

ОБЩИ УСЛОВИЯ за предоставяне на международни и на територията на Република България карго услуги

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ И ПРЕДМЕТ

I. Общи положения

1. По смисъла на настоящите Общи условия:

1.1. „Транспрес“ или **„Оператор“** означава което и да е от дружествата ТРАНСПРЕС ООД, ТРАНСПРЕС ГРИЙН ЕООД, ТРАНСПРЕС ДЕЛИВЪРИ ЕООД, на което се възлага съответната заявка за превоз на пратки.

1.2. „Пратка“ е всяка една вещ, изпращана от един подател/адрес, до един получател/адрес, която е предадена/доставена на/от Оператора срещу една отделна товарителница/ разносен лист, която трябва да бъде транспортирана и доставена съгласно условията, посочени в съответната товарителница/ разносен лист.

1.3. „Куриерска пратка“ е непалетиизирана пратка с тегло от 0,01 кг. до 31,5 кг. или с обем до 0.21 м³.

1.4. „Карго пратка“ е палетиизирана или непалетиизирана пратка с тегло от 31,5 кг. до 2500 кг., с размери до 2 линейни метра и до 1200 кг на неделим пакет.

1.5. „Нестандартна пратка“ е пратка съдържаща един или повече от един пакети с размери надвишаващи следните параметри - дължина над 160 см., както и сборът от дължината и удвоения размер на височината и широчината да е над 320 см. (примерни размери 1,60/0,4/0,4) $160 + 2*(0,4+0,4) = 320$ см.) и с единично тегло на един пакет над 31,5 кг.

1.6. Потребител е всяко лице /изпращач или получател/, което за своя или за чужда сметка възлага изпълнението на дадена услуга на Оператора.

1.7. Под пълни данни за адрес се разбира предоставянето на следната информация: държава, пощенски код, населено място, квартал, улица, блок, вход, етаж, апартамент, лице за контакт и телефон.

1.8. Подходяща опаковка е фабричната такава или друг вид опаковка, гарантираща предпазването на пратката при обичайните за Оператора дейности, като Операторът е приел „Правила за опаковане“ – Приложение № 1, представляващи неразделна част от настоящите Общи условия.

1.9. „CMR Конвенция“ означава, Конвенция за Договора за международен автомобилен превоз на стоки (CMR) (Женева, 19 май 1956 г.).

1.10. „ТИР конвенция“ означава Конвенция за международен превоз на стоки под покритието на карнети ТИР (Женева, 14 ноември 1975 г.).

1.11. „ADR Конвенция“ означава, Европейска спогодба за международен превоз на опасни товари по шосе (Ню Йорк, 21 август 1975 г.).

II. Предмет

3. С настоящите Общи условия на договора за предоставяне на карго услуги се уреждат условията и реда, по които Операторът предоставя на своите потребители предлаганите от него карго услуги.

4. Общите условия определят обхвата и характеристиките на предоставяните карго услуги, условията за достъп до предоставяните услуги, изискванията за качество и ефикасност на обслужването, начина на заплащане на услугите, условията за приемане и доставяне на пратките, правата и задълженията на Оператора, правата и задълженията на крайните потребители на карго услуги, забранените предмети и вещества, вида и размера на отговорността на страните по договора за карго услуги, реда за предявяване на рекламации, реда и начина за решаване на спорове и други въпроси по предоставянето и ползването на карго услуги.

III. Приложно поле

5. Настоящите Общи условия са задължителни за Оператора и потребителите на карго услуги и са неразделна част от договора, сключен между тях. С подписа си върху товарителницата/ разносен лист на Оператора или с предаването на пратката, Потребителят декларира, че е запознат с тези Общи условия и е съгласен със съдържанието им. Подписите могат да бъдат:

5.1. Собственоръчно поставен подпис върху хартиен екземпляр на документите;

5.2. Електронен подпис, поставен върху електронен вариант на документите, без да е необходимо тяхното разпечатване на хартиен носител;

6. Страните могат да договорят допълнителни и/или други условия за предоставяне на карго услуги, за което сключват индивидуален договор.

7. Към договора по т.6 субсидиарно се прилагат настоящите Общи условия.

ОБХВАТ И ХАРАКТЕРИСТИКА НА УСЛУГИТЕ

8. Операторът предоставя следните карго услуги:

8.1. Изпращане на „Карго пратки“ на територията на Р. България /вътрешни/ и международни с тегло от 31,5 кг. до 2500 кг., включващи палетен сервиз и насипно карго;

8.2. **Допълнителни услуги:** наложен платеж, приоритетна доставка, обратни документи, допълнителна застраховка на пратките по обявена стойност, връщане на обратна разписка, връщане на клиентска опаковка, такса АДР пратки, магазинаж, митническа обработка, удължено приемо-предаване, допълнителна опаковка.

8.3. Транспортиране на мебели и нестандартни пратки, по изключение и при следните условия:

8.3.1. Приемане от склад на възложител:

8.3.1.1. Пратките следва да са поставени върху палет / скара и да не стърчат от размерите на палета / скарата. Отделните пакети трябва да са правилно подредени и в опаковка подходяща за транспортиране; Мебели се превозват само в разглобен вид и с подходяща транспортна опаковка;

8.3.1.2. В случай, че има множество единични пакети до различни получатели, то те трябва да бъдат поставени върху палет (крупаж) още в склада на изпращача и да пътува до доставящо депо на Транспрес. Стоката / пратките НЕ трябва да стърчат от основата на скарата / палета.

8.3.1.3. Максимални размери в основата на скара / палет 2,40 м / 1,60 м.

8.3.2. Доставка до адрес на получателя:

8.3.2.1. Пратки с нестандартни размери и/или мебели с единично тегло на пакет над 31,5 кг се доставят до кота 0 на адреса за доставка с техника за механизано товаро-разтоварване (камион с падащ борд). В случай, че до адреса няма достъп за превозното средство, доставката се извършва до първото възможно място с достъп в присъствието на получателя или оторизирано лице от получателя.

8.3.2.2. Услуга ТРО – товаро-разтоварна организация. Доставка до врата / етаж на получателя само за пратки, за които има поставен маркер ТРО в системата. При тази услуга задължително получателят или оторизирано лице от получателя трябва да съдейства на шофьора. Транспрес не може да подсигури допълнителна човешка сила освен шофьора. Стоката следва да е опакована подходящо (с ъгли по ръбовете и да не са опаковани в еднослойно велпапе).

8.3.3. Доставка на пратки съдържащи мека мебел – дивани, фотьойли, градинска мебел, матраци и др. подобни **не се транспортират с мрежовата услуга на Транспрес**. За този тип пратки може да се предложи цена и възможност за директен транспорт само след изрично запитване с точните параметри на пратката и адреса за доставка.

8.3.4. Всички пратки, за които няма маркер ТРО се приемат / доставят единствено с камион с падащ борд и механизано товаро-разтоварване.

8.3.5. Връщането на клиентски опаковки се извършва с Приемо-предавателен протокол, като е допустим 3 % (три процента) брак.

УСЛОВИЯ ЗА ДОСТЪП

Равнопоставен достъп

9. Операторът гарантира равнопоставен достъп на всички потребители (клиенти) до предоставяните от него услуги.

Място на приемане на пратки. Работно време

10. Пратки се приемат от адрес на Потребител или в офисите на Оператора на територията на цялата страна.

11. Операторът приема пратки в рамките на работното му време. Информация за работното време се поставя на видно място в офисите на Оператора или на сайта.

Сключване на договор за карго услуги. Приемане на Общите условия

12. Договорът за карго услуги се счита сключен с попълването на товарителница и приемането на пратката от Оператора.

13. С предаването на пратката на представител на Оператора, Потребителят приема и се съгласява с Общите условия на Оператора.

14. Договорът за карго услуги се счита за изпълнен с поставянето на подписа на Потребителя на услугата на определеното за целта поле в товарителницата, разносен лист или друг вид документ, удостоверяващ изпълнението на договора.

ИЗИСКВАНИЯ ЗА КАЧЕСТВО И ЕФИКАСНОСТ НА ОБСЛУЖВАНЕТО

15. Операторът се задължава да достави всяка Пратка в сроковете съобразно избраната услуга.

16. Операторът се задължава да доставя пратките в сроковете по т.15, само ако посочените от Потребителя данни в товарителницата за името, адреса и телефона на Получателя и Изпращача са пълни, точни и верни.

17. Операторът гарантира опазването на тайната на кореспонденцията на Потребителите на карго услуги, включително данните за подателите, получателите и съдържанието на пратките, както по време на извършване на услугата, така и след това, съобразно изискванията на Общия регламент относно защитата на данните (Регламент 2016/679 - General Data Protection Regulation - GDPR) и Закона за защита на личните данни.

18. Операторът осигурява охраната и опазването на пратките.

УСЛОВИЯ ЗА ПРИЕМАНЕ И ДОСТАВЯНЕ НА КАРГО ПРАТКИ

Приемане на пратките

19. Пратките се приемат в рамките на определеното от Оператора работно време в някой от офисите му или от адреса на Потребителя. С приемането на Пратката Операторът се задължава да я предаде на посочения в товарителницата Получател.

20. В зависимост от разположението на населеното място и наличието на офис на Оператора в него, часовите диапазони за приемане на заявки за посещение на куриер на посочен от Потребителя адрес могат да бъдат различни, съгласно график за обслужване, достъпен на интернет адрес: www.transpress.bg или на телефон *5015.

21. Заявки се приемат до 120 минути преди крайния час за събиране на пратки във всяко населено място. Ако за съответното населено място не е посочен специален такъв час (график за обслужване на населени места), то за краен час се приема 17:00 във всеки работен ден. Пратките при услуга „флекс“ се събират до два работни дни след приемане на заявката.

22. При предаване на Пратката от Потребителя на Оператора, всички данни в товарителницата се попълват, съгласно указанията на Потребителя. Операторът не носи отговорност при вписване на неточни /неверни, непълни/ данни в товарителницата, посочени от Потребителя, който заплаща евентуалните допълнителни разходи на Оператора.

23. Потребителят задължително посочва пълни и точни данни за име, адрес и телефон на

Подател и Получател.

23.1. При ползване на допълнителните услуги „Наложен платеж“ и „Пощенски паричен превод“, Товародателят се задължава, съгласно чл.20, т.11 от Закона за пощенските услуги, да предостави три имена и ЕГН или ЛНЧ за физическите лица и представителите на юридическите лица, съответно наименование и ЕИК за юридическите лица):

- а) податели на вътрешни и изходящи международни пощенски пратки с наложен платеж;
- б) податели на изходящи международни пощенски пратки - малки пакети и пощенски колети, извън тези по буква „а“;
- в) получатели на суми в брой от наложен платеж, включително когато са получени чрез пощенски паричен превод.

24. С полагането на подпис върху товарителницата Потребителят удостоверява верността на попълнените данни, включително обявените от него условия за доставка, плащания, както и съдържанието на пратката.

Предаване на пратките

25. Подателят на Пратката е неин разпоредител до момента на връчването ѝ на Получателя.

26. Пратките се предават на адреса, посочен в товарителницата, лист за събиране и разнос или в друг вид документ, удостоверяващ изпълнението на договора или в съответния офис на Оператора. Предаването се извършва срещу подпис.

27. При получаване на Пратката, Потребителят удостоверява самоличността си с лична карта или шофьорска книжка.

28. Пратките се доставят на лицето, посочено от изпращача в товарителницата срещу представяне на документ за самоличност и полагане на подпис върху служебните документи на Оператора.

28.1. При невъзможност от страна на Получателя да приеме Пратката поради отсъствие или друга основателна причина, куриерът се свързва с Получателя и се съобразява с указанията му. В случай, че се налага допълнително посещение на адреса, Получателят дължи заплащането му. Ако Пратката се предава на негов законен представител или на пълнолетен член от семейството му (ако е физическо лице) или на друго лице, намиращо се на посочения адрес и което се е задължило пред Оператора да му я предаде. В този случай получателят на пратката собственооръчно вписва имената си, като Операторът сравнява достоверността на данните от документа за самоличност.

Отказ на Получателя да получи Пратката

30. Когато Получателят откаже да получи пратката, той удостоверява това обстоятелство писмено върху документ, предоставен му от Оператора и се подписва.

31. Отказът на Получателя да подпише документа по т.30 се удостоверява от служител на Оператора.

Връщане на недоставена пратка

32. Недоставена пратка поради отказ на Получателя да я приеме се връща на Подателя за негова сметка.

32.1. Когато Операторът не може да достави пратка поради това, че Получателят отказва да я заплати, Получателят отсъства продължително или е непознат на посочения адрес, Получателят е починал, както и поради други обективни причини, Операторът връща пратката за негова сметка. Пратката се връща като Подателят дължи заплащане на услугата в двете посоки.

33. Недоставена пратка поради неточно посочен от Потребителя адрес /неверен, непълен или несъществуващ/ се доставя съгласно допълнителни инструкции на Потребителя. В случай, че до 3 /три/ работни дни, Потребителят на пратката не подаде допълнителни инструкции на Оператора, последният връща пратката за сметка на Потребителя. И в двата случая, Потребителят заплаща услугата и в двете посоки.

34. В случай на липса от Подателя на допълнителни инструкции относно доставката на пратката

или невъзможност за обратна връзка с Подателя, респ. Получателя, се приема, че същата е непотърсена, респ. недоставена. Непотърсени или недоставени пратки, се съхраняват от Оператора за срок от още 14 дни, след срока по т.33, след което стават собственост на Оператора. Операторът, в качеството си на собственик, има правото да унищожи пратката.

35. Унищожаването на пратките се извършва с протокол от комисия, съставена от трима служители на Оператора, по следния начин:

35.1. Документални пратки се нарязват ръчно или чрез специализирана машина за нарязване на хартия;

35.2. Предмети в пратки се унищожават по подходящ начин.

36.

Магазинаж

37. За престой на Пратка в офиса на Оператора след изтичане на срока по т.33, Подателят заплаща складова такса, съгласно тарифата на оператора, публикувана на интернет сайта www.transpress.bg.

ЦЕНОВИ УСЛОВИЯ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

38. Приложима при определянето на цената на всяка услуга (включително на допълнителни услуги), е валидната към момента на приемане на пратката Тарифа на Оператора.

39. Към обявените в Тарифата на Оператора цени за извършване на услугите (без допълнителните услуги) се начислява такса гориво и пътни такси. Такса гориво и пътни такси се актуализира на дневна база. Определя се в началото на всеки ден на база на публикуваната от Лукойл цена на дребно на дизеловото гориво <https://bg.fuelo.net/> за предходния ден и пътните такси за съответния период. Актуалният размер на такса гориво и пътните такси е оповестен и достъпен във всеки един момент на електронната страница на Оператора в Интернет, с адрес www.transpress.bg.

40. Цената на карго услугата е за един опит за доставка. Цената на карго услугите (включително допълнителните услуги) се предплаща от Потребителите в брой или по банкова сметка на Оператора, както следва:

40.1. От подател при приемане на пратката, ако е за негова сметка;

40.2. От получател при получаване на пратката, ако е за негова сметка;

40.3. От трета страна преди получаване на пратката.

41. В индивидуален договор с Потребител Операторът може да договаря заплащането на услуга да се извършва при прилагането на различни цени, срокове или други условия. Цените, посочени в индивидуален договор, сключен между Оператора и Потребителя, не могат да бъдат по-високи от цените за извършване на същите услуги, посочени в ценовата тарифа на Оператора.

42. Пратки, които са едновременно обемни и леки, се таксуват на обемни килограми при съотношение: 1 кубически метър = 150 кг. Пратките се таксуват по по-високото между реалното и обемното тегло. Всички пратки се претеглят и измерват в складовете на Оператора. При установена разлика в декларираното тегло и размери Операторът извършва претарифиране и Потребителят дължи цена за услугата, която съответства на реално установеното тарифно тегло на пратката, съгласно действащата Тарифа на Оператора.

43. Потребителят дава изричното си съгласие, че всички книжа и документи вкл. фактури, може да получава и по електронен път, на посочените в заявката email адреси. Потребителят се задължава стриктно да следи, както и да връща потвърждение по електронен път за получените документи, книжа и фактури, в срок до 7 дни от получаването им. В случай, че същият не изпрати потвърждение в указания срок, се счита че е получил надлежно съответния документ или фактура.

44. При промяна в ценовата си тарифа, Операторът уведомява Потребителите с предизвестие или чрез публикация на интернет сайта си, не по-късно от 10 /десет/ дни преди влизането на новите цени в сила, като с това, всички Потребители се считат за предизвестени. Изменените цени и условия, се считат за приети и обвързващи Потребителите, ако те не отправят писмено възражение към Оператора,

в срок до 10 дни преди влизането им в сила.

45. Съгласно настоящите Общи условия, Потребителите дължат лихва за забава върху стойността на незаплатеното възнаграждение на Оператора в размер на 0.04% на ден за вътрешни пратки и 0.07% на ден за международни пратки.

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И ОПЕРАТОРА

Права и задължения на потребителите (податели и получатели)

46. Потребителите имат следните права:

46.1. Право на достъп до предоставяните от Оператора услуги;

46.2. Да получат пълна информация за характеристиките и параметрите на предлаганите от Оператора услуги;

46.3. Да получат услуга според настоящите Общи условия;

46.4. Да ползват преференции на база сключен индивидуален договор;

46.5. Да застраховат пратката по обявена стойност съобразно вида и съдържанието на стоката и условията на конкретната клауза А, В и С;

46.6. Да подават молби и да правят рекламации пред Оператора и пред Комисията за защита на потребителите;

46.7. Да получат обезщетение при нанесени от Оператора вреди, съгласно настоящите Общи условия и приложимия закон;

46.8. Да изпраща пратки с максимален размер на стойността на наложения платеж **6000.00 /шест хиляди/** лева на пратка;

46.9. Да получат обратно пратката при отказ на Получателя, съгласно настоящите Общи условия.

46.10. Потребител, който е направил регистрация на Интернет страницата на Оператора за ползване на електронната му система (модул за самообслужване), е информиран и приема, че Операторът има право да изпраща съобщения и електронна поща на своите клиенти за целите на директния маркетинг и за реклама на собствени услуги. Потребителят има право по всяко време да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения, като кликва върху бутон unsubscribe в самия имейл, който е част от платформата за масово изпращане на имейли, която Операторът използва.

47. Потребителите имат следните задължения:

47.1. Да предадат пратката във вид и в опаковка, отговаряща на т. 1.8 от настоящите Общи условия;

47.2. Да дадат указания при попълване на товарителницата;

47.3. Да удостоверяват самоличността си с лична карта или шофьорска книжка;

47.4. Да подсигурят товаро-разтоварна техника и/или работна ръка за натоварване и/или разтоварване на пратката, на или от превозни средства на Оператора;

47.5. Да не поставят в пратката предмети и вещества забранени от закона;

47.6. Да заплатят стойността на извършената услуга (включително на допълнителните услуги към нея), съгласно обявеното в Тарифата на Оператора или договорено възнаграждение в индивидуален договор;

47.7. Да обезщетят Оператора за вредите, които същият е понесъл и които произтичат от заявени от тях неверни или непълни данни, от недостатъчна или неподходяща опаковка на пратка, от непредоставени или предоставени със закъснение документи, декларации или друга информация, както и от неплатена в срок цена на услуга. Отговорността е в размер на понесените от Оператора вреди;

47.8. Да обезщетят Оператора за вредите, причинени от подадени от тях пратки, на имущество/служители на Оператора, или на други пратки, транспортирани от Оператора, по причина, за която Потребителя отговаря, съобразно настоящите Общи условия и действащата нормативна уредба. Отговорността е в размер на понесените от Оператора вреди, а при нанесени щети на други пратки – в размер на изплатените от Оператора обезщетения.

Права и задължения на Оператора

48. Операторът има следните права:

48.1. Да изисква пратката да бъде в подходящ вид и опакована по начин, позволяващ правилното и безопасното ѝ транспортиране, съгласно настоящите Общи условия и Приложение № 1 към тях. В случай, че пратката е приета за транспортиране от Оператора, същата се счита, че е подходящо опакована. Ако Операторът констатира неподходяща опаковка по смисъла на Приложение № 1 към настоящите Общи условия, същият може да извърши приемането и транспортирането ѝ, след писмено потвърждение от страна на Потребителя. В този случай, Операторът не носи отговорност и не разглежда претенции при настъпили щети;

48.2. Да не приема пратки, които не отговарят на изискванията на настоящите Общи условия и застрашават целостта и съдържанието на други пратки;

48.3. Да опакова допълнително или да преопакова пратки, чиято цялост е нарушена с цел съхраняване на съдържанието им, за сметка на Потребителя;

48.4. Да организира изпълнението на услугите по начин и със средства по свое усмотрение, включително да използва други куриери;

48.5. Да получи в срок уговореното възнаграждение за предоставянето на съответната услуга;

48.6. Да получи обезщетение от потребителите за причинени щети;

48.7. Да впише забележка в товарителницата при приемане на пратка при констатирани от негова страна нарушения относно опаковката ѝ, вида ѝ и др.

48.8. Да състави констативен протокол при установена повреда на пратката в момента на доставката ѝ;

48.9. Да определя и събира допълнителни такси за обработка на пратката или други такси, произтичащи от специфични условия на приемане или доставяне на пратката, както и да предоставя отстъпки.

49. Операторът има следните задължения:

49.1. Да поставя Общите условия и Тарифата на видно и достъпно място в своите офиси, на своята интернет страница и да ги предоставя безплатно на потребителите при поискване;

49.2. Да предостави на всички потребители достъп до услугите при еднакви условия;

49.3. Да спазва обявените параметри на предоставянето на услугите;

49.4. Да възстановява на Потребителя сумите по успешно събрани наложени платежи до 5 /пет/ работни дни, считано от деня следващ този на успешната доставка на пратка с маркер „наложен платеж“. В случай, че Потребителят има непогасени задължения към Оператора, последният има право да задържи изплащането на наложения платеж и прихване сумите до размера на по-малката от двете.

49.5. Да обезщети Потребителите, съгласно настоящите Общи условия при претърпени вреди.

ЗАБРАНЕНИ ЗА ПРЕНАСЯНЕ ПРЕДМЕТИ И ВЕЩЕСТВА

50. Подателят няма право да поставя в пратките, които предава на Оператора, вещества и предмети, забранени от закон и международни актове, страна по които е Република България.

51. В пратките е забранено поставянето на следните предмети и вещества:

51.1. Наркотични, упойващи, психотропни и отровни вещества;

51.2. Оръжие, взривни, запалителни или други опасни вещества и предмети;

51.3. Неприлични или противоречащи на нравствените норми предмети;

51.4. Предмети и вещества, които поради своето естество или опаковка представляват опасност за живота или здравето на пощенските служители или на други лица или могат да замърсят или повредят други пратки и съоръжения;

51.5. Религиозни материали на забранени или нерегистрирани в страната секти и организации;

51.6. Движими паметници на културата, за които няма издадено разрешение или сертификат.

51.7. Предмети и вещества, забранени за пренасяне, съгласно изискванията на ЗАДС и ППЗАДС.

52. При съмнение за поставени забранени предмети или вещества в Пратките Операторът при приемането им изисква от Подателя съгласие за извършване на проверка. При отказ на Подателя Пратката не се приема.

53. Когато има достатъчно основание да се счита, че приета пратка съдържа забранени предмети или вещества, Операторът изисква от Подателя или Получателя писмено съгласие за отварянето ѝ. При отказ или при липса на отговор Операторът уведомява прокуратурата.

РЕД ЗА РЕКЛАМАЦИИ И ОБЕЗЩЕТЕНИЯ

Рекламации

54. Потребителят на карго услуги има право да предяви писмено рекламация в следните случаи:

54.1. При загуба или унищожаване на пратката;

54.2. При пълна или частична повреда на пратката;

54.3. При неспазване срока на доставката на пратката;

55. В случаите по **т.54.1.** една пратка се счита за изгубена от тридесетия ден след изтичане на уговорения срок за доставка в заявката, а ако не е бил уговорен такъв – от шестдесетия ден от деня на приемането на товара за превоз от превозвача. Една пратка се приема за унищожена, в случаите, когато същата е напълно увредена и не е годна за употреба, съгласно предназначението ѝ, документирано от аварийен комисар.

56. В случаите по **т.54.2.**, при получаване на пратката Потребителят трябва да провери съдържанието ѝ в момента на получаването и в присъствието на куриера, като в случай, че установи увреждане по съдържанието на пратката се съставя констативен протокол в два еднообразни екземпляра и се вписва забележка върху съответния документ за доставка, който се подписва от Потребителя и представителя на Оператора. Рекламация за увредена пратка се подава от Потребителя на карго услуги в срок до 21 /двадесет и един/ работни дни, считано от датата на доставка на пратката.

57. В случаи на **скрити липси и повреди**, които не са констатирани при физическата доставка на пратката, Получателя има право да направи рекламация в писмен вид в срок до 7 работни дни от получаване на пратката, като претенцията трябва да бъде обоснована по вид и размер и придружена с протокол от независим стоков контрол и съпровождащи документи.

58. В случаите по **т.54.3** ако Потребителят на пратката е посочил непълен и/или неточен адрес в това число и телефон за връзка с Получателя и/или с Изпращача, Операторът не е обвързан с предварително обявения срок за доставка на пратката.

59. В сроковете по **т.56 и 57**, Потребителят представя всички доказателства, които доказват претърпените вреди в зависимост от събитието.

60. Операторът разглежда предявените по реда на **т.54** и сл. рекламации и претенции и ги счита за редовно предявени, тогава, когато са заплатени всички дължими на Оператора суми за предоставени услуги без отлагане или прихващане, свързани с приемането, пренасянето и доставянето на Пратката и са му предоставени необходимите документи, доказващи основанието и стойността на претърпените вреди.

61. Срокът за разглеждане и отговор на всяка редовно предявена и окомплектована рекламация е 30 дни за вътрешни и международни пратки, считано от датата на представяне на всички необходими документи, установяващи рекламацията по основание, вид и размер. В случай на подадени непълни данни в рекламацията, срокът се удължава с времето, необходимо за уточняване на липсващата информация.

62. Срокът за изплащане на обезщетения, ако предявената рекламация е счетена за основателна е 30 дни, считано от датата на официалния отговор на Оператора.

63. Срокът по **т.61** се прекъсва с предприемането на съдебни действия срещу Оператора, свързани с причинените вреди.

64.1. Приема се, че пратката е доставена в състоянието, в което е предадена на Оператора от Подателя, освен ако Получателят не направи писмено възражение и вписване в товарителницата относно опаковката и/или съдържанието ѝ.

64.2. Възражението е валидно, ако е направено в момента на приемане на пратката и е отбелязано в досието за доставка / разносен лист и/или констативен протокол/ за видими пълни и /или частични повреди.

64.3. Причинените вреди се доказват с документи от съответните служебни лица, удостоверяващи състоянието на пратката /напр. констативен протокол за липсващо/ повредено съдържание съставен при доставка на пратката от служител на Оператора в присъствието на Потребителя, протокол от аварийен комисар, приемо-предавателни протоколи, товарителници, органи на реда/.

64.4. Претенциите за вреди се разглеждат от Оператора, само ако са спазени изискванията на т.64.2. и 64.3. и ако съдържанието и оригиналната опаковка на пратката са налице и Операторът може да провери тяхното състояние.

65. При непредвидени обстоятелства, възникнали при осъществяване на трансграничен превоз като: митнически формалности, заплащане на мита и митни сборове и други, свързани с митническите разпоредби на приемащата страна, срока за доставка ще бъде удължен с броя дни, за които пратката е била задържана от митническите власти.

Отговорност на ОПЕРАТОРА

66. По предявена от правоимащ основателна рекламация за повредена, унищожена или изгубена пратка Операторът дължи обезщетение в следните размери:

67. За пратки без сключена допълнителна карго застраховка:

67.1. За вътрешни карго пратки – съобразно Закона за автомобилните превози.

67.2. За международни карго пратки – съобразно CMR Конвенцията.

68. За пратки със сключена допълнителна **карго** застраховка, отговорността на Оператора за приемане, пренасяне и доставка на пратки (независимо от услугата), обезщетението е както следва:

68.1. При износ се покриват рисковете съгласно Institute Cargo Clauses /A/ 1.1.09;

68.2. При внос и превози на територията на България - Клаузи “Пълно покритие”(A)-1.1.87, включително “от склад на изпращача до склад на получателя”;

68.3. По застрахователен договор може да се покриват рисковете съгласно Institute Cargo Clauses /B/ 1.1.09 или Institute Cargo Clauses /C/ 1.1.09 при износ, както Клаузи “Ограничено покритие” (B)-1.1.87 и Клаузи “Минимално покритие” /C/1.1.87 при внос и превози на територията на България, както и да се прилагат допълнителни покрития и други клаузи;

68.4. По отношение на употребявани пратки и лични вещи се застраховат при покритие съгласно Клаузи “Минимално покритие” /C/ или Клаузи “Ограничено покритие” /B/ с допълнително покритие TPND Clause /Theft, Pilferage and non-delivery /.

68.5. За удостоверяване на действителната стойност на щетата правоимащият представя необходимите документи – фактури, митнически декларации и други подходящи писмени доказателства съобразно естеството на пратката.

69. По предявена от Потребител основателна рекламация за неспазен срок на доставка, Операторът дължи обезщетение в следните размери:

69.1. За вътрешни и международни карго пратки, Потребителите заплащат стойността на реално извършената услуга, вместо на заявената такава.

69.2. При неизпълнение на договорените срокове за доставка с повече от 2 /два/ работни дни (за срок на доставка от 1 работен ден се счита края на следващия работен ден), Операторът дължи обезщетение, както следва:

69.2.1 За вътрешни карго пратки за всеки ден забава в размер на 10% от стойността на заявената услуга, но не повече от 50%.

69.2.2. за международни карго пратки за всеки ден забава в размер на 2 % от стойността на заявената услуга, но не повече от 100.00 лева.

69.2.3. Отговорността на Оператора за забавена доставка на пратки, при които е констатирано пълно увреждане (тотална щета), е по реда на т.66 и сл. от настоящите Общи условия.

69.2.4. По предявена от Потребител основателна рекламация за неспазен срок за изплащане на „Наложен платеж“ Операторът дължи обезщетение до размера на стойността на услугата „Наложен платеж“, посочена в Тарифата на Оператора.

Изключения

70. Операторът не носи отговорност за претърпени вреди и пропуснати ползи (включително, но не само нереализирани приходи и печалби, загуба на пазари, репутация и др.), причинени във връзка със загуба, повреда, забавяне, неправилно (погрешно) доставяне или недоставяне на пратка на Подателя, поради причини, за които Операторът не отговаря, според т.71.

71. Операторът не носи отговорност за пратка или част (части) от нея, изгубена, повредена, забавена, погрешно доставена или недоставена в резултат на:

71.1. Причини и/или обстоятелства, за които той не отговаря, като:

71.1.1. Природни бедствия, включващи земетресения, циклони, бури, наводнения, пожари, епидемии, мъгли, снеговалежи или поледици;

71.1.2. Форсмажорни обстоятелства, включващи война, катастрофи, терористични актове, стачки, ембарго, въздушни опасности, локални конфликти или граждански безредици;

71.1.3. Национални или локални разрушения на транспортната мрежа, механични проблеми на видовете транспорт или съоръжения;

71.1.4. Скрити дефекти или присъщи недостатъци на съдържанието на пратката, както и естеството ѝ;

71.1.5. Всички загуби и щети, причинени от забавяния при доставката; загуба на пазари или други последици и косвена загуба от какъвто и да е вид или естество.

71.1.6. Случаите, в които загубите са възникнали в резултат на нарушение от страна на Потребителя на задълженията му по т.47 от настоящите Общи условия;

71.1.7. Загуби и щети на пратка, съдържаща стоки втора употреба;

71.1.8. Неподходяща и недостатъчна опаковка на пратката;

71.1.9. Умишлено действие или бездействие от страна на Потребителя – изпращач и/или получател;

71.1.10. Действия или пропуски на Подателя, както и такива на трета страна, вкл. и за непотърсени пратки в срока по т.34 от настоящите Общи условия.

РЕД ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ И ДРУГИ УСЛОВИЯ

72. Страните ще решават споровете, възникнали по повод изпълнението на настоящия договор, чрез разбирателство и взаимни отстъпки.

73. При невъзможност да се постигне съгласие всяка от страните може да поиска съдействие от КРС или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.

74. За неуредените в тези Общи условия въпроси се прилагат разпоредбите на действащото в Република България законодателство, включително разпоредбите на Закона за пощенските услуги, Закона за автомобилните превози, Конвенцията за договора за международен автомобилен превоз на стоки (CMR), Европейска спогодба за международен превоз на опасни товари по шосе (ADR).

Настоящите Общи условия са в сила от 15.10.2024 г.