

# Инструкция по получению заказа на отделениях почтовой связи

## 1. Общие положения

Ваш заказ может состоять из нескольких посылок. Каждой посылке присваивается уникальный **трек-номер** который высылается Вам по SMS и по e-mail. Для того что бы получать информацию по e-mail Вам необходимо зарегистрироваться на сайте Почты России.

125430 94 10001 0

После обработки заказа Вам поступит SMS и e-mail с трек-номером (трек-номерами) По этому **трек-номеру** на сайте Почты России <https://www.pochta.ru/tracking> можно отследить путь посылки до Отделения Почтовой Связи (ОПС), где происходит выдача.

При поступлении каждой посылки на Отделение Почтовой Связи (ОПС) для выдачи, Представителю приходит вторая SMS и e-mail с трек-номером и уведомлением о возможности получить посылку в ОПС.

Внимание! Один заказ может состоять из нескольких посылок. Поступление посылок на ОПС, может происходить в течение нескольких дней. Перед посещением ОПС, рекомендуем дожидаться всех SMS уведомлений о приходе ваших посылок на ОПС.

При получении посылки Вам необходимо предъявляет документ, удостоверяющий личность. Для удостоверения личности гражданина РФ, можно предъявить следующие документы:

- паспорт гражданина РФ;
- паспорт гражданина СССР образца 1974 года;
- паспорт (удостоверение личности) моряка;
- удостоверение личности военнослужащего РФ;
- военный билет;
- служебное удостоверение работника прокуратуры.



Далее, Вам необходимо сообщить почтовому сотруднику 14-значный **трек-код** который Вы получили в SMS или по e-mail, либо сообщить ваши ФИО.

<b>ПОЧТА РОССИИ</b>		ПОЧТА РОССИИ Хабаровск 22.11.2016 680961
<b>ПОСЫЛКА НЕСТАНДАРТНАЯ</b>		
<b>ХАВР04</b> ОТ КОГО ООО "Эйвон Бьюти Продактс Компани" Хабаровск, ул. Ленинградская, д. 62А, 680961	Объявленная ценность <b>0</b> рублей <b>0</b> коп. Ноль рублей 0 коп.	Наложённый платеж <b>0</b> рублей <b>0</b> коп. Ноль рублей 0 коп.
КОМУ Фатеев Николай Николаевич		
<b>ДО ВОСТРЕБОВАНИЯ АМУРСК 682644</b>		
В случае объективной невозможности пересылки воздушным транспортом: <input checked="" type="checkbox"/> Направлять наземным транспортом		
 <b>680925 05 00016 0</b>		
Заспращенных к пересылке вложений нет. С правилами оказания услуг оказания почтовой связи ознакомлен.	Вес <b>3 кг 17 гр</b> Плата <b>319.0₽</b>	
ООО "Эйвон Бьюти Продактс Компани" (подпись отправителя)	(подпись оператора)	

Перед получением посылки сотрудник Почты России распечатает форму 22 и предложит Вам заполнить форму своими паспортными данными.

Можно заполнить форму 22 на сайте Почта России <https://www.pochta.ru/form?type=F22> и распечатать её заранее. Обращаем Ваше внимание что на одну посылку – оформляется одна форма 22, если у Вас несколько посылок, то необходимо заполнить форму 22 на каждую посылку.

Образец формы номер 22:

		<b>ИЗВЕЩЕНИЕ</b> № _____		Сформировано на официальном сайте ФГУП «Почта России» 9 декабря 2016	ф. 22
Кому _____					
Адрес _____					
<b>На Ваше имя поступило:</b>					
<input type="checkbox"/> Письмо	<input type="checkbox"/> Почтовая карточка	<input type="checkbox"/> Уведомление	<input type="checkbox"/> Письмо 1 класса	<input type="checkbox"/> Обыкновенная	<input type="checkbox"/> Судебное
<input type="checkbox"/> Бандероль	<input type="checkbox"/> Почтовый перевод	<input type="checkbox"/> Отправление EMS	<input type="checkbox"/> Бандероль 1 класса	<input type="checkbox"/> Заказное(ая)	<input type="checkbox"/> С объявленной ценностью
<input type="checkbox"/> Посылка	<input type="checkbox"/> Мелкий пакет	<input type="checkbox"/> Иное	<input type="checkbox"/> С наложенным платежом		
<b>№ почтового идентификатора или № почтового перевода</b>					
3	4	4	9	9	2
0	6	1	1	3	5
4	1				
откуда _____					
масса _____ кг _____ гр					
объявленная ценность _____					
налож. плат. _____ руб. _____ коп.					
плата за доставку _____ руб. _____ коп.					
<small>Внимание! Срок хранения:                  — отправления разряда «судебное» — 7 дней                  — почтовых отправлений и почтовых переводов — 1 месяц                  За хранение регистрируемого почтового отправления с адресата взимается плата в соответствии с установленными тарифами согласно Правилам оказания услуг почтовой связи.</small>					
			Возможна доставка на дом (услуга платная). Вызов курьера по телефону: _____ Извещение доставил _____ (дата, подпись)		
<small>Для получения почтового отправления, перевода необходимо предъявить настоящее извещение и документ, удостоверяющий личность. На извещении предварительно укажите сведения об этом документе.</small>					

Внесите данные Вашего паспорта (или другого документа, удостоверяющего личность; список выше), дату, подпись.

**Заполняется получателем:**

Предъявлен Паспорт РФ Серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ выдан « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.  
(наименование документа)

Кем \_\_\_\_\_  
(наименование учреждения, выдавшего документ)

Зарегистрирован \_\_\_\_\_  
(указать при получении почтовых отправлений и денежных переводов, адресованных «до востребования», на а/я, по месту работы (учебы), при несовпадении места регистрации с указанным адресом)

**Почтовое отправление, указанное на \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.**  
**лицевой стороне извещения, с верным весом, исправными оболочкой, печатями, пломбами, перевязью, почтовый перевод получил.**

\_\_\_\_\_ (фамилия) \_\_\_\_\_ (подпись)  
**Служебные отметки:**

**Выдал (доставил)** \_\_\_\_\_  
(подпись)

На почтовых отделениях Москвы и Московской области получить почтовое отправление теперь можно без заполнения бумажной формы 22 с помощью СМС за 7 шагов:

1. Распечатать и заполнить [Заявление на регистрацию](#). Указать паспортные данные и номер мобильного телефона
2. Передать Заявление на регистрацию оператору ОПС
3. Предъявить паспорт для подтверждения личности

4. При получении посылки показать или назвать оператору трек номер (например, с экрана телефона)
5. Клиенту в течение нескольких секунд придет СМС с кодом подтверждения
6. Назвать полученный код оператору ОПС
7. Получить посылку (посылки)

**Обязательно проверьте соответствие фактического веса весу, указанному на ярлыке посылки (допустимая погрешность расхождения 50 грамм).**

		ПОЧТА РОССИИ Хабаровск 22.11.2016 680961
<b>ПОСЫЛКА НЕСТАНДАРТНАЯ</b>		
<b>ХАВР04</b> ОТ КОГО ООО "Эйвон Бьюти Продактс Компани" Хабаровск, ул. Ленинградская, д. 62А, 680961		Объявленная ценность 0 рублей 0 коп. Ноль рублей 0 коп.
		Наложный платеж 0 рублей 0 коп. Ноль рублей 0 коп.
КОМУ Фатеев Николай Николаевич		
ДО ВОСТРЕБОВАНИЯ АМУРСК <b>682644</b>		
В случае отсутствия возможности пересылки воздушным транспортом использовать наземный транспорт		
 680925 05 00016 0		
Вспомогательный код пересылки вложений нет. С правилами оказания услуг оказания почтовой связи ознакомлен		<b>Вес 3 кг 17 гр</b> <b>Плата 319.0Р</b>
ООО "Эйвон Бьюти Продактс Компани" <small>Сайт: www.avon.ru</small>		

 680925 05 00016 0		
Вспомогательный код пересылки вложений заявленными услугами в почтовой связи ознакомлен		<b>Вес 3 кг 17 гр</b> <b>Плата 319.0Р</b>

Если вес правильный, подпишите форму 22 и забирайте посылку. Расхождение веса на 50 грамм - возможная погрешность. Если расхождение составляет более 50 грамм, то это повод для вскрытия посылки в присутствии сотрудников Почты.

**Внимание! Не рекомендуется подписывать форму 22 и ставить дату получения до тех пор, пока не будут сверены вес и внешнее состояние посылки.**

## **2. Получение посылки с дефектом: повреждена упаковка, имеются следы вскрытия или заклеенные разрывы.**

Вы можете потребовать проверить соответствие веса на ярлыке фактическому весу.

- Если Вы готовы получить посылку, в форме 22 ставится отметка «Претензий не имею», посылка выдается;
- Если Вы отказываетесь получить посылку, в форме 22 ставится отметка об отказе от получения, составляется Акт по форме 51В (акт есть у оператора), один экземпляр Акта передается Вам. Посылка возвращается в AVON.

**В данном случае необходимо сообщить об отказе получения в Центр Контактв AVON.**

**Бланки для составления акта ф. 51В должны в обязательном порядке находиться в каждом отделении Почты России.**

Если Вам отказывают в составлении акта, обратитесь к начальнику отделения или на горячую линию Почты России по телефону **8-800-2005-888**

### **3. Куда жаловаться?**

В случае нарушения:

- ваших прав;
- правил и обязанностей операторов почтовой связи;
- отказа от выполнения регламентированных Правилами обязанностей;

Вы имеете право оставить жалобу на сотрудников и отделение Почты России. Для этого можно использовать Книгу жалоб и предложений с примечанием о скорейшем ответе, по телефонам горячей линии и Центрального отделения, в службу поддержки клиентов посредством электронной почты.

#### **Действующие контакты**

Служба поддержки клиентов: **client@russianpost.ru**

Справочная служба (бесплатная горячая линия): **8-800-2005-888**

### **4. Хранение посылки**

Посылки будут храниться в ОПС в течение 30 дней с дня поступления и регистрации в отделение почтовой связи.

Компания AVON рекомендует забрать свою посылку в течение 5 дней со дня поступления посылки на ОПС для выдачи.

Если Вы по какой-то причине не пришли за посылкой в течение пяти дней с момента поступления, ОПС имеет право по имеющимся тарифам установить ежедневное начисление платы за хранение свыше 5 дней.

Если Вы не забрали свою посылку в течение 30 дней, то она возвращается в AVON и Вам будет выставлена компенсация почтовых расходов в размере 400 рублей.

