

Відповідальність операторів поштового зв'язку перед користувачами згідно ст. 32, ст. 33 ЗУ «Про поштовий зв'язок»:

Стаття 32. Відповідальність операторів поштового зв'язку перед користувачами

За невиконання чи неналежне виконання послуг з пересилання внутрішніх поштових відправлень, доручень користувачів щодо поштових переказів оператори поштового зв'язку несуть перед користувачами таку відповідальність:

- за повну втрату реєстрованих поштових відправлень без оголошеної цінності - відшкодування вартості послуги поштового зв'язку та штраф у розмірі 100 відсотків вартості такої послуги;
- за часткову втрату (пошкодження) реєстрованого поштового відправлення без оголошеної цінності - відшкодування вартості послуги поштового зв'язку пропорційно до маси втраченої або пошкодженої частини вкладення шляхом ділення розміру ціни (тарифу) за пересилання на чисту масу вкладення та штраф у розмірі 100 відсотків вартості послуги поштового зв'язку;
- за повну втрату реєстрованого поштового відправлення з оголошеною цінністю - відшкодування збитків у розмірі суми оголошеної цінності поштового відправлення, вартості послуги поштового зв'язку та штраф у розмірі 50 відсотків вартості такої послуги;
- за часткову втрату (пошкодження) реєстрованого поштового відправлення з оголошеною цінністю - повернення (відшкодування) вартості вкладення або його пошкодженої частини згідно з описом, вартості послуги поштового зв'язку та штраф у розмірі 50 відсотків вартості такої послуги. У разі відсутності опису застосовується норма абзацу третього цієї частини;
- за невиконання грошей за поштовим переказом, порушення строків пересилання поштового переказу - відповідно до закону;
- за несвоєчасну доставку реєстрованих поштових відправлень усіх видів - штраф у розмірі 25 відсотків вартості послуги поштового зв'язку;

У разі порушення встановлених строків пересилання поштових відправлень повітряним транспортом - відшкодування у розмірі різниці плати за пересилання повітряним транспортом та плати за пересилання наземним транспортом та штраф у розмірі 25 відсотків вартості послуги поштового зв'язку.

Заяви та претензії щодо випадків, передбачених частиною першою цієї статті, подаються оператору поштового зв'язку протягом шести місяців з дня подання поштового відправлення або поштового переказу для пересилання.

За втрату (пошкодження) міжнародних поштових відправлень і посилок оператори поштового зв'язку несуть відповідальність відповідно до актів Всесвітнього поштового союзу та закону, за невиконання міжнародних поштових переказів - відповідно до міжнародних договорів України, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України.

Вартість попередньо оплачених користувачем послуг, що фактично не були йому надані, відшкодується користувачеві у повному обсязі на підставі квитанції чи іншого документа про оплату цих послуг.

Спори щодо відшкодування завданих користувачеві фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої вигоди через неналежне виконання оператором поштового зв'язку своїх зобов'язань, а також інші спори між користувачем та оператором поштового зв'язку вирішуються у судовому порядку.

Оператор поштового зв'язку не несе відповідальності за поштові відправлення, якщо:

- поштове відправлення підлягає вилученню, конфіскації або знищенню відповідно до закону;
- втрата або пошкодження вкладення поштового відправлення сталися внаслідок дії обставин непереборної сили (землетрус, ураган, повінь тощо);
- нестача або пошкодження вкладення поштового відправлення сталися внаслідок порушення відправником встановлених законодавством обмежень щодо пересилання предметів та речей;
- поштове відправлення (поштовий переказ) видано (виплачено) адресату під розписку про одержання;
- заяву про розшук поштового відправлення (поштового переказу) подано до об'єкта поштового зв'язку після спливу шести місяців з дня приймання такого поштового відправлення;
- поштове відправлення з оголошеною цінністю прийнято від відправника закритим, оболонка поштового відправлення, печатка чи пломба відправника не пошкоджені, а маса поштового відправлення відповідає масі, визначеній під час його приймання до пересилання.

У разі неможливості вручення адресатам поштові відправлення (поштові перекази) повертаються відправникам, крім випадків, якщо відправник під час оформлення поштового відправлення (поштового переказу) визначив інший порядок розпорядження поштовим відправленням (поштовим переказом).

Порядок розкриття та знищення невручених поштових відправлень визначається центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері надання послуг поштового зв'язку. Порядок розпорядження грошовими коштами за невиплаченими поштовими переказами, вкладеннями з невручених поштових відправлень затверджується Кабінетом Міністрів України.

Стаття 33. Відповідальність за порушення законодавства у сфері надання послуг поштового зв'язку

Особи, винні у порушенні законодавства у сфері надання послуг поштового зв'язку, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність згідно із законом.

Відповідальність операторів поштового зв'язку перед користувачами згідно п. 6.1. Договору про надання послуг поштового зв'язку, в тому числі пересилання відправлень масою, понад 30 кг:

Відповідальність Виконавця.

У разі втрати відправлення з вини Виконавця, останній відшкодовує Замовнику суму в розмірі фактично завданих збитків, але в будь-якому випадку, в розмірі, що не перевищує оголошеної цінності відправлення, яка вказана у супровідному документі/декларації/описі вкладення та підтверджена документально Замовником (відправником).

У разі пошкодження відправлення з вини Виконавця, останній відшкодовує Замовнику суму, на яку зменшилась вартість відправлення (при пошкодженні), але в будь-якому разі не більше оголошеної цінності відправлення, що вказана у супровідному документі/декларації/описі вкладення та підтверджена документально Замовником (відправником).

У разі повної компенсації оголошеної вартості за пошкоджене відправлення Замовник повертає/передає Виконавцю відправлення, за яке було отримано компенсацію.

У разі часткової втрати або пошкодження відправлення з вини Виконавця, останній повертає Замовнику відповідну частину оголошеної вартості відправлення.

У випадку порушення строку доставки відправлення з вини Виконавця, останній повинен компенсувати Замовнику 10% від вартості перевезення за кожен день протермінування, але не більше 50% від вартості перевезення.

Загальна сума компенсацій за порушення строку доставки протягом календарного місяця не може перевищувати однієї тисячі гривень.

Виконавець не несе відповідальність за прострочення та не доставку відправлення у зв'язку з відсутністю Одержувача за вказаною адресою доставки або не коректними, не повними реквізитами Одержувача, за некоректно вказані вагові габарити відправлення (вага, /ДШВ (довжина, ширина, вага) / об'ємна вага), у випадку відмови Одержувача від приймання відправлення, черга, відсутність уповноваженої особи, відмова підписувати документи, тощо.

Виконавець не несе відповідальності, у тому числі у вигляді матеріальних стягнень (штрафів, компенсацій по претензіях, відшкодування збитків, упущеної вигоди та ін.) за порушення умов цього Договору, зокрема термінів доставки відправлення, якщо вони були спричинені форс-мажорними обставинами, порядок визначення, яких передбачено в Стандартних умовах сервісу.