

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГАТА Е-ПАКЕТ, ИЗВЪРШВАНА ОТ „БЪЛГАРСКИ ПОЩИ“ ЕАД

РАЗДЕЛ I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящите общи условия (ОУ) на договора с потребителите на услугата е-пакет, извършвана от „Български пощи“ ЕАД, наричано за краткост БП, определят правата, задълженията и отговорностите на страните по договора при предоставянето на услугата.

2. Страните по договора по т. 1 могат да договарят и други условия за извършване на услугата е-пакет при сключване на индивидуални договори, неразделна част от които са настоящите ОУ.

РАЗДЕЛ II ОБХВАТ И ХАРАКТЕРИСТИКА НА УСЛУГАТА

3. Обхват и характеристика на услугата.

3.1. Услугата е-пакет включва приемане в ПС/РСЦ/ОВ, обработка и доставяне в ПС/на адрес на получателя на пратки за страната, съдържащи стоки/документи от електронна търговия и големи клиенти. Податели на пратките може да бъдат физически и юридически лица.

3.1.1. Изисквания за форма, размери, тегло и опаковка:

- а) максимално тегло – до 20 кг;
- б) размери за всяко едно от трите измерения (дължина, ширина и височина) – от 100 мм до 600 мм.
- в) опаковката и затварянето на пратките трябва да бъдат съобразени с обема, теглото и съдържанието им, така че да осигурят тяхното запазване от повреди.

3.1.2. Допълнителни услуги:

- а) обявена стойност;
- б) наложен платеж – предоставя се за пратки с обявена стойност;
- в) известие за доставяне;
- г) sms известяване - за получателя за наличие на пратка и за подателя (само за пратки с наложен платеж, който се изплаща в брой), че подадената от него пратка е доставена и може да си получи сумата от наложен платеж в брой в ПС в която е подадена пратката;
- д) преглед на съдържанието на пратката;
- е) подаване на пратка за сметка на получателя;
- ж) обратно връщане на документи;
- з) пренасочване на пратката;
- и) приемане на пратки е-пакет с указание „Чупливо“;
- й) връщане за сметка на подателя.

4. Обявената стойност по т. 3.1.2. а) се посочва от подателя и трябва да съответства на действителната стойност на съдържанието на пратката.

4.1. Максималният размер на обявената стойност и наложения платеж, до която се приемат пратки е-пакет е 3 000 лв.

РАЗДЕЛ III

УСЛОВИЯ ЗА ДОСТЪП, ПРИЕМАНЕ И ДОСТАВЯНЕ НА ПРАТКИ Е-ПАКЕТ

5. Предоставяне на услугата „е-пакет“.

Услугата „е-пакет“ се предоставя както след подписване на договор, така и на индивидуални клиенти.

6. Приемане на пратките е-пакет.

6.1. Пратките се приемат:

6.1.1. В ПС/РСЦ/ОВ;

6.1.2. От адрес на подателя – при възможност и допълнително заплащане съгласно подписан договор.

7. Договорът за услугата е-пакет между БП и потребителите се счита за:

7.1. Сключен, с приемане на пратките в ПС/РСЦ/ОВ;

7.2. Изпълнен, с предаването на пратката на получателя, или с връщането на пратката на подателя, в случай че същата не е била доставена на получателя.

8. Пратки е-пакет от индивидуални клиенти се приемат отворени за проверка на съдържанието.

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

8.2. С указание „Чупливо“ се приемат пратки е-пакет, съдържащи чупливи предмети.

9. БП определя формите и съдържанието на документите (формулярите), които се попълват при приемането, пренасянето и доставянето на пратките е-пакет.

10. Доставка на пратките е-пакет.

10.1. Доставка на пратките е-пакет се извършва във всички ПС на БП, а при възможност и на адрес, с допълнително заплащане.

10.2. Доставка на пратки „е-пакет“ с **наложен платеж**. Пратките се доставят лично на получателя или на упълномощено от него лице, след като заплати сумата на наложения платеж, която се изплаща на подателя:

10.2.1. „В брой“ в ПС, където е подадена пратката – за индивидуални клиенти;

10.2.2. Чрез превеждане на сумите по банкова сметка на възложителите за пратките по договор.

10.3. Пратки е-пакет „за сметка на получателя“ се доставят, след заплащане от получателя 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.

10.4. Получателите имат право преди да получат пратката и заплатят сумата на наложения платеж, в присъствието на служител на БП на преглед на съдържанието на пратката само в случаите в които подателя е заявил тази услуга. В случай, че получателят

откаже да получи пратката след проверка на съдържанието, заплаща цена за връщане, с изключение на случаите, когато подателят е заявил услуга „Връщане за сметка на подателя“.

В случай, че бъде констатирано, че пратката е повредена, ограбена или унищожена, се съставя констативен протокол в 2 (два) екземпляра, в който се полагат подписи от служителя на БП и получателя.

11. БП доставя пратките 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 и представяне на документ за самоличност. За доказване доставянето на пратки е-пакет, във формулярите за доставяне и софтуерните продукти се отразяват трите имена и ЕГН на получателя и на упълномощеното лице в случай на упълномощаване. Ако пратката се достави на лице различно от получателя, във формулярите за доставяне и софтуерните продукти се вписва името на лицето, получило пратката. Лицето, получаващо пратката, се легитимира с документ за самоличност.

РАЗДЕЛ IV

СРОКОВЕ ЗА ДОСТАВЯНЕ И ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА СУМАТА НА НАЛОЖЕН ПЛАТЕЖ НА ПОДАТЕЛЯ

12. Срокът за доставяне на пратки е-пакет е до 2 работни дни след приемане на пратките.

12.1. Пратките се съхраняват 7 (Седем) дни след получаването им в ПС по доставяне. След изтичане на този срок се връщат на подателя с причина „Непотърсена“;

12.2. Сумата на Наложения платеж се възстановява на подателите:

12.2.1. веднага след доставяне на пратките, подадени от индивидуални клиенти;

12.2.2. за пратки по договор - съгласно сроковете, определени в индивидуалните договори.

13. Пратки е-пакет, които не могат да бъдат доставени поради това, че получателите отказват да ги получат или да заплатят сумата на наложения платеж и/или „За сметка на получателя“, се връщат на подателите веднага.

14. Отказът на получателя да получи пратката, както и да заплати сумата на наложения платеж и/или „За сметка на получателя“ се удостоверява с подпис върху документа за доставка и/или адресния етикет. Отказ да се подпише получателя се удостоверява от служителя на БП, доставящ пратката.

РАЗДЕЛ V

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

15. Потребителите имат право:

15.1. Да получават информация от БП по достъпен начин относно:

а) техническите изисквания на БП за форма, размери, тегло, опаковка и др.

б) цените за услугите;

в) забранените предмети и вещества за поставяне в пратки е-пакет;

г) размерите на обезщетенията;

д) срок за приемане на рекламации;

е) други изисквания, свързани с ползването на услугата.

15.2. Да получат качествено изпълнение на услугата.

15.3. Да правят рекламации и при основателни рекламации да получат съответно обезщетение.

15.4. 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 името на получателя и ПС на доставяне.

16. Подателите са длъжни:

16.1. Да подготвят пратките във вид, отговарящ на изискванията по Раздел III от настоящите ОУ.

16.2. Да предплатят цената на услугата, когато подателите са индивидуални клиенти, освен в случаите на използване на услугата „за сметка на получателя”.

16.3. Да заплатят цената на услуга за пратка „за сметка на получателя”, в случай на връщане на пратката.

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

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

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

16.7. Подателите носят отговорност пред БП за щетите, причинени от подадени от тях пратки на имуществото или служителите на БП.

РАЗДЕЛ VI ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА БП

17. БП има право:

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

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

17.3. Да получи обезщетение от потребителите за причинени от техните пратки щети, нанесени на имуществото на БП или на други пратки.

18. БП е задължено:

18.1. Да предоставят информация на потребителите относно:

а) технически изисквания за пратките - форма, размери, тегло, опаковка и др., както и за адресирането им;

б) цените на услугите;

в) забранените предмети и вещества за поставяне в пратки е-пакет;

г) размера на обезщетенията;

д) срок за приемане на рекламации;

18.2. Да изпълнява изискванията, уреждащи сигурността на пратките и съблюдава условията за наблюдение и контрол върху услуги от страна на компетентните органи, спазвайки правилата на Наредба № 6 от 01.11.2011 г. за изискванията за пощенската сигурност.

18.3. 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.

18.4. Да изпълни заплатената от потребителя услуга съобразно настоящите ОУ и индивидуалния договор, ако такъв е подписан.

18.5. Да преопакова пратките, чиято цялост е нарушена при транспортирането, с цел да се запази съдържанието им, при спазване на правилата на Мерките за опазване на тайната на кореспонденцията.

18.6. При съмнение за поставени забранени предмети или вещества в пратки е-пакет, БП изисква от подателя съгласие за извършване на проверка. В случай на отказ пратката не се приема.

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

19. БП не носи отговорност:

19.1. за повреждане или унищожаване на пратки, настъпило в резултат на непреодолима сила по смисъла на чл. 306 от Търговския закон;

19.2. когато пратки е-пакет не е възможно да бъдат издирени поради унищожаване на документите и информацията за тях от непреодолима сила;

19.3. когато повреждането или унищожаването на пратките е-пакет е настъпило по вина на подателя или произтича от естеството на съдържанието на пратките и несъответствието на опаковката им;

19.4. за пратки е-пакет, съдържащи забранени предмети или вещества, които по тази причина са били задържани от компетентните органи по установения ред;

19.5. когато поради непълни или неверни данни за получателя/подателя пратката е-пакет е доставена/върната на друго лице;

19.6. когато подателят на пратка е-пакет не е предявил писмена reklamacия в срок от шест месеца, считано от датата на приемането на пратката;

19.7. за забавени или недоставени пратки поради непълни или неточни данни на получателя;

19.8. 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;

19.9. 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 настоящите ОУ.

РАЗДЕЛ VII

ЗАБРАНЕНИ ЗА ПОСТАВЯНЕ В ПРАТКИ Е-ПАКЕТ ПРЕДМЕТИ И ВЕЩЕСТВА

20. Забранено е поставянето в пратките е-пакет следните вещества и предмети:

20.1. наркотични, упойващи, психотропни и отровни вещества;

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

20.3. противоречащи на нравствените норми предмети;

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

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

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

20.7. акцизни стоки и отпадъци от тютюн, чието държане, пренасяне, превозване, предлагане и продажба са забранени от Закона за акцизите и данъчните складове.

20.7.1. В пратките е-пакет, 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.

РАЗДЕЛ VIII ПРОЦЕДУРИ ЗА РЕКЛАМАЦИИ И ОБЕЗЩЕТЕНИЯ

21. БП дължи обезщетение на потребителите на услугата е-пакет в случаите на:

21.1. загубени, ограбени или повредени, изцяло или частично, пратки е-пакет, с или без обявена стойност и с или без наложен платеж;

21.2. при неизплащане на сумата на наложения платеж

22. За приетите за основателни рекламации размера на обезщетенията са:

22.1. За загубена, ограбена, повредена пратка без обявена стойност, се заплаща обезщетение за действителната стойност на нанесената щета, но не повече от сумата, изчислена от сбора на 5 лв. за пратка е-пакет и цената от 2 лв. за килограм тегло на пратката е-пакет;

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

22.3. За несъбрани суми по доставени пратки е-пакет с „наложен платеж” или за неизплатени на подателите суми по „наложен платеж”, БП носи отговорност, равна на размера на „наложения платеж”.

22.4. Освен обезщетението по т. 23.1, т. 23.2 и т. 23.3 се връщат и платените цени за услугата.

23. В случай, че подателят на пратката е посочил непълни или неточни данни на получателя, БП не носи отговорност за неспазване на срока за доставка.

24. Потребителите реализират правото си за рекламация по т. 23 като подават до БП писмени рекламации.

25. Рекламацията се подава във всяка ПС или през официалния сайт на БП. Към рекламацията се прилага копие на документа за подаване на пратката (когато рекламацията е направена от подателя) и/или документа за констатирани нередности при доставянето ѝ, ако е съставен такъв.

26. Срокът за предявяване на рекламация е шест месеца, считано от датата на приемането на пратките.

27. БП е задължено в срок до 1 месец от предявяване на рекламацията да уведомят писмено рекламанта за резултата от проучването на съответната рекламация.

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

РАЗДЕЛ IX РЕД ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

29. Спорове между БП 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 X ДРУГИ СЪЩЕСТВЕНИ УСЛОВИЯ

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

ОСНОВНИ ПОНЯТИЯ

"ПОТРЕБИТЕЛ" е всяко физическо или юридическо лице, което ползва услугата е-пакет като подател или получател.

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

"ПОЛУЧАТЕЛ" е физическо или юридическо лице, посочено в адреса на пратката.

"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 допълнителна услуга, при която пощенската пратка се доставя на получателя срещу заплащане на определена от подателя сума.

ИЗПОЛЗВАНИ СЪКРАЩЕНИЯ

ПС – Пощенска станция

ОВ – Обработващ възел

РСЦ – Разменно-сортировъчен център