

Статья 37. Порядок предъявления претензий

При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг почтовой связи пользователь услуг почтовой связи вправе предъявить оператору почтовой связи претензию, в том числе с требованием о возмещении вреда.

Претензии в связи с недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтового отправления либо невыплатой переведенных денежных средств предъявляются в течение шести месяцев со дня подачи почтового отправления или почтового перевода денежных средств.

Претензии предъявляются в письменном виде и подлежат обязательной регистрации в установленном порядке.

Письменные ответы на претензии должны быть даны в следующие сроки:

на претензии по почтовым отправлениям и почтовым переводам денежных средств, пересылаемых (переводимых) в пределах одного населенного пункта, - в течение пяти дней;

на претензии по всем другим почтовым отправлениям и почтовым переводам денежных средств - в течение тридцати дней. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о представлении документов и информации, необходимых для рассмотрения претензии, в государственные органы, органы местного самоуправления, организации или должностным лицам срок рассмотрения претензии может быть продлен не более чем на тридцать дней с уведомлением пользователя услуг почтовой связи, предъявившего претензию, о продлении срока рассмотрения претензии. Уведомление о продлении срока рассмотрения претензии с указанием причин его продления направляется пользователю услуг почтовой связи, предъявившему претензию, по адресу, указанному в претензии.

Претензия к организации федеральной почтовой связи может предъявляться как по месту приема, так и по месту назначения почтового отправления.

Претензии по розыску международных почтовых отправлений принимаются и рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации и международными договорами Российской Федерации.

В случае отказа оператора почтовой связи удовлетворить претензию, либо в случае его согласия удовлетворить претензию частично, либо в случае неполучения от оператора почтовой связи ответа в сроки, установленные для рассмотрения претензии, пользователь услуг почтовой связи имеет право предъявить иск в суд или арбитражный суд.