



Общество с ограниченной ответственностью
«РАЗВИТИЕ»

РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

ПРИЛОЖЕНИЕ №2
К ПУБЛИЧНОМУ ДОГОВОРУ (ОФЕРТЕ)
об оказании услуг почтовой связи

Редакция №06 от 21.05.2019 года

<https://posti.su>

office@posti.su

+7 (812) 564-50-64

СОДЕРЖАНИЕ

№	Наименование раздела	Страница
1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2.	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
3.	ТЕРРИТОРИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	3
4.	СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ ОПЕРАТОРА И АБОНЕНТОВ	3
5.	РЕГИСТРАЦИЯ НА САЙТЕ И ЗАКАЗ УСЛУГ	4
6.	ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	6
7.	ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПАКЕТА «ВХОДЯЩАЯ ПОЧТА»	7
8.	ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПАКЕТА «ИСХОДЯЩАЯ ПОЧТА»	10

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящий Регламент (далее в тексте – Регламент) является неотъемлемой частью публичного договора об оказании услуг почтовой связи (блок почтового бизнеса) (далее в тексте – Договор), размещённого в публичном доступе на Сайте в разделе «Документы».
- 1.2. Регламент определяет порядок взаимодействия Оператора и абонентов, описание технологических процедур и сроков предоставления услуг.
- 1.3. В случае, если отдельные положения Регламента, в том числе в последующих его редакциях, окажутся противоречащими Договору, применению подлежат положения Договора.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1. Термины и определения, разъяснённые в Оферте, имеют соответствующее толкование в Регламенте.

3. ТЕРРИТОРИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

- 3.1. Реестр населённых пунктов, в административных границах которых Оператор предоставляет Услуги
 - город Санкт-Петербург

4. СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ ОПЕРАТОРА И АБОНЕНТОВ

- 4.1. Сайт – является основным средством публичной коммуникации Оператора с абонентами. Оператор обеспечивает своевременную публикацию на Сайте полной информации о сервисе.
- 4.2. Личный кабинет абонента на Сайте – является основным средством приватной коммуникации Оператора индивидуально с каждым абонентом. Личный кабинет обеспечивает расширенный доступ к функциональным возможностям Сервиса, позволяет в полной мере организовать взаимодействие Сторон при предоставлении Услуг.
- 4.3. Приложение для мобильных устройств - на базе операционных систем Android и iOS – адаптированный программный комплекс, обеспечивающий доступ к Личному кабинету абонента с мобильных устройств (смартфон).
- 4.4. Авторизованные средства коммуникации
 - 4.4.1. Телефонная связь, в том числе посредством СМС-сообщений, мессенджеров – предоставляет ограниченный функционал возможностей взаимодействия с Оператором и получения отдельных услуг.
 - 4.4.2. Электронная почта – предоставляет ограниченный функционал возможностей для взаимодействия с Оператором и получения отдельных услуг.

5. РЕГИСТРАЦИЯ НА САЙТЕ И ЗАКАЗ УСЛУГ

- 5.1. Актуальная информация об услугах Оператора публикуется на Сайте.
- 5.2. Выбор услуг осуществляется абонентом самостоятельно, по своему усмотрению, без установления каких-либо ограничений.
- 5.3. Основу взаимоотношений сторон составляют базовые услуги.
- 5.4. Заказ базовых услуг осуществляется в интерактивном режиме через Сайт <https://posti.su>.
- 5.5. Для заказа услуг абонент может по своему усмотрению либо предварительно зарегистрироваться на Сайте, либо без регистрации заполнить онлайн-заявку на приобретение услуг.
- 5.6. В случае приобретения услуг по онлайн-заявке, регистрация на Сайте производится автоматически. Ссылка для активации Личного кабинета направляется на авторизованный адрес электронной почты.
- 5.7. В результате регистрации абонента на Сайте создаётся персонализированный раздел - Личный кабинет, доступ к которому ограничен прохождением Аутентификации.
- 5.8. Регистрация не обязывает абонента к приобретению услуг, однако предоставляет расширенный доступ к функциональным возможностям Сервиса.
- 5.9. Абонент имеет возможность редактировать свои регистрационные данные. Оператор не изменяет и не редактирует регистрационную информацию об абоненте и его Уполномоченных представителях без согласия абонента.
- 5.10. Любые действия, совершенные через Личный кабинет на Сайте с использованием идентификационных (аутентификационных) данных абонента, считаются совершенными соответствующим абонентом.
- 5.11. При создании Личного кабинета программно генерируется три кода-идентификатора:
 - **Лицевой счёт** – цифровой код-идентификатор абонента - физического лица (индивидуального предпринимателя) и Уполномоченного представителя абонента на Сайте.
 - **Абонентский счёт** – цифровой код-идентификатор абонента - юридического лица на Сайте.
 - **Партнёрский счёт** - цифровой код-идентификатор физического лица, непосредственно взаимодействующего с Сайтом, предназначенный для начисления Оператором партнёрского вознаграждения в случаях и в порядке, установленных Офертой партнёрской программы.
- 5.12. До оплаты сформированная Заявка на оказание услуг может быть сохранена.
- 5.13. Все сохранённые Заявки абонента размещаются в разделе «Заказы» Личного кабинета.
- 5.14. Дополнительные услуги могут быть предоставлены только при пользовании базовыми услугами.
- 5.15. При заказе услуг абонент выбирает периодичность и график забора корреспонденции и указывает адрес забора корреспонденции (при необходимости адрес забора корреспонденции может быть впоследствии изменён через Личный кабинет).

Сведения, предоставляемые при регистрации на Сайте (идентификационные данные)

Для абонентов - юридических лиц	Для абонентов - индивидуальных предпринимателей
<p>Сведения об Уполномоченном представителе абонента</p> <ul style="list-style-type: none"> • фамилия, имя, отчество; • идентификационный номер налогоплательщика (при наличии); • средства коммуникации: <ul style="list-style-type: none"> ○ адрес электронной почты; ○ контактный телефон стационарный (при наличии); ○ контактный телефон мобильный; • выбор приоритетных средств коммуникации (электронная почта, мессенджеры, СМС, прочие). <p>Сведения об абоненте</p> <ul style="list-style-type: none"> • идентификационный номер налогоплательщика (ИНН); • основной государственный регистрационный номер (ОГРН); • банковские реквизиты (при наличии); • средства коммуникации: <ul style="list-style-type: none"> ○ адрес интернет-сайта (при наличии); ○ адрес электронной почты; ○ контактный телефон стационарный (при наличии); ○ контактный телефон мобильный резервный (при наличии). 	<p>Сведения об Уполномоченном представителе абонента (при наличии)</p> <ul style="list-style-type: none"> • фамилия, имя, отчество; • идентификационный номер налогоплательщика (при наличии); • средства коммуникации: <ul style="list-style-type: none"> ○ адрес электронной почты; ○ контактный телефон стационарный (при наличии); ○ контактный телефон мобильный; • выбор приоритетных средств коммуникации (электронная почта, мессенджеры, СМС, прочие). <p>Сведения об абоненте</p> <ul style="list-style-type: none"> • идентификационный номер налогоплательщика (ИНН); • банковские реквизиты (при наличии); • средства коммуникации: <ul style="list-style-type: none"> ○ адрес интернет-сайта (при наличии); ○ адрес электронной почты; ○ контактный телефон стационарный (при наличии); ○ контактный телефон мобильный резервный (при наличии).

Примечания

1. Абонент может предоставить полномочия на получение услуг нескольким Уполномоченным представителям.
2. Одно физическое лицо может получать услуги в интересах неограниченного количества абонентов.

6. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**6.1.** До начала предоставления услуг Абонент обязан предоставить требуемые документы.**6.2.** Документы могут быть предоставлены Оператору следующими способами:

- электронной форме (скан-копии) через Личный кабинет на Сайте;
- почтовым отправлением в адрес Центра обслуживания абонентов;
- нарочно в Центре обслуживания абонентов;
- через курьера Оператора.

6.3. Абонент выбирает наиболее удобный способ направления документов при формировании Заявки.**Документы, предоставляемые абонентами**

Для абонентов - юридических лиц	Для абонентов – индивидуальных предпринимателей
<ul style="list-style-type: none"> • Документ, предоставляющий Уполномоченному представителю право получения Услуг в интересах абонента: доверенности в простой письменной форме, удостоверенные подписью руководителя и печатью организации (при наличии); • Удостоверенные подписью руководителя и печатью организации (при наличии) копии уставных документов: <ul style="list-style-type: none"> ○ Свидетельство о государственной регистрации юридического лица; ○ Свидетельство о постановке на учёт в налоговом органе; • Доверенность, предоставляющая Оператору право получения корреспонденции абонента в почтовом отделении. 	<ul style="list-style-type: none"> • Документ, предоставляющий Уполномоченному представителю право получения Услуг в интересах абонента: доверенность в простой письменной форме, удостоверенная подписью индивидуального предпринимателя и печатью (при наличии); • Удостоверенные подписью индивидуального предпринимателя и печатью (при наличии) копии документов: <ul style="list-style-type: none"> ○ Свидетельство о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя (ОГРНИП); ○ Свидетельство о постановке на учёт в налоговом органе. • Доверенность, предоставляющая Оператору право получения корреспонденции абонента в почтовом отделении.

Примечания

1. В случаях, предусмотренных Договором, Оператор имеет право запросить у абонента дополнительные документы. Запрос направляется абоненту через Личный кабинет на Сайте и/или авторизованный адрес электронной почты.
2. Доверенность, предоставляющая Оператору право получения корреспонденции абонента в почтовом отделении, не может быть предоставлена в электронной форме.

7. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПАКЕТА «ВХОДЯЩАЯ ПОЧТА»

7.1. Описание технологического процесса и сроки предоставления базовых услуг

7.1.1. Курьер Оператора регулярно (2 раза в неделю) посещает указанное абонентом почтовое отделение, получает поступающую на имя абонента корреспонденцию и доставляет её в Центр обслуживания корреспонденции.

7.1.2. Для тарифных планов «Лайт» и «Бизнес»

7.1.2.1. В срок, не превышающий 1 (одного) дня после получения корреспонденции, в адрес абонента в электронной форме направляется уведомление о поступлении корреспонденции с приложением фотокопии конверта. Способы отправки уведомления: через Личный кабинет / на авторизованный адрес электронной почты.

Информация о корреспонденции, направляемая в уведомлениях	
В пакете базовых услуг	С дополнительной услугой «Секретарь»
<ul style="list-style-type: none"> • фотокопия конверта; • вес отправления; • стоимость оказания дополнительных услуг по обработке / доставке отправления. 	<ul style="list-style-type: none"> • дата поступления отправления в почтовое отделение по месту получения; • наименование отправителя.

7.1.2.2. Абонент, получив уведомление о корреспонденции, принимает решение в отношении каждого отдельного отправления о необходимости оказания дополнительных услуг по его обработке, доставке, либо получении нарочно в Центре обслуживания абонентов. Срок принятия решения - 1 (один) рабочий день.

7.1.2.3. При получении в установленный срок распоряжения абонента об оказании дополнительных услуг, такие услуги предоставляются в порядке, предусмотренном **разделом 8 Регламента**. По техническим причинам предоставление дополнительных услуг в сокращённые сроки (срочное и сверхсрочное) на этапе первичной (входной) обработки корреспонденции невозможно.

7.1.2.4. По истечении 1 (одного) дня невостребованная корреспонденция (отправления, в отношении которых не поступили распоряжения о способе обработки / доставке) направляется Оператором в архивное хранение.

○ Срок архивного хранения корреспонденции составляет 3 (три) месяца. Информация о периоде архивного хранения каждого отправления отражается в Личном кабинете на Сайте.

○ Оператор гарантирует сохранность в течение срока архивного хранения только той корреспонденции, за хранение которой внесена плата.

7.1.2.5. По истечении срока архивного хранения невостребованная корреспонденция утилизируется Оператором без предварительного уведомления абонента. Информация об утилизации отправления отражается в Личном кабинете на Сайте.

7.1.3. Для тарифных планов «Курьер»

7.1.3.1. Поступившая в адрес абонента корреспонденция передаётся абоненту в ближайшую дату доставки, определённую графиком.

7.1.3.2. Корреспонденция, неполученная абонентом, направляется Оператором в архивное хранение.

- Срок архивного хранения корреспонденции составляет 3 (три) месяца. Информация о периоде архивного хранения каждого отправления отражается в Личном кабинете на Сайте.

7.1.4. Информационно - техническое сопровождение абонентов специалистами колл-центра, менеджерами по работе с абонентами, службой технической поддержки инициируется абонентом и осуществляется в режиме телефонной консультации, либо через чат в Личном кабинете.

7.2. Описание технологического процесса и сроки предоставления дополнительных услуг

7.2.1. ДУ «СМС – сервис»

- Услуга предоставляется в режиме абонентского обслуживания.
- Все сообщения направляются в сроки, установленные для соответствующего информирования.

7.2.2. ДУ «Секретарь»

- Услуга предоставляется в режиме абонентского обслуживания.
- Информация направляется в срок, установленный для первичной обработки корреспонденции.

7.2.3. ДУ «Регулярная курьерская доставка»

- Услуга предоставляется в режиме абонентского обслуживания.
- Отправления доставляются по графику, выбранному абонентом при подключении услуг.
- Услуга недоступна для тарифных планов «Лайт» и «Бизнес».

7.2.4. ДУ «Хранение корреспонденции»

- Услуга предоставляется в режиме абонентского обслуживания, однако плата взимается только за отправления, востребованные абонентом.
- Предоставление услуги начинается после прохождения вторичной обработки корреспонденции. Минимальный срок хранения: 3 месяца. С учётом технологических особенностей предоставления услуг, корреспонденция может храниться Оператором более продолжительное время (но не более 6 месяцев). При востребованности корреспонденции по истечении 3 месяцев архивного хранения, возможность её предоставления уточняется индивидуально в отношении каждого отправления.

7.2.5. ДУ «Фотокопия содержимого письма»

- Услуга предоставляется только по отдельным заявкам.
- Предоставляется в следующие сроки: «в общем порядке» - в течение 3 (трёх) рабочих дней, «срочно» - в течение 1 (одного) рабочего дня, «сверхсрочно» - в течение 1 (одного) часа с момента поступления заказа. «Срочное» и «сверхсрочное» предоставление услуги на этапе первичной (входной) обработки корреспонденции недоступно.
- Порядок предоставления услуги для тарифных планов «Курьер» устанавливается индивидуально, по договорённости сторон.

7.2.6. ДУ «Курьерская доставка по заявкам»

- Услуга предоставляется только по отдельным заявкам.
- Доставка осуществляется в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента поступления заказа.
- Услуга недоступна для тарифных планов «Курьер».

8. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПАКЕТА «ИСХОДЯЩАЯ ПОЧТА»

- 8.1.** Корреспонденция принимается в отправку при достаточности денежных средств на абонентском счёте для оплаты стоимости услуг и пересылки.
- 8.2.** В целях повышения безопасности, на любом этапе предоставления услуг могут применяться специальные меры удостоверения легитимности совершаемых действий, например, обмен кодами подтверждения и иными информационными сообщениями через авторизованные средства коммуникации. Справочная информация о принимаемых мерах публикуется на Сайте.
- 8.3.** Содержание отправлений не должно нарушать требования нормативно-правовых актов РФ.

8.4. Описание технологического процесса и сроки предоставления базовых услуг

- 8.4.1.** Курьер Оператора с установленной периодичностью посещает определённый абонентом адрес, принимает отправления и доставляет их в пункт обработки корреспонденции Оператора.

Правила приёма и обработки отправлений	
При передаче отправлений нарочно	При передаче отправлений в электронной форме
<ul style="list-style-type: none"> • Ко времени прибытия курьера Отправления должны быть подготовлены к передаче. Время ожидания передачи отправлений - не более 10 минут. • Курьер принимает отправления по категориям, количеству и общему весу. • Полученные отправления доставляются в Центр обработки корреспонденции до 24.00 текущего дня. • В срок, не превышающий 3 (трёх) дней Оператор производит предотправную подготовку и отправляет корреспонденцию. 	<ul style="list-style-type: none"> • Корреспонденция передаётся через Личный кабинет на Сайте. • Отправления принимаются в обработку при корректном заполнении всех полей формы отправки. • В срок, не превышающий 5 (пяти) дней, Оператор производит формирование, предотправную подготовку и отправляет корреспонденцию.

- 8.5.** Электронные копии документов, удостоверяющих передачу корреспонденции в адрес ФГУП «Почта России», предоставляются абоненту в течение 1 (одного) дня. Документы доступны в Личном кабинете на Сайте, также, по выбору абонента, могут направляться по электронной почте. Оригиналы таких документов передаются абоненту при очередном плановом заборе корреспонденции курьером.
- 8.6.** Информационно – техническое сопровождение абонентов специалистами колл-центра, менеджерами по работе с абонентами, службой технической поддержки инициируется абонентом и осуществляется в режиме телефонной консультации, либо через чат в Личном кабинете.
- 8.7. Требования к отправлениям, передаваемым нарочно**
- 8.7.1.** Упаковка и оформление - в соответствии с требованиями ФГУП «Почта России».
- 8.7.2.** Франкированные отправления не принимаются.
- 8.7.3.** Упаковка и оформление отправлений должны соответствовать требованиям ФГУП «Почта России».

- 8.7.4.** Во внутренних почтовых отправлениях пересылаются вложения, не запрещённые к пересылке в пределах территории Российской Федерации в соответствии с Федеральным законом от 17 июля 1999 г. N 176-ФЗ "О почтовой связи".
- 8.7.5.** В международных почтовых отправлениях пересылаются вложения, не запрещённые:
- к ввозу на территорию Российской Федерации;
 - к вывозу с территории Российской Федерации и к ввозу в государство назначения.
- 8.7.6.** Запреты и ограничения при пересылке товаров в международных почтовых отправлениях устанавливаются таможенным законодательством Российской Федерации.
- 8.8. Требования к отправлениям, передаваемым в отправку в электронной форме**
- 8.8.1.** Все обязательные поля формы отправки должны быть заполнены корректными данными.