**РЕКЛАМАЦИЯ**

**ДО: „СПИДИ“ АД,** ЕИК 131371780, адрес на управление: гр. София, п.к. 1138 р-н Младост бул./ул. "Абагар" № 22, София Сити Лоджистик Парк, Административна сграда, ет.5, email: R@speedy.bg

**ПОДАТЕЛ НА РЕКЛАМАЦИЯ:**

\* *Информацията е необходима, за да гарантира идентифициране на заявителя при разглеждане на рекламацията и избягване на злоупотреба с лични данни или права при подадени искания от трети недобросъвестни лица*

Име /по документ за самоличност/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес за кореспонденция/Е-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*\* Ако подателят желае отговор на електронен адрес, предоставянето му е задължително*

**Рекламацията се подава за пратка/ ППП по товарителница: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Рекламацията се подава за:**

☐ загубена, ограбена или повредена пратка;

☐ неоснователно върната пратка;

☐ неспазване на сроковете за доставяне на пратка или на пощенски паричен превод;

☐ неизплатени или неправилно изплатени суми по пощенски паричен превод;

**Претенция за обезщетение: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ лв.**

**Документи, обосноваващи претенцията за обезщетение: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*\* Ако подателят претендира обезщетение за загубена, ограбена или повредена пратка, рекламацията се разглежда съобразно представените от подателя документи, обосноваващи съдържанието на пратката и увреждането – фактури, касови бележки, др.;*

**Предпочитан начин за получаване на отговор:**

☐ На посочения адрес за кореспонденция

☐ На посочения електронен адрес

Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпис: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПОТРЕБИТЕЛЯ:

# ПРИЛОЖИМИ УСЛОВИЯ ПРИ УПРАЖНЯВАНЕ ПРАВОТО НА РЕКЛАМАЦИЯ

**Съгласно Закона за пощенските услуги:**

Чл. 85 (1) Пощенските оператори дължат обезщетение на потребителите в случаите на:

 1. загубени, ограбени или повредени, изцяло или частично, вътрешни и международни пощенски колети, препоръчани пощенски пратки, пощенски пратки с обявена стойност и с наложен платеж, както и пощенски пратки с добавена стойност над универсалната пощенска услуга по смисъла на § 1, т. 18 от допълнителната разпоредба.

 2. върнати пощенски колети, когато липсват мотиви за недоставянето им;

 3. неспазване на сроковете за доставяне на пощенските пратки и на пощенските парични преводи, посочени в общите условия на договора с потребителите;

 4. неизплатени или неправилно изплатени суми по вътрешни и международни пощенски парични преводи.

Чл.85 (4: Конкретните размери на обезщетенията по ал. 1 се включват в общите условия на договорите с потребителите.

Чл.85 (5) Конкретните размери на обезщетенията по ал. 1 се обявяват от пощенските оператори на публични и достъпни места в техните пощенски служби.

Чл. 86 (1) Право на писмена рекламация в случаите по чл. 85, ал. 1 има подателят или получателят на пощенската пратка или на пощенския паричен превод.

(2) Срокът за предявяване на рекламацията е 6 месеца, считано от датата на приемане на пощенските пратки или на пощенските парични преводи.

(3) Пощенските оператори проучват рекламацията и в срок един месец - за вътрешните пощенски пратки и за пощенските парични преводи, и три месеца - за международните пощенски пратки, уведомяват писмено рекламанта за резултата. При уважаване на рекламацията обезщетението се изплаща в едномесечен срок от датата на уведомлението.

**Съгласно ОУ на „СПИДИ“ АД по договора с потребителите за приемане, пренасяне и доставка на куриерски пратки – международни и на територията на Р България:**

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

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

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 непалетизирана 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 палетизирана 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 непалетизирана и палетизирана 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 пратки 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 срокът 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 непълен 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 дерогира 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. Срокът за изплащане на обезщетение по предявена от Потребител основателна рекламация е 15 работни дни след като Операторът уведоми рекламанта за решението си по рекламацията и последният посочи своя банкова сметка или офис, в който да получи обезщетението.