

ОБЩИ УСЛОВИЯ

на договора с потребителите на куриерски услуги, извършвани от Специализираното поделение ИМС/Булпост на "БЪЛГАРСКИ ПОЩИ" ЕАД, притежаващо удостоверение за регистрация № 0015-01/30.12.2010 г., издадено от Комисията за регулиране на съобщенията

РАЗДЕЛ I

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящите Общи условия (ОУ) на договора с потребителите на куриерски услуги, предоставяни от Специализирано поделение ИМС/Булпост на "Български пощи" ЕАД, наричано за краткост „ОПЕРАТОР“, определят правата, задълженията и отговорностите на страните по договора при предоставяне на услугите.

2. Страните по договора по т. 1 могат да договарят и други условия за извършване на куриерски услуги, за което сключват индивидуални договори, неразделна част от които са настоящите ОУ.

3. Настоящите ОУ се прилагат за вътрешните и международните куриерски услуги, извършвани от ОПЕРАТОРА.

РАЗДЕЛ II

ВИДОВЕ УСЛУГИ, КОИТО ОПЕРАТОРЪТ ИЗВЪРШВА

4. Предмет на настоящите ОУ са следните куриерски услуги, извършвани от ОПЕРАТОРА:

4.1. Вътрешни куриерски услуги.

4.1.1. Вътрешните куриерски пратки могат да бъдат с допълнителни услуги „обявена стойност“, „наложен платеж“ и „за сметка на получателя“.

4.1.2. Вътрешните куриерски пратки с „обявена стойност“ могат да бъдат и с „наложен платеж“, който не може да бъде по-голям от обявената стойност. Обявената стойност се посочва от подателя и трябва да съответства на действителната стойност на съдържанието на пратката

4.1.3. Удостоверение за доставка (обратна разписка) - след доставяне на куриерската пратка, при желание от страна на Клиента, адресният етикет (товарителницата) се връща на подателя след заплащане на цена за услугата.

4.1.4. Доставяне на пратки до определена дата.

4.1.5. Доставяне на пратки с фиксиран час.

4.1.6. Връщане на документи обратно на подателя.

4.1.7. Пратки с обемно тегло.

4.1.8. Пратки с чупливо съдържание.

4.1.9. Пратки с доставка за 2 часа, когато населеното място на подаване е същото като това на получаване.

4.1.10. Пратки „до поискване”.

4.2. Международни куриерски услуги за доставка на пратки със стоково или документално съдържание.

4.3. Международни документни пратки за университети в чужбина с намаление.

РАЗДЕЛ III

УСЛОВИЯ ЗА ПРИЕМАНЕ И ДОСТАВЯНЕ НА КУРИЕРСКИТЕ ПРАТКИ

5. ОПЕРАТОРЪТ осигурява равнопоставен достъп на всички потребители до извършваните услуги.

6. Пратки по т. 4. се приемат от адреса на подателя или в офисите, в които се извършват куриерски услуги, в рамките на определеното работно време, което се поставя на видно и достъпно за всички потребители място, както и в Интернет страницата на ОПЕРАТОРА.

7. С подписа си върху товарителницата подателят декларира, че е запознат с настоящите Общи условия.

8. Доставката на пратките се извършва до всички населени места на територията на страната, в които ОПЕРАТОРЪТ има пощенски офиси, както и до държавите, посочени в Интернет страницата на ОПЕРАТОРА.

9. Договорът за куриерска услуга между ОПЕРАТОРА и потребителя се счита за:

9.1. **Сключен**, с приемане на пратката от подателя, удостоверено с подписи на подателя и служителя на ОПЕРАТОРА върху адресния етикет (товарителницата) или върху приемо-предавателния протокол, освен в случаите, посочените в т. 2 от ОУ.

9.2. **Изпълнен**, с предаването на пратката на получателя, удостоверено с подписите на получателя и куриера върху адресния етикет (товарителницата) и/или листа за доставка.

9.3. **Изпълнен**, с връщането на пратката на подателя, в случай на невъзможност същата да бъде доставена на получателя.

10. Опаковката и затварянето на пратките трябва да бъдат съобразени с обема, теглото и съдържанието им, така че да осигурят тяхното запазване от повреди.

11. Единичното тегло на пратка или на част от групова пратка, за които се използват куриерски услуги, не може да надхвърля тегло от 20 кг., а за пратки с неделимо съдържание - 25 кг.

12. Максималните размери на пратка или част от групова пратка са до 1.50 метра за едно от което и да е от измеренията или 3 метра за сбора от дължината му и най-голямата обиколка, измерена по ширината и височината на пакета.

13. ОПЕРАТОРЪТ определя формите и съдържанието на документите (формулярите), които се попълват при приемането, пренасянето и доставянето на куриерските пратки.

14. При приемане на куриерска пратка подателят попълва адресен етикет (товарителница), предоставен от ОПЕРАТОРА.

14.1. За вътрешните куриерски пратки адресирането е на кирилица, а за международните – на латиница.

14.2. Адресният етикет (товарителницата) задължително съдържа следната информация:

- а) трите имена (наименованието на юридическото лице) на подателя и получателя;
- б) пълен адрес на подателя и получателя;
- в) телефонен номер на подателя и получателя;
- г) допълнителни услуги;
- д) при международните пратки се попълва вид на пратката - стока или документ.

15. За международните стокоси пратки се попълва митническа декларация, като пратката се придружава с необходимите документи за износ – сертификат за произход, търговска фактура и други, според изискванията на Митническите администрации на страните на изпращане и получаване. Информация за изискванията на съответната митническа администрация може да бъде намерена на сайта на Агенция „Митници”.

16. Информацията по т. 14 и т. 15 се попълва от подателя на куриерската пратка и ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за коректното попълване и валидността ѝ.

17. Куриерски пратки с наложен платеж се предават на получателя след заплащане на сумата от наложения платеж. Получателят може да провери съдържанието на пратката в момента на получаването и в присъствието на служител на ОПЕРАТОРА. В случай, че бъде констатирано, че пратката е повредена, ограбена или

унищожена, се съставя констативен протокол в 2 (два) екземпляра. При такива случаи, получателят може да откаже получаването на пратката.

18. Куриерски пратки „за сметка на получателя“ се доставят след заплащане на дължимата цена за услугата. В случай, че получателят откаже да заплати цената на услугата, пратката се връща на подателя, след като той заплати цената на услугата.

19. ОПЕРАТОРЪТ доставя куриерските пратки на посочения адрес лично на получателя, на лице, представляващо получателя по силата на пълномощно или по силата на закона, или на лице от адреса на получателя срещу подпис в адресния етикет (товарителницата) и/или листа за доставка. Ако пратката се достави на лице различно от получателя, в адресния етикет (товарителницата) и/или листа за доставка се вписва името на лицето, получило пратката. Лицето, получаващо пратката, се легитимира с документ за самоличност.

РАЗДЕЛ IV СРОКОВЕ ЗА ДОСТАВЯНЕ

20. Срокът за доставяне на куриерските пратки е в зависимост от населеното място и/или държавата на тяхното получаване.

20.1. Срокът за доставяне на вътрешните куриерски пратки за населените места в мрежата на куриерските услуги на ОПЕРАТОРА е в рамките на работния ден, следващ деня на приемане на пратката.

20.2. Международните входящи куриерски пратки се доставят в срока по т. 20.1., след освобождаване от митнически контрол, за пратки подлежащи на такъв.

20.3. Сроковете за доставка на изходящите международни пратки са в зависимост от населеното място и/или държавата на тяхното получаване. Подробен списък със сроковете за доставка е посочен в Приложение № 1 към ОУ и в Интернет страницата на ОПЕРАТОРА.

21. В случаите на доставка на вътрешни и входящи международни куриерски пратки, когато на адреса не бъде открито лице, се оставя известие с покана към получателя да се яви в офис на ОПЕРАТОРА, а при възможност се уговаря повторна доставка по телефон. В случай, че пратката не бъде доставена в срок от 10 дни, същата се връща обратно на подателя.

22. Вътрешни куриерски пратки, които не могат да бъдат доставени поради това, че получателите отказват да ги получат или да заплатят сумата на наложения платеж; заминали са на неизвестен адрес; непознати са на посочения адрес или получателите са починали; посоченият адрес е недостатъчен или не съществува, се връщат на подателите веднага.

23. Отказът на получателя да получи пратката, както и да заплати сумата на наложения платеж се удостоверява с подпис върху адресния етикет (товарителницата)

и/или листа за доставка, придружаващ пратката, която се връща на подателя. Отказ на получателя да се подпише, се удостоверява от служителя на Оператора, доставил пратката.

РАЗДЕЛ V

СРОК ЗА ДОСТАВЯНЕ НА СУМАТА НА НАЛОЖЕНИЯ ПЛАТЕЖ НА ПОДАТЕЛЯ

24. Сумата на наложения платеж се изплаща на подателя на пратката чрез пощенски паричен превод в следните срокове:

24.1. Време за пренасяне на пощенски паричен превод – два работни дни след деня, в който сумата е заплатена от получателя;

24.2. Срок за изплащане на пощенския паричен превод – до 12 часа от получаване на паричния превод в пощенската служба по изплащане в рамките на работното време на службата.

25. Суми по пощенски парични преводи, които не са изплатени на подателя на пратката се съхраняват от ОПЕРАТОРА на разположение на получателите три години от края на годината на подаването им, след което остават в полза на ОПЕРАТОРА, а служебните формуляри се унищожават чрез нарязване.

РАЗДЕЛ VI

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

26. Потребителите имат право:

26.1. Да получават информация от ОПЕРАТОРА по достъпен начин относно:

- а) техническите изисквания на ОПЕРАТОРА за форма, размери, тегло, опаковка и др., както и за начина на адресиране на куриерските пратки, включително и чрез попълване на примерни образци;
- б) цените на услугите;
- в) забранените за поставяне в куриерските пратки предмети и вещества;
- г) изискванията за подаване на международни пратки, които подлежат на митнически контрол и информация за офисите, в които се приемат международни пратки, подлежащи на митнически контрол;
- д) размерите на обезщетенията;
- е) срок за приемане на рекламации;
- ж) други изисквания, свързани с ползването на услугата.

26.2. Да получат качествено изпълнение на услугите, описани в Раздел II.

26.3. Да правят reklamacии и да получат съответно обезщетение.

26.4. Подателят има право до момента на доставяне на пратката на получателя с писмено заявление, срещу допълнително заплащане да поиска:

а) подадена от него пратка да му бъде върната обратно;

б) да промени получателя, адреса и местоназначението на пратката,.

27. Подателите са длъжни:

27.1. Да подготвят пратката във вид, отговарящ на изискванията по Раздел III от настоящите Общи условия. За международните куриерски услуги пратките се придружават с необходимите документи за износ.

27.2. Да предплатят цената на услугата, освен ако не е определен друг начин на плащане в индивидуален договор или в случаите на използване на услугата „за сметка на получателя”.

27.3. Да заплати цената на куриерската услуга „за сметка на получателя”, в случай на отказ за плащане на пратката от получателя.

27.4. Да предоставят максимално пълна и вярна информация за получателя на пратката.

27.5. Да употребяват формулярите издадени и предоставени им от ОПЕРАТОРА.

27.6. Да не поставят забранени предмети и вещества в пратките.

27.7. Подателите носят отговорност пред ОПЕРАТОРА за щетите, причинени от подадени от тях пратки на други пратки. Отговорността им е в размерите, в които ОПЕРАТОРЪТ отговаря пред лицата, чиито пратки са увредени.

27.8. Подателите носят отговорност пред ОПЕРАТОРА за щетите, причинени от подадени от тях пратки върху имуществото или служителите на ОПЕРАТОРА.

РАЗДЕЛ VII

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ОПЕРАТОРА

28. ОПЕРАТОРЪТ има право:

28.1. Да изисква пратката да бъде в подходящ вид и в опаковка за транспортиране, която да не застрашава целостта или съдържанието на другите пратки

28.2. Да не приема пратки, неотговарящи на изискванията Раздел III или съдържащи забранените за превоз вещества или материали, описани в Раздел в VIII.

28.3. Да получи обезщетение от потребителите за причинени от техни пратки щети, нанесени на имуществото на ОПЕРАТОРА или на други пратки.

29. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да постави на видно и достъпно за потребителите място във всички офиси, в които приема куриерски пратки и на страницата си в Интернет, информацията относно:

- а) технически изисквания за пратките - форма, размери, тегло, опаковка и др., както и за адресирането им;
- б) цените на услугите;
- в) забранените за поставяне в куриерските пратки предмети и вещества
- г) изискванията за подаване на международни пратки, които подлежат на митнически контрол и информацията за офисите, в които се приемат международни пратки, подлежащи на митнически контрол;
- д) размера на обезщетенията;
- е) срок за приемане на рекламации.

29.1. Да гарантира на всички потребители равнопоставен достъп до извършваните услуги.

29.2. Да пази тайната на кореспонденцията по време и след извършване на услугата, както и да изпълнява изискванията, уреждащи сигурността на пратките и съблюдава условията за наблюдение и контрол върху куриерските услуги от страна на компетентните органи, спазвайки правилата на Наредба № 6 от 01.11.2011 г. за изискванията за пощенската сигурност (Обн. ДВ. бр. 90 от 15.11.2011 г.) .

29.3. Да уведоми във възможно най-кратък срок Потребителите за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната.

29.4. Да изпълни заплатената от потребителя услуга съобразно настоящите Общи условия и индивидуалния договор, ако такъв е подписан.

29.5. Да преопакова пратките, чиято цялост е нарушена, с цел да се запази съдържанието им, при спазване на правилата на Мерките за опазване на тайната на кореспонденцията (Обн. ДВ.бр. 101 от 18.12.2012 г.).

29.6. При съмнение за поставени в куриерските пратки забранени предмети или вещества, ОПЕРАТОРЪТ изисква от подателя съгласие за извършване на проверка. В случай на отказ пратката не се приема.

29.7. Когато има достатъчно основание да се счита, че приета куриерска пратка съдържа забранени предмети или вещества, ОПЕРАТОРЪТ задържа пратката и предприема действия, съобразно предвиденото в Закона за пощенските услуги (ЗПУ).

29.8. Да представя международните куриерски стокови пратки, подлежащи на митнически контрол пред Митническите власти.

30. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност:

- а) за повреждане или унищожаване на куриерски пратки, настъпило в резултат на непреодолима сила по смисъла на чл. 306 от Търговския закон;
- б) когато куриерските пратки не е възможно да бъдат издирени поради унищожаване на служебните документи за тях от непреодолима сила;
- в) когато повреждането или унищожаването на куриерските пратки е настъпило по вина на подателя или произтича от естеството на съдържанието на куриерските пратки и несъответствието на опаковката им;
- г) за куриерски пратки, съдържащи забранени предмети или вещества, които по тази причина са били задържани от компетентните органи по установения ред;
- д) когато поради непълен или погрешен адрес куриерската пратка е доставена на друго лице;
- е) когато подателят на куриерска пратка не е предявил писмена рекламация в предвидения от ЗПУ срок;
- ж) за забавени или недоставени поради непълен или погрешен адрес пратки;
- з) за забавяне или невъзможност за доставяне на пратките, ако това се дължи на причини, породени от непреодолима сила по смисъла на чл. 306 от Търговския закон;
- и) по договори за застраховка на пратки, сключени от подателите на пратки със застрахователи, когато последните встъпват в правата на застрахованите, съгласно Търговския закон, над размерите на обезщетенията, на които подателят или получателят има право съгласно ОУ.

РАЗДЕЛ VIII

ЗАБРАНЕНИ ЗА ПОСТАВЯНЕ В КУРИЕРСКИТЕ ПРАТКИ ПРЕДМЕТИ И ВЕЩЕСТВА

31. Съгласно ЗПУ е забранено поставянето във вътрешни и международни куриерски пратки на следните вещества и предмети:

31.1. наркотични, упойващи, психотропни и отровни вещества;

31.2. оръжие, боеприпаси, пиротехнически изделия, взривни, запалителни или други опасни вещества и предмети;

31.3. противоречащи на нравствените норми предмети;

31.4. предмети и вещества, които поради своето естество или опаковка представляват опасност за живота или здравето на служителите на ОПЕРАТОРА или на други лица или могат да замърсят или повредят други пратки и съоръжения;

31.5. религиозни материали на забранени или нерегистрирани в страната секти и организации;

31.6. движими паметници на културата, за които няма издадено разрешение или сертификат.

32. В пратките, с изключение на пратките с обявена стойност, не се допуска поставянето на монети, банкноти, парични знаци, чекове за пътуване, предмети, представляващи ценност за подателя, платина, злато, сребро, обработени или необработени скъпоценни камъни и други ценни предмети.

33. В международните пратки, освен веществата и предметите посочени за вътрешните пратки, не могат да се поставят и други вещества и предмети, посочени в международни договори, както и предмети, внасянето и разпространяването на които е забранено в страната на местоназначението.

РАЗДЕЛ IX ПРОЦЕДУРИ ЗА РЕКЛАМАЦИИ И ОБЕЗЩЕТЕНИЯ

34. ОПЕРАТОРЪТ дължи обезщетение на потребителите на куриерски услуги в случаите на:

- а) загубени, ограбени или повредени - изцяло или частично, вътрешни и изходящи международни куриерски пратки, с или без обявена стойност и с или без наложен платеж;
- б) неспазване на сроковете за доставяне на куриерски пратки, съгласно настоящите общи условия;
- в) при неизплащане, както и при неспазване на сроковете за изплащане на сумата на наложения платеж

35. Обезщетенията за изходящите международни куриерски пратки са в съответствие с актовете на EMS Кооператив към Всемирния пощенски съюз.

36. За приетите за основателни рекламации размерите на обезщетенията са:

36.1. За неспазване на сроковете за доставка на вътрешни куриерски пратки, на подателя се връщат 60 на сто от платената за услугата цена.

36.2. За неспазване на срокове за доставка на изходящи международни куриерски пратки на подателя се възстановяват 20 на сто от платената за услугата цена.

36.3. За загубена, ограбена или повредена пратка без обявена стойност, изпратена чрез вътрешната куриерска услуга, се заплаща обезщетение от 6 лв. за килограм, но не повече от 36 лв.

36.4. За загубена, частично или напълно ограбена или повредена пратка с обявена стойност се заплаща действителната стойност на нанесената щета, но не повече от размера на обявената стойност.

36.5. За загубена, частично или напълно ограбена или повредена пратка, изпратена чрез международна куриерска услуга се заплаща действителната стойност на нанесената щета, но не повече от 30 СПТ за пратка, съдържаща документи и 130 СПТ за пратка със стоково съдържание.

36.6. За несъбрани по доставени куриерски пратки с „наложен платеж” суми или за непреведени на подателите суми по „наложен платеж”, ОПЕРАТОРЪТ носи отговорност, равна на размера на „наложения платеж”.

36.7. За неспазване срока на изплащане на суми по „наложен платеж”, ОПЕРАТОРЪТ дължи обезщетение на подателя в размер, равен на платената за услугата „наложен платеж” цена.

36.8. Освен обезщетението по т. 36.3, т. 36.4, т. 36.5 и т. 36.6, се връщат и платените за услугата цени.

37. В случай, че подателят на пратката е посочил непълен или неточен адрес и/или липсва телефон за връзка с получателя, ОПЕРАТОРЪТ не е обвързан с предварително обявения срок на доставка на пратката.

38. Потребителите реализират правото си по т. 36 като подават до ОПЕРАТОРА писмени reklamacии.

39. Рекламацията се подава във всеки офис, извършващ куриерски услуги. Към рекламацията се прилага копие на разписката за подаване на пратката (когато рекламацията е направена от подателя) и/или документа за констатирани нередности при доставянето ѝ, ако е съставен такъв.

40. Срокът за предявяване на рекламация е шест месеца, считано от датата на приемането на куриерските пратки.

41. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен в срок до 1 месец от предявяване на рекламацията за вътрешните куриерски пратки и 3 месеца за международните куриерски пратки да уведомят писмено рекламанта за резултата от проучването на съответната рекламация.

42. При уважаване на рекламацията обезщетението се изплаща в едномесечен срок от датата на уведомлението.

43. ОПЕРАТОРЪТ отговаря за претърпени преки щети и за пропуснати ползи от преки щети в резултат на загубени, повредени, ограбени, предадени на неправоимащи лица или забавени доставки на вътрешни и международни пратки.

РАЗДЕЛ X

РЕД ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

44. Спорове между ОПЕРАТОРА и потребителите се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие всяка от страните може да се обърне към Комисията за регулиране на съобщенията или да предяви иск пред съда.

РАЗДЕЛ XI

ДРУГИ СЪЩЕСТВЕНИ УСЛОВИЯ

45. При невъзможност за връщане на пратката или отказ на подателя да получи върнатата пратка, същата се съхранява от ОПЕРАТОРА за срок от 6 (шест) месеца от датата на подаване на пратката. След изтичане на този срок пратката остава в разпореждане на ОПЕРАТОРА.

ВЛИЗАНЕ В СИЛА

Тези Общи условия се издават на основание чл. 21 от Закона за пощенските услуги, съгласувани са с решение № 94 от 06 Март 2014 г. на Комисията за регулиране на съобщенията. Общите условия се публикуват в Интернет страницата на ОПЕРАТОРА и се поставят на достъпни места в офисите, извършващи неуниверсални пощенски услуги.

ОСНОВНИ ПОНЯТИЯ

"ПОТРЕБИТЕЛ" е всяко физическо или юридическо лице, което ползва куриерски услуги като подател или получател.

"ПОДАТЕЛ" е физическо или юридическо лице, което изпраща куриерска пратка.

"ПОЛУЧАТЕЛ" е физическо или юридическо лице, посочено в адреса на получаване на куриерската пратка.

СПЕЦИАЛНО ПРАВО НА ТИРАЖ (СПТ) е разчетна единица на Международния валутен фонд, използвана и в актовете на Всемирния пощенски съюз.

"КУРИЕРСКА УСЛУГА" е пощенска услуга с добавена стойност над универсалната пощенска услуга. Куриерската услуга гарантира освен по-голяма бързина и надеждност на приемане, пренасяне и доставяне на пратките лично на получателя и предоставянето на всички или някои от следните допълнителни услуги:

- а) събиране от адреса на подателя;
- б) доставяне до определена дата;
- в) възможност за смяна на направлението и получателя в движение;
- г) уведомяване на подателя за получаването на пратката;
- д) контролирано наблюдение и проследяване на пратките;

е) персонални услуги на потребителите и извършване на услугата "a la carte" (по избор) по необходимия начин и в необходимото време ("при поискване" и "по договор").

"НЕПРЕОДОЛИМА СИЛА" е непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, възникнало след сключването на договора.

"ПОЩЕНСКА СИГУРНОСТ" е съвкупност от мерки и действия за охрана и опазване на пощенските пратки, паричните средства, имуществото на операторите, живота и здравето на служителите и потребителите, гарантиране тайната на кореспонденцията и неприкосновеността на пощенските пратки, защита на личните данни и за съдействие за разкриване на нарушения и престъпления, извършвани срещу или чрез пощенската мрежа. Тези мерки се осъществяват чрез съответните структури, квалифициран персонал и технически средства.

"ОБЯВЕНА СТОЙНОСТ" е пощенска услуга, представляваща отговорност на пощенския оператор до размера на обявената от подателя стойност на съдържанието на пощенската пратка в случаи на загуба, кражба или повреда.

"НАЛОЖЕН ПЛАТЕЖ" е пощенска услуга, при която пощенската пратка се доставя на получателя срещу заплащане на определена от подателя сума.

"МЕЖДУНАРОДНИ КУРИЕРСКИ ПРАТКИ" са пратки, произхождащи от или с местоназначение за друга страна.

EMS – търговска марка на ОПЕРАТОРА, под която се предоставят международните куриерски услуги.

BULPOST – търговска марка на ОПЕРАТОРА, под която се предоставят куриерски услуги на територията на Република България.