

Варшавское ш., д. 37, Москва, 131000
Email: office@russianpost.ru
Тел.: +7 495 956-20-67
Факс: +7 495 956-99-51

ОКПО 41587589
ОГРН 1197746000000
ИНН 7724490000
КПП 772401001



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

12.11.2021 № АУО-06/44074

Hein Larisa

Heinlarisa7@googlemail.com

Уважаемая Hein Larisa!

На Ваше обращение в отношении международного почтового отправления № CY545854626DE сообщается следующее.

Ранее на основании обращения адресата проводилась проверка в отношении розыска данного почтового отправления, по результатам которой отправление было признано утраченным.

При этом следует отметить, что поскольку отправитель находится за границей, во избежание злоупотребления и фальсификации, процедура идентификации возможна только при предъявлении документов, удостоверяющих личность, то есть только почтовой службой страны приема.

При этом любое заявление отправителя в обязательном порядке требует составления назначенным оператором запроса/рекламации, посредством которых осуществляется централизованный обмен информацией в отношении международных почтовых отправлений между назначенными операторами. Установленный порядок выплаты компенсации также требует составления запроса/рекламации.

В этой связи, для получения возмещения за утрату почтового отправления № CY545854626DE отправителю необходимо обратиться к назначенному оператору страны подачи, в данном случае Израиля.

При этом следует отметить, что рекламация от назначенного почтового оператора Израиля до настоящего времени не поступала.

От лица АО «Почта России» приносим извинения за то, что качество услуги по международному почтовому обмену оказалось, в данном случае, не на должном уровне, и заверяем, что при поступлении рекламации от назначенного оператора Израиля со стороны АО «Почта России» будет решен вопрос несения материальной ответственности.

Руководитель Отдела
по претензионной работе с ИПА

Е.В. Васильева