text{м}^3 = 250$ килограммов; Объемный вес рассчитывается в том случае, если наиболее длинная сторона отправления превышает 1,5 метров и сумма периметра основания и высоты превышает 3,0 метров или вес 30 килограммов;
- Отправление весом более 65 килограммов должно быть установлено на поддон, и Почта не осуществляет дополнительную услугу логистики внутри здания.

3.2.3. Комплектное отправление – отправление, состоящее из нескольких единиц отправлений (курьерского пакета и/или крупногабаритного отправления).

- Количество единиц отправлений 2-20 штук;
- Минимальные размеры единицы отправления: ширина 15 сантиметров, длина 21 сантиметр и толщина 2 сантиметра (кроме конверта ELS);
- Максимальный реальный вес одной единицы до 600 килограммов; Максимальный объемный вес одной единицы до 2550 килограммов; Максимальная сумма расчетного веса комплектного отправления не должна превышать 2550 килограммов;
- Максимальные размеры: одна единица до 3,0 метров x 1,7 метров x 2,0 метра;
- Услугой может пользоваться только договорной клиент Эстонской почты. Перечень мест приема отправлений приведен на сайте Эстонской почты www.post.ee.

3.3. Дополнительные услуги

3.3.1. Дополнительная услуга – услуга, придающая дополнительную ценность курьерской услуге, или дополняющая ее. За оказание дополнительной услуги Почта имеет право взимать плату.

3.3.2. Курьерское отправление с объявленной ценностью – отправление, ценность которого объявлена Отправителем Почте и в случае утери или повреждения которого Почта несет ответственность в объеме объявленной ценности курьерского отправления, но не более реальной суммы ущерба.

- При объявлении ценности курьерского отправления Отправитель платит за отправление страховой платеж согласно прейскуранту Почты.
- При объявлении ценности комплектного отправления Отправитель платит страховой платеж от общей ценности всего комплектного отправления один раз.
- Размер ценности отправления определяет Отправитель в целых евро в пределах реальной стоимости содержимого курьерского отправления. Отправитель может назначить в качестве стоимости курьерского отправления и частичную стоимость содержимого и заплатить страховой платеж за частичную стоимость. Если отправитель объявляет частичную

ценность содержимого отправления, то в случае повреждения отправления Почта несет ответственность в объеме частичной ценности, но не более реальной суммы ущерба.

- Ценность записывается в адресной карте курьерского отправления в целых евро арабскими цифрами.
- В отправлениях с объявленной ценностью разрешается пересылать монеты, кредитные карточки, ювелирные изделия и прочие ценные предметы.
- Отправление с объявленной ценностью передается Почте в запечатанной упаковке или по просьбе Почты в открытом виде для проверки содержимого.

3.3.3. Логистика внутри здания – дополнительная услуга, доставка крупногабаритного курьерского отправления с расчетным весом от 30 до 65 кг от места погрузки до двери места нахождения или жительства Получателя за фиксированную плату.

- Комплектное отправление общим весом до 100 килограммов, единицы которого не превышают вес и размеры курьерского пакета, доставляется от места нахождения или жительства Отправителя в руки Получателя.
- Комплектное отправление общим весом от 101 килограмма до 300 килограммов, расчетный вес единиц которого остается в пределах 31-65 килограммов и/или имеет размеры крупногабаритного отправления, доставляется от места погрузки до места разгрузки. Для отправления можно заказать дополнительную услугу логистики внутри здания для доставки отправления от двери места нахождения или жительства Отправителя до двери места нахождения или жительства Получателя. Если вес какой-либо единицы отправления превышает 65 килограммов, то логистика внутри здания комплектного отправления не осуществляется.
- Комплектное отправление общим весом более 300 килограммов или комплектное отправление, расчетный вес любой единицы которого составляет более 65 килограммов, доставляется от места погрузки до места разгрузки и дополнительная услуга логистики внутри здания не осуществляется.

3.3.4. Перенаправление – дополнительная услуга, которую может заказать как Отправитель, так и Получатель для передачи курьерского отправления с одного адреса на другой до доставки курьерского отправления. За перенаправление Почта имеет право взять плату за новую доставку согласно виду отправления и услуги, за исключением страхового платежа.

3.3.5. Осторожно – дополнительная услуга, по которой отправление маркируется отметкой легко бьющегося отправления, обеспечивающей осторожное обращение при транспортировке и обработке.

3.3.6. Отправление наложенным платежом – курьерское отправление, при котором Отправитель уполномочивает Почту при доставке отправления взять с Получателя установленную сумму наложенного платежа и передать ее банковским переводом на указанный Отправителем расчетный счет.

- Сумму наложенного платежа определяет Отправитель.
- Расходы по пересылке отправления наложенным платежом и наложенную плату за дополнительную услугу платит Отправитель.
- Максимальный размер суммы наложенного платежа не должен превышать суммы ценности курьерского отправления и расходов по пересылке.
- При пересылке комплектного отправления одному Получателю Отправитель устанавливает единую сумму наложенного платежа для всего отправления. При пересылке комплектного отправления Отправитель платит сумму наложенного платежа один раз.
- Сумма наложенного платежа в евро указывается на упаковке отправления и адресной карте цифрами.
- Получателем наложенного платежа может быть Отправитель отправления наложенным платежом или назначенное им юридическое или физическое лицо.
- Сумма наложенного платежа перечисляется Отправителю или на расчетный счет, указанный назначенным им юридическим или физическим лицом.

3.3.7. **Платит получатель** – дополнительная услуга, при которой плату за пересылку отправления платит Получатель курьерского отправления. В случае если Получатель отказывается платить плату, за пересылку отправления обязуется заплатить Отправитель. Услугу может заказать Отправитель, который является договорным клиентом Эстонской почты.

3.3.8. **Возврат накладной-счета** – услуга, в рамках которой Отправителю передают подписанную Получателем накладную-счет заранее оговоренным способом. Услуга оказывается только договорным клиентам Эстонской почты.

3.3.9. **Вручить лично** – услуга, в рамках которой курьерское отправление вручается лично Получателю по адресу, указанному на адресной карте. Дополнительную услугу можно заказать только для услуги ELS Pluss.

4. ИЗМЕНЕНИЕ ПРЕЙСКУРАНТА КУРЬЕРСКОЙ УСЛУГИ И ФОРМИРОВАНИЕ ЦЕНЫ

4.1. Курьерские услуги и дополнительные услуги оплачиваются на основании установленного Почтой прейскуранта. Прейскурант доступен в почтовых учреждениях и на сайте Почты www.post.ee.

4.2. Об изменении платы за курьерскую услугу Почта информирует общественность через сайт Почты по меньшей мере за тридцать (30) календарных дней с вступления изменения в силу.

4.3. За курьерскую услугу пользователь курьерской услугой может заплатить путем наличного или безналичного расчета, в т.ч. оплатой с помощью карточки или мобильного телефона в зависимости от технических возможностей Почты в регионе оказания услуги. Почта выдает Отправителю подтверждающий оплату документ.

4.4. Пользователь курьерской услугой оплачивает курьерские услуги при передаче курьерских отправок или согласно договору между Почтой и пользователем почтовой услугой.

4.5. При определении веса и цены отправления учитываются проверенные Эстонской почтой вес и размеры.

4.6. В зафиксированный прейскурант курьерской услуги Почта имеет право добавлять и удалять дополнительную плату за расход топлива в случае, если изменение цен за топливо этого требует или позволяет. Действующий размер дополнительной платы за топливо публикуется на сайте Почты. Почта имеет право изменять размер дополнительной платы за топливо один раз в месяц без обязательства зафиксированного в п. 4.2. предупреждения.

5. СОДЕРЖИМОЕ КУРЬЕРСКОГО ОТПРАВЛЕНИЯ

5.1. **В курьерских отправлениях запрещается пересылать:**

- оружие и его части;
- боеприпасы и их части;
- баллоны со слезоточивым и нервно-паралитическим газом;
- взрывающиеся, легко воспламеняющиеся и опасные вещества;
- ядовитые и радиоактивные вещества;
- биологические инфекционно опасные вещества;
- наркотические и психотропные вещества и содержащие их медикаменты;
- цельную кровь и компоненты крови;
- кислоты;
- скоропортящиеся пищевые продукты;
- живых животных, птиц, рыб, насекомых;
- ядовитые растения;

- предметы, которые вследствие своих качеств или своей упаковкой могут подвергнуть опасности Получателя отправления, почтовых работников, запачкать или испортить другие почтовые отправления, почтовые средства или имущество третьих лиц;
- предметы и печатные издания непристойного или аморального содержания;
- деньги.

6. ПЕРЕДАЧА ЗАКАЗА

6.1. Курьерские отправления можно передать в почтовом учреждении Эстонской почты в любой день работы почтового учреждения. Контактные данные почтовых учреждений и часы приема отправлений доступны на сайте Эстонской почты www.post.ee.

6.2. Заказ курьерской услуги можно представить по телефону, факсу или э-почте. Заказ должен содержать следующие данные:

- Имя отправителя
- Адрес
- Контактный телефон
- Время
- Вид, количество, размеры, вес отправления и особые примечания
- Форма оплаты

6.3. При приеме курьерского отправления Почта маркирует отправления способом, позволяющим отслеживать его путь и установить дату выдачи.

6.4. Почта имеет право определить количество курьерских отправлений, одновременно принимаемых в каждом почтовом учреждении. Если клиент желает одновременно отправить более 150 курьерских отправлений (в сортировочном центре на Палласти, 28, Таллинн) или более 50 курьерских отправлений в почтовом учреждении уездного центра, то прием отправлений следует предварительно согласовать с почтовым учреждением исходного пункта.

7. ПРИЕМ И АДРЕСАЦИЯ КУРЬЕРСКОГО ОТПРАВЛЕНИЯ

7.1. Отправитель или Получатель должны создать условия для передачи отправления курьеру и приема отправления от курьера, в том числе обеспечить доступ к месту погрузки/разгрузки, а также проезжаемость дороги и соответствие места погрузки/разгрузки следующим требованиям:

- возможность остановки для погрузки/разгрузки;
- место погрузки/разгрузки должно иметь твердое покрытие, гладкую поверхность без уклонов и ступеней;
- грузовое помещение должно оставаться в поле зрения перевозчика или должна быть обеспечена безопасность транспортного средства и т.д.

7.2. Отправитель обязан компенсировать все расходы, возникающие в связи с доступом к месту погрузки/разгрузки (платный въезд, платная парковка, прочие налоги и официальные расходы).

7.3. Погрузка/разгрузка включает в себя погрузку и разгрузку с боковых сторон и задней части транспортного средства. Погрузкой считается погрузка отправления в транспортное средство в месте погрузки с расстояния не более 6 метров от транспортного средства, правильное размещение и закрепление груза.

7.4. Время ожидания курьера для приема или передачи отправлений у Отправителя или Получателя составляет максимально 15 минут. В случае, если время ожидания превышает 15 минут, курьер вправе отказаться от передачи или приема отправлений.

7.5. Почта вправе отказаться от приема отправления, которое упаковано или оформлено ненадлежащим образом.

7.6. Каждое курьерское отправление Отправитель снабжает адресными данными Отправителя и Получателя. Адресные данные записываются на отправлении или заполняется адресная карта курьерского отправления.

7.6.1. Каждая единица отправления в комплектном отправлении должна быть снабжена адресными данными Отправителя и Получателя и иметь уникальный штрих-код единицы отправления.

7.7. Адрес пишут латинскими буквами и арабскими цифрами. В адресе не разрешается использовать сокращенные названия, условные буквы, цифры или знаки, которые не являются общеизвестными и вызывают трудности при обработке отправления и его выдаче Получателю.

7.8. Адресные данные Получателя и Отправителя указываются на курьерском отправлении следующим образом:

- имя (имя и фамилия физического лица или наименование юридического лица);
- улица, номер дома и квартиры, вне городов, поселков и поселков сельского типа название хутора;
- название деревни и волости;
- почтовый индекс (пишется в последнем ряду перед названием города или уезда);
- город или уезд;
- номер телефона, желательно номер мобильного телефона.

7.9. Курьерская услуга «до востребования» и на адрес абонентского ящика не оказывается.

7.10. Заключенным в места лишения свободы и пациентам стационарных лечебных учреждений курьерские отправления не доставляются.

7.11. При передаче курьерских отправлений договорным клиентом Отправитель обязуется заполнить накладную, образец которой доступен на сайте Эстонской почты www.post.ee. Накладную подписывает Отправитель или уполномоченный им представитель, и курьер подтверждает количество принятых отправлений. Уполномоченным лицом считается любое лицо, передающее отправления от имени предприятия. Один экземпляр накладной остается у Отправителя.

7.11.1. Накладная на курьерские отправления передается на бумажном носителе или электронным путем в признаваемом Почтой формате.

8. УСЛОВИЯ УПАКОВКИ

8.1. Упаковку для курьерского отправления выбирает Отправитель. Отправление должно быть упаковано и зафиксировано в соответствии с содержимым, весом, формой, способом транспортировки и длительностью пребывания в пути.

8.2. До выдачи отправления оно принадлежит Отправителю.

8.3. Отправитель несет ответственность за причиненные почтовым работникам телесные повреждения и нанесенный почтовым отправлениям и почтовому оборудованию ущерб, обусловленный пересылкой запрещенных предметов или несоблюдением условий упаковки и/или специальной маркировки почтового отправления.

8.4. Упаковка и крепеж должны:

8.4.1. защищать содержимое курьерского отправления от повреждения при сдавливании и обработке;

8.4.2. не допускать повреждения содержимого отправления и возможности доступа к содержимому отправления без повреждения упаковки;

8.4.3. обеспечивать безопасность Получателя и почтовых работников;

8.4.4. не допускать повреждения других курьерских отправлений и имущества Почты.

8.5. Легко бьющиеся и прочие хрупкие предметы следует плотно упаковывать в прочную тару, заполненную предотвращающим поломку защитным материалом (напр. воздушно-пузырьковая пленка, гранулы, предметы одежды и т.п.), исключающий соприкосновение предметов при транспортировке, их движение и/или столкновение со стенками упаковки.

8.6. Для легко бьющихся или хрупких курьерских отправлений Почта имеет право потребовать дополнительную услугу «ОСТОРОЖНО». Маркировку о дополнительной услуге на отправлении ставит курьер при приеме отправления. Если Отправитель отказывается от

применения дополнительной услуги, то Почта не берет на себя ответственность за сохранность содержимого отправления.

8.7. Жидкости и разжижающиеся вещества разрешается пересылать только в герметично закрытой емкости. Каждая емкость помещается в специальный прочный ящик, препятствующий разрушению емкости и порче других почтовых отправлений, а также разливу жидкости. Отправитель обязан снабдить отправление стрелками, показывающими, что отправление в ходе обработки и транспортировки нельзя переворачивать набок.

8.8. Драгоценные металлы и ювелирные изделия следует упаковывать в прочную металлическую коробку или деревянный ящик, толщина стенок которого для курьерских отправлений весом до 10 кг составляет 1 см, весом свыше 10 кг – 1,5 см. Толщина стенок изготовленного из фанеры ящика может составлять 5 мм при условии, что края ящика укреплены скобами.

8.9. Схемы, картины, карты и т.д. сворачиваются в рулон вокруг прочного картонного основания/трубы.

8.10. Документы и бумажные материалы следует упаковывать в конверт с логотипом ELS.

8.11. Крупногабаритные отправления весом более 65 килограммов Отправитель должен упаковать на поддон.

9. ДОСТАВКА КУРЬЕРСКОГО ОТПРАВЛЕНИЯ

9.1. Курьерское отправление доставляется по адресу, указанному в адресной карте курьерского отправления. Отправление передается лицу, указанному в качестве Получателя, или уполномоченному им представителю под расписку при представлении удостоверяющего личность документа. Лицо, принявшее курьерское отправление, подтверждает доставку и указывает в адресной карте:

- имя и фамилию;
- подпись;
- дату и время доставки.

9.2. Получателю-физическому лицу о прибытии курьерского отправления Почта сообщает по телефону.

9.2.1. Если телефон Получателя-физического лица не отвечает, отсутствует или является неверным, то курьер делает одну попытку доставить отправление по адресу назначения.

9.3. Для Получателя-юридического лица обязательства предуведомления по телефону не существует, и совершается одна попытка доставки отправления. Попытка доставки осуществляется в течение интервала времени, указанного в условиях услуг ELS 10 и ELS Standard.

9.4. При неудавшейся попытке доставки в почтовом ящике Получателя оставляют извещение о прибытии курьерского отправления, и отправление выдается в почтовом учреждении.

9.5. Получатель или Отправитель может за дополнительную плату заказать вторичную доставку.

9.6. Получатель не вправе вскрывать отправление до подтверждения его приема своей подписью, кроме случая, когда почтовое учреждение составило акт относительно повреждения отправления.

9.7. Получатель вправе отказаться от приема прибывшего на его имя курьерского отправления без его вскрытия, сделав относительно этого соответствующую пометку на адресной карте и подтвердив это своей подписью и датой. Если Получатель отказывается сделать такую пометку, то соответствующую пометку делает курьер, подтвердив это своей подписью, поставленная им отметка приравнивается к отказу Получателя принять курьерское отправление. В случае отказа от отправления расходы по его возвращению несет Отправитель.

9.8. Курьерское отправление с необъявленной ценностью, адресованное физическому лицу, считается доставленным, если оно передано Получателю или находящемуся в его жилом

помещении лицу не моложе 15 лет под расписку на основании удостоверяющего личность документа. За исключением дополнительной услуги «вручить лично».

9.9. Курьерское отправление с необъявленной ценностью, адресованное юридическому лицу, считается доставленным, если оно передано законному представителю юридического лица или пребывающему по адресу отправления работнику юридического лица, либо лицу, уполномоченному для этого законным представителем.

9.10. Курьерское отправление, прибывшее по адресу юридического лица и адресованное физическому лицу, выдается пребывающему по данному адресу работнику юридического лица в случае, если курьерское отправление не удалось передать лично Получателю. Работник юридического лица, который принимает прибывшее на имя юридического лица курьерское отправление, указывает на адресной карте свою должность, имя и фамилию, подпись и дату приема. Принявший курьерское отправление работник юридического лица при первой возможности передает курьерское отправление Получателю. За исключением дополнительной услуги «вручить лично».

9.11. Курьерское отправление с объявленной ценностью считается доставленным физическому и юридическому лицу, если оно передано Получателю или уполномоченному им для этого лицу на основании доверенности. Доверенность или ее копия прилагается к экземпляру адресной карты, который остается у Почты. За исключением дополнительной услуги «вручить лично».

9.12. Курьерское отправление с наложенным платежом выдается Получателю после оплаты требуемой суммы наложенного платежа. Относительно приема суммы наложенного платежа Почта выдает Получателю квитанцию.

9.13. Курьерское отправление с поврежденной упаковкой или с разницей в весе выдается по предварительно составленному акту. Курьерское отправление с поврежденной упаковкой или с разницей в весе Получатель вскрывает в присутствии курьера. Получатель принимает решение относительно приема отправления, отказа от него, возвращения Отправителю или предъявления рекламации Почте.

9.14. Если Получатель отказывается от отправления, оно возвращается Отправителю и не хранится в почтовом учреждении.

9.15. Курьерские отправления, которые курьер не смог передать Получателю при попытке выдачи, хранятся в почтовом учреждении 7 календарных дней. По истечении срока хранения отправление возвращается Отправителю, и Почта имеет право потребовать с Отправителя плату за возврат.

9.15.1. При выборе варианта «Платит Получатель» Отправитель оплачивает расходы по передаче, возврату и хранению курьерского отправления,

9.16. Курьерское отправление немедленно возвращается Отправителю, если его доставка невозможна. Невозможность доставки – это ситуация, когда:

9.16.1. Курьерское отправление невозможно передать Получателю вследствие неточности его почтового адреса, его неразборчивого написания или по другой похожей причине;

9.16.2. Получатель курьерского отправления не проживает или не пребывает по указанному на курьерском отправлении адресу и отсутствуют данные относительно его нового места жительства или нахождения.

9.17. Отправитель или Получатель может на основании письменного заявления продлить срок хранения курьерского отправления до 1 (одного) месяца со дня его поступления в почтовое учреждение. При хранении исходят из возможностей почтового учреждения места назначения. Написавшая заявление сторона платит Почте плату за хранение курьерских отправок в почтовом учреждении согласно прейскуранту Почты.

10. ДОКУМЕНТЫ, НА ОСНОВАНИИ КОТОРЫХ ВЫДАЕТСЯ КУРЬЕРСКОЕ ОТПРАВЛЕНИЕ

10.1. Курьерское отправление выдается при представлении одного из следующих удостоверяющих личность действительных документов.

10.1.1. В первую очередь:

- паспорт гражданина Эстонской Республики;
- удостоверение личности (ID-карта);
- паспорт иностранца.

10.1.2. При их отсутствии также:

- дипломатический паспорт;
- временный проездной документ;
- проездной документ иностранного государства (выданный в иностранном государстве паспорт);
- проездной документ беженца (документ иностранцу, которому предоставлено убежище в Эстонии);
- служебная книжка моряка;
- мореходное свидетельство;
- удостоверение на право управления механическим транспортным средством.

10.2. Курьерские отправления, Отправителями которых являются лица до 16 лет, выдаются на основании удостоверяющего личность документа или законному представителю (например, отцу или матери) на основании документа, подтверждающего родственные отношения (свидетельства о рождении) или право представительства. За исключением дополнительной услуги «вручить лично».

10.3. Лицу, имеющему законное право представительства, курьерское отправление выдается при предъявлении удостоверяющего личность документа и документа, подтверждающего право представительства (А- или В-карты коммерческого регистра, решения или постановления суда или решения другого компетентного учреждения). За исключением дополнительной услуги «вручить лично».

10.4. Курьерское отправление может быть выдано уполномоченному Получателем лицу, которому Получатель дал доверенность для получения курьерского отправления. За исключением дополнительной услуги «вручить лично». Доверенность должна быть составлена в письменной форме, кроме случаев, когда правовыми актами Эстонской Республики или письменным заявлением Отправителя предусмотрено, что доверенность должна быть составлена в иной форме (заверена нотариусом, городским секретарем, волостным секретарем или руководителем стационарного медицинского учреждения, где Получатель находится на лечении).

10.5. В тексте доверенности должны быть указаны:

- дата составления доверенности;
- наименование доверителя (для юридического лица) или фамилия и имя (для физического лица), место жительства/нахождения и персональный код/регистрационный код, для юридических лиц еще имя и фамилия законного представителя, подписавшего доверенность;
- имя и фамилия, персональный код или дата рождения и место жительства уполномочиваемого лица;
- содержание доверенности – какие действия уполномочивается совершить;
- срок действия доверенности, написанный цифрами и/или словами;
- подпись доверителя (для юридического лица также должность);
- в случае доверенности, заверенной в установленной законом форме, также подтверждение заверителя доверенности.
- в тексте доверенности не допускается делать исправления.

10.5.1. Доверенность может быть однократной, многократной или выданной для общего делопроизводства.

10.6. Однократная доверенность выдается для получения конкретного отправления, в ней кроме указанных в пункте 11.6 данных представлены также вид и номер курьерского отправления, для получения которого доверенность выдана.

10.7. Многократные доверенности позволяют в течение указанного в доверенности периода получать курьерские отправления, прибывшие на имя доверителя. Уполномоченное лицо делает с этой доверенности копию, которую при получении курьерского отправления передает на хранение в почтовое учреждение. При приеме курьерского отправления уполномоченное лицо должно каждый раз представлять оригинал доверенности.

10.8. Доверенности для общего делопроизводства выдаются доверителем для совершения различных сделок, при выдаче курьерского отправления на основании такой доверенности исходят из тех же принципов, что и при выдаче курьерского отправления на основании многократной доверенности.

10.9. Об отзыве доверенности (досрочном прекращении) Получатель (доверитель) должен информировать Почту (почтовое учреждение или центр обслуживания клиентов) в письменной форме. При отсутствии письменного извещения Почта не несет ответственности за правильность выдачи курьерского отправления.

10.10. При выдаче курьерского отправления на основании доверенности на извещении о поступлении курьерского отправления или другом подтверждающем выдачу документе кроме данных представителя Получателя и данных документа, удостоверяющих его личность, указываются также следующие данные: фраза «на основании доверенности», номер доверенности при его наличии и дата выдачи.

10.11. На доверенности, выданной юридическим лицом своему представителю для получения курьерского отправления, подпись ставит законный представитель юридического лица (член правления, прокурис и т.д.). Уполномоченное лицо представляет удостоверяющий личность документ и доверенность, а также действующую (не ранее 15 дней с даты выдачи отправления) распечатку (В-карту) данных регистрационной карты представляемого лица, которая подтверждает право подписи и полномочий подписавшего доверенность лица. Публично-правовое юридическое лицо представляет иной документ, удостоверяющий право подписи и полномочий подписавшего доверенность лица.

10.12. Курьерские отправления, адресованные юридическому лицу, можно выдавать без доверенности законному представителю юридического лица (члену правления, прокурису, ликвидатору, управляющему имуществом банкрота) согласно записи в регистре, где соответствующее лицо зарегистрировано. Законный представитель должен представить действующую (не ранее 15 дней с даты выдачи отправления) распечатку данных регистрационной карты представляемого лица и удостоверяющий личность документ. На извещении о поступлении курьерского отправления в этом случае указывается наименование юридического лица, регистрационный код и имя представителя.

10.13. Предпринимателю-физическому лицу, не занесенному в коммерческий регистр, курьерское отправление выдается при предъявлении удостоверяющего личность документа.

10.14. Для публично-правового юридического лица при выдаче действуют установленные для юридического лица требования, кроме обязанности представления действующей распечатки данных регистрационной карты.

10.15. Курьерское отправление можно выдавать и на основании выданной в иностранном государстве и заверенной соответствующим компетентным лицом или учреждением доверенности, которая приравнивается к доверенности, заверенной нотариусом Эстонской Республики. За исключением дополнительной услуги «вручить лично». Доверенность должна быть переведена на эстонский язык вместе с нотариальным подтверждением верности перевода или переведена присяжным переводчиком. Доверенность должна быть отмечена апостилем или легализована, кроме случая, когда доверенность выдана в государстве, с которым Эстония заключила договор о правовой помощи.

10.16. Почта не отвечает за подлинность, целостность, действительность и верность перевода документов, представленных относительно права представительства.

10.17. Почта не обязана признавать доверенность, содержание которой не понимается однозначно.

10.18. Отправления выдаются только на основании оригинальных документов или их копии, подтвержденной/заверенной нотариально или иным лицом, управомоченным для этого, исходя из правовых актов.

11. РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И ЗАЯВЛЕНИЙ

11.1. Отправитель или Получатель может предъявить письменную претензию для возмещения ненадлежащей доставки, повреждения и иного ущерба в течение 5 (пяти) дней со дня появления обстоятельства, являющегося основанием для претензии, но не позднее, чем в течение 30 дней с отправки отправления.

11.2. Заявление о поиске потерявшегося курьерского отправления следует представить в течение 6 месяцев со следующего после передачи отправления Почте дня в почтовое учреждение или центр обслуживания клиентов Почты. К заявлению прилагается справка, выданная Почтой при приеме почтового отправления. При отправлении заявления электронным путем пользователь курьерской услугой представляет Почте копию выданной Почтой при приеме отправления справки по почте, факсу или э-почте (в сканированном виде). При отсутствии справки Почта не обеспечивает результативности поиска. Поиск курьерских отправлений осуществляется бесплатно.

11.3. Жалобу или заявление следует представить Почте письмом, факсом или по э-почте. Соответствующие контактные данные доступны в почтовом учреждении и на сайте почты www.post.ee.

11.4. В заявлении указываются следующие данные:

- имя и фамилия заявителя или коммерческое наименование юридического лица, адрес, телефон, номер расчетного счета, если содержанием заявления является возмещение ущерба;
- данные курьерского отправления, являющегося основанием для представления заявления (вид курьерского отправления, регистрационный номер, наименование почтового учреждения исходного пункта, дата отправки, имя и адрес адресата и объявленная ценность курьерского отправления, для курьерского отправления наложенным платежом также сумма наложенного платежа);
- при представлении заявления относительно потери курьерского отправления, потери содержимого курьерского отправления, его недостачи или повреждения также детальный перечень содержимого и стоимость предметов;
- способ получения ответа (устно, письменно по почте или э-почте).

11.5. Если пользователь курьерской услугой представляет заявление относительно нескольких курьерских отправлений, адресованных различным Получателям, то следует представить отдельное заявление для каждого курьерского отправления.

11.6. Почта рассматривает заявление и жалобу по возможности быстро, но не позднее, чем в течение 10 рабочих дней с даты представления заявления или жалобы, и информирует о своем решении лицо, представившее заявление или жалобу, желаемым им способом. Если в течение указанного времени невозможно дать исчерпывающий ответ, то заявителю дается промежуточный ответ в письменной форме и окончательный ответ в течение одного месяца. В случае если время, затрачиваемое на разрешение жалобы, составляет более 1 месяца, заявителя жалобы об этом информируют и дают ответ сразу, как это станет возможным.

11.7. Если заявление или жалобу невозможно разрешить, заявителю дают ответ вместе с обоснованием (со ссылкой на действующие правовые акты или предписания).

11.8. При недостижении договоренности с Почтой пользователь курьерской услугой вправе обратиться в Департамент конкуренции или в суд.

12. МАТЕРИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ВОЗМЕЩЕНИЕ УЩЕРБА

12.1. Почта несет материальную ответственность за непосредственный ущерб, возникший:

12.1.1. В случае потери курьерского отправления;

12.1.2. В случае повреждения курьерского отправления по вине Почты. Получатель должен установить повреждение упаковки курьерского отправления сразу при приеме курьерского отправления. Курьерское отправление с поврежденной упаковкой вскрывается по требованию Получателя и если выясняется, что отправление повреждено, делается соответствующая пометка на адресной карте или распределительном листе, которую Получатель и курьер подтверждают своей подписью. Поздние претензии Почта не учитывает, и Получатель не вправе требовать компенсации причиненного ущерба;

12.1.3. В случае невзыскания с Отправителя полной или частичной суммы наложенного платежа;

12.1.4. В случае опоздания, когда ответственность ограничивается компенсацией расходов по пересылке.

12.2. Косвенный ущерб, в том числе неполученный доход, не подлежит компенсации.

12.3. В случае потери, разорения или повреждения курьерского пакета с объявленной ценностью или крупногабаритного курьерского отправления Почта несет материальную ответственность в размере объявленной ценности отправления, но не более реальной суммы ущерба. Если Отправитель объявил частичную ценность отправления, то Почта несет ответственность в размере частичной объявленной ценности.

12.3.1. В случае частичного повреждения комплектного отправления с объявленной ценностью возмещается часть объявленной ценности комплектного отправления или единицы отправления, но не более реальной суммы ущерба единицы отправления.

12.3.2. В случае объявления частичной ценности комплектного отправления Почта несет ответственность в размере, пропорциональном частичной ценности, установленной для каждой единицы отправления.

12.4. При взыскании с Отправителя неполной суммы наложенного платежа, невзыскании суммы наложенного платежа или неправильной выплаты суммы наложенного платежа Почта несет ответственность в размере менее взыскиваемой суммы или невыплаченной суммы наложенного платежа.

12.5. В случае потери курьерского отправления Отправитель или Получатель вправе получить обратно все уплаченные налоги и платежи, кроме страхового платежа курьерского отправления с объявленной ценностью.

12.6. Отправитель несет ответственность за содержимое отправления. В случае если Отправитель представил ложные данные относительно содержимого отправления или содержимое отправления не соответствует типовым условиям, Отправитель отвечает за ущерб, причиненный Почте или третьему лицу, и при необходимости платит назначенные штрафы.

12.7. Если потеря курьерского отправления или повреждение его содержимого обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы, в случае которой компенсация не выплачивается, Отправитель вправе получить обратно уплаченные платежи, кроме страхового платежа курьерского отправления с объявленной ценностью.

12.8. В случае потери или повреждения курьерского отправления АО Eesti Post несет материальную ответственность максимально в размере 320 евро, но не более реальной суммы ущерба. Кроме того, возмещаются расходы по пересылке.

12.9. В случае потери или повреждения крупногабаритного курьерского отправления или комплектного отправления с необъявленной ценностью АО Eesti Post несет материальную ответственность максимально в размере 512 евро, но не более реальной суммы ущерба. Кроме того, возмещаются расходы по пересылке.

12.10. Выплата компенсации осуществляется в евро.

12.11. Почта выплачивает компенсацию незамедлительно после того, как выяснилось, что курьерское отправление уничтожено или в результате его поиска установлена потеря курьерского отправления.

12.12. Компенсацию отправляют почтовым денежным переводом на адрес Получателя или перечисляют на его банковский счет.

12.13. Если после выплаты компенсации отправление или его часть, считавшаяся потерянной, будет найдена, то Почта сообщает получившему компенсацию лицу, что он вправе получить считавшееся потерянным отправление или его часть в течение трех месяцев, если он вернет выплаченную компенсацию. Если получившее компенсацию лицо отказывается от найденного отправления или не отвечает Почте в течение 10 рабочих дней, что он желает принять найденное отправление, то Почта отправляет такое же извещение соответственно Получателю или Отправителю (лицу, которому не выплачена компенсация), предоставив этому лицу такой же срок для ответа.

12.14. Если отправитель и Получатель отказываются от найденного отправления или не отвечают Почте в течение установленного срока, то собственность на отправление переходит Почте, выплатившей компенсацию в связи с гибелью или потерей отправления.

12.15. Почта не несет ответственности в следующих случаях:

12.15.1. Непреодолимой силой является обстоятельство, на которое Почта не могла повлиять, чтобы во время заключения договора или во время возникновения внедоговорных обязательств учесть это обстоятельство, избежать его или преодолеть препятствующее обстоятельство или его последствия.

12.15.2. Непреодолимой силой является, в числе прочего, возникновение при оказании почтовых услуг не зависящих от Почты технических помех или препятствий вследствие стихийного бедствия, катастрофы, неблагоприятных погодных условий, войны, забастовки, изменения правовых актов или другого чрезвычайного события, которое Почта не могла предвидеть или избежать.

12.15.3. Если действие непреодолимой силы является временным, нарушение обязательств можно оправдать только в течение того времени, когда непреодолимая сила препятствовала выполнению обязательств.

12.15.4. Если Почта не может вести учет отправок вследствие гибели официальных документов из-за обстоятельств непреодолимой силы при условии, что ответственность почты не доказана иным способом;

12.15.5. Если потеря, отсутствие содержимого или повреждение отправления обусловлены виной или небрежностью Отправителя или характером содержимого отправления;

12.15.6. В случае отправок, содержащих запрещенные для пересылки предметы, указанные в настоящих типовых условиях;

12.15.7. Если в соответствии с правовыми актами на отправления наложен арест;

12.15.8. В случае отправления с объявленной ценностью, которое застраховано на значительно большую сумму, чем его реальная ценность;

12.15.9. Если Отправитель не представил запрос в течение шести месяцев со следующего дня после отправки отправления;

12.15.10. Отправитель действует злонамеренно с целью получить компенсацию.

12.16. Ответственность Почты сохраняется в следующих случаях:

12.16.1. Недостача содержимого отправления или его повреждение обнаружено до выдачи или во время выдачи отправления;

12.16.2. Если в случае возвращаемого отправления Отправитель принимает выдаваемое отправление с пометкой, согласно которой отправление является разорванным или поврежденным и, не покидая почтовое учреждение, сразу пишет заявление о возмещении ущерба;

12.16.3. Если Получатель передаваемого отправления или в случае возврата в исходное место Отправитель, несмотря на правильно оформленное отправление, не покидая почтовое учреждение информирует, что он обнаружил кражу или повреждение содержимого отправления. Лицо, ходатайствующее о компенсации, должно доказать, что кража или повреждение не произошли после выдачи.

13. ТРЕБОВАНИЯ И ПОРЯДОК ВСКРЫТИЯ, ХРАНЕНИЯ, ПРОДАЖИ И УНИЧТОЖЕНИЯ КУРЬЕРСКОГО ОТПРАВЛЕНИЯ, НЕ ПЕРЕДАННОГО ВСЛЕДСТВИЕ НЕВОЗМОЖНОСТИ ДОСТАВКИ

13.1. Вскрытие курьерского отправления, не переданного вследствие невозможности доставки.

13.1.1. Почта имеет право вскрывать курьерское отправление:

13.1.2. для защиты содержимого курьерского отправления или фиксирования его состояния;

13.1.3. в случае невозможности доставки курьерского отправления для установления Отправителя;

13.1.4. для предотвращения исходящей от курьерского отправления возможной физической опасности в отношении лиц или вещей. В вышеназванных случаях Почта незамедлительно информирует об этом службу спасения.

13.1.5. Если при передаче курьерского отправления возникает сомнение в наличии содержимого отправления или по внешним признакам можно предположить разорение содержимого или опасность для других почтовых отправлений, разоренное курьерское отправление вскрывают для фиксирования его состояния.

13.1.6. Лица, присутствующие при вскрытии курьерского отправления, обязаны хранить ставшую им известной при вскрытии отправления почтовую тайну.

13.1.7. Относительно вскрытия курьерского отправления составляется акт.

13.1.8. В акте указывается причина вскрытия, подробно описывается внешнее состояние отправления, указывается вес отправления до вскрытия и общий вес после закрытия отправления. В акте указывается перечень содержащихся в курьерском отправлении предметов и подробное описание предметов (наименование, количество, если это товар, то вес) и описывается, какая часть содержимого отправления отсутствует, разорена или повреждена и какая часть передается.

13.1.9. На вскрытом курьерском отправлении ставится пометка относительно причины вскрытия. Обнаруженный при вскрытии курьерского отправления и непригодный для дальнейшего использования или запрещенный для пересылки предмет или предметы удаляются и уничтожаются. После удаления испортившихся, опасных или запрещенных для пересылки веществ отправление отправляется Получателю вместе с копией акта. Копия акта относительно удаления испортившихся и опасных веществ отправляется и Отправителю курьерского отправления.

13.2. Порядок уничтожения и продажи почтового отправления, не переданного вследствие невозможности доставки.

13.2.1. Не переданные вследствие невозможности доставки курьерские отправления, имеющие скоропортящееся содержимое, Почта может уничтожить сразу после вскрытия отправления в месте хранения, если содержимое отправления не позволило выяснить Отправителя или Получателя.

13.2.2. Содержащиеся в курьерском отправлении письменные сообщения и малоценные предметы уничтожаются по истечении шести (6) месяцев. Отправления уничтожаются способом, обеспечивающим защиту почтовой тайны и персональных данных.

13.2.3. Прочее содержимое курьерского отправления продается согласно главе 6 Закона об обязательном праве при условии, что это не нарушает неприкосновенности частной жизни Отправителя и Получателя.

13.2.4. Из удаленных из отправлений предметов:

13.2.5. пищевые продукты, старые и изношенные предметы и прочие малоценные вещи уничтожаются;

13.2.6. золотые и серебряные монеты, драгоценные камни и металлы или содержащие их предметы, а также другое ценное содержимое продается при условии, что это не нарушает неприкосновенности частной жизни Отправителя и Получателя;

13.2.7. при обнаружении не указанных в предыдущих пунктах документов и предметов комиссия, проводившая вскрытие, в каждом отдельном случае принимает решение, как поступить с содержащимися в отправлении документами и предметами.

13.2.8. Деньги, поступившие от продажи содержащихся в курьерских отправлениях предметов, остаются Почте.

13.2.9. Аукцион подлежащих продаже предметов проводится на установленных Почтой условиях и порядке соответствующей комиссией.