

smartposti



# Общие условия договора

SmartPosti SIA

06.06.2025.

# Оглавление

<b>ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА.....</b>	<b>4</b>
<b>1. Область применения.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Определения.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Оказание услуг.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Использование услуг.....</b>	<b>5</b>
<b>5. Запрещённые отправления.....</b>	<b>6</b>
<b>6. Персональные данные.....</b>	<b>7</b>
<b>7. Изменения.....</b>	<b>8</b>
<b>8. Цены и оплата.....</b>	<b>8</b>
<b>9. Авансовые платежи и обеспечение.....</b>	<b>9</b>
<b>10. Онлайн-сервисы и электронные Услуги.....</b>	<b>10</b>
<b>11. Обязательство о неразглашении и конфиденциальность данных.....</b>	<b>10</b>
<b>12. Ответственность за причинение ущерба.....</b>	<b>11</b>
<b>13. Обязанности Бизнес-клиента.....</b>	<b>15</b>
<b>14. Ответственность за действия субподрядчика или равнозначного исполнителя.....</b>	<b>16</b>
<b>15. Форс-мажор.....</b>	<b>17</b>
<b>16. Жалобы и срок исковой давности.....</b>	<b>17</b>
<b>19. Расторжение договора.....</b>	<b>19</b>
<b>20. Передача прав и обязанностей по договору.....</b>	<b>20</b>
<b>21. Приоритет договорных документов.....</b>	<b>20</b>
<b>22. Прочие условия, связанные с действием Договора.....</b>	<b>21</b>
<b>23. Прочие условия.....</b>	<b>21</b>

<b>24. Вступление в силу Общих условий договора .....</b>	<b>22</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ Общие условия оказания услуг по доставке .....</b>	<b>23</b>
1. Ограничения, касающиеся содержания отправлений .....	23
2. Ответственность SmartPosti за транспортировку и право на отправление.....	24
3. Передача отправлений .....	25

# ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

06 июня 2025 года

## 1. Область применения

- 1.1. Настоящие Общие условия ("Условия") регулируют предоставление логистических, почтовых и сопутствующих услуг SmartPosti ("Услуги") для бизнес-клиентов ("Бизнес-клиент"). Используя Услуги, Бизнес-клиент подтверждает своё согласие соблюдать настоящие Условия.
- 1.2. SmartPosti и Бизнес-клиент могут заключать дополнительные соглашения, регулирующие конкретные Услуги. В случае противоречия между настоящими Условиями и отдельным соглашением, приоритет имеют положения отдельного соглашения.
- 1.3. Настоящие Условия применяются исключительно к Бизнес-клиентам и не распространяются на услуги, предоставляемые потребителям.

## 2. Определения

**SmartPosti** – общество с ограниченной ответственностью "SmartPosti" OÜ, регистрационный код 10891224, зарегистрированное по адресу: Harju maakond, Rae vald, Lehmja küla, Loomäe tee 13, 75306, Эстония, и/или ЗАО "SmartPosti", регистрационный код 110883051, зарегистрированное по адресу: Вильнюс, Pirklių g. 5, LT-02300, Литва, и/или ООО "SmartPosti", регистрационный номер 40003567822, зарегистрированное по адресу: улица Дзирниеку 24, Марупе, Марупский край, Латвия, LV-2167.

**Бизнес-клиент** – компания или юридическое лицо, использующее услуги SmartPosti.

**Договор** – соглашение между SmartPosti и Бизнес-клиентом, включая настоящие Условия, прайс-листы и любые дополнительные соглашения.

**Услуги** – любые услуги по доставке, хранению, сортировке, транспортировке и сопутствующие услуги, предоставляемые SmartPosti. Услуги подробно описаны в Договоре и/или на веб-сайте SmartPosti соответствующей страны.

**Форс-мажор** – любое событие, находящееся вне разумного контроля SmartPosti, включая стихийные бедствия, трудовые споры или изменения нормативно-правовой базы.

**СДР (Специальные права заимствования)** – международная расчётная единица, определяемая Международным валютным фондом (МВФ). Актуальные курсы специальных прав

заимствования (SDR) можно найти на [официальном сайте](#) МВФ в разделе «Валютные единицы за SDR» за ноябрь 2016 года.

**Специальные условия оказания услуг** – условия и описания SmartPosti, касающиеся предоставляемых Услуг, включая применимые соглашения по обработке персональных данных.

## 3. Оказание услуг

- 3.1. SmartPosti обязуется оказывать Услуги с должной заботливостью и добросовестностью в соответствии с отраслевыми стандартами и применимым законодательством. SmartPosti вправе использовать имеющиеся на тот момент офисы и производственные площадки, модели или методы обслуживания и доставки, а также доступные технологии.
- 3.2. SmartPosti оставляет за собой право отказать в предоставлении Услуг в случае, если Бизнес-клиент нарушает настоящие Условия или применимое законодательство.
- 3.3. В случае внесения изменений в согласованное содержание, метод исполнения или график оказания Услуг, SmartPosti вправе взимать плату за понесённые дополнительные расходы. Такие расходы могут быть выставлены отдельным счётом или учтены путём корректировки цены. Кроме того, SmartPosti оставляет за собой право изменить срок доставки или иные соответствующие условия при необходимости.
- 3.4. Бизнес-клиент обязан обеспечить полноту и достоверность всей информации, предоставляемой в отношении отправок. Некорректные данные могут привести к дополнительным расходам, задержкам или невозможности доставки, за что SmartPosti ответственности не несёт.

## 4. Использование услуг

- 4.1. Бизнес-клиент обязуется соблюдать условия Договора и настоящих Условий, включая инструкции SmartPosti по использованию Услуг. Бизнес-клиенту могут быть предоставлены учётные данные для доступа к Услугам.
- 4.2. Бизнес-клиент обязан надлежащим образом хранить указанные учётные данные и обеспечивать конфиденциальность идентификаторов пользователей. В случае нарушения конфиденциальности или утраты идентификатора пользователя, Бизнес-клиент обязан незамедлительно уведомить об этом SmartPosti. В таком случае SmartPosti имеет право заблокировать использование соответствующего идентификатора при необходимости. Бизнес-клиент несёт ответственность за все действия, совершённые с использованием его идентификаторов, и соглашается с тем,

что такие действия являются обязательными для Бизнес-клиента. Ответственность Бизнес-клиента за использование идентификаторов сохраняется и после прекращения Услуги или расторжения Договора.

4.3. SmartPosti оставляет за собой право изменить идентификаторы Бизнес-клиента. Обо всех таких изменениях SmartPosti уведомит Бизнес-клиента заранее в письменной форме.

## 5. Запрещённые отправления

5.1. Отправка следующих предметов и товаров с использованием услуг SmartPosti запрещена:

- скоропортящиеся биологические и инфекционные вещества;
- радиоактивные, взрывоопасные, едкие, токсичные или воспламеняющиеся вещества, а также вещества, чувствительные к холоду;
- предметы или вещества, которые по своей природе или упаковке могут испачкать или повредить другие отправления либо оборудование для обработки, включая ёмкости с жидкостями, если такие ёмкости не являются герметично закрытыми и не упакованы в ударопрочные материалы;
- деньги, банковские карты, находящиеся в обращении монеты, ценные бумаги, облигации, драгоценные металлы и камни;
- удостоверения личности, документы для путешествий, разрешения или иные документы, предоставляющие особый статус;
- живые растения, животные, птицы, рыбы;
- острые предметы без специальной упаковки;
- наркотические и психотропные вещества;
- боеприпасы и оружие;
- материалы порнографического или эротического характера, содержащие или описывающие сексуальную эксплуатацию детей (детская порнография), половые акты между человеком и животным, некрофилию либо сцены насилия порнографического характера;
- предметы или вещества, ввоз или распространение которых запрещены в странах отправления или назначения.

- 5.2. SmartPosti не несёт ответственности за Отправления, содержащие запрещённое содержимое.
- 5.3. SmartPosti имеет право приостановить дальнейшую доставку Отправлений, содержащих запрещённое содержимое, а также уничтожить такие Отправления, если они представляют опасность для здоровья, имущества или окружающей среды сотрудников SmartPosti, третьих лиц или других Отправлений.
- 5.4. Отправитель обязан возместить любой ущерб и понесённые расходы, связанные с Отправлениями, содержащими запрещённые вещества или не соответствующими требованиям к упаковке.

## 6. Персональные данные

- 6.1. Любая персональная информация (например, имя, адрес и номер телефона), связанная с Услугами, обрабатывается в соответствии с применимым законодательством с целью предоставления Услуг, а также для управления, анализа и развития взаимоотношений с клиентами SmartPosti, выставления счетов, составления статистических данных и отчетности, а также для информирования о сервисах SmartPosti и его аффилированных компаний и их маркетинга. Информация также может обрабатываться для обеспечения информационной безопасности Услуг, выявления, предотвращения и расследования злоупотреблений или сбоев, а также для совершенствования деятельности и сервисов SmartPosti. В большинстве случаев SmartPosti выступает в роли контролёра персональных данных, однако по отношению к отдельным Услугам может выступать как обработчик данных.
- 6.2. Для эффективного предоставления Услуг Бизнес-клиентам SmartPosti может привлекать аффилированные компании или субподрядчиков. В связи с технической обработкой данных, часть персональных данных может физически размещаться на серверах или оборудовании внешних субподрядчиков, обрабатываться через техническое удалённое соединение. В таких случаях персональные данные могут быть переданы за пределы Европейского Союза или Европейской экономической зоны. Все передачи данных осуществляются с соблюдением методов и требований, предусмотренных применимым законодательством.
- 6.3. Политика конфиденциальности, являющаяся неотъемлемой частью настоящих Условий, доступна по следующим ссылкам: [Политика конфиденциальности | SmartPosti Latvia](#), [Политика конфиденциальности | SmartPosti Lithuania](#), [Политика конфиденциальности | SmartPosti Estonia](#).

## 7. Изменения

- 7.1. SmartPosti имеет право вносить изменения в условия Договора, содержание Услуг, структуру и стоимость Услуг, а также в любые инструкции, касающиеся использования Услуг. Изменения публикуются на веб-сайте SmartPosti или сообщаются отдельно, например, по электронной почте. Продолжение использования Услуг считается согласием с такими изменениями.
- 7.2. Бизнес-клиенты, использующие Услуги на постоянной основе, уведомляются об изменениях, существенно влияющих на Услуги, как минимум за один месяц до вступления изменений в силу. Уведомление может быть направлено отдельно (например, по электронной почте) и/или размещено на веб-сайте. В случае если Бизнес-клиент не принимает существенные изменения условий Договора, он вправе расторгнуть Договор до момента вступления изменений в силу. Если Бизнес-клиент не расторгает текущий Договор, это рассматривается как согласие с внесёнными изменениями.
- 7.3. SmartPosti также вправе вводить новые Услуги, переводить ранее бесплатные Услуги в категорию платных, а также прекращать оказание Услуг или отдельных их компонентов.
- 7.4. Актуальная редакция настоящих Условий и специальных условий оказания услуг в любой момент времени доступна на веб-сайте SmartPosti.

## 8. Цены и оплата

- 8.1. Если иное не предусмотрено Договором с Бизнес-клиентом, цены на Услуги определяются в соответствии с актуальными на момент оказания Услуг прайс-листами и дополнительными комиссиями SmartPosti. Все косвенные налоги, а также любые повышения затрат и/или изменения, вызванные изменениями законодательства или действиями государственных органов, автоматически влекут за собой соответствующее увеличение цен для Бизнес-клиента без необходимости отдельного уведомления, начиная с даты вступления таких изменений в силу.
- 8.2. По Услугам, оплачиваемым по выставленным счетам, срок оплаты составляет четырнадцать (14) дней с даты выставления счёта. Если иное не согласовано сторонами, счёт выставляется после предоставления Услуги. В случае задержки оплаты SmartPosti взимает процент за просрочку и комиссию за взыскание в соответствии с применимым законодательством. Стандартная ставка за просрочку составляет 0,02% за каждый день задержки.
- 8.3. По всем позициям счёта, сумма которых ниже минимального порога, установленного в прайс-листе SmartPosti для Бизнес-клиентов, взимается плата за выставление счёта, размер которой сообщается отдельно. SmartPosti вправе передать задолженность на взыскание коллекторскому агентству за счёт Бизнес-клиента.

- 8.4. Все запросы и претензии, связанные со счётом, должны быть направлены в течение семи (7) дней с момента его получения, но не позднее установленного срока оплаты. Такие обращения подлежат рассмотрению в соответствии с применимыми нормами законодательства.
- 8.5. В случае, если Бизнес-клиент добросовестно подал обоснованную жалобу на счёт и/или оказанную Услугу либо предъявил требование о возмещении убытков, он, тем не менее, обязан оплатить все беспорные суммы по счёту в установленный срок в соответствии с условиями оплаты.
- 8.6. SmartPosti вправе взыскать с Бизнес-клиента расходы, понесённые вследствие необоснованной жалобы, необоснованного расследования или расследования, вызванного небрежностью со стороны Бизнес-клиента.
- 8.7. В отношении перевозки (при наличии) и хранения SmartPosti имеет право залога и удержания на товары Бизнес-клиента, находящихся в распоряжении SmartPosti, в качестве обеспечения всех задолженностей перед группой компаний Posti со стороны Бизнес-клиента. В случае неуплаты просроченных счетов после обоснованного напоминания, SmartPosti имеет право реализовать такие товары на сумму, эквивалентную задолженности.
- 8.8. В случае необходимости переупаковки отправления или корректировки упаковки, SmartPosti вправе взимать с Бизнес-клиента отдельную плату за обработку в соответствии с действующим прайс-листом.

## 9. Авансовые платежи и обеспечение

- 9.1. SmartPosti имеет право проверять кредитную информацию Бизнес-клиента, а также запрашивать авансовый платёж и/или предоставление обеспечения. Срок оплаты авансового счёта составляет семь (7) дней с даты выставления счёта.

Если иное не согласовано сторонами:

- сумма авансового платежа составляет, как минимум, предполагаемую сумму счетов Бизнес-клиента с учётом НДС за один (1) месяц;
- сумма обеспечения составляет, как минимум, предполагаемую сумму счетов Бизнес-клиента с учётом НДС за два (2) месяца.

SmartPosti вправе корректировать размер аванса и/или обеспечения.

- 9.2. Как общее правило, Бизнес-клиент обязан внести новый авансовый платёж не позднее момента, когда будет израсходовано пятьдесят процентов (50%) ранее уплаченного аванса. Если аванс полностью использован, SmartPosti имеет право незамедлительно

выставить счёт за неоплаченные Услуги. Кроме того, Бизнес-клиент обязан перечислить новый авансовый платёж в соответствии с уведомлением от SmartPosti.

9.3. SmartPosti не выплачивает проценты на внесённые авансовые платежи и обеспечения. SmartPosti имеет право взыскивать просроченную задолженность, включая начисленные проценты за просрочку и расходы на взыскание, по отношению к суммам аванса или обеспечения.

## 10. Онлайн-сервисы и электронные Услуги

10.1. SmartPosti может предоставлять доступ к Услугам через онлайн-каналы, а также предлагать электронные Услуги. Бизнес-клиент обязан соблюдать инструкции SmartPosti по использованию соответствующих каналов. Бизнес-клиент несёт ответственность за предоставленную информацию, и такая информация может использоваться в качестве основания для выставления счетов.

10.2. SmartPosti имеет право временно приостанавливать доступ к электронным каналам или Услугам в связи с обновлениями, ремонтными работами, а также по причинам, связанным с обеспечением информационной безопасности и другими обстоятельствами. SmartPosti не несёт ответственности за любой ущерб, вызванный такими перерывами. Компания прилагает усилия для минимизации возможных неудобств и, по возможности, уведомляет о таких приостановках заранее, если это можно осуществить с разумными затратами.

## 11. Обязательство о неразглашении и конфиденциальность данных

11.1. Стороны по договору обязуются сохранять конфиденциальность условий Договора, а также любой профессиональной, коммерческой тайны или иной конфиденциальной информации и данных, ставших известными им в связи с другой стороной, её клиентами или третьими лицами. Обязательство о неразглашении остаётся в силе и после прекращения действия Договора до тех пор, пока соответствующая информация считается конфиденциальной.

11.2. Несмотря на обязательство о неразглашении, SmartPosti вправе:

- передавать информацию о Бизнес-клиенте, необходимую для оказания Услуги, своим поставщикам, субподрядчикам и партнёрам;
- раскрывать информацию внутри группы компаний Posti в целях исполнения Договора, оказания Услуг, выставления счетов и управления отношениями с Бизнес-клиентом;

- формировать и раскрывать статистические данные, касающиеся объёмов отправок, географического распределения или иной аналогичной информации, при условии, что ни Бизнес-клиент, ни его индивидуальные клиенты не могут быть идентифицированы.
- 11.3. SmartPosti обязуется обрабатывать все данные и материалы, связанные с оказанием Услуги, в конфиденциальном порядке.
- 11.4. Бизнес-клиент обязан предоставлять своему субподрядчику или партнёру информацию, необходимую для оказания Услуги.
- 11.5. Стороны по договору обязуются обеспечить, чтобы их субподрядчики и партнёры также приняли обязательства о сохранении конфиденциальности всех переданных им данных и использовали такую информацию исключительно в целях, обоснованных с точки зрения оказания Услуг.

## 12. Ответственность за причинение ущерба

### 12.1. Проверка ущерба или потери

SmartPosti несёт ответственность за ущерб только в случае, если её представителю была предоставлена возможность осмотреть повреждение или утрату, и если ущерб возник по причине, находящейся в зоне ответственности SmartPosti. В случае повреждения при доставке отправление, как правило, должно иметь видимые внешние повреждения (отсутствующие до начала оказания Услуги), либо должны быть иные убедительные доказательства того, что повреждение возникло в то время, когда отправление находилось под ответственностью SmartPosti.

SmartPosti не несёт ответственности за повреждения, вызванные ненадлежащей упаковкой, естественным износом или порчей товаров, форс-мажорными обстоятельствами или иными ситуациями, находящимися вне её контроля. Заявитель несёт ответственность за предоставление достаточных доказательств наличия, объёма и стоимости заявленного ущерба.

### 12.2. Компенсация ущерба

Компенсация выплачивается на основании фактических потерь или повреждений, и заявитель обязан предоставить подтверждение понесённого ущерба. Возмещение может быть предоставлено за материальный ущерб и сопутствующие расходы в пределах установленных ограничений.

Материальный ущерб включает прямые, непосредственные и осязаемые потери. Сопутствующие расходы включают необходимые и неотложные расходы, понесённые с целью предотвращения, локализации или устранения ущерба, либо иные непосредственно связанные меры.

Размер компенсации может быть скорректирован на основе принципа справедливости,

если пострадавшая сторона сама способствовала возникновению ущерба.

Если SmartPosti полностью компенсирует стоимость товара, право собственности на такой товар переходит к SmartPosti по её требованию.

### **12.3. Ограничение ответственности**

SmartPosti не несёт ответственности за любые косвенные или сопутствующие убытки, такие как упущенная прибыль, доходы или иные финансовые потери, а также за ущерб, понесённый третьими лицами.

Компенсация не предоставляется за замену товаров, а также за предметы коллекционной, антикварной или иной особой ценности.

SmartPosti освобождается от ответственности, если она сможет доказать, что ущерб или утрата произошли в результате события, которого она не могла избежать и последствия которого не могла предотвратить. SmartPosti также не несёт ответственности за задержки в доставке, если доставка не могла быть осуществлена в соответствии с условиями.

#### **SmartPosti не несёт ответственности за ущерб, возникший вследствие:**

- действий или бездействия Бизнес-клиента, его представителей или третьих лиц;
- перебоев в предоставлении Услуг, задержек, сбоев или утрат, вызванных Отправителем, Бизнес-клиентом, третьими лицами или государственными органами, включая использование их услуг, программного обеспечения, оборудования или средств передачи данных;
- технических сбоев, неисправностей, прерываний Услуг или установочных работ, затрагивающих информационные сети, системы или соединения передачи данных, вследствие чего произошли задержки, изменения или потеря данных;
- предоставления бесплатных услуг, продуктов или приложений (если применимо);
- обработки, погрузки, транспортировки или разгрузки, выполненной Бизнес-клиентом, его представителями или третьими лицами;
- естественной склонности товара к повреждению, включая поломку, утечку, самовозгорание, гниение, коррозию, брожение, испарение или чувствительность к температуре или влажности;
- отсутствия или недостаточной упаковки, обёртки или защитного покрытия;
- ненадлежащего или некорректного маркирования, за которое отвечает Бизнес-клиент;
- доставки товаров, представляющих опасность или риск повреждения в связи с их содержимым;

- недостаточной или неточной информации о товаре.

SmartPosti сохраняет за собой право ссылаться на применимые законодательные и договорные ограничения ответственности, даже если претензия прямо на них не основана, но может подпадать под соответствующие положения.

В случаях, когда это применимо, SmartPosti может по собственному усмотрению предложить замену услуги в качестве компенсации за неисправную или задержанную Услугу.

#### **12.4. Ответственность за ущерб в зависимости от типа Услуги**

Обязанности SmartPosti по возмещению ущерба определяются следующим образом:

- для почтовых услуг – в соответствии с обязательными нормами законодательства страны, в которой предоставляется Услуга, а также с учётом устоявшейся отраслевой практики;
- для транспортировки грузов – в соответствии с обязательными нормами законодательства страны, в которой предоставляется Услуга;
- в рамках Договора – на основании отдельно согласованных условий между сторонами.

В отношении договоров на доставку и хранение, включая любые дополнительные Услуги, общая ответственность SmartPosti (включая ущерб и утрату) ограничивается суммой, эквивалентной стоимости трёх (3) месяцев соответствующей Услуги, предшествующих инциденту. Если будет доказано, что задержка в доставке товара причинила ущерб Бизнес-клиенту, SmartPosti обязуется компенсировать такие убытки в размере, не превышающем расходы на доставку.

По всем остальным Услугам общая ответственность SmartPosti за причинённый ущерб ограничивается суммой, равной стоимости оказанной неисправной Услуги без учёта налогов (нетто-стоимостью).

##### **12.4.1. Почтовые услуги и перевозка посылок:<sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> Почтовые услуги и доставка посылок представляют собой направление бизнеса компании SmartPosti, ориентированное на доставку посылок — в первую очередь в сфере электронной коммерции и личных отправок — через сеть автоматизированных пакоматов и курьеров, с соблюдением установленных ограничений по весу и габаритам.

Данная Услуга включает в себя:

- сбор, транспортировку и доставку посылок, соответствующих установленным максимальным размерам и весу (как правило, в пределах стандартных габаритов пакоматов);
- доставку до автоматизированных пакоматов (APM) или напрямую получателю с использованием курьерской службы;

SmartPosti несёт ответственность за утрату или повреждение Отправления в соответствии с Конвенцией CMR, до 8,33 СДР за каждый килограмм брутто веса утраченного или повреждённого отправления.

Исключение составляют случаи, когда используются услуги SmartPosti, Smartcourier services, Parcel Connect Baltics или Express Business Day Parcel в пределах стран Балтии (Эстония, Латвия, Литва) и Финляндии – в этих случаях ответственность ограничивается суммой до 500 евро (максимальная сумма компенсации) за одно Отправление.

#### 12.4.2. Перевозка грузов

##### Внутренняя перевозка

В случае внутренней перевозки грузов компенсация убытков выплачивается на основании фактически причинённого ущерба, но не более 8,33 СДР за килограмм брутто веса утраченного или повреждённого груза. Прямые доказанные убытки, вызванные задержкой доставки, компенсируются в соответствии с обязательными нормами применимого законодательства.

##### Международная перевозка

При международной перевозке грузов утрата или повреждение груза компенсируется на основании фактически причинённого ущерба, но с ограничением ответственности в размере 8,33 СДР за килограмм. Дополнительно могут применяться исключения в зависимости от страны, влияющие на возможность и размер компенсации. Задержки при международной перевозке не компенсируются.

##### Транспортные расходы

В дополнение к компенсации в пределах установленного лимита, SmartPosti возвращает оплаченные транспортные расходы, относящиеся к ошибочно оказанной услуге. Если утрата или повреждение груза произошли в результате форс-мажорных обстоятельств (за которые компенсация не выплачивается), либо возврат Отправления отправителю был задержан более чем на 14 дней после окончания срока хранения по вине SmartPosti, отправитель имеет право на компенсацию в размере оплаченных транспортных расходов.

Дополнительная информация о максимальных размерах компенсации доступна на веб-сайте SmartPosti, в специальных условиях оказания услуг или у службы поддержки клиентов.

- 
- осуществление операций на территории Эстонии, Латвии и Литвы в соответствии с национальной классификацией: как почтовая услуга в Литве и Латвии, и как транспортная услуга в Эстонии.

Услуга не включает в себя крупногабаритные перевозки, паллетные поставки или специализированную логистику — она ориентирована на доставку малых и средних посылок в сегменте частных клиентов и малых/средних предприятий (SME).

### 12.4.3. Хранение и прочие услуги

SmartPosti несёт ответственность за ущерб, причинённый товарам во время хранения, только в случае, если такой ущерб возник в результате внешнего воздействия по вине SmartPosti, её ошибки или небрежности. SmartPosti не несёт ответственности за иной ущерб товарам, включая скрытые дефекты.

Если SmartPosti обязана выплатить компенсацию за утрату или повреждение товаров во время хранения, сумма такой компенсации ограничивается покупной стоимостью товара без НДС, но не более 8,33 СДР за килограмм брутто веса. Что касается обработки или транспортировки товаров, ответственность SmartPosti по возмещению ущерба ограничивается подтверждённой стоимостью доставки повреждённого товара от Бизнес-клиента до склада SmartPosti.

### 12.5. Право на предъявление требований о компенсации (утрата/повреждение)

В случае услуг по перевозке грузов, почтовых услуг и услуг по хранению право на получение компенсации принадлежит Бизнес-клиенту или пострадавшей стороне в соответствии с Договором.

## 13. Обязанности Бизнес-клиента

- 13.1. Бизнес-клиент несёт ответственность за то, чтобы на основании полномочий или равнозначного основания он имел право действовать от имени компаний, применяющих Договор.
- 13.2. Бизнес-клиент несёт ответственность за доставку предметов и/или данных в согласованные сроки по согласованному адресу оказания Услуги. В случае, если предметы и/или данные не будут доставлены надлежащим образом или в установленные сроки, SmartPosti не несёт ответственности за выполнение Услуги в соответствии с Договором.
- 13.3. Если отправления и/или данные не могут быть обработаны или использованы в согласованном порядке либо в соответствии с требованиями сервиса SmartPosti по вине Бизнес-клиента, SmartPosti уведомляет Бизнес-клиента, и последний обязан устранить ситуацию в соответствии с инструкциями SmartPosti. Если Бизнес-клиент не вносит необходимые изменения, SmartPosti вправе по своему усмотрению вернуть или разместить на хранение предметы и/или материалы за счёт Бизнес-клиента. Бизнес-клиент несёт ответственность за все дополнительные расходы, связанные с возвратом и/или хранением.
- 13.4. Бизнес-клиент несёт ответственность за соответствие выбранного способа доставки содержимому посылки, надлежащую упаковку в соответствии с характером содержимого, маркировку и ярлыки, а также за выполнение подготовительных действий в соответствии с условиями Услуги.

- 13.5. Отправления должны быть упакованы в соответствии с инструкциями SmartPosti таким образом, чтобы выдерживать механическую обработку и не представлять опасности, вреда или угрозы для людей или производственной безопасности. Дополнительная информация об упаковке доступна на веб-сайте SmartPosti или в службе поддержки клиентов.
- 13.6. Бизнес-клиент обязан предоставить информацию, необходимую для выполнения Услуги. Он несёт ответственность за предоставленную информацию и её точность. SmartPosti не обязана проверять или исправлять эту информацию. Бизнес-клиент обязан немедленно уведомлять о любых изменениях в предоставленных данных.
- 13.7. Бизнес-клиент несёт ответственность за содержимое, структуру данных, характеристики и формат представления отправляемых предметов и/или данных, а также за страхование своих товаров на складе и при транспортировке. Бизнес-клиент понимает, что конфиденциальные документы (например, удостоверения личности) или предметы не следует отправлять или хранить в посылке (например, из-за возможного повреждения), и что SmartPosti не гарантирует конфиденциальность содержимого.
- 13.8. Бизнес-клиент обязан соблюдать применимое законодательство при использовании Услуг. Услуги SmartPosti не могут использоваться для создания, хранения или передачи материалов, противоречащих закону, нарушающих авторские права и/или иные права, нормы добросовестной деловой практики или официальные предписания. Бизнес-клиент также несёт ответственность за расходы и функционирование оборудования, программного обеспечения и соединений связи, необходимых для использования Услуги.
- 13.9. Бизнес-клиент несёт ответственность за все расходы и убытки, понесённые компанией SmartPosti вследствие небрежности или умышленного неисполнения своих обязательств.

## **14. Ответственность за действия субподрядчика или равнозначного исполнителя**

- 14.1. SmartPosti может привлекать субподрядчиков для оказания Услуг. SmartPosti несёт ответственность перед Бизнес-клиентом за действия субподрядчика так же, как за собственные действия.
- 14.2. В случае, если Договор включает услуги третьих лиц, которые SmartPosti согласовывает с Бизнес-клиентом от имени и за счёт третьей стороны либо в качестве её представителя, ответственность за такие услуги несёт соответствующее третье лицо, и SmartPosti не несёт ответственности за услуги третьих лиц. Однако SmartPosti остаётся ответственным за собственные Услуги, услуги своих субподрядчиков, а также за

управление портфелем услуг в рамках Договора в соответствии с заключёнными соглашениями с третьими сторонами.

14.3. Бизнес-клиент также несёт ответственность за действия своих субподрядчиков так же, как за собственные действия.

## 15. Форс-мажор

15.1. Стороны освобождаются от исполнения договорных обязательств и ответственности в случае наступления форс-мажорных обстоятельств, таких как забастовка, трудовой конфликт или иные действия работников, несчастные случаи, любые меры, принятые государственными органами, а также иные условия, которых стороны не могли избежать и последствия которых не могли предотвратить.

15.2. Компания SmartPosti приложит все усилия для оказания Услуг даже в вышеуказанных исключительных обстоятельствах. В ситуации форс-мажора SmartPosti имеет право, при необходимости, отдавать приоритет оказанию Услуг, связанных с выполнением законодательных обязанностей, обеспечением функционирования общества, здравоохранения, общественной безопасности или других аналогичных сфер.

## 16. Жалобы и срок исковой давности

### 16.1. Относительно наложенного платежа

Любые претензии к SmartPosti, касающиеся ошибочного зачисления или неполучения суммы наложенного платежа, должны быть поданы в разумный срок после того, как отправитель или получатель узнал или должен был узнать о неправильном перечислении либо неперечислении суммы наложенного платежа.

Если не указано иное, разумным сроком считается четырнадцать (14) дней с момента отправки.

Задержка подачи жалобы может затруднить рассмотрение вопроса или повлечь за собой утрату права на предъявление иска.

### 16.2. Относительно почтовых услуг

Получатель посылки обязан сообщить SmartPosti о любом повреждении посылки или недостатке содержимого (товара) в течение 3 рабочих дней с даты доставки.

Отправитель и/или получатель имеет право подать претензию на компенсацию за утерянное почтовое отправление или повреждённые товары в SmartPosti в течение 6 месяцев с даты отправки.

### 16.3. При перевозке грузов

Уведомление в адрес SmartPosti о сокращении количества или повреждении груза должно быть сделано при наличии видимых внешних признаков в момент получения, а в остальных случаях – в письменной форме в течение семи (7) дней с момента получения груза. Уведомление о задержке доставки/передачи груза должно быть подано в письменной форме в течение двадцати одного (21) дня со дня передачи груза получателю.

О недостающем грузе необходимо сообщить SmartPosti не позднее чем через 3 месяца с даты отправки.

В случае внутренних перевозок несвоевременная подача жалобы ведёт к отклонению претензии, если только ущерб не вызван грубой небрежностью или умышленными действиями со стороны SmartPosti. В случае международной перевозки, если жалоба не подана своевременно, лицо, предъявляющее претензию, обязано доказать, что ущерб произошёл во время транспортировки.

Иск о возмещении ущерба должен быть подан не позднее:

16.3.1. одного (1) года с даты доставки – при утрате, повреждении или задержке доставки груза;

16.3.2. тридцати (30) дней с согласованной даты передачи – при недоставке груза, либо шестидесяти (60) дней с даты приёма груза перевозчиком – если конкретная дата не была согласована;

16.3.3. в остальных случаях – в течение трёх (3) месяцев с даты заключения договора перевозки.

#### **16.4. Прочие услуги**

Бизнес-клиент обязан подать жалобу на некачественно оказанную Услугу в течение 14 дней с момента ошибки либо с момента, когда ошибка должна была быть замечена.

Несвоевременная подача жалобы приведёт к утрате права на предъявление иска, за исключением случаев, когда ущерб был причинён умышленно или по грубой небрежности со стороны SmartPosti.

#### **17. Разрешение споров**

Любые споры между SmartPosti и Бизнес-клиентом в первую очередь подлежат разрешению путём переговоров между сторонами. Если в течение тридцати (30) дней соглашение не будет достигнуто, спор подлежит рассмотрению в суде общей юрисдикции соответствующей страны, в которой зарегистрирована соответствующая компания SmartPosti, в соответствии с законодательством этой страны.

#### **18. Приостановка или прекращение оказания Услуг**

18.1. Если Бизнес-клиент не оплатит просроченные счета в течение как минимум двух недель после направления напоминания от SmartPosti, SmartPosti имеет право

приостановить оказание всех Услуг Бизнес-клиенту до момента полной оплаты всех просроченных платежей.

18.2. Кроме того, SmartPosti имеет право приостановить все Услуги, предоставляемые по Договору, в следующих случаях:

- a) Бизнес-клиент не оплачивает согласованный аванс, оставшуюся сумму сверх аванса либо новый аванс по запросу SmartPosti в течение одной недели с момента запроса или даты соответствующего счёта;
- b) Бизнес-клиент не предоставляет согласованное обеспечение или дополнительное обеспечение по запросу SmartPosti в течение одной недели с момента запроса;
- c) Бизнес-клиент превышает установленный кредитный лимит;
- d) Бизнес-клиент подал заявление о банкротстве или о корпоративной реструктуризации, или кредиторы Бизнес-клиента подали/подают ходатайство о банкротстве или реструктуризации, или Бизнес-клиент инициировал публичный вызов кредиторов, либо государственный орган признал Бизнес-клиента неспособным выполнить договорные обязательства;
- e) имеется информация или имеются разумные основания полагать, что Бизнес-клиент не сможет исполнить свои договорные обязательства;
- f) Бизнес-клиент, несмотря на напоминание, не выполняет свои договорные обязательства или существенно нарушает их;
- g) согласно записи в торговом реестре или ином аналогичном источнике, Бизнес-клиент прекратил своё существование;
- h) Бизнес-клиент недоступен при попытках уточнить вопрос, связанный с Договором.

## 19. Расторжение договора

19.1. Если иное не указано отдельно в Договоре, взаимный срок уведомления о расторжении составляет один (1) месяц.

19.2. Стороны имеют право расторгнуть Договор с немедленным вступлением в силу в следующих случаях:

19.2.1. существенное или повторяющееся нарушение Договора одной из сторон, если нарушение не будет устранено в течение тридцати (30) дней с момента получения письменного уведомления об этом;

- 19.2.2. подача одной из сторон заявления о банкротстве или корпоративной реструктуризации, либо подача такого заявления её кредиторами, либо признание стороны банкротом или переход к процедуре реструктуризации. Расторжение Договора по причине объявления одной из сторон банкротом возможно, если конкурсное производство в разумный срок, установленный другой стороной, не подтвердило намерение продолжить исполнение Договора и не предоставило соответствующее обеспечение для выполнения обязательств;
- 19.2.3. подача публичного вызова кредиторам одной из сторон или признание государственным органом невозможности выполнения ею своих договорных обязательств.
- 19.3. Кроме того, SmartPosti имеет право расторгнуть Договор с немедленным вступлением в силу на основании положений раздела 17, согласно которому SmartPosti вправе отключить все Услуги Бизнес-клиенту.
- 19.4. Любое расторжение или аннулирование Договора должно быть оформлено в письменной форме.

## 20. Передача прав и обязанностей по договору

- 20.1. Юридические лица, являющиеся сторонами по договору, имеют право передавать данный Договор внутри своей группы компаний без согласия другой стороны. SmartPosti имеет право передать данный Договор третьему лицу в случае передачи компании или бизнеса.
- 20.2. Привлечение субподрядчика не считается передачей настоящего Договора.

## 21. Приоритет договорных документов

Если не согласовано иное, договорные документы имеют следующую юридическую силу в порядке убывания приоритета:

1. Договор или подтверждение заказа от SmartPosti, а также любые приложения к ним, за исключением настоящих Общих условий;
2. Иной договор, относящийся к Услуге, и его приложения;
3. Инструкции, касающиеся Услуги SmartPosti, размещённые на веб-сайте SmartPosti и/или предоставленные в рамках Услуги;
4. Специальные условия Услуги;

5. Настоящие Общие условия.

## 22. Прочие условия, связанные с действием Договора

SmartPosti имеет право аннулировать Договор без предварительного уведомления, отдельного объявления или иных действий, если Услуги, связанные с данным Договором, не использовались в течение последних двенадцати (12) месяцев.

## 23. Прочие условия

23.1. SmartPosti имеет право утилизировать любые материалы Бизнес-клиента, оставшиеся в распоряжении SmartPosti, по истечении одного (1) месяца после прекращения действия Договора, касающегося соответствующей Услуги. Клиенты, использующие услуги хранения, обязаны самостоятельно и за свой счёт вывезти свои товары со склада после прекращения или окончания срока действия Договора. В случае неисполнения данного обязательства SmartPosti имеет право удалить товары за счёт Бизнес-клиента. Хранение материалов, связанных с Услугой, может быть возможно на основании отдельного соглашения и за дополнительную плату.

23.2. Все права на Услуги SmartPosti, а также на материалы, товарные знаки и иные аналогичные обозначения, связанные с Услугами, принадлежат SmartPosti. Бизнес-клиент имеет право использовать Услуги и соответствующие данные исключительно в рамках Договора и только в целях использования Услуг. В случае, если SmartPosti предоставляет Бизнес-клиенту программное обеспечение или материалы, связанные с таким ПО, Бизнес-клиент вправе использовать их только в связи с оказанием Услуг. После прекращения оказания Услуг Бизнес-клиент обязан немедленно вернуть SmartPosti все программы, иные материалы и их копии.

23.3. SmartPosti может использовать наименование и логотип Бизнес-клиента в качестве ссылки в маркетинговых материалах при наличии отдельной договорённости с Бизнес-клиентом.

23.4. Если в рамках интернет-продаж или аналогичной услуги клиентам Бизнес-клиента предоставляется возможность использовать Услуги SmartPosti, Бизнес-клиент обязан обратиться в SmartPosti для получения одобрения и следовать отдельным инструкциям SmartPosti, касающимся отображения и использования Услуг SmartPosti, брендов, товарных знаков, логотипов и других обозначений в соответствующих маркетинговых материалах.

23.5. Под маркетинговыми материалами понимаются, например, маркетинговые брошюры и веб-сайты Бизнес-клиента.

## **24. Вступление в силу Общих условий договора**

Настоящие Общие условия договора утверждены 6 июня 2025 года и вступают в силу 1 августа 2025 года, оставаясь в силе до особого уведомления.

# ПРИЛОЖЕНИЕ

## Общие условия оказания услуг по доставке

### 1. Ограничения, касающиеся содержания отправлений

Бизнес-клиент несёт ответственность за то, чтобы выбранный способ доставки подходил и был допустимым для содержания отправления.

#### 1.1. Ценные предметы

Ценные предметы не подлежат отправке в виде посылок и не подлежат хранению на складах (например: деньги, банковские карты, удостоверения личности или аналогичные материалы, которые могут быть дополнительно указаны на веб-сайте SmartPosti или других каналах SmartPosti).

SmartPosti не несёт ответственности, если Бизнес-клиент отправляет или хранит ценные предметы с нарушением данных условий.

#### 1.2. Опасные грузы и предметы

SmartPosti не осуществляет транспортировку или хранение незаконных или опасных предметов, таких как взрывчатые вещества, радиоактивные материалы, токсичные или легковоспламеняющиеся вещества, острые предметы, либо материалы, находящиеся под контролем государственных органов. Такие предметы могут быть уточнены на веб-сайте SmartPosti или в других каналах SmartPosti.

SmartPosti не несёт ответственности, если Бизнес-клиент отправляет или хранит опасные грузы и предметы с нарушением данных условий.

#### 1.3. Жидкости и иное содержимое, запрещённое для воздушной перевозки

Если отправление содержит жидкости или иное содержимое, которое запрещено к перевозке воздушным транспортом по причинам авиационной безопасности, SmartPosti не несёт ответственности за доставку отправления в срок, указанный в специальных условиях Услуги. При необходимости, отправления по внутренним адресам всегда доставляются наземным транспортом. Если содержимое запрещено к перевозке по воздуху, отправление возвращается отправителю. В случае неполной маркировки, отправление также может быть возвращено для доукомплектования.

#### 1.4. Хрупкие предметы

Независимо от дополнительных услуг или надбавок, содержимое отправления должно быть упаковано в соответствии с требованиями, обеспечивающими неподвижность содержимого, исключая проливы, загрязнение, повреждение, а также способными выдерживать обработку и не представлять опасности или вреда для людей и имущества. Отправитель также

может быть привлечён к ответственности за ущерб, причинённый другим отправлениям и SmartPosti.

#### 1.5. Животные, растения, продукты питания и иные чувствительные товары

Если иное не согласовано письменно, Услуга не предназначена для отправки товаров, требующих определённого температурного режима хранения, включая мёртвых или живых животных, живые растения или скоропортящиеся продукты питания.

#### 1.6. Специальные ограничения для международных отправок

Отправления в зарубежные страны могут подлежать ограничениям, установленным местным почтовым или курьерским оператором, а также иным ограничениям, вытекающим из законодательства, административной практики или аналогичных процедур соответствующей страны. Во многих странах запрещено отправлять, например, ценные предметы (указанные выше). Отправитель обязан самостоятельно уточнить ограничения в торговом представительстве страны назначения. SmartPosti не несёт ответственности за сроки перевозки или доставку отправления, если страна назначения не допускает содержание отправления.

## 2. Ответственность SmartPosti за транспортировку и право на отправление

Ответственность SmartPosti за транспортировку начинается с момента приёма отправления к перевозке в соответствии с Договором и заканчивается в момент доставки получателю в соответствии с Договором. Если отправление не может быть доставлено получателю по причине, не зависящей от SmartPosti, ответственность за транспортировку прекращается в момент возврата отправления (или иного согласованного способа обработки с Бизнес-клиентом).

Если по поручению получателя отправление доставляется иным способом, отличным от указанного адреса доставки, ответственность SmartPosti ограничивается сроком доставки, установленным для соответствующей Услуги, применительно к участку транспортировки, выполненному по первоначальному заданию.

SmartPosti имеет право самостоятельно выбирать способ транспортировки.

SmartPosti отвечает за доставку отправок или соответствующих извещений о прибытии на основании информации, предоставленной Бизнес-клиентом. SmartPosti не несёт ответственности за соблюдение согласованного срока доставки, если задержка вызвана обстоятельствами, зависящими от Бизнес-клиента, либо если отправление не может быть доставлено по иной причине, не зависящей от SmartPosti.

Если не доказано иное или если иное не предусмотрено императивными нормами законодательства, данные о регистрации доставки, внесённые в систему SmartPosti, считаются подтверждением факта доставки отправления получателю и времени такой доставки.

Ответственность за соблюдение срока доставки также прекращается с момента уведомления получателя о необходимости забрать отправление.

SmartPosti имеет право отказаться от перевозки неоплаченных или частично оплаченных отправлений либо, при необходимости, взимать недостающую сумму и дополнительную плату с получателя. Незатребованные отправления возвращаются отправителю за его счёт. Повторная доставка посылок, возвращённых Бизнес-клиенту, оплачивается Бизнес-клиентом в соответствии с установленным тарифом.

### **3. Передача отправлений**

#### 3.1. Заказные и/или застрахованные отправления (если имеются)

Застрахованные и заказные отправления (если применимо) выдаются в пунктах выдачи исключительно получателю или лицу, уполномоченному получателем в письменной форме, и только под подпись. Такие отправления, как правило, выдаются по извещению о прибытии или по уникальному идентификатору отправления.

Если отправитель ограничил выдачу отправления исключительно лично получателю, оно не подлежит передаче иным лицам (например, по доверенности).

Если в строке адресата указано наименование компании или организации, отправление вручается уполномоченному представителю этой организации или его доверенному лицу.

Если в адресе указано имя физического лица в первой строке и компания – во второй, отправление не может быть передано иному лицу без доверенности, выданной получателем.

#### 3.2. Иные отправления, требующие подписи

Отправления, не указанные выше, могут быть вручены лицу, предъявившему извещение о прибытии или индивидуальный идентификатор отправления в пункте SmartPosti, либо лицу, находящемуся по адресу доставки, если нет оснований полагать, что отправление не попадёт к законному получателю, или если иное не предусмотрено условиями конкретной Услуги.

#### 3.3. Получение по доверенности

Компания несёт ответственность за то, чтобы лицо, действующее от её имени, имело соответствующие полномочия. При необходимости лицо, получающее отправление, обязано предъявить доверенность и документ, подтверждающий полномочия.

#### 3.4. Несовершеннолетние и иные недееспособные получатели

Доверенное лицо, включая законного опекуна несовершеннолетнего, должно иметь надлежащее письменное уполномочие от принципала (если применимо).

##### 3.4.1. Прочие условия

Получатель в рамках некоторых услуг может иметь право давать распоряжения. Отправитель может ограничить доставку, вручение или перенаправление отправлений, только если это прямо разрешено в специальных условиях соответствующей Услуги.

Если получатель прямо отказывается принять отправление, оно немедленно возвращается отправителю без периода хранения.

Международные доставки осуществляются в соответствии с национальными правилами и стандартами страны назначения.

### 3.5. Обработка недоставляемых отправлений

Если доставка получателю невозможна по причине, не зависящей от SmartPosti, отправление возвращается отправителю либо обрабатывается иным образом, согласованным с Бизнес-клиентом.

Платежи за Услугу и полученные суммы не подлежат возврату, если отправление возвращено по причинам, не связанным с действиями SmartPosti.

Тем не менее, SmartPosti всегда вправе утилизировать:

- неупакованные отправления без указания адреса отправителя или получателя;
- отправления, утилизация которых разрешена отправителем;
- отправления, доставленные в почтовый ящик или аналогичное место по соглашению, но не полученные до окончания срока действия соглашения;
- отправления с испорченным содержимым;
- отправления, отправленные за пределы Эстонии, Латвии или Литвы в иностранное государство, если стоимость перевозки не была оплачена или оплачена недостаточно.

SmartPosti вправе реализовать или утилизировать недоставленное отправление, возврат которого не был согласован с отправителем, либо если отправитель отказывается принять его обратно. Любая утилизация производится в соответствии с действующим законодательством страны, где предоставляется Услуга.

### 3.6. Использование транспортных единиц SmartPosti

Использование транспортных единиц, принадлежащих SmartPosti (например, контейнеров, роллтейнеров и ящиков), разрешено исключительно для транспортных и деловых целей SmartPosti.

Использование таких единиц в иных целях, включая использование со стороны Бизнес-клиента, запрещено.

Бизнес-клиент несёт ответственность за транспортные единицы, полученные им или доставленные ему, включая их использование и возврат.

SmartPosti имеет право отслеживать использование таких единиц, изымать невозвращённые и выставять счета за их возврат. В случае повреждения, утраты или использования не по назначению SmartPosti имеет право взыскать с Бизнес-клиента компенсацию, равную стоимости приобретения транспортной единицы.