УТВЕРЖДЕНА

решением дирекции

 ОАО «Гомельоблавтотранс»

протокол №13 от 14.06.2019 г.

**Технология**

**приема, обработки, хранения, перевозки и вручения курьерских отправлений.**

**1. Общая часть.**

 1.1. Настоящая Технология приема, обработки, хранения, перевозки и вручения курьерских отправлений оператора курьерской связи ОАО «Гомельоблавтотранс» (далее по тексту – Технология) разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь от 15 декабря 2003 года «О почтовой связи» № 258-3, Постановлением СМ РБ 767 07.08.2014 г. «Об утверждении Правил оказания курьерских услуг», Правилами автомобильных перевозок грузов (ПСМ РБ 970 от 30.08.2008 г.), действующими локальными документами ОАО «Гомельоблавтотранс».

 1.2. Терминология.

В настоящей Технологии применяются следующие основные термины и их определения:

**адресат** – получатель почтового отправления;

**документ удостоверяющий личность** - паспорт гражданина Республики Беларусь; вид на жительство в Республике Беларусь; удостоверение беженца;

**именная вещь** – устройство (штамп) для нанесения на документы и почтовые отправления оттисков с указанием наименования объекта почтовой связи и иной информации;

**именная лента -** фирменная лента «скотч» с нанесением на её поверхность логотипа оператора курьерской связи места её применения;

**исполнитель** – ОАО «Гомельоблавтотранс»;

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

**курьерские услуги** – услуги почтовой связи по приему, обработке, хранению, перевозке, доставке (вручению) почтовых отправлений от отправителя до получателя, оказываемые оператором почтовой связи, не являющимся национальным оператором почтовой связи, исключая доставку товаров, не относящихся к почтовым отправлениям;

**объекты почтовой связи** – структурные подразделения, в том числе обособленные, операторов почтовой связи (отделения почтовой связи, узлы почтовой связи, пункты почтовой связи и другие подразделения);

**объемный вес** - расчетная величина, отражающая плотность отправления, выраженная в килограммах;

**объявленная стоимость**– заявленная отправителем стоимость вложения курьерского отправления;

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

**письмо** – почтовое отправление форматом от 90x140 мм до 305х381 мм, максимальная толщина 20 мм, предельный вес 2 кг;

**посылка** – почтовое отправление с товарным вложением массой от ста граммов до тридцати килограммов и предельными размерами не более 750х500х500 мм (коробка), 1250мм - для любого из измерений, или 1500 мм — сумма длины и наибольшей окружности (обхват);

**почтовый код (индекс)** – условное цифровое обозначение почтового адреса, присваиваемое объекту почтовой связи и (или) отдельным пользователям услуг почтовой связи;

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

**упаковка** — предметы, материалы и устройства, использующиеся для обеспечения сохранности курьерских отправлений;

**тариф** — система ставок, по которым взимается плата за пользование средствами курьерской связи.

 1.3. Настоящая Технология является неотъемлемой частью Публичного договора оказания услуг курьерской доставки.

 1.4. Передача Отправителем Исполнителю курьерского отправления означает полное и безоговорочное принятие Отправителем условий публичной оферты изложенных в Публичном договоре оказания услуг курьерской доставки. Договорные отношения между Отправителем и Исполнителем возникают с момента подписи Отправителем накладной Исполнителя. (Приложение № 1).

1.5. Технология и Публичный договор предоставляются Отправителю для изучения до момента возникновения договорных отношений по доставке путем размещения в пунктах курьерской связи, а также на сайтах ОАО «Гомельоблавтотранс» и филиалов.

1.6. Прием и выдача курьерских отправлений производятся в стационарных обособленных пунктах курьерской связи. Адреса месторасположения пунктов и графики работы приведены в Приложении №2. Доставка осуществляется в формате от пункта приема до пункта приема между городами, указанными в Приложении №2.

1.7. В пунктах почтовой связи (курьерской доставки) размещается информация для пользователей курьерских услуг в соответствии с п.4. Правил оказания курьерских услуг, а именно:

- об операторе курьерской связи (наименование и местонахождение юридического лица);

- об оказываемых курьерских услугах;

- о тарифах на курьерские услуги;

- о Правилах оказания курьерских услуг;

 - о сроках пересылки и доставки (вручения) курьерских отправлений на территории Республики Беларусь, об ориентировочных сроках пересылки и доставки (вручения) курьерских отправлений за пределами Республики Беларусь;

- о запрещенных и ограниченных к пересылке предметах и веществах;

- о режиме работы объектов почтовой связи;

- об ответственности операторов курьерской связи перед пользователями курьерских услуг.

**2. Прием и доставка курьерских отправлений**

 2.1. Прием и выдача отправлений курьерской доставки физическим лицам производится в соответствии с Публичным договором (на основании ст. 396 Гражданского Кодекса Республики Беларусь). Услуги курьерской доставки для индивидуальных предпринимателей и юридических лиц оказываются по договорам возмездного оказания услуг.

2.2. Отправитель обязан передать Исполнителю курьерское отправление в исправной упаковке, обеспечивающей полную сохранность содержимого отправления при транспортировке его в адрес Получателя. Предметы, требующие специальной упаковки (хрупкие, бьющиеся и т.д.), должны быть упакованы в жесткую упаковку, а так же иметь соответствующую маркировку. При этом потребительская и производственная упаковка не всегда являются упаковкой, обеспечивающей сохранность. Ответственность за выбор надлежащей упаковки возлагается на Отправителя. Исполнитель оклеивает отправление именной лентой.

2.3. Передача курьерского отправления от Отправителя к Исполнителю оформляется заполнением накладной по предъявлении документа удостоверяющего личность Отправителя.

2.4. Реквизиты документа удостоверяющего личность, адреса отправителя и получателя пишутся Отправителем собственноручно. В адресе не должно быть сокращенных названий и не относящихся к адресу знаков. Оператор Исполнителя сверяет данные в накладной с оригиналом документа.

2.5. В обязанности Исполнителя не входит уточнение адреса получателя или отправителя.

2.6. Графа накладной «Краткое описание содержимого» заполняется Отправителем собственноручно. Отправитель гарантирует, что указанное им в накладной описание отправления соответствует его содержимому. Указанная графа не является описью вложения, соответственно, отправление считается принятым сотрудником Исполнителя без досмотра содержимого

2.7. В курьерских отправлениях запрещены к пересылке:

- предметы, которые по своим свойствам или характеру упаковки могут представлять опасность для работников оператора почтовой связи, привести к порче других курьерских отправлений;

- боевое, гражданское, служебное оружие и боеприпасы к нему, кроме случаев, установленных законодательством;

- наркотические средства, психотропные вещества, их прекурсоры и аналоги, в том числе - лекарственные средства, их содержащие, без соответствующего разрешения;

- сильнодействующие, ядовитые, легковоспламеняющиеся, взрывчатые и другие опасные вещества;

- радиоактивные вещества;

- белорусские рубли и иностранная валюта.

2.8. Отправитель, преднамеренно или непреднамеренно передавший Исполнителю отправление, запрещенное к перевозке, освобождает последнего от ответственности и компенсирует все документально подтвержденные убытки Исполнителя, связанные с этим.

2.9. Оператор Исполнителя, принимающий отправление, оставляет за собой право удостовериться в присутствии Отправителя, что содержимое отправления не содержит предметы, указанные в п. 2.7. настоящей Технологии. В случае отказа Отправителя предъявить курьерское отправление в открытом виде Исполнитель имеет право отказать в приеме курьерского отправления.

2.10. Для курьерских отправлений устанавливаются предельные размеры и вес писем и посылок согласно п.1.2. Взвешивание и измерение габаритов отправления производится в присутствии Отправителя.

2.11. Курьерские отправления подлежат приписке к сопроводительным документам оператора почтовой связи и перевозчика, форма которых устанавливается оператором почтовой связи.

2.12. На курьерских отправлениях, принятых к пересылке, и сопроводительных документах обязательно наличие оттиска именной вещи Исполнителя.

2.13. Выбор маршрута следования отправления, способа и средств его перевозки является исключительной компетенцией Исполнителя. При доставке отправления Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц.

2.14. Исполнитель обеспечивает пересылку курьерских отправлений в сроки, включающие день приема курьерского отправления (Д) плюс количество рабочих дней, необходимых для его пересылки вручения, и не превышающие:

Д + 1 – между г. Минск и областными центрами, между областными центрами;

Д + 1 - между г. Гомель и районными центрами Гомельской области.

**3. Оплата курьерских услуг**

3.1. Оплата курьерских услуг производится в соответствии с тарифами Исполнителя, действующими на дату приема курьерских отправлений. (Приложение № 3).

3.2. Исполнитель рассчитывает стоимость доставки исходя из наибольшего значения физического или объемного веса. Расчет стоимости доставки производится по весу отправления с упаковкой. Формула расчета объемного веса указана в Тарифах.

3.3. Отправитель вправе объявить стоимость курьерского отправления и оплатить дополнительный сбор в момент передачи отправления Исполнителю. Размер дополнительного сбора за объявление стоимости отправления указан в Тарифах Исполнителя (Приложение № 3). Объявленная стоимость курьерского отправления указывается в размере действительной документально подтвержденной стоимости его вложения.

3.4. Отправитель может заказать и оплатить услугу по SМS-оповещению Получателя о доставке курьерского отправления в пункт назначения и (или) Отправителя – о получении отправления Получателем. Стоимость услуги отражена в действующих Тарифах (Приложение № 3).

3.5. При передаче Исполнителю для пересылки и вручения курьерских отправлений Отправителем производится оплата этих услуг наличными денежными средствами, в безналичной форме либо предъявляется подтверждение оплаты курьерских услуг в безналичной форме, за исключением случаев, когда в соответствии с условиями договора оплата этих услуг осуществляется Получателем курьерского отправления.

**4. Вручение, хранение и возврат курьерских отправлений**

4.1. Исполнитель обязан обеспечить сохранность курьерских отправлений, принятых от пользователей курьерских услуг.

4.2. Курьерские отправления вручаются лично Адресату в стационарных пунктах приема-выдачи Исполнителя под роспись в накладной (с указанием даты и времени вручения) при предъявлении одного из документов, указанных в пункте 4.3. настоящей Технологии. Курьерские отправления могут вручаться по доверенности другому лицу с предъявлением доверенности и одного из документов, указанных в пункте 4.3. настоящей Технологии.

4.3. Курьерские отправления выдаются на основании:

- документа, удостоверяющего личность;

- документа для выезда из Республики Беларусь и (или) въезда в Республику Беларусь;
 - водительского удостоверения;

- военного билета военнослужащего срочной службы;

- справки об обращении с ходатайством о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь;

- свидетельства о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь;

- свидетельства о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь (в случае отсутствия документа, удостоверяющего личность).

4.4. Срок хранения курьерских отправлений при невозможности их вручения Получателю исчисляется со дня, следующего за днем поступления курьерского отправления в объект почтовой связи Исполнителя для его вручения, и составляет 30 дней, если иной срок не заявлен Пользователем курьерских услуг. Начиная с 4-го календарного дня, взимается оплата за хранение отправления согласно Тарифам Исполнителя.

4.5. Курьерские отправления, не врученные Получателю в течение 30 дней или иного срока, заявленного пользователем курьерских услуг, вручаются Отправителю после оплаты всех услуг Исполнителя, включая стоимость обратной доставки, если задержка в получении не вызвана какими-либо причинами, не зависящими от Получателя (неблагоприятные метеоусловия, стихийные бедствия и другие причины).

4.6. Курьерские отправления возвращаются Отправителю в случаях:

 - истечения срока хранения;

- письменного заявления Отправителя;

- отказа Получателя от получения;

- неполного или неверного указания адреса Получателя на курьерском отправлении;

- в иных случаях, когда невозможно осуществить вручение курьерского отправления.

4.7. В случае невозможности вручения Отправителю возвращенного курьерского отправления или отказа Отправителя от его получения возвращенное курьерское отправление передается в нерозданные и временно хранится у Исполнителя.

4.8. Временное хранение нерозданных курьерских отправлений осуществляется Исполнителем до истечения шести месяцев со дня, следующего за днем их подачи.

4.9. При поступлении заявлений о розыске курьерских отправлений, находящихся на временном хранении, курьерские отправления выдаются Адресату или Отправителю с взиманием платы за хранение, переадресацию, возврат в соответствии с установленными тарифами.

4.10. Нерозданные отправления ускоренной почты вскрываются для установления адресных данных или иных сведений о пользователях услуг почтовой связи не реже одного раза в квартал. Вскрытие осуществляется комиссией, созданной приказом директора Исполнителя. О вскрытии каждого отправления ускоренной почты составляется акт, в котором указываются номер и вид почтового отправления, дата и место приема, а также перечисляется пересылаемое в нем вложение с указанием веса, размера, количества, стоимости и другого. Если при вскрытии нерозданных отправлений ускоренной почты удалось установить адресные данные пользователей услуг почтовой связи, указанное отправление ускоренной почты досылается Адресату или возвращается Отправителю. Если при вскрытии нерозданных отправлений курьерской доставки не удалось установить адресных данных пользователей услуг почтовой связи, такие отправления ускоренной почты остаются на временном хранении у Исполнителя.

4.11. По истечении срока временного хранения письменные сообщения, находящиеся в нерозданных курьерских отправлениях, подлежат изъятию и уничтожению. С другими вложениями нерозданных курьерских отправлений, если стоимость вложений отдельного нерозданного курьерского отправления ниже пятикратного размера базовой величины, Исполнитель поступает в соответствии с законодательством.

4.12. Если стоимость вложений отдельного нерозданного курьерского отправления равна или превышает пятикратный размер базовой величины, Исполнитель по месту своего нахождения обязан подать в суд заявление о признании таких вложений бесхозяйными. В случае признания судом вложений нерозданного курьерского отправления бесхозяйными Исполнитель по месту своего нахождения обязан в соответствии с законодательством передать бесхозяйные вложения в комиссию по работе с имуществом, обращенным в доход государства.

4.13. Обнаруженные во вскрытых нерозданных курьерских отправлениях документы, ордена и медали направляются оператором почтовой связи государственным органам или организациям, их выдавшим.

4.14. В случае обнаружения в курьерском отправлении в процессе обработки или пересылки запрещенных к пересылке предметов и веществ Исполнитель незамедлительно принимает меры к изъятию такого отправления из объектов почтовой связи в соответствии с законодательством. В случае обнаружения в отправлении курьерской доставки скоропортящихся продуктов, которые вызывают порчу (повреждение) других отправлений, такие продукты изымаются Исполнителем и уничтожаются, о чем составляется акт, один экземпляр которого направляется Отправителю. В случае обнаружения запрещенных к пересылке предметов и веществ, которые могут причинить вред жизни и здоровью граждан, окружающей среде, Исполнителю, средствам почтовой связи, такие курьерские отправления в установленном порядке могут быть изъяты из объектов почтовой связи и переданы компетентным государственным органам.

4.15. Обо всех случаях изъятия и (или) уничтожения предметов и веществ, запрещенных к пересылке, Исполнителем составляется акт, который направляется Отправителю и (или) Получателю. Исключение составляют случаи, когда компетентными государственными органами по факту обнаружения указанных предметов и веществ принимается решение о проведении оперативно-розыскных и иных необходимых мероприятий, в том числе о проведении исследования специализированными службами.

**5. Права и ответственность пользователей курьерских услуг**

5.1. Пользователи курьерских услуг имеют право:

- на получение информации о тарифах на курьерские услуги, Технологии оказания курьерских услуг, сроках пересылки и вручения курьерских отправлений, режиме работы объектов курьерской связи, а также иной информации в соответствии с законодательством;

- обратиться с заявлением о розыске курьерского отправления с предъявлением документа, подтверждающего оплату курьерских услуг, или его копии;

- предъявить Исполнителю претензию, в том числе с требованием о возмещении причиненных убытков, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по оказанию курьерских услуг;

- обратиться в суд при неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию курьерских услуг.

5.2. Адресат имеет право сделать письменное распоряжение об увеличении за дополнительную плату срока хранения отправления, поступившего на его имя. Распоряжение адресата выполняется Исполнителем в течение одного месяца со дня его подачи.

5.3. Курьерское отправление принадлежит Отправителю до момента его вручения Адресату.

5.4. Получатель имеет право отказаться от поступивших на его имя курьерских отправлений.

5.5. Пользователи курьерских услуг несут ответственность в соответствии с законодательством за вред, причиненный другим пользователям курьерских услуг или Исполнителю в результате пересылки курьерских отправлений, содержащих предметы и вещества, запрещенные к пересылке, либо ненадлежащей упаковки пересылаемого курьерского отправления, кроме случаев ненадлежащей упаковки курьерского отправления Исполнителем.

5.6. Отправитель несет ответственность за правильность информации об Отправителе, Получателе, стоимости и содержании отправления.

5.7. Лица, виновные в повреждении, уничтожении или хищении курьерских отправлений, средств почтовой связи, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством.

**6. Ответственность Исполнителя**

6.1. За утрату, порчу, повреждение, недостачу вложений курьерских отправлений, нарушение сроков пересылки и (или) вручения внутренних курьерских отправлений, иные нарушения Исполнитель несет имущественную ответственность перед Отправителем в размере и порядке, определенных законодательством и договором, а перед Получателем в случае, если Отправитель откажется от своих прав в пользу Получателя.

6.2. Претензии в связи с утратой, порчей, повреждением, недостачей вложений курьерских отправлений, нарушением сроков пересылки, вручения внутренних курьерских отправлений предъявляются в течение шести месяцев со дня, следующего за днем подачи курьерского отправления.

6.3. Исполнитель освобождается от ответственности перед пользователями курьерских услуг, если утрата, порча, повреждение, недостача вложений курьерских отправлений, нарушение сроков пересылки и (или) вручения курьерских отправлений, иные нарушения произошли вследствие:

- обстоятельств непреодолимой силы;

- невыполнения пользователями курьерских услуг обязанностей, предусмотренных Правилами оказания курьерских услуг и другими актами законодательства о почтовой связи, настоящей Технологией;

- свойства вложения курьерского отправления;

- задержания, изъятия или уничтожения курьерского отправления или части его вложения, проведенных в порядке и случаях, установленных законодательством.

6.4. Убытки, причиненные Отправителю при оказании услуг доставки, возмещаются Исполнителем в следующих размерах:

6.4.1. в случае утраты или порчи (повреждения) отправления, следующего без объявленной стоимости - в двукратном размере суммы платы за доставку, в случае утраты или порчи (повреждения) части отправления - в размере платы за доставку;

6.4.2. в случае утраты или порчи (повреждения) всего отправления с объявленной стоимостью - в размере объявленной стоимости и суммы платы за доставку, за исключением дополнительного сбора за объявленную стоимость;

6.4.3. в случае утраты или порчи (повреждения) части отправления с объявленной стоимостью - в размере части объявленной стоимости отправления, определяемой пропорционально отношению веса недостающей или испорченной (поврежденной) части отправления к общему весу отправления;

6.5. Объявленная стоимость курьерского отправления в случае его утраты (порчи) должна быть подтверждена Отправителем документально.

6.6. Исполнитель не возмещает Отправителю упущенную выгоду и другие косвенные издержки.

6.7. В случае нарушения сроков пересылки курьерских отправлений выплачивается неустойка в размере трех процентов платы за услугу курьерской связи по пересылке за каждый день задержки, но не более стоимости курьерской доставки данного отправления.

**7. Специальные полномочия Исполнителя**

7.1. Исполнитель имеет право задерживать курьерские отправления при наличии явных признаков порчи вложения (соответствующий запах, подтеки и другое), в результате чего загрязняются или портятся (повреждаются) другие курьерские отправления.

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

7.3. Исполнитель вправе уничтожать или разрешать уничтожать курьерские отправления, содержимое которых по особым признакам дает основания предполагать, что оно запрещено к пересылке или создает опасность для жизни и здоровья работников Исполнителя, представляет опасность для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, если эту опасность нельзя устранить иным путем. В случае необходимости для вскрытия таких курьерских отправлений, их осмотра, выемки, изъятия и уничтожения привлекаются представители органов внутренних дел и государственной безопасности, а также других компетентных государственных органов.

7.4. Исполнитель имеет право не принимать к пересылке курьерские отправления с надписями экстремистского содержания.

Приложение №3

 к Технологии приема, обработки, хранения,

 перевозки и вручения курьерских отправлений

от 14.06. 2019 г. Пр. № 13

**Тарифы на услуги курьерской связи по Гомельской области**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Виды курьерских отправлений  | Размер оплаты, руб |
| 1. | Письмо |  3 |
| 2. | Посылка вес до 5 кг. |  6 |
| 3. | Посылка от 5 до 10 кг |  9 |
| 4. | Посылка от 10 до 20 кг. |  12 |
| 5. | Посылка от 20 до 30 кг. |  15 |

При отсутствии прямых рейсов между терминалами применяется коэффициент 1,5 к соответствующему тарифу

Плата за объявленную ценность, % от суммы объявленной ценности 4

Уведомление Получателя посредством SMS-сообщения

о доставке отправления в пункт назначения, руб 0,4

Уведомление Отправителя посредством SMS-сообщения

о получении отправления Получателем, руб 0,4

Объемный вес:

Длина ([см](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B0%D0%BD%D1%82%D0%B8%D0%BC%D0%B5%D1%82%D1%80)) × Ширина (см) × Высота (см) / 5000 = Объёмный вес ([кг](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%B8%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%BC)).

Хранение курьерского отправления свыше 3 (трех) календарных дней,

 за календарный день, руб.:

 - письма 0,3

 - посылки 0,5

 **Тарифы указаны в белорусских рублях с учетом НДС. Ставка НДС 20%.**