

ОБЩИ УСЛОВИЯ **на договора с потребителите на неуниверсални пощенски услуги,** **предоставяни от „Спиди“ АД, съгласно удостоверение №0062/03.11.2009 г.** **Одобрени с Решение на КРС № 92/23.03.2023**

Раздел I. Общи положения

1. С настоящите Общи условия на договора с потребителите на куриерски услуги, включени в обхвата на неуниверсалната пощенска услуга, наричани за краткост «Общи условия» или «ОУ», се уреждат условията и реда за предоставяне на тези услуги от «Спиди» АД («Оператор») и се определят правата, задълженията и отговорностите на страните по договора.
2. Потребител на услугите («Потребител») може да бъде всяко физическо лице или юридическо лице.
3. Потребителите могат да се запознаят с настоящите Общи условия:
3.1 във всеки офис на Оператора, където са поставени на видно и достъпно място;
3.2 на сайта на Оператора в Интернет с адрес www.speedy.bg („Сайта на Оператора“), където са публикувани в електронен вариант.
4. Страните могат в индивидуален договор да договорят и други условия за предоставяне на куриерските услуги. За неугворените в индивидуален договор условия се прилагат Общите условия на Оператора. При противоречие между условията на индивидуалния договор и ОУ на Оператора, се прилагат договорените условия в индивидуалния договор.
5. В отношенията помежду си страните могат да ползват електронен подпис /обикновен, усъвършенствен или квалифициран/ и се съгласяват да признават стойността му като на саморъчен. Електронен подпис, положен от Потребителя на устройство на Оператора, снабдено със софтуерно приложение, което трансформира подписа на Потребителя в цифровото графичното изображение и го интегрира в структурата на електронния документ без възможност за редактиране или модифициране, има стойността на собственоръчен подпис, поставен върху хартиен екземпляр на документа.
6. Документ, постъпил в веб базиран модул за самообслужване на Оператора, с индивидуална парола и потребителско име на Потребител, е електронен документ по смисъла на Закона за електронния документ и електронния подпис.
7. За неугворените в тези ОУ условия, както и при тълкуването на съдържащите се в тях понятия, се прилага Законът за пощенските услуги (ЗПУ) и законодателството на Република България.

Раздел II. Обхват и видове услуги

8. Настоящите ОУ се прилагат за вътрешни и международни куриерски услуги, както и за допълнителни услуги към тях, предоставяни от Оператора чрез пощенската му мрежа. Операторът предоставя следните услуги:
 - 8.1. Куриерски услуги:
 - 8.1.1. доставка на вътрешни непалетизирани пратки на територията на Република България, включително разнос на вътрешни или входящи международни пратки, възложени от друг пощенски оператор;
 - 8.1.2. доставка на международни непалетизирани пратки със сухопътен или въздушен транспорт;
 - 8.1.3. доставка на вътрешни или международни палетизирани пратки;
 - 8.2. Допълнителни услуги към куриерските услуги:
 - 8.2.1. „Обявена стойност“ - договорена по-висока отговорност на Оператора в случай на загуба, кражба или повреда на пратка, ограничена до размера на обявената от подателя стойност на съдържанието;
 - 8.2.2. „Обратна разписка“ – договорена допълнителна услуга, при която Операторът информира подателя на пратката за нейната доставка до получателя или упълномощено от него лице;
 - 8.2.3. „Обратни документи“ - предварително заявена документална пратка, която Операторът приема от получателя и доставя обратно на подателя;
 - 8.2.4. „Наложен платеж“ - доставяне на пратка срещу заплащане от получателя на определена от подателя сума, определена във валутата на държавата, в която се извършва доставката;
 - 8.2.5. „Отвори/Отвори преди да платиш“ или „Тествай/Тествай преди да платиш“ - доставяне на пратка, при която подателят изрично разрешава получателят да прегледа или тества пратката при доставката, а когато се ползва едновременно с допълнителна услуга „Наложен платеж“ - да плати сумата по наложения платеж, само ако реши да приеме пратката;
 - 8.2.6. „Обратен амбалаж“ – предварително заявена пратка със съдържание европалетна скара, която Операторът приема от получателя на вътрешна палетизирана пратка и доставя обратно до подателя;
 - 8.2.7. „Магазинаж“ – престой на пратка в офис на Оператора след изтичане на 2 работни дни от датата на уведомяване на Потребителя чрез кратко текстово съобщение (напр. SMS, Viber), по телефон или чрез съобщение по електронна поща, че пратката е налична за предаване в съответния офис на Оператора, в това число и при връщане на недоставена пратка по причина, за която Операторът не отговаря.
 9. Операторът си запазва правото да спира предлагането на определени основни или допълнителни услуги или да въвежда нови съобразно търсенето и предлагането.
 10. Операторът осигурява равнопоставен достъп на всички Потребители до точките за достъп за ползване на услугите, предоставяни съгласно настоящите ОУ.

Раздел III. Сключване и изпълнение на договора за куриерска услуга.

11. Договорът за куриерска услуга се счита за сключен с приемането на пратката от Оператора в точка за достъп до пощенската му мрежа или от адрес на Потребител, включително при поставянето на пратката от Потребителя в автоматична пощенска станция или друго предназначено от Оператора за целта място или съоръжение.
12. Договорът за куриерска услуга се състои от тези ОУ и от товарителницата, попълнена от Потребителя или по негови указания. Товарителницата е документ с уникален номер, съставена по образец на Оператора в електронен формат, който се съхранява в електронната система на Оператора и удостоверява сключването на договора и услугите, предоставяни по него. Подпис на Оператора или на Потребителя върху товарителницата не се изисква.
- 12.1. Когато товарителницата е попълнена от Оператора по указания на Потребителя - подателят получава екземпляр при предаване на пратката и има право в този момент да се запознае със съдържанието и да поиска отстраняване на грешки или пропуски.
- 12.2. Когато товарителницата е попълнена от Потребителя в модул за самообслужване - Потребителят може сам да отстрани грешки или пропуски в товарителницата най-късно до предаване на пратката на Оператора.

13. Данните, съдържащи се в товарителницата, се обявяват от Потребителя - заявител на куриерската услуга. Минимални данни, необходими за точно изпълнение на услугата са: имената на подателя и получателя на пратката, точен и пълен адрес за доставка (държава, населено място, пощенски код, улица, жилищен квартал, блок, номер, вход, етаж или др. според случая), лице и мобилен телефон за контакт с подателя и получателя (местен за държавата, в която се намира адреса на подаване или съответно получаване на пратката). При международни пратки данните на подателя и получателя се изписват на латиница. В предвидени от закона случаи Операторът може да изисква допълнителни данни за идентификация на подателя и получателя на пратката в зависимост от вида на ползваната услуга (напр. при международни пратки и/или пратки с допълнителна услуга „Наложен платеж“).
14. В отношенията между страните се счита, че към момента на предаване на пратката, заявителят на услугата:
 - 14.1. потвърждава верността на обявените в товарителницата данни, включително на обявеното съдържание на пратката;
 - 14.2. потвърждава заявените от него услуги и приема условията за доставка и плащания;
 - 14.3. предоставя лични данни и дава съгласие за обработването им, необходимо за изпълнение на договора за куриерска услуга и законоустановени задължения на Оператора;
 - 14.4. поема отговорност за последиците от обявяването на неверни или непълни данни;
 - 14.5. дава съгласие за опериране с пратката му за целите на изпълнение на задълженията на Оператора (отваряне и проверка на съдържанието в предвидените от закона и тези ОУ случаи, преопаковане, контролно теглене за определяне на тарифното тегло, претарифиране при установени несъответствия със заявените данни и други подобни).
 - 14.6. потвърждава, че е запознат с настоящите ОУ и те са част от договора за куриерска услуга.
15. Договорът за куриерска услуга се счита за изпълнен:
 - 15.1. с доставката на пратката на получателя;
 - 15.2. с връщането на недоставената пратка на подателя;
 - 15.3. с унищожаването на пратката по реда на т. 39 от настоящите ОУ.
16. При сключването и изпълнението на договора за куриерски услуги Операторът прилага Политика за защита на личните данни, с която Потребителите могат да се запознаят във всеки офис на Оператора, където е поставена на видно и достъпно място, както и на Сайта на Оператора, където е публикувана в електронен вариант.
17. С цел повишаване и гарантиране качеството на предлаганите услуги, телефонните разговори, провеждани между Оператора и Потребителите, могат да бъдат записвани, а в офисите на Оператора може да се провежда видеонаблюдение.

Раздел IV. Изисквания за качество и ефикасност на обслужването

18. Операторът осигурява ефикасност при предоставяне на куриерските услуги чрез оптимално съотношение между качество, надеждност, цена и бързина при събиране, обработване, транспортиране и доставяне на пратки:
 - 18.1. времето за събиране на пратки от адрес на Потребителя се определя в зависимост от времето на заявяване на пратката, от разположението на адреса, както и от наличието на офис на Оператора в населеното място;
 - 18.2. срокове за доставка на пратки се определят по видове услуги и направления и се спазват от Оператора при условие, че посочените от заявителя данни в товарителницата (име, адрес и мобилен телефон за връзка с получателя) са пълни и точни;
 - 18.3. обработването на рекламации и плащането на обезщетения се извършва при условията на безплатна и опростена процедура.
19. Операторът осигурява качеството на предоставяните куриерски услуги, като предприема необходимите мерки за:
 - 19.1. осигуряване неприкосновеността на пратките и опазване тайната на кореспонденцията;
 - 19.2. изпълнение изискванията за пощенската сигурност и гарантиране сигурността на пощенската мрежа;
 - 19.3. защита на лични данни на Потребителите от неправомерна обработка;
 - 19.4. защита на пощенския трафик, както и недопускане в куриерските пратки на забранени за поставяне предмети и вещества;
 - 19.5. осигуряване на съдействие при предотвратяване и разкриване на нарушения и престъпления, извършени срещу или чрез пощенската мрежа.
20. Операторът осигурява надеждност при предоставяне на куриерските услуги като:
 - 20.1. предоставя на Потребителите препоръки за надеждно опаковане на пратките, съобразени с изискванията за сигурност и нормалния технологичен риск при обработката и пренасянето на пратките;
 - 20.2. използва баркодове и сканиращи устройства за минимизиране на грешките и пропуските при обработването на пратките и проследяването на пощенския трафик;
 - 20.3. предоставя средства за информационен достъп на Потребителите за проследяване в реално време на движението на техните пратки.

Раздел V. Условия за приемане и доставяне на вътрешни и международни пратки.

21. Куриерски пратки се приемат/доставят съгласно договора за куриерска услуга на адрес на Потребителя или в точка за достъп до пощенската мрежа на Оператора. Ограничения в предоставяне на услугата, наложени от компетентните органи, формално или други извънредни обстоятелства, се оповестяват на всички Потребители чрез съобщение на Сайта на Оператора или на засегнатия Потребител при приемане на пратката и съставяне на товарителницата.
22. Куриерските пратки се приемат/доставят в рамките на работното време на Оператора, което се оповестява на видно и достъпно място във всеки офис на Оператора, както и на Сайта на Оператора.
23. При приемането на пратки:
 - 23.1. Заявки за посещение на куриер на посочен от Потребителя адрес се приемат в работното време на Оператора и се изпълняват до 2 работни дни след обработване на заявката, като времето не е фиксирано и се определя от Оператора в зависимост от разположението на адреса и от наличието на офис на Оператора в населеното място. Заявка, направена след 15:00 ч. или за отдалечени населени места, които не се обслужват ежедневно, може да бъде обработена на следващия работен ден.
 - 23.2. Обслужването на населените места по дни се извършва съгласно графици, за които информация е налична информация на Сайта на Оператора и във всеки негов офис.

- 23.3. Потребителят отговаря пратката да бъде готова за предаване на куриер към момента на посещението му. Куриерът няма задължение да изчака на адрес повече от 10 мин. След това, за да предаде пратката си, Потребителят трябва отново да направи заявка и да изчака следващо посещение от куриер.
- 23.4. Приемането и доставката на палетизирани пратки се извършва от рампа до рампа и организацията на товарните и разтоварните работи е ангажирант на Потребителя.
24. Операторът определя задължителни изисквания относно формата, минималните и максимални размери и тарифното тегло на куриерските пратки:
- 24.1. Вътрешни непалетизирани пратки: Услугите се предлагат за еднопакетни пратки с максимално тарифно тегло на пакет до 50 кг. или за многопакетни пратки с максимално тарифно тегло на пратката до 100 кг., с максимална дължина на пакет в пратка (най-голямата дължина) 3 м. Пратки до автоматична пощенска станция (Автомат) се приемат само еднопакетни с максимални размери 60 x 35 x 37 см. и максимално физическо тегло 20 кг. Пратки с различни размери или тегло се приемат след потвърждение на заявката от Оператора;
- 24.2. Международни непалетизирани пратки: Услугите се предлагат за еднопакетни пратки, с изключение на пратките от/до Румъния, които могат да бъдат многопакетни. Максималното тарифно тегло на пакет е 31.5 кг., с изключение на пратките от/до Гърция и Северна Македония, където максималното тарифно тегло на пакет е 50 кг. Пратки, които се доставят със сухопътен транспорт, се приемат, ако имат минимални размери - 22.9 x 16.2 см., максималната дължина (най-голяма дължина на пакета) - 175 см., и максимални размери (сборът от дължината + удвоените сбор на височината и широчината на пакета в см.) - 300 см. Пратки, които се доставят с въздушен транспорт, се приемат, ако имат минимални размери 22.9 см. x 16.2 см. и максимално тарифно тегло 3 кг. Пратки с различни размери или тегло се приемат след потвърждение на заявката от Оператора;
- 24.3. Палетизирани пратки: Услугите се предлагат за пратки с палетна основа 80 x 120 см., максимална височина до 200 см. и максимално тарифно тегло до 1200 кг. за вътрешни пратки и с максимална височина до 180 см. и максимално тарифно тегло до 1000 кг. за международни пратки. Пратки с различни размери или тегло се приемат след потвърждение на заявката от Оператора;
- Тарифното тегло на пратката се определя по начина, посочен в т.44 от настоящите ОУ.
25. Всички пратки след приемането им могат да бъдат претеглени и измерени контролно в складове на Оператора. При установена разлика с попълнените от Потребителя или по негови указания тегло и размери, Операторът извършва служебна корекция на електронната товарителница и претарифиране, като Потребителят дължи цена за услугата, която съответства на реално установеното тарифно тегло на пратката съгласно действащата Тарифа на Оператора.
26. Операторът приема пратки с подходяща опаковка, която не застрашава съдържанието на пратката или целостта на другите пратки. Опаковката и затварянето на пратките трябва да бъдат съобразени с обема, теглото и съдържанието им, така че да осигуряват достатъчна външна и вътрешна изолация, която да предпазва както тях, така и другите пратки, транспортирани от Оператора. Препоръчителни указания за подходящо опаковане на пратки са на разположение на Потребителите във всеки офис на Оператора, както и на Сайта му. В случай че пратката е приета за транспортиране от Оператора, същата се счита, че е подходящо опакована.
27. Осигуряването на подходяща и надеждна опаковка и затваряне на пратката е задължение на Потребителя и е за негова сметка, независимо дали ще предпочете да закупи опаковка от Оператора или ще ползва собствена такава:
- 27.1. За вътрешни и международни пратки със съдържание „буркани“, „бутилки“ или други стъклени или чувливи съдове, съдържащи течност, е задължително използването на опаковки на Оператора, които се предлагат за съответната цел.
- 27.2. Документни пратки, доставяни с международна услуга, задължително трябва да бъдат опаковани от подателя в картонен плик.
- 27.3. Не се допуска присъединяване на отделни пакети като единична пратка чрез прикрепване с опаковъчна лента, ако не бъдат поставени от подателя в една по-голяма и достатъчно здрава картонена опаковка /кутия или кашон/.
- 27.4. Операторът не гарантира запазването на външния вид на търговската опаковка на стока, съдържаща се в куриерска пратка, ако същата не е осигурена чрез допълнителна външна картонена опаковка.
28. Операторът предлага опаковки от различен вид – полиетиленови разградими пликове, картонени пликове за документи, кашони, кутии за транспортиране на вино, буркани, стреч фолио и бабъл фолио. Опаковките се предоставят на Потребителя след изрично поискване от негова страна и заплащане на съответната цена, обявена в Тарифата на Оператора.
29. При изпълнение на международни куриерски услуги:
- 29.1. Операторът ще действа като упълномощен представител на подателя и/или на получателя, когато това е необходимо за нуждите на митническия контрол и обработка;
- 29.2. За Република Македония, пратки под митнически контрол ще се доставят само до склада на митническия брокер, избран от Оператора. След освобождаване на пратката от Потребителя – получател на пратката или негов представител, Операторът осигурява доставка до адреса на получателя без допълнително заплащане;
- 29.3. Пратки с митническа стойност над определената в приложимото митническо законодателство (към датата на приемане на тези ОУ в размер на 30.00 лв. за държави извън ЕС) и такива до/от Великобритания, независимо от тяхната стойност, подлежат на митническа обработка и заплащане на допълнителни такси, мита и данъци, съобразно съответното митническо законодателство, като митническите власти имат право да преценяват и променят обявената митническа стойност;
- 29.4. Всички документи, изисквани в държавите, от/през/до които пратката се приема/пренася/доставя следва да са попълнени или осигурени от подателя и приложени към пратката.
- 29.5. Операторът не гарантира спиране или връщане на пратката към подател по негово разпореджане, направено след като пратката напусне логистичните звена на Оператора и бъде предадена на международен партньор за транспорт и доставка извън територията на България.
30. Операторът си запазва правото да организира и изпълни по своя преценка и при условията на оперативна самостоятелност приемането, обработката, пренасочването, транспортирането и доставката на пратките, използвайки маршрути, транспортни средства, разпределителни центрове или подизпълнители, както прецени за целесъобразно и доколкото това не води до заплащане на допълнителна цена от Потребителя или до нарушаване на условията на договора между страните.
31. Пратката принадлежи на нейния подател докато не бъде доставена на получателя.
32. Пратките се доставят до адреса на получателя или до офис на Оператора, посочен от подателя. При условия, определени от Оператора, пратки могат да се доставят до Автомат. Не се доставят пратки до пощенска кутия. Куриерската услуга до адрес включва едно посещение до адреса на получателя, като при неуспешна доставка по причина, за която Операторът не отговаря, пратката се остава в най-близкия офис на Оператора и получателят се уведомява чрез електронно съобщение или на предоставения за контакт телефон за възможността да я получи от съответния офис в срока до връщането ѝ към подател.
33. Пратките се доставят на лицето, посочено в товарителницата като получател:
- 33.1. Пратките до получател – физическо лице се доставят лично, а в негово отсъствие на адреса, след съгласуване с получател – на лице, което се намира на адреса и приеме пратката срещу подпис /напр. лице от домакинството на получателя, друго лице, което във времето на доставката се намира на адреса на получаване, или на портиер, охрана, рецепция - при адрес на получателя в жилищна или административна сграда, в която достъпът на външни лица е забранен/.
- 33.2. Пратките до получател-юридическо лице се доставят на адреса по товарителница, а когато адресът се намира в сграда със забранен за външни лица достъп - пратката може да се достави на рецепция, охрана, портиер, деловодство.
- 33.3. Получателите на куриерски пратки могат да упълномощават други лица да ги получават писмено, чрез предоставяне на ПИН, телефонен разговор, електронно съобщение или по друг подходящ начин, като изрична форма за упълномощаването не се предвижда.
- 33.4. Във всички случаи, в които не се изисква изрична идентификация на получателя по документ за самоличност, Операторът изисква, отбелязва и съхранява името на получило пратката лице.
- 33.5. При услуги, за които е договорена идентификация на получателя, респективно на неговия пълномощник, последният се идентифицира пред Оператора чрез предоставяне на документ за самоличност, чрез предоставяне/въвеждане на PIN-код, предварително изпратен от Оператора към получателя на телефона за контакт, посочен в товарителницата, или по друг подходящ начин, удостоверяващ качеството му на получател/пълномощник за съответната пратка.
- 33.6. Пратки, адресирани до малолетни лица се предават лично на родителите или настойниците им срещу представяне на документи, удостоверяващи това им качество.
34. Операторът изпълнява куриерските услуги в следните срокове, като денят на приемане на пратката не се брой:
- 34.1. Доставка на вътрешни непалетизирани пратки се изпълнява в срок от 1 работен ден при доставката до офис или до адрес в населено място, което се обслужва ежедневно, а в останалите случаи – до 3 работни дни.
- 34.2. Доставка на международни непалетизирани пратки със сухопътен транспорт се изпълнява в срок до 7 работни дни в зависимост от зоната, в която се намира адресът. Посоченото време за доставка на международни пратки, адресирани до острови или отдалечени населени места, подлежащи на митническа обработка, с неточен/непълнен адрес или без посочен телефон и имейл адрес за контакт с подателя и получателя, както и адресирани до населено място в България, което не се обслужва ежедневно, може да бъде удължено съответно.
- 34.3. Доставката на вътрешни палетизирани пратки се изпълнява до 2 работни дни при доставката до офис или до адрес в населено място, което се обслужва ежедневно, а в останалите случаи – до 3 работни дни. Доставката на международни палетизирани пратки се изпълнява до 5 работни дни, като Операторът си запазва правото да въвежда и услуги с по-кратки срокове.
- 34.4. Доставка на международни непалетизирани пратки с въздушен транспорт се изпълнява до 6 работни дни в зависимост от зоната, в която се намира адресът. Посоченото време за доставка на международни пратки, адресирани до острови или отдалечени населени места, подлежащи на митническа обработка, с неточен/непълнен адрес или без посочен телефон и имейл адрес за контакт с подателя и получателя, както и адресирани до населено място в България, което не се обслужва ежедневно, може да бъде удължено съответно.
- 34.5. Суми, събрани по допълнителна услуга „Наложен платеж“, се изплащат в срок от един работен ден за населени места с офис на Оператора и по график, но не-повече от 3 работни дни – за населени места без офис на Оператора, който срок започва да тече от първия работен ден (непоздник до петък), следващ деня на доставката на пратката. Сумите се изплащат на адреса/е-офиса, от който е изпратена пратката, или по банкова сметка на Потребителя, указана в товарителницата чрез модул за самообслужване, като Операторът има право да изиска номера на товарителницата, по която Потребителят иска плащане. От съображения за сигурност изплащането на по-големи суми в офис на Оператора може да се насочва към определен офис или часови диапазон от работното време. След изтичане на 30 дни от доставката на пратката всички неполучени суми се архивират и изплащането им става по писмена молба на Потребителя след съгласуване на офис/ден за плащане.
35. В случай че получателят иска да откаже да получи пратка, той може да направи това като го заяви на Оператора преди или при доставката. Операторът връща пратката на подателя за негова сметка незабавно.
36. Когато Операторът не може да достави пратка поради това, че получателят отказва да я заплати, получателят отсъства или е непознат на посочения адрес, получателят е починал, адресът за доставка е неверен, непълнен или несъществуващ, пратката не е потърсена от получателя след уведомление от Оператора, както и поради други обективни причини, Операторът връща пратката на подателя за негова сметка. В този случай пратката се пренасочва служебно към офис на Оператора и след 7-дневен престой се връща на подателя, като последният дължи заплащане на услугата в देветте работни дни. Операторът не носи отговорност при отказ на подателя да получи обратно пратката и да заплати услугата, както и при невъзможност пратката да му бъде доставена.
37. Пренасочването на пратка към нов адрес, към друг получател или при различни параметри на услугата се извършва след разпореджане от страна на Потребителя /подател или получател/, същото се счита за заявена нова услуга и подлежи на отделно заплащане. При пренасочването служебно се съставя нова товарителница съобразно променените параметри на услугата.
38. Непотърсени или недоставени пратки в срока и при условията, посочени в т.36 от настоящите Общи условия, се съхраняват от Оператора за срок от още 7 дни, след което стават собственост на Оператора. Операторът, в качеството си на собственик, има правото да унищожи пратката или да я продаде.
39. Унищожаването на пратки се извършва след съставяне от Оператора на констатиран протокол, който съдържа основанията за унищожаването и относимите обстоятелствата, като се предприемат следните действия:
- 39.1. документални пратки се нарязват ръчно или чрез специализирана машина за нарязване на хартия;
- 39.2. предмети, които могат да се продадат, се продават по подходящ търговски начин, като приходите след припадане на разходите по продажбата, остават в полза на Оператора;
- 39.3. предмети, неподдадени по реда на т.39.2, се унищожават по подходящ начин.
- Раздел VI. Ценови условия и начин на плащане**
40. Операторът образува цените за извършване на куриерските услуги в съответствие с търсенето и предлагането, като ги предоставя на Комисията за регулиране на съобщенията за сведение в срок от 10 дни преди влизането им 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:
- 40.1. публикация на Сайта на Оператора;
- 40.2. поставяне на видно място във всеки офис на Оператора;
- 40.3. предоставяне при поискване на хартиен или електронен носител;

41. При определянето на цената на всяка куриерска услуга (включително на допълнителните услуги), се прилага Тарифата на Оператора, действаща към момента на приемане на пратката. Цената за доставка на палетизирани пратки се определя чрез електронен калкулатор, който е достъпен за Потребителите на Сайта на Оператора или при запитване по телефон, като за целта Потребителят трябва да попълни или обяви верни и точни параметри на пратката (максимална дължина и ширина, които в зависимост от разположението и опаковката на пратката могат да дават отклонение от размерите на палетната основа, височина и физическо тегло).

42. В цените за извършване на куриерските услуги (без допълнителните услуги) се включва такса гориво. Такса гориво се актуализира в началото на всеки месец на база цената на дребно на дизеловото гориво през последния ден на предходния месец. Актуалният размер на такса гориво по услуги е оповестен и достъпен във всеки един момент на Сайта на Оператора.

43. Цената на куриерските услуги (включително допълнителните услуги) се предплаща от Потребителите, както следва:

43.1. от подател при приемане на пратката, ако е за негова сметка;

43.2. от получател при получаване на пратката, ако е за негова сметка;

43.3. от трета страна, когато това е изрично договорено.

43.4. от получателя на Наложения платеж, когато сумата е платена от получателя на пратката с банкова карта на ПОС-терминал, като в този случай комисиона се начислява и заплаща при изплащането на Наложения плажен чрез прихващане.

44. Всяка пратка се измерва по нейното физическо и по нейното обемно тегло. Обемното тегло се определя при съотношение, което към датата на приемане на настоящите ОУ е 1 кубически метър = 200 кг. Тарифното тегло на пратката, по която същата се таксува, е по-високо между физическото и обемното тегло. Операторът има право да извърши контролно замерване и претарифиране на услугата, ако установи несъответствие на пратката с данните, подадени от Потребителя при съставянето на товарителницата, или по-високо обемно тегло от физическото такова.

45. Операторът има право да определя и включва в цената на куриерската услуга допълнителни такси и надбавки към основната цена, произтичащи от специфичните условия на услугата (напр. при избор на доставка от/до адрес), обработката (напр. за обработка на тежки пратки или товаро-разтоварни операции, уточнение и корекция на неточен/непълнен адрес на получателя след приемане на пратката) или на доставката (напр. към определени адреси или отдалечени/труднодостъпни дестинации, за тол такса, за доставка в непълнен работен ден или в официални почивни или празнични дни) като същите са посочени по вид и стойност в Тарифата на Оператора.

Раздел VII. Обявена стойност на пратки

46. При поискване от страна на заявителя на куриерската услуга, Операторът може да предостави допълнителна услуга «Обявена стойност», при която Операторът поема задължение да обезщети Потребителя за загубена, ограбена или повредена, изцяло или частично, пратка по време на изпълнението на услугата, при условията на ограничената отговорност на Оператора до размера на обявената стойност. Обявената стойност не може да бъде по-висока от действителната стойност на съдържанието на пратката и подлежи на доказване с документи, предоставени от Потребителя по време на рекламационното производство.

47. При доставка на непалетизирани пратки допълнителната услуга „Обявена стойност“ се предлага само за пратки, които съдържат пакети с тарифно тегло до 32 кг. При останалите вътрешни или международни пратки, допълнителната услуга „Обявена стойност“ се предлага без ограничение в теглото. Обявената стойност на пратките не може да надвишава 10 000 лв., с изключение на сухопътните доставки от/до Европа и доставките по въздух, при които Обявената стойност не може да надвишава 3 000 лв. От съображения за сигурност упражняването на опции „Отвори/Отвори преди да платиш“ или „Тествай/Тествай преди да платиш“ на пратки с допълнителна услуга „Обявена стойност“ и/или „Наложен платеж“ над 500 лв. може да бъде допуснато срещу предоставяне на документ за самоличност, като Операторът събира и пази три имена и ЕГН на получателя до приемането или отказа на пратката.

48. Пратки, които съдържат мобилни апарати и преносими компютри, могат да се ползват от допълнителна услуга «Обявена стойност» само в случаите, в които Потребителят разполага с идентификационните номера на мобилните телефони (imei) или фабричните номера на преносимите компютри и декларира същите пред Оператора при изпращането им. Когато съдържанието на пратката е друга техника, Операторът си запазва правото по своя преценка да иска предоставяне на фабрични или други идентификационни данни.

49. Допълнителна услуга „Обявена стойност“ се предоставя само за пратки, които съдържат вещи или стоки, които са нови или в гаранция. Тази услуга не се предоставя при пратки, съдържащи:

49.1. употребявани вещи и стоки, освен тези в гаранция;

49.2. пари, кредитни карти, ценни книжа, ваучери, купони;

49.3. документи, планове, проекти, чертежи;

49.4. компютърни, аудио, видео записи и информация, софтуер;

49.5. произведения на изкуството, изделия от благородни метали и скъпоценни камъни;

49.6. всякакви превозни средства, освен велосипеди, опаковани във фабрично опаковка;

50. При допълнителната услуга «Обявена стойност» отговорността на Оператора за неизпълнение е ограничена до действителния размер на причинените на Потребителя преки и непосредствени материални вреди или загуби, но не повече от размера на обявената стойност на пратката. Операторът не покрива непреки и нематериални вреди или пропуснати ползи. За частично увредени пратки, Операторът може алтернативно по своя преценка да покрие разходите за отстраняването на увреждането (извършения ремонт) на базата на представена фактура или друг документ, удостоверяващ извършването на разхода.

51. При подаване на рекламация Потребителят следва да докаже стойността на причинените му вреди чрез представяне на фактури, митнически декларации, договори за покупко-продажба на имущество, констативен протокол на Оператора за увреждане при доставката, снимков материал и/или други документи в зависимост от съдържанието на пратката и правата на Потребителя върху нея.

52. Не се изплаща обезщетение в случаите, когато неточно обявено или премълчано от Потребителя обстоятелство или друго поведение на Потребителя (подател или получател) е оказало въздействие за настъпване на увреждащото събитие и/или причиняването на вредата. Не се дължи обезщетение по допълнителна услуга „Обявена стойност“, ако се установи, че пратката съдържа вещь или стока, посочена в т. 48 и т.49.1-6 и заявителят на услугата не е декларирал изрично това обстоятелство при съставяне на товарителницата.

Раздел VIII. Права и задължения на Потребителите

53. Потребителите имат право:

53.1. да получават информация по достъпен начин относно действащите ОУ, Тарифата на Оператора, изискванията на Оператора относно формата, минималните и максималните размери, теглото и начина на опаковане и адресиране на пратките, работното време на Оператора, забранените за поставяне в пощенските пратки предмети и вещества, сроковете за приемане на рекламации и размерите на обезщетенията;

53.2. да получат изпълнение на договорената услуга без отклонения от посочените в товарителницата и Общите условия условия, а когато е сключен индивидуален договор – от условията, предвидени в него;

53.3. да правят писмени рекламации в случаи на повредени, загубени, унищожени или ограбени пратки, при неспазване сроковете на доставка и при неспазен срок за изплащане на суми по допълнителна услуга „Наложен платеж“, както и при основателни рекламации да получат обезщетение в размерите, определени в ОУ на Оператора.

54. Потребителите имат следните права за едностранна промяна на параметрите на куриерските услуги:

54.1. Подателят е собственик на пратката до момента на връчването ѝ на получателя, като всички разходи по изпълнение на разпореденията за промяна на параметрите на услугата са за негова сметка, с изключение на случаите по т.54.2, изречение второ;

54.2. Получателят на вътрешна пратка се счита упълномощен от подателя да се разпоредя за промяна на избрания от подателя офис на Оператора или адрес на доставка, както и за промяна на времето за доставка. В този случай, ако пратката бъде доставена, разходите за промяната на параметрите на услугата са за сметка на получателя.

55. Потребителите са задължени:

55.1. да не поставят в пратките предмети и вещества, пренасянето на които е забранено или ограничено от действащата нормативна уредба, в това число и такива по раздел X от ОУ;

55.2. да подготвят пратката по такъв начин, че нейното съдържание, тегло, размери, форма, опаковка и вид да отговарят на изискванията на настоящите ОУ;

55.3. да предоставят пълна и вярна информация за подателя, получателя и съдържанието на пратката за целите на изпълнението на услугата;

55.4. да заплащат стойността на куриерската услуга (включително на допълнителните услуги към нея);

55.5. да обезщетят Оператора за понесените от него преки и непосредствени материални вреди, които произтичат от заявени неверни или непълни данни, от непредоставени или предоставени със закъснение документи, декларации или друга информация, както и от неплатена в срок цена на услуга.

55.6. да обезщетят Оператора за вредите, причинени от съдържанието на техните пратки, на имущество/служители на Оператора или на други пратки. Отговорността. Отговорността е в размер на понесените преки и непосредствени материални вреди, а при нанесени вреди на други пратки – размерите, в които Операторът отговаря пред лицата, чиито пратки са увредени.

55.7. да възстановят на Оператора всяка изплатена към тях сума по допълнителна услуга „Наложен платеж“, когато получателят на пратката е направил плащането с карта, но впоследствие е оспорил транзакцията пред издателя на картата и със сумата служебно е задължена банковата сметка на Оператора.

Раздел IX. Права и задължения на Оператора

56. Операторът има право:

56.1. да изиска пратката да бъде с подходяща опаковка за транспортиране, съгласно настоящите ОУ;

56.2. да не приема пратки, съдържащи забранени за пренасяне предмети или вещества;

56.3. да откаже да приеме международна пратка, която не е съпроводена от документи, изисквани от компетентните власти на държавите, през които пратката преминава, за целите на митническия или граничен контрол, или която не отговаря на условията за максимално тегло и минимални и максимални размери, посочени в Тарифата на Оператора;

56.4. да откаже да приеме пратка с недостатъчна по преценка на Оператора опаковка;

56.5. да получи обявеното в действащата Тарифа или договорено в индивидуален договор възнаграждение за съответната услуга;

56.6. да получи обезщетение от Потребителите за причинени от тях или техните пратки вреди на Оператора или на други пратки, транспортирани от Оператора;

56.7. да организира и изпълни по своя преценка и при условията на оперативна самостоятелност приемането, обработката, пренасочването, транспортирането и доставката на пратките, използвайки маршрути, транспортни средства, разпределителни центрове или подизпълнители, както прецени за целесъобразно и доколкото това не води до заплащане на допълнителна цена от Потребителя или до нарушаване на условията на договора между страните;

56.8. да доопакова и/или преопакова пратки с цел запазване на съдържанието им, да извършва контролни замервания на пратките, да извършва претарифиране при установяване на несъответствия поради невярно деклариране на данни от страна на Потребителя или поради друга причина, за която Потребителят отговаря.

56.9. да съставя служебно нова товарителница за пратката при пренасочване или при промяна на параметрите на услугата от подател или получател;

57. Операторът се задължава:

57.1. да предостави на всички Потребители достъп до услугата при условия на равнопоставеност;

57.2. да пази тайната на кореспонденцията по време и след извършване на услугата, както и да спазва изискванията на приложимото законодателство при обработката на личните данни на Потребителите;

57.3. да предостави на Потребителите на видно и достъпно място: Общите условия на договора с Потребителите, действащата Тарифа на Оператора, информация за точките за достъп до пощенската мрежа на Оператора, изискванията към формата, минималните и максимални размери, теглото и начина на опаковане и адресиране на пратките, работното време на Оператора, забранените за пренасяне в пощенски пратки предмети и вещества, сроковете за приемане и обработка на рекламации, размера на отговорността на Оператора и дължимите при основателни рекламации обезщетения;

57.4. да предоставя услугите без отклонения от посочените в товарителницата и ОУ условия, а когато е сключен индивидуален договор – от условията, предвидени в него;

57.5. да обезщети Потребителите за понесени от тях вреди при условията и в размерите, съдържащи се в настоящите Общи Условия или в индивидуалния договор между страните;

57.6. да разглежда и взема становища по рекламации, жалби, молби и предложения от Потребителите;

Раздел X. Забранени за пренасяне предмети и вещества

58. Забранено е поставянето във вътрешни и международни куриерски пратки на следните предмети и вещества:

58.1. наркотични, упойващи, психотропни и отровни вещества;

58.2. оръжия, бележници, пиротехнически изделия, взривни, запалителни или други опасни вещества и предмети;

58.3. противоречащи на нравствените норми предмети;

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

58.5. религиозни материали на забранени или неерегистрирани в страната секти и организации;

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

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

59. В куриерските 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, бижута, обработени или необработени скъпоценни камъни и други ценни предмети.

60. В международните куриерски пратки, вкл. тези по допълнителна услуга „Обявена стойност“, освен вещевата и предметите по т.58 и т.59 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.

61. Не се приемат куриерски пратки, които съдържат животни или нетрайни биологични вещества, включително диагностични образци, ако опаковката им не отговаря на изискванията, предвидени в нормативната уредба на Република България, и приложимите международни актове.

62. Не се приемат куриерски пратки, чието съдържание е предмет на специален режим и може да се държи, превозва или пренася само при изпълнение на определени изисквания на нормативната уредба на Република България, освен ако подателят не удостовери спазването на тези изисквания и не снабди Оператора с необходимите за изпълнение на услугата документи. Забранява се поставянето във вътрешни и международни пратки на акцизни стоки с неплатен акциз.

63. При съмнение за поставени в куриерски пратки забранени предмети или вещества, или на такива, чието държане, превозване или пренасяне е предмет на специален режим, Операторът изисква от подателя съгласие за извършване на проверка чрез отваряне на пратката и преглед на съдържанието. В случай на отказ пратката не се приема.

64. Когато има основание да се счита, че приета куриерска пратка съдържа забранени предмети или вещества, или такива, чието държане, превозване или пренасяне е предмет на специален режим, Операторът има право да задържи пратката и да спре доставянето за извършване на проверка и/или ангажиране на компетентните власти.

65. Операторът не носи отговорност за загубена, унищожена, открадната или увредена пратка, в която подателят е поставил забранени предмети, посочени в настоящите ОУ или приложимото законодателство, но не ги е декларирал пред Оператора при съставянето на товарителницата. В този случай Потребителят дължи обезщетение на Оператора за вредите, произтичащи от нарушението, в това число и за наложени от компетентните власти санкции.

Раздел XI. Рекламии и обезщетения

66. Потребителите имат право на рекламация за непълно, неточно или забавено изпълнение на куриерската услуга, в това число в случаите на:

66.1. загубени, ограбени, унищожени или повредени, изцяло или частично, пратки;

66.2. върнати пратки, когато липсват мотиви за недоставянето им;

66.3. неспазване сроковете за доставяне на пратки, посочени в настоящите ОУ;

66.4. неизпълнение на други параметри на куриерската услуга.

67. Сроктът за предявяване на рекламацията е 6 месеца, считано от датата на приемане на пратката.

68. При получаване на пратката Потребителят трябва да провери съдържанието ѝ в присъствието на куриера. В случай, че при получаването се установи увреждане на съдържанието на пратката или на нейната опаковка, се съставя констативен протокол в два екземпляра по образец на Оператора, който се подписва от куриера и от получателя на пратката. В протокола се вписват данни относно времето на доставката, констатираното увреждане и евентуалните причини за него, ако има данни за това. Ако получателят откаже да подпише протокола, куриерът удостоверява отказа.

69. Рекламация се подава писмено в офис на Оператора, писмено до адреса на Оператора, чрез електронно съобщение по имейл или чрез формата за рекламация на Сайта на Оператора. Рекламацията се счита за редовно предявена единствено тогава, когато са заплатени всички дължими на Оператора суми за предоставени услуги без отлагане или прихващане.

70. Операторът проучва рекламацията и в срок един месец - за вътрешните пратки, и три месеца - за международните пратки, уведомява писмено рекламanta за резултата.

71. По предявена от Потребител основателна рекламация за загубена, ограбена или повредена изцяло или частично, вътрешна или международна пратка, Операторът дължи обезщетение в следните размери:

71.1. за международна непалетиизирана пратка (в това число по услуга AIR EXPRESS или DPD Economy) без допълнителна услуга „Обявена стойност“ - обезщетението е в размер на действителната стойност на вредата, но не повече от 100 лв.;

71.2. за вътрешна непалетиизирана пратка без допълнителна услуга „Обявена стойност“ - обезщетението е в размера на действителната стойност на вредата, но не повече от 15 лв.;

71.3. за вътрешна или международна палетиизирана пратка без допълнителна услуга „Обявена стойност“ - обезщетението е в размера на действителната стойност на вредата, но не повече от 200 лв.;

71.4. за вътрешна или международна пратка с допълнителна услуга „Обявена стойност“ - обезщетението е в размера на действителната стойност на вредата, но не повече от обявената стойност на пратката.

71.5. за вътрешна или международна пратка, непосочена в т.71.1 до 71.4 вкл., - обезщетението е в размера на действителната стойност на вредата, но не повече от 15 лв.

72. По предявена от Потребител основателна рекламация за неоснователно върната пратка, когато липсва мотив за недоставянето, Операторът връща платената цена за неизвършената куриерска услуга.

73. По предявена от Потребител основателна рекламация за забавено изплащане на суми, събрани от Оператора по допълнителна услуга „Наложен платеж“, Операторът дължи обезщетение в размер на 10% от цената на допълнителната услуга „Наложен платеж“ за всеки ден забава, но не повече от 50% от същата.

74. По предявена от Потребител основателна рекламация за забавена доставка на пратка, Операторът дължи обезщетение в следните размери:

74.1. за вътрешна непалетиизирана пратка - обезщетението е в размер на 10% от цената на куриерската услуга за всеки ден забава, но не повече от 50% от същата;

74.2. за вътрешна палетиизирана пратка - обезщетението е в размер на 10% от цената на куриерската услуга за всеки ден забава, но не повече от 30% от същата;

74.3. за международна непалетиизирана и палетиизирана пратка - обезщетението е в размер на 0,1% от цената на куриерската услуга за всеки ден забава, но не повече от 10 лв.

74.4. за вътрешна пратка по услуга за разнос на входяща международна пратка на друг пощенски оператор („DPD разнос“ или друга) обезщетението е в размер на 1 лв. за всеки ден забава, но не повече от 10 лв.

74.5. за вътрешна или международна пратка, непосочена в т.74.1 до 74.4 вкл. - обезщетението е в размер 1 лв. за всеки ден забава, но не повече от 10 лв.

75. Размерът на вредата при загубена, ограбена, унищожена или повредена, изцяло или частично, пратка, се доказва от Потребителя с фактури, митнически декларации, документи за собственост или други подходящи писмени доказателства, които удостоверяват действителното съдържание на пратката, неговата стойност и настъпилото увреждане.

76. Операторът възстановява на Потребителя платена цена на услугата само в случаите, когато услугата не е предоставена изцяло по причина, за която Операторът отговаря.

77. Операторът не носи отговорност за забавена доставка на пратка, за която е констатирана пълна загуба, унищожаване, увреждане или ограбване (тотална щета). В този случай отговорността на Оператора е по реда на т.71 от ОУ.

78. Операторът не носи отговорност за претърпени от Потребителите непреки или нематериални вреди, както и за пропуснати ползи, произтичащи от неизпълнение, непълно, неточно или забавено изпълнение на куриерската услуга. Отговорността на Оператора за вреди, произтичащи от неизпълнение, непълно, неточно или забавено изпълнение на договора за куриерска услуга, е ограничена до размерите, посочени в т.71 до т.74 от настоящите ОУ.

79. Операторът не носи отговорност за неизпълнение, както и за забавено, непълно или неточно изпълнение на услугата, когато:

79.1. то се дължи на непреодолима сила, в това число, но не само, на природни явления, стачки, бунтове, противоепидемични или други ограничителни мерки, наложени от компетентни власти и др. Операторът ще положи добросъвестни усилия за ограничаване на неизпълнението и за минимизиране на вредите.

79.2. то се дължи на непредвидени обстоятелства, възникнали при осъществяване на вътрешен или трансграничен транспорт (напр. задържане на пратката за проверка на съдържанието, поради нарушения на приложимото законодателство, за изпълнение на митнически формалности на приемащата страна, за заплащане на митни сборове или други налози). В този случай сроктът за доставка се удължава автоматично с броя дни, за които пратката е била задържана от компетентните власти.

79.3. повреждането или унищожаването на пратки е настъпило по вина на подателя или произтича от естеството на съдържанието на пратката.

79.4. пратката съдържа забранени предмети или вещества и по тази причина е била конфискувана или унищожена от компетентните органи (включително в други държави, през които пратката се пренася) по установения ред.

79.5. поради непълно или погрешен адрес или телефон за контакт пратката не е доставена на получателя или е доставена на друго лице;

79.6. когато не е предявена писмена рекламация в срока по т. 67 от настоящите ОУ.

80. Без да се derogira правото на Потребителя да предяви рекламация в срока по т.67 от настоящите ОУ, Операторът не носи отговорност за увреждане на пратката, когато получателят е упражнил правото си да отвори или да тества пратката преди нейното приемане по съответните допълнителни услуги и след прегледа я е приел без забележки.

81. Сроктът за изплащане на обезщетение по предявена от Потребител основателна рекламация е 15 работни дни след като Операторът уведоми рекламanta за решението си по рекламацията и последният посочи своя банкова сметка или офис, в който да получи обезщетението.

Раздел XII. Спазване на национални и международни регулации

82. Всеки Потребител на услуга, предоставяна от Оператора:

82.1. декларира, гарантира и се задължава да спазва приложимите норми за борба с корупцията/подкупите и в нарушение на приложимото законодателство да не дава, предлага, обещава или разрешава подарък в пари или друга облага, за да получи или запази бизнес, да насочи бизнес към някое лице или да получи каквото и да е несправедливо преимущество;

82.2 декларира, гарантира и се задължава да спазва всички приложими национални и международни разпоредби за контрол на износа и реекспорта, всички приложими национални и международни разпоредби относно стоиките с двойна употреба, всяка ограничителна мярка или ембарго, наложени в рамките на програмите на ООН или друга национална или международна програма, както и всички приложими национални и международни разпоредби, насочени срещу тероризма, изпирането на пари или други подобни дейности.

82.3. декларира, че не е сред физическите или юридическите лица, идентифицирани в списъка на SDN (списък на специално определени граждани в съответствие с Изпълнителна заповед 13224, чийто цел е да идентифицира лица, заподозрени в тероризъм, или с всяка по-нова версия на този документ, издадена от Службата за контрол на чуждестранните активи на Министерството на финансите на САЩ (OFAC) и публикувана на официалния му уебсайт: <http://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/SDN-List/Pages/default.aspx>, на всеки друг заместващ уебсайт или в друга официална публикация), ООН или друг съпоставим национален или международен списък.

82.4. декларира, че не е уведомлен и приема, че данните му, както и данните на подателя и на получателя на заявени/договорени от него пощенски пратки, са предмет на автоматизирана проверка както от Оператора, така и от неговите международни партньори, която цели да удостовери, че тези лица не са идентифицирани в списъка на SDN, на ООН или друг съпоставим национален или международен списък.

82.5 отговаря за това да информира подателя и получателя на заявени/договорени от него пощенски пратки, че данните им са предмет на проверката по т. 82.4.

82.6 се задължава да уведоми Оператора за всяко знание или съмнение, че лице, ангажирано в заявена/договорена от него услуга, е в нарушение на някоя от гореспоменатите разпоредби или е идентифицирано в списъка на SDN, ООН или друг съпоставим национален или международен списък.

83. При нарушение на декларациите, гаранциите и задълженията по т. 82 Операторът има право по своя преценка да спре или преустанови предоставянето на услугата, да предаде цялата налична информация на компетентните органи и/или да предприеме всякакви други действия, изисквани от компетентните органи, включително да унищожи пратката за сметка на Потребителя. Отговорност на Потребителя е да информира всички други засегнати от изпълнението на услугата лица за прилагането на тези условия и да получи съгласието им, ако е необходимо.

84. Операторът при никакви обстоятелства няма да носи отговорност за прекъсване или спиране на услуга, предаване на данни за засегнати от изпълнение на услуга лица по искане на компетентни органи, унищожаване на пратка или всяка друга подходяща мярка, предприета във връзка с прилагането на т. 82 и т. 83 по-горе.

Раздел XIII. Ред за решаване на спорове

85. Възникнали спорове между Потребителя и Оператора се решават в духа на добро партньорско сътрудничество, чрез добросъвестни преговори и споразумения. При непостигане на съгласие, всяка от страните може да подаде жалба пред Комисията за регулиране на съобщенията и/или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.