ОБЩИ УСЛОВИЯ
на „Транспрес Деливъри“ ЕООД за предоставяне на международни и на територията на Р България
куриерски услуги
(съгласно Удостоверение за регистрация № 0223/17.12.2019г.)

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ И ПРЕДМЕТ

Обши положения

1. „Транспрес Деливъри“ ЕООД (наричан по-нататък в тези Общи условия „Оператор”) е надлежно регистриран пощенски оператор по смисъла на чл. 18, ал.1 във връзка с чл.19, т.2 от Закона за пощенските услуги (ЗПУ) с Удостоверение за регистрация № 0223/17.12.2019г., извършващ куриерски услуги.

2. По смисъла на настоящите Общи условия:

2.1. „Пратка“ е пакет, който съдържа стоки с или без търговска стойност, изпращан от един подател/адрес, до един получател/адрес, който е предаден/доставен на/от Оператора срещу една отделна товарителница/ разносен лист**,** който трябва да бъде транспортиран и доставен съгласно условията, посочени в съответната товарителница/ разносен лист. Пратка е малък пакет или пощенски колет съобразно легалните дефиниции по §1 от ДР на ЗПУ.

2.2. „Куриерска пратка” е непалетизирана пратка по т.2.1., която съдържа стоки сили без търговска стойност с тегло от 0,01кг. до 31,5 кг., както и с дължина на пратката не надвишаваща 160 см., както и сборът от дължината и удвоения размер на височината и широчината да не надвишава 320 см. Една Куриерска пратка следва да съдържа не повече от 10 отделни пакета.

2.3. Потребител може да е трето лице, което да е изпращач или получател, което за своя или за чужда сметка възлага изпълнението на дадена куриерска услуга на Оператора.

2.4. 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.

2.5. Подходяща опаковка е фабричната такава или друг вид опаковка, гарантираща предпазването на пратката при обичайните за Оператора дейности.

Предмет

3. С настоящите Общи условия на договора за предоставяне на куриерски услуги се уреждат условията и реда, по които Операторът предоставя на своите потребители предлаганите от него куриерски услуги. Настоящите Общи условия уреждат взаимоотношенията между Оператора и потребителите на куриерски услуги и са неразделна част от договора, ако такъв е сключен.

4. Общите условия определят обхвата и характеристиките на предоставяните куриерски 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 куриерски услуги, забранените предмети и вещества, вида и размера на отговорността на страните по договора за курирески услуги, реда за предявяване на рекламации, реда и начина за решаване на спорове и други въпроси по предоставянето и ползването на курирески услуги.

Приложно поле

5. С подписа си върху документите, които се попълват при приемането и предаването на пратките Потребителите декларират, че са съгласни 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 куриерски 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 неуниверсални пощенски услуги /НПУ/:

8.1. **„Куриерски услуги“** на територията на Р. България и международни по смисъла на §1, т.18 от Допълнителните разпоредби на ЗПУ са пощенски услуги с добавена стойност над услугите по чл. 4, т. 1 и 2 от ЗПУ, която гарантира по-голяма бързина и надеждност на приемане, пренасяне и доставяне на пратките лично на получателя, както и предоставянето на допълнителни услуги.

8.2. **Допълнителни услуги по заявка и за сметка на потребителя:** наложен платеж, приоритетна доставка, обратни документи, сключване на застраховка , връщане на обратна разписка, връщане на клиентска опаковка, магазинаж, митническа обработка, удължено приемо – предаване, допълнителна опаковка, преглед преди доставка и тест преди доставка.

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 адреса на подателя 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 НПУ. Приемане на Общите условия

12. Договорът се смята за сключен с приемането на пратката от Оператора и попълването от Подателя или от негово име на предварително одобрен от Оператора образец на хартиена (съпътстваща пратката) или електронна товарителница с посочено тегло, заявени допълнителни услуги и заплащане цената на услугата.

13. С предаването на пратката на представител на Оператора се прилага предвиденото в Общите условия на Оператора.

14. Договорът за НПУ се счита за изпълнен с поставянето на подписа на Потребителя на услугата на определеното за целта поле в товарителницата, куриерския лист за разнос или друг вид документ или полагане на подпис върху електронно устройство удостоверяващ изпълнението на договора.

ИЗИСКВАНИЯ ЗА КАЧЕСТВО И ЕФИКАСНОСТ НА ОБСЛУЖВАНЕТО

15. Към обявените в Тарифата на Оператора цени за извършване на услугите (без допълнителните услуги) се начислява такса гориво, пътни такси и инфлационен индекс. Такса гориво се актуализира два пъти месечно на база на средната цена на дребно на дизеловото гориво обявена на информационната платформа за горива – www.fuelo.net. Методиката, по която такса гориво се определя, както и нейният актуален размер във всеки момент са оповестени и достъпни на електронната страница на Оператора в Интернет, с адрес www.transpress.bg.

16. Операторът доставя Пратките в сроковете по т.15 само ако посочените от подателя данни в товарителницата за името, адреса и телефона на Получателя и Изпращача са пълни и верни.

17. Операторът гарантира опазването на тайната на кореспонденцията на Потребителите на НПУ, включително данните за подателите, получателите и съдържанието на пратките, както по време на извършване на услугата, така и след това. Операторът е регистриран като администратор на лични данни, съгласно изискванията на Закона за защита на личните данни.

18. Операторът осигурява охраната и опазването на пратките.

УСЛОВИЯ ЗА ПРИЕМАНЕ И ДОСТАВЯНЕ НА НПУ

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 Опеарторът се задължава да я предаде на посочения в товарителницата Получател.

20. Пощенският оператор приема пратки от/до адреси в населени места съгласно обхвата на пощенската си мрежа. 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 60 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 18:00 във всеки работен ден.

22. При предаване на Пратката от подателя на Оператора, всички данни в товарителницата се попълват съгласно указанията на Потребителя.

23. Потребителят задължително посочва пълни и точни данни за адрес на Подател и Получател.

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

Доставяне на пратките

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

26. Пратките се предават на адреса, посочен в товарителницата, куриерския лист за 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 има право да удостовери самоличността си с лична карта или шофьорска книжка.

28. Доставянето на пощенските пратки чрез неуниверсална пощенска услуга се извършва чрез куриерска услуга, като се доставят:

28.1. лично на получателите на адреса на получаване или по начин, уговорен между потребителите и оператора Пратките се доставят на лицето, посочено от изпращача в товарителницата срещу предоставне на документ за самоличност и полагане на подпис върху служебните документи или електронно устройство на Оператора.

28.2. При невъзможност от страна на получателя да приеме пратката, същата се връчва на лицата по чл.3 от Правилата за доставка при представяне на пълномощно или потвърждение по телефон от получателя:

28.2.1. При невъзможност от страна на получателя да приеме пратката **на домашен адрес**, поради отсъствие или друга причина, то Пратката се предава на член от домакинството, негов родител или законен настойник, ако е малолетно, или на друго лице, намиращо се на посочения адрес и се е задължило пред Оператора да му я предаде. В този случай получателят на пратката собственоръчно вписва имената си, като Операторът сравнява достоверността на данните от документ за самоличност.

28.2.2. При невъзможност от страна на получателя да приеме пратката **на адрес на Оператора** поради отсъствие или друга причина, то Пратката се предава на член от домакинството, негов родител или законен настойник, ако е малолетно, или на друго упълномощено лице, което се е задължило пред Оператора да му я предаде. В този случай получателят на пратката собственоръчно вписва имената си, като Операторът сравнява достоверността на данните от документа за самоличност.

28.2.3. При невъзможност от страна на получателя да приеме пратката **на служебен адрес**, поради отсъствие или друга причина, то Пратката се доставя на служител на същата фирма, деловодство при адреса на получателя в жилищна или административна сграда и др.подобни, портиер, охрана, и се е задължило пред Оператора да му я предаде. В този случай получателят на пратката собственоръчно вписва имената си, а Операторът сравнява достоверността на данните от документа за самоличност.

28.3. В случаите на доставка чрез АПС на пратки на юридически лица, еднолични търговци, както и на физически лица, споделянето на пинкода за получаване на пратката се счита за надлежно упълномощаване. Потребителите не следва да адресират пощенски пратки до малолетни и/или непълнолетни за доставка в АПС.

Отказ на Получателя да получи Пратката

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

30. Отказът на Получателя да подпише документа по т.29 се удостоверява от служител на Оператора.

Връщане на недоставена пратка

31. Недоставена Пратка, поради отказ на Получателя да я приеме се връща на Подателя за негова сметка.

32. Недоставена Пратка поради неточно посочен от Потребителя адрес се доставя съгласно допълнителни инструкции на Потребителя. В случай, че до 3 /три/ работни дни, Потребителят не подаде допълнителни инструкции на Оператора, последният връща пратката в срок до 14 /четиринадесет/ дни, след изтичането на 3 /три/ дневния срок за даване на допълнителни инструкции, за сметка на Потребителя. И в двата случая, Потребителят заплаща услугата и в двете посоки.

33. 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, респективнонедоставена. Непотърсени или недоставени пратки, се съхраняват от Оператора за срок от още 14 дни, след изтичането на 3 /трите/ работни дни, след което стават собственост на Оператора. Операторът, в качеството си на собственик, има правото да унищожи пратката или да я продаде.

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

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

34.2. Предмети в пратки, които могат да се продадат, се продават на търг, като приходите след
приспадане на разходите по продажбата, остават в полза на Оператора;

34.3. Предмети, непродадени на търга по т.34.2, се унищожават по подходящ начин.

35. Когато Операторът не може да достави пратка поради това, че Получателят отказва да я получи или да я заплати, Получателят отсъства продължително или е непознат на посочения адрес, Получателят е починал, адресът за доставка е неверен, непълен или несъществуващ, както и поради други обективни причини, Операторът уведомява Подателя и му връща пратката за негова сметка. Пратката се връща в 14 дневен срок от уведомлението, като Подателят дължи заплащане на услугата в двете посоки.

Съхранение (Магазинаж) – Услуга по съхранение на непотърсена или недоствена пратка.

36. За престой на Пратка в офиса на Оператора повече от 3 /три/ работни дни, Подателят заплаща складова такса, съгласно тарифата на оператора, публикувана на интернет сайта www.transpress.bg, чийто максимален размер не може да надвишава дължимата се сума за магазинаж за срок от 14 дни., освен ако потребителят не е заявил, че желае пратката да се съхранява за по-дълъг период от време.

ЦЕНОВИ УСЛОВИЯ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

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

38. Към обявените в Тарифата на Оператора цени за извършване на услугите (без допълнителните услуги) се начислява такса гориво, пътни такси и инфлационен индекс. Такса гориво се актуализира два пъти месечно на база на средната цена на дребно на дизеловото гориво обявена на информационната платформа за горива https://bg.fuelo.net/. Методиката, по която такса гориво се определя, както и нейният актуален размер във всеки един момент са оповестени и

достъпни на електронната страница на Оператора в Интернет, с адрес www.transpress.bg.

39. В цената на куриерската услуга (без допълнителните услуги) са включени до 2 /два/ опита за доставка. Първата доставка се извършва, съгласно сроковете на избраната от Потребителя услуга, а вторият опит за доставка се извършва в срок до 3 /три/ работни дни, след изтичането на срока по първата доставка.

40. Цената на НПУ (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. Операторът има право да претегли и/или измери контролно пратка в негов склад При установена разлика с 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.

44. Операторът уведомява Комисията за регулиране на съобщенията минимум 10 дни преди влизането на новата ценова тарифа в сила. Всички цени на предлаганите услуги се съдържат в Тарифата на Оператора за извършване на вътрешни и международни куриерски услуги, която се обявява на Потребителите чрез:

44.1. Публикация на електронната страница на Оператора в Интернет, с адрес www.transpress.bg

44.2. Предоставяне при поискване на хартиен или електронен носител;

45. Съгласно настоящите Общи Условия за предоставяне на НПУ, Потребителите дължат лихва за забава върху стойността на незаплатеното възнаграждение на Оператора в размер на законната лихва.

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И НА ПОЩЕНСКИТЕ ОПЕРАТОРИ

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 до стойността ѝ (фактурна стойност. Не подлежат на застраховане предмети с нумизматична стойност, произведения на изкуството , пари, изделия от благородни метали и скъпоценни камъни, ценни книжа , софтуер, и други подобни.;

46.6. Да правят рекламации в случаи на повредени, загубени, унищожени или ограбени пратки, при неспазване сроковете на доставка и при неспазен срок за изплащане на наложения платеж, както и да получат обезщетение при основателни рекламации в размерите, определени в ОУ на Оператора.

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

46.8. Да изпраща пратки с максимален размер на стойността на наложения платеж не повече от **2000.00 /две хиляди/** евро на пратка. В случай, че един Потребител генерира суми от наложен платеж по-големи от 2000.00 /две хиляди/ евро, то изплащането на сумата става в офис на „Транспрес Деливъри“ ЕООД с предварителна заявка от 1 /ден/ работен ден.

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

46.10. Потребителят имат право да извърши последващи разпореждания с пратките при условията и в сроковете, посочени в настоящите Общите условия на Оператора или сключени индвидуални договори.

47. Потребителите имат следните задължения:

47.1. Да подготвят пратката по такъв начин, че нейното съдържание, тегло, размери, форма, опаковка и вид да отговарят на изискванията на настоящите ОУ и да не могат да причинят нарушаване целостта, съдържанието или вида на другите пратки, транспортирани от Оператора;

47.2. Да дадат указания при попълване на товарителницата.

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

47.4. Да не поставя в Пратката предмети и вещества забранени от Закона и от Закона за пощенските услуги (чл. 90 от Закона за пощенските услуги);

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

47.6. 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.

47.7. 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 ОУ 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.

47.8. 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.

47.9. Потребителят декларира, че към момента на подаване на заявката, пратката е физически готова за приемане от Оператора. В противен случай, представител на Оператора изчаква до 10 мин. на посочения адрес, след което денят и часът за събиране на пратката се уточнява /по имейл или телефон/ допълнително.

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 ОУ. В случай, че пратката е приета за транспортиране от Оператора, същата се счита, че е подходящо опакована. В случай, че пратката не е опакована, Операторът има право да откаже приемането ѝ.

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 доопакова и/или преопакова пратки с цел запазване на съдържанието им, както и да извършва контролни замервания на пратките и да извършва претарифиране при установяване на несъответствия поради невярно деклариране от страна на Потребителя или поради друга причина, за която Потребителят отговаря. Ако допълнително опаковане или преопаковане на пратка се налага поради недостатъчна или неподходяща опаковка на Потребителя, същата е за сметка на платеца на куриерската услуга.

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 й, вида й и др.

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

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

49. <u>Операторът има следните задължения:</u>

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 /наредител на услугата или изпращач/ сумите по успешно събрани наложени платежи до 5 /пет/ работни дни от момента на успешна доставка на пратка с маркер „наложен платеж“ до получателя. В случай, че Потребителят /наредител на услугата или изпращач/ има непогасени задължения към Оператора, отношенията помежду им се уреждат съгласно Закона за задълженията и договорите.

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

ЗАБРАНЕНИ ЗА ПРЕНАСЯНЕ ПРЕДМЕТИ И ВЕЩЕСТВА

50. Подателят няма право да поставя в Пратките, които предава на Оператора, вещества и предмети, забранени от Закона за пощенските услуги (чл.90 и 91) и от 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, боеприпаси, пиротехнически изделия, 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.

<u>51.7.</u> <u>Акцизни стоки и отпадъци от тютюн, чието държане, пренасяне, превозване, предлагане и продажба са забранени от Закона за акцизите и данъчните складове..</u>

<u>51.8</u><u>. В пощенските пратки, 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.</u>

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 й. При отказ или при липса на отговор Операторът уведомява надлежните органи.

РЕД ЗА РЕКЛАМАЦИИ И ОБЕЗЩЕТЕНИЯ

<u>Рекламации</u>

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

54.1. При загуба, унищожаване или грабеж на Пратката;

54.2. При пълна или частична повреда на Пратката;

54.3. При неспазване срока на доставката на Пратката;

54.4. При върнати пратки, когато липсват мотиви за недоставянето им.

54.5. При неспазване срока за изплащане на наложения платеж.

55. Рекламация към Оператора може да бъде подадена **в срок от 6 месеца**, считано от датата на приемане на пратката.

56. В случаите по **т.54.1.** една пратка се счита за изгубена, ако в срок до 30 /тридесет/ дни същата не бъде локализирана от Оператора. Една пратка се приема за унищожена, в случаите, когато същата е напълно увредена и не е годна за употреба, съгласно предназначението й.

57. В случаите по **т.54.2**, при получаване на пратката Потребителят трябва да провери съдържанието й 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 или се вписва забележка върху съответния документ за доставка, който се подписва от Потребителя и куриера

58. В случаи на **скрити липси и повреди**, които не са констатирани при физическата доставка на товара, Получателя има право в срока по чл.86, ал.2 от ЗПУ да направи рекламация в писмен вид, подкрепена с необходимите по закон документи.

59. Операторът разглежда предявените по т.54 рекламации и ги счита за **редовно предявени**, единствено тогава, когато са заплатени всички дължими на Оператора суми за предоставени услуги без отлагане или прихващане, свързани с приемането, пренасянето и доставянето на Пратката;

60. 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.

61. Срокът за разглеждане и отговор на всяка редовно предявена и окомплектована рекламация е 30 дни за вътрешни пратки и 90 дни за международни пратки, считано от датата на предявяване на рекламацията. 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 по предявени основателни рекламации е 30 /тридесет/ дни след датата на изпращане на отговора, с който Операторът приема рекламацията и посочва размера на дължимото обезщетение.

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

64. 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.

65. Операторът е длъжен да съхранява всички доказателства, относими към приемането, пренасянето и доставката на пратката, най-малко в срока по чл. 86, ал. 2 от Закона за пощенските услуги, а в случай на предявена рекламация - до приключване на рекламационното производство. Доказателствата включват всички транспортни документи, в това число и доказателства, че операторът е правил опит да посети адреса за доставка, проведени телефонни разговори, данни за подателите и получателите и т.н., като документите се съхраняват на хартия или електронно в системата на Оператора.

Отговорност на ОПЕРАТОРА

66. По предявена от Потребител основателна рекламация за повредена, унищожена, изгубена, ограбена пратка или при върнати пратки, когато липсват мотиви за недоставянето им, Операторът дължи обезщетение в следните размери:

66.1 За пратки без сключена застраховка:

66.1.1. За вътрешни куриерски пратки – в размер на куриерската услуга, но не повече от 7.67 € /седем евро и шестдесет и седем евроцента/, при предоставяне на подходящо доказателство, удостоверяващо стойността на пратката и увреждането;

66.1.2. За международни куриерски пратки – в размер на куриерската услуга, но не повече от 25.56 € /двадесет и пет евро и петдесет и шест цента/, при предоставяне на подходящо доказателство, удостоверяващо стойността на пратката и увреждането;

66.2 за върнати пратки, когато липсват мотиви за недоставянето им, в размер на **66.2** за върнати пратки, когато липсват мотиви за недоставянето им, в размер на 3.00 € /три евро/.

67. За пратки със сключена застраховка, отговорността на Оператора за приемане, пренасяне и доставка на пратки (независимо от услугата), обезщетението е в размер на действителната стойност на нанесената щета, но не повече от застрахователната стойност. За удостоверяване на действителната стойност на щетата Потребителят представя необходимите документи – фактури, митнически декларации и други подходящи писмени доказателства съобразно естеството на пратката.

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

68.1.За вътрешни и международни куриерски пратки, Потребителите заплащат стойността на извършената услуга, вместо на заявената такава. Например, при заявена „бърза“ доставка, която е изпълнена от Оператора като „икономична“ доставка, Потребителят заплаща цената на „икономичната“ доставка.

68.2. 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:

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

68.2.2. за международни куриерски пратки за всеки ден забава в размер на 2 % от стойността на заявената услуга, но не повече от 50% от стойността на заявената услуга.

69. Срокът за изплащане на Наложени платежи е до 5 /пет/ работни дни след доставка на пратката.

69.1. По предявена от Потребител основателна рекламация за неспазен срок за изплащане на Наложен платеж Операторът дължи обезщетение в размер на законната лихва за забава за всеки ден просрочие.

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.72.

71. Операторът носи ограничена отговорност при превоз на документи, планове, чертежи, проекти, купони, билети, фактури, тръжни документи, съгласно посочените в раздел Отговорност на Оператора размери.

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

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

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

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

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

72.1.4. Скрити дефекти или присъщи недостатъци на съдържанието на Пратката, които се доказват от независимо лице, извършващо независим количествен и качествен стоков контрол.

72.1.5. 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.

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

72.1.7. Умишлено действие или бездействие от страна на изпращач и/или получател;

72.1.8.Действия или пропуски на Подателя, както и такива на трета страна, вкл. и за непотърсени пратки в срока по т.32 от настоящите Общи условия.

РЕД ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ И ДРУГИ УСЛОВИЯ

73. Страните ще решават споровете, възникнали по повод изпълнението на настоящия договор, чрез разбирателство и взаимни отстъпки, както и посредством медиация.

74. 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.

75. За неуредените в тези Общи условия въпроси се прилагат разпоредбите на действащото в Република България законодателство, включително разпоредбите на Закона за пощенските услуги.

Настоящите Общи условия са съгласувани с КРС и КЗП.
В сила от 01.11.2026 г.