

Пользовательское соглашение

Данный документ, в соответствии со ст. 435 ГК РФ, адресованный Пользователям, является официальным предложением (офертой) ФГУП «Почта России», и содержит все существенные условия оказания Пользователю услуг по доставке и вручению почтальонами мелких пакетов на дому, поступивших в адрес Пользователя в отделения почтовой связи (далее – ОПС), в соответствии с Временным порядком, утвержденным приказом ФГУП «Почта России» № 413-п от «28» ноября 2014 года.

В соответствии со ст. 428 ГК РФ настоящее Пользовательское соглашение является договором присоединения. Совершение действий, указанных в п. 2.2 настоящего Пользовательского соглашения считается равносильным заключению договора на условиях, изложенных в настоящем Пользовательском соглашении, размещенном на интернет-сайте www.russianpost.ru. Указанные действия являются акцептом настоящей оферты (безусловным принятием Пользователем условий настоящего Соглашения и выражением согласия со всеми условиями настоящего Соглашения).

Внимательно ознакомьтесь с текстом настоящего Пользовательского соглашения, и если вы не согласны с какими-либо его положениями, вам предлагается отказаться от присоединения к настоящему Пользовательскому соглашению.

1. Понятия и определения, используемые в тексте настоящего Пользовательского соглашения:

1.1. Пользователь – адресат почтового отправления «мелкий пакет», принявший условия настоящего Пользовательского соглашения.

1.2. Акцепт – полное и безоговорочное принятие Пользователем условий настоящей Оферты;

1.3. Вознаграждение – сумма денежных средств, уплачиваемая Пользователем представителю ФГУП «Почта России» за оказание услуги по доставке и вручению почтальоном мелкого пакета на дому;

1.4. Мелкий пакет – международное почтовое отправление с образцами товаров или небольшими предметами, не запрещенным к пересылке законодательством Российской Федерации, весом до 2 кг;

1.5. Почтальон – сотрудник ФГУП «Почта России», разносящий почтовые отправления по адресам;

1.6. Мобильное приложение ФГУП «Почта России» – программный продукт для мобильных устройств на платформе iOS, Android или Windows Phone;

1.7. Портал – официальный веб-сайт ФГУП «Почта России», размещенный в публичном доступе в сети Интернет по адресу <http://www.russianpost.ru/>

1.8. SMS/USSD-сервис – стандартный сервис в сетях GSM, позволяющий организовать интерактивное взаимодействие между абонентом сети (Пользователем) и сервисным приложением в режиме передачи коротких сообщений;

1.9 Push-уведомления – метод распространения информации от сервера к клиенту на основе ряда параметров, установленных клиентом.

Почтовые отправления «мелкий пакет», поименованные в пункте 1.4 настоящего соглашения, далее по тексту именуются «Почтовые отправления».

В Пользовательском соглашении могут быть использованы термины, не определенные в разделе 1 настоящего Пользовательского соглашения. В этих случаях

толкование терминов производится в соответствии с текстом и смыслом данного соглашения.

2. Общие положения

Виды Почтовых отправлений, для которых возможен заказ Пользователем услуг по доставке почтовых отправлений на до почтальоном:

Мелкий пакет заказной, весом до 2 кг.

Не подлежат доставке курьером Почтовые отправления:

1. Направленные с таможенным уведомлением (ТУ).
2. Подлежащие обязательной уплате таможенных пошлин (направленные с ТПО)
3. Дефектные и направленные с разницей в весе (актом Ф. 51).

2.1. По настоящему соглашению ФГУП «Почта России» обязуется оказать услугу по доставке Почтового отправления почтальоном по указанному на оболочке отправления адресу в согласованные с Пользователем сроки, а Пользователь – оплатить оказанную услугу в соответствии с Условиями доставки Почтовых отправлений почтальоном (раздел 3 настоящего соглашения).

2.2. Услуга считается заказанной, а заявка на услугу направленной Пользователем непосредственно после выражения Пользователем согласия с условиями данного Соглашения путем заказа услуги через мобильное приложение, портал или SMS/USSD-сервис Почты России в порядке, описанном в разделе 3.1 настоящего соглашения.

2.3. ФГУП «Почта России» оставляет за собой право самостоятельно изменять условия настоящего Пользовательского соглашения и всех его неотъемлемых частей без согласования с Пользователем, но с уведомлением последнего посредством размещения на сайте www.russianpost.ru новой редакции Пользовательского соглашения или какой-либо его неотъемлемой части, подвергшейся изменениям. Пользователь обязуется самостоятельно осуществлять контроль за изменениями в Пользовательском соглашении. При несоблюдении данной обязанности ответственность, а также все негативные последствия возлагаются исключительно на самого Пользователя. Новая редакция Пользовательского соглашения и/или какой-либо его неотъемлемой части вступает в силу с момента опубликования на сайте www.russianpost.ru, если иной срок вступления изменений в силу не определен ФГУП «Почта России» при их опубликовании. При этом во время оказания отдельной услуги действует редакция Пользовательского соглашения на момент принятия её Пользователем в порядке п. 2.2 настоящего соглашения. Действующая редакция Пользовательского соглашения и всех приложений к нему находится на сайте в публичном доступе по адресу www.russianpost.ru.

2.4. При несогласии с новой редакцией Пользовательского соглашения Пользователь вправе отказаться от использования услуг ФГУП «Почта России» по доставке Почтовых отправлений почтальоном. В случае, если Пользователь продолжает использовать данные услуги, считается, что Пользователь согласился с новой редакцией Пользовательского соглашения.

2.5. Принимая условия данного Пользовательского соглашения, Пользователь тем самым дает свое согласие на получение от ФГУП «Почта России» информационных рассылок в рамках оказания услуги посредством push-уведомлений в мобильном приложении и SMS-сообщений на номер телефона Пользователя и обязуется не предъявлять ФГУП «Почта России» каких-либо претензий и требований, связанных с осуществлением таких рассылок.

3. Условия доставки Почтовых отправлений почтальоном на дому

Каналы заказа	Мобильное приложение, Портал, SMS/USSD-сервис *414#
Стоимость услуги	100 руб. 00 коп. за одно Почтовое отправление согласно тарифу, утвержденному приказом № 406-п от «25» ноября 2014.
Форма оплаты услуги	Наличными почтальону
Адрес доставки	Адрес, указанный на обложке (адресном ярлыке) отправления
Ограничения по отправлению	Тип отправления: мелкий пакет заказной, весом до 2 кг
Вручение	Адресату почтового отправления при наличии документа, удостоверяющего личность либо уполномоченному представителю адресата при наличии доверенности и документа, удостоверяющего личность.
Сроки и время доставки	Доставка осуществляется в соответствии с рабочим графиком почтальона на следующий за днём оформления заказа рабочий день отделения почтовой связи, если с клиентом не согласовано иное.

3.1. ФГУП «Почта России» обеспечивает оказание услуг по доставке Почтовых отправлений почтальоном в следующем порядке:

3.1.1. При поступлении отправления в адресное ОПС Почта России уведомляет пользователя об этом посредством push-сообщения в мобильном приложении или SMS-сообщения от абонента RussianPost с информацией об отправлении и предложением заказа доставки на дом.

3.1.2 В случае заинтересованности услугой, пользователь направляет заявку на доставку посредством перехода в соответствующий раздел мобильного приложения и оформления заявки или набора *414# на мобильном телефоне и подтверждения заказа соответствующим ответом (ответами) на меню SMS/USSD-сервиса.

3.1.3. Заявка попадает в систему обработки, сотрудник отделения почтовой связи, в котором находится отправление, связывается с Пользователем по телефону, указанному в заявке, подтверждает заказ и согласовывает с Пользователем дату и время доставки.

3.1.4. Почтовое отправление подготавливается к передаче на доставку почтальоном, проверяется на наличие ограничений, указанных в разделе 2 настоящего соглашения и снабжается извещением формы 22. В случае невозможности доставки по причинам указанным в разделе 2 настоящего соглашения, Пользователь приглашается для вручения почтового отправления в ОПС.

3.1.5. Пользователь оплачивает услуги в соответствии с действующим тарифом путем внесения денежных средств при получении почтового отправления нарочно почтальону.

3.1.6. Почтальон доставляет почтовое отправление по указанному на нем адресу и производит вручение в, порядке установленном ПОУПС, а также выписывает квитанцию формы 47, оригинал которой передается Пользователю.

Порядок отмены/изменения заявки:

- В случае необходимости отмены оформленной заявки, Пользователь в праве отказаться от доставки в момент звонка сотрудника почтового отделения, либо сообщить об отмене, позвонив по телефону почтового отделения, указанному на соответствующей странице в мобильном приложении или на портале. При этом обязательств Пользователя и ФГУП «Почта России» в рамках оказания услуг по доставке почтальоном не наступает.

- В случае необходимости изменения даты и/или времени доставки после звонка сотрудника ФГУП Почта России, Пользователь в праве согласовать другие дату и/или время доставки, позвонив по телефону почтового отделения, указанному на соответствующей странице в мобильном приложении или на портале.

4. Права и обязанности Сторон:

4.1. Права и обязанности ФГУП «Почта России»:

4.1.1. ФГУП «Почта России» обязуется:

4.1.1.1. Обеспечить оказание услуг в соответствии с условиями настоящего Пользовательского соглашения.

4.1.1.2. Вместе с Почтовым отправлением выдать Пользователю следующие документы: *квитанцию формы 47 с указанием ШПИ отправления, даты доставки и ФИО почтальона, осуществившего доставку.*

4.1.2. ФГУП «Почта России» имеет право:

4.1.2.1. Требовать от Пользователя исполнения условий настоящего Пользовательского соглашения.

4.1.2.2. В случае нарушения Пользователем условий Пользовательского соглашения ограничить оказание Пользователю услуг по доставке почтовых отправлений почтальоном на определенный срок или без определения срока.

4.1.2.3. Совершать иные действия, не противоречащие действующему законодательству Российской Федерации и условиям настоящего Пользовательского соглашения.

4.2. Права и обязанности Пользователя:

4.2.1. Пользователь обязан:

4.2.1.1. Соблюдать условия настоящего Пользовательского соглашения и предоставлять ФГУП «Почта России» полные и корректные данные, необходимые для оказания услуги.

4.2.1.2. Осуществлять оплату оказанных услуг в размере, установленном настоящим Пользовательским соглашением.

4.2.1.3. Самостоятельно осуществлять контроль за изменениями стоимости предоставляемых услуг. При несоблюдении данной обязанности ответственность, а также все негативные последствия возлагаются исключительно на самого Пользователя.

4.2.1.4. Возместить ФГУП «Почта России» все убытки и расходы, которые ФГУП «Почта России» понесла вследствие нарушения Пользователем положений настоящего Пользовательского соглашения, в том числе оплачивать услугу в размере полной стоимости при отсутствии Пользователя по указанному на отправлении адресу доставки в согласованное Сторонами время.

4.2.2. Пользователь имеет право:

4.2.2.1. Отказаться от доставки почтальоном после оформления заявки в порядке, описанном в разделе 3 настоящего соглашения, но не позднее факта передачи отправления из ОПС на доставку почтальону. В ином случае стоимость доставки подлежит оплате Пользователем.

4.2.2.2. Направлять претензии в адрес ФГУП «Почта России» по фактам ненадлежащего оказания услуг.

5. Оплата услуг

5.1. После выполнения доставки почтальон ФГУП «Почта России» передает Пользователю Почтовое отправление, а Пользователь осуществляет расчет за оказанную услугу наличными денежными средствами.

5.2. Оплате подлежит каждый факт курьерской доставки каждого почтового отправления, исполненный представителем ФГУП «Почта России». Отправления не консолидируются.

6. Ответственность сторон

6.1. ФГУП «Почта России» не несет ответственности за любые косвенные и прямые убытки Пользователя в случае полного или неполного выполнения своих обязательств по доставке Почтовых отправлений почтальоном.

6.2. ФГУП «Почта России» не несет ответственность за причиненный ущерб или ошибочную доставку в результате форс-мажорных обстоятельств, неподконтрольных ФГУП «Почта России». К таким обстоятельствам относятся стихийные бедствия, войны или военные действия, изменения законодательства или другие, не зависящих от сторон, чрезвычайные и неотвратимые обстоятельства, произошедшие помимо их воли, и при условии, что эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение настоящего Пользовательского соглашения.

6.3. Пользователь, заключив настоящее соглашение, освобождает ФГУП «Почта России» от претензий, ответственности и возмещения убытков, возможных в связи с неправильным указанием адреса на оболочке отправления и/или неточными данными о дате и времени доставки, сообщенными Пользователем сотруднику отделения почтовой связи по телефону и обязуется возместить документально подтвержденные убытки, понесенные ФГУП «Почта России» в результате указанных действий.

6.4. Пользователь несет ответственность в полном объеме за любые действия, совершенные от его имени, вследствие которых ФГУП «Почта России» и/или третьим лицам причинен ущерб.

6.5. За нарушение прочих обязательств по настоящему Пользовательскому соглашению Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством РФ. При этом в любом случае ответственность ФГУП «Почта России» перед Пользователем в случае требования возмещения убытков ограничена размером стоимости услуг оказываемых на возмездной основе, и оценочной стоимости Почтового отправления.

7. Разрешение споров

7.1. Все споры, связанные с заключением, толкованием, исполнением и расторжением настоящего соглашения, будут разрешаться сторонами путем переговоров.

7.2. В случае недостижения соглашения в ходе переговоров, указанных в п. 6.1 Пользовательского соглашения, заинтересованная сторона направляет претензию в письменной форме, подписанную уполномоченным лицом. Претензия должна быть направлена с использованием средств связи, обеспечивающих фиксирование ее отправления (заказной почтой, телеграфом и т.д.) и получения, либо вручена другой стороне под расписку.

7.3. К претензии должны быть приложены документы, обосновывающие предъявленные заинтересованной стороной требования (в случае их отсутствия у другой Стороны), и документы, подтверждающие полномочия лица, подписавшего претензию. Указанные документы представляются в форме надлежащим образом заверенных копий. Претензия, направленная без документов, подтверждающих полномочия лица, ее подписавшего, считается непредъявленной и рассмотрению не подлежит.

7.4. Сторона, которой направлена претензия, обязана рассмотреть полученную претензию и о результатах уведомить в письменной форме заинтересованную Сторону в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня получения претензии.

7.5. В случае неурегулирования разногласий в претензионном порядке, а также в случае неполучения ответа на претензию в течение срока, указанного в п. 6.4 настоящего соглашения, спор передается в суд по месту нахождения ответчика в соответствии с действующим законодательством РФ.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Пользовательское соглашение вступает в силу для Пользователей с момента публикации Пользовательского соглашения на сайте www.russianpost.ru, а для всех иных лиц, которые на момент публикации настоящего Пользовательского соглашения еще не являются Пользователями, - с момента акцепта настоящей оферты Пользователем и действует до полного исполнения сторонами обязательств. Акцептом (безусловным принятием условий настоящего Пользовательского соглашения) настоящей оферты считается Согласие Пользователя со всеми его условиями, выраженное путем заказа услуги через мобильное приложение, портал или USSD/SMS-сервис Почты России.

8.2. Настоящее Соглашение регулируется и толкуется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Вопросы, не урегулированные настоящим Соглашением, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.3. В случае отказа Пользователя от оказания услуги, совершенного в порядке, предусмотренном п. 4.2.2.1 настоящего соглашения, пользовательское соглашение считается расторгнутым с момента получения такого отказа.

8.4. Приложения к настоящему Соглашению являются его составной и неотъемлемой частью.

8.5. Направление корреспонденции, связанной с исполнением настоящего Соглашения может производиться средствами почтовой, факсимильной или электронной связи. Документы, переданные по факсу и по электронной почте, признаются действительными при условии наличия на них аппаратных отметок о дате и времени отправки, наименования организации/физического лица и номера, проставляемых факсимильным аппаратом, а подписи полномочных представителей сторон в такой переписке имеют силу собственноручных, что не освобождает стороны от последующего предоставления оригиналов документов. Данная корреспонденция, переданная посредством факсимильной и/или электронной (интернет) связи с печатями и подписями уполномоченных лиц, до обмена сторонами оригиналами имеет такую же юридическую силу, как и оригиналы, которые при необходимости будут являться доказательствами в суде.