

ПРАВИЛА оказания услуг по выдаче Отправлений через Постаматы MyPost

СОДЕРЖАНИЕ

- Термины и определения
- Общие положения
- Сроки оказания услуг
- Порядок оказания услуг
- Требования к упаковке Отправлений
- Получение Груза
- Выдача Отправлений Получателям
- Политика конфиденциальности
- Стоимость услуг и порядок оплаты
- Документооборот
- Права и обязанности Исполнителя
- Права и обязанности Заказчика
- Гарантии
- Ответственность Сторон
- Обстоятельства непреодолимой силы
- Работа с претензиями Получателей
- Разрешение споров
- SMS-уведомления

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Перечисленные ниже термины и определения, встречающиеся в настоящих Правилах, имеют следующие значения для целей настоящих Правил и Договоров заключенных между Исполнителем и Заказчиками:

- **«Правила»** - настоящие Правила оказания услуг по доставке Отправлений, содержащие стандартные условия оказания услуг, в которые Исполнитель может вносить изменения и дополнения в связи с новыми условиями работы.
- **«Услуги»** - деятельность по приему, обработке, перевозке, доставке, выдаче Отправлений, а так же приему платежей за них через сеть Постаматов MyPost;
- **«Исполнитель»** - Товарищество с ограниченной ответственностью **«Личная Почта»** работающее под торговым наименованием **«MyPost»**. Под Исполнителем также понимаются сотрудники **ТОО «Личная Почта»**, а также третьи лица, привлеченные **ТОО «Личная Почта»** для выполнения взятых на себя обязательств.
- **«Заказчик»** - юридические лица и индивидуальные предприниматели, осуществляющие дистанционную торговлю либо оказывающие услуги по доставке курьерские службы, прошедшие процедуру интеграции с системой Исполнителя и заключившие Договоры на оказание услуг с Исполнителем, являющиеся отправителями заказанных Получателями Товаров. Заказчик передает Исполнителю Отправления либо самостоятельно размещает Отправления в Постаматы, содержащие Товары с целью их последующей выдачи Получателям через Постаматы согласно Заказу.
- **«Договор»** - договор любого вида, заключенный между Заказчиком и Исполнителем на предоставление Услуг.
- **«Дистанционная торговля»** - продажи Товаров на территории РК, осуществляемые посредством интернет-сайтов/ бумажных каталогов Заказчиков.
- **«Магазин»** - Интернет-сайт/бумажный каталог Заказчика, на котором представлены Товары, предлагаемые Заказчиком для оформления Заказов на них, а также условия оплаты и выдачи Заказов Получателям. Здесь и далее под магазином подразумеваются так же бумажные каталоги.
- **«Заказ»** - должным образом оформленный в Магазине запрос Получателя к Заказчику на продажу перечня Товаров с обязательством принять Товары и оплатить их стоимость.
- **«Груз»** - совокупность Отправлений, передаваемых Заказчиком Исполнителю.
- **«Товар/Товары»** - товар или товары, заказанные Получателями у Заказчика и в дальнейшем сформированные Заказчиком в Отправления, выдача которых Получателям через Постаматы является предметом Договора между Заказчиком и Исполнителем.
- **«Отправление»** - совокупность Товаров, посылка с вложениями, не запрещенными к перевозке действующим законодательством Республики Казахстан, имеющая коммерческую ценность, упаковка которой обеспечивает сохранность вложений при осуществлении доставки, масса которой не превышает 15 (Пятнадцать) кг. Отправления подразделяются на местные и иногородние.
- **«Система Исполнителя»** - совокупность технических средств, обеспечивающих работу Исполнителя для удовлетворения информационных потребностей Заказчиков.
- **«Сайт Исполнителя»** - Web-сайт, размещенный в сети Internet по электронному адресу: www.mypost.kz
- **«Личный кабинет»** - дистанционное персональное интерактивное рабочее место Заказчика в Системе Исполнителя, доступ к которому (логин и пароль) предоставляется Исполнителем Заказчику после заключения Договора, являющееся надстройкой над API, позволяющее использовать сервис MyPost в ручном режиме.
- **«API»** - техническое решение, позволяющее взаимодействовать с сервисом MyPost в режиме он-лайн с помощью протокола HTTP и формата XML, включающее в себя набор готовых функций, структур и правил для использования во внешних информационных системах; правила работы API предоставляются Заказчику в виде технической документации.
- **«Получатель»** - физическое лицо, оформившее в Магазине Заказчика Заказ на получение Отправления через Постаматы и осуществляющее их оплату либо наложенным платежом в Постамате либо в магазине Заказчика.
- **«Курьер»** - доверенное лицо Исполнителя, принимающее Груз от Заказчика согласно доверенности, выданной Исполнителем, и осуществляющее другие действия от лица Исполнителя.

- **«Постамат»** - почтовый автомат Исполнителя или привлеченных им третьих лиц (программно-технический комплекс), установленный в пределах территории Республики Казахстан, предназначенный для совершения операций хранения, выдачи Отправлений Получателям, а так же для приема платежей за них без участия представителя Исполнителя.
- **«Сортировочный центр»** (далее СЦ) - территория Заказчика или привлеченных им третьих лиц, на которой Заказчик осуществляет отправку Грузов, сортировку и выдачу Отправлений Курьерам для размещения в Постаматах, а также хранение Возвратов до передачи их Заказчикам.
- **«Пункт выдачи заказов»** - территория Исполнителя или привлеченных им третьих лиц, на которой Исполнитель осуществляет прием Грузов от Заказчиков, в случаях предусмотренных Правилами, хранение Отправлений, не востребованных Получателями в Контрольный срок в Постаматах, и выдачу Отправлений Получателям в установленный Правилами срок.
- **«Консоль»** - часть Постамата (электронное устройство), предназначенная для осуществления операций по выдаче Отправлений, информированию Получателей, а также операций по техническому обслуживанию Постамата, размещению и выемке Отправлений.
- **«Ячейка»** - ячейка Постамата, оснащенная электронным запорным устройством, датчиками и другими устройствами, обеспечивающими сохранность и безопасность Отправления, является составной частью Постамата.
- **«Обработка Отправлений»** - производственные операции, обеспечивающие подготовку Отправлений к доставке в Постаматы.
- **«Размещение Отправления»** - совокупность производственных операций, заключающихся в размещении Отправления в Ячейке Постамата для выдачи Получателю.
- **«Выдача Отправления»** - автоматизированная операция, заключающаяся в выемке Получателем Отправления из ячейки Постамата при условии правильного ввода Кода доступа на Консоли Постамата.
- **«Выемка Отправления»** - производственная операция, заключающаяся в выемке Курьером невостребованного Отправления из Ячейки для дальнейшей доставки в СЦ.
- **«Возврат»** - Отправление, не востребованное Получателем.
- **«Емкость Постамата»** - количество ячеек Постамата, определяющее максимальное количество Отправлений, которое одновременно может разместиться в Постамате. Емкость Постамата устанавливается Правилами.
- **«SMS-уведомление»** - SMS-сообщение, отправляемое Получателю на номер сотового телефона с информацией о статусе Отправления, Кодом доступа, адресе и номере Постамата, стоимости Отправления.
- **«Код доступа»** - 5-значный цифровой код, сообщаемый Получателю в SMS-уведомлении для получения Отправления в Постамате, вводится Получателем на Консоли.
- **«Идентификатор Отправления»** - уникальный 13-значный номер в автоматической системе выдачи Отправлений MyPost, составленный исходя из требований оговоренных с «Заказчиком», присваивается Отправлению в момент приема Заказа, печатается на этикетке.
- **«Этикетка»** - документ, идентифицирующий Отправление, имеющий информацию об Отправлении (Идентификатор, размер Ячейки, номер и адрес Постамата, тип оплаты, в случае оплаты Отправления при получении в Постамате - размер наложенного платежа Отправления) и Получателя (номер мобильного телефона Получателя). Этикетка наклеивается на каждое Отправление, передаваемое Заказчиком Исполнителю..
- **«Срок гарантированного хранения»** - установленный период времени, предоставляемый Получателю для получения Отправления в постамате, составляет 48 часов с момента загрузки Отправления в Постамат, если иное не оговорено в Договоре.
- **«Местное Отправление»** - Отправление, принимаемое для выдачи Получателю через Постамат в пределах одного города.
- **«Иногороднее Отправление»** - Отправление, принимаемое для доставки и выдачи Получателю через Постамат в городах РК, за пределами одного города.
- **«Акт приема-передачи»** - акт подписываемый Сторонами в момент передачи Заказчиком Исполнителю Отправлений и составляемый по форме утвержденной сторонами
- **«Предоплаченное Отправление»** - Отправление, оплата за которое осуществляется ранее факта его выдачи Получателю. В Акте приема-передачи в графе «Итого к оплате» размер наложенного платежа Предоплаченного Отправления указывается как 0,00 тг.

- **«Стоимость Отправления»** - сумма наложенного платежа в казахстанских тенге, подлежащая оплате Получателем за Отправление; указывается Заказчиком при оформлении Заказа и в Акте приема-передачи.
- **«Отчетный период»** - с 1 (первого) числа по последнее число календарного месяца включительно.
- **«Расчетный период»** - интервал времени, в течение которого Исполнитель принимает от Получателей наличные денежные средства за Отправления, выданные через Постаматы, и аккумулирует их на специальном банковском счете (счете Платежного агента) для последующего перечисления Заказчику.
- **«Платежный период»** - интервал времени, в течение которого Исполнитель обязуется перечислить принятые от Получателей денежные средства Заказчику.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила, разработанные на основе, Закона РК "О защите прав потребителей", регулируют отношения Исполнителя и Заказчиков в процессе оказания Услуг и определяют порядок оказания Услуг, права и обязанности Исполнителя и Заказчика.

Настоящие правила обязательны для Заказчика, Исполнителя и Получателя с момента размещения Правил в открытом доступе на сайте Исполнителя. В случае если Договором установлены условия, отличные от положений настоящих Правил, в отношении Сторон Договора действуют положения Договора, в отношении остальных условий Правил, не измененных Договором, действуют настоящие Правила.

Внесение изменений осуществляется в следующем порядке:

- в отношении условий, не измененных Договором, - с момента размещения изменений на официальном сайте Исполнителя
- в отношении условий, измененных Договором, - с момента подписания Дополнительного соглашения к Договору.

На основании Договоров с Заказчиками Исполнитель выполняет за вознаграждение от своего имени и за счет Заказчика следующие действия:

- Прием и выдачу Отправлений Получателям через Постаматы;
- Прием от Получателей наличных денежных средств за Отправления, выданные через Постаматы, в случае, если Отправления не являются Предоплаченными Отправлениями;
- Выдачу Получателям фискальных чеков об оплате и получении Отправлений;
- Ведение учета и перечисление Заказчику полученных от Получателей наличных денежных средств за выданные Отправления;
- Возврат Заказчику Отправлений с нарушением целостности упаковки, повреждениями, а также невостребованных Получателями Отправлений.

Несмотря на любые упоминания об ином, Исполнитель не выполняет функций по продаже Товаров, переданных ему Заказчиком.

Страхование Отправлений Исполнителем не производится.

Услуги Исполнителя оказываются на основании Договора, в котором Заказчик должен указать информацию о себе в объеме, установленном Исполнителем. За достоверность указанной информации, включая банковские реквизиты, несет ответственность Заказчик. Договор заключается в месте нахождения Исполнителя.

Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения и дополнения в Правила, если это обосновано следующими причинами:

- Технические причины;
- Повышение качества услуг;
- Обеспечение более высокого уровня безопасности (например, изменение или улучшения функционала Постамата);
- Изменение действующего законодательства.

Актуальный вариант Правил оказания услуг доступен на Сайте Исполнителя.

3. СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ; АДРЕСА/ РЕЖИМ РАБОТЫ ПОСТАМАТОВ/СЦ/ПОСТАМАТ

Режим работы Постаматов устанавливается в зависимости от режима работы помещения или территории, на которой он установлен.

Исполнитель либо Заказчик (если это оговорено в Договоре) производит размещение Отправлений в Постаматах по адресам, выбранным Получателями, при условии, что при регистрации Отправлений Заказчиком в Системе Исполнителя указана полная и достоверная

информация. Сроки доставки Отправлений в Постаматы устанавливаются Договором. Если день доставки приходится на государственный праздничный день, доставка производится в первый рабочий день.

Заказчик оформляет Заявку на получение или привоз Груза до 12:00 часов дня получения или привоза Груза. Получение груза может так же осуществляться по графику утверждённому сторонами.

Заказчик передает Исполнителю Груз следующими способами:

- в случае если иное не установлено Договором если Заказчик предоставляет 9 (Девять) и менее Отправлений в Грузе, курьер Заказчика доставляет Груз в СЦ Исполнителя по адресу, расположенному в городе Заказчика;
- в случае если Заказчик предоставляет 10 (Десять) и более Отправлений в Грузе, курьер Исполнителя забирает Груз со склада Заказчика и доставляет в СЦ до 18:00 часов.
- В случае если Заказчик самостоятельно производит размещение Посылок в Постаматах MyPost, он руководствуется исходя из собственного графика работы службы доставки, принимая во внимание режим работы помещений в которых установлены Постаматы.

Список ПОСТАМАТОВ Исполнителя с режим работы доступен на сайте www.mypost.kz

Контакт-центр - 9:00-20:00 (пн-сб)- тел. +7 (708) 296 05 80; +7 (727) 296 05 80;

Центр технической поддержки (ЦТП) - с 9:00 до 20:00, выходной - воскресенье и праздничные дни; ответ ЦТП на запрос, полученный из Контакт-центра после рабочего времени, осуществляется в течение 2 (Двух) часов с начала следующего дня;

e-mail: info@mypost.kz

Срок гарантированного хранения Отправления в ПОСТАМАТ - устанавливается равным 72 часам с момента размещения посылки в ячейку Постамата.

Передача Возвратов Заказчикам - 1 (Один) раз в неделю (последний рабочий день недели) или по установленному по договоренности Сторон графику.

4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Заказчик может регистрировать Отправления в Системе Исполнителя через API или Менеджер Посылок.

Информирование Заказчиков и Получателей о предоставляемых услугах осуществляется посредством размещения информации на Сайте Исполнителя и другими способами.

В случае корректной передачи информации о Грузе и самого Груза Исполнитель обязуется реализовать Услуги в полном объёме.

Перевозка Отправлений осуществляется между складом Заказчика и Постаматом Исполнителя. В случае неисправности выбранного Получателем Постамата Исполнитель оставляет за собой право передачи Отправления непосредственно в руки Получателю (курьерской доставкой).

Получатель делает Заказ в Магазине Заказчика или через Call-центр Заказчика и выбирает из доступных способов доставки получение Отправления через Постамат. Далее Получатель выбирает из предложенного списка действующих Постаматов тот, в котором он хочет забрать Отправление. Актуальный список доступных Постаматов находится на Сайте Исполнителя.

Заказчик регистрирует Отправление в Системе Исполнителя в виде реестра отправлений, с обязательным указанием номера выбранного Получателем Постамата, размер Ячейки, номер телефона Получателя, сумму к оплате в случае необходимости (размер наложенного платежа), и прочих данных используемых Заказчиком при формировании штрих кодирования в собственной системе учета.

Номер Отправлению присваивается автоматически. Заказчик несет полную ответственность за предоставление некорректных данных об Отправлениях и Получателях.

Далее Заказчик осуществляет сборку Товаров в Отправления, распечатывает и наклеивает Этикетки, упаковывает Отправления.

Для Отправлений устанавливаются следующие размеры ячеек и предельный вес:

	Размеры ячеек в см			
	Высота	Ширина	Глубина	Вес
Размер 1	10	40	55	10
Размер 2	22	40	55	10
Размер 3	35	40	55	15
Размер 4	45	40	55	15

Заказчик формирует из Отправлений Груз и оформляет документы для передачи Груза Исполнителю (Заявка, Акт приема-передачи) В случае если Заказчик на основании договора производит загрузку посылок в Постаматы самостоятельно, то все процессы производятся в

соответствии с внутренним регламентом. Далее Заказчик производит загрузку реестра посылок.

Заказчик передает Груз Исполнителю в порядке установленном настоящими правилами.

Все Отправления доставляются в СЦ Исполнителя, где они сортируются, передаются Курьерам для доставки в Постаматы, развозятся Курьерами и размещаются в Постаматах.

Модели и виды используемых Постаматов определяются Исполнителем по своему усмотрению.

При размещении Курьером Отправления в Постамате Получателю автоматически направляется SMS-уведомление с Кодом доступа, адресом Постамата, в котором находится его Отправление, и суммой наложенного платежа а также сроком нахождения посылки в Постамате.

Получатель забирает Отправление в любое удобное время. Отправление будет выдано только лицу, которое ввело корректный Код доступа. В случае потери Кода доступа Получатель может получить его повторно через Контакт-центр Исполнителя.

В случае не востребованности Отправления в Постамате, оно вынимается из Постамата Курьером Исполнителя либо если иное оговорено в договоре Курьером Заказчика и возвращается на склад Заказчика, с оформлением соответствующих актов.

5. ТРЕБОВАНИЯ К УПАКОВКЕ И СОДЕРЖАНИЮ ОТПРАВЛЕНИЙ

Отправления принимаются Исполнителем от Заказчика в упакованном виде. Заказчик упаковывает Товары своими силами и за свой счет. Заказчик самостоятельно принимает решение о способе упаковки Отправления. Заказчик имеет право переслать Отправление в собственной упаковке или упаковке изготовителя Товара. Заказчик несет полную ответственность за соответствие упаковки характеру вложения и способа упаковки.

Упаковка Отправлений должна обеспечивать сохранность товаров и соответствовать характеру вложения, условиям пересылки, исключать возможность повреждения вложения при обработке и перевозке, доступа к нему без нарушения оболочки, порчи других Отправлений и причинения какого-либо вреда имуществу и работникам курьерской службы.

На упаковке Отправления должно оставаться достаточно места для служебных отметок или наложения штампов и ярлыков.

Отправления упаковываются в посылочные ящики (картонные, гофрокартонные, деревянные, фанерные и полимерные), почтовые пакеты или в мягкую оболочку (прочную светлую однотонную ткань).

Для упаковки Отправлений весом до 3 кг могут применяться конверты, пластиковые пакеты, прочная бумага, полиэтиленовая пленка, футляры, картонные коробки.

Для упаковки Отправлений свыше 3 кг должны применяться картонные, гофрокартонные, деревянные, фанерные и полимерные коробки.

Повторное использование стандартной упаковки не допускается.

Товары в Отправлении не должны перемещаться внутри упаковки.

В зависимости от особенностей вложения Отправлений должны соблюдаться следующие условия:

- хрупкие и бьющиеся предметы упаковываются в твердую тару и пересыпаются опилками или обкладываются стружками, ватой и т.п.;
- кинофильмы, киноленты и магнитные ленты упаковываются в тару, изготовленную в соответствии с требованиями нормативно-технической документации;
- семена, семечки, орехи, сухофрукты, мука и другие сыпучие вещества упаковываются в мешочки из плотной ткани, клеенки, пленки, прочные бумажные пакеты и вкладываются в ящики или картонные коробки;
- предметы верхней одежды, ковровые и другие мягкие изделия, не входящие по своим размерам в стандартную посылочную упаковку, могут упаковываться в мягкую оболочку (ткань), при этом вложение должно быть предварительно упаковано в полиэтиленовую пленку или другой непромокаемый материал;
- устройства с элементами питания упаковываются отдельно от самого устройства;
- жидкости и вещества, легко переходящие в жидкое состояние (соки, сиропы, жиры, варенье, мед, ягоды и др.), принимаются к пересылке в закрытых, полностью исключающих утечку, емкостях, вложенных в тару (ящик, коробку и др.).

Пространство между стенками тары и емкостью заполняется полистиролом, опилками, стружками, ватой и т.п. Такие Отправления принимаются только с отметкой "ОСТОРОЖНО". Пересылка жидкостей и веществ, легко переходящих в жидкое состояние, в целлофановых и полиэтиленовых мешках не допускается. Красящие сухие порошки принимаются только в герметичных металлических емкостях, вложенных в деревянные ящики или коробки из плотного гофрокартона. Не красящие сухие порошки вкладываются в холщовые или пергаментные мешки, которые помещаются в деревянные или картонные ящики.

Неделимые предметы в фабрично-заводской упаковке (деревянных ящиках и ящиках из плотного картона), которая отвечает установленным размерам и обеспечивает сохранность вложения, могут пересылаться без дополнительной упаковки.

Заполнение Этикетки «от руки» запрещается. Отправления с такими Этикетками в Постаматы не размещаются и возвращаются Заказчику.

На Этикетке в обязательном порядке должны присутствовать следующие данные:

- идентификатор Отправления, формируемый Системой Исполнителя либо если иное оговорено Договором то системой Заказчика;
- идентификатор Постамата;
- размер ячейки Постамата;
- контактный номер мобильного телефона Получателя;
- на Этикетке также желательно указывать следующие данные:
- адрес местонахождения Постамата;
- вид платежа;
- номер телефона Контакт-центра Исполнителя;
- наименование и адрес Исполнителя;
- наименование и адрес Заказчика.

Этикетка наклеивается Заказчиком на лицевую (большую) сторону упаковки Отправления. Наклеивание Этикетки одновременно на две стороны Отправления с перегибом через ребро запрещается. Такие Отправления в Постаматы не размещаются и возвращаются Заказчику.

В Отправлениях запрещены к пересылке:

- огнестрельное, сигнальное, пневматическое, газовое оружие, боеприпасы, холодное оружие (включая метательное), электрошоковые устройства и искровые разрядники, а также составные части огнестрельного оружия;
- наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, ядовитые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества;
- животные и ядовитые растения;
- денежные знаки Республики Казахстан и иностранная валюта;
- скоропортящиеся продукты питания;
- предметы и вещества, которые по своему характеру или из-за упаковки могут представлять опасность, загрязнять или портить (повреждать) другие Отправления и оборудование.

Вышеуказанный список не является исчерпывающим. Исполнитель оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг в отношении иных опасных / запрещённых предметов Отправления.

При обнаружении Отправлений с нарушениями целостности упаковки, работниками Исполнителя составляется и подписывается соответствующий Акт. Такое Отправление с 2 экземплярами Акта возвращается Заказчику.

Обнаруженные в Отправлениях животные и ядовитые растения далее не пересылаются, а передаются по Акту соответственно в ветеринарные органы и органы фитосанитарного контроля.

Обнаруженные в отправлениях денежные знаки Республики Казахстан или иностранная валюта далее не пересылаются, а возвращаются Отправителю.

Скоропортящиеся продукты питания, а также предметы, которые по своему характеру или из-за упаковки могут представлять опасность для жизни и здоровья работников Исполнителя или третьих лиц, загрязнять или портить (повреждать) другие Отправления и оборудование, изымаются и уничтожаются, если эту опасность нельзя устранить иным путем. В связи с этим составляется Акт, один экземпляр которого направляется Заказчику.

Руководитель (иной уполномоченный доверенностью сотрудник) Исполнителя имеет право дать распоряжение о задержании и вскрытии Отправлений при наличии явных признаков порчи вложения (соответствующий запах, подтеки и др.), в результате которой загрязняются или портятся (повреждаются) другие Отправления и оборудование.

Об изъятии или уничтожении предметов и веществ, запрещенных к пересылке, Исполнитель в 10-дневный срок сообщает в письменной форме (заказным письмом с уведомлением о вручении) Заказчику, за исключением случаев, когда по факту обнаружения указанных предметов и веществ органами внутренних дел или федеральной службой безопасности принимается решение о проведении оперативно-розыскных мероприятий.

Вскрытие Отправлений производится комиссией, назначаемой руководителем Исполнителя.

6. ПОЛУЧЕНИЕ ГРУЗА

Прием Грузов осуществляется только от Заказчиков, имеющих техническую возможность формирования посылок в Систему Исполнителя.

К доставке принимается Отправление, надлежащим образом упакованное и имеющее этикетку. Отправления, которые не соответствуют требованиям и параметрам, указанным в настоящих Правилах, Исполнителем не принимаются. Такие Отправления возвращаются Отправителю за его счёт в размере, равном тарифу за доставку.

Заказчик через личный кабинет в системе Исполнителя может отслеживать статус любого Отправления с момента регистрации его в Системе Исполнителя (создания Отправления) до момента выдачи его Получателю или до момента возврата Заказчику.

При возникновении необходимости в осуществлении доставки Отправлений Заказчик направляет Исполнителю Заявку на забор Груза, в котором указываются основные данные по Грузу (количество мест, объем, вес и прочая информация, необходимая Исполнителю для надлежащего выполнения Услуг), а также, при оформлении Заявки на самостоятельную доставку Груза в СЦ Исполнителя, данные автомобиля Заказчика - для оформления пропуска на территорию.

Стороны могут согласовать и утвердить график получения Грузов. В случае если Груз передается Исполнителю позже согласованного в графике времени, Исполнитель не может гарантировать соблюдение сроков обработки Груза и размещения Отправлений в Постаматы в сроки, указанные в Договоре. В случае если в утвержденные в графике дни Заказчик не готов предоставить Груз, Заказчик до 12:00 часов дня передачи Груза информирует об этом Исполнителя, направив письмо на электронный адрес: dostavka@mypost.kz

Грузы принимаются ежедневно, с понедельника по субботу, кроме воскресенья и праздничных дней, либо в СЦ Исполнителя, либо на складе Заказчика Курьером Исполнителя; в ПОСТАМАТ Исполнителя - согласно режиму работы указанному в разделе 3 настоящих Правил.

При приеме-передаче Груза Заказчик предоставляет, а Исполнитель подписывает Акт приема-передачи, в котором указывается следующая информация:

- Идентификатор Отправления, сумма к оплате (сумма наложенного платежа),
- Идентификатор Постамата, размер ячейки, номер телефона Получателя.

При приеме-передаче Груза на складе Заказчика, Заказчик обеспечивает доступ Курьеру Исполнителя на свою территорию.

Забор осуществляется Курьером Исполнителя по Акту приема-передачи Отправлений (**Приложение №2 к Операционным правилам**). Акт приема-передачи составляется Заказчиком в трех экземплярах с подписью ответственного за передачу Груза представителя Заказчика, подписывается Курьером Исполнителя в момент передачи Груза на складе Заказчика, один экземпляр остается у Заказчика, а два другие передаются им Курьеру Исполнителя для передачи в СЦ Исполнителя.

В случае передачи Отправлений россыпью до 50 шт. в одном заборе Курьер Исполнителя осуществляет пересчет и внешний осмотр упаковки Отправлений в момент приемки на складе Заказчика. В случае передачи 51 и более Отправлений или отправок в паллетах независимо от количества, пересчет и внешний осмотр осуществляются Исполнителем на его СЦ в течение суток с момента поступления Отправлений на СЦ Исполнителя.

В случае если при пересчете/проверки Отправлений на СЦ Исполнителя, Исполнитель обнаружит недостачу/повреждения Отправлений, это фиксируется в Акте приема-передачи Отправлений, после чего скан одного экземпляра Акта приема-передачи направляется Заказчику. В случае обнаружения недостачи/повреждений Отправлений на СЦ Исполнителя, Исполнитель обязан незамедлительно, в течение одних суток с момента поступления Отправлений на СЦ Исполнителя, уведомить Заказчика о недостаче/повреждениях по средству электронной почты с предоставлением фото соответствующих повреждений, и вернуть поврежденные Отправления вместе с оригиналом Акта о недостаче/повреждениях Заказчику.

В случае обнаружения расхождения в количестве фактически имеющихся Отправлений с количеством, указанным в Акте приема-передачи, а также в случае обнаружения повреждения упаковки Отправлений в момент передачи Груза от Заказчика к Исполнителю, представитель Исполнителя информирует об этом Заказчика. Заказчик обязан в данном случае исключить из передаваемого Груза поврежденные Отправления и изменить Акт приема-передачи Отправлений.

В течение 1 (Одного) рабочего дня с момента приема-передачи Отправлений Исполнитель производит проверку Отправлений на соответствие номеров, указанных в Акте. При отсутствии расхождений Исполнитель оформляет Отправления для доставки в Постаматы и предоставляет Заказчику не позднее 3 (Трех) рабочих дней с момента приема-передачи Отправлений подписанный оригинал Акта приема-передачи. При наличии расхождений Исполнитель уведомляет Заказчика о несоответствии заявленных данных фактическим, после чего оформляет Акт несоответствия и возвращает Отправления, несоответствующие данным в Акте приема-передачи, Заказчику по Акту возврата Отправлений.

7. ВЫДАЧА ОТПРАВЛЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЯМ

Отправление выдается Получателю через Постамат, выбранный самим Получателем при оформлении Заказа в Магазине Заказчика.

Извещение о доставке Отправления в Постамат высылается Получателю SMS-уведомлением на номер мобильного телефона, указанный Заказчиком при регистрации Отправления в Системе Исполнителя.

Для получения Отправления Получатель должен пройти процедуру идентификации - ввести на консоли Постамата номер своего телефона и полученный Код доступа.

После успешной идентификации в случае получения Предоплаченного Отправления: печатается квитанция о выдаче Отправления, открывается дверца Ячейки, Получатель забирает Отправление.

После успешной идентификации в случае получения Отправления с оплатой при получении Получателю предлагается оплатить полную сумму за Отправление непосредственно в Постамате. Выдача сдачи в Постамате не предусмотрена. Сдача перечисляется на мобильный номер Получателя. После оплаты открывается дверца ячейки Постамата доставки и печатается квитанция о выдаче Отправления, Получатель забирает Отправление.

Отправление, невостребованное Получателем в Контрольный срок, вынимается из Постамата Курьером и доставляется в Магазин, о чем Получателю высылается соответствующее SMS-уведомление на номер мобильного телефона.

При наличии невостребованных Отправлений Исполнитель уведомляет об этом Заказчика путем присвоения соответствующего статуса в Системе Исполнителя, после чего Возвраты передаются Заказчику по Акту возврата Отправлений.

8. ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

Стороны признают, что любая информация, полученная ими в процессе исполнения Договора или в связи с ним, как и информация о самом Договоре, является конфиденциальной.

Ни одна Сторона не вправе без письменного разрешения другой Стороны передавать третьим лицам конфиденциальную информацию. В случае несанкционированного раскрытия конфиденциальной информации, виновная Сторона обязана компенсировать потерпевшей Стороне убытки в полном объеме, включая упущенную выгоду.

В случаях, предусмотренных действующим законодательством РК, конфиденциальная информация может быть предоставлена любой Стороной уполномоченным на то государственным органам (в том числе и правоохранительным) с обязательным уведомлением об этом другой Стороны.

Исполнитель не использует личную информацию Получателей (персональные данные), кроме номера мобильного телефона Получателя.

Исполнитель имеет право раскрыть имеющуюся информацию о Получателях в случаях, предусмотренных законодательством РК, либо когда Исполнитель сочтет подобные действия необходимыми для соблюдения юридической процедуры, судебного распоряжения необходимого для обслуживания Получателей.

Ответственность за последствия, возникшие по причине предоставления недостоверных данных Получателей, лежит на Заказчике. В случае изменения данных Получателей Заказчик обязан связаться со службой технической поддержки Исполнителя для внесения корректировок. Корректировка данных считается дополнительной услугой, стоимость которой определяется договором между Исполнителем и Заказчиком.

На сайте MyPost могут содержаться ссылки на другие сайты. Исполнитель не несет ответственности за содержание, качество и политику безопасности этих сайтов. Данное заявление о конфиденциальности относится только к информации, размещенной непосредственно на сайте www.MyPost.kz

Для доступа к закрытой персональной части сайта (Личный кабинет) Заказчик должен ввести идентификатор пользователя (логин) и пароль. Заказчик обязан хранить данные своей учетной записи в тайне. Если Заказчик считает, что пароль стал небезопасен, он должен изменить его после входа в свой Личный кабинет.

Заказчик самостоятельно получает персональные данные Получателей в объеме необходимом для оказания Услуг, а так же при необходимости согласие Получателей на обработку их персональных данных. Исполнитель не осуществляет получение и обработку персональных данных Получателей.

Информация о Получателях, об Отправлениях и иная информация, входящая в сферу деятельности Исполнителя, а также сами Отправления являются конфиденциальной информацией и выдаются только Заказчикам.

Вскрытие Отправлений и осмотр их вложений, а также иные ограничения тайны связи допускаются только на основаниях предусмотренных действующим законодательством. В случае проведения оперативно-розыскных мероприятий осмотр и вскрытие Отправлений,

осмотр их вложений и сопроводительной документации производится представителем правоохранительного или судебного органа на основании судебного решения в присутствии руководителя (или лица уполномоченного доверенностью) Исполнителя с составлением соответствующего Акта. Один экземпляр Акта с приложением судебного решения остается у Исполнителя.

При поступлении заявлений о розыске Отправлений, по которым правоохранительными органами принято решение о проведении оперативно-розыскных мероприятий, Исполнитель может известить об этом Заказчика или Получателя только с разрешения указанных органов.

9. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

Расчетный период принимается равным 1 (Одной) неделе (с 00 часов 00 минут понедельника по 23 часа 59 минут воскресенья).

Платежный период принимается равным 3 (Трем) банковским дням, непосредственно следующим за Расчетным периодом.

Исполнитель производит перечисления полученных от Получателей денежных средств на специальный банковский счет Заказчика с периодичностью, предусмотренной Правилами, если иное не предусмотрено Договором. Перечислению подлежит вся сумма средств, полученных от Получателей за Расчетный период. Перечисление денежных средств производится в течение Платежного периода.

Датой перечисления денежных средств Заказчику Исполнителем считается дата списания средств с расчетного счета Исполнителя. В момент перечисления денежных средств Исполнителем высылается Заказчику в электронной форме Отчет о принятых средствах в согласованной Сторонами форме.

Заказчик оплачивает услуги по доставке Отправлений, а также агентское вознаграждение Исполнителя за получение оплаты от Получателей в соответствии с тарифами, утвержденными Сторонами в Договоре. Оплате подлежат как доставленные Отправления, так и Возвраты.

В случае не поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя в указанный в Договоре срок, Исполнитель имеет право приостановить оказание Услуг. При наличии задолженности Заказчика по оплате оказанных услуг Отправления, предоставленные к доставке или возврату, не подлежат доставке или возврату до полного погашения Заказчиком задолженности.

Если Заказчик не оплатил услуги Исполнителя в течение одного месяца с момента приостановления оказания услуг, Исполнитель имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор.

Получатель оплачивает Отправление либо предоплатой, либо наличными денежными средствами при получении Отправления в Постамате. При оплате Отправления в Постамате сдача перечисляется на Мобильный телефон Получателя.

В случае расторжения Договора Заказчиком производится проверка выполнения Исполнителем обязанностей, предусмотренных Договором. Заказчик принимает находящиеся у Исполнителя в ЦС Отправления по Акту возврата Отправлений. Окончательный расчет производится в течение 10 (Десяти) рабочих дней после передачи Отправлений по Акту возврата Отправлений.

Исполнитель не компенсирует упущенную выгоду Заказчику.

10. ДОКУМЕНТООБОРОТ

Заявка, оформленная Заказчиком, считается совершенной, если она оформлена по образцу Исполнителя. Наличие Заявки влечет возникновение обязанностей: у Исполнителя - обязанности оказать услуги, у Заказчика - оплатить оказанные Исполнителем услуги.

Прием Отправлений к доставке для размещения в Постаматах осуществляется по Акту приема-передачи, форма которого определяется Исполнителем.

На основании Заказов, выполненных в календарном месяце, Исполнитель предоставляет Заказчику Отчеты, Акты оказанных услуг, счета-фактуры и выставляет счета на оплату.

Не востребованные Отправления Исполнитель возвращает Заказчику на основании Акта возврата Отправлений, составленного Исполнителем в форме, утвержденной Сторонами.

11. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Исполнитель обязан:

- осуществлять выдачу Отправлений Получателям в Постаматах доставки по адресам, выбранным Получателями в Магазине Заказчика.
- обеспечивать доставку и размещение Отправлений в Постаматы в Контрольные сроки;
- обеспечивать сохранность принятых от Заказчиков Отправлений;
- обеспечивать качество услуг, соответствующее стандартам, установленным нормативными документами, условиями Договора, данными Правилами.

- осуществлять перечисления полученных от Получателей денежных средств на специальный счет Отправителя.
- обеспечить информирование Получателей при выдаче Отправлений через Постаматы по запросу Получателей о правилах выдачи Отправлений. Разместить на сайте, и на контрольных чеках оплаты номер своего Контакт-центра, указанный в Операционных правилах.
- осуществлять в случае не востребованности Отправления Получателем возврат Отправления Заказчику по Акту возврата Отправлений, обеспечивая сохранность целостности упаковки Отправления.
- в случае неисправности Постамата доставки своими силами и за свой счет устранять данные неисправности и письменно уведомлять Заказчика о проходящих ремонтных работах и о сроках устранения неисправностей.
- Исполнитель обязан на своем Сайте обеспечить возможность для Заказчика отслеживать статусы Отправлений, находящихся в работе, в период с момента получения Отправлений в СЦ Исполнителя до выдачи Отправлений Получателям или возврата невостребованных Отправлений Заказчику.
- обеспечить информирование Получателей при выдаче Отправлений через Постаматы с Правилами предоставления услуг, а так же разместить на сайте, и на контрольных чеках оплаты номер своего Контакт-центра.
- при получении Контакт-центром Исполнителя претензий от Получателей к качеству Товара и/или составу Отправлений, а также в случаях получения запросов Получателей о правилах возврата Отправлений Исполнитель обязан информировать Получателей о необходимости связаться со Службой по работе с клиентами Заказчика.
- в случае изменения адреса действующего Постамата письменно уведомлять Заказчиков. Регулярно, при изменении данных о количестве Постаматов, предоставлять Заказчикам актуальный список адресов действующих Постаматов. Данная информация должна дублироваться на сайте Исполнителя.
- при приеме платежей использовать специальный банковский счет для осуществления расчетов.
- сдавать в кредитную организацию полученные от плательщиков при приеме платежей наличные денежные средства для зачисления в полном объеме на свой специальный банковский счет.
- регулярно при изменении данных о количестве Постаматов предоставлять Заказчику актуальный список адресов действующих Постаматов.
- Исполнитель обязан оказывать в установленных законом случаях и порядке содействие правоохранительным органам при проведении оперативно-розыскных мероприятий и процессуальных действий.
- О факте обнаружения в Отправлениях предметов и веществ, указанных в п.5.13, и задержании этих Отправлений Исполнитель обязан немедленно ставить в известность органы внутренних дел или федеральной службы безопасности. Сотрудники указанных органов в присутствии руководителя (иного уполномоченного доверенностью сотрудника) Исполнителя производят изъятие запрещенных предметов и веществ с составлением Акта, один экземпляр которого направляется Заказчику.

Исполнитель вправе:

- отказать Заказчику в предоставлении услуг, которые не входят в утвержденный перечень услуг.
- задерживать Отправления, содержимое которых запрещено к пересылке, на месте их обнаружения. Временное хранение таких Отправлений осуществляется с обеспечением точного учета и сохранности. Исключается возможность доступа к ним посторонних лиц.
- принимать от Получателей оплату за Отправления в случае, если Отправления не являются Предоплаченными Отправлениями. Суммой, подлежащей оплате Получателем в Постамате, является сумма, указанная в графе «К оплате» в Акте приема-передачи.
- в случае обнаружения повреждения Отправлений при передаче Груза от Заказчика не принимать поврежденные Отправления, проинформировав об этом Отправителя.
- Исполнитель не вправе осуществлять прием платежей, требующих в соответствии с законодательством о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма проведения идентификации физического лица, осуществляющего платеж, без участия своего уполномоченного лица.
- Исполнитель вправе устанавливать в Договоре с Заказчиком плату как за вызов курьера, так и за ложный вызов курьера.
- Исполнитель вправе устанавливать в Договоре с Заказчиком дополнительную плату за переопределение размера посылки (в случае ошибочного указания Заказчиком ее размера).
- Исполнитель вправе изменять стоимость доставки (в случае ошибочного указания Заказчиком ее размера) в большую сторону.
- Вносить изменения и дополнения в настоящие Правила по своему усмотрению без дополнительного уведомления Заказчиков. Такие изменения и дополнения вступают в

силу и являются обязательными для Заказчиков и Получателей с момента их размещения на сайте Исполнителя.

12. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

Заказчик обязан выполнять требования, установленные настоящими Правилами.

- Заказчик обязан представлять Исполнителю Отправления в ненарушенных индивидуальных упаковках, без видимых механических повреждений.
- Заказчик обязан представлять Исполнителю корректную информацию об Отправлениях и Получателях.
- Заказчик обязан выплачивать Исполнителю причитающиеся ему по Договору денежные средства за оказанные услуги.
- Заказчик обязан проверять и подписывать Отчеты Исполнителя, либо представлять Исполнителю в письменном виде свои мотивированные замечания в случае несогласия с содержанием Отчетов в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты их получения. В случае не получения Исполнителем в указанный срок возражений Заказчика Отчет считается принятым, а Услуги оказанными и подлежащими оплате.
- Заказчик обязан обеспечить ведение с Получателями претензионной работы, связанной с продажей Товаров.
- В случае предъявления Исполнителю штрафных санкций за нарушение закона «О защите прав потребителей» Заказчик компенсирует Исполнителю наложенные судом штрафные санкции и денежные выплаты Получателям, а также самостоятельно и за свой счет ведет претензионную работу с Получателями, при условии исполнения Исполнителем своих обязательств.

13. ГАРАНТИИ

Заказчик гарантирует, что все Получатели будут уведомлены о процедуре выдачи Отправлений в Постаматах Исполнителя.

Заказчик гарантирует, что не будет передавать для доставки Исполнителю:

- валюту, драгоценные камни и металлы, а так же изделия из них; Предметы и вещества, которые по своему характеру или из-за упаковки могут представлять опасность для окружающих, загрязнять и портить (повреждать) другие отправления;
- оружие всех видов, а именно: огнестрельное, сигнальное, пневматическое, газовое и холодное, электрошоковые устройства и искровые разрядники, основные части огнестрельного оружия, газы для бытового использования, а также боеприпасы;
- наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, ядовитые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества и грузы;
- продукты питания;
- животные и растения;
- иные предметы, нахождение которых в гражданском обороте запрещено действующим законодательством РК и запрещенными к пересылке в настоящих Правилах.

Исполнитель гарантирует доставку Отправления в выбранный Получателем Постамат и возврат невостребованного Отправления Заказчику.

Исполнитель гарантирует, что при возникновении претензий Получателей по срокам доставки, нарушению целостности упаковки Отправления и другим будет проведено внутреннее расследование и заявитель получит ответ.

14. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

Исполнитель несет ответственность за утрату, порчу Отправления, повреждение Отправлений или Товара, входящего в Отправление, нарушение Контрольных сроков доставки Отправлений, за нарушение сроков перечисления причитающейся Заказчику суммы в размере определенном Договором с Заказчиком.

Возмещение ущерба, причиненного Исполнителем Заказчику путем утраты или повреждения Товара, подлежащего выдаче, происходит способом, согласованным Сторонами в каждом конкретном случае. Если Стороны не придут к соглашению о способе возмещения такого ущерба, то ущерб возмещается в денежной форме.

В случае утраты или порчи Отправления или Товара, входящего в Отправление, по вине Исполнителя Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком в размере и в сроки указанные в Договоре.

Исполнитель не несет ответственности перед Получателями за возможное несоответствие Товара, вложенного в Отправление, Заказу Получателя, при условии сохранения целостности упаковки Отправления, но должен незамедлительно информировать об этом Заказчика.

Исполнитель не несет ответственности в случае, если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло по вине Заказчика либо Получателя.

Ответственность перед Получателями за возможное несоответствие Товара, вложенного в Отправление, Заказу Получателя, при условии сохранения целостности упаковки Отправления, несет Заказчик.

Заказчик берет на себя ответственность за взаимодействие с Получателем в части, касающейся информации о Товаре, его потребительских свойствах и т.п.

В случае, если на основании обращения Получателя в связи с неисполнением Заказчиком своих обязательств по Договору розничной купли-продажи судом или иным государственным органом будет вынесено решение, влекущее негативные последствия для Исполнителя (надлежащим образом документально подтвержденные, с указанием предъявляемых Исполнителю сумм) и/или накладывающее на Исполнителя обязательство по выплате компенсации и/или штрафных санкций, Заказчик возмещает Исполнителю понесенные убытки, включая выплаченные или подлежащие выплате компенсации и штрафы на основании подтверждающих убытки документов. Настоящий пункт действует только при условии выполнения Исполнителем своих обязательств в соответствии с данными Правилами.

Исполнитель не несет ответственности за поломку Постаматов, если их повреждения возникают вследствие действий третьих лиц, также как и в случае перебоев в электропитании. Все остальные неисправности Исполнитель будет решать в оперативном порядке.

Исполнитель несет ответственность исключительно за повреждения или утрату/порчу Отправлений, которые имели место с момента принятия Отправлений у Заказчика до момента выдачи Отправлений через Постамат.

Если Отправление не было размещено в Постамате по истечению трёх суток после получения Отправления в СЦ города, в котором расположен Постамат не было выдано Получателю в течение 16 (Шестнадцати) суток и не было возвращено Заказчику по вине Исполнителя, то Отправление признается утерянным. Компенсация за утерю Отправления должна быть выплачена Исполнителем Заказчику в течение 10 (Десяти) календарных дней с момента получения Исполнителем письменного запроса на компенсацию от Заказчика.

Исполнитель не несет ответственности:

а) за утрату или нарушение Контрольных сроков доставки Отправлений, если они произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы, вины Заказчика или Получателя или свойств вложения Отправления;

б) за целостность хрупкого вложения;

в) за повреждение содержимого Отправления, если отсутствуют внешние повреждения упаковки;

г) за получение Отправления другими лицами, которые получили SMS-уведомление не от Исполнителя. Считается, что лицо, которое получило от Получателя текстовое сообщение, является его уполномоченным лицом;

д) если Отправление или часть его вложения задержаны, изъяты или уничтожены в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, Договором и настоящими Правилами.

Получатель несет полную ответственность за передачу другим лицам содержания текста SMS-уведомления.

Заказчик несет ответственность перед Исполнителем за передачу Исполнителю некорректных данных по Отправлениям и Получателям.

Заказчик в соответствии с законодательством Республики Казахстан несет уголовную, административную и иную ответственность за вред, причиненный Получателям или работникам, занятым обработкой Отправлений, вследствие вложения в Отправления предметов

и веществ, запрещенных к пересылке, или в результате ненадлежащей упаковки пересылаемого вложения.

В случае получения жалоб от Получателей на несвоевременное поступление Отправлений в Постаматы, исходя из сроков поступления, предусмотренных Правилами, а также при нарушении сроков перечисления причитающихся Отправителю денежных средств Заказчик направляет Исполнителю претензию.

Штрафные санкции подлежат уплате только после письменного заявления претензии Стороной, чьи права были нарушены. Срок рассмотрения претензии составляет 10 (Десять) рабочих дней.

15. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые Стороны не могут оказать влияние и за возникновение которых они не несут ответственности, например, наводнение, землетрясение, ураган, военные действия, а также отраслевая забастовка, акты и распоряжения органов государственной власти и управления.

Сторона, ссылающаяся на действие обстоятельств непреодолимой силы, обязана немедленно информировать другую Сторону о наступлении подобных обстоятельств в письменной форме и документально подтвердить наличие таких обстоятельств.

В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы срок выполнения Сторонами обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства и их последствия.

Если обстоятельства непреодолимой силы продлятся свыше 3 (трех) месяцев, Стороны должны принять решение о судьбе Договора. Если Стороны не придут к согласию, любая из Сторон вправе расторгнуть Договор, письменно уведомив об этом другую Сторону в срок за 14 (четырнадцать) календарных дней.

16. РАБОТА С ПРЕТЕНЗИЯМИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ

Исполнитель обеспечивает ведение с Получателями претензионной работы, связанной с работой Системы Исполнителя и процессом получения Отправлений в Постаматах.

Номер Контакт-центра Исполнителя размещается на сайте Исполнителя, на консоли Постамата и на чеках, выдаваемых Получателям. Получатели могут связываться с Контакт-центром Исполнителя в случаях, связанных с проблемами, возникающими в процессе получения Отправлений в Постаматах:

в случае если Постамат, выбранный Получателем, находится в нерабочем состоянии, сотрудник Контакт-центра Исполнителя связывается с Получателем и предлагает выбрать другой удобный для получения Отправления Постамат, а также информирует Получателя о сроках доставки;

в случае если Постамат, выбранный Получателем, полностью заполнен, сотрудник Контакт-центра Исполнителя связывается с Получателем и предлагает выбрать другой удобный для получения Отправления Постамат доставки для соблюдения сроков доставки. Если Получатель хочет получить Отправление только по ранее выбранному адресу, сотрудник Контакт-центра Исполнителя информирует Получателя об изменении сроков доставки;

в случае если Ячейка, указанная на Консоли, как ячейка с Отправлением Получателя, не открывается, Получатель связывается с Контакт-центром Исполнителя. Сотрудник Контакт-центра инструктирует Получателя о дальнейших действиях, а при необходимости связывает Получателя с ЦТП;

в случае если в открывшейся Ячейке оказалось Отправление, предназначенное другому лицу, Получатель связывается с Контакт-центром Исполнителя. Сотрудник Контакт-центра инструктирует Получателя о дальнейших действиях, а при необходимости связывает Получателя с ЦТП. По инциденту проводится внутреннее расследование;

в случае если Получателем утерян Код доступа, Получатель связывается с Контакт-центром Исполнителя и сообщает номер своего телефона. Сотрудник Исполнителя отправляет Получателю повторное SMS-уведомление с Кодом доступа;

в случае если открывшаяся после набора Кода доступа Ячейка пуста, Получатель связывается с Контакт-центром Исполнителя. Сотрудник Контакт-центра проверяет информацию в Системе Исполнителя, инструктирует Получателя о дальнейших действиях и при

необходимости связывает Получателя с ЦТП. По инциденту проводится внутреннее расследование;

в случае обнаружения Получателем после открытия Ячейки каких-либо видимых внешних признаков повреждения упаковки Отправления, и если он хочет вернуть не вскрытое Отправление с поврежденной упаковкой, Получатель сразу, не отходя от Постамата, связывается с Контакт-центром Исполнителя, после чего Исполнитель проводит внутреннее расследование ситуации в течение 7 рабочих дней. По результатам расследования принимается решение либо вернуть Получателю деньги и оформить возврат Отправления Заказчику (в этом случае Отправление оформляется как возврат, Исполнитель организывает забор Отправления у Получателя с последующей передачей его Заказчику, с обязательным предоставлением видео- и/или фотоотчета), либо отказать Получателю в оформлении возврата (в этом случае Отправление считается доставленным, но результаты расследования предоставляются Исполнителем Заказчику).16.3. Претензия к Исполнителю может предъявляться Получателем или Заказчиком в письменной форме по адресу:

Казахстан, 050000, г. Алматы,

ул.Мустафы Озтюрка, д.7

или отправляется на адрес электронной почты:

info@mypost.kz.

Претензии в связи с нарушением Контрольных сроков доставки или утратой Отправления предъявляются Исполнителю в течение 1 (одного) месяца со дня выдачи Отправления. Претензии подлежат обязательной регистрации в установленном Исполнителем порядке. Претензии по истечению указанного срока Исполнителем не принимаются.

Претензия в отношении Отправления, в том числе с требованием о возмещении вреда, принимается при предъявлении Чека, выданного при получении Отправления.

В претензии указываются:

- а) идентификационный номер Отправления;
- б) номер Чека;
- в) дата и место выдачи Отправления (номер, адрес Постамата);
- г) стоимость Отправления, подтвержденная документально;
- д) телефон Получателя.

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

В случаях получения Исполнителем претензий от Получателей по недовложению, пересортице, браку, а также по качеству Товаров в Отправлении, данные претензии перенаправляются Заказчику:

в случае обнаружения Получателем после вскрытия Отправления недовложения / пересортицы / брака, а также каких-либо повреждений, несоответствия комплектации Заказа и т.д. Получатель может вернуть Отправление (Товары) Заказчика каналом, указанным Заказчиком для этих целей на своем сайте или через Call-центр Заказчика;

в случае получения претензий Контакт-центром Исполнителя к качеству Товаров, сотрудник Исполнителя предлагает Получателю связаться со Службой по работе с клиентами Заказчика для получения дальнейших инструкций и разъяснений;

в случае обнаружения Получателем после вскрытия Отправления несоответствия Товара (Товаров), вложенного в Отправление, оформленному Заказу Получателя, при условии сохранения целостности упаковки Отправления, сотрудник Контакт-центра Исполнителя предлагает Получателю связаться со Службой по работе с клиентами Заказчика для получения дальнейших инструкций и разъяснений;

Возврат выданных в Постаматах Отправлений (Товаров) осуществляется Получателями самостоятельно непосредственно Заказчику, без участия Исполнителя и без использования Постаматов;

Исполнитель рассматривает претензию и в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента ее получения уведомляет Получателя об ее полном или частичном удовлетворении, либо предоставляет мотивированное возражение по претензии.

В случае отказа Исполнителя удовлетворить претензию, либо в случае его согласия удовлетворить претензию частично, либо в случае неполучения от Исполнителя ответа в сроки, установленные для рассмотрения претензии, Получатель имеет право предъявить иск в суд или арбитражный суд.

17. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

Все споры, возникающие между Заказчиком и Исполнителем, Стороны разрешают путем переговоров.

В случае если Стороны по имеющимся спорам и разногласиям не достигнут договоренности путем переговоров, споры и разногласия будут разрешаться в Арбитражном суде г. Алматы, независимо от местонахождения ответчика по иску.

18. SMS-УВЕДОМЛЕНИЯ

На разных этапах обработки Отправления Получателю отправляется информация об Отправлении - автоматически формируемые и отправляемые Системой Исполнителя SMS-уведомления.

В SMS-уведомлении могут указываться следующие данные:

- номер Отправления;
- Заказчик ;
- номер Постамата, куда доставлено Отправление;
- адрес Постамата, куда доставлено Отправление;
- период, в течение которого Получатель может получить Отправление - контрольный срок;
- информация о статусе Отправления;
- Код доступа к Ячейке, в которой хранится Отправление;
- сумма наложенного платежа в тенге;
- телефон Контакт-центра MyPost.

Получатель в процессе исполнения Исполнителем своих обязательств получает SMS-уведомления.

SMS-уведомления отправляются:

- после размещения Отправления в Постамате, в момент закрытия ячейки Постамата;
- по истечении 24 (часов) нахождения Отправления в Постамате с напоминанием;