

## ОБЩИ УСЛОВИЯ

на договора на “ТРАНСПРЕС” ООД (индивидуална лицензия № 3-024/30.08.2018г.) с потребителите на пощенски парични преводи

### РАЗДЕЛ I ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1.** С тези Общи условия /ОУ/ на договора между „ТРАНСПРЕС” ООД със седалище и адрес на управление: 5000 гр. Велико Търново, ул. „България” №21, вх. Д, ет.1, [www.transpress.bg](http://www.transpress.bg), e\_mail: transpress@transpress.bg, тел.: 02/ 9480700 наричан по-долу “ОПЕРАТОР”, и неговите крайни потребители, наричани по-долу “ПОТРЕБИТЕЛИ” се уреждат условията и реда за предоставяне на услугата „пощенски парични преводи” на територията на Република България. Дружеството е вписано в публичния регистър на Комисията за регулиране на съобщенията на операторите, предоставящи неуниверсални пощенски услуги.

**1.2.** Услугата се предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в обектите на ОПЕРАТОРА, чрез негов представител. Общите условия са приложими в отношенията между ОПЕРАТОРА, неговите представители /МРЕЖА/ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. Списък на всички представители на ОПЕРАТОРА е наличен на уеб сайта на ОПЕРАТОРА.

**1.3.** Общите условия на договора между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са изготвени на основание и в съответствие с изискванията на Закона за пощенските услуги (ЗПУ) и Закона за защита на потребителите (ЗЗП).

**1.4.** Договорът при Общи условия се счита за сключен с приемането на паричния превод от ОПЕРАТОРА в местата за достъп и заплащането на цената на услугата.

**1.5.** ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат всички физически и юридически лица.

**1.6.** ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на услугите биват:

**1.6.1.** ПОДАТЕЛ – лице, което изпраща пощенски паричен превод.

**1.6.2.** ПОЛУЧАТЕЛ – лице, което получава пощенски паричен превод.

**1.7.** Настоящите Общи условия са на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ през цялото работно време на обектите на ОПЕРАТОРА, от които се предлага услугата – ПОЩЕНСКИ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ и на уеб сайта на ОПЕРАТОРА.

**1.8.** Страните по договора могат да договарят и други условия за предоставяне на ППП, за което сключват индивидуален договор, неразделна част от който са настоящите ОУ. Ако страните договарят условия за предоставяне на ППП, които са различни от условията, записани в настоящите ОУ, имат сила първите, макар и вторите да не са заличени.

**1.9.** Компетентен орган, отговорен за надзора върху дейността е Комисията за регулиране на съобщенията.

### РАЗДЕЛ II УСЛУГИ НА ОПЕРАТОРА И УСЛОВИЯ ЗА ТЯХНОТО ПРЕДОСТАВЯНЕ

**2.1.** ОПЕРАТОРЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ възмездно, чрез своята МРЕЖА: услугата – ПОЩЕНСКИ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ.

**2.2.** Описание на услугата - парични преводи между физически лица и/или юридически лица, т. нар. преводи от ръка на ръка. Услугата осигурява експресно изпращане и получаване на парични преводи в брой, в пощенски офис на ОПЕРАТОРА.

**2.3.** При получаване на ПОЩЕНСКИ ПАРИЧЕН ПРЕВОД, ПОЛУЧАТЕЛЯТ предоставя на ОПЕРАТОРА регистрационния номер на превода и документ за самоличност. Данните от този документ се въвеждат електронно. ОПЕРАТОРЪТ разпечатва и предоставя на ПОЛУЧАТЕЛЯ в два екземпляра формуляр, съдържащ регистрационния номер на превода, предоставената информация относно ПОДАТЕЛЯ, ПОЛУЧАТЕЛЯ, дата на получаване и стойността на ПОЩЕНСКИЯ ПАРИЧЕН ПРЕВОД. Формулярът се подписва от двете страни, след което ОПЕРАТОРЪТ изплаща на ПОЛУЧАТЕЛЯ сумата на превода.

**2.4.** ПОДАТЕЛЯТ предоставя на ОПЕРАТОРА сумата на ПОЩЕНСКИЯ ПАРИЧЕН ПРЕВОД в брой.

**2.5.** Пощенските услуги се осъществяват чрез пощенска МРЕЖА на ОПЕРАТОРА, която включва стационарни и изнесени пощенски гишета.

**2.6.** Звената и средствата на МРЕЖАТА са организационно свързани с цел извършване на ПОЩЕНСКИ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ.

**2.7.** Пощенските преводи се изплащат в брой на ПОЛУЧАТЕЛЯ на следващия работен ден от тяхното изпращане.

**2.8.** Обхватът на услугата включва:

- Получаване на паричен превод.
- Изпращане на паричен превод.

**2.9.** При изразено от ПОДАТЕЛЯ желание, на ПОЛУЧАТЕЛЯ на ПОЩЕНСКИЯ ПАРИЧЕН ПРЕВОД се изпраща известие, същият да се яви за получаване в пощенския офис на ОПЕРАТОРА в срок до 3 дни. Ако не се яви в този срок, на ПОЛУЧАТЕЛЯ се изпраща второ известие за получаване, със срок 10 дни. Сумата на ПОЩЕНСКИЯ ПАРИЧЕН ПРЕВОД остава на разположение в офиса на ОПЕРАТОРА до 20 (двадесет) дни от неговото изпращане, където може да бъде получен от ПОЛУЧАТЕЛЯ. Известието може да бъде направено по един от следните начини:

**2.9.1.** Чрез служебно известие, доставено до пощенската кутия на ПОЛУЧАТЕЛЯ.

**2.9.2.** Чрез SMS на мобилен телефон на ПОЛУЧАТЕЛЯ, посочен от ПОДАТЕЛЯ при изпращане на ПОЩЕНСКИ ПАРИЧЕН ПРЕВОД.

**2.9.3.** Чрез писмо по електронна поща на ПОЛУЧАТЕЛЯ, адресът на която е посочен от ПОДАТЕЛЯ при изпращане на ПОЩЕНСКИ ПАРИЧЕН ПРЕВОД;

**2.9.4.** С телефонен разговор към телефон на ПОЛУЧАТЕЛЯ, посочен от ПОДАТЕЛЯ при изпращане на ПОЩЕНСКИ ПАРИЧЕН ПРЕВОД.

**2.10.** В случаите, когато ПОЛУЧАТЕЛ откаже да получи сума по ПОЩЕНСКИ ПАРИЧЕН ПРЕВОД, ОПЕРАТОРЪТ известява ПОДАТЕЛЯ за връщане на паричния превод, което се извършва в пощенския офис на ОПЕРАТОРА, откъдето преводът е бил изпратен. Известието се изпраща по един от начините, упоменати в т.2.9. от тези Общи условия.

**2.11.** Пощенският паричен превод има валидност 20 (двадесет) дни, тоест същият може да бъде получен до 20 (двадесет) дни от неговото изпращане. При непотърсването му в този срок сумата се връща на ПОДАТЕЛЯ, като ОПЕРАТОРЪТ задържа платената/дължимата цена на ПОЩЕНСКИЯ ПАРИЧЕН ПРЕВОД.

**2.12.** Непотърсеният от ПОДАТЕЛЯ върнат ПОЩЕНСКИ ПАРИЧЕН ПРЕВОД остава на разположение при ОПЕРАТОРА, до момента в който бъде потърсен от ПОДАТЕЛЯ. ОПЕРАТОРЪТ може да информира ПОДАТЕЛЯ за непотърсения превод по един от начините, посочени в т.2.9. от настоящите Общи условия. Ако сумата на ПОЩЕНСКИЯ ПАРИЧЕН ПРЕВОД не може да бъде върната на ПОДАТЕЛЯ поради това, че същият отказва да го получи обратно, преместил се е на неизвестен адрес, предоставил е на ОПЕРАТОРА непълен, неточен и нечетлив адрес, починал е или не се е явил да получи неизплатения превод в 10-дневен срок от уведомяването му, ПОЩЕНСКИЯТ ПАРИЧЕН ПРЕВОД се съхранява от ОПЕРАТОРА на разположение на

ПОДАТЕЛЯ една година от края на годината на подаването на превода, след което остава в полза на ОПЕРАТОРА.

**2.13.** ОПЕРАТОРЪТ може да използва датно клеймо за приемане и изплащане на ПОЩЕНСКИ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ.

### **РАЗДЕЛ III ПРАВА НА ОПЕРАТОРА**

**3.** ОПЕРАТОРЪТ има право:

**3.1.** Да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ неуниверсална пощенска услуга – ПОЩЕНСКИ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ съгласно настоящите Общи условия на договора с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ;

**3.2.** Да образува цени за предоставяне на услугата, съобразно търсенето и предлагането на пазара.

**3.3.** Да получава от ПОДАТЕЛИТЕ съответно дължимите цени за предоставената услуга в предплата, като заплащането се извършва в брой.

**3.4.** Да използва пощенски отпечатьци за удостоверяване датата и часа на приемане или изплащане на пощенските парични преводи.

**3.5.** Да изисква идентификацията на самоличността на ПОТРЕБИТЕЛЯ на услугата, съгласно т.6.1 от настоящите Общи условия.

**3.6.** ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за неизпълнението или неточното изпълнение на операцията, при неточност на посочените от ПОТРЕБИТЕЛЯ данни, съгласно т.6.2.

**3.7.** При условията на т.5.4., ОПЕРАТОРЪТ не възстановява на ПОДАТЕЛЯ цената на услугата, която ПОДАТЕЛЯТ заплаща при изпращане на паричния превод.

**3.8.** ОПЕРАТОРЪТ има право да откаже извършването на превод при наличието на поне едно от следните обстоятелства:

**3.8.1.** При съмнение от страна на ОПЕРАТОРА, че е налице опит за изпиране на пари или финансиране на тероризма.

**3.8.2.** При забрана от страна на компетентните органи.

**3.8.3.** При наличие на информация за сключване на незаконни сделки.

### **РАЗДЕЛ IV ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ НА ОПЕРАТОРА**

**4.** ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

**4.1.** Незабавно след приемането на ПОЩЕНСКИЯ ПАРИЧЕН ПРЕВОД, да предостави на ПОДАТЕЛЯ справка (формуляр), съдържаща регистрационния номер на превода, предоставената информация относно ПОДАТЕЛЯ, ПОЛУЧАТЕЛЯ и стойността на ПОЩЕНСКИЯ ПАРИЧЕН ПРЕВОД.

**4.2.** При получаване на ПОЩЕНСКИ ПАРИЧЕН ПРЕВОД, да разпечата и предостави на ПОЛУЧАТЕЛЯ в два екземпляра формуляр, съдържащ регистрационния номер на превода, предоставената информация относно ПОДАТЕЛЯ, ПОЛУЧАТЕЛЯ, дата на получаване и стойността на ПОЩЕНСКИЯ ПАРИЧЕН ПРЕВОД. Формулярът се подписва от двете страни, след което ОПЕРАТОРЪТ изплаща на ПОЛУЧАТЕЛЯ сумата на превода.

**4.3.** Да предоставя услугата – ПОЩЕНСКИ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ непрекъснато, в рамките на определено работно време и с възможност за ползване от всеки ПОТРЕБИТЕЛ.

**4.4.** ОПЕРАТОРЪТ носи отговорност за точното изпълнение на ПОЩЕНСКИЯ ПАРИЧЕН ПРЕВОД, неговото регистриране и обработка.

**4.5.** Да осигури публичност и равнопоставен достъп до своята МРЕЖА и използването на услугата.

**4.6.** Да развие и поддържа МРЕЖА от организационно и технологично свързани помежду си звена и средства.

**4.7.** Да взема мерки за осигуряване на охрана и опазване на ПОЩЕНСКИТЕ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ и персонала.

**4.8.** Да изпълнява законоустановените разпоредби на компетентните органи за недопускане изпирането на пари чрез МРЕЖАТА.

**4.9.** Да осигури условия за охрана на ПОЩЕНСКИТЕ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ, извършвани чрез МРЕЖАТА.

**4.10.** Да осигури условия за съхранение и опазване на всички служебни документи.

**4.11.** Да организира вътрешен контрол за предотвратяване и разкриване на нарушения и престъпления.

**4.12.** Да предприеме мерки за опазване тайната на ПОЩЕНСКИТЕ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ по време на предоставяне на услугата и след това, включително данните за ПОДАТЕЛИТЕ и ПОЛУЧАТЕЛИТЕ. ОПЕРАТОРЪТ има право да разкрива тайната само в предвидените от закона случаи.

**4.13.** Да предприеме мерки за опазване на информацията, съгласно Закона за защита на класифицираната информация и опазване на личните данни, съгласно Регламент (ЕС) 2016/679 и Закона за защита на личните данни.

**4.14.** Да предоставя информация на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по подходящ начин /в писмен вид, на видни и достъпни места в обектите на МРЕЖАТА, както и на своя уеб сайт/ относно работното време и изискванията за извършване на услугата.

**4.15.** Да осигури възможност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да се запознаят с цените на услугата, като ги поставя на видно и достъпно място, както и на своя уеб сайт.

**4.16.** Да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на получаването им.

**4.17.** Да гарантира опазването на околната среда, живота и здравето на хората при организацията и изпълнението на дейността.

## **РАЗДЕЛ V ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**5.** ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

**5.1.** Да получават услугата по **Раздел II** с качество, съгласно настоящите Общи условия на договора с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

**5.2.** Да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по **т.4.16.** от настоящите Общи условия.

**5.3.** Да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до предоставяната от ОПЕРАТОРА услуга, както и неспазването на публичните условия на Лицензията и Общите условия на договора с потребителите от страна на ОПЕРАТОРА.

**5.4.** ПОДАТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на сумата и да отмени ПОЩЕНСКИЯ ПАРИЧЕН ПРЕВОД. Анулирането се извършва в присъствието на ПОДАТЕЛЯ и единствено в случай, че паричният превод не е изплатен на ПОЛУЧАТЕЛЯ до момента на анулиране, само при спазване изискванията на **т.6.1.** от тези Общи условия.

**5.5.** Да поискат от представителя на ОПЕРАТОРА, да предостави настоящите Общи условия, както и всички последващи промени на хартиен носител или по електронен път, без за това да бъдат начислявани каквито и да са цени и комисиони.

**5.6.** ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да съобщават за всякакви нередности свързани с извършването на паричните преводи на адресите на ОПЕРАТОРА, посочени в **т.9.1.**

**5.7.** Да получават информация по достъпен начин за тарифите, работното време, процедурите по изпращане, получаване, рекламации и други на ОПЕРАТОРА.

**5.8.** Преди изплащането на ПОЩЕНСКИЯ ПАРИЧЕН ПРЕВОД да променят данните на ПОЛУЧАТЕЛЯ и начина на изплащане на превода.

## **РАЗДЕЛ VI ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**6.** ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са задължени:

**6.1.** Да предоставят на ОПЕРАТОРА необходимата лична информация, съдържаща се във формуляра, която ще осигури точното изпълнение на ПОЩЕНСКИЯ ПАРИЧЕН ПРЕВОД, а именно:

**6.1.1.** ПОДАТЕЛ – име и адрес (за физическите лица) или фирма, представител и адрес (за юридическите лица)

**6.1.2.** ПОЛУЧАТЕЛ – име и ЕГН (за физическите лица) или – фирма и ЕИК, както и име и ЕГН на техния представител (за юридическите лица).

**6.1.3.** Телефонен номер за контакт на ПОДАТЕЛ/ПОЛУЧАТЕЛ.

**6.1.4.** Дестинация на превода – точен адрес (държава, град, пощенски код, улица, номер, блок, вход, етаж, апартамент).

**6.1.5.** Точната сума на превода (без включена цена на превода).

**6.1.6.** Номер и дата на издаване на документ за самоличност на ПОЛУЧАТЕЛЯ.

**6.1.7.** Подпис.

**6.2.** Да заплащат определените от ОПЕРАТОРА цени по начин на плащане, посочен в **Раздел VII** от настоящите Общи условия;

**6.3.** Да съхраняват информацията свързана с ПОЩЕНСКИЯ ПАРИЧЕН ПРЕВОД с цел осигуряване висока сигурност на превода, избягване на кражби или измами.

## **РАЗДЕЛ VII ЦЕНИ . НАЧИН НА ЗАПЛАЩАНЕ НА УСЛУГАТА**

**7.1.** Цената за услугата се предплаща от ПОДАТЕЛИТЕ в брой.

**7.2.** Всички суми за предоставяне на услуги се предплащат в зависимост от сумите за превод по цени съгласно действащата тарифа на ОПЕРАТОРА.

**7.3.** ОПЕРАТОРЪТ определя и променя цените за предоставяната услуга по реда на ЗПУ и актовете за прилагането му.

**7.4.** ОПЕРАТОРЪТ осигурява възможност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да се запознаят с цените на услугата, като ги поставя на видно и достъпно място на територията на всеки свой обект, в който се предоставя услугата, както и на своя уеб сайт.

## **РАЗДЕЛ VIII ОБЕЗЩЕТЯВАНЕ**

**8.1.** ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на обезщетение в следните случаи:

- **неспазване на сроковете за извършване на услугата** – по изискване от ПОТРЕБИТЕЛЯ се възстановява размера на заплатената цена.

- **неизплатени суми** – ПОДАТЕЛЯТ има право да поиска незабавно възстановяване на неизплатената сума и да му бъде заплатено обезщетение в размер на цената на услугата.

- **неправилно изплатени суми** – при установяване на грешка от страна ОПЕРАТОРА същият заплаща обезщетение на ПОТРЕБИТЕЛЯ в размер на неправилно изплатената сума.

**8.2. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** реализират правото си по **т.8.1.**, като подават до ОПЕРАТОРА жалби и рекламации по реда на чл. 86 от ЗПУ, както следва:

**8.2.1.** Право на рекламация има подателят или получателят.

**8.2.2.** Срокът за предявяване на рекламацията е 6 /шест/ месеца, считано от датата на приемане на ПОЩЕНСКИЯТ ПАРИЧЕН ПРЕВОД.

**8.2.3.** ОПЕРАТОРЪТ проучва рекламацията и в срок до един месец уведомява писмено подателя на рекламацията за резултата. При уважаване на рекламацията обезщетението се изплаща в едномесечен срок от датата на уведомлението.

**8.2.4.** Ако рекламацията е отхвърлена изцяло или частично или е оставена без отговор в посоченият в **т.8.2.3.** срок, подателят на рекламацията може да отправи писмено искане пред Комисията за регулиране на съобщенията за становище по спора. Комисията за регулиране на съобщенията се произнася по направеното искане в 30-дневен срок от постъпването му и уведомява писмено страните по спора за взетото становище в тридневен срок от датата на решението.

**8.2.5.** Ако рекламацията е отхвърлена изцяло или частично или е оставена без отговор в посоченият в **т.8.2.3.** срок, подателят на рекламацията може да предяви иск пред съда, без да е необходимо да спазва преди това разпоредбата на **т.8.2.4.** Иск пред съда за решаване на спора може да се предяви и след прилагане на разпоредбата на **т.8.2.4.**

**8.3.** ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност, когато подателят/получателят на превода не е предявил писмена рекламация в срока по **т.8.2.2.**

**8.4.** Сумите, подлежащи на възстановяване съгласно предходните точки и в съответствие с **т.5.4.**, се изплащат на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ след предоставяне на информацията изискуема по **т.6.1.**

## **РАЗДЕЛ ІХ МЕТОДИ ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА КОМУНИКАЦИЯ**

**9.1.** ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да осъществи контакт с ОПЕРАТОРА на адрес: 1540, гр. София, ул. „Мими Балканска“ №140; на тел./факс: 02/ 9480700 или на e-mail: [transpress@transpress.bg](mailto:transpress@transpress.bg).

**9.2.** ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да осъществи контакт с представителя на ОПЕРАТОРА на адреса на обекта, в който е извършен ПОЩЕНСКИЯТ ПАРИЧЕН ПРЕВОД.

**9.3.** ОПЕРАТОРЪТ осъществява контакт с ПОТРЕБИТЕЛЯ, само на посочените от него адрес, телефон и e-mail, които следва да бъдат коректно попълнени във формуляра за Изпращане/Получаване, съгласно изискванията на **Раздел VI.**

**9.4.** Настоящите Общи условия на договора между страните се съставят на български език, съответно комуникацията между страните, ще се осъществява само на български език.

## **РАЗДЕЛ X РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

**10.** Споровете между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие, всяка от страните може да поиска съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.

## **РАЗДЕЛ XI СРОК НА ДОГОВОРА**

**11.** Този договор влиза в сила от момента на приемане на ПОЩЕНСКИЯ ПАРИЧЕН ПРЕВОД и заплащане цената на услугата от ПОТРЕБИТЕЛЯ и се счита за изпълнен при настъпването на някое от следните условия:

**11.1.** Изплащане на сумите по ПОЩЕНСКИТЕ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ.

**11.2.** Връщане на ПОДАТЕЛИТЕ на сумите по неизплатените ПОЩЕНСКИТЕ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ.

## **РАЗДЕЛ XII ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ**

**12.1.** ОПЕРАТОРЪТ може да извършва промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ или по своя инициатива. Промените се предоставят на Комисията за защита на потребителите за становище, след което се одобряват от Комисията за регулиране на съобщенията.

**12.2.** Одобрените Общи условия се довеждат до знанието на потребителите, като ОПЕРАТОРЪТ следва да ги постави на видни и достъпни места във всички пощенски служби и ги публикува на уеб сайта си.

**12.3.** Промените, съгласно т.12.1. се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на хартиен или друг дълготраен носител или по електронен път, във вид на разбираем текст и в достъпна форма на български език.

## **РАЗДЕЛ XIII ПРИЛОЖИМ ЗАКОН**

**13.** По въпроси, неуредени от настоящите Общи условия, приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство.

---

**В сила от 17.11.2020 г.**

**Настоящите Общи условия са съгласувани/одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията и Комисията за защита на потребителите.**