

## **ТИП ТОП КУРИЕР АД**

### **ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА НЕУНИВЕРСАЛНИ ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ "ТИП ТОП КУРИЕР" АД**

#### **РАЗДЕЛ I**

##### **ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. С тези Общи условия на договора между "ТИП ТОП КУРИЕР" АД, наричан за краткост ОПЕРАТОР и неговите крайни потребители се уреждат условията и реда за предоставяне на неуниверсални пощенски услуги.
2. Тези Общи условия са задължителни за ОПЕРАТОРА И ПОТРЕБИТЕЛЯ и са неразделна част от индивидуалния договор сключен между тях, ако е сключен такъв.
3. Общите условия се прилагат за всички вътрешни куриерски услуги, международни входящи куриерски услуги, международни изходящи куриерски услуги, както и за услугите по чл. 3, т.2 от Закона за пощенските услуги предоставяни от ОПЕРАТОРА.
4. Предоставянето на неуниверсални пощенски услуги се организира на територията на цялата страна.
5. Договорът с потребителите се смята сключен с приемането на пратката в местата за достъп – пощенски офис (агентство) или от адрес посочен от клиента и с подписване на формуляра (товарителницата) придружаващ пратката, ако е предвиден такъв. Заплащане на цената на услугата е условие за сключване на договора. Договорът може да бъде сключен и в писмен вид.
6. ОПЕРАТОРЪТ предоставя неуниверсални пощенски услуги освен чрез собствената си мрежа и чрез мрежите на други оператори на универсални и неуниверсални пощенски услуги, въз основа на сключени договори за осигуряване на взаимен достъп при условия на обективност и равнопоставеност.

#### **РАЗДЕЛ II**

##### **ОБХВАТ И ХАРАКТЕРИСТИКА НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ НЕУНИВЕРСАЛНИ ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ**

7. Неуниверсалните пощенски услуги включват следните услуги:
  - 7.1. Приемане на съобщения, подадени във физическа или електронна форма от подателя, предаването им чрез далекосъобщителни средства и доставяне на тези съобщения на получателя като пощенски пратки;
  - 7.2. Куриерски услуги.
8. Пратките приемани и предавани чрез куриерска услуга могат да бъдат с или без наложен платеж или с декларирана стойност. Размерът на цената при декларирана стойност или наложен платеж се определя от ОПЕРАТОРА в "Цени на куриерските услуги, предоставяни от "Тип - Топ Куриер" АД".
9. ОПЕРАТОРЪТ определя формите и съдържанието на документите, които се попълват при приемането, регистрацията, пренасянето и доставката на куриерските пратки, като осигурява отпечатването и използването на формулярите.

#### **РАЗДЕЛ III**

##### **УСЛОВИЯ ЗА ДОСТЪП ДО НЕУНИВЕРСАЛНИТЕ ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ "ТИП ТОП КУРИЕР" АД**

10. ОПЕРАТОРЪТ приема чрез пощенските си офиси, заявки за извършване на куриерски услуги. Служител посещава посочения от клиента адрес и приема пратките, по заявка или по предварително съгласуван график.
11. В пощенските си офиси (агентства) на територията на цялата страна ОПЕРАТОРЪТ приема заявки за куриерски услуги в рамките на определено работно време.
12. ОПЕРАТОРЪТ приема куриерски пратки на клиенти в обработващи възли и разменни центрове, изрично посочени в писмени договори с потребители.
13. Ползването на куриерската услуга от всички потребители се осигурява при определени от ОПЕРАТОРА качество и цени, в съответствие с т. 15, т. 20 и т. 22 от тези Общи условия.
14. Работното време на пощенските офиси (агентства), обработващите възли и разменни центрове, включва най-малко 5 работни дни в седмицата. Работните дни и работното време се определят от ОПЕРАТОРА и се поставят на достъпно за всички потребители място, както и в Интернет страницата на ОПЕРАТОРА.

## РАЗДЕЛ IV

### КАЧЕСТВО НА НЕУНИВЕРСАЛНИТЕ ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ

15. ОПЕРАТОРЪТ предоставя неуниверсалните пощенски услуги съгласно разработени нормативи за качество:
- а) време за събиране на куриерски пратки, считано от момента на заявяване – в рамките на работния ден;
  - б) срокове за доставка на куриерските пратки – в срок до три работни дни до всички населени места на територията на страната, а за определени населени места на местоназначение на следващия работен ден от приемането на куриерската пратка;
  - в) срокове за обработване на рекламации – съгласно т. 67 и т. 69 от тези Общи условия;
  - г) ОПЕРАТОРЪТ гарантира за надеждността при предоставяне на неуниверсалните пощенски услуги като :
    - приема, пренася и доставя пратките при запазване тайната на кореспонденцията
    - предоставя опаковка отговаряща на изискванията за сигурност при обработката и пренасянето на пратките
    - използва баркод за намаляване на грешките при обработването на пратките
    - осигурява информационен достъп на клиентите по време на извършване на неуниверсалната пощенска услуга.

## РАЗДЕЛ V

### НАЧИНИ НА ПЛАЩАНЕ

16. Цената на неуниверсалните пощенски услуги се предплаща от потребителите. Плащането се извършва в брой и безкасово в зависимост от определения от ОПЕРАТОРА начин на плащане.
17. Пощенските услуги могат да се заплащат и в срокове, определени съгласно сключените индивидуални договори по т. 2 от тези Общи условия.
18. ОПЕРАТОРЪТ удостоверява плащане на цената на пощенските услуги чрез:
- а) издаване на транспортен документ „товарителница“ с персонален номер и баркод;
  - б) издаване на фактура.
19. ОПЕРАТОРЪТ удостоверява сключването на договора за извършване на неуниверсалните пощенски услуги чрез подпис на служител върху товарителницата.
20. Цените на услугите са посочени по видове в Ценовата листа на ОПЕРАТОРА.
21. Цените по т. 20 се предоставят в Комисията за регулиране на съобщенията за сведение в срок от 10 дни преди влизането им в сила.
22. Ценовата листа на ОПЕРАТОРА се поставя на видно място в местата за достъп и се публикува на страницата на ОПЕРАТОРА в интернет.
- 22.1. Цените, посочени в индивидуалния договор по т. 2 от тези Общи условия не могат да бъдат по-високи от цените по т. 21.
- 22.2. За промяната на цените на неуниверсалните пощенски услуги ОПЕРАТОРЪТ информира потребителите с обявления в пощенските офиси и в Интернет страницата си.

## РАЗДЕЛ VI

### ПРИЕМАНЕ И ДОСТАВЯНЕ НА КУРИЕРСКИ ПРАТКИ

23. ОПЕРАТОРЪТ приема заявки за куриерски услуги от лицата с индивидуални договори по т. 2, както и от лица без сключен договор.
24. ОПЕРАТОРЪТ приема куриерските пратки, от адрес на подателя, след претегляне на пратките, и попълване на формуляр „товарителница“.
25. Адресирането на куриерските пратки се извършва по образец указан от ОПЕРАТОРА. Задължително в горния ляв ъгъл на пратката потребителят посочва пълния адрес на подателя, а в долния десен ъгъл - пълния адрес на получателя. Желателно е да се попълва и телефон за връзка с получателя.

26. Опаковките на различните видове пратки трябва да бъдат съобразени с обема, теглото и съдържанието им.
27. ОПЕРАТОРЪТ доставя куриерските пратки на посочения адрес, лично на получателя или на лице от адреса срещу подпис във формуляра(товарителница), придружаващ пратката.
28. При отсъствие на получател се прави второ посещение на адреса най-късно на следващия работен ден.
29. При отказ на получателя да приеме куриерска пратка, ОПЕРАТОРЪТ удостоверява отказа с подпис върху формуляра, придружаващ пратката.
30. Куриерски пратки с наложен платеж се предават на получателя след събиране на сумата по наложения платеж.
31. При куриерска пратка с нарушена опаковка, липса от съдържанието и разлика в теглото, комисия от служители на пощенския офис съставят акт, констатиращ състоянието на пратката.

## **РАЗДЕЛ VII**

### **ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА НЕУНИВЕРСАЛНИ ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ**

32. Потребителите имат равно право да ползват услугите предлагани от ОПЕРАТОРА в качеството му на пощенски оператор, регистриран да предоставя неуниверсални пощенски услуги.
33. Потребителите на неуниверсални пощенски услуги имат право да се запознаят с Общите условия.
34. Потребителите имат право да получат услугите по Раздел II, с качество и параметри на услугите, съгласно Раздел IV, т.15.
35. Потребителите имат право да получат информация за всички видове неуниверсални пощенски услуги предлагани от оператора.
36. Потребителите на неуниверсални пощенски услуги имат право да получат информация за максималното тегло и максималните размери, за начина на адресиране на пощенските пратки, за забранените предмети и вещества, които не могат да се поставят в пощенски пратки, както и за цените на услугите предлагани от ОПЕРАТОРА.
37. Потребителите на неуниверсални пощенски услуги имат право да подават молби за справки за подадени от тях пощенски пратки, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 67.
38. Потребителите на неуниверсални пощенски услуги имат право да адресират жалби до Комисията за регулиране на съобщенията.
39. Потребителите на неуниверсални пощенски услуги имат право да правят рекламации и да получат съответното обезщетение по Раздел X.
40. Потребителите на неуниверсални пощенски услуги имат право да получат обратно пратката си при отказ на получателя да я приеме, като заплатят съответната сума на ОПЕРАТОРА за съхранението ѝ.
41. Потребителите, ползващи неуниверсалните пощенски услуги на ОПЕРАТОРА, са длъжни да употребяват формулярите издадени и предоставени им от ОПЕРАТОРА.
42. Потребителите, ползващи неуниверсалните пощенски се задължават да предплатят цената на услугата, освен ако не е посочен друг начин на плащане в индивидуалния договор или в допълнително споразумение.
43. Потребителите, ползващи неуниверсалните пощенски услуги се задължават да предоставят пълна и вярна информация за получателя на пратката.
44. Потребителите, ползващи неуниверсалните пощенски услуги отговарят за щети, причинени на оператора, като отговорността им е съизмерима с понесените щети.
45. Подателите носят отговорност пред ОПЕРАТОРА за щетите, причинени от подадени от тях пратки на други пратки. Отговорността е в размерите, в които ОПЕРАТОРА отговаря пред лицата, чиито пратки са увредени.
46. Подателите носят отговорност за вредите, причинени от подадени от тях пратки на имущество или на служители на ОПЕРАТОРА.

## РАЗДЕЛ VIII

### ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ОПЕРАТОРА "ТИП ТОП КУРИЕР" АД

47. ОПЕРАТОРЪТ има Регистрация за извършване на неуниверсални пощенски услуги на територията на цялата страна.
48. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да гарантира на всички потребители равнопоставен достъп до предлаганите услуги.
49. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да осигури опазването тайната на кореспонденцията по време и след извършване на услугата и да изпълнява изискванията, уреждащи сигурността на пощенските пратки и съблюдава условията за наблюдение и контрол върху пощенските услуги от страна на компетентните органи.
50. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да постави на видно място в пощенските си офиси "Общите условия на договора с потребителите на пощенски услуги", както и информацията относно видовете услуги, които се предлагат, цените на услугите, забранените предмети за поставяне в пощенските пратки.
51. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да разглежда и взема становища по молби, жалби и предложения от потребителите в едномесечен срок от датата на подаването им.
52. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, причините и основателността им и предприетите след разглеждането им действия. Данните от регистъра се съхраняват за срок от 12 месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.
53. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да обезщети потребителите, при условията на Раздел X.
54. ОПЕРАТОРЪТ на неуниверсални пощенски услуги не носи отговорност:
  - а) за повреждане или унищожаване на пратки с или без декларирана стойност, настъпило в резултат на непреодолима сила;
  - б) когато повреждането или унищожаването на пратките е настъпило по вина на подателя или произтича от естеството на съдържанието на пратките;
  - в) за пратки, съдържащи забранени предмети или вещества, които по тази причина са били конфискувани или унищожени от компетентните органи по установения ред;
  - г) когато поради непълен или погрешен адрес пратката е доставена на друго лице.
55. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност по договори за застраховка на пощенски пратки, сключени от подателите на пратки със застрахователи, когато последните встъпват в правата на застрахованите, съгласно чл.402 от Търговския закон, над размерите на обезщетенията, на които подателят или получателят има право съгласно този раздел на Общите условия. Обезщетенията се изплащат на застрахователите, ако не са изплатени на подателите или получателите на пратките.
56. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен 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.
57. ОПЕРАТОРЪТ няма право да предоставя справки или информация на трети лица за извършени куриерски услуги, освен на подателя и получателя или на упълномощени от тях лица, както и на органите на властта в случаите, които са регламентирани със закон.
58. С приемането на пощенската пратка и плащането на дължимата цена, ОПЕРАТОРЪТ се задължава да изпълни заплатената от потребителя услуга с параметри на качеството, определени в Раздел IV.

## РАЗДЕЛ IX

### ЗАБРАНЕНИ ПРЕДМЕТИ И ВЕЩЕСТВА

59. Потребителите нямат право да поставят в пощенските пратки, следните вещества и предмети:
  - а) наркотични, упойващи, психотропни, силно действащи и отровни вещества;
  - б) оръжие, взривни, запалителни и други опасни вещества и предмети;
  - в) неприлични или противоречащи на нравствените норми предмети;
  - г) предмети и вещества, които поради своето естество или опаковка представляват опасност за живота и здравето на служители на ОПЕРАТОРА или на други лица, или могат да замърсят или повредят други пратки и съоръжения;
  - д) религиозни материали на забранени или нерегистрирани в страната секти и организации;

- е) движими паметници на културата, за които няма издадено разрешение или сертификат, издаден от компетентния орган.
60. Във вътрешните пощенски пратки 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.
61. В международните пратки, включително тези с декларирана стойност, освен веществата и предметите посочени за вътрешните пощенски пратки, не могат да се поставят и други вещества и предмети, посочени в международни договори, както и предмети, внасянето и разпространяването на които е забранено в страната на местоназначението. Съдържанието на международните пратки задължително се проверява от служител на оператора.
62. При съмнение за поставени забранени вещества и предмети в пощенските пратки, при приемането им ОПЕРАТОРЪТ изисква от подателя съгласие за извършване на проверка. При отказ на подателя пратката не се приема.
63. Когато има достатъчно основание да се смята, че приетата пощенска пратка съдържа забранени предмети или вещества, ОПЕРАТОРЪТ изисква от подателя или получателя писмено съгласие за отварянето ѝ. При отказ или липса на отговор ОПЕРАТОРЪТ уведомява органите по сигурността, които предприемат необходимите действия.

## РАЗДЕЛ X

### ПРОЦЕДУРИ ЗА РЕКЛАМАЦИИ И ОБЕЗЩЕТЕНИЯ

64. Потребителите на неуниверсалните пощенски услуги имат право на писмена reklamация при съобразяване на вътрешните нормативи за качество на услугата и ефикасността на обслужването в случаите на:
- а) загубени, ограбени, изцяло или частично повредени пощенски пратки, с или без декларирана стойност и с или без наложен платеж;
  - б) върнати пощенски пратки, когато липсват мотиви за недоставянето им;
  - в) неспазване на нормативите за качество на услугата.
65. Reklamацията може да подаде потребител (подател или получател) на неуниверсални пощенски услуги, посредством формуляр предоставен на разположение в пощенските офиси на оператора, чрез писмо и по електронната поща в срок от 1 месец от датата на подаването на пощенските пратки.
66. Получателят може да предяви reklamацията при получаване на пратката, а до момента на получаването ѝ само с писмено съгласие на подателя. В момента на получаването, получателят има възможност и право да сравни товарителницата със съдържанието. При констатиране на несъответствие с описа на товарителницата и съдържанието на пратката се съставя констативен протокол. След съставянето на протокола потребителят има право в срока по чл.65 да предяви reklamацията.
67. ОПЕРАТОРЪТ, предоставящ неуниверсални пощенски услуги определя максимална продължителност на времето за обработване на reklamациите и вземане на решение по тях:
- за вътрешните пощенски пратки – до 1 месец;
  - за международните пощенски пратки – до 3 месеца.
68. Reklamацията за пощенски пратки се подава в най-близкия пощенски офис на ОПЕРАТОРА. Reklamацията може да се подаде и във всеки друг пощенски офис на пощенската мрежа без заплащане на цена за препращането. Към reklamацията се прилага ксерокопие на разписката за подаване на пратката и документа за констатирани нередности при доставянето ѝ, ако е съставен такъв. Ако подателят на reklamацията не може да представи посочените документи, посочва всички данни относно пратката (местоподаване и местоназначение, имената на подателя и получателя, вид, номер, дата на пратката, съдържание и др.)
69. При основателна reklamация ОПЕРАТОРЪТ изпраща на потребителя на пощенска услуга първоначален отговор за потвърждение на reklamацията в рамките на 7 дни от получаването ѝ и изплаща обезщетението в срок от 20 дни от датата на изпращане на първоначалния отговор за потвърждение на reklamацията. Сумата по обезщетението се изплаща на потребителя чрез паричен превод, като таксата за паричния превод е за сметка на ОПЕРАТОРА.
70. ОПЕРАТОРЪТ дължи обезщетение при основателна и своевременно подадена писмена reklamация за загубена пратка без декларирана стойност, пратка с повредено съдържание или погрешно предадена пратка в размер на 15.00 (петнадесет) лева, както и възстановяване на стойността на куриерската услуга.
71. В случай на загубване, ограбване или повреда на вътрешна пратка с декларирана стойност, за която подателят е платил застрахователна премия, подателят има право на обезщетение, отговарящо на действителната стойност на загубата. Това обезщетение обаче не може да надвиши сумата на декларираната стойност.

72. В случай на загубване на международна пратка без декларирана стойност, подателят има право на обезщетение, което възлиза на 50.00 (петдесет) евро и възстановяване на сумата на платените при подаването на пратката такси.
73. Подателят на международна пратка има право на обезщетение, ако съдържанието е било частично ограбено или повредено. Опаковката на пратката обаче трябва да бъде призната за съобразена с обема, теглото и съдържанието на пратката, за да предпази съдържанието от евентуални рискове от ограбване или повреда. Обезщетението за ограбена или повредена пратка трябва да отговаря на действителната стойност на загубата, но в никакъв случай не може да надхвърля определените 50.00 (петдесет) евро.
74. В случай на загубване, ограбване или повреда на международна пратка с декларирана стойност, за която е платена застраховка, подателят има право на обезщетение, отговарящо на действителната стойност на загубата. Това обезщетение обаче не може да надхвърля сумата на декларираната стойност.
75. ОПЕРАТОРЪТ не отговаря за претърпени непреки щети и нереализирани печалби в резултат на загубени, повредени, ограбени или забавени доставки на вътрешни и международни пратки.

## **РАЗДЕЛ XI**

### **РЕД ЗА РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

76. Споровете между потребител на пощенски услуги и ОПЕРАТОРА се решават от управлението на ОПЕРАТОРА.
77. Ако ОПЕРАТОРЪТ не приема рекламацията за основателна, в окончателният отговор се посочва причината, поради която не се приема и информация за възможностите за официално обръщане към арбитраж, регулаторен орган или друг компетентен орган.

## **РАЗДЕЛ XII**

### **ДРУГИ СЪЩЕСТВЕНИ УСЛОВИЯ**

78. Вътрешни куриерски пратки, които не могат да бъдат доставени поради това, че получателите отказват да ги получат или да заплатят сумата на наложения платеж; заминали са на неизвестен адрес; непознати са на посочения адрес или получателите са починали; посоченият адрес е недостатъчен или не съществува, се връщат на подателите.
79. Вътрешни куриерски пратки, които не са доставени поради отсъствие на получателя, се съхраняват до 20 дни, след което се връщат на подателя. При отказ на подателя да получи върната пратка, тя се отваря от специално назначена комисия, която установява действителното съдържание на пратката и съставя протокол. Съдържанието на пратката остава в разпореждане на ОПЕРАТОРА.

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

ОПЕРАТОРЪТ по своя инициатива или по предложение на квалифицирани организации на потребителите, може да прави изменения и допълнение в тези Общи условия, които се налагат по основателни причини, при спазване на действащата нормативна уредба.

### **ВЛИЗАНЕ В СИЛА**

Тези Общи условия се издават на основание чл.21 от Закона за пощенските услуги, съгласувани са с решение на Комисията за регулиране на съобщенията №118 и влизат в сила на 19.02.2007 г. Общите условия се публикуват в Интернет страницата на ОПЕРАТОРА и се поставят на достъпни места в пощенските офиси и пощенските агентства.

