



# Генеральные условия

оказания почтовых услуг ИООО «ДПД Бел»

действуют с 08.10.2018г.



Генеральные условия оказания почтовых услуг ИООО «ДПД Бел» на 20 страницах действуют с 08.10.2018 г. на основании Приказа № 88 от 01.10.2018 г. Директора ИООО «ДПД Бел».

## 1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О КОМПАНИИ

ИООО «ДПД Бел» (далее DPD/Исполнитель) работает в Республике Беларусь под международным товарным знаком (брендом) DPD. Почтовая деятельность DPD регулируется Законом «О почтовой связи», Правилами оказания услуг почтовой связи общего пользования, а также иными нормативно-правовыми актами.

## 2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ФОРМУЛИРОВКИ

В перечисленных ниже условиях оказания почтовых услуг будут употребляться следующие определения:

**Адресат** - физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель (далее, если не предусмотрено иное, - физическое лицо), или юридическое лицо, которым адресованы почтовые отправления.

**Адресные данные пользователей услуг почтовой связи** - информация о физических лицах (фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), почтовый адрес) или юридических лицах (наименование и почтовый адрес).

**Внутреннее почтовое отправление** - почтовое отправление, принимаемое, пересылаемое и доставляемое (вручаемое) в пределах Республики Беларусь.

**Регистрируемые почтовые отправления** - почтовые отправления, при приеме которых отправителю выдается квитанция и вручаемые (доставляемые) адресатам под расписку. К ним относятся:

- почтовые отправления с объявленной ценностью (вложение которых оценивается отправителем); письма;
- внутренние мелкие пакеты;
- посылки;
- внутренние отправления ускоренной почты;
- заказные почтовые отправления;
- отправления письменной корреспонденции без объявленной ценности;
- посылки без объявленной ценности;
- почтовые денежные переводы.

**Заявка** - поручение клиента в письменной форме об оказании основной и/или дополнительной услуги.

**Заказ** - поручение клиента, оформленное на основании Заявки в операционной системе Исполнителя, с присвоенным номером, который указывается в Накладной DPD / Реестре приема / Реестре доставки / Листе доставки, и содержащее всю необходимую информацию для оказания заказанной услуги.

**Регулярный заказ** - заказ на осуществление приема отправок по согласованному с Клиентом графику и на согласованных условиях.

**Посылка** - почтовое отправление с товарным вложением массой до тридцати килограммов. Любой конверт, пакет, мешок, коробка, переданные Исполнителю, принятые Исполнителем и пересылаемые по договору на оказание услуг почтовой связи по одной Наклейке DPD.

**Курьерская связь** - вид почтовой связи по оказанию курьерских услуг.

**Курьерские услуги** - услуги почтовой связи по приему, обработке, хранению, перевозке, доставке (вручению) почтовых отправлений от отправителя до получателя, оказываемые оператором почтовой связи, исключая доставку товаров, не относящихся к почтовым отправлениям.

**Объекты почтовой связи** - структурные подразделения, в том числе обособленные, оператора почтовой связи (отделения почтовой связи, узлы почтовой связи, пункты почтовой связи, пункты выдачи посылок (Заказов) и другие подразделения).

**Оператор почтовой связи** – ИООО «ДПД Бел»

**Пересылка** - совокупность технологических операций по приему, обработке, хранению, перевозке и доставке (вручению) почтовых отправлений.

**Пользователи услуг почтовой связи** - юридические и физические лица, являющиеся отправителями и (или) получателями почтовых отправлений, а также потребителями иных услуг почтовой связи.

**Почтовое отправление (далее по тексту – Отправка)** - отправление письменной корреспонденции, посылка, отправление ускоренной почты, принятые оператором почтовой связи для доставки (вручения) адресату по указанному на почтовом отправлении адресу, по одной Накладной DPD. Хрупкими считаются почтовые отправления, содержащие бьющиеся предметы, обращение с которыми требует особой осторожности. Почтовые отправления, размеры которых превышают предельно допустимые или которые по своей форме (структуре) не могут легко грузиться вместе с другими почтовыми отправлениями, считаются громоздкими. Посылка весом свыше 10 килограммов относится к тяжеловесной.

**Накладная DPD** - документ, содержащий указания на Клиента и Исполнителя, которым может выступать как ИООО «ДПД Бел», так и третьи лица, привлеченные ИООО «ДПД Бел» для исполнения своих обязательств по Договорам на оказание почтовых услуг, а также содержание услуги, факт и дату принятия/доставки (вручения) Отправки по заявке Клиента.

Подписание Клиентом/Отправителем Накладной DPD означает полное и безоговорочное принятие Клиентом условий Договора на оказание почтовых услуг, Генеральных условий оказания почтовых услуг и Тарифной карты на почтовые услуги. Любые устные или письменные инструкции, противоречащие Договору, Генеральным условиям, Тарифной карте и Накладной DPD, не имеют юридической силы.

**Реестр приема** - Документ, содержащий наименование Исполнителя, Клиента, наименование и адрес Отправителя и Получателя, дату приема, количество отправок, номер заказа, наименование услуги, а также иную согласованную сторонами информацию (например: сумму объявленной ценности, сумму наложенного платежа). Реестр приема используется при приеме нескольких отправок у одного отправителя. Бланк Реестра приема размещен на сайте Исполнителя. К Реестру приема относятся все те же положения и понятия, что и для Накладной DPD.

**Реестр доставки** - Документ, содержащий наименование Исполнителя, Клиента, наименование и адрес Отправителя и Получателя, дату доставки, количество отправок, сумму объявленной ценности, сумму наложенного платежа, номер заказа, наименование услуги, а также иную согласованную сторонами информацию. Реестр доставки используется при доставке нескольких отправок одному получателю.

**Лист доставки** - Документ, содержащий наименование Исполнителя, Клиента, наименование и адрес Отправителя и Получателя, дату доставки, количество отправок, сумму объявленной ценности, сумму наложенного платежа, номер заказа, наименование услуги, а также иную согласованную сторонами информацию. Лист доставки используется при доставке одной отправки одному получателю.

**Наклейка DPD** – адресный (почтовый) ярлык, изготавливаемый информационной системой DPD и размещаемый на каждой отправке, в котором содержится информация, необходимая для её обработки и пересылки.

**Опции** - платные или бесплатные дополнительные услуги, стоимость которых может включаться или не включаться в стоимость основной услуги, оказываемые Клиенту. Перечень платных Опций указан в разделе 3 настоящих Генеральных условий и/или Тарифной карте.

**Почтовое отправление с наложенным платежом** - Отправка с объявленной ценностью, при передаче которой Клиент поручает Исполнителю получить установленную им денежную сумму с адресата и выслать ее юридическому лицу, указанному Клиентом.

**Отправка с объявленной ценностью** – Отправка, принимаемая с оценкой Отправителем стоимости вложения.

**ТСД** – терминал сбора данных, используемый при доставке/приеме отправок.

**Почтомат** – автоматическая станция (терминал самообслуживания), в которой Получатель может самостоятельно (без участия представителей DPD) получать пересылаемые по сети DPD отправки. Ограничения для отправок в Почтоматы: 1 отправка = 1 посылка, максимальные габариты или вес (зависит от типа станций) в соответствии с информацией в разделе Пункты приема и выдачи отправок на сайте [www.dpd.by](http://www.dpd.by).

**Запрещенные Наименования** – все товары и материалы, перевозка которых запрещена одним из действующих законодательных актов, подзаконных нормативных актов, условиями настоящих Генеральных

## **3. УСЛУГИ И ОПЦИИ**

### **3.1. ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ**

Услуги почтовой связи оказываются только на территории РБ.

Сроки доставки рассчитываются на сайте Исполнителя [www.dpd.by](http://www.dpd.by) в разделе Калькулятор без учета выходных, праздничных дней и дня приема.

Услуги, оказываемая в соответствии с Договором на оказание услуг почтовой связи: DPD Online EXPRESS, DPD EXPRESS, DPD Shop to Shop.

**DPD Online EXPRESS (код услуги - CSM)** – услуга для интернет-магазинов и других компаний в сегменте дистанционной торговли по доставке посылок до 30кг между городами РБ, физическим и юридическим лицам по указанным в Тарифной карте направлениям в пределах указанных сроков.

**DPD EXPRESS (код услуги - NDY)** – курьерская услуга по доставке посылок до 30кг между городами РБ, физическим и юридическим лицам по указанным в Тарифной карте направлениям в пределах указанных сроков.

**DPD Shop to Shop (код услуги - PUP)** – курьерская услуга по доставке посылок до 30кг между пунктами выдачи и терминалами DPD в РБ, физическим и юридическим лицам по указанным в Тарифной карте направлениям в пределах указанных сроков.

### 3.2. ОПЦИИ

При необходимости DPD предлагает следующие Опции:

**Наложный платеж** – опция по приему у Получателя (физического лица) по заявке Клиента оплаты товара при его получении. Максимальной суммой наложенного платежа всех отправок, пересылаемых от одного Отправителя одному Получателю в один день, при доставке до двери Получателя, является **150 б.в.**

**Прием/доставка в выходные дни** – опция, позволяющая осуществить прием и доставку Отправки в соответствии с заявленными в Тарифной карте DPD сроками доставки, с учетом графика работы филиалов DPD. Направления, где производится прием и доставка Отправок в выходные дни, указаны в информационном файле, размещенном на сайте [www.dpd.by](http://www.dpd.by).

**Объявление ценности отправки** – возможность объявить ценность Отправки, т.е. оценить стоимость вложения. Опция предоставляется в сочетании с основной услугой. Для отправок, доставляемых с наложенным платежом объявление ценности Отправки является обязательным. Оценка не должна превышать размера реальной стоимости вложения и не превышать стоимости наложенного платежа.

**Подтверждение о доставке** – предоставление лицу, указанному Клиентом, электронной сканкопии Накладной DPD с подписью Получателя.

**SMS/E-mail уведомление получателя** – уведомление по заявке Клиента Получателя о статусах доставки: дате приема Отправки, планируемой дате доставки, дате доставки на терминал назначения (если выбран данный вариант доставки).

**Predict** – опция для получателей заказов интернет-магазинов. Сервис позволяет изменить дату, адрес доставки (в пределах города доставки), интервал доставки, отследить статус заказа, а также отменить заказ в разделе Получателям интернет-магазинов на сайте [www.dpd.by](http://www.dpd.by) или по ссылке <http://mydpd.dpd.by/dpd/recipients/recipients.do2>

**Доставка в согласованную дату** – опция, которая дает возможность Получателю изменить дату доставки, связавшись со специалистами по работе с клиентами DPD, но не ранее сроков указанных в Тарифной карте.

**Проверка комплектности (ОЖД)** – ожидание исполнителем на адресе Получателя или в Пункте приема/выдачи, в течение 20 минут, после первого контакта с Получателем, для возможности примерки или проверки на соответствие товара, купленного Получателем (физическим лицом) в компании дистанционной торговли. Правила оказания данной опции указаны в Приложении №3, которое является неотъемлемой частью Генеральных условий.

Актуальный список пунктов DPD Pickup размещен на сайте [www.dpd.by](http://www.dpd.by).

**Погрузка/разгрузка посылок при доставке** – организация погрузки/разгрузки Отправок, содержащих посылки/грузовые места с физическим весом не более 30 кг, а сумма габаритов посылки/грузовых мест не более 200 см.

**Упаковочные материалы** – опция по предоставлению стандартных упаковочных материалов, перечень и стоимость которых указана на [www.dpd.by](http://www.dpd.by)

Стоимость предоставления услуг и опций указана в Тарифной карте на [www.dpd.by](http://www.dpd.by).

### **3.3. ОНЛАЙН-СЕРВИС MyDPD**

На сайте [www.dpd.by](http://www.dpd.by) в разделе MyDPD Клиенты DPD могут организовать свой персональный раздел, защищенный личным паролем и воспользоваться удобными инструментами для оформления заказа, подготовки документов (печати Наклеек DPD, Накладных DPD, Реестров приема/доставки), отслеживания Отправок, расчета стоимости доставки, а также получения отчетности и информации по счетам.

## **4. ПРАВИЛА**

### **4.1. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА**

4.1.1. Исполнитель принимает заявки на пересылку Отправок с 9:00 до 18:00 местного времени города приема Отправки.

4.1.2. Заявки могут приниматься посредством онлайн-сервиса MyDPD, файла бланка заявки, файла массовой загрузки заказов (реестра), или через web-интеграцию. Форма заявки и номера телефонов, адреса электронной почты Исполнителя размещены на сайте [www.dpd.by](http://www.dpd.by). Полученные таким образом заявки имеют полную юридическую силу. Стороны признают и подтверждают, что распечатанная форма такой заявки из электронной системы Исполнителя будет иметь силу письменного оригинала и может быть использована Сторонами в качестве надлежащих доказательств при проведении судебных разбирательств. Подача заявки Клиентом означает полное принятие условий Договора, действующих Генеральных условий и тарифных карт Исполнителя.

Направляя заявку, Клиент соглашается на то, что исполнитель будет направлять ему, его отправителем/получателям СМС-сообщения в связи с исполнением обязательств Исполнителя перед Клиентом, а также иную информацию об услугах Исполнителя. Клиент гарантирует наличие согласия его отправителей/получателей на получение СМС-сообщений от Исполнителя, содержащих вышеуказанную информацию.

4.1.3. При сдаче Клиентом Отправки на терминал Исполнителя заявка может быть оформлена в этот же день.

4.1.4. При организации Регулярного заказа заявки могут подаваться как до фактического приема отправок, так и после него. Порядок подачи заявок определяется Сторонами при организации регулярного заказа.

4.1.5. До 18:00 рабочего дня, предшествующего дню приема Отправки принимаются заявки на пересылку отправок из населенных пунктов, удаленных от города нахождения филиала или официального представителя DPD не более чем на 250 км.

Данные ограничения не действуют при сдаче Клиентом Отправки на терминал Исполнителя, в этом случае заявка может быть оформлена в этот же день.

4.1.6. Заявки на пересылку с приемом Отправки в адресе Отправителя из городов нахождения терминалов DPD в текущий день принимаются до 13:30 местного времени города приема Отправки.

4.1.7. Заявки на пересылку с приемом Отправки у Отправителя на терминалах DPD, пункте приема/выдачи Отправок DPD в текущий день принимаются до 17:00 местного времени города приема Отправки.

4.1.8. Информация со стороны Клиента о необходимости осуществления Отправки с объявленной ценностью или (и) наложенным платежом отражается в заявке, а при использовании Клиентом онлайн-сервиса MyDPD непосредственно в Заказе. Величина объявленной ценности указывается клиентом самостоятельно при заполнении заявки или Заказа.

4.1.9. Информация об объявленной ценности или (и) наложенного платежа указывается в накладной DPD.

### **4.2. ПРИЕМ И ДОСТАВКА (ВРУЧЕНИЕ) ОТПРАВОК**

4.2.1. Исполнитель осуществляет прием Отправок с 9:00 до 18:00. Для Клиентов/Отправителей, работающих до 16:00, стандартным временем приема является интервал с 9:00 до 16:00 при наличии в заявке информации о времени работы. При необходимости Клиент может, при размещении заявки в день, предшествующий дате приема, выбрать первую (с 9:00 до 14:00), либо вторую (с 13:00 до 18:00) половину дня для передачи Отправки Исполнителю в черте города, где расположен филиал или официальный представитель DPD.

4.2.2. Исполнитель осуществляет доставку Отправок с 9:00 до 18:00. Для компаний, работающих до 16:00, стандартным временем доставки является интервал с 9:00 до 16:00 при наличии в заявке информации о времени работы.

4.2.3. Исполнитель осуществляет прием и выдачу Отправок на терминалах и в пунктах приема/выдачи Исполнителя с 11:00 до 17:00.

4.2.4. При приеме отправки по Накладной DPD (Приложение №1) доставка может осуществляться по Накладной DPD или Реестру доставки (Приложение №2).

4.2.5. При наличии у Клиента регулярного заказа прием Отправок может быть оформлен по Реестру приема (Приложение №2). В случае приема отправки по Реестру приема доставка может осуществляться, по согласованию с Клиентом, с использованием следующих документов: Накладная DPD, Реестр доставки или Лист доставки (Приложение №2).

4.2.6. При доставке по Реестру доставки / Листу доставки подтверждением доставки получателю является его подпись в Реестре доставки / Листе доставки.

4.2.7. Исполнитель осуществляет вручение Отправок получателям без пересчета внутренних вложений при отсутствии повреждений упаковки, если иное не предусмотрено специальными процедурами или дополнительным соглашением между Исполнителем и Клиентом.

4.2.8. Исполнитель оставляет за собой право, до начала доставки, отказаться от доставки груза Клиента с объявленной ценностью или (и) наложенным платежом.

4.2.9. При доставке Отправок с опцией Наложный платеж, если размер Наложного платежа равен либо превышает 100 б.в. Исполнитель запрашивает у Отправителя и Получателя, в рамках соблюдения требований Закона Республики Беларусь от 30.06.2014 N 165-З "О мерах по предотвращению легализации доходов, полученных преступным путем, финансирования террористической деятельности и финансирования распространения оружия массового поражения", предоставления документов, позволяющих установить:

**об отправителе (плательщике) - физическом лице:** фамилии, собственного имени, отчества (при наличии), номера банковского счета (в случае его отсутствия - номера финансовой операции), места жительства и (или) места пребывания или реквизитов документа, удостоверяющего личность, а для лица, являющегося индивидуальным предпринимателем, также учетного номера плательщика.

**об отправителе (плательщике) - организациях:** наименования, номера банковского счета (в случае его отсутствия - номера финансовой операции), учетного номера плательщика (в случае его отсутствия для иностранных организаций - иного идентификационного номера);

**о получателе - физическом лице:** фамилии, собственного имени, отчества (при наличии), номера банковского счета (в случае его отсутствия - номера финансовой операции) или места жительства и (или) места пребывания, а для лица, являющегося индивидуальным предпринимателем, также учетного номера плательщика.

Для граждан Республики Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства, имеющих вид на жительство в Республике Беларусь, в качестве реквизитов документа, удостоверяющего личность, используется идентификационный номер.

При доставке Отправок с опцией Наложный платеж, если размер Наложного платежа не превышает 100 б.в. допускается получение вышеуказанных данных, без предъявления документа, удостоверяющего личность отправителя (плательщика).

В случае отказа Отправителя (Плательщика), Получателя предоставить возможность Исполнителю установить указанные выше сведения, Отправка ему не вручается (не принимается от Отправителя). Повторная доставка и дальнейшие действия с Отправкой осуществляются в соответствии с настоящими Генеральными условиями.

4.2.10 Отправления с наложенным платежом в адрес юридических лиц не принимаются.

4.2.11 Почтовые отправления с объявленной ценностью по желанию отправителя могут приниматься с описью вложения. В таком случае указанные почтовые отправления принимаются в открытом виде. Опись составляется отправителем в двух экземплярах с указанием адреса получателя, наименования и количества предметов и стоимости каждого предмета, удостоверяется подписью отправителя. Объявленная ценность должна соответствовать сумме стоимостей, указанных в описи. По желанию отправителя на первом экземпляре описи, вкладываемой в почтовое отправление, стоимость предметов может не указываться.

### **4.3. ОПРЕДЕЛЕНИЕ МАРШРУТА СЛЕДОВАНИЯ**

Маршрут и способ доставки Отправки Клиента выбираются Исполнителем исключительно по собственному усмотрению, включая возможность прохождения Отправки через промежуточные перевалочные пункты.

### **4.4. ПОДГОТОВКА ОТПРАВКИ И УПАКОВКА**

4.4.1. Отправка должна быть подготовлена к приезду представителя DPD.

4.4.2. В случае если Отправка не готова, курьер/Исполнитель имеет право покинуть адрес Отправителя. Исполнитель в этом случае вправе выставить дополнительный счет. Для переоформления заказа Клиенту необходимо связаться с Исполнителем (специалистом по работе с клиентами).

4.4.3. Отправитель/Получатель должен обеспечить доступ представителя Исполнителя и автомобиля к месту погрузки/разгрузки.

4.4.4 Отправитель должен самостоятельно заполнить поля в Приложении №1, они определены как «поля» Накладной DPD в соответствии с Формой и порядком заполнения Накладной DPD (Приложение 1).

4.4.5 Посылки должны быть упакованы Отправителем до прибытия Исполнителя, возможность доступа к вложению должна быть исключена. Упаковка должна соответствовать характеру вложения и способу транспортировки, чтобы обеспечить сохранность вложения от обычных рисков при пересылке, в том числе в условиях многоярусной перевозки, обработке, в том числе и на автоматизированных сортировочных линиях Исполнителя.

4.4.6. Ответственность за достаточность упаковки, внутреннюю / внутритарную упаковку и внутритарное расположение груза несет Клиент. Отсутствие упаковки, частичное или полное, полиэтиленовая упаковка, частичная или полная считается недостаточной упаковкой. Требования к упаковке в зависимости от различных видов и категорий почтовых отправлений в зависимости от характера их вложений, которые должен соблюдать Клиент, содержатся в Приложении № 4 к настоящим Генеральным условиям. Если Клиент не соблюдает требования, указанные в Приложении № 4, он, путем передачи Отправки Исполнителю, принимает на себя ответственность за сохранность/целостность вложений почтовых отправлений. Клиент самостоятельно принимает решение о достаточности упаковки и правильности внутритарного расположения почтового отправления.

4.4.7. При необходимости и по запросу Клиента, DPD предоставляет фирменную упаковку (конверты, пакеты и пр.) для отправки документов и небольших отправок, платные упаковочные материалы (короба, тубусы и пр.), а также обрешетку грузов в отдельных филиалах.

### **4.5. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ВЕСА И РАЗМЕРА. ПОНЯТИЕ ОБЪЕМНОГО И ПЛАТНОГО ВЕСА**

4.5.1. При обработке, на терминале отправления и на терминале доставки, Исполнитель производит определение массы – обмеривание и взвешивание отправок. Информация о размере, физическом весе Отправки отражается и хранится в базе данных программного обеспечения Исполнителя.

4.5.2. Клиент соглашается с применением данных о размере и весе Отправок из системы Исполнителя для проведения тарификации стоимости услуг, а также с целью определения размера и веса Отправок при их приеме и доставке.

4.5.3. Если упаковка отправки позволяет неоднозначно определить габаритные размеры (мягкая упаковка, тканевые и бумажные мешки, мешки из полимерных материалов, пакеты) или внутренние вложения имеют возможность смещаться относительно друг друга в упаковке, тем самым изменяя габариты отправки, габаритные размеры отправки Исполнитель определяет самостоятельно.

4.5.4. Отправки в неупакованном виде Исполнитель к доставке не принимает.

4.5.5. В случае несогласия с данными о размере и весе Отправок, Клиент, Отправитель, Получатель, по согласованию с Исполнителем, вправе:

- при приеме и/или доставке Отправки на терминале Исполнителя, присутствовать при определении веса и размера Отправки.
- при приеме и/или доставке Отправки на адрес, указанный Клиентом, предоставить свои, сертифицированные надлежащим образом, измерительные приборы для проведения обмеривания и взвешивания Отправки.

По результатам совместного проведения обмеривания и взвешивания Отправки стороны составляют двусторонний акт о размере и весе Отправки. В случае если такой акт не составлен, Отправитель/Получатель подтверждает, что платный вес Отправки, указанный в листе доставки, соответствует весу отправленной/полученной им Отправки.

4.5.6. Объемный вес отправки рассчитывается по формуле: Длина (см) x Ширина (см) x Высота (см)/4000 (1 метр кубический равен 250 кг)

4.5.7. Платный вес отправки – вес отправки, используемый при тарификации стоимости услуг. Платным весом является наибольшее показание при сравнении физического и объемного весов.

## **5. НЕПРИНИМАЕМЫЕ ОТПРАВКИ**

5.1 Исполнитель не принимает к пересылке наименования, являющиеся Запрещенными Наименованиями:

- предметы, которые по своим свойствам или характеру упаковки могут представлять опасность для работников оператора почтовой связи, привести к загрязнению или порче других почтовых отправлений или почтового оборудования;
- печатные и аудиовизуальные материалы, иные носители информации, содержащие сведения, которые могут причинить вред политическим или экономическим интересам Республики Беларусь, ее государственной безопасности, охране здоровья и нравственности граждан;
- боевое, гражданское, служебное оружие и боеприпасы к нему;
- наркотические средства, психотропные вещества, их прекурсоры и аналоги, в том числе лекарственные средства их содержащие;
- сильнодействующие, ядовитые, легковоспламеняющиеся, взрывчатые и другие опасные вещества;
- ядовитые животные и растения;
- скоропортящиеся продукты питания;
- иностранная валюта;
- радиоактивные вещества;
- биологические вещества;
- предметы непристойного или безнравственного характера.

Пересылка белорусских рублей осуществляется только почтовыми денежными переводами.

5.2 Исполнитель не принимает Отправки, в отношении которых Клиент требует соблюдения определенного температурного режима в течение пересылки. В случае приема, по каким-либо причинам, такой Отправки, Исполнитель не обязуется обеспечивать требуемый Клиентом температурный режим и не принимает претензий Клиента о возмещении убытков в связи с несоблюдением этого режима.

5.3 Исполнитель не принимает Отправки для доставки в абонентский ящик и в транспортные организации с оформлением документов для дальнейшей транспортировки.

5.4 Исполнитель не принимает отправки с объявленной ценностью и (или) суммой наложенного платежа равной или превышающей 1000 б.в., которые заявляются к пересылке с одного адреса (одним отправителем) в один день.

## **6. ХРАНЕНИЕ И ВОЗВРАТ ПОЧТОВЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ**

6.1. Срок хранения почтовых отправлений при невозможности их вручения пользователю исчисляется со дня, следующего за днем поступления почтового отправления в объект почтовой связи, и составляет для:

- внутренних отправлений ускоренной почты - 10 дней;
- остальных почтовых отправлений - 30 дней.

6.2. За хранение почтовых отправлений (посылки, мелкие пакеты с объявленной ценностью, письма с объявленной ценностью, отправления ускоренной почты) с адресата в соответствии с установленными тарифами взыскивается плата по истечении семи календарных дней, следующих за днем поступления почтового отправления в отделение почтовой связи. За хранение почтовых отправлений "До востребования" плата не взимается.

6.3. Почтовые отправления возвращаются отправителю в случаях:

- истечения срока хранения;
- заявления отправителя;
- отказа адресата от получения;
- непроживания адресата по указанному адресу;
- смерти адресата;
- отсутствия, неполного указания или неправильного указания адреса получателя на почтовом отправлении;
- в иных случаях, когда невозможно осуществить доставку (вручение) почтового отправления.



6.4. При отсутствии на почтовом отправлении, подлежащем возврату, адреса отправителя отправление переводится в ПП (проблемные посылки).

6.5. При возврате посылки или внутреннего отправления ускоренной почты с товарным вложением по адресу отправителя с него взимается плата за возврат в размере стоимости пересылки.

6.6 В случае невозможности доставки (вручения) отправителю возвращенного почтового отправления или отказа отправителя от его получения возвращенное почтовое отправление передается в ПП (проблемные посылки) и временно хранится у оператора почтовой связи.

## **7. ДОКУМЕНТАЦИЯ**

7.1. Почтовые отправления выдаются на основании:

- документа (паспорт, вид на жительство, удостоверение беженца), удостоверяющего личность;
- водительского удостоверения;
- военного билета военнослужащего срочной службы;
- справки об обращении с ходатайством о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь - для получения заказных отправлений письменной корреспонденции;
- 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).

7.2. Адресат может уполномочить другое лицо на получение почтового отправления, выдав ему доверенность, нотариально удостоверенную (для физических лиц).

7.3. Разовые доверенности на получение почтовых отправлений либо копии специальных или общих доверенностей остаются у оператора почтовой связи.

7.4. При получении почтового отправления представитель, помимо доверенности, предъявляет один из документов, указанных в пункте 7.1.

7.5. Почтовые отправления с уведомлением о получении могут вручаться как лично адресату, так и совершеннолетним членам его семьи при предъявлении одного из документов, указанных в пункте 7.1 настоящих ГУ подтверждающих родственные отношения к адресату. На уведомлении о получении расписывается лицо, получившее почтовое отправление, с указанием родственных отношений к адресату (мать, отец и другое).

## **8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА**

8.1. Клиент гарантирует что:

- Достоверно и точно укажет в заявке / Накладной DPD содержимое, адрес приема/доставки Отправки;
- Согласен и выполнит Правила, указанные в разделе 4 настоящих Генеральных условий;
- Отправка не содержит наименований, перечисленных в разделе 5 настоящих Генеральных условий;
- Обеспечит оплату заказанных основных услуг, опций, надбавок – в соответствии с Тарифной картой. Обеспечит оплату предварительно согласованных дополнительных расходов, возникающих по причинам, указанным в разделе 5 (ограничения физического веса и габаритов для услуг) настоящих Генеральных условий. Исполнитель вправе не производить вручение Отправки Получателю до полной оплаты Клиентом просроченной задолженности;
- Уведомит Исполнителя об изменении своего адреса, банковских реквизитов, телефона, факса, адреса электронной почты в 5-тидневный после изменений срок.  
В случае объявления Клиентом ценности отправки, DPD вправе:
  - В случае ненадлежащего оформления Клиентом заказа, указание недостоверных сведений в заказе, а так же отсутствию в каком ни будь из них отметки об объявленной ценности и (или) суммы наложенного платежа, претензии Исполнителем о возмещении стоимости (части стоимости) отправки с объявленной ценностью и (или) наложенного платежа не принимаются.

8.2. Клиент имеет право:

- обратиться с заявлением о розыске почтового отправления с предъявлением Накладной DPD и копией чека или списка - при отправке почтовых отправлений в количестве десяти и более отправлений;
- предъявить претензию, в том числе с требованием о возмещении причиненных убытков, в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения обязательств по оказанию услуг почтовой связи.

Такие претензии могут подаваться в отделение почтовой связи по месту подачи почтового отправления;

- обратиться в суд при неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг почтовой связи.
- Отправитель имеет право:
- до момента отправки по назначению почтового отправления получить его обратно по письменному заявлению с предъявлением одного из документов, указанных в 7.1, возвратив квитанцию;
- отказаться от получения вложения возвращенного почтового отправления частично либо полностью поврежденного по вине оператора почтовой связи;
- отказаться от получения возвращенного почтового отправления.

## **9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

9.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг почтовой связи оператор почтовой связи несет имущественную ответственность перед отправителем, а перед адресатом в том случае, если отправитель откажется от своих прав в пользу адресата или почтовое отправление выдано адресату.

9.2. Оператор почтовой связи несет ответственность за:

- утрату, порчу, повреждение, недостачу вложений посылок, отправлений письменной корреспонденции с объявленной ценностью, отправлений ускоренной почты;
- утрату заказных почтовых отправлений;
- невыплату или неполную выплату денежных средств адресату по почтовому денежному переводу;
- нарушение сроков пересылки и (или) доставки (вручения) внутренних почтовых отправлений.

9.3. Оператор почтовой связи не несет ответственности в случаях, если:

- утрата, порча, повреждение, недостача вложений посылок, отправлений письменной корреспонденции с объявленной ценностью, отправлений ускоренной почты, утрата заказных почтовых отправлений, невыплата или неполная выплата, денежных средств адресату по почтовому денежному переводу, нарушение сроков пересылки и (или) доставки (вручения) внутренних почтовых отправлений, и иные нарушения произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы, невыполнения пользователями услуг почтовой связи обязанностей, предусмотренных настоящими Генеральными условиями, свойства вложения почтового отправления;
- почтовое отправление или часть его вложения задержаны, изъяты или уничтожены в порядке и случаях, установленных законодательством

9.4. Сумма возмещения пользователям в белорусских рублях определяется по курсу специального права заимствования к белорусскому рублю, установленному Национальным банком на момент выплаты возмещения.

9.5. В случае наступления ответственности оператора почтовой связи компенсация морального вреда и возмещение упущенной выгоды не производятся.

## **10. РАЗМЕРЫ ВОЗМЕЩЕНИЯ УБЫТКОВ**

10.1. В случае направления приоритетного регистрируемого отправления письменной корреспонденции или отправления ускоренной почты неприоритетным путем оператором почтовой связи выплачивается сумма в размере разницы между платой за пересылку приоритетного и неприоритетного отправления.

10.2. За утрату заказного отправления письменной корреспонденции, заказного уведомления оператором почтовой связи выплачивается сумма в размере 0,1 базовой величины.

10.3. За утрату посылки без объявленной ценности, отправления ускоренной почты без объявленной ценности оператором почтовой связи выплачивается сумма в размере 0,1 базовой величины и платы за пересылку.

10.4. За утрату почтовых отправлений с объявленной ценностью оператором почтовой связи выплачивается сумма в размере объявленной ценности и платы за пересылку.

10.5. В случае обнаружения почтового отправления после осуществления выплаты пользователю это почтовое отправление вручается адресату или возвращается отправителю. При этом с пользователя (адресата или отправителя) взыскивается в установленном порядке выплаченная сумма.

10.6. При недостаче части вложения в почтовом отправлении с объявленной ценностью при его пересылке с описью вложения оператором почтовой связи выплачивается сумма в размере стоимости недостающей части вложения, указанной отправителем в описи.

10.7. В случае порчи (повреждения) вложения почтового отправления с объявленной ценностью размер выплаты определяется исходя из суммы объявленной ценности и веса в следующем порядке:

- при порче (повреждении) всего вложения почтового отправления оператором почтовой связи выплачивается сумма в размере объявленной ценности и суммы платы за пересылку;
- при порче (повреждении) части вложения почтового отправления при пересылке с описью вложения оператором почтовой связи выплачивается сумма в размере стоимости испорченной (поврежденной) части вложения, указанной отправителем в описи;
- при порче (повреждении) части вложения почтового отправления при пересылке без описи вложения оператором почтовой связи выплачивается сумма в размере части объявленной ценности почтового отправления, определяемой пропорционально отношению веса испорченной (поврежденной) части вложения к весу пересылавшегося вложения (без веса упаковки почтового отправления);
- если отправитель или адресат решит, что поврежденное вложение может быть использовано, с согласия отправителя или адресата размер возмещения может быть соответственно уменьшен.

10.8. В случае недостачи или порчи (повреждения) части вложения посылки без объявленной ценности, отправления ускоренной почты с товарным вложением без объявленной ценности оператором почтовой связи выплачивается сумма в размере части от 0,1 базовой величины, определяемой пропорционально отношению веса недостающей, испорченной (поврежденной) части вложения к весу пересылавшегося вложения (без веса упаковки почтового отправления).

10.9 В случае невыплаты денежных средств по почтовому денежному переводу по вине оператора почтовой связи, выплачивается сумма в размере суммы почтового денежного перевода и платы за пересылку.

10.10 В случае неполной выплаты денежных средств по почтовому денежному переводу оператором почтовой связи выплачивается сумма в размере недополученной суммы почтового денежного перевода.

**Форма и порядок заполнения накладной DPD**

1. Заполнение накладной DPD осуществляется при оказании услуг DPD и является совместной обязанностью Отправителя / Получателя и представителя DPD, осуществляющего прием / доставку Отправки.
2. Накладная DPD является кратким вариантом Договора на оказание услуг почтовой связи.
3. Подпись Клиента / Отправителя на накладной DPD означает заключение договора с ИООО «ДПД Бел» на условиях, определенных Генеральными условиями оказания услуг, размещенными на сайте по электронному адресу в интернете: [www.dpd.by](http://www.dpd.by).
4. Клиент/Отправитель/Получатель- физические лица, заполняя и расписываясь в заявке и (или) накладной DPD, в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь подтверждают /дают свободно, своей волей и в своем интересе согласие на обработку и трансграничную передачу своих персональных данных ИООО «ДПД Бел», а также привлекаемыми им для целей оказания услуг по доставке Отправок подрядчиками (наименование и адрес, привлекаемых к оказанию услуг подрядчиков, могут быть представлены по требованию Клиента/Отправителя в момент приема/выдачи соответствующей отправки) своих персональных данных (фамилия, имя, отчество, паспортные данные серия и номер паспорта, когда и кем выдан, адрес, контактный телефон, адрес электронной почты).
5. Накладная DPD является документом, подтверждающим факт приема Отправки у Отправителя.
6. Накладная DPD заполняется полностью, аккуратно и разборчиво, буквами и цифрами в соответствии с Образцом заполнения.

309930715 www.dpd.by

ИООО «ДПД Бел» / FLLC «DPD Bel» тел. 8 801 100 0111 (выходной: сб., вс.)

**1** Код терминала отправления / Origin Code **2** Код терминала получения / Destination Code **3** Код услуги / \* Service Code

**4** Категория / Categories **17** Обыкновенное / Ordinary **18** С наложенным платежом / C.O.D. **19** С объявленной ценностью / Declared value

**5** **ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПЛАТНЫЕ ОПЦИИ / ADDITIONAL PAID OPTIONS**

**6** ИИН клиента / VAT Customer Number

**7** **ОТПРАВИТЕЛЬ / CONSIGNOR**  
 Название компании / Company name

**8** Контактное лицо / Contact person

**9** Адрес отправителя / Consignor's address

**10** Телефон / Phone #

**11** **ПОЛУЧАТЕЛЬ / CONSIGNEE**  
 Название компании / Company name

**12** Контактное лицо / Contact person

**13** Адрес получателя / Consignee's address

**14** Телефон / Phone #

**15** Почтовый индекс / Post (Zip) Code

**16** **ПРИМЕЧАНИЯ ПО ОТПРАВКЕ / SHIPMENT-RELATED REMARKS**

**20** Объявленная ценность / Declared value (RUR) руб. коп.

**21** Сумма наложенного платежа / C.O.D. Amount \* руб. коп.

**22** Описание содержимого / Description of content

**23** Отправитель / Consignor

**24** Дата / Date **25** Время / Time **26** Подпись / Signature

**27** Общее количество (без пересчета вложений) / Total number of pieces (without re-counting the enclosures)

**28** Масса отправления / Weight

**29** Курьер (Ф.И.О.) / Courier

**30** **ОПЛАТА ЗА УСЛУГИ ИСПОЛНИТЕЛЯ / PAYMENT FOR PROVIDER'S SERVICES**

**31** \*Заполняется в случае оплаты наличными / картой / To be filled in if cash or card payment

**32** Отправитель / Consignor **33** Получатель / Consignee

**33** Сумма платежа / Amount of payment руб. коп.

**34** **ЗАПОЛНЯЕТСЯ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ / TO BE FILLED IN WHEN RECEIVING**  
 Получено общее количество мест / Received total number of pieces

**35** Получатель / Consignee

**36** Дата / Date **37** Время / Time **38** Подпись / Signature

**39** Курьер (Ф.И.О.) / Courier **40** Подпись / Signature

**Legend:**

- Поля, заполняемые Отправителем
- Поля, заполняемые Исполнителем/представителем DPD
- Поля, заполняются Получателем

Отправителем при Отправке указывается следующая информация:

В поле (4) «Код услуги» – трехсимвольный код услуги, заказанной Клиентом. Соответствие обозначения кода услуги названиям услуг указано на оборотной стороне экземпляра накладной.

В блоке «ОТПРАВИТЕЛЬ» – указываются данные об Отправителе:  
 (7) название компании, если Отправитель юридическое лицо  
 (8) контактное лицо (Ф.И.О.)

- (9) адрес Отправителя  
(10) контактный телефон Отправителя

В блоке «**ПОЛУЧАТЕЛЬ**» – указываются данные о Получателе Отправки:

- (11) название компании, если Получатель юридическое лицо  
(12) контактное лицо (Ф.И.О.)  
(13) адрес Получателя  
(14) контактный телефон Получателя  
(15) почтовый индекс Получателя

**Блок «ВИД И КАТЕГОРИИ ОТПРАВЛЕНИЯ»:**

В подразделе «Категории» указывается следующая информация :

в поле (17) «Обыкновенное» – отметка в виде латинской буквы X, если Отправка заявлена без объявления ценности;

поле (19) «С объявленной ценностью» – отметка в виде латинской буквы X, если Отправка с объявлением ценности;

поле (20) «Объявленная ценность» – указывается сумма объявленной ценности (цифрами) в белорусских рублях, если отправка заявлена Заказчиком с объявлением ценности.

**ВАЖНО: Отправка не принимается у Отправителя, если:**

- для отправления не указана категория, не стоит отметка в виде латинской X ни в одном из полей (17, 18, 19);
- для отправления категории «Обыкновенное» (стоит отметка в виде латинской X в поле (17)), указана сумма объявленной ценности (20);
- для отправления категории «С объявленной ценностью» (отметка в виде латинской X в поле (18)), при этом не указана сумма объявленной ценности, не заполнено поле (20).

Если при заполнении любого из полей (17, 18, 19, 20, 21) блока «ВИД И КАТЕГОРИИ ПОЧТОВОГО ОТПРАВЛЕНИЯ» допускается ошибка, то данная накладная DPD уничтожается, и заполняется новая накладная.

**Блок «ЗАПОЛНЯЕТСЯ ОТПРАВИТЕЛЕМ»:**

В поле (22) «Описание содержимого» – указывается наименование товара, преобладающего в отправке, или обобщенное наименование товара.

В поле (23) «Отправитель» – необходимо указать фамилию и инициалы Отправителя, контактного лица компании Отправителя, если Отправитель юридическое лицо.

В поле (24) «Дата» – проставляется фактическая дата приема отправки представителем DPD.

В поле (25) «Время» – указывается фактическое время приема Отправки представителем DPD.

В поле (26) «Подпись» – ставится подпись Отправителя.

Представителем DPD, осуществляющим прием отправки, заполняются следующие поля накладной DPD:

Поле (1) «НАКЛАДНАЯ (ОТПРАВКА) №» – номер заказа.

Поле (2) «Код терминала отправителя» – код терминала, на территории обслуживания которого находится адрес приема Отправки.

Поле (3) «Код терминала получения» – код терминала, на территории обслуживания которого находится адрес доставки (вручения) отправки.

Блок (5) «ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПЛАТНЫЕ ОПЦИИ» заполняется представителем DPD на основании информации, заявленной Заказчиком. Отметка в виде латинской буквы X ставится для каждой опции, заявленной Заказчиком.

**ВАЖНО: Запрещается менять состав опций, заявленных Заказчиком, по желанию Отправителя.**

В блоке (16) «ПРИМЕЧАНИЯ ПО ОТПРАВКЕ» – перечисляется перечень кодов заказов в учетной системе клиента, замечания по упаковке грузовых мест, сведения о наличии на грузовых местах манипуляционных знаков, датчиков (в том числе температурных), укрупнении или консолидации отправки, информация о факте составления коммерческого акта и его номер и т.д. и т.п.

Блок «РАЗДЕЛ ЗАПОЛНЯЕТСЯ ИСПОЛНИТЕЛЕМ» также заполняется представителем DPD.

В поле (27) указывается «Общее количество мест (без пересчета вложений)» – числом и прописью, разборчиво, фактическое количество мест, принятое у Отправителя.

В поле (28) указывается «Вес отправления» - числом и прописью, разборчиво, фактический вес отправления, принятого у Отправителя.

Поле (29) «Курьер (Ф.И.О.)» – фамилия и инициалы представителя DPD.

В поле (30) «Подпись» справа от поля (30) «Курьер (Ф.И.О.)» – подпись представителя DPD.

При печати накладной DPD Отправителем из MyDPD или представителем DPD на терминале на основании информации в заказе автоматически заполняются следующие поля и блоки накладной DPD:

- (1) поле «НАКЛАДНАЯ (ОТПРАВКА) №»;
- (2) поле «Код терминала отправителя»;
- (3) поле «Код терминала получения»;
- (4) поле «Код услуги»;
- (5) блок «ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПЛАТНЫЕ ОПЦИИ»;
- (6) поле «УНП клиента» - при этом под Клиентом понимается Заказчик перевозки;
- Поля (7,8,9,10) блока «ОТПРАВИТЕЛЬ»;
- Поля (11,12,13,14,15) блока «ПОЛУЧАТЕЛЬ»;
- (16) блок «ПРИМЕЧАНИЯ ПО ОТПРАВКЕ»
- (17,18, 19) поля «Категория почтового отправления» - одно из;
- (20) поле «Объявленная ценность»;
- (22) поле «Описание содержимого»;
- (27) поле «Общее количество мест (без пересчета вложений)» при этом данное поле заполняется числом и прописью;
- (24) поле «Дата» блока «ЗАПОЛНЯЕТСЯ ОТПРАВИТЕЛЕМ»;

Накладная DPD состоит из четырех экземпляров, каждый из которых является оригиналом и предназначен конкретному участнику процесса оказания услуги:

После оформления накладной DPD ее экземпляры распределяются следующим образом:

4-й экземпляр остается у Отправителя.

3-й экземпляр остается у представителя DPD.

1-й и 2-ой экземпляры вкладываются представителем DPD в конверт Юнипак. Конверт приклеивается к посылке Отправки, имеющей наибольшие габариты.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**  
к Генеральным условиям  
оказания почтовых услуг ИООО «ДПД Бел»,  
утвержденные Приказом ИООО «ДПД Бел» № 88 от 01.10.2018г.

**Реестр приема** ИООО "ДПД Бел" (DPD) № \_\_\_\_\_  
для передачи отправок от Отправителя представителю DPD



Название клиента:  
Номер клиента:  
Отправитель:  
Адрес отправителя:  
Контактное лицо:  
Телефон:  
Дата приема отправок:

ИООО "ДПД Бел"

Номер отправки DPD	Код заказа в учетной системе клиента	Код услуги	Опции	Кол-во мест *	ОЦ	Наименование	Получатель	Город доставки	Адрес получателя

\* Без пересчета вложений

Общее кол-во мест \_\_\_\_\_ (исходно) \_\_\_\_\_ (принято)

Дата \_\_\_\_\_ Время \_\_\_\_\_

Отправитель: \_\_\_\_\_ Представитель DPD: \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_ Ф.И.О. \_\_\_\_\_

**Реестр доставки** ИООО "ДПД Бел" № \_\_\_\_\_  
для передачи отправок от представителя DPD Получателю



Название клиента:  
Номер клиента:  
Получатель:  
Адрес получателя:  
Контактное лицо:  
Телефон:  
Дата доставки отправок:

Номер отправки DPD	Код заказа в учетной системе клиента	Код услуги	Опции	Кол-во мест *	Платный вес		ОЦ	Наименование	Отправитель	Город приема отправки	Адрес отправителя	Номера посылок клиента
					прием	доставка						
01610091MOW 	 01012010_1234											 1000000901  1000000902

\* Без пересчета вложений

Общее кол-во мест \_\_\_\_\_ (исходно) \_\_\_\_\_ (принято)

Дата \_\_\_\_\_ Время \_\_\_\_\_

Получатель: \_\_\_\_\_ Представитель DPD: \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_ Ф.И.О. \_\_\_\_\_

ДАТА  
ЛИСТ ДОСТАВКИ  
ОТПРАВОК № \_\_\_\_\_  
АВТОМОБИЛЬ  
ВОДИТЕЛЬ  
ГАРАЖНЫЙ НОМЕР



4055536490



Юр. адрес:  
Факт. адрес:  
Тел.:

№ РАЙОНА

Вариант доставки: До получателя

Район доставки: Все

Интервал	Отправка №	Усл.	Опц.	Баз. район	Наименование и адрес получателя	Мест		Вес платный, кг		Договор (Клиент №)	Город отпр.	Вид и категория отправки
						накл.	факт	прием	доставка			

Наименование	Примечания по отправке	Наименование и адрес отправителя	Ремарки водителя (причина недоставки)

Прибыл: \_\_\_\_\_ Убыл: \_\_\_\_\_ Исполнитель отправки сдал: \_\_\_\_\_ Получатель отправки принял: \_\_\_\_\_ М.П. Время вручения: \_\_\_\_\_  
(время) (время) (подпись) (ФИО, подпись) (время)

Предъявленный документ номер: \_\_\_\_\_ Возврат принял: \_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись сотрудника терминала)

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3**  
**к Генеральным условиям**  
**оказания почтовых услуг ИООО «ДПД Бел»,**  
**утвержденные Приказом ИООО «ДПД Бел» № 88 от 01.10.2018г.**

1. Исполнитель обязуется, по заявке Клиента, оказать ему дополнительную услугу – опцию «Проверка комплектности» (код опции ОЖД) – предоставление получателю, после подтверждения им факта получения Отправки посредством подписания Накладной DPD, возможности ознакомления с содержимым Отправки, примерки, проверки его по качеству, количеству, ассортименту, работоспособности в рамках 20 (Двадцати) минут, отведенных на вручение отправки Получателю.

В случае наличия у Получателя претензий к содержимому Отправки, он вправе передать Отправку Исполнителю для возврата Клиенту/Отправителю. В этом случае Исполнитель и Получатель составляют коммерческий акт с указанием содержимого Отправки и причин возврата. После составления коммерческого акта, Исполнитель оклеивает Отправку фирменным скотчем DPD и возвращает ее Клиенту/Отправителю. Оплата доставки возвращаемых Отправок производится Клиентом.

Условия и стоимость предоставления опции «Проверка комплектности» содержатся в Генеральных Условиях и Тарифной карте.

2. Исполнитель не несет ответственности перед Клиентом/Отправителем и Получателем за содержимое.



**Требования к упаковке в зависимости от различных видов и категорий почтовых отправлений и в зависимости от характера их вложений**

Исполнитель принимает у Клиента/Отправителя посылки только в упакованном состоянии, обеспечивающем сохранность вложений при транспортировке и не допускающем доступ к содержимому посылок. Последующая упаковка посылок осуществляется Исполнителем по заявкам Клиента/Отправителя на терминале Исполнителя. Если посылки передаются Исполнителю без упаковки или в упаковке, не обеспечивающей сохранность вложений, Исполнитель вправе отказать в приеме Отправки. Прием Отправки Исполнителем в такой ситуации возможен только при условии согласия Клиента/Отправителя с тем, что все риски, связанные с ненадлежащей упаковкой, несет Клиент/Отправитель. Согласие Клиента/Отправителя выражается путем передачи Исполнителю посылки.

Обращаем внимание Клиентов на то, что упаковка предназначена для достижения следующих целей:

- Обеспечения сохранности Отправки и её вложения от повреждения и утраты;
- Обеспечения сохранности Отправок третьих лиц, перевозимых вместе с Вашей Отправкой;
- Обеспечения своевременности доставки.

При выборе упаковки необходимо учитывать, что перевозка Отправок любым видом транспорта связана с механическим воздействием на Отправку (удары, давление, тряска и т.д.). Поэтому при перевозке хрупких изделий необходимо применять качественную жёсткую внешнюю упаковку, защищающую содержимое Отправки от внешних воздействий, а также, соответствующие характеру вложений элементы внутренней упаковки.

Внутренняя упаковка должна закреплять изделия внутри упаковки с целью предотвращения его перемещения внутри упаковки, а также амортизировать перегрузки, возникающие при перевозке.

Риск повреждения хрупких предметов будет значительно снижен при нанесении на упаковку соответствующих манипуляционных знаков (маркировка груза и манипуляционные знаки, не соответствующие вложениям, должны быть удалены Клиентом).

Для обеспечения сохранности вложений Отправлений Клиентом/Отправителем должен быть использован пенопласт и воздушно-пузырьковая пленка, насыпные амортизирующие материалы, защищающие вложения от легких механических повреждений и закрепляющие вложения внутри упаковки Отправки.

Клиент/Отправитель в качестве упаковки также должен использовать картонные, деревянные, металлические и иные коробки. При этом эти коробки должны обладать определенной жесткостью, достаточной для размещения их на паллетах с целью фиксации коробок и внутри транспортного средства.

С целью предотвращения утраты мелкогабаритных Отправок Клиент должен упаковывать такие Отправки в мешок с пломбой.

При перевозке грузов со знаком опасности, разрешенных к транспортировке, запрещается размещать в 1 коробке грузы со знаком опасности, разрешенные к транспортировке, с какими-либо другими грузами.

В случае, когда груз представляет собой паллетоместо, он должен быть надёжно прикреплён к паллету, груз не должен выступать за края паллеты, высота паллетоместа не должна превышать 180 см.

В случае отсутствия жёсткой упаковки нижеперечисленных грузов, упаковка является ненадлежащей, Исполнитель не несет ответственности за сохранность груза внутри неповрежденной упаковки и Клиент принимает эту ответственность на себя:

1. Огнетушители, баллоны с различным газом;
2. Грузы, упакованные в пластиковую тару любого объема или металлические емкости объемом до 50 литров, не имеющие жесткой упаковки.
3. Пластмассовые изделия, не имеющие жесткой упаковки (электронная бытовая техника, хозяйственные товары из пластмассы).
4. Агрегаты, оборудование или механизмы, не имеющие жесткой упаковки (станки, конвейерное оборудование, садовые машины, газонокосилки, мототехника).
5. Грузы, в составе которых есть стеклянные или керамические элементы (витрины, стеклопакеты, стеклянная или керамическая посуда, сантехника, кафельная плитка).
6. Автомобильные запчасти, не имеющие жесткой упаковки, такие как:
  - бампера (новые или б/у);
  - автомобильные стекла;
  - детали (элементы) кузова автомобиля (двери, капот, крылья и т.д.);
  - двигатели, трансмиссия;
  - оптика (фары, фонари, стекла на фары и т.д.).
7. Мебель:
  - корпусная мебель в сборе или разобранном состоянии;
  - мягкая мебель;
  - деревянная или пластиковая (пластмассовая) мебель;
  - бильярдные столы или их элементы;

- мебель, имеющая стеклянные элементы.

В качестве специального требования оговаривается, что следующие виды Отправок принимаются только в Обрешетке или при условии заказа Клиентом Обрешетки с учетом положений, приведенных в таблице ниже:

А. Отправки, содержащие горюче-смазочные материалы, в том числе бочки и канистры с моторным маслом, а также бочки и канистры с иными техническими жидкостями;

В. Отправки, представляют собой автомобильные стекла в таре;

С. Отправки, содержащие телевизоры и мониторы всех типов, перевозимые в таре.

Если Клиент не выполняет указанные требования и в случае приема указанных Отправок без Обрешетки DPD не может гарантировать сохранность содержимого Отправки, имея право на этом основании отказать Клиенту или иным заявителям в удовлетворении (полном или частичном) претензии, связанной с повреждением (порчей) Отправки (части отправки).

<b>Группы грузов</b>	<b>Виды и категории почтовых отправлений</b>	<b>Описание упаковки, соответствующей характеру вложений почтовых отправлений</b>
Жидкости	<b>Масла, производственная химия, краски, смеси</b>	Применяется упаковка в виде прочных емкостей (пластиковые, металлические, эмалированные и т.п.), которые должны быть плотно закрыты крышками с резиновыми или бумажными прокладками и запечатаны липкой лентой. Сверху должны быть обернуты газонепроницаемой пленкой.
Сыпучие грузы и порошки	<b>«Сыпучие» грузы</b>	Применяется упаковка в виде мягкой двухслойной (матерчатые, полиэтиленовые, полипропиленовые, бумажные мешки). Сверху упаковка должна быть покрыта слоем упаковочной ткани или полиэтилена, в целях недопущения попадания внутрь атмосферных осадков.
	<b>Порошки</b>	Применяются герметичные и прочные пластиковые пакеты, размещенные в жесткую (твердую) упаковку с крепкой основой и герметичной крышкой.
Хрупкие материалы	<b>Стекло - листовое, оконное, мебельное, дверное, автомобильное и т.п.; зеркала; гранит, мрамор, природный камень.</b>	Видом упаковки обязательно должен быть деревянный каркас, с ребрами жесткости (жесткая (твердая) упаковка), переложенный между собой и со всех боков уплотнителем и обтянутый окантовочной лентой (в зависимости от типа стекла), с обязательной маркировкой: «Верх» (вертикальное положение), «Осторожно», «Стекло».
Хрупкие товары/изделия	<b>Изделия из стекла, фарфора, керамики, фаянса (посуда, светильники, лампы, сантехника и т.п.)</b>	Применяется твердая деревянная упаковка (ящики) с картонными перегородками, проложенными слоями оберточной бумаги, или другим уплотнителем в зависимости от вида изделия, с ячейками на каждую единицу товара, деревянный каркас с ребрами жесткости. Также возможно применение картонной упаковки достаточной жесткости. Упаковка должна быть выстелана водонепроницаемой бумагой. Груз должен иметь маркировку – «Осторожно», «Стекло», «Не кантовать». Торцы деревянных ящиков или паллето-места в обрешетке обтягиваются металлической лентой скрепленной и прибитой гвоздями к /паллето-месту. На упаковку должна быть нанесена соответствующая маркировка и необходимые манипуляционные знаки.
	<b>Бытовая техника и её комплектующие</b>	Обязательно должна присутствовать упаковка завода – изготовителя (при транспортировке техники, ранее находившейся в эксплуатации, применяется упаковка, аналогичная упаковке завода-изготовителя), картонная упаковка (ящики), вложенные в контейнеры или деревянные ящики (жесткая (твердая) упаковка), с упаковкой, оберегающей от механических повреждений и атмосферных осадков. Отдельные предметы, сложенные в коробки, ящики и т.п. должны перекладываться разделителем - пенопластом. Электронные части изделий должны быть дополнительно изолированы антистатическим материалом. Груз должен иметь маркировку - «Осторожно», «Не кантовать», «Верх», «Электроприбор».

	<p><b>Телекоммуникационная, аудио-, видео- и офисная техника и её комплектующие (в том числе планшетные компьютеры, техника для презентаций)</b></p>	<p>Обязательно должна присутствовать индивидуальная упаковка единиц товара (упаковка завода-изготовителя; при транспортировке техники, ранее находившейся в эксплуатации, применяется упаковка, аналогичная упаковке завода-изготовителя), оберегающая от механических повреждений и атмосферных осадков. Применяется картонная упаковка (ящики), вложенные в контейнеры или деревянные ящики (жесткая (твердая) упаковка). Отдельные предметы, сложенные в коробки, ящики и т.п. должны перекладываться разделителем - пенопластом. Электронные части изделий должны быть дополнительно изолированы антистатическим материалом. Груз должен иметь маркировку - «Осторожно», «Не кантовать», «Верх», «Электроприбор».</p>
	<p><b>Косметика, средства бытовой химии</b></p>	<p>Применяется жесткая (твердая) деревянная или картонная упаковка (ящики), контейнеры, не допускающие попадания атмосферных осадков и повреждения груза. Обязательно наличие внутренней упаковки, фиксирующей положение единиц товара и заполняющей пустоты между транспортируемым товаром.</p>
<p>Нехрупкие товары/изделия</p>	<p><b>Товары народного потребления (бумажные изделия, одежда, обувь, ткани, кожа, фольга, игрушки, галантерея, линолеум, ковры и т.п)</b></p>	<p>Применяется картонная упаковка, обернутая сверху водонепроницаемой пленкой, в целях предотвращения попадания атмосферных осадков, солнечных лучей и пыли.</p>
	<p><b>Столовые приборы и изделия, имеющие острые углы</b></p>	<p>Коробки со столовыми приборами должны быть упакованы в плотно сбитые деревянные ящики и проложены уплотнителем. Упакованные ящики обтягивают стальной упаковочной лентой. Острые предметы должны быть упакованы отдельно плотным картоном, острые концы должны быть закрыты, помещены в коробку с амортизационным материалом. Острые предметы не должны касаться друг друга и стенок коробки.</p>
	<p><b>Резина и резиновые изделия (обувь, игрушки, медицинские изделия, галантерея и т.п.)</b></p>	<p>Применяется упаковка в виде деревянных ящиков. Резиновые изделия для промышленности и транспорта упаковываются в кипы, токи, мешки и ящики.</p>
	<p><b>Спорттовары, стройматериалы (кроме «сыпучих» и наливных)</b></p>	<p>Применяется твердая деревянная или картонная упаковка (ящики), каждая единица груза должна быть герметично упакована.</p>
	<p><b>Аккумуляторные батареи для автотранспортных средств</b></p>	<p>При упаковывании следует использовать деревянные ящики по ГОСТ 16511 или другие плотные деревянные ящики, соответствующие требованиям настоящего стандарта. Упаковывание должно обеспечивать сохранность батарей и препятствовать их перемещению при транспортировании. Перед установкой в деревянные ящики или на поддоны по ГОСТ 9078 батареи помещают в полиэтиленовые мешки-вкладыши по ГОСТ 19360 или заворачивают в полиэтиленовую пленку по ГОСТ 10354. При упаковывании батарей следует использовать амортизирующие материалы (гофрокартон, древесную стружку, отходы производства и др.). Маркировка транспортной тары - по ГОСТ 14192 с нанесением манипуляционных знаков: "Хрупкое. Осторожно", "Верх", "Бережь от влаги".</p>
	<p><b>Автопокрышки, автоколесные диски</b></p>	<p>Обязательно наличие полиэтиленовой упаковки.</p>
<p>Оборудование и инструменты</p>	<p><b>Металлопродукция, промышленное оборудование, инструменты, автозапчасти, бытовые агрегаты, садовые машины и инвентарь</b></p>	<p>Применяется твердая деревянная или картонная упаковка (ящики).</p>

	<b>Промышленные механизмы и станки</b>	Груз должен быть упакован в материал, препятствующий любому прямому контакту с другими грузами (деревянные латы, гофрокартон, полиэтилен) с обязательной жесткой (твердой) наружной упаковкой защищающей от механических воздействий на груз.
Строительные материалы	<b>Металлические листы, древесосодержащие плиты</b>	Груз должен быть закреплен на поддоне, углы обязательно защищены деревянными накладками во избежание деформации.
	<b>Сетки</b>	Рулонные должны быть перевязаны мягким вязальным проводом, торцы упаковываются в плотную ткань. Плоские связываются в пакеты.
	<b>Профильные изделия (деревянные, пластиковые, металлические), пластик (плинтусы, уголки и т.д.)</b>	Допускается деревянная или картонная упаковка, с ребрами жесткости по длине (на каждую единицу груза), торцы закрываются защитными картонными, деревянными, или другими накладками. Вся конструкция должна быть сверху покрыта слоем упаковочной ткани или полиэтилена.
	<b>Мелкие строительные материалы, в том числе плитка, кирпич</b>	Допускается деревянная обрешетка, упаковка в виде деревянных ящиков или любая другая твердая тара, плотно закрытая без зазоров, обтянутая несколькими слоями стрейч-пленки или плотным полиэтиленом
Мебель и фурнитура	<b>Корпусная мебель в сборе или разобранном состоянии, а также её детали (мебель из древесосодержащих плит)</b>	Углы мебельных изделий должны быть закрыты картонными, деревянными или пенопластовыми накладками. Вся конструкция должна быть сверху покрыта слоем картона, упаковочной ткани, плотного полиэтилена, стрейч-пленки
	<b>Корпусная мебель в сборе или разобранном состоянии, а также её детали (мебель из цельной древесины)</b>	Деревянная упаковка с ребрами жесткости (жесткая (твердая) упаковка), проложенную любым уплотнителем, покрытую сверху слоем полиэтилена. Изделия, содержащие стеклянные вставки должны иметь маркировку: «Осторожно», «Стекло», «Не кантовать», «Хрупкое».
	<b>Мебельная фурнитура</b>	Применяется твердая деревянная или картонная упаковка (ящики), каждая единица груза должна быть герметично упакована.
	<b>Корпусная мебель в сборе или разобранном состоянии, а также её детали (мебель из других материалов, в том числе пластик)</b>	Деревянная упаковка с ребрами жесткости (жесткая (твердая) упаковка), проложенную любым уплотнителем, покрытую сверху слоем полиэтилена. Изделия, содержащие стеклянные вставки должны иметь маркировку: «Осторожно», «Стекло», «Не кантовать», «Хрупкое».
	<b>Мягкая мебель (диваны, кресла), матрасы</b>	Углы изделия должны быть закрыты картонными накладками. Изделие должно быть покрыто упаковочной тканью, плотным полиэтиленом, стрейч-пленкой.
	<b>Окна, двери, столешницы, элементы корпусной мебели, содержащие стеклянные вставки</b>	Углы рам, окон, дверей, столешниц, разборных деталей мебели должны быть закрыты защитными картонными или деревянными накладками. Стекло и дверные полотна должны быть закрыты ДВП, гофрокартоном, или их заменителями. Вся конструкция должна быть обтянута стретч-пленкой, металлической лентой или скотчем
Тара	<b>Емкости для жидкого груза (бутыли, бидоны, ведра, бочки, канистры, банки, тубики и т.п.)</b>	Емкости должны быть плотно закрыты крышками с резиновыми или бумажными прокладками, опломбированы и помещены отправителем в ящики (картонные, фанерные пластиковые, проволочные), деревянные латы, корзины уплотненные деревянной стружкой, или мягким наполнителем, герметично упакованные с ячейками на каждую единицу товара. Упаковка должна предохранять от вытекания содержимого, находящегося в емкостях, с обязательной маркировкой «Верх», «Не кантовать».