

**ООО «Первая почтовая - ОМСК»** ИНН 5506230752, КПП 550601001

**ПОРЯДОК ПРЕДЬЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ**

**в ООО «Первая почтовая - ОМСК»**

При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг почтовой связи пользователь услуг почтовой связи вправе предъявить оператору почтовой связи претензию, в том числе с требованием о возмещении вреда.

Претензии, связанные с недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой внутреннего почтового отправления, предъявляются как оператору почтовой связи, принявшему отправление, так и оператору почтовой связи по месту назначения почтового отправления, **в течение 6 месяцев** со дня отправки почтового отправления.

**Претензии предъявляются в письменной форме**. При подаче претензии пользователь (его законный представитель) должен предъявить документ, удостоверяющий личность. В случае если с претензией обращается не сам пользователь, а его доверенное лицо, предъявляется нотариально заверенная доверенность, выданная на имя этого лица.

**К претензии прилагаются** копия договора об оказании услуг почтовой связи или иного удостоверяющего факт заключения договора документа (квитанция, опись вложения) и свидетельства о неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором почтовой связи обязательств по договору об оказании услуг почтовой связи, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - сведения о размере причиненного ущерба.

Претензии в отношении несвоевременной доставки (вручения) внутренних простых почтовых отправлений принимаются при предъявлении почтового отправления или его оболочки с указанными на ней оператором почтовой связи датами приема и поступления почтового отправления.

***В претензии указываются:***

а) данные документа, удостоверяющего личность заявителя;

б) вид почтового отправления;

в) номер почтового отправления;

г) дата и место приема;

д) место назначения;

е) сумма объявленной ценности или подробный перечень и стоимость пересылавшегося вложения;

ж) адрес и полное наименование отправителя и адресата;

з) вид упаковки.

**Порядок регистрации и рассмотрения претензий** устанавливается оператором почтовой связи. Оператор почтовой связи обязан рассмотреть претензию и дать заявителю ответ (в письменной форме) в следующие сроки:

а) на претензии в отношении почтовых отправлений, пересылаемых в пределах г. Омска, - в течение 5 дней;

б) на претензии в отношении всех других внутренних почтовых отправлений - в течение 2 месяцев.

В случае отказа в удовлетворении претензии или ее частичном удовлетворении документы, приложенные к претензии, возвращаются заявителю.

В случае отказа оператора почтовой связи в удовлетворении претензии, в случае его согласия удовлетворить претензию частично либо в случае неполучения от оператора почтовой связи ответа в сроки, установленные для рассмотрения претензии, пользователь услугами почтовой связи имеет право предъявить иск в суд.

**Выплата денежных средств в счет возмещения вреда**, причиненного вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг почтовой связи, производится операторами почтовой связи не позднее 10 дней со дня признания претензии.

В случае обнаружения почтового отправления после выплаты заявителю возмещения за его утрату почтовое отправление вручается адресату (его законному представителю) или возвращается отправителю. При этом с заявителя (адресата или отправителя) взыскивается выплаченная сумма возмещения за вычетом суммы возмещения за задержку пересылки почтового отправления. При отказе заявителя от возвращения суммы возмещения почтовое отправление передается в число не розданных.

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств операторы почтовой связи несут ответственность перед пользователями услугами почтовой связи. Операторы почтовой связи несут ответственность за утрату, порчу (повреждение), недостачу вложений, недоставку или нарушение сроков пересылки почтовых отправлений иные нарушения установленных требований по оказанию услуг почтовой связи.

Убытки, причиненные при оказании услуг почтовой связи, возмещаются оператором почтовой связи в следующих размерах:

а) в случае утраты или порчи (повреждения) почтового отправления с объявленной ценностью - в размере объявленной ценности и суммы платы за пересылку, за исключением платы за объявленную ценность;

б) в случае утраты или порчи (повреждения) части вложения почтового отправления с объявленной ценностью при его пересылке с описью вложения - в размере объявленной ценности недостающей или испорченной (поврежденной) части вложения, указанной отправителем в описи;

в) в случае утраты или порчи (повреждения) части вложения почтового отправления с объявленной ценностью при его пересылке без описи вложения - в размере части объявленной ценности почтового отправления, определяемой пропорционально отношению массы недостающей или испорченной (поврежденной) части вложения к массе пересылавшегося вложения (без веса оболочки почтового отправления);

г) в случае утраты или порчи (повреждения) иных регистрируемых почтовых отправлений - в двукратном размере суммы платы за пересылку, в случае утраты или порчи (повреждения) части их вложения - в размере платы за пересылку.

**В случае нарушения контрольных сроков** пересылки почтовых отправлений операторы почтовой связи выплачивают неустойку в размере 3 % платы за услугу почтовой связи по пересылке за каждый день задержки, но не более оплаченной суммы за такую услугу.. Возмещение вреда, причиненного при осуществлении деятельности в области почтовой связи, производится добровольно либо по решению суда в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**Операторы почтовой связи не несут ответственности за:**

а) утрату, порчу (повреждение), недоставку почтовых отправлений или нарушение контрольных сроков их пересылки, если будет доказано, что таковые произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы;

б) повреждение вложения почтового отправления, принятого в закрытом виде и выданного под расписку адресату (его законному представителю) с соблюдением требований, установленных настоящими Правилами, при отсутствии внешних повреждений его упаковки и соответствии массы почтового отправления массе, определенной при его приеме;

в) задержку, изъятие или уничтожение почтового отправления или части его вложения, установленном законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами;

г) нарушения, не связанные с исполнением договора об оказании услуг почтовой связи;

д) содержание таможенных деклараций, в какой бы форме они ни были составлены отправителем, и решения, принятые таможенными органами при таможенном контроле международных почтовых отправлений.

Вопросы ответственности за утрату или порчу (повреждение) международных почтовых отправлений регулируются законодательством Российской Федерации и международными договорами Российской Федерации.

**Пользователи услугами почтовой связи несут ответственность** в соответствии с законодательством Российской Федерации за вред, причиненный другим пользователям или лицам, занятым обработкой почтовых отправлений, **вследствие вложения в почтовые отправления предметов и веществ, запрещенных к пересылке** или в результате ненадлежащей упаковки пересылаемого вложения.