

smartposti



Общие договора

SmartPosti SIA

условия

05.02.2026.

Оглавление

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА	4
1. Область применения	4
2. Определения	4
3. Оказание услуг	5
4. Использование услуг	5
5. Запрещённые отправления	5
6. Персональные данные	6
7. Изменения	7
8. Цены и оплата	7
9. Онлайн-сервисы и электронные Услуги	8
10. Ответственность за причинение ущерба	8
11. Обязанности Потребителя	13
12. Ответственность за действия субподрядчика или равнозначного исполнителя	14
13. Форс-мажор	15
14. Жалобы и срок исковой давности	15
17. Расторжение договора	17
18. Передача прав и обязанностей	17
19. Приоритет договорных документов	17
20. Прочие условия, связанные с действием Договора	18
21. Прочие условия	18
22. Вступление в силу Общих условий договора	18
ПРИЛОЖЕНИЕ Общие условия оказания услуг по доставке	19

1. Ограничения, касающиеся содержания отправлений	19
2. Ответственность SmartPosti за транспортировку и право на отправление.....	20
3. Передача отправлений.....	21

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

05 февраля 2026 года

1. Область применения

- 1.1. Настоящие Общие условия ("Условия") регулируют предоставление логистических, почтовых и сопутствующих услуг SmartPosti ("Услуги") потребителям ("Потребитель"). Используя Услуги, Потребитель соглашается соблюдать настоящие Условия.
- 1.2. SmartPosti и Потребитель 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 Потребителям и не распространяются на Услуги, предоставляемые бизнес-клиентам.

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.

Потребитель — физическое лицо, которое выражает желание приобрести, приобретает или может приобрести либо использовать услуги SmartPosti, цифровой контент или цифровую услугу в целях, не связанных с его/её хозяйственной или профессиональной деятельностью.

Договор — соглашение между SmartPosti и Потребителем, 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 Потребитель 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. Потребитель 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. Потребитель обязуется соблюдать условия Договора и настоящих Условий, включая инструкции SmartPosti по использованию Услуг.

5. Запрещённые отправления

- 5.1. Отправка следующих предметов и товаров с использованием услуг SmartPosti запрещена:
 - 5.1.1. скоропортящиеся биологические и инфекционные вещества;
 - 5.1.2. радиоактивные, взрывоопасные, едкие, токсичные или воспламеняющиеся вещества, а также вещества, чувствительные к холоду;

- 5.1.3. 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;
 - 5.1.4. деньги, банковские карты, находящиеся в обращении монеты, ценные бумаги, облигации, драгоценные металлы и камни;
 - 5.1.5. удостоверения личности, документы для путешествий, разрешения или иные документы, предоставляющие особый статус;
 - 5.1.6. живые растения, животные, птицы, рыбы;
 - 5.1.7. острые предметы без специальной упаковки;
 - 5.1.8. наркотические и психотропные вещества;
 - 5.1.9. боеприпасы и оружие;
 - 5.1.10. 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;
 - 5.1.11. 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 Потребителям 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. 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, как общее правило, Потребитель оплачивает Услугу до её начала; также некоторые другие Услуги могут требовать предоплаты. Цены для Потребителей указываются в связи с соответствующей Услугой.

82. SmartPosti может взимать с Потребителя плату за расходы, понесённые в результате необоснованной жалобы, необоснованного расследования или расследования, вызванного небрежностью со стороны Потребителя.
83. В случае необходимости переупаковки или корректировки упаковки отправления SmartPosti может взимать с Потребителя отдельную плату за обработку в соответствии с прайс-листом.

9. **Онлайн-сервисы** **и** **электронные Услуги**

- 9.1. SmartPosti может предоставлять доступ к Услугам через онлайн-каналы, а также предлагать электронные Услуги. Потребитель обязан следовать инструкциям SmartPosti по использованию соответствующего канала. Потребитель несёт ответственность за предоставленную информацию, и такая информация может использоваться в качестве основания для выставления счёта.
- 9.2. 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.

10. **Ответственность** **за** **причинение ущерба**

10.1. **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 ущерб, возникший в результате ненадлежащей упаковки, естественного износа или порчи товара, форс-мажорных обстоятельств либо других факторов, не зависящих от SmartPosti. Заявитель несёт ответственность за предоставление достаточных доказательств существования, объёма и стоимости заявленного ущерба.

10.2. 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.

10.3. 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.

Ничто в настоящих условиях не ограничивает законные права Потребителей, предусмотренные законодательством о защите прав потребителей.

SmartPosti не несёт ответственности за ущерб, возникший вследствие:

- 10.3.1. действия или бездействия Потребителя, третьего лица, действующего от имени Потребителя, либо иного третьего лица;
- 10.3.2. перебоев в оказании Услуги, задержек, сбоев, утраты или повреждения, возникших в результате действий отправителя, Потребителя, третьих лиц или государственных органов (включая их услуги, программное обеспечение, устройства или каналы связи);
- 10.3.3. технических сбоев, неисправностей, прерываний Услуг или установочных работ, затрагивающих информационные сети, системы или соединения передачи данных, вследствие чего произошли задержки, изменения или потеря данных;
- 10.3.4. предоставления бесплатных услуг, продуктов или приложений (если применимо);

- 10.3.5. обработки, погрузки, транспортировки или разгрузки, осуществленными Потребителем, лицом, действующим от его имени, или иным третьим лицом;
- 10.3.6. естественной склонности товара к повреждению, включая поломку, утечку, самовозгорание, гниение, коррозию, брожение, испарение или чувствительность к температуре или влажности, а также аналогичными свойствами;
- 10.3.7. отсутствия или недостаточной упаковки, обёртки или защитного покрытия;
- 10.3.8. недостаточной или некорректной маркировкой, ответственность за которую несёт Потребитель;
- 10.3.9. содержимым отправления, которое представляет опасность или может нанести вред;
- 10.3.10. недостаточной или недостоверной информацией об отправлении.

SmartPosti имеет право ссылаться на положения применимого законодательства и условий договора, касающиеся ограничения и освобождения от ответственности, даже если претензия не основана напрямую на этих положениях, но могла бы быть заявлена на их основании.

SmartPosti имеет право заменить неисправную или задержанную Услугу, в первую очередь, на аналогичную заменяющую Услугу (если применимо).

10.4. Ответственность за ущерб в зависимости от типа Услуги

10.4.1. 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.

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

10.4.1. Почтовые услуги и перевозка посылок:¹

¹ Почтовые услуги и доставка посылок представляют собой направление бизнеса компании SmartPosti, ориентированное на доставку посылок — в первую очередь в сфере электронной коммерции и личных

В случае оказания почтовых услуг компенсация ущерба осуществляется в соответствии с обязательным применимым законодательством и в соответствии с устоявшейся отраслевой практикой.

SmartPosti несёт ответственность за повреждение или утрату отправления в соответствии с Конвенцией CMR в размере до 8,33 SDR за каждый килограмм брутто-веса повреждённого или утраченного отправления, за исключением случаев, когда используются услуги Express Parcel, Home Parcel, Postal Parcel SmartPost, SmartCourier, Parcel Connect Baltics (только в странах Балтии и Финляндии), Express Business Day Parcel, в отношении которых ответственность ограничена суммой до 500 евро за одно отправление, но не менее:

В Литве:

Если Услуга предоставляется SmartPosti, зарегистрированной в Литве, и почтовое отправление утрачено или повреждено по вине SmartPosti, компенсация осуществляется следующим образом:

- за утраченные заказные почтовые отправления, а также за утраченное или повреждённое содержимое в них выплачивается компенсация в двойном размере от стоимости отправки;
- за утраченное застрахованное почтовое отправление выплачивается компенсация, равная стоимости отправки плюс застрахованная сумма, подтверждённая документами или иными проверяемыми данными, но не превышающая заявленную сумму страхования;
- за утраченное или повреждённое содержимое в застрахованном отправлении с описью содержимого выплачивается компенсация, равная стоимости отправки и стоимости утраченного или повреждённого содержимого, указанного в описи и подтверждённой документами или иными проверяемыми данными, но не превышающая страховую сумму всего отправления;

отправлений — 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;
- 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).

- во всех случаях размер компенсации не может превышать заявленную ценность отправления.

В Латвии:

Если Услуга предоставляется SmartPosti, зарегистрированной в Латвии, и является внутренней, и почтовое отправление было утеряно или повреждено по вине SmartPosti, компенсация осуществляется следующим образом:

- в случае утери, повреждения или недостачи заказного почтового отправления, независимо от его содержимого и веса, SmartPosti выплачивает компенсацию в размере не более 28,46 евро и суммы тарифа, уплаченного за почтовую услугу;
- в случае утери застрахованного почтового отправления, независимо от его содержимого и веса, SmartPosti выплачивает компенсацию в размере, соответствующем страховой сумме почтового отправления, а также сумму тарифа, уплаченную за почтовую услугу. То же самое применяется в случае повреждения или недостачи застрахованного почтового отправления, вне зависимости от наличия или отсутствия описи содержимого;
- в случае утери незастрахованного почтового отправления SmartPosti выплачивает компенсацию, состоящую из базовой суммы – 42,69 евро – и дополнительной суммы, определяемой в зависимости от веса отправления – 4,27 евро за каждый килограмм, а также суммы тарифа, уплаченной за почтовую услугу. То же самое применяется в случае повреждения или недостачи незастрахованного почтового отправления, вне зависимости от наличия или отсутствия описи содержимого;
- в случае возврата почтового отправления без объяснения причины недоставки SmartPosti выплачивает компенсацию в размере тарифа, уплаченного за почтовую услугу, при условии, что требование о компенсации было подано отправителем немедленно после получения возвращённого отправления.

10.4.2. Перевозка

грузов Внутренняя

перевозка

В случае внутренней перевозки грузов компенсация выплачивается на основании фактически причинённого ущерба, однако максимальный размер компенсации составляет 8,33 СДР за килограмм в случае утраты или повреждения груза. В случае внутренней перевозки грузов любые доказанные прямые убытки, вызванные задержкой, компенсируются в соответствии с обязательным применимым законодательством.

Международная перевозка

В случае международной перевозки грузов утрата или повреждение груза компенсируются на основании фактически понесённого ущерба, однако

максимальная ответственность составляет 8,33 СДР за килограмм. Кроме того, национальные исключения могут влиять на возможность получения компенсации и её размер. Задержки не подлежат компенсации.

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.

10.4.3. Прочие услуги

SmartPosti несёт ответственность за ущерб, причинённый товарам во время хранения, только в случае, если такой ущерб был вызван внешним воздействием вследствие вины, ошибки или небрежности со стороны SmartPosti. SmartPosti не несёт ответственности за любой иной ущерб товарам, включая скрытые дефекты.

Если SmartPosti обязана выплатить компенсацию за утрату или повреждение товаров во время хранения, такая компенсация ограничивается приобретённой стоимостью товара без налога на добавленную стоимость (НДС), но не более 8,33 СДР за килограмм брутто-веса. В отношении обработки или транспортировки товаров ответственность SmartPosti ограничивается подтверждённой стоимостью доставки повреждённых товаров до склада поставщика Услуги.

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

В отношении Потребителей право на предъявление требования о компенсации принадлежит отправителю (если иное не предусмотрено обязательными нормами закона), за исключением случаев, когда отправление уже передано Потребителю.

11. Обязанности Потребителя

- 11.1. Потребитель 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.
- 11.2. 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.

- 11.3. Потребитель обязан предоставить информацию, необходимую для выполнения Услуги. Он несёт ответственность за предоставленную информацию и её точность. SmartPosti не обязана проверять или исправлять эту информацию. Потребитель обязан немедленно уведомлять о любых изменениях в предоставленных данных.
- 11.4. Потребитель 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. Потребитель 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.
- 11.5. Потребитель 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. Потребитель также несёт ответственность за расходы и функционирование оборудования, программного обеспечения и соединений связи, необходимых для использования Услуги.
- 11.6. Потребитель несёт ответственность за все расходы и убытки, понесённые компанией SmartPosti вследствие небрежности или умышленного неисполнения своих обязательств.

12. Ответственность за действия субподрядчика или равнозначного исполнителя

- 12.1. SmartPosti может привлекать субподрядчиков для оказания Услуг. SmartPosti несёт ответственность перед Бизнес-клиентом за действия субподрядчика так же, как за собственные действия.
- 12.2. SmartPosti несёт ответственность за собственные Услуги, услуги своих субподрядчиков, а также за управление портфелем услуг в рамках Договора в соответствии с заключёнными соглашениями с третьими сторонами.

13. Форс-мажор

- 13.1. 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.
- 13.2. 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.

14. Жалобы и срок исковой давности

14.1. 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.

14.2. Относительно почтовых услуг

Получатель посылки обязан сообщить в SmartPosti о любом повреждении посылки или недостатке содержимого (товаров) 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 почтового отправления (товаров). Если претензия касается качества услуги и её несоответствия нормам защиты прав потребителей, срок подачи жалобы составляет два (2) года с даты оказания Услуги.

14.3. 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.

Если иное не предусмотрено императивными нормами законодательства, Потребитель должен подать уведомление о повреждении или задержке в течение 30 дней с момента, когда он узнал или должен был узнать о повреждении или задержке.

В случае внутренних перевозок несвоевременная подача жалобы ведёт к отклонению претензии, за исключением случаев, когда ущерб был причинён по грубой небрежности или умышленно 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.

14.4. Прочие услуги

Потребитель имеет право подать претензию о несоответствии Услуги условиям договора в течение двух лет с даты оказания Услуги. После выявления несоответствия Потребитель обязан направить жалобу поставщику услуги в течение двух месяцев.

15. Разрешение споров

15.1. Любые споры между SmartPosti и Потребителем в первую очередь подлежат разрешению путём переговоров между сторонами. Если в течение тридцати (30) дней соглашение не будет достигнуто, спор разрешается в соответствии с законодательством соответствующей страны.

15.2. В Эстонии Потребитель может подать претензию в независимую комиссию по разрешению потребительских споров (например, Департамент защиты прав потребителей и технического регулирования) или в суд первой инстанции. В Латвии Потребитель и SmartPosti сначала стремятся урегулировать спор путём переговоров, и если соглашение не достигнуто, Потребитель имеет право обратиться в Центр защиты прав потребителей (Латвия) для получения помощи в разрешении спора либо подать иск в суд. В Литве, если Потребителю и SmartPosti не удастся урегулировать спор путём переговоров, Потребитель имеет право подать жалобу в Государственную службу защиты прав потребителей. Кроме того, Потребитель вправе подать иск в суд.

16. Приостановка или прекращение оказания Услуг

Если Потребитель (если применимо) не оплачивает просроченные платежи в течение как минимум двух недель после направления напоминания от SmartPosti, SmartPosti имеет право приостановить оказание всех Услуг Потребителю до момента полной оплаты всех задолженностей.

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

- a) имеются основания полагать, что Потребитель не способен выполнить свои договорные обязательства;
- b) Потребитель, несмотря на напоминание, не выполняет свои договорные обязательства либо существенно их нарушает;
- c) Потребитель недоступен при попытках прояснить вопрос, связанный с Договором.

17. Расторжение договора

17.1. Потребитель имеет право отказаться от договора, заключённого дистанционно, в течение 14 дней без указания причин, за исключением случаев, когда Услуги уже были оплачены и полностью оказаны.

17.2. Кроме того, SmartPosti имеет право расторгнуть Договор с немедленным вступлением в силу на основании положений раздела 15, согласно которым SmartPosti вправе отключить все Услуги Потребителя (если применимо).

18. Передача прав и обязанностей

18.1. 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.

19. 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.

20. 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.

21. Прочие условия

- 21.1. SmartPosti имеет право утилизировать любые материалы Потребителя, оставшиеся в распоряжении SmartPosti, по истечении одного (1) месяца после прекращения действия Договора, связанного с соответствующей Услугой.
- 21.2. Все права на Услуги SmartPosti, а также на связанные с ними материалы, товарные знаки и иные аналогичные обозначения принадлежат компании SmartPosti. Потребитель может использовать Услуги и любые связанные данные в соответствии с Договором и исключительно для целей использования Услуги.

22. Вступление в силу Общих условий договора

Настоящие Общие условия договора утверждены 5 февраля 2026 года, вступают в силу 7 марта 2026 года и остаются в силе до особого уведомления. Эти условия заменяют все предыдущие аналогичные Общие условия.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Общие условия оказания услуг по доставке

1. Ограничения, касающиеся содержания отправок

Потребитель 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 Потребитель 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 Потребитель 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 отправлений

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.

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 отправлений 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.

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. Несовершеннолетние и иные недееспособные получатели

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

3.3.1. 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.

3.4. Обработка недоставляемых отправлений

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

Плата за услуги или полученные платежи не подлежат возврату Потребителю, если отправление возвращается отправителю по причинам, не зависящим от 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.