

1	חלק א' - הגדרות לצורך שימוש במדריך הדואר
3	חלק ב' - שירותי דואר פנים
3	פרק א': סוג דברי דואר ודרכי משלוחם
3	1. כללי
4	2. סוגי דברי דואר
6	3. אופן המשלוח
17	4. סימון תשלום דמי הדואר
18	5. עיטוף דברי דואר
20	6. פני המעטפה
21	7. מיקוד
21	8. קוד חלוקה משתנה - לקוחות גדולים דואר כמותי
21	9. תיבות דואר (תיבה אדומה המוצבת במרחב הציבורי לאיסוף דברי דואר)
22	פרק ב': תשלומים
22	1. כללי
22	2. סימון תשלום דברי דואר
25	3. תשלום בהסדר הרשאה לחיוב חשבון
	4. הנחה רבעונית
	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.
25	5. מסירה בתשלום בידי הנמען (תגוביינא)
25	6. דברי דואר הפטורים מתשלום
25	7. משלוח דואר כמותי ללא תשלום או בתשלום חסר
26	פרק ג': מסירת דברי דואר
26	1. חלוקת דברי דואר בידי דוורים
28	2. חלוקה במרכזי חלוקה
29	3. חלוקה ביחידות הדואר

31	שירות תאי דואר בתשלום	4.
33	דואר שמור	5.
33	חלוקת עלונים	6.
35	שירותי דואר לחיילי צה"ל	7.
35	הפנייה	8.
36	דברי דואר (כולל חבילות) שאינם ניתנים למסירה	9.
37	החזרת דברי דואר לפני מסירתם לנמעניהם; שינוי שם או מען לדבר דואר	10.
37	מסירת דבר דואר ביחידת דואר לאדם מוגבל בראיה (עיוור)	11.
37	מסירת דברי דואר בבית הנמען - שירות הדואר בא אלי	12.
37	תקן איכות ושירות	13.
39	פרק ד': שירותים נוספים	
39	דואר רשום	1.
40	אישור מסירה	2.
41	סריקה	3.
41	מסרון (SMS)	4.
41	אישור על משלוח דברי דואר בלתי רשומים	5.
42	העתקי קבלות ואישורים - בדיקת מסמכים	6.
42	שירות גוביינא אגב מסירה	7.
42	שירות מהיר - אקספרס	8.
44	שירותי שליחים למנויים	9.
45	שירות במתחמים	10.
45	בלדרות מאובטחת	11.
46	שירות משלוח מבוטח	12.
47	פרק ה': שונות	
47	מכירת מוצרים	1.
47	החזרת מוצרי מלאי	2.
47	מכירת מוצרים באמצעות מכונות אוטומטיות	3.
47	מכירת מוצרים בידי מורשים	4.

48	5.	הודעות לקהל הלקוחות
49		פרק ו': בירורים, תלונות, אחריות ופיצויים
49	1.	איסורים
49	2.	בירורים ותלונות
50	3.	אחריות ופיצויים
52		חלק ג' - דואר בין-לאומי
52		פרק א': כללי
52	2.	שירותי הדואר לחוץ לארץ
52	3.	שירות דואר נכנס מחוץ לארץ
54		פרק ב': דברי דואר (למעט חבילות)
54	1.	תנאי המשלוח של דברי הדואר
55	2.	מכתבים
56	3.	גלויות דואר
57	4.	צורות קטנים
58	5.	דברי דפוס
60	6.	עיתון מאת המערכת
60	7.	שקים ישירים של דברי דפוס למען אחד (שקי M)
61	8.	כתבים ואביזרים המיועדים לעיוורים
62	9.	חומרים ביולוגיים מתכלים
63	10.	שירותים נוספים לדברי דואר
65	11.	שובר תשובה בין-לאומי
66	12.	תשלום דמי המשלוח
66	13.	שירות "תגוביינא" בין-לאומית
67	14.	מסירת דברי דואר והפנייה למען אחר
68	15.	אחסנה
68	16.	דברי דואר שאינם ניתנים למסירה
70		פרק ג': חבילות

70	1.	תנאי משלוח חבילות לחו"ל
71	2.	שירותים נוספים לחבילות
72	3.	טיפול בחבילות המתקבלות מחו"ל
74		פרק ד': דואר בין-לאומי מהיר - EMS ואקו-פוסט
74	1.	דואר מהיר יוצא לחו"ל
77	2.	EMS PLATINUM לחו"ל
81	3.	הבא לי
83	4.	EMS נכנס מחו"ל
85		פרק ה': איסורים והגבלות
85	1.	כללי
85	2.	איסורים
88	3.	תקנות ייצוא וייבוא של המכס
89		פרק ו': בירורים, תלונות, אחריות ופיצויים
89	1.	בירורים
89	2.	פיצויים
91	3.	התיישנות
91	4.	אחריות
92	5.	דואר בין-לאומי מהיר
93		פרק ז': שירות ליצואן ועמילות מכס
93	1.	שירות ליצואן
93	2.	שירות עמילות מכס
94		חלק ד' - שירותי המברקה
94		פרק א': סוגי המברקים
94	1.	כללי
94	2.	מברק רגיל
94	3.	מברק לחוץ לארץ
95		פרק ב': משלוח מברק

95	הגדרות ותנאי משלוח	1.
95	קבלת מברק למשלוח בקווי דואר נע	2.
95	משלוח מברקים באמצעות הטלפון (שירות 171)	3.
95	משלוח מברקים באמצעות אתר האינטרנט של החברה	4.
96	פרק ג': תשלומים	
96	1. תשלומים	1.
97	פרק ד': מסירת מברקים	
97	1. כללי	1.
97	2. שעות חלוקת המברקים	2.
97	3. מברקים המיועדים למסירה על ידי דואר נע ולמרכזי חלוקה	3.
98	4. מברקים המיועדים לחיילי צה"ל	4.
99	חלק ה' - מוקד שירות, מידע והזמנות - 171	
99	1. כללי	1.
100	חלק ו' – בנק הדואר	
100	פרק א': השירותים הבנקאיים	
100	1. כללי	1.
100	2. שירותים לבעלי חשבון	2.
101	3. מתן מידע ללקוח	3.
101	4. פתיחת חשבון בבנק הדואר	4.
101	5. שירותים ללקוחות עסקיים	5.
102	6. שירותי דיווח ללקוחות עסקיים	6.
102	7. ניהול חשבון במט"ח	7.
102	8. שירותים בנקאיים במט"ח	8.
102	9. שירותי גבייה ותשלומים מהציבור	9.
103	10. תשלומי קצבאות הבטוח הלאומי	10.
103	11. שירותים לציבור הרחב	11.
104	12. שירותי עזר	12.

105	חלק ז' - השירות הבולאי
105	1. תפקידי השירות הבולאי
105	2. שירות למנויים
108	3. החתמת חומר בולאי
109	4. הבאת הפריטים ליחידה
110	5. טיב החתמה
111	חלק ח' - אחריות וחסינות
111	1. אחריות לדבר דואר פנים
111	2. הגבלת אחריות לאיחורים וטעויות
111	3. ראיות
111	4. אחריות כלפי מי
111	5. היקף האחריות
112	6. אחריות לדבר דואר בשירות בין-לאומי
112	7. אחריות לחבילה בשירות בין-לאומי
112	8. התיישנות

חלק א' - הגדרות לצורך שימוש במדריך הדואר

"אתר החברה" - www.israelpost.co.il

"החברה" או "חברת דואר ישראל" - חברת דואר ישראל בע"מ.

"המדריך" - מדריך דואר זה כפי שיעודכן מעת לעת וכן שירותי החברה בהתאם לתיקי שירות ותיקי עזר המפורסמים באתר החברה.

"המנהל" - המנהל הכללי של החברה או מי שמונה מטעמו לצורך עניין מסוים.

"הרשיון הכללי" - הרשיון שניתן לחברת דואר ישראל לפי חוק הדואר, כפי שיהיה מעת לעת.

"זיהוי לקוח" - כל מקום בו נדרש לקוח להזדהות לצורך קבלת שירות ביחידת דואר, למעט שירותים בנקאיים, כאמור בחלק ו' פרק א' סעיף 1.6, או אם נקבע אחרת במפורש בתנאי השירות, הוא רשאי להזדהות באמצעות "תעודה מזהה" כפי הגדרתה בסעיף זה להלן.

"חברת בנק הדואר" - חברה בת של החברה מטעמה ניתנים השירותים הכספיים על ידי חברת דואר ישראל.

"חוק הדואר" - חוק הדואר, התשמ"ו-1986.

"חתימה" - חתימת יד, או "חתימה אלקטרונית" כהגדרתה בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001, כפי שיקבע בעבור כל שירות, או אישור באופן שיאושר בסוג השירות או בידי המנהל ואשר על ידי משרד התקשורת.

"יחידת דואר" - אחד מאלה: סניף דואר, סוכנות דואר, דואר נע ודוארית ולרבות בית עסק בו ניתנים שירותי דואר אשר מטרתו העיקרית אינה מתן שירותי דואר, ובכפוף לכך שמספקת את כל השירותים הבסיסיים שנקבע בחוק הדואר.

"ייפוי כח משפטי" - ייפוי כח נוטריוני (נחתם בפני נוטריון) או ייפוי כח קונסולרי (נחתם בפני קונסול ישראל במדינה אחרת) או ייפוי כח לעורך דין. על ייפוי הכח להיות חתום בידי מייפה הכח ומאושר על ידי הגורם הרשמי ולשאת תאריך חתימתו. מיופה הכח חייב להציג תעודה מזהה של עצמו בעת שימוש בייפוי הכח. אם יש ספק לגבי תוקף ייפוי הכח או השימוש בו יש לפנות למחלקה המשפטית.

"ימי עבודה" - ימים בהם מספקת חברת הדואר שירותי חלוקת דואר. מניין זה אינו כולל ימים בהם חברת דואר ישראל אינה מחלקת דואר ובהם ימי שיש, ימי שבתון, ערבי חג וכדומה.

"כללי הדואר / הכללים" - כהגדרתם בחוק הדואר.

"מסירת דבר דואר הדורש חתימה" - אלא אם נאמר אחרת במדריך זה, כל דבר דואר אשר מסירתו נעשית כנגד חתימה, רשאי הנמען לייפות בכתב את כוחו של אדם אחר, שגילו מעל 16 שנה, לקבל את דבר הדואר עבורו ובלבד שמיופה הכח מציג בעת קבלת דבר הדואר תעודה מזהה של הנמען, תעודה מזהה שלו ואת ייפוי הכח המקורי (לא מדובר בייפוי כח משפטי).

"משך העברת דבר דואר" - בכל שירות הניתן בידי חברת דואר ישראל, לא יחושב יום משלוח דבר הדואר במניין ימי העברת דבר הדואר, אלא אם נאמר אחרת במדריך זה או בתנאי השירות המפורסמים באתר החברה.

"סוכנות דואר" - מקום לקבלת שירותי דואר המופעל על ידי אדם שאינו עובד חברת דואר ישראל.

"סניף דואר" - מקום לקבלת שירותי דואר המופעל על ידי עובדי חברת דואר ישראל.

"פקיד דואר" - כל המועסק בכל עניין של חברת דואר ישראל, לרבות סוכן.

"תעודה מזהה" - תעודה מזהה היא תעודה בתוקף שהיא אחת מאלה: תעודת זהות ישראלית; דרכון ישראלי; תעודת עולה; רשיון נהיגה ישראלי הנושא תמונה; תעודת שוטר; תעודת חוגר/קצין; דרכון זר.

חלק א'

"תקנות התשלומים" - תקנות הדואר (תשלומים בעד שירותי דואר שנתנה החברה), התשפ"ג - 2022), כפי שישונו או יתוקנו מעת לעת, ולרבות תקנות שיבואו במקומן.

"SDR" - השער היציג של שווי סל המטבעות שהינו הרכב סל מטבעות (Special Drawing Rights), כפי שקובעת, מזמן לזמן, קרן המטבע הבין-לאומית.

פרשנות

מלים וביטויים במדריך, ככל שלא הוגדרו בו, תהא משמעותם כאמור בחוק הדואר או בתקנות על פיו, אלא אם משתמע מן הכתוב או מהקשרו מובן אחר.

בכל מקרה של סתירה בין הוראות המדריך לבין הוראות חוק הדואר או התקנות על פיו - גוברות הוראות החוק או התקנות על פי העניין.

לצרכי נוחות כתוב מדריך זה בלשון זכר אך משמעו גם בלשון נקבה, ברבים או בכל אופן המתאים להקשר הדברים.

חלק ב' - שירותי דואר פנים

פרק א': סוג דברי דואר ודרכי משלוחם

1. כללי
- 1.1 דבר דואר, כהגדרתו בחוק הדואר, התשמ"ו - 1986, הוא מכתב, גלויה, עיתון, דבר דפוס, דוגמה, חבילה וכל צרור וחפץ אחרים הניתנים להעברה בדואר, ולרבות מברק.
- 1.2 בחלק זה של המדריך, המתייחס לשירותים הפנים ארציים, נכלל דבר דפוס בהגדרה של מכתב, ואילו דוגמה מסחרית וצרור נכללים בהגדרה של חבילה.
- 1.3 הגדרתו של כל דבר דואר לצורך שירות דואר פנים, מימדיו המרביים והמזעריים ומשקלו המרבי מפורטים בהמשך פרק זה.
- 1.4 תעריפים למשלוח דברי דואר בארץ מפורטים באתר האינטרנט של החברה.
- 1.5 אין לשים בתוך דבר דואר המיועד לנמען אחד, כל דבר דואר המיועד לאחרים. אם ייעשה הדבר ויימצא, יופרדו דברי הדואר לנמענים השונים, ודינם יהיה כדין דברי דואר בלתי מבוילים כמפורט בכללי הדואר.
- 1.6 דברי דואר יכולים להישלח כדואר יחידני או כדואר כמותי, ובלבד שהם עומדים בתנאים הקבועים לכך במדריך זה.
- 1.7 בולי דואר וביול באמצעות מכונות ביול יש להדביק אך ורק בשטח הימני העליון של חזית המעטפה, אשר אורכו 74 מ"מ ורוחבו 40 מ"מ.
- 1.8 יש לכתוב את המען למשלוח על פני המעטפה, כאמור בחלק ב' פרק א' סעיף 6.3. בתחום כתיבת המען כמתואר בתרשים בחלק ב' פרק א' סעיף 6.8.
- 1.9 המעטפה תיסגר על ידי קיפול והדבקת החפי (דש המעטפה המיועד לסגירתה) בדבק על גב המעטפה. מעטפה לא תיסגר בסיכה, בסיכת הידוק, ב"שדכן" (מכלב), או בכל חפץ אחר העלול לפצוע אדם המטפל בדבר הדואר, או להזיק למכונות שדרכן עובר המכתב בשלבי הטיפול בדואר, או להזיק לדבר דואר אחר. דבר הדואר יהיה סגור היטב כך שלא תנשור תכולתו או חלק ממנה.
- 1.10 למרות האמור לעיל, תיחשב "מעטפית" המורכבת משני דפים המודבקים זה לזה לכל אורך היקפם, כמכתב, ובלבד שהיא תהיה קשיחה די הצורך, באופן שלא תמנע את הטיפול בה באמצעים מכניים של בתי הדואר.
- 1.10.1 על פניה יהיה סימון "שולם - P.P" כמפורט בחלק ב' פרק א' סעיף 2.3.2. מיקום ה"שולם - P.P" יהיה בפניה הימנית העליונה. סימון "שולם - P.P" חייב להיות על רקע לבן.
- 1.10.2 מידות מינימום של מעטפית יהיו 90 X 140 מ"מ.
- 1.10.3 מעטפית חייבת בשלושה קיפולים ללא החפי.
- 1.10.4 אין מגבלת צבע לפני שטח המעטפית מלבד השטחים הבאים אשר חייבים להיות בצבע לבן:
 - 1.10.4.1 מקום משבצת "שולם - P.P" תחום בפניה הימנית העליונה בשטח של 40 X 74 מ"מ. יש להותיר אזור לבן של לפחות 12 מ"מ סביב המשבצת.
 - 1.10.4.2 תיבת תחום כתיבת המען ראה חלק ב' פרק א' סעיף 6.3.
 - 1.10.4.3 15 מ"מ מתחתית פני המעטפה ללא כיתוב ורישום.

2. **סוגי דברי דואר**
- 2.1 מכתב הוא מעטפה עם תכולה או ללא תכולה.
- 2.2 מכתב יכול שיהיה מסוג "רגיל" או מסוג "חריג" (לעניין קביעת התעריף). התנאים לסיווג מכתב כ"רגיל" או "חריג" קבועים להלן.
- 2.3 **מכתב מסוג "רגיל"**
- 2.3.1 מכתב מסוג "רגיל" הוא דבר דואר, שמתקיימים בו תנאים אלה:
- 2.3.1.1 משקלו לא יעלה על 50 גרם במכתב יחידני ו-30 גרם במכתב כמותי.
- 2.3.1.2 עוביו לא יעלה על 5 מ"מ, ולא יפחת מ-0.2 מ"מ.
- 2.3.1.3 הפריט יהיה ארוז במעטפה מלבנית, מידה מזערית 90 X 140 מ"מ; מידה מרבית 237 X 160 מ"מ, ובלבד שבתחום מידות אלה אורכה של המעטפה הוא לפחות פי 1.4 מרוחבה.
- 2.3.1.4 המעטפה תהיה אטומה, לבנה או בעלת גוון בהיר. אין להשתמש במעטפה בצבעים כהים או בצבעים זוהרים שאינם מאפשרים קריאת הכתוב במכונות המיון או העלולים להזיק לעיני האנשים המטפלים בדברי הדואר. כן, אין לסמן על פני המעטפה קווים מקווקווים או נקודות צמודות.
- 2.3.1.5 בשוליים התחתונים של המעטפה, לא יודפס ולא ייכתב דבר, באופן שהמרחק בין צלע זו של המעטפה לקצה הקרוב של המען, לא יפחת מ-20 מ"מ כמו גם מצידו הימני. יובהר כי בתחתית המען עד קצה המעטפה לא ייכתב דבר.
- 2.3.2 **מעטפות עם חלון - תתקבלנה בתנאים הבאים:**
- 2.3.2.1 במעטפה לא יהיה יותר מחלון אחד, החלון יהיה סגור בשמשה.
- 2.3.2.2 השמשה תהיה עשויה מחומר גמיש, שקוף ונטול צבע.
- 2.3.2.3 השמשה תהיה מודבקת בעברה הפנימי של המעטפה, לכל אורך היקפו של החלון.
- 2.3.2.4 השמשה תהיה רצופה ושלמה ולא תגרום לקמטים במעטפה.
- 2.3.2.5 צלעות החלון תהיינה מקבילות לצלעות המעטפה.
- 2.3.2.6 המרחק בין צלעות החלון לבין צלעות המעטפה, המקבילות להן, לא יפחת מ-15 מ"מ, למעט הצלע העליונה של החלון, שמרחקה מצלע המעטפה המקבילה לה לא יפחת מ-40 מ"מ. דהיינו, על החלון להיות בתחום המיועד לכתיבת המען.
- 2.3.2.7 השם והמען הנשקפים מבעד לחלון חייבים להיראות בצורה ברורה לחלוטין.
- 2.3.2.8 בדואר כמותי ניתן להוסיף כתובת להחזרה בצד השמאלי העליון של תיבת המען מתחת לקוד החלוקה, אך ורק אם הוכנס ברקוד קוד חלוקה (עם תחילית 75) או ברקוד קוד לדואר חוזר (תחילית 95) של הנמען.

חלק ב' - פרק א'

מקרה לא תיסגר המעטפה באמצעות סיכות או אמצעי דומה כנזכר
בחלק ב' פרק א' סעיף 1.9.

- 2.3.3 מעטפה עם חלון שאינה עומדת בתנאים האמורים - תיחשב כדואר חריג.
- 2.3.4 על מעטפות עם חלון חלים התנאים המפורטים בחלק ב' פרק א' סעיפים 2.3 ו- 2.2 לקביעת סוג דבר הדואר ודמי הדואר.
- 2.4 **מכתב מסוג "חריג".**
- 2.4.1 מכתב מסוג "חריג" הוא מכתב שחורג במידותיו מהקבוע לקבוצת המשקל שלו כדואר רגיל כאמור בחלק ב' פרק א' בסעיף 2.3 לעיל.
- 2.4.2 דואר חריג יחויב על פי תעריף דרגת המשקל הבאה הגדולה ממשקל דבר הדואר. אם אין מדרגת משקל מעל משקל דבר הדואר התעריף יהיה כפול מתעריף משקל דבר הדואר.
- 2.4.3 חוברת או כתב עת שאינם רשומים בחברת דואר ישראל ואשר ממלאים אחר התנאים שבסעיף "אריזה" של עיתונים רשומים בחברה, חלק ב' פרק א' סעיף 3.6.14 נחשבים כמכתב חריג.
- 2.4.4 המידות של מכתב חריג בעל שלושה ממדים - צירוף האורך, הרוחב והעובי יהיו עד 900 מ"מ, אך הממד הגדול לא יעלה על 600 מ"מ.
- 2.4.4.1 בצורת גליל - האורך וכפל הקוטר עד 1,040 מ"מ, אך הממד הגדול קטן מ- 900 מ"מ.
- 2.4.4.2 אריזה רגילה - קטן מ-140 מ"מ באורך, 90 מ"מ ברוחב. אריזה בצורת גליל - האורך וכפל הקוטר עד 170 מ"מ, אך הממד הגדול לא יפחת מ-100 מ"מ.
- 2.4.4.3 בכל המידות המפורטות בסעיף זה, מותרת סטייה של 2 מ"מ (+/-) כלפי מעלה או כלפי מטה.
- 2.4.5 המשקל המרבי - 2 ק"ג.
- 2.5 **גלויית דואר**
- 2.5.1 גלויית דואר עשויה מקרטון או נייר קשיח דיו כדי שלא יקשה על העברתה בדואר. צורתה מלבנית וממדיה כאמור בחלק ב' פרק א' סעיף 2.2.
- 2.5.2 הגלוייה תהיה אטומה, לבנה או בגוון בהיר שאינו זוהר.
- 2.5.3 משקל הנייר יהיה בין 170 ל-320 גרם.
- 2.5.4 בשוליים התחתונים והימניים של הגלוייה לא יודפס ולא ייכתב דבר, באופן שהמרחק בין צלעות אלה של הגלוייה לקצה הקרוב של ההדפסה או הכתיבה, כולל המען, לא יפחת מ-15 מ"מ.
- 2.5.5 בולי דואר יש להדביק אך ורק בשטח הימני העליון של חזית הגלוייה אשר אורכו 74 מ"מ ורוחבו 40 מ"מ.
- 2.5.6 אם בולי הדואר הודבקו שלא במקומם, ינהגו בגלוייה כבדבר דואר שלא שולמו עבורו דמי דואר, או שלא שולמו במלואם, אף אם הגלוייה בוילה.
- 2.5.7 לא יצורפו, לא יודבקו ולא יחוברו אל גלויית הדואר דוגמא של סחורה, תמונה, שרטוט, פתק או חפצים אחרים למעט האמור להלן.
- 2.5.8 מותר להדביק על הגלוייה, במקום שאינו מיועד להדבקת בולים המייצגים דמי דואר, בולים או תוויות ביול אם :

חלק ב' - פרק א'

- 2.5.8.1 הם אינם משמשים לתשלום דמי הדואר של הגלויה ובאים בנוסף אליהם.
- 2.5.8.2 עוביים יחד עם הדבק שעליהם אינו עולה על עובי של בול דואר עם הדבק שלו.
- 2.5.8.3 הם מודבקים מכל עבריהם אל הגלויה.
- 2.5.9 מען השולח על חזית הגלויה יופיע בפניה השמאלית העליונה בלבד ובמרחק שלא יעלה על 50 מ"מ משולי הגלויה בצידה השמאלי, ולא בחלק התחתון של הגלויה.
- 2.5.10 גלויה אשר לא התמלא בה אחד או יותר מהתנאים הנ"ל, דינה כדין מכתב מסוג "חריג" לצרכי דמי דואר.

3. אופן המשלוח

3.1 משלוח דברי דואר כ"דואר כמותי"

- 3.1.1 סוגי דברי הדואר הכמותי ותנאי משלוחם לרבות מספר הפריטים במשלוח, מפורטים להלן. התנאים למשלוח דואר רגיל כמותי ממוין כמפורט בחלק ב' פרק א' סעיף 3.2; התנאים למשלוח דואר כמותי לא ממוין כמפורט בחלק ב' פרק א' סעיף 3.3; התנאים למשלוח דואר כמותי ממוין מעל 50 גרם כמפורט בחלק ב' פרק א' סעיף 3.4;
- 3.1.2 לעניין דואר כמותי דין גלויה כדין מכתב, בכפוף לשינויים המחויבים.
- 3.1.3 סוגי משלוח דואר כמותי הם: דואר כמותי ממוין רגיל או מעל 50 גרם, דואר כמותי לא ממוין, דואר כמותי רשום, דואר כמותי רשום מיוחד, דואר כמותי מהיר לתיבה, כמותי חבילות, דואר כמותי בין-לאומי, דואר 24 כמותי, וכל שירות דואר אותו תחליט החברה לאפשר במשלוח כמותי, על פי הכללים כפי שיפורסמו.
- 3.1.4 לקוחות החברה רשאים להביא ליחידת דואר משלוחי דואר כמותי, בהתאם לכמות המרבית של דברי דואר כמותי המותרת למשלוח באותה יחידת דואר.
- 3.1.5 על שולח דואר כמותי לצרף למשלוח "טופס הצהרת משלוח" מלא וחתום בידו, התואם במדויק את פרטי המשלוח בפועל.
- 3.1.6 תשלום בחסר.
- 3.1.6.1 במסירת משלוח דואר כמותי ללא תשלום או בתשלום חסר מכל סיבה שהיא, תגבה חברת דואר ישראל מהשולח תשלום כמפורט בחלק ב' פרק ב' סעיף 6.
- 3.1.6.2 עם גילוי התשלום החסר תיפסק קליטת המשלוח ביחידת הדואר או במרכז המיון ולשולח יינתן יום עבודה אחד להסדרת התשלום. לא שולם הסכום במועד כאמור יחויב השולח לאסוף את המשלוח מיחידת הדואר או מבית המיון (כפי שיודע לו) וזאת תוך יום עבודה נוסף.
- 3.1.6.3 לא שילם השולח את הסכום שנקבע ולא אסף את המשלוח במשך 20 ימים מן היום שנדרש לעשות כן, תהיה החברה רשאית לאחסן את המשלוח ולחייב את השולח בדמי אחסון שתקבע החברה. לא אסף השולח את המשלוח בתוך 30 ימים, תהיה החברה רשאית לבער את דברי הדואר, ללא מתן התראה נוספת לשולח.
- 3.1.6.4 ועדת חריגים:

חלק ב' - פרק א'

- 3.1.6.4.1 בחברה פועלת ועדת חריגים אשר הוסמכה לדון במקרים שיובאו בפניה על פי בקשת השולח ותפעל בכפוף לכל דין.
- 3.1.6.4.2 הוועדה מוסמכת לבטל, בשל נסיבות המצדיקות זאת לפי שיקול דעתה הבלעדי, את דרישת חלק התשלום העולה על סכום התשלום החסר, כולו או חלקו. הוועדה מוסמכת לעשות כן על פי בקשת שולח אחד, עד שתי פעמים בשנה קלנדרית.
- 3.1.6.4.3 שולח שנקבע לו תשלום כאמור בחלק ב' פרק א' זה לעיל רשאי להביא את עניינו בפני הוועדה בשל נסיבות מיוחדות, כגון, אירוע ראשון מסוג זה, טעות בתום לב וכדומה.
- 3.1.6.4.4 הבאת מקרה לדיון בוועדה אינה דוחה את מועד התשלום בידי השולח. תשלום בהתאם לדרישה היא תנאי לכך שהוועדה תדון בעניינו של השולח.
- 3.2 **משלוח מכתבים כדואר כמותי "רגיל כמותי ממוין" וגלויות כסוג "כמותי ממוין" (להלן: "המכתבים"), מתקבל אם מתקיימים בו כל התנאים האלה:**
- 3.2.1 מספר המכתבים במשלוח אחד הוא 10,000 לפחות.
- 3.2.2 המכתבים ממלאים אחר התנאים של מכתב מסוג "רגיל" או גלויות, אחידים בצורתם ובמידותיהם, ושייכים לאותה קבוצת משקל - עד 50 גרם.
- 3.2.3 מענו של הנמען רשום על כל יחידה כמפורט בחלק ב' פרק א' סעיף 6, כולל קוד החלוקה והמיקוד, ולפחות 99% מהמכתבים נושאים את קוד החלוקה והמיקוד של המענים.
- 3.2.4 המכתבים ממוינים לפי סדר "רץ" (עולה) של קוד החלוקה ונושאים מיקוד.
- 3.2.5 המכתבים נמסרים למשלוח בשירות "שולם - P.P", ותשלום דמי המשלוח אינו מחייב הטבעת חותמת כלשהי.
- 3.2.6 המכתבים נמסרים בידי הלקוח למשלוח כשהם ארוזים באגדים בני 100 מכתבים ואגודים בשתי גומיות עבות שתי וערב, או לחלופין מונחים במיכל קרטון סגור כדי שלא ייפגע סדר קוד החלוקה.
- 3.2.7 **משלוח מכתבים כדואר כמותי "רגיל כמותי ממוין למרכז חלוקה בידי לקוח עסקי או בעל היתר" מתקבל אם מתקיימים התנאים לעיל ואך ורק למכתבים במשקל עד 30 גרם ובהתאם להוראות תקנות התשלומים.**
- 3.3 **משלוח מכתבים כדואר כמותי - "כמותי לא ממוין" מתקבל אם מתקיימים בו תנאים אלה:**
- 3.3.1 מספר המכתבים במשלוח אחד הוא 200 לפחות.
- 3.3.2 המכתבים ממלאים אחר התנאים של מכתב מסוג "רגיל", אחידים בצורתם, במידותיהם, ושייכים לאותה קבוצת משקל לעניין התשלום.
- 3.3.3 מענו של הנמען רשום על כל מכתב, לרבות מיקוד, כמפורט בחלק ב' פרק א' סעיף 6, ולפחות 99% מהמכתבים נושאים את המיקוד של המענים.
- 3.3.4 המכתבים נמסרים למשלוח בשירות "שולם - P.P" ותשלום דמי הדואר אינו מחייב הטבעת חותמת כלשהי.

חלק ב' - פרק א'

- 3.3.5 המכתבים נמסרים בידי הלקוח למשלוח כשהם ארוזים באגדים בני 100 מכתבים ואגודים בשתי גומיות עבות שתי וערב, או לחלופין מונחים במיכל קרטון סגור כדי שלא ייפגע סדר המיקוד.
- 3.4 **משלוח מכתבים מסוג "כמותי ממוין מעל 50 גרם"** מתקבל אם מתקיימים בהם כל התנאים האלה:
- 3.4.1 במשלוח לפחות 3,000 מכתבים.
- 3.4.2 המכתבים אחידים במידותיהם, ושייכים לאותה קבוצת משקל לעניין התעריף.
- 3.4.3 מענו של הנמען רשום על כל מכתב כמפורט בחלק ב' פרק א' סעיף 6, כולל קוד החלוקה והמיקוד, ולפחות 99% מהמכתבים נושאים את קוד החלוקה והמיקוד של המענים.
- 3.4.4 המכתבים ממוינים לפי סדר "רץ" עולה של קוד החלוקה ונושאים מיקוד.
- 3.4.5 המכתבים נמסרים למשלוח בשירות "שולם - P.P.", ותשלום דמי הדואר אינו מחייב הטבעת חותמת כלשהי.
- 3.4.6 המכתבים נמסרים בידי הלקוח למשלוח כשהם ארוזים באגדים בני 100 מכתבים ואגודים בשתי גומיות עבות שתי וערב, או לחלופין מונחים במיכל קרטון סגור כדי שלא ייפגע סדר קוד החלוקה.
- 3.5 **משלוח כמות גדולה של דברי דואר** (דואר מרוכז).
- 3.5.1 משלוח כמות גדולה של דברי דואר אשר אינו משלוח "דואר כמותי", ובכלל זה מכתבים, גלויות, דואר רשום, דואר 24 ודואר מהיר-אקספרס, דואר מהיר לתיבה, יימסר ביחידות הדואר השונות בהתאם לכמות המרבית המותרת בכל יחידת דואר. התשלום עבור המשלוח ישולם במעמד מסירתו למשלוח. דברי הדואר לא יבילו באשנב אלא בבית המיון. משלוחים אלה יתקבלו ביחידת הדואר בתנאים האלה:
- 3.5.1.1 מכתבים:
- 3.5.1.1.1 מספר דברי הדואר לא יהיה קטן מ-100, ובלבד שהם אחידים בצורתם, במידותיהם ובמשקלם.
- 3.5.1.1.2 דברי הדואר יהיו ארוזים באגדים המוחזקים בגומיות או באמצעי מתאים אחר, או באריזות קרטון או פלסטיק, הזהות במידותיהן וסגורות למניעת פיזורם של דברי הדואר.
- 3.5.1.1.3 בכל אגד או אריזה יהיו דברי דואר מסוג אחד בעלי מידות, צורה ומשקל זהים, ומעניהם פונים לצד אחד.
- 3.5.1.1.4 מספר דברי הדואר יהיה זהה בכל האגדים או האריזות, על פי הכללים האלה:
- 3.5.1.1.4.1 מכתבים האגודים בגומיות - 50 או 100 בכל אגד.
- 3.5.1.1.4.2 חוברות או דברי דואר גדולים האגודים בגומיות - 10 בכל אגד.
- 3.5.1.1.4.3 מכתבים או דברי דואר גדולים באריזות - מספר דברי הדואר בכל אריזה ייקבע בידי

חלק ב' - פרק א'

השולח, בהתאם לגודל האריזה, ובלבד שיאוגדו באגדים בכפולות של 10.

3.5.1.1.5 הדרישה למספר זהה של דברי דואר בכל אגד או אריזה אינה חלה על האחרון שבהם. אם מספר דברי הדואר באגד או אריזה האחרון אינו זהה ליתר האגדים/אריזות הוא יסומן כ"אחרון" ויירשם עליו מספר דברי הדואר המצויים בו.

3.6 משלוח מסוג "רמפה לרמפה" מתקבל אם מתקיימים בו כל התנאים האלה:

- 3.6.1 המשלוח יכלול לפחות מ-120,000 דברי דואר.
- 3.6.2 דברי הדואר יישלחו במידות המקסימליות הבאות: אורך 34 ס"מ רוחב 24 ס"מ עובי 2.5 ס"מ.
- 3.6.3 שמו ומענו של הנמען רשום על כל מכתב כמפורט בחלק ב' פרק א' סעיף 6, כולל קוד החלוקה והמיקוד, ולפחות 99% מהמכתבים נושאים את קוד החלוקה והמיקוד של המענים וכן את מספר תוכנית המיון.
- 3.6.4 המכתבים ממוינים לפי סדר "רץ" (עולה) של קוד החלוקה.
- 3.6.5 המכתבים נמסרים למשלוח בשירות "שולם - P.P", ותשלום דמי המשלוח אינו מחייב הטבעת חותמת כלשהי.
- 3.6.6 דברי הדואר יישלחו כשהם מופרדים בהתאם לקטגוריות הבאות: תאי דואר, ישובים (קווי דואר והיסעם פנימיים), דוורים ומרכזי חלוקה.
- 3.6.7 דברי הדואר יישלחו במכלים או בקרטונים על כל מיכל / קרטון תרשם הקטגוריה המתאימה (תאי דואר, ישובים (קווי דואר פנימיים והיסעם) דוורים ומרכזי חלוקה) וכן ציון טווח מספרי קוד החלוקה שבאריזה. כן יצוין מספר המיכל / קרטון מתוך אלה שנשלחו לאותו ישוב ובסיום את סך כל המכלים לדוגמה 1 מתוך 4 או 4 מתוך 4 אחרון.
- 3.6.8 שולח המבקש לשלוח את דברי הדואר באמצעות מכלים, צבע המכלים יקבע בתאום עם החברה ויש לרשום את שם השולח על פני המיכל.

3.7 משלוח מסוג "משלוח על פי תוכניות מיון" מתקבל אם מתקיימים בו כל התנאים האלה:

- 3.7.1 דברי הדואר יובאו באופן שכל דברי הדואר של תוכנית אחת בלבד יהיו קשורים בחבק שתי וערב. דברי הדואר יובאו באגדים של 100 דברי דואר כל אגד.
- 3.7.2 על כל אגד יצוין מספר התוכנית אליה הוא שייך בדף A4 מודפס. לדוגמה תוכנית 630.
- 3.7.3
- 3.7.4 האגדים יהיו מסודרים לפי סדר עולה של קוד החלוקה במשטח.
- 3.7.5 דברי הדואר יובאו על גבי משטחים כאשר התוכניות יהיו מסודרות על גבי המשטח כך שהתוכנית עם המספר הנמוך ביותר תהיה למעלה והתוכנית עם המספר הגבוה ביותר בתחתית המשטח לפי סדר מספרי התוכניות.

3.7.6 אסור במשלוח

- 3.7.6.1 אין לכלול במשלוח את דברי הדואר הבאים :
- 3.7.6.2 מעטפות כהות.
- 3.7.6.3 מעטפות עם כרטיסים .
- 3.7.6.4 מעטפות עבות (מעל 0.5 מ"מ).
- 3.7.6.5 מעטפות עם סיכות .
- 3.7.6.6 משלוח שלא לפי כללי סידור פני המעטפה – למשל דברי דואר שפרטי הנמען והשולח נמצאים אחד מתחת לשני (קיים חשש שהמכונה תשלח לכתובת השולח את דברי הדואר).

3.8 עיתונים הרשומים בחברת דואר ישראל

הגדרה:

עיתון – גיליון היוצא לאור, בדרך כלל, בתדירות קבועה בדפוס, המכיל חדשות, מאמרים אינפורמטיביים ופרסום בין אם מדובר בתחום עניין כללי או בתחום עניין מסוים.

הצורה, ההיקף והתוכן של הגיליון מתאים לדעה המקובלת בציבור על עיתון או כתב עת המיועד לציבור .

עיתון לא יהיה מכתב, גלויה, דבר דפוס או צרור ולא יכיל מסר אישי כלשהו לנמען זולת שמו, כתובתו או מספר מזהה ייחודי של הנמען.

3.8.1 תנאים:

- 3.8.1.1 המבקש לקבל את שירותי משלוח עיתון יצהיר בפני חברת הדואר כי הוא עומד בתנאים הנ"ל.
- 3.8.1.2 ככל שיתגלה כי השולח אינו עומד בתנאים הנ"ל, יצטרך לשלם את הפרש בהתאם למדרגות המשקל של דבר הדואר שנשלח.
- 3.8.1.3 החברה לא תגבה אגרה בעבור רישום.
- 3.8.1.4 החברה תשמור עותק של הרשימה הנ"ל ותעדכנה בהתאם.
- 3.8.2 מסמך או פריט שטוחים, שניתן להכניסם בין דפי העיתון ואשר ממדיהם (אורך, רוחב ועובי) אינם עולים על ממדי העיתון ואין בהם מסר אישי, או כל פרט ייחודי לנמען מסוים - דינם כדין עיתון.
- 3.8.3 הבקשה לרישום עיתון תהיה הצהרה בכתב של בעל העיתון או המוציא לאור המופנית למנהל ובה הצהרה :
- 3.8.3.1 כי העיתון עומד בהגדרה של עיתון כמפורט בסעיף 3.6 בחלק ב' פרק א' זה לעיל.
- 3.8.3.2 יתחייב כי ככל שיתגלה כי העיתון אינו עומד בתנאים הנ"ל, יצטרך לשלם את הפרש בהתאם למדרגות המשקל של דבר הדואר הנשלח.
- 3.8.3.3 תכיפות הפרסום.
- 3.8.3.4 מספר העותקים המופצים בכל הוצאה.
- 3.8.4 לבקשה כאמור יצרף המבקש :
- שני עותקים משתי ההוצאות האחרונות של הפרסום.

חלק ב' - פרק א'

- 3.8.5 עיתון רשום, כאמור, ייארז במעטפה, עטיפה או חבק. אריזת העיתון חייבת לאפשר קריאת שמו של העיתון וחשיפת התכולה לבדיקה, בלי שיהיה צורך לקרוע את האריזה, לנתק חוטים, לשבור חותמות, להפריד דבק וכדומה.
- 3.8.6 האריזה תיעשה בכל דרך מותרת כדי שהעיתון לא ינשור ממנה. אין להשתמש בסיכות או בחפץ דומה העלול לפצוע את ידי עובד הדואר המטפל בעתון. רצוי כי האריזה תהיה שטוחה ולא גלילית.
- 3.8.7 האריזה תהיה בצורה שתמנע לכידת דברי דואר אחרים - קטנים יותר - בתוכה.
- 3.8.8 אם עיתון יתקבל למשלוח בדואר כשהוא ארוז בעטיפה פלסטית סגורה, עליו לעמוד בתנאים הבאים:
- 3.8.8.1 בעטיפה שקופה:
- 3.8.8.1.1 מענו של הנמען ייכתב כאמור לעיל על תווית מתחת לעטיפה או מעליה, בכיוון הממד הגדול של האריזה.
- 3.8.8.1.2 סרט לבן אטום ימוקם בצד ובכיוון של תווית המען לאורך העטיפה כחלק מהעטיפה עצמה; על הסרט האמור יירשמו או יודפסו פרטי המען של השולח, כאמור לעיל, וכן פרטים מודפסים מראש המאפשרים, במידת הצורך, לרשום לידם את הסיבות לאי מסירתו של העיתון או את המען החדש של הנמען.
- 3.8.8.1.3 הפרטים הנקובים בסעיפים 3.6.15 ו- 3.6.16 בחלק ב' פרק א' זה להלן, יודפסו על העטיפה מראש.
- 3.8.8.2 בעטיפה אטומה:
- 3.8.8.2.1 בתנאים זהים לאלה הנוגעים לעטיפה שקופה (הנקובים בסעיף 3.6.11.1 בחלק ב' פרק א' זה לעיל) למעט מען הנמען אשר יופיע על גבי מדבקה שתודבק על העטיפה בכיוון הממד הגדול של האריזה.
- 3.8.9
- 3.8.10 על פניה יהיה סימון "שולם - P.P" כמפורט בחלק ב' פרק ב' סעיף 2.3.2. מיקום ה"שולם - P.P" יהיה בפניה הימנית העליונה. סימון "שולם - P.P" חייב להיות על רקע לבן
- 3.8.11 מענו של הנמען יירשם בכתב ברור בחזית ולאורך המעטפה, העטיפה, או החבק בהם ארוז העיתון. המען יירשם כאמור בסעיף 4 בחלק ב' פרק א' זה להלן.
- 3.8.12 מענו של שולח העיתון, שהוא בעל העיתון או המוציא לאור של העיתון, (להלן: "השולח") יירשם בפניה השמאלית העליונה של אריזת העיתון לפי הסדר המפורט בסעיף 4 בחלק ב' פרק א' זה להלן.
- 3.8.13 מידותיו של העיתון לאחר האריזה הן:
- 3.8.13.1 מרביות:
- 3.8.13.1.1 בצורה שטוחה: צירוף האורך, הרוחב והעובי - 900 מ"מ, אך הממד הגדול ביותר אינו עולה על - 600 מ"מ.
- 3.8.13.1.2 בצורה גלילית: האורך וכפל הקוטר - 1,040 מ"מ, אך הממד הגדול ביותר אינו עולה על - 900 מ"מ.

- 3.8.13.2 מזעריות :
- 3.8.13.2.1 בצורה שטוחה : 140 מ"מ באורך, 90 מ"מ ברוחב.
- 3.8.13.2.2 בצורה גלילית : האורך וכפל הקוטר 170 מ"מ, אך הממד הגדול ביותר אינו קטן מ-100 מ"מ.
- עיתון שמידותיו קטנות מהמידות המזעריות דלעיל, יתקבל למשלוח אם תצורף אליו תווית מקרטון, או מנייר חזק, בצורת מלבן שמידותיה המזעריות הן 140 מ"מ באורך ו-90 מ"מ ברוחב, ושעליה רשומים פרטי המען כאמור בסעיף 4 בחלק ב' פרק א' זה להלן.
- 3.8.14 משקלו המרבי של עיתון, או של צרור עיתונים, המיועד למען אחד, לא יעלה על קילוגרם אחד.
- 3.8.15 מספר העיתונים בכל משלוח לא יהיה קטן מ-100.
- 3.8.16 העיתונים יובאו למשלוח בדואר בידי השולח, ממוינים וארוזים באגדים לפי מקומות הייעוד. עלה מספר העותקים של העיתון המיועדים למשלוח למקום אחד על 20, תצורף לכל אגד תווית שעליה נרשם מקום הייעוד. התווית מסופקת בידי יחידת הדואר לפי דרישת השולח.
- 3.8.17
- 3.8.18
- 3.8.19
- 3.8.20 לא קיים השולח תנאי כלשהו מהתנאים הנקובים לעיל, יחויב השולח בדמי משלוח הקבועים למכתב, או לחבילה - בהתאם למקרה.
- 3.9 כתבים ואביזרים לעיוורים
- 3.9.1 כתבים ואביזרים, כמפורט להלן, המיועדים לשימוש עיוורים בלבד - פטורים מדמי משלוח :
- 3.9.1.1 חומר קריאה הכתוב בכתב ברייל או בכתב בולט אחר.
- 3.9.1.2 גיליונות מיוחדים להדפסת חומר קריאה לעיוורים.
- 3.9.1.3 מפות תבליט.
- 3.9.1.4 מכוונות כתיבה להדפסה בכתב ברייל ואבזריהן.
- 3.9.1.5 מסגרות ולוחות לכתיבת כתב ברייל בחרט או לכתיבה במכשיר כתיבה רגיל ואבזריהם.
- 3.9.1.6 עזרי לימוד לכתיבת כתב ברייל.
- 3.9.1.7 עזרי לימוד למתמטיקה מיוחדים לעיוורים.
- 3.9.1.8 תקליטים וסרטים מגנטיים לעיוורים.
- 3.9.1.9 שעונים ומודדי זמן עם סימני ברייל.
- 3.9.1.10 גלופות להדפסתם של כתבי ברייל ומסגרות לייצורן.
- 3.9.1.11 מכשירי עבודה, מדידה ושקילה מותאמים לשימוש עיוורים.
- 3.9.1.12 לוחות שרטוט מיוחדים לעיוורים.

- 3.9.1.13 מקלות הליכה לעיוורים.
- 3.9.1.14 רתמות הנחיה לכלבי נחיה לעיוורים.
- 3.9.2 בצורות המכילים כתבים ואבזורים לעיוורים אסור לארוז דברי דואר מסוג אחר. אסור לכלול בהם מכתב או הודעה בכתב יד, במכונת כתיבה או במחשב.
- 3.9.3 מותר לכלול בצרור: שם ומען של המדפיס או המו"ל או היצרן, מספר סידורי, תאריך ההדפסה, מחיר, תוכן העניינים, וכן הוראות הנוגעות לשימוש החפצים שנכללו בצרור.
- 3.9.4 על האריזה יש לציין "כתבים ואבזורים לעיוורים", וכן יש להוסיף את שמו ומענו של השולח.
- 3.9.5 כתבים ואבזורים לעיוורים פטורים מדמי משלוח, הן בדואר רגיל והן בשירותים אחרים (רשום, מהיר-אקספרס ואישור מסירה).
- 3.9.6 אם השולח לא ימלא אחר ההוראות, תהיה חברת דואר ישראל רשאית לחייבו לפי התעריף של מכתבים ולפי תעריף של חבילות ובהתאם למשקל הצרור.
- 3.9.7 מידות של כתבים ואבזורים:
- 3.9.7.1 אריזה רגילה: צירוף האורך, הרוחב והעובי - 900 מ"מ, אך אריזה בצורת גליל: האורך וכפל הקוטר - 1,040 מ"מ, אך הממד הגדול ביותר לא יעלה על 900 מ"מ.
- 3.9.7.2 אריזה רגילה: 140 מ"מ באורך, 90 מ"מ ברוחב.
- 3.9.7.3 אריזה בצורת גליל: האורך וכפל הקוטר - 170 מ"מ, אך הממד הגדול לא יפחת מ-100 מ"מ. צרור מכתבים ואבזורים לעיוורים שמידותיו קטנות מהמידות המזעריות דלעיל, יתקבל למשלוח בתנאי שתצורף אליו תווית מען מקרטון, או מנייר חזק, בצורת מלבן בגודל מזערי של 140 מ"מ באורך ו-90 מ"מ ברוחב.
- 3.9.8 המשקל המרבי של דברי דואר הפטורים מתשלום כאמור בסעיף 3.8 לא יעלה על 7 ק"ג.
- 3.10 חבילות - אופן המשלוח
- 3.10.1 על השולח לכתוב על תעודת המשלוח את השם והמען של הנמען בכתב ברור בעברית או בערבית, או באותיות לטיניות כאמור בחלק ב' פרק א' סעיף 6.3. מען השולח ייכתב מעברה השני של החבילה והמילה "השולח" או "מאת" תצוין באופן ברור.
- 3.10.2 אין לכלול בחבילה מסמכים שיש להם אופי של התכתבות אישית, למעט התכתבות המוחלפת בין השולח והנמען כולל אנשים הגרים עימו באותו מען.
- 3.10.3 החבילה לא תכלול מטבעות כסף ושטרי כסף.
- 3.10.4 אסור לשלוח באמצעות הדואר טובין ומצרכים שמשלוחם אסור לפי כל דין כמפורט בחלק ב' פרק ו' סעיף 1.
- 3.10.5 חבילה תיארז בידי השולח כך שתכולתה תהיה מוגנת מפני אובדן או נזק, והאריזה לא תזיק לחבילות אחרות או לעובדי הדואר המטפלים בה. חבילות שתוארנה בניגוד לאמור לעיל, לא תתקבלנה למשלוח ואם תתקבלנה - תוחזרנה לשולחיהן. בכל מקרה, גם אם לא תוחזרנה אל שולחיהן, לא תישא

חלק ב' - פרק א'

- חברת דואר ישראל באחריות לנזק או לאובדן אשר ייגרמו לחבילות כאלה מחמת אריזתן הבלתי מתאימה.
- 3.10.6** אם מסיבה כלשהי קיבל פקיד דואר חבילה שאינה ארוזה בהתאם להוראות המפורטות, לא תיגרע עובדה זו מאחריות השולח, על פי כל דין לכל הנזקים שנגרמו על ידי החבילה בעת היותה ברשות חברת דואר ישראל.
- 3.10.7** חבילה המכילה חומר העשוי להתלקח במהירות יש לארוז בתיבה כפולה, הפנימית, עשויה מתכת והחיצונית, עץ. על גבי החבילה יש לציין בהבלטה: "מתלקח".
- 3.10.8** על גבי חבילה המכילה תקליטים, תקליטורים, תמונות במסגרות, דברי זכויות, חרסינה, או חומר שביר אחר, יש לכתוב בהבלטה "זהירות - שביר".
- 3.10.9** פריטים שבירים, יש לעטוף בחומר רך ולארוז בתיבת עץ או בתיבה מחומר אשר ימנע את שבירתם במהלך משלוחם, הן מפגיעה חיצונית והן מטלטולי הדרך.
- 3.10.10** מכשירים חדים מותרים במשלוח בתנאי שכל הקצוות החדים יוגנו כהלכה, כדי למנוע פציעת עובדי הדואר, וכדי למנוע נזקים לחבילות אחרות.
- 3.10.11** אם אי אפשר לכתוב את המען או להטביע את חותמת הדואר על עטיפת החבילה, יש להדביק מדבקה שעליה יירשם המען, יודבקו בולי הדואר או תוויות הביול ותוטבע החותמת. יש להצמיד את מדבקה היטב, כדי שלא תנשור מן החבילה.
- 3.10.12** אם תכולתה של חבילה תגרום נזק לדברי דואר אחרים, תהיה חברת דואר ישראל רשאית לחייב את השולח בהחזרת סכומי הפיצויים אשר ישולמו לבעלי דברי דואר שניזוקו.
- 3.10.13** שולח החבילה יזהה את עצמו על פי דרישתו של פקיד הדואר ולשביעות רצונו. כן רשאי פקיד הדואר לדרוש מהשולח לפתוח את החבילה ולבדוק את תכולתה.
- 3.10.14** אם סירב השולח להזדהות או לפתוח את החבילה, רשאי פקיד הדואר לא לקבל את החבילה למשלוח.
- 3.10.15** לאחר בדיקת החבילה בידי הפקיד וביצוע התשלום עבור החבילה, ימסור הפקיד לשולח "כתב משלוח חבילה" למילוי הפרטים הדרושים. לאחר מילוי הפרטים יחזיר השולח את כתב המשלוח לפקיד. הפקיד יטביע על גבי כתב המשלוח את ערך התשלום ופרטיו, ימסור העתק לשולח כאישור על קבלת החבילה למשלוח וידביק את כתב המשלוח על החבילה.
- 3.10.16** השולח רשאי לבקש את החזרת החבילה לפני מסירתה לנמען, בתנאי ששם השולח צוין על גבי החבילה והמבקש יוכיח את זהותו. דמי המשלוח של חבילה זו לא יוחזרו והשולח יחויב בדמי החזרה.
- 3.10.17** שירותים נוספים למשלוח חבילה בפנים הארץ הינם: גוביינא אגב מסירה, אישור מסירה ושירות משלוח מבוטח. פרטים על שירותים אלה ראה בחלק ב' פרק ד' סעיפים 2, 7 ו-12.
- 3.10.18** המידות המרביות של החבילה הן:
- 3.10.18.1** אחד הצדדים (אורך, רוחב, גובה) לא יעלה על 1,500 מ"מ. צד זה בצירוף ההיקף הנמדד שלא בכיוון הצד הנדון, לא יעלה בסה"כ על 3

חלק ב' - פרק א'

מטרים. לדוגמא: אם אורכה של חבילה הוא 1,500 מ"מ, ההיקף של מכפלת שאר הצדדים בשניים (גובה + רוחב $2 \times$) לא יעלה על 1,500 מ"מ.

3.10.19 המידות המזעריות הן:

3.10.19.1 אריזה רגילה: 140 מ"מ באורך, 90 מ"מ ברוחב.

3.10.19.2 אריזה בצורת גליל: האורך וכפל הקוטר 170 מ"מ, אך הממד הגדול ביותר לא יפחת מ-100 מ"מ. חבילה שמידותיה קטנות מהמידות המזעריות דלעיל, תתקבל למשלוח בתנאי שתצורף אליה תווית מען מקרטון, או מנייר חזק, בצורת מלבן, בגודל מזערי של 140 מ"מ באורך ו-90 מ"מ ברוחב.

3.10.20 משקל מרבי של חבילה הוא: 20 ק"ג.

3.11 חבילות מסוג "כמותי"

3.11.1 משלוח של חבילות מסוג "כמותי" מתקבל ביחידות הדואר בתנאי:

3.11.1.1 מכיל מעל 10 יחידות שאינן חייבות להיות אחידות בצורתן, במידותיהן אך הן שייכות לאותה קבוצת משקל. ואולם במשלוח של 10,000 חבילות או יותר, כולן חייבות להיות אחידות בגודלן ובמשקלן.

3.11.1.2 מענו של הנמען רשום על כל יחידה כמפורט בחלק ב' פרק א' סעיף 6.3 בחלק ב' פרק א' זה כולל המיקוד.

3.11.1.3 החבילות נמסרות למשלוח בשירות "שולם - P.P.", ותשלום דמי המשלוח אינו מחייב הטבעת חותמת כלשהי.

3.11.1.4 משקל כל חבילה אינו עולה על 20 ק"ג.

3.11.2 קיימת אפשרות לשלם במרוכז בסוף החודש, ובלבד שכל אחד מן המשלוחים יכיל 11 חבילות לפחות, ובכפוף לאישור מראש אשר יינתן בידי המנהל.

3.12 "דואר 24"

3.12.1 שירות פנים ארצי להעברת דברי דואר במשקל של עד 350 גרם, שבמסגרתו נמסר או מחולק המכתב, הנשלח כאמור בפרק זה, ביום העבודה העוקב ליום המשלוח, אשר מתבצעת בו חלוקת דואר, בהתאם לתקן השירות הקבוע ברשיון חברת הדואר.

3.12.2 דברי דואר בשירות דואר 24 מחולקים לשלוש קבוצות:

3.12.2.1 משקל עד 50 גרם, מידות מינימום 90 X 140 מ"מ; מקסימום 160 X 237 מ"מ, עובי מירבי 5 מ"מ.

3.12.2.2 משקל 51 עד 100 גרם, מידות מינימום 90 X 140 מ"מ; מקסימום 160 X 237 מ"מ, עובי מירבי 5 מ"מ.

3.12.2.3 משקל 101 עד 350 גרם, מידות מינימום 90 X 140 מ"מ; מקסימום 240 X 340 מ"מ, עובי מירבי 20 מ"מ.

3.12.2.4 .

3.12.3 על דבר דואר הנשלח בשירות "דואר 24" תודבק דבקית "דואר 24" בפינה השמאלית העליונה של המעטפה (במעטפה ייעודית מבוילת שניתן לרכוש בסניפים ובסוכנויות הדואר כבר קיים הסימון) מחיר המעטפה כלול בשירות.

חלק ב' - פרק א'

- 3.12.4 ניתן לשלוח דברי דואר בשירות זה עד השעה 16:00. ברם, ביחידות בהן שעת האיסוף היא לפני השעה 16:00, המועד האחרון למשלוח "דואר 24" יהיה עד כחצי שעה לפני יציאת ההיסע מיחידת הדואר. דבר דואר שיתקבל לאחר השעה האמורה, יועבר לתעודתו תוך שני ימי עבודה.
- 3.12.5 דברי דואר בשירות "דואר 24" שלא ניתן להכניסם לתיבת המכתבים של הנמען, יועברו למסירה ביחידת הדואר אליה משויך הנמען. בתיבת המכתבים של הנמען תושאר הודעה המזמינה אותו לקבל את דבר הדואר כאמור.
- 3.12.6 לא יתקבלו למשלוח בשירות "דואר 24" דברי דואר בעלי תוכן שביר, ואם נתקבל אין חברת דואר ישראל אחראית לשלמות דבר הדואר.
- 3.12.7 בהתאם להוראות חוק הדואר, חברת דואר ישראל אינה אחראית לנזק שנגרם בשל איחור במסירת דבר דואר. יחד עם זאת במקרים בהם לא עמדה חברת דואר ישראל בתקן האיכות של שירות "דואר 24", ובמידה והשולח פנה עד 14 יום מתאריך המשלוח, יוחזרו לו דמי המשלוח.
- 3.13 משלוח "דואר 24" כמותי
- 3.13.1 משלוח "דואר 24" כמותי הינו משלוח של מעל 1,000 פרטים במשלוח אחד. התנאים להגדרת המשלוח כ"כמותי" הם כלהלן:
- 3.13.1.1 אחידות במידותיהם של הפריטים.
- 3.13.1.2 כל הפריטים יגיעו כשהם מפונמים (פנים למעלה) שייכים לאותה קבוצת משקל.
- 3.13.1.3 הפריטים נושאים קוד חלוקה ומיקוד.
- 3.13.1.4 במקום המיועד לביול, מודפס סימן ההיכר למשבצת שולם P.P. שאישר המנהל לפני הדיוור.
- 3.14 דואר 72
- 3.14.1 שירות דואר 72 יינתן כשירות לקוחות הפרטים בלבד.
- 3.14.2 השירות יינתן למכתבים רגילים עד 50 גרם בלבד.
- 3.14.3 במסגרת השירות יימסרו 90% מדברי הדואר עד 3 ימי עבודה לאחר יום המשלוח ואילו 100% מדברי הדואר יימסרו עד 4 ימי עבודה לאחר יום המשלוח.
- 3.15 משלוח דואר לפי מען בלבד
- 3.15.1 השירות יינתן לכלל לקוחות חברת דואר ישראל לגבי משלוחים של דברי דואר מסוג כמותי, על פי התנאים המפורטים להלן.
- 3.15.2 דברי הדואר חייבים לשאת מען מלא: רחוב, מספר הבית, כניסה (אם יש), מספר דירה (במקרים של בתים משותפים) ושם היישוב.
- 3.15.3 ככלל, על דברי הדואר יירשם בידי השולח באופן ברור "לחלוקה על פי המען בלבד" (בחלק העליון השמאלי של המעטפה). אולם, חברת דואר ישראל תהא רשאית להגיע להסדר אחר עם לקוח לפיו הוא יהיה פטור מסימון דברי הדואר כאמור. הלקוח יעביר לחברת דואר ישראל הוראה בכתב ובה הנחיה בדבר אופן זיהוי דברי הדואר מטעמו אשר יחולקו לפי המען בלבד. הסדר זה ייכנס לתוקף לאחר לקבלת אישור המנהל, ויעוגן במסמך עליו יחתום הלקוח.

חלק ב' - פרק א'

- 3.15.4 בכל מקרה יש לרשום את שם הנמען, אולם אין חברת דואר ישראל מתחייבת לחלק את דבר הדואר על פי נתון זה, אלא הוא ישמש כנתון מסייע לצורך חלוקה במען.
- 3.15.5 שירות זה יינתן בעת משלוח דברי דואר במסירה רגילה ולא במסירה מיוחדת (למשל לא בשירותים כגון: דואר רשום, דואר 24 או דואר מהיר).
- 3.15.6 דברי דואר אשר המען הרשום עליהם אינו כולל אחד או יותר מהפרטים הנקובים בסעיף 3.13.2 בחלק ב' פרק א' זה לעיל, והנדרשים לביצוע החלוקה או דברי דואר הנושאים כתובת אשר אינה ידועה יוחזרו לשולח.
- 3.15.7 נמען לא יוכל לעשות הפניה של דבר דואר הנשלח בשירות זה.

4. סימון תשלום דמי הדואר

- 4.1 דבר דואר יטופל על ידי חברת דואר ישראל רק לאחר תשלום דמי הדואר עבורו כמפורט בחלק ב' פרק ב'.
- 4.2 משלוח "תגוביינא"
- 4.2.1 שירות מסירה בתשלום ("תגוביינא") מאפשר לקהל הלקוחות ובייחוד למוסדות, חברות, בעלי עסקים וכדומה, לקבל תשובות בלי ששולחי התשובות ישלמו דמי דואר בעדן. שירות זה יינתן בכפוף לקבלת אישור המנהל. על מקבל האישור לפעול על פי ההוראות המפורטות לקבלת השירות.
- 4.2.2 בשירות זה ניתן לשלוח מכתבים, גלויות וחבילות.
- 4.2.3
- 4.2.4 על דברי דואר שישלחו בשירות תגוביינא, יודפסו סימני היכר בולטים, כדי שאפשר יהיה לזהותם. הסימנים הם:
- 4.2.4.1 משבצת על גבי דבר הדואר או העטיפה. על המשבצת להיות בגודל של: רוחב 90 מ"מ, וגובה 20 מ"מ, ובתוכה מודפס: **"תגוביינא אין צורך בבול, אישור מספר _____"**. (ראה שירטוט בסעיף 4.2.5 בחלק ב' פרק א' זה להלן). המספר שיודפס במשבצת ייקבע בידי נותן ההרשאה.
- 4.2.5 נוסף על כך, יש להדפיס מצדה הימני של המשבצת, לאורך דברי הדואר, שלושה קווים מקבילים, מאונכים ועבים (בין 1 ל-2 מ"מ) באורך של 10 מ"מ כל אחד ובמרחק של 4 מ"מ בין כל קו למשנהו.
- המען יכלול את שם הנמען, מספר תא הדואר, שם יחידת הדואר בה יימסרו דברי הדואר, שם היישוב והמיקוד.
- להלן דוגמא:

תגוביינא אין צורך בבול אישור מספר _____	
לכבוד מר יצחק יצחקי באמצעות סניף מגדלי ויטה תא דואר 98503 בני ברק 5110801	

- 4.2.6 דברי דואר תגוביינא יימסרו לבעל ההרשאה ביחידת הדואר הנקובה בכתב ההרשאה תמורת תשלום דמי הדואר בהתאם לתעריף של דבר הדואר הנשלח.
- 4.2.7 בעל הרשאה המקבל מכתבי תגוביינא מסוג "רגיל" יהיה רשאי לבצע צבירה חודשית (לפי חודש קלנדר) של כמות דברי הדואר המתקבלים. היה והכמות הנצברת הנמסרת לבעל הרשאה עונה על הגדרת דואר כמותי תגוביינא ישלם בעל ההרשאה בהתאם.
- 4.2.8 בעל ההרשאה חייב לקבל את כל דברי הדואר שנשלחו אליו בשירות תגוביינא, והוא אינו יכול להפנותם אל מען אחר. אם ברצונו לשלוח את דברי הדואר אל מען אחר, עליו להכניסם למעטפה חדשה ולשלם עבור משלוחם דמי דואר מתאימים.
- 4.2.9 בעל הרשאה חייב לקבל את דברי הדואר לפחות אחת לחודש. דברי דואר תגוביינא שלא נאספו במשך שלושה חודשים יועברו לעלומות כדברי דואר שלא נדרשו.

5. עיסוף דברי דואר

- 5.1 ככל שלא נקבע אחרת כל דבר דואר חייב להיות ארוז במעטפה או עטיפה דומה, העשויה נייר, ניילון או חומר אחר פרט לדברי דואר המפורטים להלן שאפשר לשלוחם בלי עטיפה:
- 5.1.1 גלויות.
 - 5.1.2 עיתונים.
 - 5.1.3 עלונים.
 - 5.1.4 דברי דואר אחרים אסורים למשלוח בלא עטיפה.
- 5.2 כן אסורים למשלוח מכתבים העטופים בצורה הבאה:
- 5.2.1 בעטיפה בעלת צבע כהה או זוהר, אלא אם כן תתאפשר קריאת פרטי הנמען והמען.

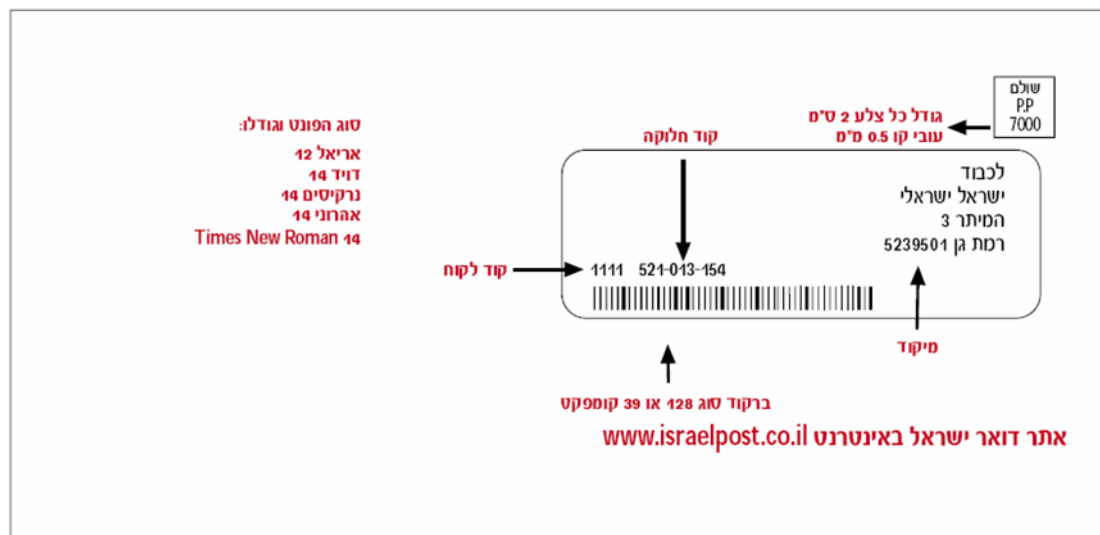
- 5.2.2 בעטיפה שקופה לגמרי, למעט דבר דואר העטוף בעטיפה פלסטית, כמפורט בסעיף 5.3.
- 5.2.3 כל עטיפה שיש בצידה פתח רצוף של 60 מ"מ או יותר, שאינו סגור או מהודק בשוליים.
- 5.2.4 בעטיפה שנסגרה בסיכה, בסיכת הידוק, ב"שדכן" (מכלב), או בכל חפץ אחר העלול לפצוע את ידי פקיד הדואר המטפל בדבר הדואר, או העלול להזיק למכונות שדרכן עובר דבר הדואר בשלבי הטיפול, או עלול להזיק לדבר דואר אחר.
- 5.3 ניתן לעטוף מכתב במעטפה פלסטית סגורה, ובלבד שיתקיימו בעיטוף התנאים שלהלן. מכתבים בעטיפה פלסטית ייחשבו כמכתבים חריגים לעניין תשלום דמי המשלוח.
- 5.3.1 במעטפה שקופה :
- 5.3.1.1 מענו של הנמען ייכתב או יודפס על תווית שתודבק על המעטפה או מתחתיה באופן שפרטי המען ישתקפו בשלמותם דרך המעטפה בכיוון המימד הגדול של המעטפה ; לעניין רישום פרטי המען יחולו הוראות בחלק ב' פרק א' סעיף 6.
- 5.3.1.2 סרט לבן אטום, אשר יהווה חלק מהעטיפה עצמה, ימוקם לאורך המעטפה באותו צד ובאותו כיוון של תווית מען הנמען.
- 5.3.1.3 על הסרט האטום יודפסו מראש הסיבות לאי מסירת המכתב, כמפורט בחלק ב' פרק ג' סעיף 9, ולימין כל אחת מהן משבצת כדי שניתן יהיה, אם יידרש הדבר, לסמן את הסיבה לאי מסירת המכתב. כן, יוקצה על הסרט מקום לרישום מענו החדש של הנמען לפי הצורך.
- 5.3.1.4 השולח רשאי להדפיס את שמו ומענו בפניה העליונה מצד שמאל שעל פני המעטפה או על גב המעטפה.
- 5.3.1.5 ביול המכתב ייעשה במכונת ביול מתחת למעטפה על פני תכולת דבר הדואר בפניה הימנית העליונה, באופן שפרטיו ישתקפו בשלמותם דרך המעטפה. ניתן לסמן את דבר קבלת התשלום עבור משלוח המכתבים גם בחותמת הוכחה (משבצת "שולם") ובלבד שבמשלוח נתקיימו התנאים המפורטים בחלק ב' פרק ג' סעיף 2.3.2 ושהסימן בשירות זה יודפס מראש, בפניה העליונה מצד ימין של המעטפה, או בזו של פני תכולת המכתב, באופן שפרטי הסימן ישתקפו בשלמותם דרך המעטפה.
- 5.3.2 במעטפה פלסטית אטומה :
- 5.3.2.1 מענו של הנמען יודפס מראש על המעטפה או ייכתב או יודפס על תווית שתודבק על המעטפה. לעניין רישום פרטי הנמען יחולו הוראות חלק ב' פרק א' סעיף 6.
- 5.3.2.2 על המעטפה יודפסו מראש הסיבות לאי מסירת המכתב, כמפורט בחלק ב' פרק ג' סעיף 9, ולימין כל אחת מהן משבצת, כדי שניתן יהיה, אם יידרש הדבר, לסמן את הסיבה לאי מסירת המכתב. כן, יוקצה מקום לרישום מענו החדש של הנמען לפי הצורך.
- 5.3.2.3 השולח רשאי להדפיס את שמו ומענו בפניה העליונה מצד שמאל שעל פני המעטפה ובמרחק שלא יעלה על 50 מ"מ מקצה המעטפה השמאלי או על גב המעטפה.

חלק ב' - פרק א'

5.3.2.4 המכתבים יתקבלו למשלוח רק אם דבר קבלת התשלום עבור המשלוח יסומן בחותמת הוכחה (משבצת "שולם") ובתנאי שבמשלוח נתקיימו התנאים המפורטים בחלק ב' פרק ב' סעיף 2.3.2, ושהסימן בשירות זה יודפס מראש בפינה העליונה מצד ימין של המעטפה.

6. פני המעטפה

- 6.1 המען ייכתב בכתב ברור לאורך המעטפה ועל פני דבר הדואר. מעל למען יש להשאיר מקום ריק להדבקת בולים והטבעת חותמות הדואר, כאמור בסעיף 6.2 בחלק ב' פרק א' זה להלן. תחום כתיבת המען - ראה שירטוט בסעיף 6.8 בחלק ב' פרק א' זה להלן.
 - 6.2 יש להדביק את הבולים או את תוויות הביול או את החותמת המעידה על תשלום דמי הדואר בפינה הימנית העליונה, במשבצת הביול.
 - 6.3 המען ייכתב במקביל לצלעות הארוכות של המעטפה ויכלול את הפרטים הנקובים להלן לפי סדרם, בשורות נפרדות ובקו אנכי ישר:
 - 6.3.1 שם הנמען.
 - 6.3.2 שם הרחוב ומספר הבית (אות למספר הבית), "כניסה" ואות לכניסה, "דירה" ומספר הדירה, "קומה" ואות לקומה ופרטי הכניסה. הדירה והקומה יירשמו בסוגריים.
 - 6.3.3 מקום היעד (עיר, מושבה, כפר, קיבוץ וכדומה) והמיקוד (משמאל למקום היעד).
 - 6.4 אם הנמען משתמש בתא דואר בתשלום, יש לרשום את המילים "תא דואר" ואת מספר התא במקום האמור בסעיפים 6 ו-6.3 בחלק ב' פרק א' זה לעיל.
 - 6.5 לנמען שמענו בתאגיד/רשות, יירשם שמו בשורה הראשונה, שם התאגיד/רשות בשורה השנייה ויתר פרטי המען בשורות הבאות, כמפורט בסעיפים 6 ו-6.3 בחלק ב' פרק ג' זה לעיל.
 - 6.6 מענו של השולח ייכתב על גב דבר הדואר, ובדואר כמותי ניתן אף בפינה השמאלית העליונה של פני דבר הדואר ובמרחק שלא יעלה על 50 מ"מ מקצה המעטפה השמאלית.
 - 6.7 המרווח בין המילים והמספרים לא יעלה על 5 מרווחים. המרווח בין השורות יהיה זהה, לא יעלה על 2 מרווחים ולא יפחת מ-0.8 מ"מ.
 - 6.8 דברי דואר אשר מענם כולל את המיקוד, יקבלו עדיפות בתהליך המיון על פני דברי דואר אשר מענם אינו כולל את המיקוד.
 - 6.9 לדואר המחייב רישום קוד חלוקה – הוא יירשם ב"תחום כתיבת המען" בתחתיתו מצד שמאל.
 - 6.10 לדואר המחייב רישום אזור קושי – הוא יירשם ב"תחום כתיבת המען" בחלקו העליון מצד שמאל.
 - 6.11 לדואר המובא לפי "תוכניות מיון" מספר תוכנית המיון תירשם ב"תחום כתיבת המען" בחלקו האמצעי מצד שמאל.
- להלן דוגמא:



7. מיקוד

- 7.1 המיקוד הוא מספר בן שבע ספרות המייצג את המען למשלוח דברי דואר, כפי שקבעה החברה, והוא מתעדכן מעת לעת.
- 7.2 הופעת המיקוד כחלק מן המען על פני דבר הדואר מאפשר טיפול ממוכן, יעיל ומהיר יותר בדבר הדואר, בהשוואה לדבר דואר הנשלח למען ללא ציון המיקוד.
- 7.3 הופעת המיקוד כחלק מן המען הוא תנאי להכרה במשלוח כמותי לא ממוין או כמותי ממוין, לפי העניין.

8. קוד חלוקה - לקוחות גדולים דואר כמותי

- 8.1 קוד חלוקה הוא מספר בן תשע ספרות המבטא את סדר חלוקת דברי הדואר בידי החברה, והוא מתעדכן מעת לעת.
- 8.2 מופע של המיקוד בן שבע ספרות ושל קוד החלוקה על פני המעטפה, כחלק מן המען, מהווה תנאי להכרה במשלוח דואר כמותי ממוין.
- 8.3 קוד החלוקה מופיע גם כברקוד, והוספת הברקוד על פני המעטפה תשפר את מיון דברי הדואר הכמותי ואת מהירות העברתם.
- 8.4 בסעיף 6.8 בחלק ב' פרק א' זה לעיל מופיע שרטוט של פני המעטפה, הכולל מיקוד בן שבע ספרות וקוד חלוקה כחלק מן המען (וכן ברקוד), כנדרש לצורך הכרה במשלוח דואר כמותי ממוין.

9. תיבות דואר (תיבה אדומה המוצבת במרחב הציבורי לאיסוף דברי דואר)

- 9.1 בתיבות הדואר יוכנסו מכתבים וגלויות, אשר דמי הדואר עבורם שולמו באמצעות הדבקת בולים או מביילות, וכן מכתבים וגלויות אשר מוחזרים ב"שירות מסירה בתשלום" ("תגובינא").
- 9.2 לא יוכנסו בתיבות הדואר דברי דואר הנשלחים בשירותים אחרים לרבות דברי דואר שהתשלום בעבור משלוחם נעשה במזומנים או בשירות "שולם - P.P" או בשירות 24.

חלק ב' - שירותי דואר פנים

פרק ב': תשלומים

1. כללי

- 1.1. שולח דבר דואר חייב לשלם מראש את דמי הדואר במלואם, במטבע ישראלי, למעט במקרים המפורטים בפרק זה.
- 1.2. דברי דואר אשר דמי הדואר עבור משלוחם לא שולמו מראש, או ששולמו בחסר, ימסרו לנמען, והשולח או הנמען יתבקש לשלם את כפל הסכום החסר. הנמען רשאי להחזיר את דבר הדואר לחברת דואר ישראל, ללא תשלום כפל הסכום החסר, בתנאי שלא פתח את דבר הדואר.
- 1.3. חברת דואר ישראל אינה חייבת למסור לתעודתם דברי דואר, פרט למכתבים וגלויות, שלא שולמו בעבורם דמי דואר, או ששולמו בעבורם דמי דואר שלא במלואם, והיא רשאית לטפל בהם כבדברי דואר שאינם ניתנים למסירה. הוא הדין לגבי גלויות דואר עם תשובה משולמת מראש, שדמי הדואר בעבור שני חלקיהם לא שולמו מראש במלואם. חברת דואר ישראל רשאית להחזיר לשולח את דברי הדואר לשם תשלום דמי הדואר או להשלמתם. אם דבר הדואר נמסר לנמען ופרטי השולח אינם מופיעים על דבר הדואר, יתבקש הנמען להשלים את דמי הביול החסרים.
- מכתבים או גלויות שנשלחו בידי שולח בכמויות גדולות, יוחזרו אף הם לשולח, אם לא שולמו עבורם דמי הדואר במלואם. חברת דואר ישראל רשאית להשהות דברי דואר אלה על מנת ליתן לשולח שהות להסדיר התשלום.
- 1.4. דמי הדואר ישולמו על ידי:
 - 1.4.1. הדבקת בולי דואר ישראלים על דברי הדואר.
 - 1.4.2. תשלום דמי דואר באשנב בהתאם להנחיות חברת דואר ישראל במקום הדבקת בולי דואר.
 - 1.4.3. הטבעת דמי דואר במביילת (מכונת ביול) או בהרשאה מיוחדת מטעם חברת דואר ישראל.
 - 1.4.4. באמצעות הרשאה לחיוב חשבון השולח בבנק.
 - 1.4.5. מסירה בתשלום בידי הנמען (תגוביינא).
- 1.5. שימוש בבולי דואר משומשים כאות לתשלום לכאורה של דמי דואר, הוא עבירה על החוק. אמצעים משפטיים יינקטו נגד העבריינים.
- 1.6. אין להשתמש בבולים בלתי שלמים, או בבולים פגומים, לתשלום דמי דואר.
- 1.7. אין לגזור בולים שהודפסו על גבי דברי דואר ובכלל זה על גבי גלויות ומעטפות מבוילות ולהשתמש בהם לצורך תשלום דמי דואר.

2. סימון תשלום דברי דואר

2.1 הדבקת בולי דואר ישראלים

הדבקה של בולי דואר ישראלים על חזית דבר הדואר בפינה הימנית העליונה כאשר הערך המוטבע על בולי הדואר הישראלים שווה או עולה על המחיר הקבוע למשלוח אותו דבר דואר.

2.2 תשלום דמי דואר באשנב

חלק ב' - פרק ב'

תשלום בעד דמי הדואר יכול להיעשות באחת הדרכים הבאות: תשלום בכסף מזומן; תשלום בהמחאה בנקאית; תשלום בהמחאה; תשלום בכרטיס אשראי והכל כמפורט להלן.

2.2.1 תשלום במזומן.

2.2.2 תשלום בהמחאה בנקאית:

תשלום בהמחאה בנקאית של בנק ישראלי ובלבד שההמחאה ערוכה לפקודת חברת דואר ישראל ומועד הפירעון המודפס על גבי ההמחאה אינו יותר מ-6 חודשים טרם מועד מסירתה (אלא אם צוין פרק זמן קצר יותר על גבי ההמחאה).

2.2.3 תשלום בהמחאה:

אדם רשאי לשלם, לחברת דואר ישראל, בעד שירותים שונים באמצעות המחאה. ההמחאה תהיה ערוכה לפקודת "חברת דואר ישראל". ההמחאה תתקבל רק מבעל החשבון הנמשך לאחר זיהויו באמצעות תעודה מזהה. המחאה תתקבל כאמצעי תשלום בעד שירותים עליהם תחליט חברת דואר ישראל מפעם לפעם.

2.2.4 תשלום בכרטיס אשראי:

2.2.4.1 אדם רשאי לשלם לחברת דואר ישראל בעד שירותים שונים באמצעות כרטיס אשראי. כרטיס אשראי יתקבל כאמצעי תשלום בעד שירותים עליהם תחליט חברת דואר ישראל מפעם לפעם.

2.2.4.2 תשלום בכרטיס אשראי יתקבל רק מבעל הכרטיס, לאחר זיהויו של בעל הכרטיס על פי תעודה מזהה.

2.2.4.3 תשלום בכרטיס אשראי יתקבל עד לסכום של 20,000 ₪ כולל.

2.3 סימון תשלום דמי דואר

2.3.1 חותמת תאריכון סובב

מעטפה מבויללת הנמסרת ביחידת דואר תוחתם על ידי פקיד דואר בחותמת תאריכון סובב (חותמת עגולה).

2.3.2 בשירות "שולם - P.P"

2.3.2.1 דברי דואר הנשלחים בשירות "שולם - P.P" יישאו סימן היכר מיוחד בעברית, ובתעתיק לועזי שיכלול את שם המקום ממנו נשלחים דברי הדואר, מספר שייקבע בידי חברת דואר ישראל, המילה "שולם" והאותיות "P.P", לפי הדוגמא הניתנת להלן:

ירושלים

JERUSALEM

1234

שולם - P.P

2.3.2.2 סימן ההיכר של היחידה יודפס בתוך משבצת בפינה הימנית העליונה של המעטפה. על כתבי עת הארוזים בחבקים, יודפס הסימן על החבק מימין או מעל למען הנמען ובאותו צד שבו נכתב המען.

חלק ב' - פרק ב'

- 2.3.2.3 ניתן להדפיס את הסימן על תווית שתודבק היטב על המעטפה בפינתה הימנית העליונה. אם המדבקה תיפול מהמעטפה מסיבה כלשהי, יטופל דבר הדואר כדבר דואר שדמי הדואר עבורו לא שולמו.
- 2.3.2.4 בשירות זה יוכלו להשתמש כל מי שיקבלו אישור לכך מחברת דואר ישראל. לשם קבלת האישור יש לפנות למנהל.
- 2.3.2.5 במקרים מיוחדים, יוענק אישור לשימוש בשירות זה גם ללא ציון שם המקום ממנו נשלחו דברי הדואר. אישור זה יינתן בידי המנהל.
- 2.3.2.6 תשלום בעד משלוח דברי דואר בשירות זה יעשה באופן מרוכז בהרשאה לחיוב חשבון או באופן אחר, כפי שיוסכם בין המדוור לחברת דואר ישראל בעת מתן האישור לשימוש בשירות.
- 2.3.3 חותמת הוכחה - "שולם"**
- משלוח של כמות גדולה של דברי דואר (דואר מרוכז) כמפורט בחלק ב' פרק א' סעיף 3.5 יכול להישלח באופן שדמי הדואר ישולמו לידי פקיד הדואר באשנב כמפורט בסעיף 2.2 בחלק ב' פרק ב' זה לעיל. במקרה זה יוחתמו דברי הדואר בידי חברת דואר ישראל בחותמת הוכחה - "שולם".
- 2.3.4 תווית ביול**
- דבר דואר יכול להישלח באופן שדמי הדואר ישולמו לידי פקיד הדואר באשנב כמפורט בסעיף 2.2 בחלק ב' פרק ב' זה לעיל ופקיד הדואר ידביק תווית ביול על גבי דבר הדואר.
- 2.4 תשלום דמי דואר על ידי החתמה במביילת (מכונת ביול):**
- 2.4.1 אדם המבקש לעשות שימוש במכונת ביול לצורך סימון כי דמי הדואר עבור דברי הדואר שולמו, יפנה למנהל על מנת לקבל הרשאה לשימוש במכונת ביול.
- 2.4.2 התשלום לחברת דואר ישראל בגין דמי הדואר עבור דברי דואר המוחתמים במכונת הביול יועברו לחברת דואר ישראל בהסדר הרשאה לחיוב חשבון עליו יחתום המורשה לשימוש במכונת ביול.
- 2.4.3 יש לשלם את דמי הדואר הקבועים בתעריפון הדואר בעד כל דבר דואר.
- 2.4.4 ההטבעות חייבות להיות ברורות ושלמות; אין לעשותן אלא על העטיפה או על דבקית שתודבק על דבר הדואר.
- 2.4.5 יש למסור את כל דברי הדואר המוטבעים במביילת ביחידות הדואר או בתיבות דואר ביום ביצוע הביול במביילת. אולם דברי דואר ששולמו באמצעות מביילת בשירות דואר רשום, דואר 24, דואר כמותי וחבילות לא יישלחו באמצעות תיבות דואר.
- 2.4.6 אם תיפול טעות בהטבעה, יוכל בעל ההרשאה להגיש בקשה בכתב בצירוף המעטפה/העטיפה או התווית הנושאת את ההטבעה, להחזרת דמי הדואר בעד הטבעה זו, תוך שלושה חודשים ממועד ההטבעה. אם חברת דואר ישראל שוכנעה שההטבעה היא פגומה או נעשתה בטעות, תחזיר לבעל ההרשאה את דמי הדואר בעד הטבעה זו בניכוי 5% מהערך הנקוב.
- 2.4.7 בעל הרשאה שחדל להשתמש במביילת, יחזיר לחברת דואר ישראל את כתב ההרשאה וימסור לה את הגלופה של המביילת.
- 2.4.8 מביילת מסוג טעינה תחובר על ידי מורשה לשימוש במביילת בהתקנת קו טלפון קבוע עם מודם חיוג, לשם דיווח חודשי על צריכת המונים במכונה.

2.5 חותמת בצורת משולש - צה"ל

דבר דואר הנשלח מצה"ל (דואר יוצא) יכול להישלח באופן שדמי הדואר ישולמו על ידי צה"ל בהתחשבות מול חברת דואר ישראל. דבר דואר הנשלח מצה"ל יסומן בחותמת בצורת משולש של היחידה השולחת ובחתימה ובחותם של קצין הדואר הצבאי.

3. תשלום בהסדר הרשאה לחיוב חשבון

המשלוחים יימסרו אך ורק באחת מיחידות הדואר אשר חברת דואר ישראל קבעה כמתאימה לקבלת דואר בהסדר תשלום "הרשאה לחיוב חשבון".

3.1 תשלום בהרשאה לחיוב חשבון ניתן לבצע עבור מוצרים או שירותים אשר נקבע על ידי חברת דואר ישראל שניתן לשלם באופן כזה.

3.2 כתב ההרשאה לחיוב חשבון יחתם בנוסח אותו אישרה חברת דואר ישראל מראש כנוסח מחייב מבחינתה.

3.3 לקוח המעוניין לשלם בהסדר "הרשאה לחיוב חשבון", יפנה למנהל, לקבלת אישור הצטרפות לשירות.

4. מסירה בתשלום בידי הנמען (תגובינא)

4.1 לקוח המבקש לעשות שימוש בשירות תגובינא יפנה למנהל לצורך אישורו כלקוח בשירות תגובינא.

4.2 לקוח בשירות תגובינא יחתום על הרשאה לחיוב חשבון וחשבונו יחויב בדמי הדואר המגיעים ממנו בגין דברי דואר המוחזרים אליו בשירות תגובינא.

5. דברי דואר הפטורים מתשלום

שולח של דברי דואר המפורטים להלן, פטור מתשלום דמי דואר.

5.1 כתבים ואביזרים לעיוורים, כמפורט בחלק ב' פרק א' סעיף 3.9.

6. משלוח דואר כמותי ללא תשלום או בתשלום חסר

החל במועד שייקבע בידי החברה היא תפעל במקרה של תשלום חסר במשלוח דבר דואר כמותי כלהלן:

6.1 במקרה של תשלום חסר בעבור משלוח דואר כמותי, מכל סיבה שהיא, תיגבה החברה מן השולח את כפל הסכום החסר. "מקרה של תשלום חסר" לרבות מקרה בו קיים פער בין מחיר המשלוח בפועל לבין מחיר המשלוח שהוצהר בידי השולח ולפיו שולמה תמורת המשלוח כאמור בסעיף 6.1 להלן.

6.2 למען הסר ספק, להלן דוגמאות למקרים של תשלום חסר: המשלוח הוצהר כ"כמותי ממוין" מסוג רגיל, אך בפועל המשלוח מסוג חריג (לרבות, בשל מעטפות החורגות בגדלן מהקבוע בתקנות; אי שמירה על מרחק תקין בין הכתובת לתחתית המעטפה; אי רישום מיקוד וקוד חלוקה בכלל או במקום שנקבע לכך; מעטפות כהות וכיוצא באלה); חריגת משקל בפועל מקבוצת המשקל של סוג המשלוח המוצהר; הצהרה על משלוח למרכז חלוקה במחיר מופחת למרכזי חלוקה, בשעה שבפועל המשלוח מיועד למען שהמחיר המופחת אינו חל עליו. הדוגמאות לעיל אינן ממצות את המקרים של תשלום חסר.

6.3 החברה תהיה רשאית להשהות קליטת המשלוח עד להסדרת התשלום בידי השולח.

חלק ב' - שירותי דואר פנים

פרק ג': מסירת דברי דואר

1. חלוקת דברי דואר בידי דוורים

- 1.1. אדם חייב להתקין במענו תיבת מכתבים שבה יוכנסו דברי דואר המיועדים לו ולבני ביתו.
- 1.2. חלוקת דברי דואר תבוצע בידי דוורים כל יום עבודה שני לסירוגין.
- 1.3. חבילה, או מכתב שמשקלו עולה על 500 גרם או שגודלו או נפחו מקשים על הכנסתו לתיבת המכתבים או לתא חלוקה של הנמען (להלן "דבר דואר גדול") יימסרו לנמען ביחידת הדואר שאליו יוזמן הנמען באמצעות הודעה כמפורט בסעיף 1.15.2 בחלק ב' פרק ג' זה להלן. בבתי עסק יימסרו דברי דואר מסוג עד למשקל של 1,000 גרם.
- 1.4. דברי הדואר יימסרו במען הרשום על דבר הדואר, חוץ מדברי דואר שנמעניהם בקשו להפנות למען אחר, אלא אם נקבע אחרת בחלק ב' פרק ג' זה.
- 1.5. לא תבוצע מסירה במקומות שעל פי דעת המנהל אין אפשרות מתקבלת על הדעת למסירת דברי דואר.
- 1.6. כל הזכאי לקבל דברי דואר בתיבת מכתבים ירשום עליה את פרטיו בצורה ברורה ובולטת, הכוללת את שמו הפרטי ושם המשפחה ובכלל זה גם את שמותיהם של שאר בני משפחתו ואחרים המתגוררים בביתו ומקבלים שם דברי דואר.
- 1.7. בבית פרטי תותקן תיבת המכתבים בחזית חצר הבית צמוד לגדר, באופן שיאפשר גישה חופשית אליה מחוץ לחצר. אם לא קיימת גדר מפרידה בין הבית לרחוב, תותקן התיבה על קיר הבית.
- 1.8. בבית משותף תיבת מכתבים תותקן בכניסה לבניין במקום נוח, שהגישה אליה לא תחייב לעלות או לרדת 12 מדרגות או יותר.
- 1.9. תיבת מכתבים חייבת להיות נעולה, ובה פתח שדרכו אפשר להכניס בקלות את דברי הדואר המיועדים לנמען.
- 1.10. אם תיבת מכתבים אינה נושאת שם או שאינה נעולה, על בעל התיבה לתקן את התקלה. אם לא תוקנה התקלה יוחזרו דברי הדואר לשולחיהם כדברי דואר שאינם ניתנים למסירה.
- 1.11. בקיבוצים וביישובים שיתופיים, המקבלים את דברי הדואר באמצעות הדואר הנע, יימסרו כל דברי הדואר מכל סוג, כולל מכתבים, חבילות, דברי דואר גדולים ומכתבים רשומים לנציג היישוב או בא כוחו לאחר חתימת נציג היישוב על טופס קבלה של דבר הדואר. לגבי כל דבר דואר המחייב חתימה או אישור נמען, מסירה זו תיחשב כמסירה לנמען עצמו.
- 1.12. בבתי מלון, בבתי אבות, בדיור מוגן, בכפרי נופש, בבתי חולים, בבתי ספר, באוניברסיטאות, במפעלים, בבתי כלא, בבתי עסק, במרכזים מסחריים, במרכזי קניות וכיוצא בזה, במוסדות אחרים המהווים כתובת ריכוזית אחת, יהיה אופן המסירה של דברי דואר זהה לאופן המסירה בקיבוצים וביישובים שיתופיים, דהיינו דברי הדואר יימסרו לידי נציג והמסירה לידי תיחשב כמסירה לנמען עצמו.
- 1.13. אופן המסירה בקניונים תהיה באמצעות תיבות מכתבים לכל עסק אלא אם כן אושר אחרת על ידי המנהל.
- 1.14. מסירת דואר רשום
- דברי דואר רשומים יימסרו במען הרשום על דבר הדואר, בהתמלא התנאים הבאים:
- 1.14.1. משקלו של דבר הדואר אינו עולה על 1,000 גרם ומידותיו המרביות הן כדלקמן:

- 1.14.1.1. אורך מרבי : 35 ס"מ.
- 1.14.1.2. רוחב מרבי : 25 ס"מ.
- 1.14.1.3. גובה מירבי 5 ס"מ.
- 1.14.2. אם ציין השולח על דבר הדואר כי יש להימנע מקיפול דבר הדואר, או ציין כי מדובר בדבר דואר שביר, יימסר דבר הדואר במען תוך הקפדה על בקשת השולח.
- 1.14.3. אם דבר הדואר הרשום נועד למשרד או גוף ממשלתי או לרשות מקומית או לתאגיד או למוסד כגון : חברה, אגודה, עמותה וכדומה יבקש עובד הדואר להטביע חותמת על טופס המסירה ומעל החותמת יחתום המורשה תוך ציון תפקידו, כגון : מנהל, מזכירה, פקיד וכדומה. במקרה של חתימה אלקטרונית לא תוטבע חותמת אך פרטי החותם לרבות שמו המלא ירשמו.
- 1.15. אופן מסירת דואר רשום.
- 1.15.1. דבר דואר רשום יימסר לנמען עצמו, במען הרשום על דבר הדואר והנמען יחתום על אישור קבלת דבר הדואר הרשום.
- במקרה בו, הנמען עצמו אינו במען אולם נמצא במען בן משפחה או אדם הנחזה להיות בן 16 שנים ורשאי לקבל דברי דואר עבור הנמען, יימסר דבר הדואר לאותו אדם והוא יחתום על אישור קבלת דבר הדואר הרשום, תוך ציון פרטיו והקשר שלו לנמען.
- במקרה בו, הנמען עצמו אינו במען אולם נמצא במען בן משפחה או אדם הנחזה להיות בן 16 שנים ורשאי לקבלת דברי דואר עבור הנמען, אשר מסרב לקבל את דבר הדואר, דבר הדואר לא יוחזר מהסיבה "סירב לקבל", אלא, הדוור ישאיר לנמען הודעה כאמור בסעיף 1.15.2 בחלק ב' פרק ג' זה להלן.
- 1.15.2. לא היה הנמען במען או לא היה מי שיקבל את דבר הדואר במען הנמען, ימסור הדוור הודעה בקשר לדבר הדואר בין בהודעת מסרון כמפורט בסעיף 1.17 בחלק ב' פרק ג' זה להלן, או בהדבקה על דלת הנמען, ואם אין אפשרות להגיע אל הדלת, ישאיר הדוור בתיבת המכתבים של הנמען, הודעה המזמינה את הנמען לקבל את דבר הדואר ביחידת הדואר שפרטיה מצוינים בהודעה, ביום העבודה הבא לאחר השעה 12:00, כנגד הצגת ההודעה והזדהות כנדרש.
- 1.16. אם דבר הדואר לא נלקח על ידי הנמען עד 7 ימים ממועד השארת ההודעה הראשונה תישלח לנמען הודעה שניה המזמינה אותו להגיע ליחידת הדואר לאיסוף דבר הדואר.
- 1.17. הודעה בדבר קיומו של דבר דואר אותו על הנמען לקבל ביחידת דואר יכול שתימסר באמצעות מסרון (SMS) ו/או באפשרות טכנולוגית אחרת שיקבע המנהל וזאת בהתקיים התנאים הבאים :
- 1.17.1. סוג השירות בו נשלח דבר הדואר (רשום, צרור, חבילה, אקספרס וכדומה) נכלל בשירותים להם נותנת חברת דואר ישראל הודעה במסרון.
- 1.17.2. לא נתקבלה הודעת שגיאה למשלוח המסרון לפיה לא ניתן לשלוח מסרון למספר הטלפון המופיע על גבי דבר הדואר.
- 1.18. מסירה לעניין דבר דואר גדול
- דבר דואר גדול וכן דבר דואר רשום יישמר ביחידת דואר, 14 ימי עבודה ממועד השארת ההודעה הראשונה (לרבות הודעה בדבר מספר דברי דואר) המודיעה לנמען על המצא דבר דואר ביחידת הדואר. בחודשי הקיץ ובחגים פרק זמן זה ימשך 21 יום. הודעה לקהל ובה מועדים אלה תפורסם בהתאם.

1.19 מסירה של דבר דואר לעיוור

מסירה של דבר דואר לנמען או מקבל דבר דואר שהוא עיוור, יקריא פקיד הדואר לנמען או למקבל דבר הדואר את הטופס עליו חותם הנמען או מקבל דבר הדואר וכן את אישור מסירת דבר הדואר (אם צורך לדבר הדואר) בטרם יחתים אותו ויצוין כי פרטי הטופס והאישור הוקראו לפני החתימה.

היה והנמען או מקבל דבר הדואר מסרב לקבל את דבר הדואר או לחתום על האישור גם לאחר הקראתו יצוין על גבי האישור כי תוכן האישור הוקרא לו.

במקרה בו, הנמען או מקבל דבר הדואר מסרב לקבל את דבר הדואר, דבר הדואר לא יוחזר מהסיבה "סירב לקבל", אלא, הדוור ישאיר לנמען הודעה על דבר הדואר המזמינה אותו לקבלו ביחידת הדואר הרלוונטית.

1.20 במפגש עם לקוח עיוור יש להקפיד לא להזיז דבר בבית ובאם מניחים את דבר הדואר עבור הלקוח במקום כלשהו יש להבהיר ללקוח את מיקום הפריט ולוודא שהלקוח מודע למיקום.

1.21 דברי דואר המיועדים לנמענים ברשות הפלסטינית -

כל דברי הדואר מכל סוג, כולל מכתבים, חבילות דברי דואר גדולים ומכתבים רשומים יימסרו לנציג הרשות הפלסטינית או בא כוחו לאחר חתימת הנציג על טופס קבלה של דברי הדואר. לגבי כל דבר דואר המחייב חתימה או אישור נמען, מסירה זו תחשב כמסירה לנמען עצמו.

2. חלוקה במרכזי חלוקה

- 2.1 בסעיף זה "בית אב" פירושו האנשים המתגוררים באותה דירה או בית המהווה יחידת רישום אחת בלשכת רישום המקרקעין ו/או ברשות המקומית, לרבות דיירי משנה.
- 2.2 "בית עסק" - כולל משרד, בית מסחר, חנות וכיוצא באלה מקומות שאינם מען מגורים פרטי (בית אב).
- 2.3 במקומות שייקבעו בהתאם לרשיון חברת דואר ישראל תבוצע החלוקה של דברי דואר במרכזי חלוקה באמצעות תאים שיוקצו בהם למטרה זו.
- 2.4 בכל אזור שבו תיקבע חלוקת דואר בשיטה האמורה בסעיף זה, תימסר הודעה מוקדמת על כך לתושבי האזור.
- 2.5 לכל בית אב ולכל בית עסק באזור יוקצה תא אחד אליו יוכנסו כל דברי הדואר או ההודעות המיועדים להם. הנחת דבר דואר המיועד לנמען בתא שהוקצה לו במרכז החלוקה תיחשב כמסירה כדין.
- 2.6 כל בית אב וכל בית עסק באזור, לאחר שיוכיחו את דבר מגוריהם באזור - בית אב באמצעות תעודת זהות של ראש המשפחה ובית עסק באמצעות מסמך רשמי מטעם רשות ממשלתית מוסמכת (לדוגמא: רשם החברות, הרשות המקומית) או באמצעות חוזה שכירות - יקבלו זוג מפתחות של התא שהוקצה להם.
- 2.7 במקרה שנודע לחברת דואר ישראל על בית אב או בית עסק הזכאי לקבל תא חלוקה אך בעל הזכות מסרב לקבל את מפתחות תא החלוקה, תימסר לידי בעל הזכות, במסירה אישית, הודעה המודיעה לו על זכותו לקבלת תא חלוקה. כן יפורט בהודעה כי חברת דואר ישראל תכניס לתא שהוקצה לזכאי את דברי הדואר הממוענים אליו, כל עוד הדבר אפשרי וכי לאחר התמלא תא החלוקה תפעל חברת דואר ישראל כמפורט בסעיף 2.8 בחלק ב' פרק ג' זה שלהלן.
- 2.8 דבר דואר גדול לרבות חבילה ודואר רשום כאמור בסעיף 1.3 בחלק ב' פרק ג' זה לעיל, תונח לגביהם הודעה בתא והנמען יקבל את דבר הדואר המיועד לו ביחידת הדואר

חלק ב' - פרק ג'

הקרובה, כנגד הצגת ההודעה, החל מיום העסקים הבא לאחר השעה 12:00 ולאחר הזדהות כנדרש.

2.9 אם הצטברו בתא במרכז חלוקה, דברי דואר באופן שלא ניתן להניח בו דברי דואר נוספים, יוחזקו דברי הדואר הנוספים שיתקבלו במשך 30 יום מעת שנתמלא, ביחידת הדואר, והנמען יהיה רשאי לקבלם. בתא החלוקה תונח הודעה על כך לנמען.

2.9.1 לא רוקן התא ולא הופיע הנמען לקבל את דברי הדואר הנוספים בתוך 30 הימים כאמור, יוחזרו מכאן ואילך לשולחיהם כל דברי הדואר אשר לא הוכנסו לתא, בציון "לא נדרש" על פניהם, וחברת דואר ישראל תוכל להגדיר את התא כתא לא פעיל.

2.9.2 דברי הדואר אשר הוכנסו כבר לתא החלוקה יישארו בו ולא יוחזרו לשולחיהם, כל עוד לא הגיע נמען חדש לדרוש תא חלוקה לאותו מען ויתמוך את דרישתו במסמכים המעידים כי הוא הדייר החדש במען זה.

2.9.3 הגיע נמען חדש, אשר הוכיח כי הוא מתגורר באותו מען במקום הדייר הקודם, יוצאו דברי הדואר של הנמען הקודם מהתא ויוחזרו לשולחיהם, לאחר שמנהל יחידת הדואר שאחראית על מרכז החלוקה יפעל לביצוע הפעולות הבאות:

2.9.3.1 הטבעת חותמת סיבות אי מסירה על גבי כל דבר דואר וסימון X ליד "לא נדרש".

2.9.3.2 תיעוד בכתב של המקרה, כולל הפרטים הבאים:

2.9.3.2.1 שם הנמען.

2.9.3.2.2 כתובת הנמען.

2.9.3.2.3 מספר תא החלוקה.

2.9.3.2.4 תאריך החזרת דברי הדואר.

2.10 נתגלה צורך להחליף מנעול של תא בשל קלקולו מחמת שימוש בלתי נכון מצד בית האב או בית העסק, או בשל אובדן המפתחות, ישלם בית האב או בית העסק את המחיר בעד החלפת מנעול התא, על פי תעריפון חברת דואר ישראל.

התקלקל המנעול כתוצאה מבלאי או מתקלה שמקורה בחברת דואר ישראל, לא יישא בית האב או בית העסק בהוצאות החלפתו.

2.11 עם עזיבתו של בית אב או בית עסק את האזור בו קיבל את דברי הדואר במרכז חלוקה, פוקעת זכותו לקבל דברי דואר באמצעות מרכז החלוקה. עליו להחזיר את מפתחות התא שניתנו לו לידי המנהל, ואין הוא רשאי להעביר את זכות השימוש בתא לאחר, אלא בהסכמת המנהל.

3. חלוקה ביחידות הדואר

3.1 מסירת דברי דואר רשומים.

3.1.1 דברי דואר רשומים נמסרים לנמען בלבד כנגד הצגת הודעה על דבר דואר ולאחר זיהוי באמצעות תעודה מזהה וכנגד חתימה, ואולם, הנמען רשאי לייפות בכתב את כוחו של אדם אחר, שגילו מעל 16 שנה, לקבלם. דבר הדואר הרשום ימסר למיופה כוחו של הנמען שיציג תעודה מזהה שלו ושל הנמען וכנגד חתימה.

3.1.2 ייפוי כוח שנועד לזמן ממושך (מעל שנה) או ללא הגבלת זמן, טעון את אישור המנהל וזיהוי מייפה הכח וחתימתו על ידי המנהל.

חלק ב' - פרק ג'

- 3.1.2.1. אפוטרופוס מוסמך לעשות כל פעולה בשמו של האדם החסוי שהוא נקבע כאפוטרופוס שלו, ובכלל זה קבלת דברי דואר רשומים הממוענים אליו, ובלבד שיציג צו מקורי של בית משפט, בדבר מינוי כאפוטרופוס של הנמען, ויזוהה באמצעות תעודה מזהה.
- 3.1.2.2. הורים לילד קטין (עד גיל 18) הם האפוטרופוסים הטבעיים שלו. לפיכך, במקרה זה, אין צורך בצו של בית משפט כדי למסור להורה דבר דואר רשום המיועד לילדו הקטין, אך ההורה יידרש להציג את ספח תעודת הזהות שלו, בו רשום הקטין הנמען.
- 3.1.3. נמען, או מיופה כוחו או אפוטרופוס, יחתום במקום המיועד לכך ויכתוב גם את שמו המלא, כאות לכך שקיבל את דבר הדואר הרשום.
- 3.1.4. אם דבר הדואר הרשום נועד לחנות, לעסק, למשרד או גוף ממשלתי או לרשות מקומית או לתאגיד או למוסד כגון: חברה, אגודה, עמותה וכדומה, יבקש עובד הדואר להטביע חותמת על טופס המסירה ומעל החותמת יחתום המורשה תוך ציון תפקידו, כגון: בעלים, מנהל, עובד, מזכירה, פקיד וכיוצא בזה. במקרה של חתימה אלקטרונית לא תוטבע חותמת אך פרטי החותם לרבות שמו המלא ירשמו.
- 3.1.5. אם דבר הדואר הרשום ממוען לתא דואר, לתא במרכז חלוקה או לדואר שמור (Poste Restante), עליו לשאת את השם המלא של הנמען, ודבר הדואר יימסר ביחידת הדואר לנמען עצמו, לאחר זיהויו, או לידי מיופה כוחו.
- 3.1.6. דבר דואר רשום אשר הועבר לשם מסירה ביחידת דואר, יישמר 14 ימי עבודה ממועד הגעתו ליחידה (בקץ - 21 ימי עבודה). דבר הדואר יוחזר אל שולחו אם תוך פרק הזמן הזה הוא לא נדרש בידי הנמען.
- 3.2. מסירת חבילות.
- 3.2.1. חבילה תימסר לנמען ביחידת הדואר על פי הודעה שנמסרה לו, לאחר זיהוי הנמען באמצעות תעודה מזהה, או לידי מיופה כוחו שיציג תעודות מזהות שלו ושל הנמען וכנגד חתימה.
- 3.2.2. חבילה נשמרת ביחידת הדואר 14 ימי עבודה (בקץ - 21 ימי עבודה), ממועד השארת ההודעה הראשונה כמפורט ב סעיף 1.3 בחלק ב' פרק ג' זה לעיל.
- חבילה שנשלחה מחו"ל נשמרת ביחידת הדואר 30 ימי עבודה, ממועד השארת ההודעה הראשונה כמפורט בסעיף 1.3 בחלק ב' פרק ג' זה לעיל.
- 3.2.3. חבילה שלא נמסרה תוחזר לשולח. בהיעדר שם השולח ומענו, או אם מסיבה כלשהי אין אפשרות להחזירה לשולח, היא תטופל בהתאם לתכולתה ובהתאם לכללים, לרבות ביעורה.
- 3.2.4. הטיפול בחבילות המכילות מזון או מוצרים פסידים העלולות לסכן את בריאות הציבור יטפלו בהתאם לכללים.
- 3.2.5. בעד חבילה מוחזרת לשולח ייגבו דמי החזרה.
- 3.3. מסירה מיוחדת ביחידת הדואר

חלק ב' - פרק ג'

- 3.3.1 בעלי רשות שימוש בתא דואר, נמנעים בדואר שמור כמפורט בסעיף 5 בחלק ב' פרק ג' זה להלן, או נמנעים אשר הוזמנו לקבל דברי דואר לא ידרשו לשלם תשלום נוסף בעד מסירת דברי הדואר אליהם.
- 3.3.2 נמנעים אשר הוזמנו לקבל דברי דואר גדולים, כאמור בסעיף 1.3 בחלק ב' פרק ג' זה לעיל, לא ידרשו להזדהות ודבר הדואר יימסר כנגד הצגת ההודעה.
- 3.3.3 במקרים אחרים, לדוגמא אם הנמען אינו רוצה להמתין לקבלת דבר הדואר בדרך הרגילה, ישלם הנמען אגרת חיפוש דבר דואר בהתאם לתעריף שנקבע בידי המנהל. החיפוש ייעשה רק לאחר שדבר הדואר מוין. התשלום יחול גם אם לא יימצא דבר הדואר המבוקש.
- 3.3.4 אם חיפוש דבר הדואר נערך לפי מספר מענים, יש לשלם אגרות כמספר המענים.

4. שירות תאי דואר בתשלום

- 4.1 חברת דואר ישראל מקיימת שירות בתשלום של מסירת דברי דואר לתאי דואר, למעט דברי דואר רשומים, חבילות, דואר מהיר אקספרס ודברי דואר גדולים, לגביהם תונח בתא הודעה שבה יוזמן המשתמש בתא לקבלם ביחידת הדואר. הנחת דבר דואר בתא דואר שמספרו רשום על דבר הדואר, תיחשב למסירה כדין.
- 4.2 תא דואר מיועד לקבלת דברי דואר בלבד. בעל רשות שימוש בתא לא יעשה כל שימוש אחר בתא.
- 4.3 כל אדם מעל גיל 18 המבקש לקבל רשות שימוש בתא דואר, יפנה אל יחידת הדואר בה הוא מעוניין לקבל השירות, יזדהה באמצעות תעודת זהות או תעודה מזהה אחרת. פקיד הדואר ימלא הפרטים במערכת הממוחשבת לתאי דואר וירשום את התקופה בה האדם חפץ. למען הסר ספק מובהר כי בקשת רשות שימוש או הארכתה ניתן לבצע גם עם "ייפוי כח משפטי" כהגדרתו בחלק א'.
- 4.4 אם מבקש רשות שימוש בתא הוא תאגיד (כדוגמת: חברה, עמותה, שותפות וכדומה) עליו להציג את תעודת הרישום של התאגיד ואישור מאת עורך דין או רואה חשבון ישראליים בדבר זכויות החתימה בתאגיד המבקש.
- 4.5 אם המבקש הוא משרד ממשלתי, יחידת סמך, עירייה, מועצה מקומית וכן תאגיד שהוקם בחוק, רשות וכיוצא באלה (להלן: "המשרד"), עליו להמציא אישור בכתב מאת המשרד אשר יהא חתום בידי המורשה לחתום מטעם המשרד.
- 4.6 אין לתת רשות שימוש בתא דואר אחד לשני משתמשים (בין יחיד ובין תאגיד) או יותר. למען הסר ספק רשות שימוש בתא דואר יכולה להינתן לשותפות (רשומה או שאינה רשומה) ואזי דברי הדואר של כל השותפים מתקבלים בתא הדואר.
- 4.7 תקופת השימוש בתא דואר היא שנה, שנתיים או שלוש שנים, לפי בחירתו של המשתמש. התקופה מתחילה ב-1 בינואר ומסתיימת ב-31 בדצמבר של אותה שנה או השנה השנייה או השנה השלישית בהתאם לבחירתו של המשתמש.
- הועמד התא לרשות המשתמש באחד המועדים שבין 1 בפברואר ל-20 בספטמבר, תשולם האגרה בעד התקופה המתחילה בחודש שבו הועמד התא לרשות המשתמש ועד ל-31 בדצמבר, כאמור. כן ניתן לשלם בעד תקופה של שנה נוספת או של שנתיים נוספות לפי בחירתו.

- הועמד התא לרשות המשתמש בין ה-21 בספטמבר ועד לסוף דצמבר, ישלם המשתמש בעד תקופה זו, וכן בעד התקופה של שנה נוספת או של שנתיים נוספות לפי בחירתו כאמור, המתחילה בחודש ינואר.
- 4.8. לצורך קביעת התעריף על-פי חודשים, יחולו הכללים הבאים: הועמד התא לרשות המשתמש עד ה-20 בחודש, תיחשב תקופת השימוש מהיום הראשון של אותו חודש; הועמד התא לרשות המשתמש מה-21 בחודש ואילך, תיחשב תקופת השימוש מהיום הראשון של החודש הבא אחריו.
- 4.9. לאחר ששילם המבקש את תעריף השימוש, יירשם שמו כבעל רשות השימוש בתא הדואר ויימסרו לידי שני מפתחות עבור תא הדואר.
- 4.10. לא שולם התעריף להארכת תקופת השימוש, עד למועד הנקוב בהודעת התשלום הנשלחת למשתמש בתא, תפקע רשותו להשתמש בתא ויהיה עליו להחזיר את המפתחות. במקרה כזה, יפונה התא מתוכנו והתא יועמד לרשות לקוח אחר.
- 4.11. אם תא הדואר מתמלא בדברי דואר באופן שלא ניתן להניח בו דברי דואר נוספים, יוחזקו דברי הדואר הנוספים ביחידת הדואר מחוץ לתא הדואר החל במועד בו התמלא התא.
- 4.12. אם חלפו שלושה חודשים ודברי הדואר, המוחזקים בנפרד, לא נדרשו, יוחזרו לשולחיהם תוך ציון "לא נדרש" עליהם.
- 4.13. דברי הדואר שלא נאספו עם תום תקופת השימוש, יוחזרו לשולחיהם תוך ציון "לא נדרש" עליהם.
- 4.14. ניתן להעביר את רשות השימוש בתא דואר לתא דואר אחר הנמצא ביחידת דואר אחרת. העברה כזו מותנית בקיום תא דואר פנוי ביחידה האחרת והיא טעונה תשלום. שינוי שם מלוועזית לעברית, או שינוי שם כתוצאה משינוי המעמד האישי אינם טעונים תשלום.
- 4.15. שונה שם המשתמש בעקבות שינוי שנעשה באישיות המשפטית כלומר במספר הזיהוי שלו (למשל בפירוק שותפות או חברה) יראו בכך סיום רשות שימוש בתא והגשת בקשה חדשה לרשות שימוש בתא דואר, לרבות חובת תשלום עבור רשות השימוש.
- 4.16. לא ניתן לבצע העברת רשות שימוש לתא דואר מאילת לעיר אחרת ולהיפך, במקרה זה זכאי בעל רשות שימוש בתא להחזר דמי השימוש בגין התקופה שנותרה.
- 4.17. משתמש אשר מבקש לסיים את רשות השימוש בתא דואר לפני תום התקופה, זכאי להחזר דמי השימוש לתקופה שנותרה עד תום אותה שנה בניכוי של 25%. אם שילם עבור שנים נוספות יקבל החזר מלא של הסכום ששולם בגין שנים אלה. על הלקוח להחזיר זוג מפתחות תקין.
- 4.18. נתגלה צורך להחליף מנעול של תא בשל קלקולו מחמת שימוש בלתי נכון מצד בעל רשות השימוש, או בשל אובדן המפתחות, ישלם בעל רשות השימוש את המחיר בעד החלפת מנעול התא, על פי תעריפון חברת דואר ישראל.
- התקלקל המנעול כתוצאה מבלאי או מתקלה שמקורה בחברת דואר ישראל, לא יישא בעל רשות השימוש בהוצאות החלפתו.
- אם בעת הפסקת השימוש בתא מצב המנעול לא תקין, או שלא הוחזרו שני המפתחות, ינוכה מסכום ההחזר תעריף דמי החלפת מנעול.
- 4.19. כאשר נודע לחברת דואר ישראל כי לכאורה בעל רשות שימוש בתא נפטר, יוחזרו אל שולחיהם כל דברי הדואר הממוענים לתא הדואר של הנפטר, תוך ציון הסיבה "לא נדרש"

חלק ב' - פרק ג'

על גבי דברי הדואר. כן ייסגר התא באופן מיידי. דברי דואר המצויים בתא הדואר במועד בו נודע כי בעל רשות השימוש נפטר ישמרו ביחידת הדואר ויימסרו ליורשי בעל רשות השימוש בהתאם ל: צו ירושה / צו קיום צוואה / צו מפורש לחברת דואר ישראל, מבית המשפט.

5. דואר שמור

- 5.1. שירות "דואר שמור" ("POSTE RESTANTE") קיים לנוחותם של תיירים בלבד. השימוש בשירות זה מוגבל לכל נמען לתקופה של שלושה חודשים במקום אחד. במסגרת שירות זה מתאפשרת שמירתם של דברי דואר, של נמענים שהם תיירים בלבד, בבית הדואר המרכזי בכל עיר המשמשת כמען זמני לקבלת דברי דואר.
- 5.2. המען על דבר דואר בשירות זה יכלול את שמו המלא של הנמען, המילים "דואר שמור" - ("POSTE RESTANTE") ושם היישוב שבו יימסר דבר הדואר לנמען.
- 5.3. הנמען חייב לזהות את עצמו בפני פקיד הדואר במעמד קבלת דבר הדואר.
- 5.4. "דואר שמור" מוחזק תקופה שאינה עולה על חודש ימים. אם יציין זאת השולח במפורש, יוחזק דבר הדואר תקופה קצרה יותר.
- דבר דואר שלא יידרש תוך התקופות שצוינו לעיל, יוחזר לשולחו כדבר דואר בציון "לא נדרש".

6. חלוקת עלונים

- 6.1. מתקבלים לחלוקה עלונים שתוכנם פרסומות, תעמולה וכיוצא באלה והם בעלי מסר אחיד, ואינם נושאים כל מען. עלונים יתקבלו למשלוח מכל יחידת דואר וניתן לשלוח אותם להפצה בכל ישוב בארץ. כמו כן השולח יכול למסור את העלונים המיועדים לחלוקה ביחידת הדואר המקומית עבור מקום היישוב שבו מעוניין השולח לחלקם ואם לא, לא יכול למסור באותה יחידה בעבור האיזור לדוגמא: בכל מקרה בו קיים חשד סביר לביצוע עבירה בשל עיצוב העלון או באמצעות תוכנו יועבר העלון לבדיקת הלשכה המשפטית והמנהל לצורך בדיקה אם לקבל את העלון למשלוח אם לאו.
- 6.2. השולח רשאי לבחור אחת או יותר מבין האפשרויות הבאות של חלוקה:
- 6.2.1. חלוקה לכל תיבות המכתבים התקינות בקומת הקרקע באזור מוגדר.
- 6.2.2. חלוקה לכל תיבות המכתבים התקינות בקומת הקרקע ברחוב מסוים.
- 6.2.3. חלוקה לכל תאי הדואר ביחידת דואר מסוימת או ביחידות דואר מסוימות.
- 6.2.4. חלוקה למרכזי חלוקה: לכל התאים במרכזי החלוקה המוגדרים.
- 6.3. קביעת מספר העלונים בכל מקום וכן קביעת המקומות אליהם יופצו - היא באחריות הבלעדית של השולח. נתונים על מספר בתי האב ובתי העסק הניתנים לשולח בידי חברת הדואר, על פי בקשתו - הם בבחינת הערכה בלבד, ואין חברת הדואר אחראית להערכות אלה ולעודפים או למחסור שייווצרו כתוצאה מן השימוש בהן, ולא תהיה לחברת דואר ישראל אחריות מכל מין וסוג באשר להערכות אלה.
- 6.4. עלון, הוא דבר דפוס כמוגדר בסעיף 6.1 בחלק ב' פרק ג' זה לעיל, שיתקבל לחלוקה אם מידותיו הן כדלקמן:
- 6.4.1. כאשר העלון מיועד לחלוקה בתאי דואר ובמרכזי חלוקה: מינימום 9X14 ס"מ, מקסימום 21X35 ס"מ, עוביו המקסימלי 2.5 ס"מ, רוחב + עובי מקסימלי 22.5 ס"מ.

חלק ב' - פרק ג'

- 6.4.2. כאשר העלון מיועד לחלוקה בתיבות מכתבים : מינימום 9 X 14 ס"מ, מקסימום 16X35 ס"מ, עובי המקסימלי 2.5 ס"מ.
- 6.5. השולח רשאי למסור את העלונים לחלוקה במעטפות או בלעדיהן, ובלבד שמידת כל פריט תהיה בתחום המידות המפורטות לעיל.
- 6.6. השולח רשאי למסור את העלונים שמידותיהם עולות על המידות המפורטות ובלבד שישלם תעריף עבור קיפול העלונים כך שלאחר קיפול יתאימו מידות העלונים המקופלים למידות האמורות. קיפול ראשון יעשה ללא תשלום וכל קיפול נדרש נוסף יעשה כנגד תשלום כאמור.
- 6.7. אם מידותיו של העלון ללא מעטפה גדולות מהאמור, רשאי השולח למוסרו מקופל, ובתנאי שמידותיו לאחר הקיפול הן כמידות המפורטות לעיל.
- 6.8. במקרים חריגים, יש לפנות בבקשה אל המנהל, בצירוף דוגמת הפרסום.
- 6.9. המשקל המרבי של "עלון" לא יעלה על 650 גרם. עלונים במשקל של 100 גרם ומעלה יחולקו בתאי דואר ובמרכזי חלוקה בלבד.
- 6.10. העלונים יימסרו לדואר ארוזים באגדים המכילים 50, 100, 250, או 500 עותקים כל אחד, כאשר כל אגד חבוק בגומייה שתי וערב.
- 6.11. אם השולח מסר עלונים לשם חלוקה במקום יישוב אחר, על העלונים להיות ארוזים באגדים של 100 עותקים כל אחד. האגדים יהיו ארוזים בחבילות אשר משקלן המרבי לא יעלה על 20 ק"ג.
- 6.12. העלונים יחולקו לכל בתי האב בתוך תיבות המכתבים בשטח שנתבקש, בהתאם לנוהג של חלוקת דברי דואר לא רשומים. בישובים ובגופים בהם יש חלוקת דואר במרוכז כמפורט בסעיפים 1.10 ו- 1.11 בחלק ב' פרק ג' זה לעיל, יימסרו העלונים לנציג.
- 6.13. אין חברת דואר ישראל מתחייבת לסיים את חלוקת העלונים ביום מסירתם. החלוקה תבוצע במשך תקופה של עד עשרה ימי עבודה, על פי עומסי העבודה ושיקולי חברת הדואר. בכל המקרים בהם משקל העלון גבוה עשוי זמן החלוקה להימשך מספר רב יותר של ימים.
- 6.14. חברת דואר ישראל רשאית להורות על יום מסוים או תקופה מסוימת שבהם לא יתקבלו עלונים לחלוקה, וזאת על פי הנחיה של המנהל.
- 6.15. השולח, מבקש השירות, יחתום על טופס "בקשה למשלוח עלונים".
- 6.16. עודפי עלונים אשר לא חולקו, יטופלו בהתאם לבקשתו של השולח כמפורט בטופס "בקשה למשלוח עלונים", על-פי אחת משלוש החלופות הבאות :
- 6.16.1. החזרה לשולח.
- 6.16.2. העברה לביעור.
- 6.16.3. חלוקה נוספת באותו אזור (פעם אחת).
- 6.17. לא ציין השולח כיצד לנהוג בעודפי העלונים, הם יישלחו לביעור.
- 6.18. בכל מקרה, לא יוחזרו לשולח דמי דואר בגין עלונים עודפים.
- 6.19. לא יינתן דיווח כלשהו על ההיקפים של מחסור או עודף של עלונים במקומות בהם חולקו.

7. שירותי דואר לחיילי צה"ל

- 7.1. חיילי צה"ל השולחים דברי דואר ממען צבאי פטורים מתשלום דמי דואר עבור משלוח מכתבים מסוג "רגיל" וגלויות בארץ. התשלום בגין משלוח מכתבים אלה נעשה בידי צה"ל.
- 7.2. דברי דואר כאלה צריכים לשאת את החותמת (המשולשת) ד"צ של היחידה הצבאית, עם מספר היחידה הצבאית ותאריך המשלוח.
- 7.3. משלוח מכתבים מסוג "חריג" וחבילות בידי חיילי צה"ל חייבים בתשלום דמי דואר.
- 7.4. חיילי צה"ל חייבים בתשלום עבור שירותים נוספים לדברי דואר הנשלחים בידם לנמענים בארץ.
- 7.5. אין הנחה לחיילים במשלוח דברי דואר לחוץ לארץ.
- 7.6. על דברי דואר המיועדים לחיילי צה"ל חל תשלום מלא של דמי דואר.
- 7.7. דברי דואר (כולל מברקים המיועדים ליחידות צה"ל או לחיילים), נמסרים לבאי כוח היחידות. לכן, מברק שנשלח בדרך זו עלול לאבד את ייחודו כמברק ולהימסר לנמען ככל דבר דואר. מאותה סיבה, לא קיימים שירותים מהירים ליחידות צה"ל ולחיילי צה"ל.

8. הפנייה

8.1. הפנייה על פי בקשת הנמען (שירות "עקוב אחרי")

- 8.1.1. חברת הדואר תפנה למען חדש כל דבר דואר בכפוף לאמור בסעיף 8.1.4 בחלק ב' פרק ג' זה להלן, לאחר שתקבל מהנמען בקשה בכתב. בקשה כזו לא תתקבל במקרים בהם המען המקורי הוא יישוב או מוסד בו נמסרים דברי דואר במרוכז, כמפורט בסעיפים 1.10 ו-1.11 בחלק ב' פרק ג' זה לעיל.
- 8.1.2. הפנייה לכל סוגי דברי הדואר תבוצע רק במקרים בהם עזב המבקש את המען הקיים ועבר למען אחר. אם המבקש לא עזב את המען הקיים ובקשת ההפניה היא לתא דואר או למשרד המבקש, תבוצע ההפניה רק לדברי דואר רגילים ורשומים.
- 8.1.3. לא תבוצע הפנייה לדברי דואר בשירות "מהיר אקספרס" ומברקים וכן לדברי דואר אשר נרשם עליהם בידי השולח ל"חלוקה על פי המען בלבד". דברי דואר אלה יימסרו במען הרשום עליהם למרות בקשת ההפניה, גם אם הנמען אשר פרטיו נקובים על דבר הדואר אינו מתגורר במען זה. היה והנמען מעוניין להמשיך לקבל למענו החדש דברי דואר משולח אשר הורה למסור את הדואר שלו בשירות "חלוקה על פי המען בלבד", יהיה עליו לפנות אל השולח ולפעול לשינוי המען הרשום אצלו.
- 8.1.4. בקשה להפניית דברי דואר הממוענים לאדם שנפטר, תתקבל בצירוף צו שיפוטי (במקור או בהעתק מאושר כדין), המעיד כי המבקש זכאי לקבל לידיו דברי דואר אלה.
- 8.1.5. הודעה בדבר שינוי מען ובקשה להפניית הדואר אל מען חדש, תתקבל בכל יחידות הדואר בארץ, תוך זיהוי המבקש באמצעות תעודה מזהה. יש להגיש את הבקשה על גבי טופס, שיסופק בידי יחידת הדואר. כן ניתן להגיש את הבקשה באמצעות אתר החברה.
- 8.1.6. שירות הפניית דואר ניתן בתשלום למשך תקופה ראשונה בת ארבעה חודשים עם אפשרות להארכה על פי התעריף שבתוקף לתקופות נוספות בנות שישה חודשים כל אחת.

- 8.1.7. ללקוחות פרטיים המשתמשים בתאי דואר בתשלום, יינתן שירות ההפניה ממענם או מתא דואר קודם לתא הדואר הנוכחי בתשלום למשך תקופה ראשונה בת ארבעה חודשים עם אפשרות להארכה על פי התעריף שבתוקף לתקופות נוספות בנות שישה חודשים כל אחת.
- 8.1.8. הפנייה מתא דואר ניתן לבצע בכל יחידת דואר אם רשות השימוש בתא רשומה על שם מבקש ההפניה.
- 8.1.9. לקוח שאינו רשום כבעל זכות שימוש בתא הדואר יכול לבקש הפניית דואר לתא, באישור בעל זכות השימוש בתא. התשלום בגין הפנייה זו על-פי התעריפים.
- 8.1.10. הפניית חבילה בתוך הארץ טעונה תשלום בסכום זהה לסכום ששולם עבור משלוח החבילה בארץ. חבילה לא תופנה, אלא אם תצוין במפורש הבקשה לביצוע הפנייה כזו במקום המתאים בטופס הבקשה.
- 8.1.11. ביטול בקשה להפניית דברי דואר אינו כרוך בתשלום ויתקבל בכתב ובציון מספר קוד השירות. במקרה של ביטול בקשה להפניית דברי דואר זכאי המבקש להחזר דמי השימוש לתקופה שנותרה.

9. דברי דואר (כולל חבילות) שאינם ניתנים למסירה

- 9.1. דברי דואר וחבילות לא יימסרו לנמענים במקרים אלה:
- 9.1.1. היעדר מען נכון או מען בלתי מספיק.
- 9.1.2. הנמען עזב את מקום מגוריו.
- 9.1.3. נמען לא ידוע במען.
- 9.1.4. דבר הדואר לא נדרש על ידי הנמען.
- 9.1.5. הנמען סירב לקבל או סירב לשלם או לא שילם את דמי הדואר בעד דבר הדואר.
- 9.1.6. דבר הדואר מכיל פריטים שהעברתם בדואר אסורה לפי דין לרבות לפי האמנה וההסכמים של איגוד הדואר העולמי או לפי הכללים.
- 9.1.7. קיים חשד סביר כי נעברה עבירה לגבי דבר הדואר או באמצעותו לפי חוק הדואר התשמ"ו - 1986 או לפי דין אחר.
- 9.1.8. דברי דואר בתא חלוקה כמפורט בסעיף 2.9 בחלק ב' פרק ג' זה לעיל.
- 9.1.9. דברי דואר בתא דואר בתשלום כמפורט בסעיפים 4.11 ; 4.12 ; 4.13 בחלק ב' פרק ג' זה לעיל.
- 9.1.10. סיבה אחרת שאינה מאפשרת את המסירה.
- 9.2. נודע לדואר ישראל כי נמענו של דבר דואר נפטר לפני מסירתו, רשאי הוא להחזיר את דבר הדואר לשולחו או למוסרו למי שיורה השולח, תמורת תשלום הקבוע לאותו דבר דואר וזאת בכפוף להוראות בסעיף 4.19 בחלק ב' פרק ג' זה לעיל.
- 9.3. גלויות ומכתבים מסוג "רגיל" ו"חריג", הנושאים את שמו ומענו של השולח, יוחזרו אליו ללא תשלום נוסף. חבילות הנושאות את שמו ומענו של השולח, יוחזרו אליו תמורת דמי החזרה בגובה דמי משלוח בגין אותה חבילה.
- 9.4. דברי דואר שאינם ניתנים למסירה ואינם נושאים את שמו ומענו של השולח באופן המאפשר החזרתם לשולח יועברו ליחידת עלומות.

חלק ב' - פרק ג'

9.5. דברי דואר שאינם ניתנים למסירה מהסיבות המנויות בסעיף 9.1 בחלק ב' פרק ג' זה לעיל, יועברו ליחידת עלומות.

9.6. חבילות שלא נמסרו ואשר לא ניתן להחזירן לשולחיהן בהיעדר שם השולח ומענו, יטופלו בהתאם לתכולתן ובהתאם לכללים. במקרים מסוימים אף יועברו לביעור.

9.7. חבילות המכילות מזון וכדומה שתכולתן נתקלקלה ועלולה לסכן את בריאות הציבור, יטופלו בהתאם להוראות פקודת בריאות העם.

10. החזרת דברי דואר לפני מסירתם לנמעניהם; שינוי שם או מען לדבר דואר - בוטל

10.1 .

11. מסירת דבר דואר ביחידת דואר לאדם מוגבל בראיה (עיוור)

11.1. דבר דואר אשר יש למוסרו כנגד חתימה, יימסר לאדם המוגבל בראיה באופן הבא:

11.1.1. פקיד הדואר יקריא למקבל דבר הדואר את נוסח אישור המסירה עליו על מקבל דבר הדואר לחתום, יחתימו ויציין כי נוסח אישור המסירה הוקרא למקבל דבר הדואר.

11.1.2. אם מקבל דבר הדואר מלווה באדם נוסף יימסר דבר הדואר כנגד חתימת האדם הנוסף, תוך ציון נוכחות מקבל דבר הדואר במעמד מסירת דבר הדואר.

11.1.3. אם מקבל דבר הדואר מסרב לחתום על אישור המסירה מפאת מוגבלותו, יקריא פקיד הדואר למקבל דבר הדואר את נוסח אישור המסירה, יציין בו כי הנוסח הוקרא וכי מקבל דבר הדואר סירב לחתום עליו מפאת מוגבלותו, וימסור את דבר הדואר לידי מקבל דבר הדואר.

12. מסירת דברי דואר בבית הנמען - שירות הדואר בא אלי

12.1. נמען יוכל לקבל שירות בו חבילה שממתינה לו ביחידת דואר תימסר לו במענו באמצעות דואר שליחים.

12.2. רשימת הישובים בהם ניתן השירות מופיעה באתר החברה.

12.3. בעת העברת הודעה ראשונה לנמען על הימצאות חבילה הממתינה לו ביחידת דואר תצורף הודעה כי הנמען יכול להזמין שירות בתשלום של הבאת החבילה אל מענו.

12.4. הנמען יפנה אל מוקד 171 ויזמין את השירות כן ניתן להזמין את השירות באמצעות אתר החברה, באמצעות מסרון חוזר ובאפליקציה של החברה.

12.5. פקיד השירות במוקד 171 יתאם עם הנמען את מועד מסירת דבר הדואר ויגבה את התשלום עבור השירות.

12.6. תשלום עבור שירות הבא לי חבילה יכול להיעשות באמצעות כרטיס אשראי בלבד.

13. תקן איכות ושירות

תקן האיכות והשירות נקבע בידי משרד התקשורת

13.1 משלוח דבר דואר רגיל

משך הזמן ממשלוח דבר דואר ועד למסירתו או חלוקתו, לרבות לכתובת פרטית, למרכז חלוקה או לתא דואר בתשלום, יהיה לכל הפחות כמפורט להלן:

- 13.1.1 61% מדברי הדואר, לכל ישוב, תוך שלושה (3) ימי עבודה;
- 13.1.2 75% מדברי הדואר במצטבר, לכל ישוב, תוך ארבעה (4) ימי עבודה;
- 13.1.3 90 % מדברי הדואר במצטבר, לכל ישוב, תוך חמישה (5) ימי עבודה;
- 13.1.4 95 % מדברי הדואר במצטבר, לכל ישוב, תוך שישה (6) ימי עבודה;
- 13.1.5 100% מדברי הדואר במצטבר, לכל ישוב, תוך שבעה (7) ימי עבודה.
- 13.2 משלוח דבר דואר רשום**
- 13.2.1 לכל הפחות 90% מדברי הדואר הרשומים יימסרו במען הנמען. סירוב נמען לקבלת דבר דואר רשום לא ייחשב כמסירה ולא ייחשב בסך דברי הדואר שנועדו למסירה.
- 13.2.2 משך הזמן ממשלוח דבר דואר רשום ועד מסירתו כנגד חתימה, או עד השארת הודעה ראשונה בדבר יחידת הדואר שבה ניתן לקבל את דבר הדואר, יהיה כמפורט לעניין שירות משלוח דבר דואר רגיל פנים-ארצי.
- 13.3 משלוח דואר 24**
- משך הזמן ממשלוח דבר הדואר ועד למסירתו או חלוקתו יהיה לכל הפחות כמפורט להלן:
- 13.3.1 92% מדברי הדואר, ביום העבודה העוקב ליום המשלוח;
- 13.3.2 100% מדברי הדואר במצטבר, תוך שני ימי עבודה.
- 13.4 משלוח דואר 72**
- 13.4.1 90% מדברי הדואר במצטבר, תוך שלושה ימי עבודה
- 13.4.2 100% מדברי הדואר במצטבר, תוך ארבעה ימי עבודה.
- 13.5 דואר מהיר לתיבה**
- 13.5.1 מסירה בתיבת הנמען במען הרשום על דבר הדואר בתוך שני ימי עבודה לאחר יום המשלוח.
- 13.5.2 דיווח על המסירה בתיבת הנמען. הדיווח במערכת לגבי יישובים המקבלים דואר באמצעות דואר נע, יינתן עד 5 ימי עבודה לאחר יום המשלוח.
- 13.5.3 היה ודבר הדואר נמסר שלא בהתאם לתקן האמור, הלקוח יהיה זכאי לקבלת פיצוי בגובה הפרש מחיר המשלוח למחיר משלוח דבר הדואר במשלוח פריט בודד ביחידת דואר.

חלק ב' - שירותי דואר פנים

פרק ד': שירותים נוספים

1. דואר רשום

- 1.1. בשירות דואר רשום אפשר לשלוח מכתבים במשקל של עד 2 ק"ג.
- 1.2. דבר דואר אשר נועד למשלוח בדואר רשום יתקבל למשלוח ביחידת דואר או באמצעות אתר החברה, כנגד אישור קבלה למשלוח.
- 1.3. יש לרשום את המילה "רשום" מעל למען באחת מהשפות עברית, ערבית, צרפתית או אנגלית, על מעטפת המכתב או על עטיפת דבר הדואר ובמעטפה עם חלון יכול הביטוי "דואר רשום" להופיע בתוך החלון.
- 1.4. שולח יציין על גבי דבר דואר רשום, באופן בולט לעין, ברור ושאין בו כדי להטעות, פרטים אלה:
 - 1.4.1. שם השולח, ואם דבר הדואר נשלח בידי השולח כמיופה כוח של אדם אחר – גם שמו של האדם שייפה את כוחו, ואולם אם דבר הדואר נשלח בידי המדינה ומוסדותיה, יירשם שם השולח – "מדינת ישראל";
 - 1.4.2. מען השולח, למעט אם הוא המדינה ומוסדותיה;
 - 1.4.3. האפשרות שחזקת מסירה לפי כל דין תחול לגבי דבר הדואר.
- 1.5. על דבר הדואר הנשלח בשירות דואר רשום יחולו התנאים שנקבעו לסוגו של דבר הדואר בכל הנוגע למשקל, למידה ולאריזה. התשלום בגין השירות יעשה בהתאם לסוג דבר הדואר ומשקלו.
- 1.6. דברי דואר רשומים נמסרים במען של הנמען, בהתמלא התנאים הנקובים בחלק ב', פרק ג' סעיפים 1.13 ו-1.15.
- 1.7. דבר דואר רשום אשר אינו עומד בתנאים אלה, או שלא ניתן היה למסרו לנמען במען הנמען הרשום על דבר הדואר מסיבה אחרת, יימסר באשנב יחידת דואר אליה יוזמן הנמען לצורך כך.
- 1.8. יש לכתוב את המען על גבי דבר הדואר בהתאם להנחיות בחלק ב' פרק א' סעיף 6.
- 1.9.
- 1.10. אם נמסרו בידי אותו שולח שני דברי דואר רשומים או יותר לאותו מען, יינתן לו אישור אחד, אלא אם יבקש שיינתנו לו אישורים נפרדים לכל דבר דואר.
- 1.11. השולח יותר מחמישה דברי דואר רשומים בבת אחת ופחות מהגדרת דואר כמותי כמפורט בחלק ב' פרק ד' סעיף 1.13 ימלא טופס שימסור לו פקיד הדואר, בו מופיעים שם השולח ומענו ושמות הנמענים ומעניהם. הטופס החתום בחתימת ידו של הפקיד ובחותמת הדואר, יוחזר לשולח כאישור על קבלת המשלוח בדואר רשום.
- 1.12. "רשום חובה"
 - 1.12.1. כל דבר דואר הנושא עליו את המילה "רשום" או קיצורה באחת מהשפות עברית, ערבית או אנגלית, אשר נמצא בתיבת דואר או שהגיע לביט הדואר, שלא בדרך המקובלת לדברי דואר רשומים, יירשם רשום חובה.
 - 1.12.2. דבר דואר שנשלח בדואר רגיל ונמצא שהוא מכיל מטבעות או תכשיטים, שטרי כסף, בולים, אגרות חוב למוכ"ז, שטרי ערך וכיוצא באלה, העוברים לסוחר ואשר ערכם אינו קטן מעשרים וחמישה שקלים חדשים (25 ₪) יירשם רשום חובה.

חלק ב' - פרק ד'

1.12.3 כפל הפרש התעריף ששולם לתעריף משלוח דבר הדואר בדואר רשום יגבה במקרים המפורטים בסעיף 1.12.1 הפרש התעריף יגבה במקרים המפורטים בסעיף 1.12.2 בחלק ב' פרק ד' זה לעיל.

1.12.4 לא ישולמו כל פיצויים עבור דברי דואר שנרשמו רישום חובה ואבדו.

1.13 כמותי רשום

ניתן לשלוח דברי דואר רשומים במשלוח כמותי רשום ובלבד שמתקיימים תנאים אלה:

1.13.1 הדיוור בכל משלוח הוא של 100 יחידות לפחות.

1.13.2 אחידות במידותיהן של היחידות.

1.13.3 כל היחידות שייכות לאותה קבוצת משקל, לעניין קביעת התשלום.

1.13.4 על דבר הדואר מודפסים או רשומים פרטי הנמען וברקוד שאישר פקיד הדואר.

1.13.5 המשלוח מלווה בקובץ ממוחשב של פרטי הנמענים אשר מועבר לחברת הדואר טרם המשלוח, והתקבל אישור חברת הדואר כי מבנה הקובץ תקין.

1.14 משלוח "תגוביינא רשום"

1.14.1 ניתן לשלוח דברי דואר בשירות תגוביינא (בהתאם להוראות חלק ב' פרק א' סעיף 4.2 בו החזרת דבר הדואר בידי הנמען נעשית בדואר רשום, בכפוף להוראות הבאות:

1.14.2 דבר הדואר החוזר הינו נפחי על פי כללי משלוח דואר, דהיינו אינו נכנס לתיבת דואר.

1.14.3 על אריזת דבר הדואר החוזר תודבק מדבקת תגוביינא רשום שנתקבלה מהשולח ואושרה על ידי הדואר.

1.14.4 משלוח דבר הדואר החוזר חייב להיעשות מיחידת דואר, לאחר שנציג שירות ומכירות מוסיף את מספר הברקוד של פריט הדואר הרשום על גבי העטיפה.

2. אישור מסירה

2.1 אישור מסירה בארץ הוא גלויה או טופס שאישרה החברה או אישור מסירה אחר הנלווים אל דבר דואר אשר נשלח בשירות דואר רשום, חבילות או מהיר אקספרס, ואשר מוחזר אל השולח, לאחר שנרשמו עליו פרטי המסירה וחתימת מקבל דבר הדואר - אם נמסר או נסיבות אי-המסירה - אם דבר הדואר לא נמסר.

2.2 שולח דבר דואר רשום או חבילה או מהיר אקספרס יכול לקבל, על-פי בקשתו בשעת המשלוח, שירות של אישור מסירה.

2.2.1 לצורך כך, עליו למלא טופס אישור מסירה מטעם חברת דואר ישראל או טופס אישור מסירה אותו אישרה חברת דואר ישראל או אישור מסירה אחר, ולציין על טופס אישור המסירה את מספר הברקוד אותו יקבל מחברת דואר ישראל.

2.2.2 במקרים בהם סבורה חברת דואר ישראל כי תכונותיו של אישור המסירה אינן מאפשרות לקיים את השירות כהלכתו, תהא רשאית להימנע מלקבלו כאמצעי למתן שירות זה.

2.3 שולח המבקש לקבל שירות אישור מסירה, ישלם בעדו את התשלום אשר נקבע לכך, לפי סוג אישור המסירה בו הוא עושה שימוש: הטופס התקני או טופס שאושר על ידי חברת דואר ישראל או אישור מסירה אחר.

2.4 אישור המסירה ילווה את דבר הדואר עד לשלב החלוקה, ולאחר מכן יוחזר לשולח כדבר דואר רגיל בין אם נמסר דבר הדואר לנמען ובין אם לאו, תוך ציון עובדת המסירה, או אי-המסירה ונסיבותיה.

2.5 התשלום בגין שירות אישור המסירה לא יוחזר אף אם דבר הדואר אשר עבורו מתבקש אישור המסירה לא נמסר לתעודתו.

2.6 אם שולח דבר דואר רשום מבקש לקבל שירות של אישור מסירה לא בעת משלוח דבר הדואר אלא במועד שבין משלוח דבר הדואר למסירתו לנמען, עליו למלא אישור מסירה וטופס בירור. חברת דואר ישראל תנסה לאתר את דבר הדואר טרם מסירתו ולהצמיד אליו את אישור המסירה לשם חתימתו על ידי מקבל דבר הדואר ואולם יובהר לשולח כי מפאת ההליך התפעולי יתכן ולמרות בקשת השולח לא יאוחר דבר הדואר במועד והוא יימסר ללא אישור המסירה. במקרה כזה יקבל השולח אישור כמפורט בסעיף 2.7 בחלק ב' פרק ד' זה שלהלן. שירות זה לא יחול בשירות מהיר-אקספרס.

2.7 ניתן לבקש אישור כי דבר דואר נמסר לנמען וזאת תוך שנה אחת מיום משלוח דבר הדואר. אישור כזה לא יישא חתימה של מקבל דבר הדואר אלא יהיה אישור של חברת דואר ישראל כי דבר הדואר נמסר, ובמידת האפשר יצוינו פרטי מקבל דבר הדואר. שירות זה לא יחול בשירות מהיר-אקספרס.

3. סריקה

סריקה היא פעולה בה מזמין השירות מבקש שחברת דואר ישראל תסרוק עבורו פריט, למשל אישור מסירה, ותציג את תמונת הפריט הסרוק לעיונו באמצעי אלקטרוני (באתר החברה או במשלוח דוא"ל אל הלקוח או באמצעי אחר) כפי שיקבע.

כיום ניתן שירות סריקה כשירות עזר בשירות דואר רשום.

4. מסרון (SMS)

4.1 מסרון הוא הודעת עדכון לשולח על מסירת דבר דואר רשום, עדכון הנשלח אל מספר טלפון נייד אותו מסר שולח דבר הדואר.

4.2 מסרון משמש אך ורק לצורך מתן מידע ואינו מהווה כשלעצמו אישור בדבר מסירת דבר הדואר או ראייה באשר לגורלו של דבר הדואר.

4.3 שולח המבקש לקבל שירות מסרון, ישלם בעד השירות את התעריף אשר נקבע עבורו לפי סוג השירות.

4.4 חברת דואר ישראל אינה אחראית לאי קבלת מסרון בשל נסיבות שאינן תלויות בה.

5. אישור על משלוח דברי דואר בלתי רשומים

5.1 אפשר לקבל אישור על משלוח דבר דואר בלתי רשום ביחידת הדואר. מטרת האישור היא לאפשר לשולח, המוסר את דבר הדואר למשלוח לקבל אישור כי דבר הדואר אמנם נמסר לבית הדואר.

5.2 האישור ייכתב בידי השולח ויימסר לפקיד ביחד עם דבר הדואר. באישור יצוין המען המדויק של כל נמען.

5.3 עובד דואר יחתום את שמו בראשי תיבות, ויחתים את האישור בחותמת הדואר.

5.4 אישור זה אינו מקנה זכות לפיצויים במקרה של אובדן דבר הדואר, נזק שנגרם לו, או איחור במסירתו.

5.5 למרות מתן האישור, דינו של דבר דואר זה הוא כדין דבר דואר רגיל.

5.6 האישור לא ישמש הוכחה למצבו הטוב או הרע של החפץ הכלול בדבר הדואר.

- 6. העתקי קבלות ואישורים - בדיקת מסמכים**
- 6.1** שולח של דבר דואר בגינו ניתן אישור, כגון דואר רשום, מברק וחבילה, יכול לבקש העתק קבלה או אישור שניתן לו בעת משלוח דבר הדואר.
- 6.2** אם בידי המבקש נמצאת הקבלה או האישור המקורי, יינתן לו ההעתק במקום, תמורת תשלום.
- 6.3** אם הקבלה או האישור המקורי שניתנו לשולח בעת משלוח דבר הדואר אינם בידי המבקש, עליו לשלם בעד כל יום של חיפוש מסמכים תעריף שנקבע בידי המנהל ורק לאחר שנתגלה העתק הקבלה המקורית, יינתן לו העתק הקבלה או האישור המבוקש, תמורת תשלום.
- 7. שירות גוביינא אגב מסירה**
- 7.1** שירות גוביינא אגב מסירה מאפשר לשולח של חבילה או של דבר דואר רשום לגבות סכום כסף מהנמען באמצעות הדואר, בשעת מסירת דבר הדואר או החבילה. שירות זה אינו ניתן לדבר דואר הנשלח בשירות מהיר - אקספרס.
- 7.2** הסכום שייגבה מהנמען ישולם לשולח בהמחאה של חברת דואר ישראל. בעלי חשבון בבנק הדואר רשאים לבקש כי הסכומים יועברו לזכות חשבונם.
- 7.3** השולח יציין על כתב המשלוח, וכן על גבי דבר הדואר את הפרטים הבאים:
- 7.3.1** שמו ומענו של הנמען.
- 7.3.2** שמו ומענו של השולח.
- 7.3.3** הסכום שיש לגבות.
- 7.4** שולח רשאי לבקש כי התמורה שנגבתה מהנמען תועבר אליו בהמחאה שתשלח אליו בדואר רשום, ואזי עלות משלוח הדואר הרשום ינוכה מהסכום שנגבה עבורו.
- 8. שירות מהיר – אקספרס**
- 8.1** רמת השירות נקבעת על-פי: מקום המוצא של דבר הדואר, יישוב היעד שלו, שעת הקבלה שלו למשלוח ושעת איסוף הדואר האחרונה מיחידת הדואר. ביישובים המקבלים שירות באמצעות קווי דואר נע - קובעת השעה בה פוקד הדואר הנע את היישוב (לעניין שעת האיסוף האחרונה).
- באתר חברת דואר ישראל ניתן לצפות ברשימות היישובים ברמות השונות של השירות מבחינת מהירות ההעברה.
- 8.2** מהירות ההעברה.
- קיימות שלוש רמות שונות של שירות:
- 8.2.1** דברי דואר להם מובטחת מסירה בו ביום. שירות לא יינתן עד 31.12.2023.
- 8.2.2** דברי דואר להם מובטחת מסירה ביום העבודה הבא לאחר יום המשלוח.
- 8.2.3** דברי דואר להם מובטחת מסירה ביום העבודה השני לאחר יום המשלוח.
- 8.3** לדברי דואר בשירות זה, המתקבלים למשלוח בערב יום מנוחה (לפני שעת איסוף הדואר האחרונה) תחל מניית הזמן, לעניין מהירות ההעברה מיום העבודה הראשון שלאחר יום המנוחה.
- 8.4** אופן המסירה.

חלק ב' - פרק ד'

- 8.4.1** מסירה במען הנמען תיעשה רק לנמענים ביישובים הכלולים ברשימה כמפורט באתר החברה.
- 8.4.2** דבר דואר שמענו עסקי, מובטח(8.7.1) כי יבוצע ניסיון מסירה לנמען בו ביום, בתנאי שהעסק יהיה פתוח עד השעה 18:00 לפחות. כמו כן, אין אפשרות להבטיח כי דבר דואר המתקבל למשלוח בשירות זה ואשר מענו הוא תא דואר, יימסר במהירות זהה לזו של העברת דברי דואר המיועדים למענים רגילים.
- 8.4.3** נעדר נמען ממענו, יימסר דבר הדואר לאחד מאלה:
- 8.4.3.1** מיופה כוחו או אפוטרופוסו, יחתום במקום המיועד לכך ויכתוב גם את שמו המלא, כאות לכך שקיבל את דבר הדואר.
- 8.4.3.2** בדירת מגורים - למי שנחזה כבן משפחה או ברשות בדירה וכבן 16 שנים לפחות.
- אם המען סגור תוצמד הודעה על כך לנמען, לדלת או לתיבת המכתבים שלו, אשר תכלול את פירוט הנמען, המועד בו נפקד מען הנמען ומס' הטלפון של מוקד השליחים לצורך תיאום מסירה.
- 8.4.3.3** בבית העסק - למי שנחזה כממלא תפקיד ניהול או מזכירות בו.
- 8.4.3.4** בישוב כפרי/שיתופי למזכירות הישוב או ליחידת הדואר בישוב.
- 8.4.3.5** לארגון (חברה, מוסד, תאגיד, רשות, משרד ממשלתי) יימסר דבר הדואר ביחידת הדואר הפנימית.
- 8.4.3.6** בבית מלון או בבתי הארחה, יימסר דבר הדואר לידי פקיד הקבלה.
- 8.4.3.7** דבר דואר הממוען אישית לידי אדם מסוים, אשר מענו הוא בית אבות, בית חולים, מעונות סטודנטים, או מוסד אחר, ואשר פרטי הנמען נקובים על גבו באורח מפורש הכולל: שם הנמען, שם האגף, מחלקה, מספר חדר וכד', ייעשה ניסיון למוסרו לידי הנמען עצמו. אם לא ניתן לאתר את הנמען, ייעשה ניסיון למסור את דבר הדואר לגורם הקרוב ביותר לנמען (לדוגמא, בבית חולים: לידי מזכירות המחלקה שבה מאושפז הנמען). רק אם לא ניתן לפעול כאמור לעיל, יימסר דבר הדואר לידי הנהלת המוסד אשר תעבירו לידי הנמען.
- 8.5** דבר דואר שאינו ניתן למסירה בהיעדר הנמען במען או אם המען סגור, תודבק על דלת הנמען הודעה אשר תכלול את פרטי יחידת הדואר בה ניתן לקבל את דבר הדואר או מספר הטלפון של מוקד השליחים, לצורך תיאום מסירתו.
- 8.6** לא נדרש דבר הדואר תוך 14 ימי עבודה ממתן ההודעה, ייראה כדבר דואר שאינו ניתן למסירה ויוחזר לשולח.
- 8.7** כללי המסירה על פי יישובים:
- 8.7.1** השירות לא יינתן עד 31.12.2023 - "שירות בו ביום" - דבר דואר המתקבל בשירות זה למשלוח מאחד היישובים המנוי ברשימת יישובי השירות ומיועד למען המצוי בישוב באותה רשימה, יימסר בו ביום, אם התקבל למשלוח עד השעה 10:00 בבוקר (מסירה למען פרטי תיעשה עד השעה 20:00; מסירה למען עסקי - תיעשה עד השעה 18:00); אם התקבל למשלוח לאחר השעה 10:00 ועד למועד האיסוף האחרון מיחידת הדואר בה התקבל - יימסר דבר הדואר למענו למחרת היום.
- רשימת היישובים ב"שירות בו ביום" נמצא בקישור:

https://mypost.israelpost.co.il/media/1090/shlihim_56yeshuvim_code_082016.pdf

8.7.2 "שירות מהיום למחר" - דבר דואר המתקבל בשירות זה למשלוח מאחד הישובים המנוי ברשימת יישובי השירות ומיועד למען המצוי בישוב באותה רשימה ונמסר עד למועד האיסוף האחרון מיחידת הדואר בה התקבל - יימסר למענו ביום העבודה הבא. מסירה למען פרטי תיעשה עד השעה 20:00; מסירה למען עסקי - תיעשה עד השעה 18:00.

רשימת הישובים ב"שירות מהיום למחר" נמצא בקישור:

https://mypost.israelpost.co.il/media/1325/shlihim_112yeshuvim_code_082016.pdf

8.7.3 "שירות מהיום לעוד יומיים" - דבר דואר המתקבל בשירות זה למשלוח מאחד הישובים המנוי ברשימת יישובי השירות ומיועד למען המצוי בישוב באותה רשימה ונמסר עד למועד האיסוף האחרון מיחידת הדואר בה התקבל - יימסר למענו תוך 2 ימי עסקים, לא כולל יום המשלוח.

יבוצע ניסיון מסירה אחד בתיאום טלפוני עם הנמען, במקרה והנמען לא בבית יושאר הפריט ליד הדלת ללא חתימה אך עם תיעוד על ידי צילום תמונה.

חובה לציין את מספר הטלפון הנייד של הנמען על גבי התעודה. אם ולא צוין מספר הטלפון הנייד של הנמען, מוקד השליחים יבצע ניסיונות לאיתור הנמען, במידה ולא אותר, הפריט יימסר ביחידת הדואר ביישוב.

ביחידות הדואר בהן מבוצעים שני אסופים באמצעות "דואר שליחים", שעת האיסוף האחרונה היא השעה בה מבוצע האיסוף השני של "דואר שליחים".

8.7.4 ניתן לצפות ברשימות הישובים המפורטות באתר חברת דואר ישראל, מעת לעת יתכנו שינויים ברשימות היישובים.

[http://www.israelpost.co.il/content.nsf/pages/222/\\$file/shlihim_834yeshuvim.pdf](http://www.israelpost.co.il/content.nsf/pages/222/$file/shlihim_834yeshuvim.pdf)

9. שירותי שליחים למנויים

- 9.1** שירותי השליחים ניתנים מהישובים המפורטים באתר החברה אל כל הישובים בארץ.
- 9.2** סדרי מסירה למשלוח של דברי דואר בשירות השליחים ומסירתם, יהיו כמפורט וכמותנה בהסכם ההתקשרות שבין חברת הדואר לבין המנוי (טופס תנאי השירות) ובחוברת המידע למנוי.
- 9.3** מנוי ישלם לחברת הדואר בעד שירות השליחים את המחירים הקבועים במחירון השירותים, ובהתאם לטופס תנאי השירות שנחתם עם המנוי.
- 9.4** פריטים הנשלחים בשירות משלוח שליחים ישולם עבורם פיצוי מוגדל בהתאם לסוג ההתקשרות ותנאי השירות, אך לא יותר מהסכום המרבי אשר נכון ל-1 בינואר 2016 עומד על סכום של עד 14,000 ₪, לדבר דואר וכפי שמשנתנה מעת לעת.
- 9.5** אחריות חברת הדואר לדבר דואר שנשלח בשירות שליחים היא לנזק ישיר בלבד או כדי ערך תכולתו אם נגנב או אבד. לעניין זה נזק ישיר לא כולל נזק תוצאתי או עקיף, לרבות רווח שלא מומש בשל הנזק, האובדן או גניבת דבר הדואר.

10. שירות במתחמים

חברת דואר ישראל תיתן את השירות במתחמים שרובם עסקיים שגבולותיהם יוגדרו מראש בהתאם ליכולת יחידת הדואר הסמוכה לטפל בלקוחות ובהתאם לשעות פעילותה של יחידת הדואר, על-פי החלטת חברת הדואר.

10.1 חברת הדואר מקיימת, במתחמים מוגדרים, אשר אושרו מראש על ידה, מתן שירות של איסוף דברי דואר, רכישת מוצרים וביצוע תשלומים שונים באמצעות שליח מיוחד שמגיע למען הלקוח תמורת דמי מנוי חודשיים כדלהלן:

10.1.1 איסוף דברי דואר מבוילים והעברתם ליחידת הדואר הקרובה.

10.1.2 העברת דברי דואר רגילים, רשומים ודברי דואר גדולים (עד 5 ק"ג) שהגיעו ללקוחות מיחידת הדואר או מתאי דואר (שהשימוש בהם נעשה בתשלום).

10.1.3 קבלת שוברי תשלום מהלקוח וביצוע התשלומים ביחידת הדואר.

10.1.4 רכישת של מוצרים ביחידת הדואר כגון: מעטפות, אריזות, בולים וכדומה.

10.2 פקיד הדואר (השליח) יפקוד כל לקוח פעם אחת ביום פרט לימי ו' וערבי חג בהם לא יבוצעו ביקורי שליח.

10.3 לא יתקבלו מהלקוחות כספים במזומן.

10.4 הלקוח ייפה את כוחו של השליח כדי שיוכל לקבל בשמו מכתבים רשומים ולהוציא את הדואר שהגיע אליו לתא הדואר.

10.5 ניתן לבצע באמצעות השליח שירותים שונים והעברות כספים ובלבד שאין חובת נוכחות פיזית של הלקוח ביחידת הדואר.

10.6 הלקוח יכין את דברי הדואר שברצונו לשלוח והוא אחראי לעיטופם, לאריזתם ולצירוף כל המסמכים הנדרשים על פי נהלי חברת הדואר.

10.7 חברת הדואר תעשה מאמצים לתאם עם הלקוח את שעת הגעת השליח אליו. על כל שינוי בשעת ההגעה תינתן הודעה ללקוח ביום שלפני יום השינוי. אם הלקוח מבקש לשנות את שעת ההגעה אליו עליו להודיע זאת לאחראי ביחידת הדואר וחברת דואר ישראל תשתדל לשנות את מסלול השליח בהתאם. הקביעה הסופית של המסלול וזמני הגעת השליח ללקוחות ייקבעו בידי חברת דואר ישראל.

10.8 לקוח המעוניין להצטרף לשירות בתחום שהוגדר בידי חברת דואר ישראל יחתום על הסכם הצטרפות כמנוי באמצעות מערכת הדואר הכמותי. דמי המנוי ישולמו ב-1 לכל חודש מראש עבור הפעילות במשך החודש. לקוח חדש שיצטרף כמנוי לאחר ה-15 בחודש ישלם בחודש הראשון מחצית מדמי המנוי החודשיים.

10.9 לקוח שלא ישלם מראש כאמור יפסיק לקבל את השירות.

10.10 ניתן לשלוח במסגרת השירות דברי דואר בכפוף למגבלות ולאיסורים שבמדריך הדואר.

10.11 חברת הדואר רשאית לשנות את תנאי השירות בהודעה מוקדמת מראש.

10.12 השירות יינתן כך שהשליח יגיע אל הלקוח עד שעתיים לפני סגירת יחידת הדואר נותנת השירות, אך לא יאוחר מהשעה 16:00 כדי לאפשר ליחידת הדואר לעבוד לפי תנאי יום העסקים הבנקאי.

11. בלדרות מאובטחת

11.1 חברת דואר ישראל מספקת שירותי בלדרות מאובטחת, הכוללים העברת כספים ודברי ערך באמצעות רכב ממוגן ומאובטח.

11.2 השירות ניתן בפריסה ארצית, שישה ימים בשבוע.

11.3 המשלוחים מבוטחים על-ידי חברת הדואר על-פי הקבוע במחירון שירותי הבלדרות המאובטחת וכמפורט בתנאי ההתקשרות שיקבעו בהסכם שיחתם עם הלקוח.

11.4 תנאי ההתקשרות עם הלקוח נקבעים בחוזה.

12. שירות משלוח מבוטח

12.1 ניתן לשלוח בשירות משלוח מבוטח אך ורק מכתבים רשומים, חבילות ודברי דואר רשומים בשירות מהיר-אקספרס.

12.2 במסגרת שירות זה מאפשרת חברת הדואר לשולח לקבל פיצוי מוגדל עבור תכולתם של דברי הדואר, לרבות חבילות בשל נזק ישיר, גניבה או אובדן, ובלבד שערך התכולה, לפי הצהרת השולח, אינו עולה על 25,000 ₪. מובהר כי בכל מקרה סכום הפיצוי לא יעלה על 25,000 ₪ (להלן: "הפיצוי המוגדל").

12.3 אחריות חברת הדואר לדבר דואר שנשלח בשירות משלוח מבוטח היא לנזק ישיר בלבד או כדי ערך תכולתו אם נגנב או אבד. לעניין זה נזק ישיר לא כולל נזק תוצאתי או עקיף, לרבות רווח שלא מומש בשל הנזק, האובדן או גניבת דבר הדואר.

12.4 דבר דואר הנשלח בשירות משלוח מבוטח יתקבל למשלוח ויימסר לנמען אך ורק באשנבי הדואר, למעט דבר דואר שנשלח במסגרת שירות למנויי שליחים, אשר בו ניתן לקבל למשלוח דבר דואר מבוטח במען המנוי ולמוסרו במען הנמען (על-פי תנאי שירות שליחים).

12.5 השולח יהיה זכאי לתשלום סכום הפיצוי המוגדל בהתקיים מלוא התנאים המפורטים להלן:

12.5.1 דבר הנזק הובא לידיעת פקיד הדואר בעת מסירת דבר הדואר לנמען, או בהזדמנות הראשונה לאחר מכן.

12.5.2 ברישומי הקבלה למשלוח צוין במפורש כי דבר הדואר נשלח בשירות משלוח מבוטח, ולעניין שירות למנויי דואר שליחים - צוין כאמור בתעודת המשלוח, וכן הצהיר בהם השולח על ערך התכולה של דבר הדואר.

12.5.3 דמי הדואר, כולל תשלום עבור משלוח מבוטח שולמו במלואם, בהתאם לתעריפון חברת דואר ישראל.

12.5.4 דבר הדואר נגנב, אבד, או ניזוק נזק מלא או חלקי.

12.5.5 הגניבה, או האובדן, או הנזק כאמור אירעו במהלך הדיוור, מעת קבלתו למשלוח ועד מסירתו לנמען.

12.5.6 מוצו כל הליכי החקירה שמקימת חברת דואר ישראל או מי מטעמה בדבר גורלו של דבר הדואר.

12.6 לדרישת הפיצוי המוגדל תצורף הקבלה המוכיחה כי דבר הדואר נשלח בשירות משלוח מבוטח.

12.7 הפיצוי המוגדל יהיה כדי שווי ערך התכולה של דבר הדואר, או הנזק הישיר שנגרם לו - לפי העניין, כפי שהוצהר כאמור בידי השולח, ובכל מקרה לא יעלה על הסכום הקבוע בסעיף **12.2** בחלק ב' פרק ד' זה לעיל.

12.8 ההוראות בדבר איסורים והגבלות, משקל ומידות, החלות על משלוח דבר דואר יחולו גם על משלוח בשירות משלוח מבוטח.

חלק ב' - שירותי דואר פנים

פרק ה': שונות

1. **מכירת מוצרים**
 - 1.1. חברת דואר ישראל נותנת שירותים ומוכרת מוצרים שאינם דואריים כפי שאושר לה על פי הרשיון הכללי שניתן לחברה.
 - 1.2. חברת דואר ישראל נותנת שירותים ומוכרת מוצרים גם באמצעות אחרים ובהם סוכנים, ובתי עסק שונים.
 - 1.3. מובהר כי מוצרים או שירותים הנרכשים ישירות מסוכן או בבית עסק בו ניתנים גם שירותים דואריים, כשהתשלום עבורם לא נעשה במערכות של חברת דואר ישראל (החשבונית/קבלה אינה של חברת דואר ישראל), חברת דואר ישראל אינה אחראית לטיבם או סוגם או לכל הקשור בהם.
2. **החזרת מוצרי מלאי**
 - 2.1. חברת דואר ישראל קבעה (בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981) כי לקוח יוכל להחזיר מוצר אשר נרכש מאת חברת דואר ישראל ביחידות הדואר עד 14 יום מיום ביצוע הרכישה, תוך הצגת **חשבונית מס מקורית** ובאריזה המקורית לכלל המוצרים ואשר טרם בוצע בהם שימוש בידי הלקוח, למעט המקרים הבאים:
 - 2.1.1. מוצרים פסידים - מוצרים אשר ערכם יאבד בפרק הזמן עד החזרת המוצר לבית העסק (כדוגמת: עיתונים, כתבי עת).
 - 2.1.2. מוצרים המיוצרים במיוחד לפי הזמנת הלקוח - מוצרים עליהם מבוצעת הדפסה לפי בקשת הלקוח (כדוגמת: מוצרי נייר, כרטיסי ברכה).
 - 2.1.3. מוצרים מתכלים.
 - 2.1.4. מוצרים הניתנים להעתקה, שכפול, הקלטה (כדוגמת: דיסקים, מוצרי תוכנה).
 - 2.2. לקוח אשר יחזיר מוצר/ים שרכש באחת מיחידות הדואר, יקבל החזר באמצעות שובר זיכוי או החזר כספי בהתאם למדיניות חברת דואר ישראל.
 - 2.3. במימוש שובר זיכוי לצורך רכישה של מוצרים או שירותים, יוכל הלקוח לשלם באמצעות שובר הזיכוי ולקבל עודף בשובר זיכוי או במזומן (שובר הזיכוי יהווה אמצעי תשלום) בהתאם למדיניות חברת דואר ישראל.
 - 2.4. מוצרים אשר נמכרו ביחידת דואר, ניתן יהא לבצע החזרה בכל יחידת דואר.
 - 2.5. במקרה בו לקוח זכאי להחזר דמי משלוח ישולם הסכום ללקוח באחת הדרכים הבאות, לפי החלטת הלקוח: בהמחאה, בהעברה בנקאית, בהמחאה מקוונת או בבולי דואר (עד לסכום של 20 ₪).
 - 2.6. למען הסר ספק מובהר כי מוצר אשר נרכש ביחידות דואר לא מחברת דואר ישראל אלא שירות מסוכן הדואר, ניתן להחזירו רק באותה יחידה, ובכפוף לתנאים כאמור בסעיף 2.1 בחלק ב' פרק ה' זה לעיל.

3. **מכירת מוצרים באמצעות מכונות אוטומטיות - בוטל**

4. **מכירת מוצרים בידי מורשים**

- 4.1. חברת דואר ישראל תעניק הרשאות למכירת בולי דואר, דברי בולים ומוצרים אחרים בתנאי שמכירתם תהיה חופשית לכל מבקש ועל פי תעריפי חברת דואר ישראל. לא תינתן הרשאה למורשה המבקש לרכוש מלאי לשימוש עצמי, על המורשה להציג שלט "בולי דואר" שישופק לו חינם.

חלק ב' - פרק ה'

- 4.2 המעוניין לשמש מורשה למכירת בולים יפנה למנהל ולאחר אישור חברת דואר ישראל יחתום על הסכם התקשרות בו קבועה גובה העמלה למורשה, כמקובל בחברה.
- 4.3 במקרה של אובדן כתב הרשאה למכירת בולים, יודיע המורשה על כך למנהל, אשר יטפל בעניין זה.
- 4.4 המורשה למכירת בולי דואר רשאי לקנות בולים בלי הגבלה.
- 4.5 המורשה חייב להחזיק בכל עת מלאי מספיק של בולים ולמוכרם לכל דורש במקום שנקבע בכתב ההרשאה במחירים הנקוב בלי הנחה, ובלי תוספת מחיר.
- 4.6 מורשה למכירת בולים שהרשאתו הופסקה, יחזיר את עודפי הבולים ודברי הבולים שבידיו. התמורה תוחזר לו בניכוי העמלה שקיבל, ולאחר ניכוי עמלת טיפול בהחזרה, בשיעור של 10% מערך הבולים ודברי הבולים המוחזרים.
5. **הודעות לקהל הלקוחות**
- חברת דואר ישראל מפרסמת על לוחות המודעות שביחידות הדואר הודעות לקהל הלקוחות ובהן מידע בנושאים שונים הקשורים לפעולותיה של החברה.

חלק ב' - שירותי דואר פנים

פרק ו': בירורים, תלונות, אחריות ופיצויים

1. איסורים

אין לשלוח בדבר דואר :

- 1.1 חפצים או חומרים או יצורים חיים שהחזקתם, הפצתם או העברתם אסורים על פי חוק הדואר או כל דין אחר.
- 1.2 חפצים העלולים מחמת טיבם או דרך אריזתם, להעמיד אדם, פקיד דואר או כל עובד הבא עימם במגע, בסכנה או לגרום נזק לאדם או לדברי דואר אחרים או לציוד דואר, או ללכלך דברי דואר אחרים.
- 1.3 חומרי נפץ, חומרים מתלקחים, בלוני גז, רעלים או חומרים מסוכנים אחרים.
- 1.4 חפצים או חומרים שהפצתם או משלוחם אסורים על פי חוקי מדינת ישראל לרבות על פי הוראות חוק הפיקוח על ייצוא ביטחוני תשס"ז - 2007.
- 1.5 סמים לרבות אופיום, מורפיום, קוקאין וסמים אחרים.
- 1.6 יצורים חיים, פרט לאלה:
 - 1.6.1 דבורים, עלוקות ותולעי משי.
 - 1.6.2 טפילים וקוטלי חרקים מזיקים, הנשלחים בדרך חליפין בין מוסדות שהוכרו רשמית.
- 1.7 דבר דואר שיש בו או על עטיפתו מילה או מילים, סימן או אות אשר יש בהם, לכאורה, עבירה על חוק הדואר או כל דין אחר.
- 1.8 דבר דואר אשר על עטיפתו, בצד שעליו רשום המען, הודבקו או הוטבעו בולים, תוויות או סימנים אחרים הנחזים לציון תשלום דמי דואר שלא הוצאו בידי חברת דואר ישראל. מותר להדביק תוויות או סימנים כאלה על צידה השני של המעטפה, בתנאי שלא יודבקו שם בולי הדואר.
- 1.9 אין לשלוח תכשיטים, שטרות כסף, שיקים סחירים, מטבעות, בולים, איגרות חוב למוכ"ז, שטרי ערך, פלטינה, זהב, כסף, אבנים יקרות מעובדות או בלתי מעובדות ושאר חפצי ערך אשר ערכם מ- 100 ₪ ולמעלה מזה אלא בשירות דואר רשום, דואר מבוטח או דואר שליחים.
- 1.10 דברי דואר וחפצים האסורים במשלוח לפי סעיף 1.2 בחלק ב' פרק ו' זה לעיל, יוחזרו לשולח והוא יחויב בתשלום הנזק הישיר או העקיף שנגרם לחברת דואר ישראל.
- 1.11 אם יתגלו בשעת המשלוח דברי דואר וחפצים האסורים במשלוח הם לא יועברו לתעודתם ויטופלו בהתאם להוראות הרשויות המוסמכות (אגף המכס, משרד הבריאות, משרד החקלאות או כל רשות מוסמכת אחרת אשר תופקד על כך) או יועברו לביעור או ינהגו בהם בהתאם להוראות המנהל, הכל כמפורט בכללים.

2. בירורים ותלונות

- 2.1 חברת דואר ישראל תטפל בכל תלונה ובכל בקשה לבירור אשר תוגש בידי לקוח, בכפוף לאמור בסעיף 2 זה להלן, והיא תעשה כמיטב יכולתה לבירור העניין ולתיקון הליקויים אם יתגלו כאלה.
- 2.2 פניה לבירורים ותלונות אל חברת דואר ישראל מתאפשרת גם באמצעות אתר האינטרנט של חברת דואר ישראל, ומשלוח טופס בירור ותלונה, וכן באמצעות תיבות מיוחדות

לפניות הנמצאות בכל בתי הדואר בארץ, וקהל הלקוחות מתבקש להשתמש בהן לשם הגשת פניותיו.

- 2.3 בירור בדבר גורלו של דבר דואר רשום, חבילה או אקספרס בארץ, ייערך, רק אם השולח או מי שהסמיד לכך, יגיש בקשה תוך 18 חודשים ממחרת יום הישלחו של דבר הדואר.
- 2.4 הבקשה לבירור תוגש על טופס מיוחד המיועד לכך, אותו ניתן להשיג בכל יחידות הדואר, או באתר האינטרנט של חברת דואר ישראל. בטופס זה, על המבקש למלא את כל הפרטים הנדרשים בו, ולצרף אליו את הקבלות שקיבל בעת המסירה למשלוח של דבר הדואר או החבילה.
- 2.5 אם הבירור נעשה באמצעות מברק לפי בקשת המגיש, עליו לשלם את דמי משלוח המברק.
- 2.6 אם התלונה היא בדבר איחור במסירה או החזרה שלא כדין של דבר דואר, על המתלונן למסור לחברת דואר ישראל את העטיפה או המעטפה המקורית של דבר הדואר.
- 2.7 אם התלונה היא בדבר אובדן או נזק או גניבה של תכולת דבר דואר או חלק ממנה, על המתלונן למסור לחברת דואר ישראל את דבר הדואר על עטיפתו או אריזתו, כפי שנתקבלו. התלונה תובא לידיעת פקיד הדואר בעת מסירת דבר הדואר או בהזדמנות הסבירה הראשונה לאחר מכן.

3. אחריות ופיצויים

- 3.1 פיצויים ישולמו בעד אובדן, גניבה או נזק לדברי דואר, בהתקיים אלה:
 - 3.1.1 דבר הנזק הובא לידיעת פקיד הדואר בעת מסירת דבר הדואר לנמען, או בהזדמנות הסבירה הראשונה לאחר מכן, ומולא דו"ח נזק.
 - 3.1.2 הנזק או האובדן לא נגרמו מחמת אריזה בלתי מספקת או בלתי מתאימה, או מחמת טיבו של דבר הדואר, או באשמתם של השולח או של גורמים שהם בגדר כח עליון.
- 3.2 פיצויים ישולמו אך ורק לדברי דואר שנתקבלו למשלוח תמורת אישור קבלה ומסירתם טעונה חתימה (רשומים, חבילות, אקספרס וכיוצא באלה). כן ישולמו פיצויים לדברי דואר רשומים במקרה בו הוכיח השולח כי בעת מסירת דבר הדואר למשלוח טיפל בו פקיד הדואר בצורה רשלנית.
- 3.3 לא ישולמו פיצויים לנזק שנגרם בשל איחור במסירה או מסירה מוטעית של דבר דואר. כמו כן אין אחריות בשל טעות במברק או השמטה ממנו או בשל אי מסירת מברק.
- 3.4 השולח או חליפו או בא כוחו בלבד הם הזכאים לתבוע פיצויים שישולמו להם לפי האמור לעיל.
- 3.5 אין חברת דואר ישראל חייבת בפיצויים, כאמור, אלא כדי שווי הנזק הישיר שנגרם לדבר הדואר, או כדי ערכו של דבר הדואר אם אבד או נגנב, שווי כפי שיוכח על ידי השולח, אך לא למעלה מהסכום המפורט להלן בהתאם לסוג דבר הדואר ולמשקלו.
- 3.6 סכום הפיצויים עבור דבר דואר רשום וחבילה לא יעלה, נכון ל-1 בפברואר 2015, על 771 ₪. סכום הפיצויים מתעדכן מעת לעת, על פי תקנות חברת דואר ישראל (היקף האחריות לדברי דואר פנים) תשנ"ה - 1995. האמור לעיל לא יחול על דבר דואר במשלוח מבוטח וכן לכל שירות אחר שיש לגביו הסדר פיצוי מוגדל. סכומי הפיצוי בשירותים אלה יהיו כקבוע בתקנות או כמפורט בתיאור השירות במדריך זה.
- 3.7 לא ייזקק בית המשפט לתובענה לפיצויים, אם תוך שנה אחת מיום שנתקבל דבר הדואר למשלוח לא דרש התובע, בכתב, פיצויים, או שדרש כאמור אך לא הגיש תובענה תוך תשעים ימים מתאריך ההודעה על דחיית דרישתו.

- 3.8** חברת דואר ישראל תודיע לשולח ולנמען על כל מקרה בו דבר דואר שאבד, נמצא לאחר ששולמו פיצויים בעדו. השולח או הנמען רשאים, תוך שלושה חודשים מיום שנשלחה להם ההודעה, לקבלו תמורת החזר סכום הפיצויים ששולם לשולח או לחליפו או לבא כוחו. עברו שלושה חודשים והשולח או הנמען לא השיבו את סכום הפיצוי ייחשב דבר הדואר כדבר דואר שהנמען והשולח אינם מעוניינים בו. במקרה זה יטופל דבר הדואר בהתאם להוראות הכללים לרבות ביעורו.
- 3.9** אם יתגלה, לאחר תשלום הפיצויים, כי דבר הדואר נמסר לתעודתו, יהיה מקבל הפיצויים חייב להחזירם.
- 3.10** לא ישולמו פיצויים בעד דברי דואר שהושמדו בהוראתה של רשות מוסמכת.

חלק ג' - דואר בין-לאומי

פרק א': כללי

1. רוב ארצות העולם ובהן מדינת ישראל, חברות באיגוד הדואר העולמי (UNIVERSAL POSTAL UNION - UPU) וקיבלו על עצמן לנהוג בהתאם לכללי אמנת הדואר העולמית והתקנות שהותקנו לפיה, המסדירים את שירותי הדואר הבין-לאומיים.

לפיכך כללי המשלוח הקבלה והטיפול בדברי דואר, חבילות ויתר פריטי הדואר המועברים בין ישראל וחו"ל, מבוססים על אמנת הדואר העולמית והתקנות שהותקנו לפיה, עליהם חתומה מדינת ישראל. עוד יצוין כי דברי דואר המועברים בין ישראל למדינות השונות אינם נמצאים בשליטתה של חברת דואר ישראל במשך רוב זמן העברתם, והטיפול בהם מבוסס על הסכמים בין-לאומיים.

שירות הדואר הבין-לאומי מהיר (EMS) מיועד להעברה מהירה במיוחד של חבילות, מסמכים וטובין ליעדים שונים בעולם. שירות זה מופעל בהתאם להמלצת איגוד הדואר העולמי. השירות מבוסס על הסכמים בין-לאומיים בילטרליים ואחרים. חברת דואר ישראל רשאית בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי ובהתאם לצרכים התפעוליים להעביר את דברי הדואר למדינת היעד ולבצע בה את מכלול הטיפול לרבות חלוקה ומסירה בכל אמצעי ובאמצעות כל גורם שיידרש, הכל בהתאם למתווה השירות שנקבע.

2. שירותי הדואר לחוץ לארץ

2.1. דברי דואר וחבילות ניתן לשגר לכל ארצות העולם למעט לארצות כמפורט באתר האינטרנט של החברה.

2.2. מכתבים, גלויות, דברי דפוס, כתבים ואביזרים לעיוורים, עיתונים רשומים, צורות וחבילות ניתן לשלוח, ברוב המקרים, בדרך היס והיבשה או בדרך האוויר על פי החלטת השולח.

2.3. בנוסף, ניתן להשתמש במספר שירותים נוספים כמפורט להלן:

2.3.1. לדברי דואר: רשום; אקספרס; אישור מסירה; בקשה להחזרה שינוי שם או מען.

2.3.2. לחבילות: אקספרס; אישור מסירה; בקשה להחזרה; שינוי שם או מען.

2.3.3. חלק משירותים אלה אינם קיימים בארצות שונות, פרטים לגבי כל ארץ, ראה באתר האינטרנט של החברה.

3. שירות דואר נכנס מחוץ לארץ

3.1. דברי דואר נכנס מחוץ לארץ אשר הינם פריטי יבוא אישי יטופלו בהתאם להוראות סעיף 9 ל"צו יבוא אישי התשע"ט-2019" שאומר:

"סעיף 9:

(א) בעת קבלת טובין שערכם \$75 ומעלה באמצעות דואר ישראל, למעט טובין המיובאים בדואר בין-לאומי מהיר בתהליך בלדרות, יצהיר היבואן כי הטובין עומדים בתנאי סעיף 3; הצהרה כאמור תהיה ערוכה לפי הנוסח שבטופס 1 לתוספת הרביעית.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), בעת קבלת טובין שהם מזון המיובא ביבוא אישי לפי סעיף 4, בכל ערך שהוא, יצהיר היבואן כי הטובין עומדים בתנאי סעיפים 3(א) ו-4; הצהרה כאמור תהיה ערוכה לפי הנוסח שבטופס 2 לתוספת הרביעית ותוגש לדואר ישראל או לחברות השילוח או הבלדרות.

(ג) בעת קבלת טובין שאינם מיובאים לפי סעיפים קטנים (א) או (ב), דואר ישראל וחברות השילוח והבלדרות יכללו במסרון שהן שולחות ליבואן לצורך מסירת טובין ביבוא אישי,

חלק ג' - פרק א'

הודעה כי אם הטובין אינם מיובאים ביבוא אישי על היבואן לפנות לדואר ישראל או לחברת השילוח או הבלדרות לפי העניין, וליידע אותם על כך; ההודעה תבהיר מהו יבוא אישי ותהיה ערוכה לפי הנוסח שבתוספת החמישית."

חלק ג' - דואר בין-לאומי

פרק ב': דברי דואר (למעט חבילות)

1. תנאי המשלוח של דברי הדואר

- 1.1. האריזה של דברי דואר צריכה להיות חזקה ומותאמת לתכולה ולתנאי ההובלה, כמפורט בחלק ב' פרק א' סעיף 5. אסור שהאריזה תאפשר לכידת דברי דואר אחרים. דברי דואר ייארזו כך שלא תתאפשר פגיעה בעובדי הדואר המטפלים בהם, נזק לדברי דואר אחרים או לכל ציוד אחר. דברי דואר הארוזים במעטפה וכן גלויות צריכים להיות בצורת מלבן או ריבוע בלבד.
- 1.2. מעטפות עם חלון יתקבלו למשלוח על פי הכללים המפורטים בחלק ב' פרק א' סעיף 2.3.2.
- 1.3. דברי דואר אשר נועדו למשלוח בדואר אוויר, חייבים לשאת תווית מיוחדת בצבע כחול או טביעת חותמת בצבע דומה בציון המילים "AIR MAIL" או "PAR AVION", או "PRIORITY" עם או בלי התוספת "דואר אוויר" בעברית. ניתן גם לרשום את המילים האמורות בכתב יד או בהדפסה.
התווית, הטבעת החותמת או הרישום הידני חייבים להיות מצידה השמאלי העליון של המעטפה או של האריזה. תוויות מתאימות ניתנות חינם ביחידות הדואר.
- 1.4. כל דבר דואר חייב להיות ארוז במעטפה או בעטיפה דומה, פרט לדברי דואר המפורטים להלן אשר ניתן לשלוחם בלי עטיפה:
 - 1.4.1. גלויות.
 - 1.4.2. איגרות אוויר.
- 1.5. דברי דואר ללא עטיפה שאינם עונים לתנאים המפורטים בסעיף 1.4 בחלק ג' פרק ב' זה לעיל, יוחזרו לשולחיהם.
- 1.6. דברי דואר העטופים שלא לפי הכללים המפורטים בחלק ב' פרק א' סעיף 5 אסורים למשלוח, פרט לדברי דפוס בתנאים מסוימים ראה סעיף 5 בחלק ג' פרק ב' זה להלן.
- 1.7. כל דבר דואר שמשקלו עולה על המשקל המרבי של סוג דברי הדואר שאליו הוא שייך, יוחזר לשולח, אלא אם כן אפשר לכלול בסוג אחר של דברי דואר.
- 1.8. אין לשים בתוך דבר דואר המיועד לנמען אחד, כל דבר דואר המיועד לאחרים. אם ייעשה הדבר ויימצא, יופרדו דברי הדואר לנמענים השונים, ודינם יהיה כדין דברי דואר בלתי מבוטלים.
- 1.9. אין לכלול בדבר דואר (פרט למכתבים וצרורות רשומים): מטבעות, שטרי בנק, שטרי כסף, פלטינה, זהב, כסף, אבנים יקרות מעובדות, או בלתי מעובדות, או חפצי ערך אחרים. יש ארצות האוסרות לחלוטין הכללת פריטים אלו בדברי דואר, כולל במכתבים וצרורות רשומים, (פרטים ראה באתר האינטרנט של החברה).
- 1.10. המען יכתב בשפת היעד או באותיות לטיניות, ובכל מקרה שם מדינת היעד יכתב באותיות לטיניות בכתב ברור לאורך העטיפה ובחזית של דבר הדואר. מעל למען יש להשאיר מקום ריק להדבקת בולים והטבעת חותמות הדואר. את הבולים יש להדביק בפינה הימנית העליונה, כדי להקל על הטבעת החותמת וכדי להחיש את הטיפול בדבר הדואר.
- 1.11. המען צריך לכלול את הפרטים הנקובים להלן, לפי הסדר הנהוג בארץ היעד של הפריט:
 - 1.11.1. שם הנמען.
 - 1.11.2. מספר הבית, בהיעדר מספר - שם בעל הבית.

- 1.11.3 שם הרחוב או מספרו.
- 1.11.4 שם האזור או הרובע (אם דרוש בארץ היעד).
- 1.11.5 מקום הייעוד (עיר, כפר וכדומה).
- 1.11.6 מספר המיקוד באותה ארץ.
- 1.11.7 ארץ הייעוד.
- 1.12 אם הנמען משתמש בתא דואר, רצוי לרשום את מספר התא בנוסף לשם הרחוב ומספר הבית, כדי לזרז את המסירה לנמען.
- 1.13 לפחות שני שליש של פני דבר הדואר יוקדשו לכתיבת מען הנמען ולהדבקת בולים ותוויות דואר. במקום הנותר בפינה השמאלית העליונה, יש לציין את מענו של השולח. מען זה ניתן לרשום גם על גב דבר הדואר. אין לרשום בשום מקרה את מענו של השולח בתחתית פני המעטפה. יש לרשום מען אחד בלבד של השולח. במקרה של משלוח דואר כמותי, מען השולח חייב להיות בארץ המוצא של המשלוח. לא יתקבלו למשלוח דברי דואר שמען השולח הרשום עליהם אינו בישראל.
- 1.14 חברת דואר ישראל אינה חייבת להעביר או למסור לנמעניהם, דברי דואר ששולחיהם מתגוררים בישראל, מדוורים או גורמים לדיוורם בארץ אחרת כדי ליהנות מתעריפים נמוכים יותר הנהוגים בה. הוראה זו חלה הן על פריטים שהוכנו בישראל והן על פריטים שהוכנו בארץ אחרת.
- דברי דואר כאמור לעיל, אם יתקבלו בישראל, רשאית חברת הדואר לדרוש מהשולח או לחליפין, ממינהל הדואר ממנו הם נתקבלו, תשלום דמי המשלוח הנהוגים בשירות הפנים ארצי. אם השולח ומינהל הדואר מסרבים לשלם את דמי המשלוח, רשאית חברת הדואר להחזיר את הפריטים לחו"ל תוך חיוב מינהל הדואר בדמי החזרה, או לחליפין לטפל בהם בהתאם לחוקתו הפנימית.
- 1.15 רשויות הדואר בעולם אינן חייבות להעביר או למסור לנמעניהם, דברי דואר בכמויות גדולות, ששולחיהם מדוורים או גורמים לדיוורם בארץ אחרת מזו בה הם מתגוררים, אם התמורה שהן מקבלות ממינהל הדואר ממנו נשלחו הפריטים, נמוכה יותר מהתמורה שהייתה מתקבלת אם דברי הדואר היו מדוורים בארץ בה מתגוררים השולחים. במקרה זה, רשאי מנהל הדואר שקיבל את הפריטים לגבות ממינהל הדואר אשר שיגר את הפריטים תשלום עבור הטיפול והחלוקה של הפריטים או להחזירם למינהל הדואר ממנו הם נתקבלו תוך חיובו בדמי החזרה, או לחלופין לטפל בהם בהתאם לחוקתו הפנימית.

2. מכתבים

- 2.1 מכתב הוא :
- 2.1.1 כל דבר דואר הכתוב ביד או מודפס, ובעל אופי של התכתבות שוטפת ואישית.
- 2.1.2 כל דבר דואר אשר לא נכלל באחד הסוגים האחרים של דברי דואר המוגדרים במדריך זה.
- 2.2 מכתב שבגלל גודלו או צורתו עלול להיראות כסוג דואר אחר, יש להוסיף עליו בהבלטה את המילה "מכתב" ותרגומה בצרפתית או באנגלית ("LETRE" או "LETTER").
- 2.3 מכתב במעטפה חייב להיות בצורת מלבן או ריבוע.
- 2.4 מידות.
- 2.4.1 מידות מרביות :

חלק ג' - פרק ב'

- 2.4.1.1. אריזה רגילה - המימד הגדול ביותר לא יעלה על 600 מ"מ. צירוף האורך, הרוחב והעובי לא יעלה על 900 מ"מ.
- 2.4.1.2. אריזה בצורת גליל - המימד הגדול ביותר לא יעלה על 900 מ"מ. צירוף האורך וכפל הקוטר לא יעלה על 1,040 מ"מ.
- 2.4.2. מידות מזעריות :
- 2.4.2.1. אריזה רגילה - מידות אחד הצדדים לא יהיו קטנות מ-140 מ"מ באורך ו-90 מ"מ ברוחב.
- 2.4.2.2. אריזה בצורת גליל - אחד הממדים לא יפחת מ-100 מ"מ. צירוף האורך וכפל הקוטר לא יפחת מ-170 מ"מ.
- 2.4.3. בכל המידות מותרת סטייה של 2 מ"מ, כלפי מעלה או כלפי מטה.
- 2.5. משקל :
- 2.5.1. המשקל המרבי של מכתב לחו"ל הוא 2 ק"ג.
- 2.6. שירותים נוספים קיימים :
- 2.6.1. רשום - לכל ארצות העולם.
- 2.6.2. אקספרס, אישור מסירה, בקשה להחזרה, שינוי שם או מען - לארצות בהן קיימים שירותים אלה. פרטים ראה באתר האינטרנט של החברה.
- 2.7. מכתבים ודברי דואר אחרים הנשלחים בכמויות בשירות הבין-לאומי.
- 2.7.1. על מכתבים ודברי דואר אחרים הנשלחים לחו"ל בדרך האוויר חלים תעריפים מוזלים (תעריף כמותי) אם מתקיימים בהם התנאים הבאים :
- 2.7.1.1. המכתבים ממלאים אחר כל התנאים המפורטים בסעיפים 2 עד 2.6 בחלק ג' פרק ב' זה לעיל.
- 2.7.1.2. הדיוור הוא של למעלה מ-50 מכתבים.
- 2.7.1.3. דברי הדואר לא בוילו בבולים דביקים.
- 2.7.2. דמי הביול ישולמו :
- 2.7.2.1. הדואר יבוילו באמצעות מכונות ביול.
- 2.7.2.2. דברי הדואר נשלחים בשירות "שולם - P.P".
- 2.7.2.3. דמי הדואר ישולמו במזומן.

3. גלויות דואר

- 3.1. להלן מפורטים התנאים לקבלת דבר דואר כגלויה.
- 3.1.1. צורת הגלויה מלבנית.
- 3.1.2. הגלויה עשויה מקרטון או מנייר הקשיח דיו כדי שלא יקשה על דיוורה. לא יהיו בה חלקים בולטים.
- 3.1.3. היא נושאת את הציון "POSTCARD", "CARTE POSTALE" או תרגומו לשפת ארץ המוצא. ציון זה אינו חובה לגבי גלויות מאוירות.
- 3.1.4. המחצית הימנית של הגלויה מצדה האחד מיועדת לכתיבת המען ולהדבקת בולי דואר, תוויות ביול ואחרות. שאר המקום הפנוי נועד לכתיבה על ידי השולח.

חלק ג' - פרק ב'

- 3.1.5 אין לצרף, להדביק או לחבר בדרך כלשהי אל הגלויה דוגמאות של סחורות או חפצים אחרים, תמונה, שרטוט או פתק כלשהו, קישוט מבד, רקמה וכדומה.
- 3.1.6 מותר להדביק על הגלויה תוויות או בולים (בנוסף לבולים לביול הגלויה) בתנאי שהם עשויים מחומר דק ביותר ושהם מודבקים היטב לגלויה. תווית או בולים אלה יודבקו אך ורק בחלקים שנועדו לכתיבה על ידי השולח.
- 3.1.7 תוכן הגלויה חייב להיות גלוי. גלויה שהושמה במעטפה או בעטיפה לא תיחשב לגלויה לצורך הביול. כמו-כן, אין לקפל את הגלויה.
- 3.1.8 מידות:
- 3.1.8.1 מידות מרביות: 235 מ"מ באורך ו-120 מ"מ ברוחב.
- 3.1.8.2 מידות מזעריות: 140 מ"מ באורך ו-90 מ"מ ברוחב.
- 3.1.8.3 מותרת סטייה של 2 מ"מ בכל המידות.
- 3.1.8.4 האורך צריך להיות לפחות שווה לרוחב כפול 1.4.
- 3.1.9 משקל מרבי: 5 גרם.
- 3.2 גלויה שצורף אליה דבר מה או גלויה שצורתה אינה מלבנית חייבת להיכלל במעטפה מבוילת.
- 3.3 אם בולי הדואר לא הודבקו במקום המיועד לכך, תיחשב הגלויה כבלתי מבוילת, וזאת אף אם הבולים הוחתמו בחותמת דואר.
- 3.4 שירותים נוספים קיימים:
- 3.4.1 רשום - לכל מדינות העולם, כמפורט באתר חברת דואר ישראל.
- 3.4.2 אקספרס, אישור מסירה, בקשה להחזרה שינוי שם או מען - לארצות בהן קיימים שירותים אלה. פרטים ראה באתר האינטרנט של החברה.
- 4. צורות קטנים**
- 4.1 לצורך קביעת דמי המשלוח, ייחשב כצורך קטן לחו"ל דבר דואר העונה לתנאים הבאים:
- 4.1.1 מכיל חפצים קטנים, מתנות או כמויות קטנות של טובין.
- 4.1.2 משקלו אינו עולה על 2 ק"ג.
- 4.1.1 על הצורך יירשמו המילים: "PETIT PAQUET" או "SMALL PACKET" בפינה השמאלית העליונה של פני העטיפה.
- 4.2 ניתן לכלול בצורות קטנים כל דבר המותר במשלוח מישראל ומותר בייבוא לארץ היעד, איסורים והגבלות בדבר תכולת דברי דואר ראה חלק ג' פרק ה' סעיף 2.1.
- 4.3 ניתן לכלול בצורות קטנים חשבונית בלי מעטפה או במעטפה פתוחה המתייחסת לטובין שבצורך, פתק עליו רשומים השם והמען של השולח ושל הנמען, וכן פרטים הנהוגים במסחר כגון: סימן יצור או סימן מסחרי, אסמכתא להתכתבות בין השולח לנמען, רשימה קצרה המופנית ליצרן, לספק או לנמען, מספר סידורי או מספר היכר, מחירים או פרטים המהווים בסיס לחישוב המחיר, המשקל, המידות או המקורות של הטובין.
- 4.4 דברי דואר המכילים פריטים הטעונים בדיקת מכס הנשלחים בתעריף **מכתבים** חייבים בהדבקת תווית ירוקה (CN22), עליה תפורט התכולה.

- 4.5 כאשר ערך התכולה עולה על $SDR300^1$, ילווה הפריט בהצהרת מכס (CN22 או CN23). במקרה זה, אין צורך בתוית הירוקה כולה אלא רק בחלקה העליון שבו אין פירוט התכולה.
- 4.6 כאשר מדובר בצורות מסחריים יש לצרף חשבון (Invoice) המעיד על ערך התכולה.
- 4.7 מידות:
- 4.7.1 מידות מרביות:
- 4.7.1.1 אריזה רגילה - המימד הגדול ביותר לא יעלה על 600 מ"מ. צירוף האורך, הרוחב והעובי לא יעלה על 900 מ"מ.
- 4.7.1.2 אריזה בצורת גליל - המימד הגדול ביותר לא יעלה על 900 מ"מ. צירוף האורך וכפל הקוטר לא יעלה על 1,040 מ"מ.
- 4.7.2 מידות מזעריות:
- 4.7.2.1 אריזה רגילה - מידות אחד הצדדים לא תפחתנה מ-140 מ"מ באורך ו-90 מ"מ ברוחב.
- 4.7.2.2 אריזה בצורת גליל - אחד הממדים לא יפחת מ-100 מ"מ, צירוף האורך וכפל הקוטר לא יפחת מ-170 מ"מ.
- 4.7.3 בכל המידות מותרת סטייה של 2 מ"מ, כלפי מעלה או כלפי מטה.
- 4.8 שירותים נוספים קיימים:
- 4.8.1 רשום - לכל מדינות העולם.
- 4.8.2 אקספרס, אישור מסירה, בקשה להחזרה, שינוי שם או מען - לארצות בהן קיימים שירותים אלה. פרטים ראה באתר האינטרנט של החברה.
5. **דברי דפוס**
- 5.1 לצורך קביעת דמי המשלוח, ייחשבו כדברי דפוס הפריטים הבאים:
- 5.1.1 שעותקים (רפרודוקציות) שהופקו במספר עותקים זהים על נייר, על קרטון או על חומר אחר המשמש כרגיל בדפוס (לדוגמא ספרים, כתבי עת, עיתונות וכדומה).
- 5.1.2 כל דבר דואר שאין לו אופי של התכתבות שוטפת ואישית, כגון כתבי יד, העתקי צילום, העתקים שהופקו במדפסת של מחשב וכדומה.
- 5.2 מותר להוסיף בכתב יד, או להדפיס בתהליך כלשהו על דברי הדפוס, פרטים המתייחסים לדברי הדפוס עצמם ולא יישאו אופי של התכתבות אישית או תחליף לה.
- 5.3 לפריטים הנשלחים כדברי דפוס מותר לצרף:
- 5.3.1 לכל דבר דפוס - כרטיס, גלויה, מעטפה או עטיפה הנושאת את שמו ומענו של השולח או בא כוחו בארץ ממנה נשלח הפריט. הכרטיס או המעטפה יכולים להיות מבוילים בבולים או תווי בולים של ארץ היעד, לצורך החזרתם לשלוח.

¹ סל המטבעות המפורסם על ידי בנק ישראל.

חלק ג' - פרק ב'

- 5.3.2. ליצירות מודפסות, תדפיסים אמנותיים ותצלומים - חשבונית בלי מעטפה או במעטפה פתוחה, המתייחסת לתוכן הפריט והכוללת את הפרטים החיוניים בלבד, תעודת משלוח או טופס תשלום.
- 5.3.3. לעיתוני אופנה - דגמים לגזירה המתייחסים לעיתון אליו הם צורפו.
- 5.4. כרטיסים הנושאים את הכותרת "גלויית דואר" או תרגומה לשפה אחרת, בין אם נארוז במעטפה ובין אם לאו, ניתן לחשב כדברי דפוס לצורך קביעת התעריף, אם קויימו בהם התנאים האחרים החלים על דברי דפוס, אחרת ייחשבו כגלויות או כמכתבים לפי המקרה.
- 5.5. אריזה.
- 5.5.1. בצד הימני העליון של חזית דבר דפוס יש להשאיר מקום לביול, ואילו בצד השמאלי של חזית דבר דפוס יש לציין בבירור "**דבר דפוס**" ובלועזית **"PRINTED" MATTER** או **"IMPRIMES"** אריזה דבר דפוס צריכה לאפשר בדיקת תכולתו בידי הדואר, ולפיכך יש לארוז בצורה שתאפשר בדיקה ללא קושי ומבלי שיהיה צורך לשם כך לקרוע את העטיפה, לנתק חוטים, לשבור חותמות, להפריד דבק וכדומה.
- 5.5.2. דברי דפוס ייארוזו בעטיפה, בגליל או בין לוחות קרטון, במעטפות פתוחות שיש בהן פתח רצוף באורך שלא יעלה על 60 מ"מ או במיכלים הניתנים לפתיחה וסגירה בקלות. אפשר לקושרם בחוט שניתן להתירו בקלות. מומלץ לארוז דברי דפוס באריזה שטוחה ולא גלילית, כדי להקל על הטיפול. דברי דפוס בצורת גלויה ניתן לשלוח בלי עטיפה בתנאי שמתקיימים בהם ההוראות החלות על גלויות כמפורט בסעיף 3 לחלק ג' פרק ב' זה לעיל.
- 5.5.3. דברי דפוס מתקבלים למשלוח לחו"ל כשהם ארוזים בעטיפה פלסטית סגורה בתנאים הבאים:
- 5.5.3.1. מענו של הנמען ייכתב על תווית שתמוקם מתחת או על העטיפה בכוון המימד הגדול.
- 5.5.3.2. פס לבן אטום לאורך העטיפה אשר יהיה חלק מהעטיפה עצמה ימוקם באותו צד ובאותו כיוון של התווית.
- 5.5.3.3. על הפס האטום יצוינו שם ומען השולח ופרטים מודפסים מראש המאפשרים במידת הצורך, לציין את הסיבות לאי מסירת הפריט או את המען החדש של הנמען.
- 5.5.3.4. ביול דבר הדואר ייעשה במכונת ביול, או בשירות "שולם". הסימון "P.P" יירשם על דבר הדפוס מתחת לעטיפה או על העטיפה באחת הדרכים המקובלות, כמפורט בחלק ב' פרק ב' ובלבד שיהיה גלוי לעין.
- 5.6. מידות.
- 5.6.1. מידות מרביות:
- 5.6.1.1. אריזה רגילה: המימד הגדול ביותר לא יעלה על 600 מ"מ. צירוף האורך, הרוחב והעובי לא יעלה על 900 מ"מ.
- 5.6.1.2. אריזה בצורת גליל: המימד הגדול ביותר לא יעלה על 900 מ"מ. צירוף האורך וכפל הקוטר לא יעלה על 1,040 מ"מ.
- 5.6.2. מידות מזעריות:
- 5.6.2.1. אריזה רגילה: מידות אחד הצדדים לא יפחת מ-140 מ"מ באורך ו-90 מ"מ ברוחב.

חלק ג' - פרק ב'

5.6.2.2. אריזה בצורת גליל: אחד הממדים לא יפחת מ-100 מ"מ. צירוף האורך וכפל הקוטר לא יפחת מ-170 מ"מ.

5.6.3. בכל המידות מותרת סטייה של 2 מ"מ, כלפי מעלה או כלפי מטה.

5.7. משקל מרבי:

5.7.1. דברי דפוס שונים (כולל ספרים וחבורות) עד 5 ק"ג.

5.7.2. שקים ישירים של דברי דפוס למען אחד: 28 ק"ג (פרטים ראה חלק ג' פרק ב' בסעיף 7.

5.8. דברי דפוס אשר אינם עונים על התנאים המפורטים בסעיף זה, ייחשבו לדברי דואר בהתאם לסוגם ומשקלם.

5.9. שירותים נוספים קיימים:

5.9.1. רשום: לכל ארצות העולם.

5.9.2. אקספרס, אישור מסירה, בקשה להחזרה שינוי שם או מען - לארצות בהן קיימים שירותים אלה. פרטים ראה באתר האינטרנט של החברה.

6. עיתון מאת המערכת

6.1. עיתונים וכתבי עת הנשלחים בידי המערכות בדרך האוויר מחויבים בתעריף כמפורט בתעריפון החברה.

6.2. על "עיתון מאת המערכת" חלים כל הכללים בדבר הייצור, האריזה, המידות, המשקל, האיסורים, התוספות, השינויים והצירופים, החלים על דברי דפוס רגילים. יש לציין על חזית הפריט בצד השמאלי העליון "עיתון מאת המערכת" ובלועזית "PRINTED" "MATTER AT REDUCED RATE" או "IMPRIMES A TAXE REDUITE".

7. שקים ישירים של דברי דפוס למען אחד (שקי M)

7.1. שירות "שקי M" (שקים ישירים של דברי דפוס למען אחד).

7.1.1. שירות שקי M מיועד לאפשר ללקוחות המעוניינים בכך, לשגר לחו"ל בדרך האוויר, דברי דפוס המיועדים לאותו נמען, במשקל עד 28 ק"ג.

7.1.2. שירות זה מיועד במיוחד ללקוחות גדולים כגון סוחרי ספרים, הוצאות לאור, ספריות ומוסדות שונים.

7.1.3. ניתן לשגר בשירות זה דברי דפוס בלבד, ואין לכלול ב"שקי M" פריטים אחרים כלשהם, למעט האמור בסעיף 7.1.6 בחלק ג' פרק ב' זה להלן. כמו כן, אין לכלול בשק פריטים המיועדים לאדם שאינו הנמען של השק.

7.1.4. לכל "שק M" חובה לצרף הצהרת מכס.

7.1.5. "שקי M" מתקבלים למשלוח בארבע יחידות דואר בארץ בלבד:

7.1.5.1. ירושלים - סניף בית המיון, מרכז שטנר 5.

7.1.5.2. תל אביב - סניף יד אליהו (רחוב השלושה 2).

7.1.5.3. חיפה - סניף הדואר הנביאים (רחוב הנביאים 22).

7.1.5.4. באר שבע - בית הדואר המרכזי (שדרות רגר 9).

חלק ג' - פרק ב'

- 7.1.6. אין לצרף לתכולת "שקי M" פריטים אחרים כלשהם, , אין לכלול בשק פריטים המיועדים לאדם שאינו הנמען של השק..
- 7.1.7. שירותים נוספים קיימים.
- 7.1.7.1. רשום: לכל הארצות כמפורט באתר האינטרנט של החברה. כיום לא ניתן לשלוח לארצות הברית ולקנדה.
- 7.1.7.2. אקספרס, אישור מסירה, בקשה להחזרה שינוי שם או מען - לארצות בהן קיימים שירותים אלה. פרטים ראה באתר האינטרנט של החברה.
- 7.2. שקים ישירים של דברי דפוס בתעריף מוזל למען אחד בתנאי שדבר הדפוס:
- 7.2.1.1. הודפס והוצא לאור בישראל.
- 7.2.1.2. מכיל לפחות 20 עמודים ללא העטיפה.
- 7.2.1.3. יוצא לאור בהפסקות שאינן קטנות מחודש.
- 7.2.1.4. מנייר או חומר אחר המשמש כרגיל להדפסה.
- 7.2.1.5. אין להם אופי של התכתבות.
- 7.2.1.6. מודפסים עליו הכותרת, תאריך - חודש או שנת ההוצאה, או ציון תדירות ההוצאה וכן שם המוציא לאור.
- 7.2.2. חוברות שהודפסו בישראל, שאינן מכילות פרסומת אלא על העטיפה ועל דפי המגן. לצורך סעיף זה, מוגדרת חוברת כפרסום קצר מודפס, או יצירה בעלת אופי ספרותי ומדעי בצורת ספר (עם או ללא כריכה) עם 20 עמודים לפחות (לא כולל הכריכה) שאינם יוצאים לאור בקביעות.
- 7.2.3. ספרים, מפות ותווי נגינה (פרט לגיליונות מנוקבים עבור כלי נגינה אוטומטיים) שהודפסו בישראל, ואינם מכילים פרסומת אלא על העטיפה ודפי המגן. פריטים כנ"ל המכילים דפים ריקים לכתובה אינם מתקבלים בתעריף מוזל אלא אם מדובר בספרי לימוד, בהם מותרים דפים ריקים אם מספרם אינו עולה על מחצית דפי הספר. הפריט חייב להקיף 20 עמודים לפחות (לא כולל הכריכה). הגבלה זו אינה חלה על תווי נגינה.
- 7.2.4. פריטים בעלי אופי מסחרי כגון: קטלוגים, פרוספקטים, רשימות מחירים, טפסי הזמנה ומנוי, ללא התחשבות בתדירות הופעתם, וכן דברי דפוס שלא הודפסו בישראל, לא יתקבלו למשלוח בתעריף מוזל.

8. כתבים ואביזרים המיועדים לעיוורים

כתבים ואביזרים כמפורט להלן, המיועדים לשימוש עיוורים בלבד מכונים "CECOGRAMME" ונשלחים חינם לחו"ל בכפוף לקיום ההוראות הבאות:

- 8.1. דבר הדואר יכיל רק פריטים על פי רשימת הפריטים הבאה:
- 8.1.1. חומר קריאה הכתוב בכתב ברייל או בכתב בולט אחר.
- 8.1.2. גיליונות מיוחדים להדפסת חומר קריאה לעיוורים.
- 8.1.3. מפות תבליט.
- 8.1.4. מכונות כתיבה להדפסה בכתב ברייל ואביזריהן.
- 8.1.5. מסגרות ולוחות לכתובת כתב ברייל בחרט או לכתובה במכשיר כתיבה רגיל ואביזריהם.

- 8.1.6 עזרי לימוד לכתיבת כתב ברייל.
- 8.1.7 עזרי לימוד למתמטיקה מיוחדים לעיוורים.
- 8.1.8 תקליטים וסרטים מגנטיים לעיוורים.
- 8.1.9 גלופות להדפסתם של כתבי ברייל ומסגרת לייצורן.
- 8.1.10 שעונים ומודדי זמן עם סימני ברייל.
- 8.1.11 מכשירי עבודה, מדידה ושקילה מותאמים לשימוש עיוורים.
- 8.1.12 לוחות שרטוט מיוחדים לעיוורים.
- 8.1.13 מקלות הליכה לעיוורים.
- 8.1.14 רתמות הנחיה לכלבי נחיה לעיוורים.
- 8.2 אריזה:
- 8.2.1 האריזה צריכה להיות כשל דברי דפוס. בפריטים המכילים כתבים ואבזורים המיועדים לעיוורים, אין לכלול פריטים מסוג אחר.
- 8.2.2 על האריזה יש לציין את המילה "CECOGRAMME" וכן יש להוסיף את שמו ומענו של השולח. אין לכלול בפריט מכתב או הודעה בכתב יד או בהדפסה.
- 8.2.3 אם הפריט אינו עונה לתנאים הנ"ל, תהיה חברת דואר ישראל רשאית לחייב את השולח בדמי דואר של מכתב, דברי דפוס או סוג אחר של דבר דואר בהתאם למקרה.
- 8.3 מידות:
- 8.3.1 המידות המותרות זהות לאלה החלות על דברי דפוס כמפורט בסעיף 5.6 לחלק ג' פרק ב' זה לעיל.
- 8.4 משקל:
- 8.4.1 המשקל המרבי של כתבים ואבזורים לעיוורים הוא 7 ק"ג.
- 9 **חומרים ביולוגיים מתכלים**
- 9.1 אפשר לשלוח לחי"ל באמצעות הדואר חומרים ביולוגיים מתכלים לארצות שהביעו את הסכמתן לכך, בתנאים המצטברים הבאים:
- 9.1.1 רק מעבדות מוכרות על-ידי משרד הבריאות רשאיות לשלוח חומרים אלה.
- 9.1.2 החומרים ישוגרו רק למעבדות מוכרות ומורשות בחי"ל.
- 9.1.3 בחומרים הנ"ל לא ייכללו חומרים זיהומיים, חומרים רדיו-אקטיביים וחומרים מסוכנים כמוגדר בהנחיות ארגון התעופה האזרחית הבין-לאומי (OAC ו-IATA).
- 9.1.4 החומרים יתקבלו למשלוח אך ורק בדואר אוויר, בתעריף של מכתב רשום או בשירות חבילות.
- 9.2 את החומר הנשלח יש לארוז בהתאם להוראות של ארגון הבריאות העולמי (WHO/OMS) כדלקמן:

- 9.2.1. החומרים ייארזו במיכל פנימי אטום עם קופסת מגן חיצונית. חומר סופג יוכנס במיכל הפנימי או בין המיכל הפנימי לקופסת המגן. החומר הסופג חייב להיות בכמות שתספיק לספיגת כל הנוזל המצוי או העשוי להיווצר במיכל הפנימי. התכולה וכן המיכלים ייארזו כך שלא תתאפשר תזוזה. יש לנקוט באמצעים מיוחדים, כגון: ייבוש באמצעות הקפאה ואריזת קרח, כדי להבטיח שימורם של חומרים הרגישים לטמפרטורות גבוהות. בגלל השינויים בלחץ האטמוספרי בעת ההובלה האווירית, חייבת האריזה להיות חזקה דיה כדי לעמוד בשינויי לחץ אלה.
- 9.2.2. על קופסת המגן ועל האריזה החיצונית, יש להדביק בצד עליו מצוינים מעני המעבדות השולחת והמקבלת את החומר, תווית סגולה מיוחדת המסופקות לשולחים בידי משרד הבריאות.
- 9.2.3. פרטים נוספים לגבי האריזה של חומרים ביולוגיים ניתן למצוא באתר Rev. 13 : (2003) - Transport - UNECE
- 9.3. מספר ארצות אינן מקבלות חומרים ביולוגיים כלל. פרטים ראה באתר האינטרנט של החברה.

10. שירותים נוספים לדברי דואר

10.1. דואר רשום.

- 10.1.1. אפשר לשלוח בדואר רשום את כל סוגי דברי הדואר (למעט חבילות, EMS, ECO).
- 10.1.2. אם נמסרו בידי אותו שולח שני דברי דואר או יותר לאותו מען, יינתן לו אישור אחד, אלא אם כן יבקש אישורים נפרדים לכל דבר דואר.
- 10.1.3. השולח יותר מחמישה דברי דואר רשומים בבת אחת, ימלא טופס מיוחד למטרה זו במקור והעתק, בו מופיעים שם השולח ומענו ושמות הנמענים ומעניהם. עותק אחד החתום בחתימת ידו של הפקיד ובחותמת הדואר, יוחזר לשולח כאישור על קבלת המשלוח בדואר רשום.
- 10.1.4. על דבר דואר הנשלח בדואר רשום יחולו התנאים והתעריפים שנקבעו לסוגו של דבר הדואר.
- 10.1.5. דבר הדואר ייארז כהלכה במעטפה או בעטיפה בעלת חוזק המתאים לתכולה. עובד דואר ראשי לסרב לקבל דבר דואר למשלוח בדואר רשום, אם לדעתו אין האריזה מתאימה לדרישות. עם זאת, קבלת דבר דואר למשלוח לא תהווה הוכחה כי האריזה הייתה מספקת בשעת המשלוח.
- 10.1.6. דבר הדואר יהיה סגור ומודבק כהלכה בהתאם לתכולתו.
- 10.1.7. יש לכתוב את המען בדיו, (לא בעיפרון) או בהדפסה. שם ארץ היעד תירשם באותיות לטיניות.
- 10.1.8. כדי להקל על החזרת דבר דואר רשום לשולח במקרה שלא ניתן למסרו לתעודתו, רצוי כי השולח יציין את שמו ומענו על עטיפת דבר הדואר, שם ארץ השולח תירשם באותיות לטיניות.
- 10.1.9. פריטים רשומים יסומנו בידי פקיד הדואר בתווית רישום עליה מופיעים האות R (REGISTERED) ותווית בר-קוד הנושאת את מספר דבר הדואר הרשום.

10.1.10. בדבר אחריות ופיצויים, ראה חלק ג' פרק ו'.

10.2. אקספרס (מסירה מיוחדת).

10.2.1. שולח דברי דואר בדרך האוויר יכול לבקש את מסירתם בחו"ל בשירות "אקספרס". דברי דואר הנשלחים בשירות זה מועברים לחו"ל במשלוחי דואר האוויר הרגילים, אך עם הגעתם לחו"ל הם נמסרים לנמעניהם בדרך המהירה ביותר הנהוגה בארץ היעד לגבי פריטים מסוג זה.

10.2.2. על פריטים הנשלחים בשירות "אקספרס" תודבק תווית מיוחדת למטרה זו שניתן לקבלה חינם בכל יחידות הדואר.

10.2.3. התעריף עבור השירות קבוע בתעריפון חברת הדואר.

10.2.4. שירות אקספרס אינו קיים בכל ארצות העולם. פרטים ראה באתר האינטרנט של החברה.

10.3. אישור מסירה.

10.3.1. שולח דבר דואר רשום או חבילה רשאי לבקש לקבל אישור מסירה. לאחר שהפריט יימסר לנמען בכפוף לתשלום התעריף הקבוע ולמילוי טופס אשר יצורף לדבר הדואר.

10.3.2. התעריף עבור השירות קבוע בתעריפון חברת הדואר. התשלום לא יוחזר, אף אם דבר הדואר אשר עברו מתבקש אישור המסירה לא יימסר לתעודתו.

10.3.3. על כל דבר דואר אשר עברו נדרש אישור מסירה יש לרשום את הציון "AR" (ACCUSE DE RECEPTION).

10.3.4. אישור המסירה ייחתם בחו"ל בידי הנמען ויוחזר לשולח בדרך האוויר. במספר ארצות נחתם אישור המסירה בידי פקיד דואר ולא בידי הנמען עצמו. פרטים ראה באתר האינטרנט של החברה.

10.3.5. לא ניתן לבקש "אישור מסירה" לאחר שיגור פריט רשום. שולח המעוניין לקבל אישור על מסירת דבר דואר לאחר שיגורו, יכול להגיש בקשה לבירור בדרך הרגילה. פרטים ראה באתר האינטרנט של החברה.

10.4. בקשה להחזרה, שינוי שם או מען.

10.4.1. השולח רשאי לבקש החזרת דבר דואר רשום שהוא שלח לחו"ל או שינוי שם הנמען או מענו בתנאים הבאים:

10.4.1.1. דבר הדואר טרם נמסר לתעודתו.

10.4.1.2. דבר הדואר לא נתפס ו/או לא הושמד על-ידי רשויות המוסמכות לכך.

10.4.1.3. דבר הדואר לא הוחרם בהתאם לדין החל בארץ היעד.

10.4.2. הבקשה להחזרה או לשינוי שם או מען, תוגש באמצעות אתר החברה, בצירוף הוכחה בדבר זהותו של השולח. מגיש הבקשה ימלא טופס המיועד לכך וישלם את התשלום הקבוע לכך בתעריפון חברת הדואר. התשלום לא יוחזר אף אם לא ניתן לבצע את השינוי המבוקש.

אם הבקשה מתייחסת למספר דברי דואר שנמסרו למשלוח בעת ובעונה אחת, באותה יחידת דואר, בידי אותו שולח ולאותו נמען, ימלא השולח טופס אחד בלבד וישלם תשלום בגין בקשה אחת עבור כל דברי הדואר.

10.4.3. אם השולח מבקש לקבל את דבר הדואר בחזרה בדואר אוויר יהיה עליו לשלם את דמי ההחזרה מארץ היעד. התשלום יבוצע בעת קבלת דבר הדואר.

10.4.4. מיד עם קבלת תשובה מחו"ל, תימסר הודעה לשולח בהתאם לתשובה שנתקבלה.

10.4.5. מספר מדינות אינן מתירות לקיחת דבר דואר בחזרה או שינוי שם או מען. פרטים ראה באתר האינטרנט של החברה.

11. שובר תשובה בין-לאומי

11.1. שולח המעוניין לשלם עבור התשובה שהוא מבקש לקבל מהנמען בחו"ל, יכול לרכוש למטרה זו שובר תשובה בין-לאומי (COUPON REPONSE INTERNATIONAL) הנמכר בכל יחידות הדואר בארץ. שוברים אלה מוצאים לאור ומודפסים בידי איגוד הדואר העולמי ונושאים במרכזם סימן מים UPU.

11.2. את השובר יש לשלוח לנמען אשר יוכל להחליפו ביחידת דואר בארץ היעד בבולים. כל מינהל דואר חייב להחליף שובר זה בבול או בבולים בערך של דמי הדואר הדרושים לשיגור מכתב רגיל בדואר אוויר במשקל המזערי הנוהג באותה מדינה. בארצות מסוימות יינתנו גם דברי בולים באותו ערך.

11.3. אדם המקבל שובר תשובה שהוצא לאור בידי איגוד הדואר העולמי ונקנה בחו"ל, יוכל לממשו בכל יחידת דואר בארץ בבול או בבולים בערך של דמי המשלוח של מכתב לחו"ל בדרך האוויר בתעריף הנמוך ביותר שבקבוצת התעריף הגבוהה ביותר.

11.4. לא יוחלפו השוברים הבאים :

11.4.1. שובר שתאריך התוקף שלו לצורך החלפה לבולים פג, על פי התאריך המודפס בשובר.

11.4.2. שובר שהונפק לפני ה-1.1.2002.

11.4.3. שובר תשובה שנקנה באחת הארצות איתן אין לישראל קשרי דואר.

11.4.4. שוברים שמצוין עליהם: COMMONWEALTH REPLY COUPONS, (בעלי תוקף בחבר העמים הבריטי בלבד).

11.4.5. כל שובר אחר שלא הוצא בידי איגוד הדואר העולמי ואינו נושא סימן מים UPU.

11.5. שוברי תשובה בין-לאומיים שנקנו בארץ ולא השתמשו בהם במשך 14 ימים, ניתן לממש כדלקמן :

11.5.1. לקוח המבקש לממש עד 50 שוברים שרכש בישראל, ומסיבה כלשהי לא השתמש בהם, יבצע זאת באמצעות יחידת דואר ויקבל תמורתם בולים, בסכום השווה לערך השובר שבתוקף ביום ההחזרה, ללא ניכוי עמלה.

11.5.2. לקוח המבקש להחזיר מעל 50 שוברים שרכש בישראל יכול לבצע זאת אך ורק באמצעות אגף הכספים של החברה, בניכוי של 10% עמלה. לצורך כך, יש להפנות את הלקוח לאגף הכספים.

12. תשלום דמי המשלוח

12.1. אופן ביצוע תשלום עבור דברי דואר המשוגרים לחו"ל יהיה בהתאם להוראות המפורטות בחלק ב' פרק ב'.

12.2. למרות האמור בחלק ב' פרק ב', **אסור** לעשות שימוש בבולים ללא ערך נקוב לצורך משלוח דברי דואר לחו"ל.

12.3. בהתאם להנחיות שחלות על חברת הדואר, חל מס ערך מוסף על מכירה של בולים דביקים, בעוד שמשלוח לחו"ל אינו חייב במע"מ. לפיכך, בעת מסירת דבר דואר למשלוח לחו"ל באשנב יומרו הבולים המודבקים עליו לתוויות ביול.

לאור האמור, עם קבלת משלוח לחו"ל עליו מודבקים בולי דואר יבוצע התהליך שלהלן:

12.3.1. תופק תווית ביול על הסכום המלא של דמי המשלוח.

12.3.2. תופק חשבונית המבטלת את מכירת הבולים המודבקים על דבר הדואר באמצעות זיכוי הסכום של הבולים.

12.3.3. הסכום המלא של דמי המשלוח יחויב כפי שהודפס בתווית הביול ללא מע"מ.

12.3.4. החתמת הלקוח על הזיכוי.

12.4. דברי דואר, פרט למכתבים וגלויות, אשר דמי הדואר עבור משלוחם לא שולמו מראש או ששולמו לא במלואם, אין חברת דואר ישראל חייבת למוסרם לתעודתם, והיא רשאית לטפל בהם כדברי דואר שאינם ניתנים למסירה. חברת דואר ישראל רשאית להחזיר לשולח את דברי הדואר (כולל מכתבים וגלויות) לשם השלמת הביול. בהיעדר שמו ומענו של השולח, רשאית חברת דואר ישראל לשגר דברי דואר אוויר שלא בוילו כהלכה בדרך הים והיבשה. במקרים בהם תחליט חברת דואר ישראל לשגר בכל זאת את דברי הדואר לחו"ל, יידרש הנמען בחו"ל לשלם את סכום הביול החסר בתוספת דמי הטיפול שנקבעו לכך בארץ היעד.

12.5. דברי דואר מחו"ל אשר לא בוילו במלואם בארץ המוצא והמתקבלים בישראל בציון הסכום החסר, יימסרו לנמען כנגד תשלום סכום בשקלים המקביל לסכום החסר, בתוספת דמי הטיפול שנקבעו לכך כמפורט בתעריפון חברת הדואר.

13. שירות "תגוביינא" בין-לאומית

13.1. שירות "תגוביינא בין-לאומית" מאפשר ללקוחות לשלוח מכתבים או גלויות לנמענים בחו"ל ולקבל תשובות מהנמענים, בלי ששולחי התשובות ישלמו דמי דואר בעבורן.

13.2. השירות ניתן רק ללקוחות שקיבלו לכך אישור מראש. אישור זה יינתן בידי המנהל, בהתאם לכללים שנקבעו לגבי שירות תגוביינא פנים-ארצי. פרטים ראה בחלק ב' פרק א' סעיף 4.2

13.3. החזרת דברי דואר ללקוח מבוצעת תמיד בדואר אוויר.

13.4. תנאי השירות.

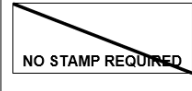
13.4.1. השירות קיים לגבי גלויות ומעטפות במידות שלהלן:

13.4.1.1. מידות מזעריות: אורך 140 מ"מ, רוחב 90 מ"מ.

13.4.1.2. מידות מרביות: לגלויה: אורך 235 מ"מ, רוחב 120 מ"מ. למעטפה: אורך 237 מ"מ, רוחב 160 מ"מ.

13.4.2. משקל מרבי : 50 גרם.

13.4.3. גלויה או מעטפת התשובה יודפסו בידי הלקוח לפי הדוגמא הבין-לאומית שלהלן. את מספר האישור יש להדפיס במשבצת שנקבעה לכך :

דואר אוויר PAR AVION	NE PAS AFFRANCHIR  NO STAMP REQUIRED
IBRS/CCRI No. אישור מס' XXXXXX	
דמי הדואר ישולמו בידי הנמען REPONSE PAYEE / REPLY PAID ISRAEL	
לכבוד יצחק אברהמי באמצעות סניף הדואר המרכזי תא דואר 1234 9101201 JERUSALEM ISRAEL	

13.4.3.1. הערות :

13.4.3.1.1. הסימון דואר אוויר - "PAR AVION/ AIR MAIL" חייב להיות מודפס בצבע כחול או שחור.

13.4.3.1.2. המילים המופיעות בין שני הקווים השחורים, יודפסו באותיות גדולות ובולטות. העובי של כל קו שחור לא יפחת מ-3 מ"מ והמרחק בין שני הקווים השחורים לא יפחת מ-14 מ"מ.

13.4.3.1.3. שם העיר והמילה ISRAEL חייבים להיות רשומים בלועזית כמו בדוגמא.

13.4.4. השולח יתחייב בכתב להכין את הגלויות או המעטפות לפי הדוגמא שאושרה לו ולהביא לאישור דוגמא מכל המהדורות הנוספות שידפיס.

13.4.5. הלקוח מתחייב לשלם עבור כל דברי הדואר שיוחזרו אליו, לפני מסירתם לידי וכתנאי למסירתם.

13.4.6. באחריות הלקוח להופיע ביחידת הדואר על מנת לאסוף את דברי הדואר שנתקבלו עבורו בשירות זה, כנגד תשלום דמי הדואר בהתאם לכמויות ולתעריף.

13.4.7. הלקוח חייב לשלם בעבור כל דברי הדואר שנשלחו אליו בשירות זה. כן אינו רשאי להפנות את דברי הדואר למען אחר.

13.4.8. לא ניתן לקבל את התשובות בשירות תגובינא בין-לאומית בדואר רשום, אקספרס ושירותים נוספים אחרים.

14. מסירת דברי דואר והפנייה למען אחר

14.1. מסירת דברי דואר מחו"ל מבוצעת במתכונת של מסירת דברי דואר פנים ארציים, אלא אם נאמר אחרת.

14.2. דואר רשום.

14.2.1. דבר דואר רשום שהגיע מחו"ל יימסר לנמען כמקובל במסירת דברי דואר פנים ארציים כמפורט בסעיף 1.15 בחלק ב' פרק ג'. בנוסף לחתימה יש לציין את זהות החותם באותיות דפוס לועזיות במשבצת המיועדת לחתימת הנמען. אם השולח בחו"ל ביקש לקבל "אישור מסירה" על דבר הדואר, יש לחתום באופן זה גם על אישור המסירה במקום המיועד לכך.

14.3. דואר שמור.

14.3.1. דברי דואר מחו"ל הממוענים ל"דואר שמור" - POSTE RESTANTE יימסרו לנמעניהם על פי הכללים המפורטים בחלק ב' פרק ג' סעיף 5.

14.4. הפנייה.

14.4.1. הפניית דברי דואר מחו"ל למען החדש של הנמען בארץ תיעשה על פי הכללים המפורטים בחלק ב' פרק ג' סעיף 8.

14.4.2. ניתן להפנות דברי דואר מחו"ל למען חדש בחו"ל, בהתאם לכללים ולתנאים הבאים:

14.4.2.1. דברי הדואר עונים לתנאים החלים על דברי דואר הנשלחים לארץ היעד החדשה.

14.4.2.2. דברי דואר אוויר יופנו למען החדש בדרך האוויר.

14.4.2.3. דברי דואר ים ויבשה יופנו דרך הים והיבשה, אלא אם שולם מראש עבורם ההפרש בין דמי המשלוח בדרך האוויר לבין דמי המשלוח בדרך הים והיבשה, החלים עליהם.

14.4.2.4. אם חלים על דברי הדואר דמי מכס ששלטונות המכס לא הסכימו לבטלם, יחויב הנמען לשלם בעת קבלת דבר הדואר. הוא הדין לגבי כל אגרה או תשלום שדבר הדואר חוייב בו במהלך העברתו למען החדש, ואשר לא שולם מראש לפני ההפנייה לחו"ל.

14.4.3. שירות הפנייה על פי בקשת הנמען ("עקוב אחרי" ו"עוברים דירה") כמפורט בחלק ב' אינו מתייחס להפנייה למען חדש בחו"ל.

15. אחסנה

דבר דואר, במשקל העולה על 1 ק"ג, שלא נדרש תוך 20 יום מיום שיגור ההודעה לנמען לבוא לקבלו, יחול תעריף אחסנה החל מהיום ה-21, תעריף שנקבע בידי המנהל.

16. דברי דואר שאינם ניתנים למסירה

16.1. דברי דואר וחבילות לא יימסרו לנמענים במקרים כמפורט בחלק ב' פרק ג' סעיף 9 כמפורט להלן:

16.1.1. היעדר מען נכון או מען בלתי מספיק.

16.1.2. הנמען עזב את מקום מגוריו.

16.1.3. דבר הדואר לא נדרש על ידי הנמען.

16.1.4. הנמען סירב לקבל או סירב לשלם או לא שילם את דמי הדואר בעד דבר הדואר.

- 16.1.5. דבר הדואר מכיל פריטים שהעברתם בדואר אסורה לפי דין לרבות לפי האמנה וההסכמים של איגוד הדואר העולמי או לפי הכללים.
- 16.1.6. קיים חשד סביר כי נעברה עבירה לגבי דבר הדואר או באמצעותו לפי חוק הדואר התשמ"ו - 1986 או לפי דין אחר.
- 16.1.7. דברי דואר בתא חלוקה כמפורט בסעיף 2.9 בחלק ב' פרק ג' לעיל.
- 16.1.8. דברי דואר בתא דואר בתשלום כמפורט בסעיפים 4.11; 4.12; 4.13 בחלק ב' פרק ג' לעיל.
- 16.1.9. סיבה אחרת שאינה את מאפשרת את המסירה.
- 16.2. מכתבים רגילים או רשומים וכן גלויות רשומות שלא ניתנים למסירה, מוחזרים בכל מקרה לארץ המוצא, אף אם הם אינם נושאים את שמו ומענו של השולח.
- 16.3. גלויות רגילות שאינן נושאות את שמו ומענו של השולח אינן מוחזרות לארץ המוצא.
- 16.4. דברי דפוס המכילים ספרים ודברי דפוס רשומים, מוחזרים לשולח בכל מקרה ואם אינם נושאים את שמו ומענו של השולח מוחזרים לארץ המוצא.
- 16.5. דברי דפוס אחרים שלא נמסרו לנמען, אינם מוחזרים לשולח, אלא אם הוא ביקש את החזרתם על ידי ציון בקשתו על גבי אריזת דבר הדואר, בשפה המובנת בארץ היעד.
- 16.6. ההחזרה תיעשה בדרך האוויר לגבי מכתבים וגלויות שנשלחו בדרך האוויר, ובדרך היבשה לגבי דברי דואר שנשלחו בדרך היבשה.

חלק ג' - דואר בין-לאומי

פרק ג': חבילות

1. **תנאי משלוח חבילות לחו"ל**
 - 1.1 חבילות לחו"ל מתקבלות למשלוח בדרך הים והיבשה או בדואר אוויר לכל ארצות העולם פרט לארצות הרשומות באתר האינטרנט של החברה. לחלק מן הארצות ניתן לשלוח חבילות רק בדרך אחת בלבד. פרטים ראה באתר האינטרנט של החברה.
 - 1.2 תנאים כלליים לקבלת חבילות והוראות בנוגע לאופן אריזתן - ראה חלק ב' פרק א' סעיף 3.10.
 - 1.3 הוראות מיוחדות לאריזת חבילות לחו"ל:
 - 1.3.1 על השולח לכתוב על החבילה את השם והמען של הנמען בכתב ברור בדיו, (לא בעיפרון) או בהדפסה. שם ארץ היעד תירשם באותיות לטיניות. השם והמען של השולח ייכתבו אף הם על החבילה והמילה "השולח" באנגלית "SENDER", או בצרפתית "EXPEDITEUR", תצוין בהבלטה. שם ארץ המוצא (ISRAEL) תירשם באותיות לטיניות. על השולח לדייק ככל האפשר בכתובת השם והמען של הנמען, כדי למנוע קשיים בזמן המסירה בחו"ל ולמנוע החזרת החבילה לארץ בגלל מען בלתי מספיק.
 - 1.3.2 חבילה תיארז בידי השולח כך, שתכולתה תהיה מוגנת מפני אובדן או נזק, והאריזה לא תזיק לחבילות אחרות או לעובדי הדואר המטפלים בה. חבילות שתיארזנה בניגוד לאמור לעיל, לא תתקבלנה למשלוח ואם תתקבלנה - תוחזרנה לשולחיהן. בכל מקרה, גם אם לא תוחזרנה אל שולחיהן, לא תישא חברת דואר ישראל באחריות לנזק או לאובדן אשר ייגרמו לחבילות כאלה מחמת אריזתן הבלתי מתאימה.
 - 1.3.3 אם מסיבה כלשהי קיבל פקיד הדואר חבילה שאינה ארוזה בהתאם להוראות המפורטות להלן, לא תיגרע עובדה זו מאחריות השולח, על פי כל דין לנזקים שנגרמו על ידי החבילה בעת היותה ברשות חברת דואר ישראל.
 - 1.3.4 בכפוף להוראות חלק ג' פרק ה' בדבר איסורים, חבילות יארוזו בהתאם לתכולתן.
 - 1.3.5 המלצות בדבר אופן אריזה של חבילה לחו"ל ניתן למצוא בחלק ג' פרק ד' סעיף 1.7.
 - 1.3.6 אין לארוז חבילות הנשלחות בדרך האוויר לחו"ל בתוך מזוודה נעולה. חבילה או תכולתה הארוזה במזוודה נעולה תוחזר לשולח.
 - 1.4 בעת מסירת חבילות למשלוח, על השולח למלא תעודת משלוח, ולרשום בה את פרטי המען כפי שהם מופיע על החבילה. כמו-כן, עליו לפרט את תכולת החבילה ואת ערכה בחלק המיועד להצהרת מכס, ולצרף את כל המסמכים הדרושים לשחרור החבילה בארץ היעד. הצהרת המכס תמולא בשפה המותרת בארץ היעד. פרטים ראה באתר האינטרנט של החברה.
 - 1.5 שולחי חבילות או דברי דואר המכילים חפצים מסחריים הטעונים אישור של המכס לפני שיגורם לחו"ל, יפנו למכס באופן עצמאי או באמצעות השירות ליצואן (פרטים על השירות ליצואן ראה בחלק ג' פרק ז'). לקוחות המעוניינים לקבל את האישורים באופן עצמאי יפנו לנציגי המכס בבית מכס מרכז בראשון לציון.
 - 1.6 על השולח לציין על תעודת המשלוח את הדרך בה הוא מבקש לנהוג בחבילה במקרה של אי מסירה, על ידי סימון אחת ההוראות המופיעות על גבי תעודת המשלוח. אם השולח ביקש להחזיר אליו את החבילה במקרה של אי מסירה, או אם לא סומנה עליה כל הוראה

חלק ג' - פרק ג'

או סומנו עליה הוראות סותרות, והחבילה לא נמסרה ליעדה מכל סיבה שהיא, היא תוחזר לשולח ללא הודעה מראש, והוא יחויב בעת ההחזרה בכל תשלום שיידרש על ידי מינהלי הדואר בחו"ל, בתוספת דמי ההחזרה המגיעים לחברת דואר ישראל לפי התעריף שבתעריפון חברת הדואר.

1.7. דמי המשלוח ישולמו תמיד בעת מסירת החבילה למשלוח. השולח יקבל כאישור משלוח החבילה עותק של תעודת המשלוח עליו רשומים שם יחידת הדואר, מספר הבר-קוד של החבילה, משקלה ודמי הדואר ששולמו. על השולח לשמור את אישור המשלוח למקרה של בירור או חקירה בעניין החבילה.

1.8. חפצים הנשלחים בחבילות לחו"ל עלולים להיות טעונים תשלום דמי מכס ועמלות שונות בהתאם לתקנות של ארץ היעד. אין חברת דואר ישראל אחראית לתשלומים אלה או להשהיה, החרמה או השמדה של חבילות הנובעות מהדין החל בארץ היעד, או מהחלטת שלטונות המכס בארץ היעד. באחריות השולח לבדוק את תנאי הייבוא של דברי דואר בכל ארץ יעד.

1.9. משקל.

מתקבלות למשלוח חבילות עד למשקל של 20 ק"ג.

1.10. מידות.

המידות של חבילות הנשלחות בדרך האוויר ובדרך הים והיבשה הן (אלא אם נקבע אחרת בהנחיות של מדינת היעד כמפורט באתר האינטרנט של החברה) כדלקמן:

1.10.1. מידות מרביות:

1.10.1.1. אורך 150 ס"מ.

1.10.1.2. אורך בצירוף היקף יתר הצדדים (גובה + רוחב X 2) לא יעלה על 300 ס"מ.

1.10.2. מידות מזעריות:

1.10.2.1. אורך 140 מ"מ.

1.10.2.2. רוחב 90 מ"מ.

2. שירותים נוספים לחבילות

2.1. אקספרס.

2.1.1. אפשר לשלוח חבילות בשירות "אקספרס" לארצות בהן קיים שירות נוסף זה לחבילות. פרטים על שירות "אקספרס", ראה חלק ג' פרק ב' סעיף 10.2. פרטים על ארצות המקיימות שירות זה לחבילות ראה באתר האינטרנט של החברה.

2.2. אישור מסירה.

אפשר לשלוח חבילות עם "אישור מסירה" לארצות בהן ניתן שירות זה לחבילות. פרטים על שירות "אישור מסירה" מפורטים בחלק ג' פרק ב' סעיף 10.3. פרטים על הארצות בהן קיים השירות ראה באתר האינטרנט של החברה.

2.3. בקשה להחזרה.

2.3.1. השולח רשאי לבקש החזרת חבילה ששלח, ראה חלק ג' פרק ב' סעיף 10.4. אם החבילה לא נשלחה עדיין לארץ היעד, יוחזרו לשולח דמי המשלוח בניכוי דמי דואר לפי תעריף של חבילות בדואר פנים ארצי. אם החבילה נשלחה לארץ היעד, לא יוחזרו דמי המשלוח והשולח יחויב לשלם את דמי ההחזרה מארץ היעד, וכל תשלום שמינהל הדואר בארץ היעד ידרוש.

חלק ג' - פרק ג'

- 2.3.2 יש מדינות אשר אינן מתירות החזרת חבילה. פרטים ראה באתר האינטרנט של החברה.
- 2.4 בקשה לשינוי שם או מען.
- 2.4.1 השולח רשאי לבקש החזרת דבר דואר רשום שהוא שלח לחו"ל או שינוי שם הנמען או מענו בתנאים הבאים:
- 2.4.1.1 דבר הדואר טרם נמסר לתעודתו.
- 2.4.1.2 דבר הדואר לא נתפס ו/או לא הושמד על-ידי רשויות המוסמכות לכך.
- 2.4.1.3 דבר הדואר לא הוחזר בהתאם לדין החל בארץ היעד.
- 2.4.2 הבקשה להחזרה לשינוי שם או מען, תוגש באתר החברה, בצירוף הוכחה בדבר זהותו של השולח. מגיש הבקשה ימלא טופס המיועד לכך וישלם את התשלום הקבוע לכך בתעריפון חברת הדואר. התשלום לא יוחזר אף אם לא ניתן לבצע את השינוי המבוקש.
- אם הבקשה מתייחסת למספר דברי דואר שנמסרו למשלוח בעת ובעונה אחת, באותה יחידת דואר, בידי אותו שולח ולאותו נמען, ימלא השולח טופס אחד בלבד וישלם תשלום בגין בקשה אחת עבור כל דברי הדואר.
- 2.4.3 אם השולח מבקש לקבל את דבר הדואר בחזרה בדואר אוויר יהיה עליו לשלם את דמי ההחזרה מארץ היעד. התשלום יבוצע בעת קבלת דבר הדואר.
- 2.4.4 מיד עם קבלת תשובה מחו"ל, תימסר הודעה לשולח בהתאם לתשובה שנתקבלה.
- 2.4.5 מספר מדינות אינן מתירות לקיחת דבר דואר בחזרה או שינוי שם או מען. פרטים ראה באתר האינטרנט של החברה.

3. טיפול בחבילות המתקבלות מחו"ל

- 3.1 בדיקת מכס.
- 3.1.1 חבילות המתקבלות מחו"ל נבדקות בידי פקידי המכס ועל כל חבילה המכילה חפצים טעוני מכס, חל תשלום דמי מכס והיטלים אחרים שייגבו בעת מסירת החבילה לנמען. נמען המבקש לערער על גובה דמי המכס שנקבעו, לא יקבל את החבילה לידי אלא ימלא טופס ערעור. טופס הערעור יועבר לנציג המכס להחלטה, והחבילה תוחזר לאחר מכן ליחידת הדואר, לשם מסירתה לנמען.
- 3.1.2 פקיד המכס רשאי גם לקבוע כי חבילה מסוימת תיבדק בידי רשות ממלכתית המוסמכת לכך (הרוקח המחוזי, משרד התקשורת, משרד הבריאות, החקלאות וכדומה) במקרה זה תימסר החבילה לנמען רק לאחר קבלת אישור מהרשות המתאימה.
- 3.1.3 במקרה של חבילות המוגדרות כמסחריות, רשאי פקיד המכס לבקש שהנמען יבוא לשחררן בעצמו או על ידי בא כוחו, תוך הצגת המסמכים הדרושים לכך.
- 3.2 מסירת חבילות.
- 3.2.1 חבילות נמסרות לנמען ביחידת הדואר קרובה למענו, וככל שנדרש, תמורת תשלום דמי המכס או היטלים אחרים על פי החלטת שלטונות המכס.
- 3.2.2 חבילה שנתקבלה בשירות "אקספרס" מחוץ לארץ לא תימסר על ידי שליח, אולם ההזמנה לנמען לבוא לקבלה תשלח בשירות "אקספרס".

- 3.2.3. חבילה שהגיעה מחו"ל תימסר לנמען לאחר זיהוי באמצעות תעודה מזהה או לידי מיופה כוחו שיציג תעודות מזהות שלו ושל הנמען וכנגד חתימה. בנוסף לחתימה יש לציין את זהות החותם באותיות דפוס לועזיות במשבצת המיועדת לחתימת הנמען. אם השולח בחו"ל ביקש לקבל "אישור מסירה" על החבילה, יש לחתום בצורה זו גם על אישור המסירה במקום המיועד לכך.
- 3.2.4. חבילה נשמרת ביחידת הדואר במשך 30 יום. לאחר תקופה זו, חבילה שלא נמסרה לנמען, תטופל בהתאם להוראות שנתן השולח בחו"ל, כפי שהן מופיעות על מסמכי החבילה.
- 3.2.5. בהיעדר הוראות השולח, החבילה תוחזר אליו והוא יחויב בדמי ההחזרה.
- 3.2.6. הטיפול בחבילה המכילה מזון שתכולתה נתקלקלה ועלולה לסכן את בריאות הציבור, יהיה בהתאם להוראות של משרד הבריאות.
- 3.2.7. הטיפול בחבילה המכילה פריט אשר יש לגביו חשד סביר כי שיגורו חזרה לשולח עלול לסכן את עובדי הדואר בארץ או בחו"ל או לפגוע בדברי דואר אחרים תועבר להמשך טיפול על ידי הגורמים המוסמכים על פי כל דין.
- 3.3. אחסנה.
- על חבילה שלא נדרשה תוך 20 יום מיום שיגור ההודעה לנמען לבוא לקבלה, יחול תעריף אחסנה החל מהיום ה-21, תעריף שנקבע בידי המנהל.
- 3.4. חבילות מוחזרות או מופנות.
- 3.4.1. חבילה שהופנתה מחו"ל לנמען בישראל ודמי העברתה לא שולמו בחו"ל, תימסר לנמען תמורת תשלום דמי ההעברה הנדרשים על ידי מינהל הדואר שהפנה אותה, בתוספת תשלום דמי הפנייה כמפורט בתעריפון חברת הדואר.
- 3.4.2. חבילה שנשלחה מישראל לחו"ל ומסיבה כלשהי לא נמסרה לתעודתה והוחזרה לשולח בארץ, תימסר לשולח תמורת תשלום הוצאות ההחזרה הנדרשות על ידי מינהל הדואר בחו"ל בתוספת דמי החזרה כמפורט בתעריפון חברת הדואר.
- 3.4.3. הפניית חבילה מחו"ל ממען בארץ אל מען אחר בארץ טעונה דמי משלוח בתעריף של חבילה פנים ארצית.
- 3.4.4. הפניית חבילה מחוץ לארץ לנמען בישראל שביקש להפנותה למען בחוץ לארץ, תבוצע רק לאחר שדמי המשלוח מישראל למען בחוץ לארץ ישולמו בהתאם לתעריף החל על משלוח חבילות למקום היעד החדש.

חלק ג' - דואר בין-לאומי

פרק ד': דואר בין-לאומי מהיר - EMS ואקו-פוסט

1. דואר מהיר יוצא לחו"ל

- 1.1. הדואר הבין-לאומי המהיר - EMS - מאפשר לשלוח דברי דואר לחו"ל בדרך המהירה ביותר. דברי דואר הנשלחים בשירות זה מקבלים עדיפות ראשונה בכל שלבי הטיפול, הן בארץ והן בארץ היעד. חברת דואר ישראל רשאית בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי ובהתאם לצרכים התפעוליים להעביר את דברי הדואר למדינת היעד ולבצע בה את מכלול הטיפול לרבות חלוקה ומסירה בכל אמצעי ובאמצעות כל גורם שיידרש, הכל בהתאם למתווה השירות שנקבע.
- 1.2. השירות אינו פועל לכל המדינות, במדינות בהן הוא מופעל הוא מגיע רק לישובים בהתאם לקבוע באותה מדינה. פרטים ראה באתר האינטרנט של החברה.
- 1.3. ניתן לשלוח פריטי EMS מכל יחידות הדואר בארץ. פריטים המכילים טובין הטעונים אישורי ייצוא, יתקבלו למשלוח רק באמצעות השירות ליצואן.
- 1.4. למרות האמור בכל מקום אחר במדריך זה, תשלום עבור משלוח EMS ואקו פוסט לא יתבצע באמצעות בולים.
- 1.5. ניתן לשלוח ב-EMS מכתבים, מסמכים, טובין, או כל פריט אחר המותר למשלוח באמצעות הדואר בשירות הרלוונטי כולל בהטסה ולאורך היעד בפרט. פרטים על האיסורים וההגבלות הכלליים, ראה חלק ג' פרק ה'. איסורים והגבלות לכל ארץ יעד נפרד, ראה באתר האינטרנט של החברה.
- 1.6. בנוסף לאיסורים והגבלות אלה, לא יתקבלו למשלוח ב-EMS: תכשיטים, שטרות כסף, המחאות נוסעים (טרוולר-שיק), מטבעות, אגרות חוב למוכ"ז, שטרי ערך, זהב, פלטינה, כסף ואבנים יקרות מעובדות או בלתי מעובדות, וכל דבר ערך אחר.
- 1.7. אריזה:
 - 1.7.1. חברת דואר ישראל אינה נושאת בכל אחריות לטיב אריזה של דבר דואר והתאמתו לסוג המשלוח. הצעות והמלצות הניתנות באשר לאופן האריזה של דברי דואר מסוגים שונים ועם תכולות שונות הינן כלליות והאחריות להבטחת התאמת האריזה לסוג דבר הדואר ותכולתו היא של השולח בלבד.
 - 1.7.2. שלטונות המכס והביטחון בארץ ובעולם רשאים לבדוק את תכולתו של כל דבר דואר. על כן אין לאטום את הפריט בצורה שלא תתאפשר בדיקה.
 - 1.7.3. האריזה חייבת להיות חזקה ומותאמת לתכולה ולתנאי ההובלה. פריט EMS ייארז בידי השולח כך, שתכולתו תהיה מוגנת מפני אובדן או נזק, והאריזה לא תזיק לדברי דואר אחרים או לעובדי הדואר המטפלים בו. פריט EMS שייארז בניגוד לאמור לעיל, לא יתקבל למשלוח ואם יתקבל - יוחזר לשולחו. בכל מקרה, גם אם לא יוחזר אל שולחו, לא תישא חברת דואר ישראל באחריות לנזק או לאובדן אשר ייגרמו לפריט EMS כזה מחמת אריזתו הבלתי מתאימה.
 - 1.7.4. אם מסיבה כלשהי קיבל פקיד הדואר פריט EMS שאינו ארוז בהתאם להוראות אלו, לא תיגרע עובדה זו מאחריות השולח, על פי כל דין, לנזקים שנגרמו על ידי פריט ה-EMS בעת היותו ברשות חברת דואר ישראל.
 - 1.7.5. כל דבר דואר אשר ניתן להכילו במעטפת ה-EMS, ייארז בצורה שתכולתו לא תיפגע, ורצוי שיוכנס למעטפת EMS, דבר אשר יקל על זיהוי דבר הדואר כ-EMS ויאפשר טיפול מהיר בפריט.

- 1.7.6 פריט EMS המכיל תמונות במסגרות, דברי זכויות, חרסינה או חומר שביר אחר, יש לארוז בתיבה קשיחה עם מילוי של נייר, צמר גפן, או חומר הגנה מתאים אחר, כך שלא יינזקו בדרך, ולא יגרמו נזק לחבילות אחרות ולעובדים המטפלים בהן. על האריזה יש לציין בהבלטה "זהירות שביר" בעברית ובצרפתית או באנגלית "FRAGILE", ובמידת הצורך גם בשפה אחרת המובנת בארץ היעד.
- 1.7.7 מכשירים חדים מותרים במשלוח בתנאי שכל הקצוות החדים יוגנו כהלכה, כדי למנוע פציעת עובדי הדואר ונזקים לדברי דואר אחרים.
- 1.7.8 פריט EMS המכיל נוזלים יש לארוז כך שבמקרה שמיכל הנוזלים יינזק, ייספג הנוזל באריזה. לשם כך, על השולח להשתמש בחומר סופג (כגון נסורת, צמר גפן וכדומה) בכמות מספקת לספיגת כל הנוזלים. פריטים כאלה יש לארוז בתיבה נוספת קשיחה ואטומה כדי להבטיח שהנוזל, אם יישפך, לא יגרום נזק לחבילות אחרות. על האריזה החיצונית יש לציין בהבלטה: "נוזלים" ובלועזית "LIQUIDE".
- 1.7.9 אין להשתמש באריזה חיצונית העשויה שק, בד או אריג.
- 1.7.10 אין לחבר מספר חבילות יחד שלא באריזה חיצונית נוספת (אריזת אב).
- 1.7.11 המלצות בדבר אופן אריזה של דברי דואר שונים ניתן למצוא באתר האינטרנט של החברה.
- 1.8 בעת מסירת פריט EMS למשלוח, על השולח למלא תעודת משלוח. כל פריט EMS ילווה בתעודת משלוח נפרדת. את התעודה יש למלא באנגלית או בשפה הנדרשת בידי ארץ היעד (לא בעברית) בכתב ברור וקריא על כל ההעתיקים, שם מדינת היעד יצוין באנגלית ויודגש. פרטים ראה באתר האינטרנט של החברה.
- 1.9 תעודת המשלוח תכלול את פרטי השולח והנמען (שם מלא, שם חברה במקרה הצורך, מען מלא כולל מדינה, מיקוד ומספר טלפון) והצהרת מכס מפורטת של כל תכולת הפריט. השולח חייב לחתום ולהצהיר שכל המידע נכון והפריט אינו מכיל חומרים מסוכנים האסורים למשלוח. אם המידע לא יצורף באופן מלא יכול הדבר לגרום לעיכוב בטיפול בדבר הדואר.
- 1.10 השולח חייב להזדהות בפני פקיד הדואר. כמו כן הפקיד רשאי לדרוש מהשולח לפתוח את הפריט לשם בדיקת תכולת הפריט. על השולח לוודא בסוף הבדיקה את תקינות אריזת הפריט.
- 1.11 בעת מסירת פריט EMS למשלוח, יקבל השולח כאישור למסירה למשלוח עותק של תעודת המשלוח עליו רשומים מספר הפריט ומשקלו, כמפורט בסעיף 1.8 בחלק ג' פרק ד' זה לעיל. על השולח לשמור את האישור למקרה של בירור או חקירה.
- 1.12 טובין הנשלחים ב-EMS לחו"ל עלולים להיות טעונים תשלום דמי מכס ועמלות שונות בהתאם לתקנות של ארץ היעד. אין חברת דואר ישראל אחראית לתשלומים אלה או להשהיה, החרמה או השמדה של פריטים הנובעים מהדין החל בארץ היעד, או מהחלטת שלטונות המכס בארץ היעד.
- יש לצרף את כל המסמכים הדרושים לשחרור הפריט מהמכס בארץ היעד ובהם חשבונית עסקה, מסמכי מרשם וכיוצא באלה. את המסמכים יש להכניס לשקית מסמכים על גבי הפריט, כמו כן יש לציין מספר החברה של החברה הנמנעת (מספר VAT) או מספר תעודת הזהות של הנמען כדי לאפשר טיפול יעיל יותר של שלטונות המכס בחו"ל.
- 1.13 מידות ומשקל: לבירור המידות המרביות והמשקל המרבי לכל מדינה ראה באתר האינטרנט של החברה.

- 1.14. פרקי הזמן המשוערים, הנדרשים להגעת פריט בשירות זה לכל מדינה, מפורטים באתר האינטרנט של החברה. פרקי זמן אלה, נקובים בימי עסקים מלאים אשר משתנים בהתאם למדינת היעד ואינם כוללים עיכובים הנגרמים כתוצאה מתהליך הטיפול והשחרור מהמכס, החלטות ביטחון, בטיחות או כל גורם מוסמך אחר וכן כח עליון. זמני ההגעה אינם כוללים את יום המשלוח, (ואם נמסר לאחר שעת האיסוף האחרונה – יחשב יום העבודה הבא כיום המשלוח) ימי שבתון בארץ ובחו"ל וכמו-כן אירועים ומועדים מיוחדים בחו"ל.
- 1.15. חברת הדואר רשאית להשהות, לסרב לקבל למשלוח או להחזיר לשולח כל פריט שתכולתו אסורה למשלוח בדואר, אריזתו אינה מתאימה, משקלו או מידותיו חורגים מן המותר, פרטי השולח, הנמען או פרטי הצהרת המכס כתובים בעברית, חסרים או אינם מלאים.
- 1.16. חברת דואר ישראל רשאית, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי ולצרכיה התפעוליים, להעביר את דברי הדואר למדינת היעד ולבצע בה את מכלול הטיפול, בכל אמצעי, ובאמצעות כל גורם, ככל שתמצא לנכון, הכול בהתאם למתווה השירות שנקבע.
- 1.17. שירות משלוח מבוטח לפריטי EMS:
- 1.17.1. במסגרת שירות זה מאפשרת חברת דואר ישראל לשולח לקבל פיצוי מוגדל, בגין תכולתם של פריטי דואר בין-לאומי מהיר (EMS), בשל נזק, גניבה או אובדן, ובלבד שערך התכולה, לפי הצהרת השולח, נכון ואינו עולה על הסכום הקבוע בתעריפון חברת הדואר.
- 1.17.2. אחריות חברת דואר ישראל לדבר דואר שנשלח ב"שירות משלוח מבוטח" היא לנזק ישיר בלבד או כדי ערך תכולתו אם נגנב או אבד. לעניין זה נזק ישיר לא כולל נזק תוצאתי או עקיף, לרבות רווח שלא מומש בשל הנזק, האובדן או גניבת דבר הדואר.
- 1.17.3. השולח או בא כוחו, בהתאם להצהרה בכתב מטעם השולח, יהיה זכאי לתשלום סכום הפיצוי המוגדל בהתקיים מלוא התנאים המפורטים להלן:
- 1.17.3.1. תצורף תעודת המשלוח בה מצוין במפורש כי דבר הדואר נשלח ב-EMS מבוטח לחו"ל, וכן הצהיר בה השולח את ערך הפריט.
- 1.17.3.2. דמי המשלוח, כולל התשלום עבור משלוח מבוטח שולמו במלואם.
- 1.17.3.3. הפריט נגנב, אבד, או ניזוק. לא ישולם בגין נזק לתכולת פריט אשר נארז בניגוד לאמור בסעיף 1.7 בחלק ג' פרק ד' זה לעיל.
- 1.17.3.4. גניבה, אובדן, או נזק כאמור אירעו במהלך הדיוור, מעת קבלתו למשלוח ועד מסירתו לנמען.
- 1.17.3.5. מוצו כל הליכי החקירה שמקיימת חברת דואר ישראל או מי מטעמה בדבר גורלו של הפריט.
- 1.17.3.6. חברת דואר ישראל רשאית לדרוש מהשולח הוכחות בדבר שווי תכולת פריט.
- 1.17.3.7. חברת דואר ישראל רשאית לדרוש את התכולה הפגומה אשר לגביה השולח פוצה.
- 1.17.3.8. סכום הפיצוי המוגדל יהיה כדי שווי ערך התכולה של הפריט, או הנזק שנגרם לו, לפי העניין, כפי שהוצהר כאמור בידי השולח, ובכל מקרה לא יעלה על הסכום הקבוע בחלק ב' פרק ד' סעיף 12.2.
- 1.17.3.9. ההוראות בדבר איסורים והגבלות, משקל ומידות החלות על משלוח פריטי EMS לחו"ל יחולו גם על שירות משלוח מבוטח.

1.18. שירות מסרון ל-EMS.

1.18.1. מסרון היא הודעת עדכון לשולח פריט EMS, באמצעות הטלפון הנייד, ומאפשר מעקב אחר הפריט.

1.18.2. מובהר בזאת כי הודעת המסרון משמשת אך ורק לצורך מתן מידע ואינה מהווה כשלעצמה אישור בדבר מסירת הפריט או ראייה באשר לגורלו.

1.18.3. לצורך קבלת "מסרון ל-EMS" במעמד מסירת הפריט למשלוח יש לציין את מספר הטלפון הנייד.

1.19. לקבלת מידע בדבר גורל דבר הדואר יש להגיש בקשה לבירור באמצעות טופס מיוחד המיועד לכך. את הטופס ניתן לקבל בכל יחידות הדואר.

השירות יינתן רק לפריטים הנשלחים למדינות אשר מספקות את המידע הנחוץ למתן שירות זה. פרטים ראה באתר האינטרנט של החברה.

2. EMS PLATINUM לחו"ל

2.1. שירות EMS PLATINUM מאפשר לשגר חבילות לחו"ל, בדרך המהירה ביותר. דברי דואר המשוגרים בשירות זה מקבלים עדיפות ראשונה בכל שלבי הטיפול בארץ ובחו"ל. השירות כולל טיפול מכסי בארץ ובארץ היעד, שליטה מלאה במידע באמצעות פורטל ייעודי באתר החברה (להלן: הפורטל הייעודי) המאפשר גם מעקב אחר הפריט. במסגרת השירות ניתן לשלוח גם מספר פריטים במשלוח אחד ("משלוח מרובה פריטים").

2.2. המדינות אליהן ניתן לשלוח במסגרת שירות זה מפורסמות ללקוחות השירות בפורטל הייעודי, רשימת המדינות מתעדכנת מעת לעת, בהתאם להסכמים של חברת דואר ישראל. שירות EMS PLATINUM ניתן אך ורק ללקוחות עסקיים המנויים בשירות ליצואן.

2.3. ניתן לשגר ב-EMS PLATINUM מכתבים, מסמכים, חבילות, טובין, או כל פריט אחר המותר לשיגור באמצעות הדואר על-פי הכללים, על-פי הוראות מדריך הדואר ובהתאם להוראות הנהוגות ב-EMS PLATINUM במדינת המעבר ובארץ היעד. בנוסף, ניתן לראות פרטים על איסורים והגבלות, ראה חלק ג' פרק ה'. לעניין איסורים והגבלות לכל ארץ יעד בנפרד יש לבדוק גם את המידע המפורסם על ידי כל ארץ יעד.

2.4. בנוסף לאיסורים והגבלות אלה, לא יתקבלו למשלוח ב-EMS PLATINUM: תכשיטים, שטרות כסף, מטבעות, אגרות חוב למוכ"ז, שטרי ערך, זהב, פלטינה, כסף, ואבנים יקרות, מעובדות ובלתי מעובדות וכל דבר ערך אחר, אלא אם התקבל אישור בכתב ומראש מאת המנהל.

2.5. כדי שחברת דואר ישראל תוכל לבצע את הנדרש לשחרור מהיר של פריט EMS PLATINUM מהמכס בארץ ובחו"ל, המנוי נדרש להעביר באמצעות הפורטל הייעודי לשירות של דואר ישראל מידע מלא ועדכני לגבי הפריט, כולל סריקה של חשבונית המכירה (Invoice). יצוין כי לגבי חלק ממדינות יעד חובה לציין גם את מספר ה-VAT של החברה הנמענת.

2.6. החשבונית (Invoice) תכלול את הנתונים הכספיים של המשלוח, לרבות נתונים ערכיים וכמותיים לגבי כל משלוח.

2.7. באחריות השולח להצמיד מדבקת משלוח בעלת מספר ברקוד ייחודי. על פריט אחד מהמשלוח תצורף חשבונית מקור, וכן כל מסמך או אישור הדרושים לשחרור הפריט מהמכס בארץ היעד באנגלית.

2.8. מדבקת/תעודת המשלוח תכלול את פרטי השולח והנמען (שם מלא, שם חברה (במקרה הצורך) ומען מלא הכולל: ארץ, עיר, מיקוד ומספר טלפון).

2.9. חברת דואר ישראל תבצע את הפעולות הבאות, במטרה לאפשר את מסירת הפריט בכתובת הנמען בחו"ל:

- 2.9.1. תיקון קודי המכס הבינלאומיים (HS code) במידת הצורך.
- 2.9.2. תשלום מיסים ו/או עמלות הנדרשות בהתאם לחוקים ולתקנות בישראל ובחו"ל, לרבות גביית הסכומים באמצעות הרשאה לחיוב חשבונו של המנוי.
- 2.9.3. לפעול כעמיל מכס מטעם השולח למטרות מכס בייצוא ומטעם מקבל המשלוח, זאת אך ורק למטרת שחרור מהמכס במדינת היעד.
- 2.10. הפריטים יימסרו בכתובת הנמען כפי שצוינה על גבי תעודת המשלוח בידי השולח. אולם, ידוע לשולח כי המסירה לא תתבצע בהכרח לנמען ששמו צוין על גבי תעודת המשלוח.
- 2.11. לא ניתן לשלוח בשירות זה, פריטים שכתובתם תא דואר או מיקוד בלבד.
- 2.12. במקרה בו לא ניתן למסור את הפריטים, הם יוחזרו לשולח על חשבונו.
- 2.13. טובין הנשלחים ב-EMS PLATINUM עלולים להיות טעונים תשלום מיסים ועמלות שונות וזאת בהתאם לתקנות ארץ היעד. תשלום עבור השירות אינו כולל תשלומי מיסים, עמלות, אגרות או השהיה, החרמה או השמדה של פריטים הנובעים מהחקיקה בארצות היעד, או מהחלטת שלטונות המכס או הביטחון בארץ או בחו"ל.
- 2.14. פרקי הזמן המשוערים, הנדרשים להגעת פריט בשירות זה לכל מדינה, מפורטים בפורטל הייעודי. פרקי הזמן, נקובים בימי עסקים מלאים ואינם כוללים את יום האיסוף, ימי שבתון וחגים בארץ ובחו"ל בהם שירות ה-EMS PLATINUM אינו פועל וכמו כן עיכובי מכס, בטחון וכח עליון.
- 2.15. חברת דואר ישראל רשאית, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי ולצרכיה התפעוליים, להעביר את דברי הדואר למדינת היעד ולבצע בה את מכלול הטיפול, בכל אמצעי, ובאמצעות כל גורם, ככל שתמצא לנכון, הכול בהתאם למתווה השירות שנקבע.
- 2.16. אריזה:
- 2.16.1. האריזה חייבת להיות חזקה ומותאמת לתכולה ולתנאי ההובלה. אסור שהאריזה תאפשר לכידת דברי דואר אחרים. דברי דואר ייארוזו כך שלא תתאפשר פגיעה בעובדים המטפלים בהם, נזק לדברי דואר אחרים או לכל ציוד או אדם.
- 2.16.2. את התכולה יש לארוז כך שלא תישמט ולא תינזק ותהיה מוגנת מפני אובדן או נזק. פריט דואר אשר נארוז בניגוד לאמור לעיל, לא יתקבל למשלוח ואם יתקבל תהיה חברת הדואר רשאית להחזירו לשולח או לעכבו, ובכל מקרה לא תהיה חברת דואר ישראל אחראית בגין נזק שיגרם מאי התאמת האריזה לתכולה.
- 2.16.3. אם מסיבה כלשהי קיבל נציג הדואר חבילה שאינה ארוזה בהתאם להוראות המפורטות להלן, לא תגרע עובדה זו מאחריות השולח על פי כל דין, לכל הנזקים שנגרמו על ידי החבילה ולחבילה בעת היותה ברשות חברת דואר ישראל.
- 2.16.4. בכל מקרה, לא תישא חברת דואר ישראל באחריות לנזק או לאובדן אשר ייגרמו לחבילות כאלה מחמת אריזתן הבלתי מתאימה.
- 2.16.5. הצעות נוספות המתייחסות לאופן האריזה ניתן למצוא בסעיף 1.7 בחלק ג' פרק ד' זה לעיל וכמו כן בפורטל הייעודי.
- 2.16.6. הצעת האריזה היא המלצה בלבד. חברת הדואר אינה נושאת באחריות כלשהי לגבי הצעות האריזה המסופקות בידיה. הלקוח נושא באחריות המלאה להבטיח שאריזת הפריט מתאימה לתכולת דבר הדואר וטיבו וכן להובלה לחו"ל.

2.16.7. אם תכולתה של חבילה תגרום נזק לדברי דואר אחרים, תהיה חברת דואר ישראל רשאית לחייב את השולח בהחזרת סכומי הפיצויים אשר ישולמו לבעלי דברי דואר שניזוקו.

2.17. אחריות לדבר דואר תינתן כמפורט להלן:

2.17.1. אם דברי הדואר עמדו בתנאי המשלוח.

2.17.2. אם קיימת קריאת זמינות של מספר ברקוד של דבר הדואר (הפריט) במערכות חברת דואר ישראל.

2.17.3. פיצוי מרבי של עד סכום בשקלים חדשים השווה ל-\$150 ישולם, במקרה של נזק ישיר לפריט או אובדנו. התשלום יועבר למנוי באמצעות זיכוי חשבונו בחברת הדואר. מידע נוסף בנוגע לבירורים, אחריות ופיצויים ניתן לראות, בחלק ג' **בפרק ו' של מדריך הדואר.**

2.17.4. חברת הדואר רשאית לדרוש מהשולח הוכחות על גובה הנזק ו/או על שווי תכולת הפריט.

2.17.5. חברת הדואר רשאית לדרוש את התכולה הפגומה אשר לגביה שולמו לשולח פיצויים.

2.18. שירות מבוטח לפריטי EMS PLATINUM.

2.18.1. במסגרת שירות זה מאפשרת חברת הדואר לשולח לקבל פיצוי מוגדל ובהתאם לבקשתו, לבטח את תכולתו של משלוח EMS PLATINUM כנגד סיכון של נזק, גניבה או אובדן, ובלבד שערך התכולה - לפי הצהרת השולח - אינו עולה על הסכום הקבוע בחלק ב' פרק ד' סעיף 12.2 (נכון ליום 1.1.2020 - 25,000 ₪).

2.18.2. אחריות חברת הדואר לדבר דואר שנשלח ב"שירות משלוח מבוטח" היא לנזק ישיר בלבד או כדי ערך תכולתו אם נגנב או אבד. לעניין זה נזק ישיר לא כולל נזק תוצאתי או עקיף, לרבות רווח שלא מומש בשל הנזק, האובדן או גניבת דבר הדואר.

2.18.3. השולח או בא כוחו, בהתאם להצהרה בכתב מטעם השולח, יהיה זכאי לתשלום סכום הפיצוי המוגדל בהתקיים מלוא התנאים המפורטים להלן:

2.18.3.1. בפורטל הייעודי צוין במפורש כי הלקוח מבקש לבטח את הפריט, וכן הצהיר השולח את ערך תכולת הפריט.

2.18.3.2. דמי המשלוח, כולל התשלום עבור משלוח מבוטח שולמו במלואם, בהתאם לכללים המקובלים.

2.18.3.3. הפריט נגנב, או אבד, או ניזוק. לא יכוסה מקרה של שבר או נזק לתכולת פריט אשר נארז בניגוד לאמור בסעיף 1.7 בחלק ג' פרק ד' זה לעיל.

2.18.3.4. הגניבה, או האובדן, או הנזק כאמור אירעו במהלך הדיור, מעת קבלתו למשלוח ועד מסירתו במען המיועד למסירה.

2.18.3.5. מוצו כל הליכי החקירה שמקיימת חברת הדואר או מי מטעמה בדבר גורלו של הפריט.

2.18.3.6. חברת הדואר רשאית לדרוש מהשולח הוכחות על גובה הנזק ו/או על שווי תכולת הפריט.

2.18.3.7. חברת הדואר רשאית לדרוש את התכולה הפגומה אשר לגביה שולמו לשולח פיצויים.

חלק ג' - פרק ד'

2.18.3.8. סכום הפיצוי המוגדל, בשירות מבוטח, יהיה כדי שווי ערך התכולה של הפריט, או הנזק שנגרם לו - לפי העניין, כפי שהוצהר כאמור בידי השולח, ובכל מקרה לא יעלה על הסכום הקבוע בחלק ב' פרק ד' בסעיף 12.2.

2.18.3.9. ההוראות בדבר איסורים והגבלות, משקל, מידות וכדומה החלות על משלוח פריט EMS PLATINUM, יחולו גם על שירות משלוח מבוטח.

2.19. EMS PLATINUM SMALL PARCELS – השירות לא פעיל עד 31.12.2023

2.19.1. במסגרת שירות זה מאפשרת חברת דואר ישראל לשלוח חבילות קטנות בשירות משופר.

2.19.2. המדינות אליהן ניתן לשלוח במסגרת שירות זה מפורסמות ללקוחות השירות בפורטל הייעודי, רשימת המדינות מתעדכנת מעת לעת, בהתאם להסכמים של חברת דואר ישראל. שירות EMS PLATINUM SMALL PARCELS ניתן אך ורק ללקוחות עסקיים המנויים בשירות ליצואן.

2.19.3. שירות EMS PLATINUM SMALL PARCELS ניתן בידי חברת דואר ישראל על פי התנאים, ההנחיות והנהלים התפעולים והעסקיים המתייחסים ל- EMS PLATINUM אירופה (תהליך מכסי Regular).

2.19.4. על מנת שהפריט יחשב כ- EMS PLATINUM SMALL PARCELS, עליו להיות קטן מהמידות המרביות: אורך מקסימלי: 40 ס"מ. רוחב מקסימלי: 40 ס"מ. גובה מקסימלי: 3 ס"מ. משקל מקסימלי: 3 ק"ג. דבר דואר שמידותיו חורגות מהמידות המרביות יחויב לפי תעריף EMS PLATINUM אירופה.

2.19.5. תעודת המשלוח תודפס מהפורטל כולל מידע מכסי הנדרש על טופס CN22 הקיים בתעודת המשלוח.

2.19.6. יש ל"העלות" לפורטל עותק חשבונית מכירה (INVOICE) במידה וערך התכולה מעל הרף המינימלי לתשלום מיסים (נכון ליום 1.1.2020 - 22 יורו)

2.19.7. חובה לצרף חשבונית מכירה (INVOICE) מקורית שתוצמד לדבר הדואר מבחוץ, וזאת לצורך בדיקת שלטונות המכס בארץ היעד.

2.20. משטחים - EMS HEAVY PLATINUM

2.20.1. התנאים בדומה ל-EMS PLATINUM

2.20.2. משטח הוא מתקן שינוע אשר מאפשר למנוי שרות ליצואן העמסת חבילה במשקל חריג/מספר רב של חבילות באופן יציב. החבילות הנערמות על המשטח באופן מסודר נארזות כיחידה אחת בעזרת שרינק, חבקים או באמצעי אחר. רוב המשטחים עשויים מעץ (חובה לקבל אישור נגד מזיקים) יש גם משטחים מ-פלסטיק, מתכת, ואף נייר.

2.20.3. חובה להציג אישור חיטוי משטח העץ. כולל ציון אם לא רוצים שיעמיסו על המשטח.

2.20.4. כל משטחי האריזה העשוי עץ המגיעים לארה"ב חייבים לעבור טיפול חיטוי ולהיות מסומנים בלוגו בינלאומי המעיד כי הם עברו טיפול חיטוי ראוי. הסימון הבינלאומי חייב להופיע על שני צדדי האריזה. העדר סימון או אם הסימון לא יעמוד בתנאים של המכס האמריקאי יישא השולח בהוצאות החזרת המשטח המלא לארץ.

חלק ג' - פרק ד'

- 2.20.5 אריזה : האריזה חייבת להיות חזקה ומותאמת לתכולה ולתנאי ההובלה. משטח ייארז בידי השולח כך, שתכולתו תהיה מוגנת מפני אובדן או נזק, והאריזה לא תזיק לדברי דואר אחרים או לעובדי הדואר המטפלים בו.
- 2.20.6 על כל משטח תודבק תעודת משלוח כמפורט בסעיף 1.8 בחלק ג' פרק ד' זה לעיל, ובנוסף מדבקה עם שם הנמען, איש קשר ומספר טלפון במדינת היעד.
- 2.20.7 משקל מרבי לכל משטח הוא 400 ק"ג. ניתן לשלוח משלוח המכיל מספר משטחים.
- 2.20.8 משקל נפחי - מחולק ב- 6,000.
- 2.20.9 מידות מרביות של משטח עם דברי הדואר עליו (אורך רוחב וגובה $100 \times 120 \times 160$ סנטימטר). יודגש: גובה משלוח לא יעלה על 160 ס"מ כולל המשטח.

3. הבא לי – השירות לא פעיל עד 31.12.2023

- 3.1 "הבא לי" הוא שירות המאפשר ללקוח המנוי בשירות ליצואן להזמין דבר דואר מחו"ל באמצעות פורטל ייעודי הכולל טיפול מכסי בחו"ל ובישראל.
- 3.2 המדינות מהן ניתן להזמין איסוף הפריטים, מפורסמות בפורטל ייעודי, רשימת המדינות מתעדכנת מעת לעת, בהתאם להסכמים של חברת דואר ישראל.
- 3.3 ניתן להזמין איסוף פריט המותר לשיגור באמצעות הדואר על-פי הכללים, על-פי הוראות מדריך הדואר ובהתאם להוראות הנהגות במדינות המוצא, במדינה השולחת. פריטים על איסורים והגבלות ראה חלק ג' פרק ה'. במקרה של שאלה ניתן לבדוק עם נציג המכירות של חברת דואר ישראל.
- 3.4 בנוסף לאיסורים והגבלות אלה, לא יתקבלו למשלוח: תכשיטים, שטרות כסף, מטבעות, אגרות חוב למוכ"ז, שטרי ערך, זהב, פלטינה, כסף, ואבנים יקרות, מעובדות ובלתי מעובדות וכל דבר ערך אחר, אלא אם התקבל אישור בכתב ומראש מאת המנהל.
- 3.5 כדי שחברת דואר ישראל תוכל לבצע את הנדרש לשחרור מהיר של פריט מהמכס, המנוי נדרש להעביר באמצעות הפורטל הייעודי של דואר ישראל מידע מלא ועדכני לגבי כתובת נקודת האיסוף, פרטי איש קשר, מספרי טלפון, כתובת אלק וכו'. כמות החבילות שיש לאסוף, סריקה של חשבונית המכירה (Invoice) במידה וניתן. החשבונית (Invoice) תכלול את הנתונים הכספיים של המשלוח, לרבות נתונים ערכיים וכמותיים לגבי כל משלוח. על הנמען לספק לשליח האוסף בחו"ל את חשבונית המקור, וכן כל מסמך או אישור הדרושים לשחרור הפריט מהמכס בחו"ל ובישראל.
- 3.6 במידה ותבוצע הזמנה, ושליח יגיע למקום האיסוף והחבילות לא מוכנות, מספר החבילות שונה ממספר החבילות שצוין בהזמנה, המקום סגור וכדומה, יבוצע חיוב חלקי של המנוי עבור השרות החלקי שבוצע.
- 3.7 חברת דואר ישראל תבצע את הפעולות הבאות במטרה לאפשר את מסירת הפריט:
- 3.7.1 תיקון קודי המכס הבינלאומיים (HS code) במידת הצורך.
- 3.7.2 תשלום מיסים ו/או עמלות הנדרשות בהתאם לחוקים ולתקנות בחו"ל ובישראל, וגביית הסכומים באמצעות הרשאה לחיוב חשבונו של המנוי.
- 3.7.3 תפעל כעמיל מכס מטעם השולח למטרות מכס ביצוא מחו"ל וביבוא בישראל, זאת אך ורק למטרת שחרור מהמכס.
- 3.8 המשלוחים יהיו טעונים תשלום מיסים ועמלות שונות. מחיר השירות אינו כולל תשלומי מיסים, עמלות, אגרות או השהיה, החרמה או השמדה של פריטים הנובעים מהחקיקה בארצות היעד, או מהחלטת שלטונות המכס או הביטחון בארץ או בחו"ל.

3.9. משכי הזמן המשווערים, הנדרשים להגעת פריט בשירות זה מכל מדינה, מפורטים בפורטל הייעודי. פרקי הזמן, נקובים בימי עסקים מלאים ואינם כוללים את יום האיסוף, ימי שבתון וחגים בארץ ובחו"ל וכמו כן עיכובים בחו"ל ובארץ של שלטונות המכס, בטחון וכח עליון. כן לא יכללו משך הזמן הנדרש לברור כתובת חסרה או שגויה, עיכובים בתהליכי מכס ובכלל זה עיכובים עקב צורך בהשלמת מידע, אישורים ומסמכים הנחוצים לצורך ביצוע הליכי המכס.

3.10. חברת דואר ישראל רשאית, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי ולצרכיה התפעוליים, להעביר את דברי הדואר ממדינת היעד ולבצע בה את מכלול הטיפול, בכל אמצעי, ובאמצעות כל גורם, ככל שתמצא לנכון, הכול בהתאם למתווה השירות שנקבע.

3.11. אריזה:

ראו הוראות סעיף 1.7 בחלק ג' פרק ד' זה לעיל.

3.12. מידות ומשקלים מקסימליים:

3.12.1. משקל מכסימלי לפריט 30 ק"ג

3.12.2. אורך מכסימלי 150 ס"מ

3.12.3. היקף מכסימלי 300 ס"מ (היקף = אורך + 2 X (גובה + רוחב)

3.12.4. חיוב המשלוח יבוצע על פי המשקל הפיזי או הנפחי, הגבוה מביניהם.

3.13. אחריות לדבר דואר תינתן כמפורט להלן:

3.13.1. אם דברי הדואר עמדו בתנאי המשלוח.

3.13.2. אם הפריט נאסף על ידי הספק בחו"ל.

3.13.3. חברת הדואר רשאית לדרוש מהשולח הוכחות על גובה הנזק ו/או על שווי תכולת הפריט.

3.13.4. חברת הדואר רשאית לדרוש את התכולה הפגומה אשר לגביה שולמו לשולח פיצויים.

3.14. שירות מבוטח לפריטי הבא לי.

3.14.1. במסגרת שירות זה מאפשרת חברת הדואר לשולח לקבל פיצוי מוגדל ובהתאם לבקשתו, לבטח את תכולתו של המשלוח, כנגד סיכון של נזק, גניבה או אובדן, ובלבד שערך התכולה - לפי הצהרת השולח - אינו עולה על הסכום הקבוע בחלק ב' פרק ד' סעיף 12.2 (נכון ליום 1.1.2020 - 25,000 ₪).

3.14.2. אחריות חברת הדואר לדבר דואר שנשלח ב"שירות משלוח מבוטח" היא לנזק ישיר בלבד או כדי ערך תכולתו אם נגנב או אבד. לעניין זה נזק ישיר לא כולל נזק תוצאתי או עקיף, לרבות רווח שלא מומש בשל הנזק, האובדן או גניבת דבר הדואר.

3.14.3. השולח או בא כוחו, בהתאם להצהרה בכתב מטעם השולח, יהיה זכאי לתשלום סכום הפיצוי המוגדל בהתקיים מלוא התנאים המפורטים להלן:

3.14.3.1. בפורטל הייעודי צוין במפורש כי הלקוח מבקש לבטח את הפריט, וכן הצהיר השולח את ערך תכולת הפריט.

3.14.3.2. דמי המשלוח, כולל התשלום עבור משלוח מבוטח שולמו במלואם, בהתאם לכללים המקובלים.

3.14.3.3. הפריט נגנב, אבד, או ניזוק. לא יכוסה מקרה של שבר או נזק לתכולת פריט אשר נארז בניגוד לאמור בסעיף 1.7 בחלק ג' פרק ד' זה לעיל.

חלק ג' - פרק ד'

- 3.14.3.4. הגניבה, האובדן, או הנזק כאמור אירעו במהלך הדיוור, מעת קבלתו למשלוח ועד מסירתו במען המיועד למסירה.
- 3.14.3.5. מוצו כל הליכי החקירה שמקיימת חברת הדואר או מי מטעמה בדבר גורלו של הפריט.
- 3.14.3.6. חברת הדואר רשאית לדרוש מהשולח הוכחות על גובה הנזק ו/או על שווי תכולת הפריט.
- 3.14.3.7. חברת הדואר רשאית לדרוש את התכולה הפגומה אשר לגביה שולמו לשולח פיצויים.
- 3.14.3.8. סכום הפיצוי המוגדל, בשירות מבוטח, יהיה כדי שווי ערך התכולה של הפריט, או הנזק שנגרם לו - לפי העניין, כפי שהוצהר כאמור בידי השולח, ובכל מקרה לא יעלה על הסכום הקבוע בחלק ב' פרק ד' סעיף 12.2.
- 3.14.3.9. ההוראות בדבר איסורים והגבלות, משקל, מידות וכדומה החלות על משלוח פריט "הבא-לי", יחולו גם על שירות משלוח מבוטח.

4. EMS נכנס מחו"ל

- 4.1. פריטי EMS מחו"ל מתקבלים עבור כל היישובים בארץ. פריטים שאינם טעונים תשלום מסים ועמלות יימסרו בבית הנמען בהתאם לכללים החלים על מסירת פריטי "מהיר-אקספרס רשום" בארץ, כמפורט בחלק ב' פרק ד' סעיף 8.
- 4.2. פריטי EMS הטעונים תשלום מסים ו/או עמלות טיפול, יימסרו לנמענים בהתאם לפריסת שירות "מהיר-אקספרס" בארץ כנגד התשלום הנדרש.
- 4.3. לקבלת פריטים מסחריים ופריטים הטעונים בדיקת מכס, נמסרת הודעה לנמען באמצעות מסרון, מייל (דואל) או בהודעה כתובה לגבי התהליכים אשר הנמען אמור לבצע לשחרור הפריט וקבלתו לאחר תשלום המסים ו/או העמלות כנדרש.
- 4.4. לשם קיצור תהליך הטיפול מול רשות המסים בארץ ומסירה מהירה של הפריט לנמען יש לבקש מהשולח בחו"ל להקפיד על:
- 4.4.1. הצהרת מכס מלאה ומפורטת בכתב ברור וקריא באנגלית.
- 4.4.2. צירוף כל המסמכים הנחוצים לשחרור הפריט.
- 4.4.3. ציון מספר הטלפון הקווי, מספר טלפון נייד, מספר הפקס אם יש, וכתובת דואר אלקטרוני של הנמען.
- 4.5. פריטים מוחזרים.
- פריט שהוחזר מחו"ל לשולח בישראל יימסר לשולח לאחר תשלום עמלות הטיפול בפריט, ובכללן עמלות מכס וכיוצא באלה.
- 4.6. אקו-פוסט (ECOPOST).
- 4.6.1. שירות המיועד למשלוח דברי דואר לחוץ לארץ שמשקלם עד 2 ק"ג. השירות מאפשר מעקב אחר משלוח דבר הדואר באתר האינטרנט של דואר ישראל - מרגע מסירתו למשלוח, דרך יציאתו מהארץ, הגעתו לחו"ל, ניסיון מסירה ועד למסירתו לנמען. המסירה בשירות זה לנמען אינה כוללת חתימת נמען.
- 4.6.2. על כל דבר דואר יש לוודא המצאות תווית בר קוד המתחילה באות L עם לוגו מיוחד.

- 4.6.3. זמן העברה המשוער למסירת דברי דואר בשירות **ECOPOST** לא כוללים את יום המשלוח, עיכובים בתהליכי מכס, כוח עליון ואירועים ומועדים מיוחדים בחו"ל. פירוט ראה באתר החברה.
- 4.6.4. חברת דואר ישראל רשאית, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי ולצרכיה התפעוליים, להעביר את דברי הדואר למדינת היעד ולבצע בה את מכלול הטיפול, בכל אמצעי, ובאמצעות כל גורם, ככל שתמצא לנכון, הכול בהתאם למתווה השירות שנקבע.
- 4.6.5. רשימת מדינות - שירות **ECOPOST** יינתן רק למדינות כמפורט באתר החברה.
- 4.6.6. מידות ומשקל מרבי:
- 4.6.6.1. מידות מרביות:
- אריזה רגילה - המימד הגדול ביותר לא יעלה על 600 מ"מ. צירוף האורך, הרוחב והעובי לא יעלה על 900 מ"מ.
- אריזה בצורת גליל - המימד הגדול ביותר לא יעלה על 900 מ"מ. צירוף האורך וכפל הקוטר לא יעלה על 1,040 מ"מ.
- 4.6.6.2. מידות מזעריות:
- אריזה רגילה - מידות אחד הצדדים לא תפחתנה מ-140 מ"מ באורך ו-90 מ"מ ברוחב.
- אריזה בצורת גליל - אחד הממדים לא יפחת מ-100 מ"מ, צירוף האורך וכפל הקוטר לא יפחת מ-170 מ"מ.
- 4.6.6.3. בכל המידות מותרת סטייה של 2 מ"מ, כלפי מעלה או כלפי מטה.
- 4.6.6.4. משקל מרבי 2 ק"ג.
- 4.6.7. דרישות המכס.
- 4.6.7.1. דברי דואר המכילים טובין עוברים תהליכי מכס במדינות היעד, לפיכך, אם ערך התכולה הוא עד **SDR 300** (שלוש מאות) חובה לצרף לתעודת המשלוח הצהרת מכס **CN22** (תווית ירוקה) מלאה כנדרש.
- אם ערך התכולה הוא **SDR 300** או יותר יש לצרף הצהרת מכס **CN23**.
- 4.6.7.2. אם דבר דואר מכיל טובין למכירה בחו"ל, יש לפעול בהתאם להנחיות המכס. מומלץ להשתמש בשירותי "השירות ליצואן" של דואר ישראל.
- 4.6.8. איסורים והגבלות.
- ראה חלק ג' פרק ה'.
- 4.6.9. אחריות ופיצויים.
- 4.6.9.1. פיצוי בגין שירות זה משולם לשולח דבר דואר באמצעות שירותי הדואר בארץ המוצא בהתאם לכללים החלים שם.
- 4.6.9.2. ראה חלק ג' פרק ו'.

חלק ג' - דואר בין-לאומי

פרק ה': איסורים והגבלות

1. כללי
 - 1.1. האיסורים וההגבלות המפורטים בפרק זה באים בנוסף לאיסורים ולהגבלות החלים על משלוח טובין לכל ארץ בנפרד, על פי חוקיה, כמפורט באתר האינטרנט של החברה.
 - 1.2. במקרה של משלוח פריט אסור, רשאי מינהל הדואר בחו"ל לטפל בו בהתאם לכללים ולחוקים של מדינת היעד, כולל החזרתו לשולח על חשבונו, השמדתו או החרמתו. לפיכך, באחריות השולח לבדוק ולוודא לפני הכנת משלוח לחו"ל, כי הטובין מותרים למשלוח בכלל, ולאורך היעד של המשלוח בפרט.
 - 1.3. מספר מדינות מגבילות את הייבוא של טובין מסוימים או מתנות את הייבוא בהצגת אישורים שונים מהרשויות המוסמכות בארץ היעד או המוצא. פירוט ניתן למצוא באתר האינטרנט של החברה.
 - 1.4. ייבוא וייצוא של טובין באמצעות הדואר, כפוף להנחיות שלטונות המיסים בדבר חבות בתשלומי מכס, וכפוף להנחיות רשויות מוסמכות כדוגמת משרד החקלאות, משרד התקשורת, משרד הבריאות וכיוצא באלה. פרטים ראה באתר האינטרנט של החברה.
2. איסורים
 - 2.1. הפריטים הבאים אסורים למשלוח באמצעות הדואר:
 - 2.1.1. חפצים העלולים, מחמת טיבם, או דרך אריזתם, להעמיד בסכנה עובד דואר או כל אדם הבא עמם במגע, ללכלך דברי דואר אחרים או לגרום נזק לדברי דואר אחרים או לציווד דואר.
 - 2.1.2. סמים מכל סוג כמפורט בפקודת הסמים המסוכנים [נוסח חדש], התשל"ג - 1973, ועל פי הרשימות המופיעות בפרסומים של ה-INCIB (International Narcotics Control Board) אלא אם ניתן היתר לכך על פי דין.
 - 2.1.3. חפצים שהבאתם, החזקתם או הפצתם אסורים בישראל, בארץ המעבר או בארץ היעד, ובכלל זה חפצים או חומרים שהפצתם או משלוחם אסורים על פי חוקי מדינת ישראל לרבות על פי הוראות חוק הפיקוח על ייצוא ביטחוני תשס"ז - 2007. פרטים ראה באתר האינטרנט של החברה.
 - 2.1.4. יצורים חיים, פרט ל:
 - 2.1.4.1. דבורים, עלוקות, תולעי משי.
 - 2.1.4.2. יתושים מסוג *Drosophilidae* המוחלפים בין מוסדות שהוכרו רשמית.
 - 2.1.4.3. טפילים וקוטלי חרקים מזיקים המוחלפים בין מוסדות שהוכרו רשמית.
 - 2.1.5. חומרי נפץ וחומרים מתלקחים.
 - 2.1.6. דבר דואר אשר על עטיפתו, בצד שעליו רשום המען, הודבקו או הוטבעו בולים, תוויות או סימנים אחרים שלא הוצאו בידי הדואר. מותר להדביק תוויות או סימנים כאלה על צד אחר של העטיפה, בתנאי שלא יודבקו שם בולי דואר.
 - 2.1.7. דברי תועבה או בלתי מוסריים כפי המוגדר בישראל או על ידי ארץ המעבר או ארץ היעד.
 - 2.1.8. טובין מזויפים וטובין הפוגעים בזכויות יוצרים.

2.1.9. תכשיטים, שטרי כסף, מטבעות, בולים, איגרות חוב למוכ"ז, שטרי ערך, פלטינה, זהב, כסף, אבנים יקרות מעובדות או בלתי מעובדות ושאר חפצי ערך, אסורים למשלוח בדואר רגיל, בחבילה או ב-EMS, אלא במכתבים רשומים בלבד, למדינות המסכימות לכך. פרטים ראה באתר האינטרנט של החברה. לגבי EMS PLATINUM ראה חלק ג' פרק ד' סעיף 2.3.

2.1.10. בשירות חבילות לא יתקבלו למשלוח תקליטים, סרטי הקלטה, כרטיסי מחשב, וסרטים מגנטיים בעלי אופי של התכתבות שוטפת ואישית. ניתן לצרף לחבילה התכתבות ומסמכים בעלי אופי של התכתבות שוטפת ואישית המוחלפים בין השולח לנמען, וכן מסמכים המתייחסים לטובין הכלולים בחבילה כגון חשבונית, תעודת משלוח, וכדומה.

2.1.11. חומרים מסוכנים האסורים למשלוח בדואר אוויר כפי שנקבע על ידי ארגון התעופה האזרחית.

2.1.11.1. האחריות להחלטה אם חומר כלשהו מסוכן לשיגור בדואר, חלה על השולח אשר חייב לבדוק היטב את העניין, ולוודא שאין כל סכנה בהעברת החומר באמצעות הדואר.

2.1.11.2. כדי להקל על השולחים בנושא זה ולמנוע סיכונים בהעברה בדואר אוויר, אימצו מינהלי הדואר את רשימת ההגדרות של החומרים המסוכנים, כמפורט באתר ארגון הדואר העולמי המובאת להלן. כמו כן אסור לשלוח בדואר אוויר כל חומר שאינו כלול ברשימה זו, אם נחשב למסוכן לפי החוק הפנימי של ארץ המוצא, או לפי החוק הבין-לאומי או לפי החוק הפנימי של ארץ היעד.

http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/descriptionCustomsClassesOfDangerousGoodsEn.pdf

אם קיים קושי לקבוע אם חומר מסוים נכלל באחת הקבוצות שלהלן, על השולח להתייעץ עם ארגון חברות התעופה.

פרטים ראה באתר החברה.

2.1.11.3. קבוצה 1 - חומר נפץ :

2.1.11.3.1. קבוצה זו כוללת את כל חומרי הנפץ פרט למתקנים המכילים חומרי נפץ בכמות או מסוג שהתלקחותם לא תגרום לנזק כלשהו. כמו כן אסורים כל החומרים העלולים לגרום לדליקה, לפיצוץ או לתוצאות פירוטכניות.

2.1.11.3.2. דוגמאות : זיקוקין, קפצונים, מרעומים לצעצועים, תחמושת, פתילי הצתה.

2.1.11.4. קבוצה 2 - גז דחוס, או מומס תחת לחץ :

2.1.11.4.1. בקבוצה זו נכללים מכלי האירוסול, כלומר כל מיכל המכיל גז דחוס, מומס או תחת לחץ הכולל מתקן להוצאת התכולה בצורת גז, נוזל, אבקה וכדומה.

2.1.11.4.2. דוגמאות : מוצרי אירוסול, מטפי אש מסוגים מסוימים, מכלי חמצן.

2.1.11.5. קבוצה 3 - נוזלים דליקים :

דוגמאות : נוזל למציתים, סוגי צבע מסוימים, מדללים, אלקוהול (פרט למשקאות חריפים במיכל של פחות מ-5 ליטר).

2.1.11.6. קבוצה 4 - מוצקים דליקים :

2.1.11.6.1. כל חומר מוצק שעקב תנאי ההובלה עלול להתלקח או לזרז שריפה, חומרים העלולים להתחמם ולהתלקח במגע עם האוויר, חומרים שבמגע עם מים עלולים להתלקח או ליצור גזים דליקים בכמות מסוכנת.

2.1.11.6.2. דוגמאות : גפרורים רגילים, מציתי-אש, סוגים שונים של פחם.

2.1.11.7. קבוצה 5 - חומרים מחמצנים, על-תחמוצות אורגניות :

דוגמאות : סוגים מסוימים של סיד באבקה, נרתיקים מיוחדים המיוצרים על בסיס סיבי זכוכית.

2.1.11.8. קבוצה 6 - חומרים רעילים וזיהומיים :

דוגמאות : חומרי הדברה, תרכובות של כספית, רעל עכברים, וירוסים חיים.

2.1.11.9. קבוצה 7 - חומרים רדיואקטיביים :

חומרים אלה אינם מתקבלים כלל למשלוח בדואר ישראל.

2.1.11.10. קבוצה 8 - חומרים מאכלים :

2.1.11.10.1. חומרים אשר במקרה של דליפה עלולים, על ידי פעולה כימית, לגרום לנזקים רציניים לרקמות חיות הבאות במגע אתם, או לסחורות אחרות או לכלי התחבורה.

2.1.11.10.2. דוגמאות : נוזלים למצברים, חומרים מאכלים, כספית, חומרים להסרת צבע, נוזלים נגד חלודה.

2.1.11.11. קבוצה 9 - חומרים מסוכנים שונים :

2.1.11.11.1. כל חומר העלול, בתנאי הובלה אווירית, לגרום נזק אחר מזה שתואר בקבוצות האחרות.

2.1.11.11.2. דוגמאות : רמקולים, דו-תחמוצת הפחמן, אסבסט כחול או לבן.

2.1.12. הגבלת משלוח בטריות ליתיום בדברי דואר :

2.1.12.1. מותר לשלוח מכשירים עם בטריות ליתיום תקינות רק באם הן מחוברות למכשיר ורק למדינות המאשרות זאת.

2.1.12.2. מותר לשלוח מכשירים לשימוש אישי כגון : טלפון נייד חכם, מצלמה, מכונת גילוח, מחשב נייד וכדומה.

2.1.12.3. אסור לשלוח יותר מ 2 בטריות ליתיום כאשר בכל סוללה אין יותר מ-2 גרם ליתיום ו/או לא יותר מ-WH100 או יותר מ-4 סוללות ליתיום מסוג "אצבע" כאשר בכל סוללה אין יותר מ-1 גרם ליתיום ו/או לא יותר מ-WH20.

2.1.12.4. אסור לשלוח מכשירים תעשייתיים שיש בהם בטריות ליתיום.

2.1.12.5. אסור לשלוח בטריות ליתיום שאינן מחוברות למכשיר.

חלק ג' - פרק ה'

- 2.2. דבר דואר שאינו עונה על ההגדרות והתנאים החלים עליו, אסור במשלוח, וחברת דואר ישראל רשאית להחזירו לשולח. בהיעדר פרטי השולח על המעטפה או העטיפה יטופל דבר הדואר בהתאם לכללים.
- 2.3. כל דבר דואר שמשקלו עולה על המשקל המרבי של סוג דבר הדואר שאליו הוא שייך, יוחזר לשולח.
- 2.4. כל דבר דואר שמידותיו עולים על המידות המרביות של סוג הדואר שאליו שייך, יוחזר לשולח.
- 2.5. אין לשים בתוך דבר דואר המיועד לנמען אחד, כל דבר דואר המיועד לאחרים. אם ייעשה הדבר ויימצא, יטופלו דברי הדואר לנמענים האחרים כדברי דואר בלתי מבויילים.
- 2.6. דברי דואר אסורים למשלוח יטופלו כדלקמן:
- 2.6.1. דברי דואר וחפצים האסורים למשלוח לפי סעיף 2.1.1 בחלק ג' פרק ה' זה לעיל, יוחזרו לשולח והוא יחויב בתשלום מלוא הנזק שנגרם לרבות הנזק הישיר והעקיף שנגרם לחברת דואר ישראל.
- 2.6.2. דברי דואר וחפצים, האסורים למשלוח לפי סעיפים 2.1.2 עד 2.1.5, 2.1.8 ו- 2.1.9 בחלק ג' פרק ה' זה לעיל, שיתגלו בשעת המשלוח, לא יועברו לתעודתם ויטופלו בהתאם להוראות של הרשויות המוסמכות (אגף המכס, משרד הבריאות, משרד החקלאות או כל רשות מוסמכת אחרת אשר תופקד על כך).
- 2.6.3. דברי דואר וחפצים, האסורים במשלוח לפי סעיף 2.1.7 בחלק ג' פרק ה' זה לעיל, יועברו לביעור או יטופלו בהתאם להוראות המנהל.

3. תקנות ייצוא וייבוא של המכס

- 3.1. כל מוצר המיובא לישראל טעון תשלום מסי ייבוא (מכס, מס קניה, מס ערך מוסף וכדומה) והיטלים שייקבעו בחוק.
- שיעורי מסים על פריטים בודדים וכל מידע בדבר ייבוא חבילות, אפשר לברר במשרדי המכס.
- 3.2. פרטים נוספים על תנאי הייבוא והייצוא של טובין באמצעות הדואר ניתן לקבל באתר האינטרנט של **רשות המיסים**
- 3.3. ייצוא וייבוא חבילות שי לחיילים:
- 3.4. לבחינת הטבה בתשלום המיסים לחיילים ביבוא חבילות מחו"ל, ניתן לקבל באתר האינטרנט של **רשות המיסים**

חלק ג' - דואר בין-לאומי

פרק ו': בירורים, תלונות, אחריות ופיצויים

1. בירורים

- 4.7. ניתן להגיש בקשה לבירור גורל דבר דואר (הנושא מספר בר-קוד תיקני לגבי דואר רשום, אקו-פוסט, חבילות EMS, משטחים - EMS HEAVY PLATINUM ו-EMS PLATINUM).
- 1.1. בירור גורל דבר דואר רשום, אקו-פוסט או חבילה יערך אם הבקשה תוגש תוך שישה חודשים ממחרת משלוח דבר הדואר או החבילה.
- 1.2. בירור גורל דבר דואר בין-לאומי מהיר בשירות EMS ו-EMS PLATINUM יערך אם הבקשה תוגש תוך שלושה חודשים ממחרת יום משלוח דבר הדואר.
- 1.3. בירור גורל דבר דואר, יש להגיש על-גבי טופס בקשה לבירור אותו ניתן לקבל בכל יחידות הדואר או למלאו באתר החברה. על מגיש הבקשה למלא את כל הפרטים הנדרשים בטופס ולצרף אליו תצלום "אישור משלוח" או תצלום "תעודת המשלוח" שניתנה לו בעת מסירת דבר הדואר למשלוח.
- לגבי דבר דואר בשירות הבין-לאומי מהיר בשירות EMS ו-EMS PLATINUM, יש להעביר למוקד דואר בין-לאומי מהיר תצלום "תעודת המשלוח", ובדף נפרד את פרטי השולח והנמען כמופיע באתר החברה.
- אם התלונה מתייחסת לחוסר תכולה, נזק לתכולה, עיכוב במסירה או החזרה מסיבה לא מצודקת, על הפונה - שולח או נמען לפי המקרה, לצרף את העטיפה של דבר הדואר.
- 1.4. תשלום פיצויים ו/או החזר דמי משלוח יבוצעו בהתאם לכללים הבין-לאומיים החלים על כל סוג דבר דואר, כמפורט בסעיף 2, 4 ו-5 בחלק ג' פרק ו' זה להלן.
- 1.5. חברת דואר ישראל אינה אחראית לנזק עקיף, אשר ייגרם כתוצאה מגניבה, אבדן או נזק שנגרם לדבר דואר. חברת הדואר אינה אחראית לכל נזק שנגרם בשל איחור במסירה של דבר דואר.
- 1.6. מינהלי הדואר בעולם ועמילי מכס הנותנים שירות לחברת דואר ישראל, אינם נושאים באחריות לגבי תוכן הצהרות המכס ולגבי החלטות שלטונות המכס בעת בדיקת דברי דואר, אף לא בגין הזמן בו עוכבו דברי הדואר הטעונים במכס.
- 1.7. חברת דואר ישראל תהא רשאית לתבוע משולח דבר דואר החזר כספי בשל נזקים שנגרמו על-ידי דבר הדואר שנשלח בניגוד לכללים, לדברי דואר אחרים, לצידוד או לכל אדם.
- 1.8. אם דבר דואר בשירות רשום, אקו-פוסט, חבילה או דבר דואר בשירות בין-לאומי מהיר בשירות EMS ו-EMS PLATINUM הוחזר לשולח לאחר ששולמו פיצויים תמורתם, או אם קיבל השולח הודעה על מסירתם, חייב מקבל הפיצויים להודיע על כך לחברת דואר ישראל ולהשיב לה באופן מיידי את מלוא סכום הפיצויים ששולמו לו, לרבות את החזר דמי המשלוח.

2. פיצויים

- 2.1. חברת דואר ישראל תשלם פיצויים בעבור דבר דואר רשום, חבילה או דואר בין-לאומי מהיר אם אבד כולו או חלקו, או נגנב או ניזוק כולו או חלקו, פרט למקרים המפורטים בסעיף 4 בחלק ג' פרק ו' זה להלן, הכל בכפוף להוראות חוק הדואר ולתנאי אחריות החברה לדבר דואר וחבילה בשירות הבין-לאומי, כפי שמפורט בהודעה שמתפרסמת ברשומות ובכללים.

חלק ג' - פרק ו'

אין חברת דואר ישראל חייבת בפיצויים, כאמור, אלא כדי שווי הנזק הישיר או כדי ערכו של דבר הדואר, שווי כפי שיוכח על ידי השולח, אך לא למעלה מהסכום המפורט להלן בהתאם לסוג דבר הדואר ולמשקלו.

2.2. סכומי הפיצוי המירבי המשולמים לשולח יהיו בהתאם לשירות כמפורט להלן.

סכום המצוין ב-SDR - התשלום יעשה בשקלים חדשים מחושבים לפי שער ה-SDR בחודש התשלום כפי שמפורסם באתר החברה.

סכום המצוין ב**דולר ארה"ב** - התשלום יעשה בשקלים חדשים מחושבים לפי שער הדולר בחודש התשלום כפי המפורסם באתר החברה.

2.2.1. דבר דואר רשום - ישולמו פיצויים עד **SDR 30**.

2.2.2. שק ישיר רשום - של דברי דפוס למען אחד - ישולמו פיצויים עד **SDR 150**.

2.2.3. חבילה לחו"ל - ישולמו פיצויים (לפי תקנות איגוד הדואר העולמי) בהתאם למשקל החבילה - כלומר תשלום בסיס של **SDR 40** בתוספת **SDR 4.5** לכל ק"ג ממשקל החבילה עד 20 ק"ג, המפורסמת באתר החברה.

2.2.4. דבר דואר רשום לחו"ל - ישולמו פיצויים עד **SDR 30**.

2.2.5. שירות אקו-פוסט:

פיצוי בגין שירות זה משולם לשולח דבר דואר באמצעות שירותי הדואר בארץ המוצא בהתאם לכללים החלים שם.

לגבי משלוח מהארץ:

2.2.5.1. ללקוחות אשר יצרפו למשלוח קובץ ממוחשב המפרט את פרטי המשלוח, בהתאם לדרישות חברת דואר ישראל, ישולם, לכל פריט, עד סכום של **100\$** (מאה דולר ארה"ב).

2.2.5.2. ללקוחות השולחים משלוח פרטי (שאינו כמותי כמפורט בסעיף 2.2.5.1 בחלק ג' פרק ו' זה לעיל, ישולם, לכל פריט, עד סכום של **50\$** (חמישים דולר ארה"ב).

2.2.6. דואר בין-לאומי מהיר ב-EMS, EMS PLATINUM, EMS PLATINUM SMALL PARCELS:

2.2.6.1. ללקוחות השולחים EMS באמצעות מילוי טופס משלוח ידני ישולם, לכל פריט, עד סכום של **100\$** (מאה דולר ארה"ב).

2.2.6.2. ללקוחות השולחים EMS באמצעות טופס משלוח ממוחשב (טופס משלוח המופק באמצעות אתר החברה), ישולם, לכל פריט, עד סכום של **150\$** (מאה וחמישים דולר ארה"ב).

2.2.6.3. ללקוחות השולחים ב-EMS PLATINUM ישולם, לכל פריט, עד סכום של **150\$** (מאה וחמישים דולר ארה"ב).

2.2.6.4. ללקוחות השולחים EMS PLATINUM SMALL PARCELS ישולם, לכל פריט, עד סכום של **100\$** (מאה דולר ארה"ב).

2.3. במקרה של גניבה, נזק או אובדן מלאים של דבר דואר רשום, חבילה או EMS, וכן אם הנמען סירב לקבל את דבר הדואר בשל מצבו, והנזק אירע במהלך מתן שירות הדואר או העברתו, זכאי השולח בנוסף לסכום הפיצויים גם להחזר דמי משלוח, למעט דמי רישום ותשלום עבור משלוח מבוטח.

2.4. לגבי דבר דואר הנשלח ב-EMS ו-EMS PLATINUM, יוחזרו דמי המשלוח במקרה והפריט נמסר לתעודתו לאחר המועד המשווער שנקבע למסירה בארץ היעד.

עם זאת לא יוחזרו דמי המשלוח, אם האיחור או האובדן נגרמו בנסיבות שמחוץ לשליטתם של מינהלי הדואר בארץ או בארץ היעד. אין חברת דואר ישראל אחראית לאיחורים שייגרמו כתוצאה מכח עליון, מהחלטות שלטונות המכס, שלטונות הביטחון או גורמים מוסמכים אחרים בארץ, בארץ המעבר או בארץ היעד או בגין מען בלתי מספיק או בלתי מדויק.

3. התיישנות

לא ייזקק בית המשפט לתובענה לפיצויים, אם תוך שישה חודשים מיום שנתקבל דבר הדואר למשלוח לא דרש התובע, בכתב, פיצויים, או שדרש כאמור אך לא הגיש תובענה תוך תשעים ימים מתאריך ההודעה על דחיית דרישתו.

4. אחריות

החברה תהיה פטורה מאחריות ולא ישולמו פיצויים במקרים אלה:

- 4.1. אם הבקשה לבירור גורל דבר דואר רשום, חבילה או דואר בין-לאומי מהיר לא הוגשה במועד הקבוע בסעיפים 1 ו-3 בחלק ג' פרק ו' זה לעיל.
- 4.2. אם דבר הדואר אבד בנסיבות שמחוץ לשליטתו של מינהל הדואר הנוגע בדבר (כח עליון, לרבות פעולות איבה - *force majeure*), ההחלטה לראות במקרה כח עליון נתונה לסמכות הבלעדית של מינהל הדואר בארץ בה ארע המקרה, בהתאם לתקנות הפנימיות בארצו. במקרה של גניבה, נזק או אובדן מלאים לדבר הדואר כתוצאה מכח עליון, זכאי השולח להחזר דמי המשלוח למעט משלוח מבוטח.
- 4.3. אם המסמכים שבלעדיהם אין אפשרות לנהל בירור, אבדו בנסיבות של כח עליון כאמור לעיל.
- 4.4. אם דבר הדואר הכיל פריטים האסורים למשלוח לרבות להטסה לפי התקנות הבין-לאומיות או לפי התקנות הפנימיות של ארץ המוצא, ארץ המעבר או ארץ היעד, החברה המוסרת או לפי מדריך הדואר או לפי כל דין.
- 4.5. אם דבר הדואר הוחרם, הושמד או עוכב בשלמותו או בחלקו מתוקף סמכות לפי דין של ארץ המוצא, ארץ המעבר או ארץ היעד.
- 4.6. אם הנזק נובע מטיב תכולתו של דבר הדואר כדוגמת: תכולה שבירה, נוזלים, תכולה העלולה להתקלקל ועוד.
- 4.7. חברת דואר ישראל לא תישא באחריות לנזק הנגרם לתכולה של דבר דואר אם האריזה לא הייתה מתאימה להגנה על תכולת דבר הדואר מטלטולי הדרך.
- 4.8. חברת דואר ישראל לא תישא באחריות לגבי אבדן, חוסר תכולה או נזק לדבר דואר המכיל דברי ערך כדוגמת: תכשיטים, כסף במזומן, המחאות ועוד, הנשלח למינהל דואר או בשירות האוסר משלוח דברי ערך.
- 4.9. חברת דואר ישראל לא תישא באחריות לנזק הנגרם לדבר דואר מפאת מען נמען לא נכון, לא ברור או לא שלם או אם ארץ היעד לא כתובה באותיות לטיניות.
- 4.10. חברת דואר ישראל לא תישא באחריות אם הנמען לא התלונן בפני פקיד דואר על נזק או חוסר תכולה של דבר דואר (דואר רשום, חבילה, דואר בין-לאומי מהיר) במעמד המסירה או בזמן סביר סמוך למסירה, בהתאם לנסיבות המקרה, ולא מולא דו"ח נזק בעקבות זאת. במקרה זה, על הנמען להוכיח כי הנזק או חוסר התכולה לא אירעו לאחר המסירה. ההחלטה ושיקול הדעת במקרה זה, אם להכיר בנזק אם לאו נתונה באופן בלעדי לחברת דואר ישראל.

חלק ג' - פרק ו'

4.11. אם דבר הדואר מיועד לשבויי מלחמה או לעצירים אזרחיים בעת מלחמה או נשלחה על ידם.

4.12. אם קיים חשד שהשולח פעל בכוונת מרמה לשם קבלת פיצויים.

5. דואר בין-לאומי מהיר

בדואר בין-לאומי מהיר בשירות מבוטח ישולמו פיצויים בהתאם לתנאים ולסכומים כפי שנקבעו בחלק ג' פרק ד' סעיף 1.17.

חלק ג' - דואר בין-לאומי

פרק ז': שירות ליצואן ועמילות מכס

1. שירות ליצואן
 - 1.1. לקוח המבקש להיות מנוי בשירות ליצואן יפנה לנציג החברה לצורך אישורו כמנוי בשירות או ירשם באמצעות אתר החברה.
 - 1.2. רשימת הפעולות הכלולות בשירות זה הן:
 - 1.2.1. איסוף דברי הדואר המיועדים למשלוח לחו"ל ממען המנוי.
 - 1.2.2. ייצוג המנוי מול שלטונות המכס.
 - 1.2.3. הכנת מסמכי הייצוא (רשימון ייצוא, תעודת מקור וכדומה).
 - 1.2.4. משלוח לחו"ל לפי סוג המשלוח שבחר בו המנוי.
 - 1.3. מנוי השולח דבר דואר בשירות רשום או EMS או EMS PLATINUM יכול לבקש הרחבת אחריות לדבר הדואר.
2. שירות עמילות מכס
 - 2.1. במשלוחי עמילות מכס כולל שחרור ממכס של דברי דואר המגיעים בשירות EMS ומכילים טובין או מסמכים סחירים.
 - 2.2. EMS אשר מכילים מסמכים לא סחירים בלבד, פטורים מתשלום מכס ועמלת שחרור ממכס.
 - 2.3. EMS המכילים טובין ישוחררו ממכס באחד משני האופנים: טובין אשר ערכם עד 1,000 דולר ארה"ב ואינם חייבים באישור חוקיות הייבוא (כדוגמת דרישות של משרד התקשורת, מכון התקנים, משרד הבריאות, משרד החקלאות וכדומה) ישוחררו בהצהרת ייבוא מקוצרת; טובין אשר ערכם מעל 1,000 דולר או החייבים באישור חוקיות ייבוא או עוכבו מכל סיבה שהיא ישוחררו בהצהרת ייבוא פרטנית.
 - 2.4. טובין אשר ישוחררו בהצהרת ייבוא מקוצרת יחולקו לנמענים באמצעות דואר שליחים, או באמצעות יחידות הדואר ביישובים בהם אין מופעלים שירותי שליחים.
 - 2.5. מסירת דבר הדואר לידי הנמען תעשה רק כנגד ביצוע התשלום עבור שירות עמילות המכס ו/או המיסים.
 - 2.6. טובין אשר אמורים להיות משוחררים בהצהרת ייבוא פרטנית יעוכבו במרכז המיון והודעה על כך תשלח לנמען. הנמען יוכל לקבל את שירות עמילות המכס של דואר ישראל על מנת לשחרר את דבר הדואר. שירות זה הינו בתשלום.
 - 2.7. נמען המעוניין לבצע את השחרור באופן עצמאי חייב להודיע על כך מראש לדואר ישראל לפני הגעת דבר הדואר. וזאת באמצעות טופס "בקשה לאי שחרור בהצהרת ייבוא מקוצרת", אותו ניתן להוריד מאתר החברה.
 - 2.8. יש לוודא שדבר הדואר ותעודת המשלוח נושאים בבירור ת.ז. הנמען או ח.פ. העסק. שחרור באופן עצמאי יהיה כרוך בעמלת "העברת ניירת".
 - 2.9. ניתן להצטרף לשירות עמילות מכס כמנויים והחויב בגין השירות יתבצע באמצעות הרשאה לחיוב חשבון. פרטים בנוגע להצטרפות ניתן לראות באתר החברה.

חלק ד' - שירותי המברקה

פרק א': סוגי המברקים

1. **כללי**
 - 1.1 קיימים שני סוגי מברקים בשירותי המברקה בארץ:
 - 1.1.1 מברק רגיל.
 - 1.1.2 מברק לחו"ל.
2. **מברק רגיל**
 - 2.1 הוא מברק שמסירתו מתבצעת במקום הייעוד אחר קבלתו.
 - 2.2 מספר המילים המינימלי לצורך חישוב מברק רגיל הוא 30 מילים, לרבות כתובת הנמען.
3. **מברק לחוץ לארץ**
 - 3.1 מברקים המיועדים לחו"ל מתקבלים למשלוח לארצות כמפורט באתר האינטרנט של החברה.
 - 3.2 על שירות המברקים לחו"ל חלים התנאים שנקבעו באמנה ובתקנות הבין-לאומיות וההגבלות המוטלות ע"י מדינות הייעוד. ההגבלות מפורטות באתר האינטרנט של החברה.
 - 3.3 מקום הייעוד במברק חייב להיות כתוב בהתאם לפרסום הרשמי של ארגון הטלקומוניקציה הבין-לאומי. כמו כן, יש להוסיף את שם מדינת היעד.
 - 3.4 אם מקום הייעוד לא נמצא בפרסום הרשמי הנ"ל, יתקבל המברק למשלוח על אחריות השולח. במקרה כזה יוסיף פקיד הדואר את הציון "ODSR" (OFFICE OF) "DESTINATION AT SENDER'S RISK" בהוראות שירות והשולח יחתום ליד הוראה זו.

חלק ד' - שירותי המברקה

פרק ב': משלוח מברק

1. הגדרות ותנאי משלוח
 - 1.1. חברת דואר ישראל מקיימת שירות תברוקה לפנים הארץ (לחלק מהערים) ולחוץ לארץ, למדינות כמפורט באתר האינטרנט של החברה.
 - 1.2. מברק יירשם על טופס של חברת דואר ישראל או יתקבל טלפונית במוקד 171 במערכת ייעודית לנושא, או באמצעות אתר האינטרנט של החברה.
 - 1.3. מברק יירשם באופן ברור.
 - 1.4. מען המברק יירשם בטופס במקום שנועד לכך ובאופן שיכלול את מירב הפרטים המזהים של הנמען, אשר יסייעו באיתור הנמען: שם הנמען, ישוב, הרחוב ומספר הבית, קומה, כניסה, מספר דירה, מספר טלפון של הנמען.
 - 1.5. חברת דואר ישראל אינה אחראית לנזק שנגרם בכל טעות במברק או השמטה ממנו. כן אין חברת דואר ישראל אחראית לנזק שייגרם בשל אי מסירת מברק.
 - 1.6. תוכנו של מברק הוא סודי ואסור לעובדי חברת דואר ישראל לגלות תוכנו, תמציתו של המברק או כל ידיעה לגביו (מלבד לשולחו לנמען).
 - 1.7. לא יתקבל למשלוח מסר אם קיים חשד סביר כי נעברה עבירה באמצעותו בין לפי חוק הדואר או לפי כל דין אחר.
2. קבלת מברק למשלוח בקווי דואר נע
 - 2.1. בקווי דואר נע מתקבלים למשלוח מברקים בפנים הארץ בלבד. לא ניתן לשלוח מברק המיועד לחו"ל.
 - 2.2. ככל שלא קיימת תקשורת ברכב הדואר נע, המברק ישודר לייעודו מיחידת דואר המוצא של קו דואר נע. לכן יתקבל המברק על ידי פקיד הדואר נע, רק אם השולח יביע את הסכמתו ששידורו ייעשה לאחר שרכב הדואר נע יגיע ליחידת המוצא.
 - 2.3. שעת קבלת המברק אשר תיכלל בכותרת המברק, היא השעה בה נשלח המברק מיחידת המוצא של קו הדואר נע.
 - 2.4. בקווי דואר נע מתקבלים רק מברקים שעבורם שולם במזומן.
3. משלוח מברקים באמצעות הטלפון (שירות 171)
 - 3.1. ניתן לבקש משלוח מברק באמצעות הטלפון במוקד חברת דואר ישראל (בטלפון 171).
 - 3.2. שירות זה פועל בשעות העבודה של המוקד הטלפוני כמפורט באתר האינטרנט של החברה.
4. משלוח מברקים באמצעות אתר האינטרנט של החברה
 - 4.1. ניתן לשלוח מברק באמצעות אתר האינטרנט של החברה.
 - 4.2. בשירות זה ניתן לשלוח מברקים מסוג רגיל בלבד. לא ניתן לשלוח מברק לחו"ל.

חלק ד' - שירותי המברקה

פרק ג': תשלומים

1. תשלומים

- 1.1. שולח מברק חייב לשלם בעד משלוח המברק, בהתאם לסוגו ולשירות המבוקש עבורו.
- 1.2. ניתן לשלם עבור מברק במזומן, בשיק, בכרטיס אשראי או בתשלום מרוכז (למנויי הרשאה לחיוב חשבון בלבד).

חלק ד' - שירותי המברקה

פרק ד': מסירת מברקים

1. **כללי**
 - 1.1. מברקים נמסרים לנמענים במען הנמען המצוין על גבי המברק וזאת רק בישובים כמפורט באתר האינטרנט של החברה. בישובים בהם לא מחלקים מברקים אל מען הנמען נמסרים מברקים באמצעות יחידת הדואר הקרובה למקום מען הנמען.
 - 1.2. המברקים נמסרים לפי המען שצוין במברק. מברק המיועד למסירה בתא דואר יונח בתא הדואר שצוין, פרט אם נתקבלה בעוד מועד בקשה להפניית הדואר מהתא.
 - 1.3. הנמען יאשר את קבלת המברק על ידי חתימה כפי שיקבע המנהל. אם המברק מיועד לתא דואר, החתימה תיעשה על ידי פקיד הדואר המניח את המברק בתא.
 - 1.4. כאשר מברק מיועד לנמען באולם אירועים - יימסר המברק לידי מנהל האולם או נציגו אשר יאשר בחתימתו את קבלת המברק.
 - 1.5. כאשר מברק מיועד לנמען במוסד (בית חולים, בית מלון, בית משפט, אוניברסיטה וכדומה) - יימסר המברק לידי משרד הקבלה או המזכירות אשר יאשר את קבלת המברק בחתימתו.
 - 1.6. אם יימצא השליח כי לא נמצא אדם במען, יניח את המברק מתחת לדלת, ואם לא ניתן יצמידו בין הדלת למשקוף, והודעה תודבק על דלת הנמען. אם לא ניתן להניח את המברק מתחת לדלת (לדוגמה כאשר יש אינטרקום, שער או חצר) יניח השליח את המברק בתיבת המכתבים של הנמען. הודעה תודבק על תיבת המכתבים.
 - 1.7. מברק מכל סוג אשר לא ניתן למסירה לנמען, מכל סיבה שהיא, בין משום שנודע שהנמען עזב או נעדר מביתו לזמן ארוך, ומענו החדש אינו ידוע, או שלא ניתן למסור את המברק מסיבה אחרת (למשל הנמען נפטר), תימסר לשולח הודעה טלפונית בדבר אי המסירה וסיבתה. המברק יועבר אל יחידת עלומות לצורך ביעורו.
2. **שעות חלוקת המברקים**
 - 2.1. מברקים לנמענים בערים ירושלים, תל אביב-יפו וחיפה, אשר נמסרו למשלוח עד השעה 20:00 מחולקים באותו היום.
בערבי שבתות וחגים נפסקת החלוקה בשעה 12:00.
 - 2.2. בבתי הדואר הפתוחים לשירות הקהל עד 20:00, למעט ירושלים, תל-אביב וחיפה, נפסקת החלוקה רבע שעה לאחר הסגירה. בערבי שבתות וחגים, ביישובים בהם בתי הדואר פתוחים לקהל ביום זה, נפסקת החלוקה בשעה 12:00.
 - 2.3. בבתי דואר הסגורים לקהל בימי ד' אחר-הצהריים, יימסרו מברקים שהתקבלו למשלוח ביום זה, עד השעה 13:00.
3. **מברקים המיועדים למסירה על ידי דואר נע ולמרכזי חלוקה**
 - 3.1. מברק המיועד לישוב המקבל את שירותיו באמצעות דואר נע, עלול להתעכב, מכיוון שהמברק ישודר אל בית דואר הבסיס, ומשם הוא מועבר לייעודו באמצעות היסע דואר נע.
 - 3.2. דואר נע מוסר את המברקים לרכז הדואר בכל ישוב שבקו הדואר הנע.
 - 3.3. מברקים לישובים בהם יש מרכזי חלוקה שאין בהם שירותי שליחים יוכנסו לתיבת הנמען.
 - 3.4. לגבי מברקים כאמור בסעיף זה, תעשה החברה שני ניסיונות למסור את תוכן המברק לנמען באמצעות הטלפון וזאת למעט מברקי אבל ומברקי ברכה.

4. מברקים המיועדים לחיילי צה"ל

4.1. מסירת מברקים לחיילים בצה"ל מבוצעת באמצעות היחידות הצבאיות. מברקים אלה עלולים להתעכב.

4.2. המברק יימסר לנציג צה"ל בבית הדואר המשויך לד.צ. ומשם יחולק על ידי נציגי צה"ל.

חלק ה' - מוקד שירות, מידע והזמנות - 171

1. כללי

1.1. מוקד שירות מידע והזמנות (מוקד 171) הינו מוקד טלפוני הנותן שירותים שונים לציבור.

1.2. שירותי מוקד 171 כוללים מתן מידע, שירות ומכירות בין היתר במתן מענה כללי במסגרת מודיעין דואר ופניות ציבור, ביצוע הזמנות וטיפול בלקוחות (כמו למשל "ישיר למשרד"), שירותי תברוקה, קבלת תשלומים לגורמים שונים, תמיכה במערכות אינטרנט ועוד.

חלק ו' – בנק הדואר

פרק א': השירותים הבנקאיים

1. כללי

- 1.1. חברת דואר ישראל מטעם חברת הבת - בנק הדואר(להלן: "הבנק" או "בנק הדואר"), מספקת שירותים כספיים מגוונים ללקוחות בעלי חשבון בבנק הדואר וכן לציבור הרחב.
 - 1.2. השירותים ניתנים במסגרת הכללים והחוקים החלים על בנק הדואר לרבות "חוק איסור הלבנת הון, תש"ס - 2000, חוק שיקים ללא כיסוי, תשמ"א - 1981, חוק הדואר התשמ"ו - 1986, והרשיון הכללי לחברת דואר ישראל.
 - 1.3. הוראות חוק איסור הלבנת הון, התש"ס-2000 ותקנות וצווים שהוצאו מכוחו, לרבות צווים, הוראות והנחיות של הרגולטור הרלוונטי, יחולו על פתיחת החשבון וניהולו, לרבות ביצוע פעולות בו.
 - 1.4. הלקוח מתבקש לשתף פעולה עם בנק הדואר ולספק כל מידע ו/או מסמך שידרשו על ידו באופן סביר בקשר לקיום חובות הבנק בקשר עם איסור הלבנת הון ומימון טרור, לרבות מסירת פרטים ונתונים אודות כל פעולה שיבקש לבצע באמצעות החשבון והמצאת מסמכים תומכים לכך, בכל מקרה בו לא יסופקו לבנק מלוא המידע והמסמכים הדרושים לו, להנחת דעתו ושביעות רצונו, אזי הבנק יהיה רשאי שלא לבצע כל פעולה ואף להורות על סגירת החשבון.
 - 1.5. הבנק יהיה רשאי שלא לבצע הוראות באם נמצא כי הן חורגות מהתנאים ו/או המגבלות ו/או הנהלים שהבנק קובע מעת לעת ביחס להוראה מסוג זה ולרבות הגבלות שהבנק קובע בקשר לפעילויות מסוגים שונים וביחס להיקף אותן פעילויות, כגון מגבלות על היקף פעילות במזומנים וכיו"ב.
 - 1.6. לצורך ביצוע פעולות של בנק הדואר ניתן לזהות אדם אך ורק כדלקמן, אלא אם בתיאור השירות צוין אחרת:
 - 1.6.1. אזרח ישראלי - על פי תעודת זהות ישראלית בתוקף.
 - 1.6.2. אזרח זר - על פי דרכון בתוקף.
- לצורך המחשה תצוין רשימה חלקית של השירותים המחייבים זיהוי כאמור והם - פתיחת חשבון; הפקדת מזומן לחשבון; העברות לחשבון בחו"ל - יורוגירו; העברות לאדם בחו"ל - ווסטרן יוניון; המחאות דואר; מזומן בזמן; הפקדות לבנקים.

2. שירותים לבעלי חשבון

- 2.1. בבנק הדואר ניתן לנהל חשבון סילוקין (עו"ש), במסגרת ניהול החשבון יכולים הלקוחות לבצע פעולות ולהעביר הוראות לבנק הדואר באמצעים שונים. החשבון בבנק הדואר מתנהל ביתרת זכות בלבד. לקוחות מוזמנים לבצע פעולות בחשבונם בכפוף להוראות חוק איסור הלבנת הון והנחיות ניהול הסיכונים בבנק, ובין היתר:
 - 2.1.1. הפקדה ומשיכה של כספים בחשבונם:
 - 2.1.1.1. מזומנים;
 - 2.1.1.2. המחאות (שקים);
 - 2.1.1.3. העברות בנקאיות, בארץ ולחו"ל.
 - 2.1.2. שימוש במזומנים - בהתאם להוראות החוק, לרבות חוק איסור הלבנת הון, תש"ס-2000 וחוק לצמצום השימוש במזומנים התשע"ח 2018 ובהתאם

למדיניות הבנק המתעדכנת מעת לעת, בנק הדואר עשוי להגביל את היקף השימוש במזומנים בעת ביצוע משיכות והפקדות.

2.1.3. משיכת כספים מחשבונם בגבולות היתרה הזמינה בחשבון: באמצעות שימוש בהמחאות, משיכת מזומנים ביחידות הדואר, תשלום באמצעות המחאות, מתן הוראות לבנק הדואר להעברות כספים והרשאות לחיוב מהחשבון.

2.1.4. שימוש בכרטיס חיוב (DEBIT) המקנה ללקוח אפשרות לבצע פעילות בבית עסק ולמשוך מזומנים במכשירים אוטומטיים בכפוף ליתרת הזכות בחשבון.

2.1.5. ביצוע הפקדות של במחאות דחיות למשמרת.

2.1.6. שירות חריגה זמנית במסלולים 100 ₪ או 500 ₪, שירות בו מסופק סכום לכיסוי המחאה או הרשאה לצד ג', במטרה למנוע החזר הרשאה או המחאה כתוצאה מיתרה שאינה מספקת לכיבודם.

3. מתן מידע ללקוח

3.1. משלוח תמצית חשבון יומית, חודשית או רבעונית בהתאם להיקפי הפעילות בחשבון.

3.2. קבלת שירותי מידע בעניין הפעילות בחשבונו באמצעות מוקד טלפוני, מענה קולי ממוחשב, משלוח מסרונים או באתר האינטרנט של בנק הדואר.

3.3. לקוחות הבנק יכולים להגיע ליחידות הדואר להזדהות באמצעות תעודת זהות ולקבל, תמורת תשלום, העתקי מסמכים שנשלחו אליהם.

4. פתיחת חשבון בבנק הדואר

4.1. חשבון סילוקין ניתן לפתוח בכל יחידת דואר לאחר הזדהות, לגבי אזרח ישראלי - באמצעות תעודת זהות ולאזרח זר - באמצעות דרכון בתוקף ביחד עם מסמך מזהה נוסף וביצוע בדיקות הנדרשות על פי החוק.

תאגיד המבקש לפתוח חשבון עיסקי יידרש להביא את מסמכי התאגיד הנדרשים וכמפורט בטופס בקשת פתיחת חשבון עיסקי הליך פתיחת החשבון מתבצע כולו במרכז ולא בסניף הדואר, צוות יחידת הלקוחות העסקיים בבנק הדואר יבצע עם מורשי החתימה הליך הכר את הלקוח אשר במהלכו יתבקשו להמציא מסמכים נוספים בהתאם לעיסוקו הצוות יעדכן את בעלי החשבון המיועד במשך הליך פתיחת החשבון.

חשבונות ממשלתיים יפתחו בהתאם להנחיית החשכ"ל.

5. שירותים ללקוחות עסקיים

5.1. בנק הדואר מציע ללקוחות עסקיים שירותי גבייה כדלקמן:

5.1.1. גבייה באמצעות שוברי תשלום השוברים ניסלקים בבנק הדואר, מזוכים בחשבון המוטב המקבל את פרטי המשלם, מטרת התשלום וסכום התשלום. ניתן להזמין בבנק הדואר שוברים הנושאים ברקוד המיייתרים את הצורך בהעברת מסמך פיזי למוטב.

5.1.2. גבייה באמצעות המחאות למשמרת.

5.1.3. גבייה באמצעות הרשאות לחיוב בנק הדואר מציע שירותי לשכת שירות או בנק מייצג.

5.1.4. שירותי גבייה מקוונים בשני אופנים:

5.1.4.1. גבייה באמצעות משלוח קובץ גבייה לבנק הדואר, הלקוח יכול לשלם בסניף ולזכות את חשבון המוטב.

5.1.4.2. זיכוי לקוחות המוטבים כגון משכורות, קצבאות וכדומה, על בסיס קבצי זכאים מטעם הגורם המשלם, ותשלומם בסניפי הדואר ישירות ללקוח שלא באמצעות החשבון..

6. שירותי דיווח ללקוחות עסקיים

6.1. ללקוחות עסקיים המקבלים תשלומים באמצעות בנק הדואר, ניתנים שירותי הדיווח הבאים:

6.1.1. דיווח על גבי פלטי נייר.

6.1.2. דיווח באמצעות קבצים.

6.1.3. באמצעות אתר אינטרנט.

6.1.4. דיווח באמצעות ממשק On Line בין מחשב הלקוח למחשבי בנק הדואר.

6.1.5. תצלומי המסמכים במחשב במדיה אופטית - IMAGE.

7. ניהול חשבון במט"ח

7.1. בעל חשבון סילוקין יכול לנהל חשבונו עו"ש גם במט"ח במטבעות דולר ארה"ב, אירו או לירה שטרלינג ללא תשלום דמי ניהול.

במסגרת זו ניתן לבצע פעולות כגון: משיכה והפקדה של מט"ח, המרות כספים, רכישה ומכירה של מט"ח מחשבון סילוקין, העברות כספים במט"ח מהחשבון בבנק הדואר לחשבונות בנק בבנקים מסחריים בארץ ובחו"ל, וזיכוי כספים שנשלחו אליו מחשבונות אחרים בארץ ובחו"ל.

8. שירותים בנקאיים במט"ח

שירותים לפי סעיף זה ניתנים לכלל הציבור גם אם אינו בעל חשבון בבנק הדואר.

8.1. שירותי מט"ח והעברות כספים.

8.1.1. בנק הדואר מאפשר לציבור הרחב לבצע שירותים של רכישת מטבע חוץ ושל המרת מט"ח. השירות ניתן ביחידות דואר כמפורט באתר האינטרנט של החברה.

8.1.2. השירות ניתן לציבור תמורת הפרשי שער וללא עמלות.

8.2. העברות כספים לחו"ל מבוצעות ביחידות הדואר בדרכים אלה:

8.2.1. העברות מזומנים באמצעות חברת "ווסטרן יוניון" המאפשרות העברת התשלום במזומן למוטב בחו"ל בתוך זמן קצר.

8.2.2. העברת כספים לזכות חשבון בנק של מוטב בחו"ל (יורו גירו).

8.3. כרטיסי מט"ח נטענים - בנק הדואר מאפשר לציבור הרחב לרכוש כרטיסי מט"ח נטענים, הבנק מפיק כרטיס נטען בדולר או כרטיס נטען במטבעות שקל, אירו ולירה שטרלינג. הכרטיסים יכולים להירכש ולהיטען בכל יחידות הדואר לאחר זיהוי לקוח באמצעות תעודת זהות. לאחר הרכישה ניתן לטעון את הכרטיס במזומן או בכרטיס אשראי בסניף או באמצעות העברה בנקאית.

9. שירותי גבייה ותשלומים מהציבור

9.1. בנק הדואר מהווה את אמצעי הגביה הגדול בישראל לתשלומי מיסים וחשבונו עבור משרדי הממשלה, עיריות, חברות, אוניברסיטאות וגופים רבים ושונים המנהלים חשבונו בבנק הדואר.

9.2. במסגרת זו יכול כל אדם להגיע ליחידות הדואר ולשלם את החשבון שבידו עבור לקוח בעל חשבון בבנק הדואר.

9.3. התשלום יכול להיעשות בתשלום במזומן, בשיק או בכרטיס אשראי, כולם או חלקם, כפי שהורה הלקוח שעבורו מבוצע התשלום.

9.4. בנק הדואר מבצע את סליקת המסמכים, זיכוי חשבוניות הלקוח ומעביר במקביל קבצי מחשב הכוללים את נתוני התשלומים שנתקבלו במדיה מגנטית ישירות למחשב הלקוח לצורך שיוך התשלום לחייב.

10. תשלומי קצבאות הביטוח הלאומי

10.1. בנק הדואר מבצע תשלומי קצבאות הביטוח הלאומי גם לזכאים שאינם בעלי חשבון בבנק הדואר.

10.2. במסגרת זו משולמות הקצבאות על בסיס קובץ זכאים של הביטוח הלאומי המועבר לבנק הדואר.

10.3. זכאי יכול להגיע ליחידות הדואר, להזדהות באמצעות תעודת זהות ובמקום תודפס על שמו "הוראת תשלום". לאחר חתימתו מקבל הזכאי את סכום התשלום בצירוף ספח קבלה מפורט.

10.4. התשלומים מבוצעים בכל יחידות הדואר הנייחות, בתהליך מקוון ממחשב בנק הדואר.

11. שירותים לציבור הרחב

11.1. העברת בעלות רכב - העברת בעלות על רכב באופן מקוון באמצעות יחידות הדואר, כנגד הצגה של רישיון רכב בתוקף וכן תעודת זהות או רישיון נהיגה תקף הן של המוכר והן של הקונה.

11.2. הנפקת רישיון רכב ונהיגה בכל סניפי הדואר.

11.3. העברת כספים בארץ:

11.3.1. מזומן בזמן - העברת מזומן תוך דקות עד 10,000 ₪ בין אזרחים ישראלים בתוך הארץ.

11.3.2. הפקדות לבנקים - הפקדת מזומן לחשבוניות בנקים בארץ עד לסכום של 49,999 ₪ (הבנק רשאי לקבל מסמכים תומכים לביצוע העברות עבור פעילות חד פעמית או מצטברת).

11.3.3. המחאות דואר - המחאה בנקאית המונפקת ביחידות הדואר לכל מאן דבעי תמורת מזומן.

11.4. העברת כספים לחו"ל:

11.4.1. וסטון יוניון - ניתן לבצע העברות של מזומן כמעט לכל מקום בעולם תוך מספר דקות, בהתאם לכללים הנהוגים בשירות זה.

11.4.2. יורו גירו - העברת מזומן לזכות חשבון בנק בחו"ל.

11.5. כרטיס ויזה נטען בשקלים חדשים - ניתן לרכוש ביחידות הדואר כרטיס ויזה נטען. ניתן לטעון אותו בסכומים כפי שיקבע מפעם לפעם. הכרטיס משמש כתחליף למזומן ומכובד בכל בתי העסק המכבדים כרטיסי אשראי של חברת ויזה.

11.6. מעבר בין קופות החולים - ניתן לבצע ביחידות הדואר מעבר בין קופות החולים.

11.7. בנק הדואר מאפשר לבצע תשלומי מע"מ, מס הכנסה וביטוח לאומי, החל מ-1 ועד 14 בחודש כתשלום מעותד, השירות נועד למנוע איחור במועד התשלום ע"י הצגת ההמחאה בסניף לפני המועד אולם פדיונו במועד הרצוי.

12. שירותי עזר

12.1. בנק הדואר נותן שירותים נוספים הנקראים שירותי עזר.

12.2. שירות עזר ניתן רק לבעל חשבון בכפוף לקיום הסדר ספציפי עם בנק הדואר.

חלק ז' - השירות הבולאי

1. תפקידי השירות הבולאי

- 1.1. להנפיק בעבור מדינת ישראל בולים ודברי בולים.
- 1.2. לספק ליחידות חברת דואר ישראל בולים ודברי בולים.
- 1.3. להנפיק חותמות דואר ולספקן ליחידות חברת דואר ישראל.
- 1.4. לעודד את הבולאות בארץ ומחוץ לה ולשם כך לקיים, בין היתר, תערוכות בולים, לתמוך בהן ולהשתתף בתערוכות בולים בארץ ומחוץ לה.
- 1.5. לקיים שירותים לאספני הבולים בארץ ומחוץ לה.
- 1.6. לקיים שירותים לסוחרי הבולים בארץ ומחוץ לה.
- 1.7. לייצג את בולאות המדינה כלפי גופים העוסקים בבולאות בארץ ובחוץ לארץ.

2. שירות למנויים

2.1 מנוי רגיל.

השירות הבולאי מאפשר למנויו להזמין מראש בולים חדשים וחומר בולאי חדש. במסגרת שירות זה אפשר להירשם כמנוי לשנה מראש או להזמין חומר בולאי לפי הפירוט הבא. רשימת הפריטים עשויה להשתנות מעת לעת, במקרה של שינוי ברשימה יודיע על כך השירות הבולאי למנויים ובהודעה לקהל:

- 2.1.1. בול עם שובל.
- 2.1.2. בול עם שובל מוחתם.
- 2.1.3. מעטפות היום הראשון לבולים.
- 2.1.4. צמודות גלופה.
- 2.1.5. צמודות שובל.
- 2.1.6. שורה תחתונה.
- 2.1.7. שורה תחתונה כפולה.
- 2.1.8. גיליון דואר.
- 2.1.9. גיליון דואר מוחתם.
- 2.1.10. גיליון דואר חריג.
- 2.1.11. גיליון דואר חריג מוחתם.
- 2.1.12. גיליון דואר מוקטן.
- 2.1.13. גיליון דואר מוקטן מוחתם.
- 2.1.14. גליונית זיכרון.
- 2.1.15. גליונית זיכרון מוחתמת.
- 2.1.16. מעטפות יום ראשון לגליונית זיכרון.
- 2.1.17. צמדים הפוכים - שורה.
- 2.1.18. צמדים הפוכים - שורה מוחתמת.

- 2.1.19. צמדים הפוכים - גיליון.
- 2.1.20. צמדים הפוכים - גיליון מוחתם.
- 2.1.21. קונטרס בולים.
- 2.1.22. קונטרס בולים מוחתמים.
- 2.1.23. תווית דוארמט.
- 2.1.24. סדרת תוויות דוארמט.
- 2.1.25. מעטפת היום הראשון לתווית דוארמט.
- 2.1.26. חותמות דואר ואירוע.
- 2.1.27. חותמות לבולים חדשים.
- 2.1.28. דף מזכרת.
- 2.1.29. גלויית מרב.
- 2.1.30. דברי בולים.
- 2.1.31. תווית "מאור" (מודבקת על מעטפת היום הראשון).
- 2.1.32. סדרת תוויות "מאור" בעשרה ערכים שונים.
- 2.2. מנוי שנתי (דפית)
- 2.2.1. מנוי לדפית בולים.
- מנוי לשנה מראש מאפשר למנויים המעוניינים בכך, לשלם תמורת המנוי לשנה מראש, ובתמורה לקבל בכל הנפקה סדרה אחת של בולים, גיליוניות זיכרון ועלוני ההסבר שלהם. התשלום קבוע וכולל את כל הבולים שיונפקו במהלך השנה, ואת כל גיליוניות הזיכרון שתונפקנה במהלך השנה. גובה התשלום יקבע בהתאם לאמור בתקנות רשות הדואר (דרכי השירות הבולאי), התשמ"ז - 1987, או תקנות אחרות שיבואו במקומן.
- 2.2.2. מנוי לדפית בולים פלוס.
- מנוי לשנה מראש מאפשר למנויים המעוניינים בכך, לשלם תמורת המנוי לשנה מראש, ובתמורה לקבל בכל הנפקה סדרה אחת של בולים, גיליוניות זיכרון, סידרה אחת של מעטפות היום הראשון ועלוני ההסבר שלהם. התשלום קבוע וכולל את כל הבולים, גיליוניות הזיכרון ומעטפות היום הראשון שיונפקו במהלך השנה. גובה התשלום יקבע בהתאם לאמור בתקנות רשות הדואר (דרכי השירות הבולאי), התשמ"ז - 1987 או תקנות אחרות שיבואו במקומן.
- 2.3. תנאי השירות למנויים :
- 2.3.1. מנוי השירות הבולאי - מי שמילא טופס הזמנה קבועה לבולי דואר ישראל וקיבל אישור בכתב מהשירות הבולאי.
- 2.3.2. הזמנה קבועה שתתקבל על ידי השירות הבולאי 45 יום או יותר לפני יום ההופעה של בולים חדשים, תהיה תקפה לגבי הופעה זו. התקבלה ההזמנה ונותרו פחות מ-45 יום להופעה של הבולים החדשים, תהיה ההזמנה תקפה החל מההופעה שלאחריה.

- 2.3.3. החומר הבולאי המוזמן יישלח למנויים בדואר רשום. השירות הבולאי יהיה אחראי על אובדן החומר או לנזק שייגרם לו. היה ומנוי יבקש לקבל את החומר המוזמן בשירות דואר רגיל, האחריות על אובדן החומר תהיה של המנוי.
- 2.3.4. משלוח בולים שתמורתו שולמה ואשר יוחזר על ידי הדואר מסיבה כלשהי, יוחזק על ידי השירות הבולאי ויעמוד לרשות המנוי במשך שנה בלבד.
- 2.3.5. בירורים או תלונות בנוגע לחומר הבולאי המוזמן, יטופלו רק אם הוגשו תוך 14 ימים מהיום שבו קיבל המנוי את החומר. ליעילות הבירור יצרף המנוי לתלונתו את העטיפה שבה נשלח החומר וכן את תעודת המשלוח.
- 2.3.6. השירות הבולאי רשאי למכור חומר בולאי שלא בדרך הנקובה לעיל, במקומות ובאופן שיימצא לנכון בארץ ומחוץ לה.
- 2.3.7. השירות הבולאי רשאי להנפיק דפי מזכרת לגופים ציבוריים. אין השירות הבולאי מחויב לספק את דפי המזכרת האלה למנויי השירות.
- 2.3.8. השירות הבולאי רשאי להפיק מוצרים מבוססי בולים ולשווקם באמצעות יחידות חברת דואר ישראל או בכל דרך שיימצא לנכון בארץ ומחוץ לה.
- 2.4. מידע כללי למנוי :
- 2.4.1. אין השירות הבולאי מחויב לספק חלקי גליונות או פריטים בולאיים אחרים, נוסף לאלה המפורטים בטופס ההזמנה הקבועה של המנויים.
- 2.4.2. אין השירות הבולאי מחויב לספק למנויים בולים מן המניין, קונטרסים או כל חומר בולאי אחר שהודפסו במהדורות נוספות (תשניות) ואשר השימוש בהם דרוש לצרכי הדואר.
- 2.4.3. במקרה של שינוי מען או שם, על המנוי להודיע על כך בכתב ובצורה ברורה ישירות לשירות הבולאי, מוקדם ככל האפשר.
- 2.4.4. בכל פנייה לשירות הבולאי, על המנוי לציין במכתבו במקום בולט את מספר המנוי.
- 2.4.5. השירות הבולאי מודיע על כל הופעת בולים חדשים באמצעות חוזרים מיוחדים המצורפים בדרך כלל בהודעות התשלום.
- 2.4.6. דברי בולים חדשים (גלויות, איגרות אוויר וכדומה) לא יישלחו ביום הופעתם למנויים המזמינים פריטים אלה, אלא יצורפו לאחד מהמשלוחים שיסופק להם לאחר מכן.
- 2.4.7. בולים, אשר יום הופעתם יחול בין הופעות הבולים הרגילות, יסופקו למנויי השירות הבולאי ביחד עם בולי ההופעה הבאה שלאחר יום הופעתם.
- 2.4.8. בולי דואר ישראל הם בתוקף לשימוש לצרכי הדואר בתנאי שהמחיר הנקוב על גבי הבול יהיה בשקלים חדשים (₪) וכל עוד לא הוחתמו או נפסלו למשלוח חוזר על ידי עובדי הדואר.
- 2.5. מכירת חומר בולאי :
- 2.5.1. ביחידות דואר, נבחרות, נמכר חומר בולאי, הכולל בולים עם שובלים, צמדות בולים וגליונות שלמים, מעטפות היום הראשון מוצרים מבוססי בולים וחומר בולאי אחר.
- 2.5.2. בולים עם שובלים נמכרים לאספנים במשך חודש ימים מיום הופעת הבול או כל עוד המלאי מאפשר זאת, המוקדם מביניהם, ולאחר מכן יועברו למלאי יחידות הדואר למכירה, לשימוש דוארי, ולא יישמרו בסדרות.

- 2.5.3 מעטפות היום הראשון, המבויילות בבולים החדשים מוחתמות מראש, נמכרות כפריט בולאי במשך חודש ימים או כל עוד המלאי מאפשר זאת, המוקדם מביניהם.
- 2.5.4 עם זאת רק ביום ההופעה ניתן להשתמש במעטפות היום הראשון לצורכי משלוח מכתב בארץ או לחו"ל בהתאם לערכים של הבולים על המעטפה. אחרי יום הופעה, הבולים החתומים שעל מעטפה אינם תקפים יותר לשימוש דוארי וניתן להשתמש במעטפה למשלוח דואר רק על ידי ביול חדש.
- 2.5.5 פרטים על מקומות המכירה ושעות השירות מתפרסמים לקראת כל הופעת בול או פריט אחר על לוח המודעות של יחידות הדואר ובאתר האינטרנט של החברה.
- 2.5.6 מעטפות היום הראשון, מוחתמות מראש, שנמצאו פגומות, ניתן להחליף במשרדי השירות הבולאי או על ידי משלוחן בדואר לשירות הבולאי, תוך 30 יום מיום ההופעה.

3. החתמת חומר בולאי

- 3.1 החתמה ביום הופעת בול.
- 3.1.1 לקוח הרוכש בול ביום ההופעה שלו רשאי באותו יום בלבד, להגישו בכל אחת מיחידות הדואר לשם החתמתו בחותמת של היחידה ובלבד שמתקיימים בו כל התנאים הבאים:
- 3.1.1.1 הבול מודבק על גבי מעטפה, גלויה, גליון נייר וכדומה.
- 3.1.1.2 הבול שלגביו נדרשת ההטבעה הוא בול שהופיע באותו יום וערכו אינו נמוך מהתעריף המינימאלי של מכתב מסוג "רגיל" בארץ.
- 3.1.1.3 קיים שטח פנוי על גבי הפריט ליד הבול להטבעה נוספת של חותמת יום ההופעה.
- 3.1.1.4 על גבי המעטפה לא יופיע אחד מאלה:
- 3.1.1.4.1 מלל, ציור או תמונה שיש בהן לפגוע בערכי מדינת ישראל.
- 3.1.1.4.2 מלל, ציור או תמונה שיש בהן לפגוע ברגשות הציבור.
- 3.1.1.4.3 כל דבר שיש בו משום חשד לעבירה על פי כל דין.
- 3.1.1.4.4 המעטפה לא תישא, נוסף לבולי הדואר, גם בולים חתומים, בולי דואר שנגזרו מדברי בולים, בולי הכנסה, תוויות "קרן קיימת לישראל" ובולים של מדינה זרה.
- 3.2 חותמות חדשות או חותמות אירוע:
- 3.2.1 חברת דואר ישראל מפעילה, לפי הצורך, חותמות דואר חדשות ביחידותיה.
- 3.2.2 חותמת חדשה מונפקת בעקבות פתיחת יחידת דואר חדשה, הוספת חותמות בעקבות הרחבת הפעילות ביחידות דואר קיימות או החלפת חותמת דואר ישנה בחדשה. כן מופעלת מדי פעם הפעלה זמנית, בדרך כלל ליום אחד, חותמת דואר מיוחדת לרגל אירוע ציבורי או אחר.
- 3.2.3 במקרים האמורים בסעיפים 3.2.1 ו-3.2.2 בחלק ז' זה לעיל, מתפרסמים ביחידות הדואר ובאתר האינטרנט של החברה פרטים על החותמות, תאריך הכנסתן לשימוש ומיקומן, לידיעת ציבור המעוניינים בהחתמת פריטים מבויילים.
- 3.3 החתמת פריטים מבויילים:

- 3.3.1 לקוח רשאי לבקש כי על פריטים מבוילים תוטבע חותמת כאמור בסעיף 3.2.2 בחלק ז' זה לעיל, או בכל חותמת דואר אחרת המצויה בשימוש יחידת הדואר שבה הוא מבקש את השירות, וזאת בכפוף להוראות סעיף 4 בחלק ז' זה להלן.
- 3.3.2 את הפריטים ניתן להביא להחתמה ביחידת הדואר ולהגישם לידי מנהל היחידה או לשלחם למנהל היחידה באמצעות הדואר.
- 3.3.3 ההטבעות תבוצענה על כל הבולים בחותמת אחת בלבד מאלה המצויות ביחידה, לפי בקשת הלקוח.
- 3.3.4 בולים פגומים לא יוחתמו. בול פגום הוא בול שחסר חלק ממנו, או שהוא מורכב משני חלקים או יותר, אף אם יש להניח שהחלקים הם של בול אחד. אם בבול יש קרע אך לא חסר חלק ממנו, ונראה בבירור כי הבול אינו מחולק לשניים, לא ייחשב הבול כפגום.
- 3.3.5 בול שהוא חתום לא יוחתם שנית.
- 3.3.6 דברי הדואר המובאים להחתמה לא יישאו, נוסף לבולי הדואר, בולים חתומים, בולים שנגזרו מדברי דואר, תוויות "הקרן הקיימת לישראל" ובולים של מדינה זרה.
- 3.3.7 דברי דואר אשר לא יעמדו בתנאים הנ"ל, לא יוחתמו ויוחזרו לשולח על חשבונו בהתאם לתעריפי הדואר למשלוח מכתבים או חבילות.

4. הבאת הפריטים ליחידה

- 4.1 על פי בקשת לקוח, יוחתמו בולים בלתי חתומים גם אם לא הודבקו על מעטפה, עטיפה או גליון נייר. במקרה זה, יוחתמו הבולים גם אם ערכם הכללי קטן מתעריף דמי הדואר.
- 4.2 ההחתמה תבוצע במעמד הלקוח, הכל לפי הכמויות המוגשות ולאפשרויות העומדות לרשות מנהל היחידה. פריטים המובאים להחתמה ביום הופעת בול, יוחתמו באותו יום.
- 4.3 החתמת דברי הדואר תהיה על פי הכללים המופיעים בסעיף 3.3.3 בחלק ז' זה לעיל.
- 4.4 משלוח דואר רשום.
- 4.4.1 מעטפת יום הופעה מבויללת ומוחתמת תתקבל למשלוח בדואר רשום, רק בישוב המצוין בחותמת. לדוגמא: מעטפת היום הראשון מבויללת וחתומה בחותמת "ירושלים", תתקבל למשלוח בדואר רשום רק ביחידת דואר בירושלים.
- 4.5 משלוח דואר רגיל:
- 4.5.1 אין לשלוח מעטפות היום הראשון באמצעות תיבות דואר (מאחר שהמעטפות עלולות להיות מוחתמות בשנית).
- 4.5.2 אם לאחר יום ההופעה תוכנס לתוך תיבת דואר מעטפת היום הראשון שהודבקו עליה בולים נוספים לתשלום דמי הדואר, תוחתם המעטפה בחותמת רגילה.
- 4.6 חותמות אירוע וחותמות תעמולה.
- בקשות להנפקת חותמות אירוע או חותמות תעמולה יש להגיש למנהל השירות הבולאי לפחות שלושה חודשים מראש.
- עבור הנפקת חותמות אירוע וחותמות תעמולה ישלם המבקש על פי תעריפי חברת דואר ישראל.
- השירות הבולאי רשאי לסרב להפיק חותמת אירוע או חותמת תעמולה אם:
- 4.6.1 מלל, ציור או תמונה שהלקוח מבקש שיופיעו על גבי החותמת יש בהם כדי לפגוע בערכי מדינת ישראל.

4.6.2. מלל, ציור או תמונה שהלקוח מבקש שיופיעו על גבי החותמת יש בהם כדי לפגוע ברגשות הציבור.

4.6.3. האירוע שבגינו מבקש הלקוח להפיק חותמת אירוע אינו ציבורי או ממלכתי או שיש בנשוא החותמת משום עבירה על כל דין.

5. טיב החתמה

- 5.1. חברת דואר ישראל תעשה כמיטב יכולתה לבצע החתמה ברורה ונקה.
- 5.2. חברת דואר ישראל אינה מתחייבת שהטיפול בחומר הבולאי לא יפגום בערך הבולאי שלו, בייחוד במקרה של החתמה בלתי רצויה.
- 5.3. חברת דואר ישראל, השירות הבולאי או מי מטעמם לא יישאו בכל אחריות בגין פגיעה בבול או בדבר דואר המוחתם או בגין פגיעה בערך הפילטלי של הבול או של המעטפה.
- 5.4. היה והחתמת הבול לא תהיה לשביעות רצון הלקוח, אין חברת דואר ישראל מחוייבת לפצות את הלקוח בגין כל נזק

חלק ח' - אחריות וחסינות

1. אחריות לדבר דואר פנים

1.1. חברת דואר ישראל, עובדיה וכל הבאים מטעמה לא יהיו אחראים לנזק, גניבה או אבדן של דבר דואר פנים, כולו או חלקו, שאירעו במהלך השירותים הניתנים על ידי פקיד דואר בתפקידו ועקב שירותים אלה, אלא אם כן נתקיימו כל אלה:

1.1.1. דבר הדואר נתקבל למשלוח על ידי חברת דואר ישראל תמורת קבלה ומסירתו טעונה אישור.

1.1.2. במקרה של נזק, אבדן חלקי או גניבה מתוך דבר הדואר - הדבר הובא לידיעת פקיד הדואר בעת מסירת דבר הדואר או בהזדמנות הסבירה הראשונה לאחר מכן.

1.1.3. במקרה של גניבה או אבדן של דבר הדואר כולו - השולח או הנמען הביא את הדבר לידיעת פקיד דואר מיד לאחר שנודע לו.

1.1.4. הנזק או האבדן לא נגרמו מחמת אריזה בלתי מספקת או בלתי מתאימה, או מחמת טיבו של דבר הדואר, או באשמתם של השולח או של גורמים שבידי שמים.

1.2. חברת דואר ישראל תהיה אחראית לנזק שנגרם לדבר הדואר, אם הוכיח השולח כי בעת שנתקבל דבר הדואר למשלוח על ידי חברת דואר ישראל טיפל בו פקיד דואר בצורה רשלנית.

2. הגבלת אחריות לאיחורים וטעויות

אין חברת דואר ישראל, עובדיה וכל הבאים מטעמה אחראים לנזק שנגרם:

2.1. בשל איחור במסירה או מסירה מוטעית של דבר דואר.

2.2. בשל טעות במברק או השמטה ממנו, או בשל אי-מסירת מברק.

3. ראיות

הראיה שנוזק, גניבה או אבדן כאמור בסעיף 1 בחלק ח' זה לעיל אירעו במהלך השירותים הניתנים על ידי פקיד דואר בתפקידו ועקב שירותים אלה, היא על התובע, אולם:

3.1. אם בעת מסירת דבר הדואר ניתן לראות, בלי לפתוח את אריזתו, שהוא ניזק או שיש יסוד סביר להניח שהוא ניזק, חזקה שהנזק אירע במהלך אותם שירותים ועקב אותם שירותים.

3.2. אם הוכחה קבלת דבר הדואר למשלוח על ידי המצאת קבלה, ודבר הדואר לא נמסר, חזקה שהאבדן אירע במהלך אותם שירותים ועקב אותם שירותים.

4. אחריות כלפי מי

השולח הוא הזכאי לתבוע פיצויים לפי סעיף 1 בחלק ח' זה לעיל והוא רשאי להעביר את זכותו לאחר.

5. היקף האחריות

אין חברת דואר ישראל חייבת בפיצויים לפי סעיף 1 בחלק ח' זה לעיל, אלא כדי שווי הנזק לדבר הדואר או כדי ערכו של דבר הדואר אם נגנב או אבד, אך לא למעלה מן הסכום שיקבע שר התקשורת לעניין אותו סוג של דבר דואר.

6. אחריות לדבר דואר בשירות בין-לאומי

חברת דואר ישראל אחראית לדבר דואר שנשלח על ידה, למעט חבילה, הנשלח לישראל או ממנה, בהגבלות ובתנאים שפורשו לעניין אחריות של מינהל דואר באמנת הדואר העולמית, שבתוקף אותה שעה ושעליהם פורסמה הודעה ברשומות.

7. אחריות לחבילה בשירות בין-לאומי

7.1. חברת דואר ישראל אחראית לחבילה הנשלחת באמצעותה לישראל או ממנה, בהגבלות ובתנאים שפורשו לעניין אחריות של מינהל דואר באמנת הדואר העולמית, כפי שהיא בתוקף אותה שעה ושעליהם פורסמה הודעה ברשומות.

7.2. ארצות שאינן מכירות באמנת הדואר

7.2.1. חבילה שנשלחה משטח של מינהל דואר שאינו מכיר באחריות לפי אמנת הדואר, וניזוקה, נגנבה או אבדה במהלך מתן שירותי דואר הניתנים על ידי חברת דואר ישראל ועקב שירותים אלה, דינה, לעניין אחריות חברת דואר ישראל, כדין חבילה שהיא דבר דואר פנים.

7.2.2. חבילה שנשלחה לשטח של מינהל דואר כאמור בסעיף 7.2.1 בחלק ח' זה לעיל, וניזוקה, נגנבה או אבדה במהלך מתן שירותי דואר ועקב שירותים אלה, דינה לעניין אחריות חברת דואר ישראל כדין חבילה שהיא דבר דואר פנים.

8. התיישנות

לא ייזקק בית המשפט לתובענה על פי סעיפים 1 עד 7 בחלק ח' זה לעיל, אם תוך פרק הזמן המפורט להלן מיום שנתקבל דבר הדואר למשלוח, לא דרש התובע, בכתב, פיצויים מחברת דואר ישראל, או שדרש כאמור אך לא הגיש תובענה תוך תשעים ימים מתאריך ההודעה על דחיית דרישתו.

8.1. שירות דואר פנים - שנה אחת.

8.2. שירות דואר בין-לאומי - שישה חודשים.