

ОБЩИ УСЛОВИЯ

на Спиди АД по договора с потребителите за приемане, пренасяне и доставка на куриерски пратки - международни и на територията на Р България

В сила от 15.10.2016г.

Раздел I

Общи положения

1. С настоящите Общи условия на договора с потребителите («Потребители») на неуниверсални пощенски услуги, предоставяни от «Спиди» АД («Оператор»), наричани по-долу за краткост «Общи условия» или «ОУ», се уреждат условията и реда за предоставяне на тези услуги и се определят правата, задълженията и отговорностите на страните по договора.
2. Потребител на услугите («Потребител») може да бъде всяко физическо лице, както и едноличен търговец или юридическо лице.
3. Тези Общи условия са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях рамков или за индивидуална услуга.
4. Потребителите могат да се запознаят с настоящите Общи условия:
 - 4.1 във всеки стационарен офис на Оператора, където ОУ са поставени на видно и достъпно място;
 - 4.2 при куриер на Оператора при приемане или предаване на пратка.
 - 4.3 на електронната страница на Оператора в Интернет, с адрес www.speedy.bg, където са публикувани в електронен вариант.
5. С подписа си върху документите, които се попълват и предоставят при приемането на пратките, Потребителите приемат, че познават и са съгласни със съдържанието на тези документи. Страните могат да ползват електронен подпис /обикновен, усъвършенствен или квалифициран/ в отношенията помежду си и се съгласяват да признават стойността му като на саморъчен.
6. 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.
7. За международните пратки се прилагат освен тези ОУ и разпоредбите на актовете на Всемирния пощенски съюз, които са ратифицирани и обнародвани по установения ред.

Раздел II

Обхват и характеристика на услугите

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, която може да включва стационарни пощенски офиси, мобилни пощенски офиси, пощенски агентства или изнесени пощенски гишета, наричани за кратко „офиси“, разменни сортировъчни центрове и възли, транспортни и технически средства.
9. Операторът предоставя чрез изградената си мрежа следните куриерски услуги:
 - 9.1. експресни куриерски услуги за пратки над 0,5 кг на територията на Република България
 - 9.2. икономични куриерски услуги за пратки над 0,5 кг на територията на Република България
 - 9.3. международни куриерски услуги за пратки над 0,5 кг.
 - 9.4. доставка на палетизирани товари
10. Допълнителните услуги, които Операторът предоставя са:
 - 10.1. Обявена стойност - договорена отговорност на Оператора в случай на загуба, кражба или повреда на пратка до размера на обявената от подателя стойност на съдържанието. Обявената стойност трябва да съответства на действителната стойност на съдържанието на пратката и подлежи на доказване с документи, предоставени от Потребителя.
 - 10.2. Обратна разписка - уведомяване на подателя с документ, удостоверяващ:
 - доставката на пратка до получател, потвърдена с подписа

на лицето, приело пратката

върху документа за получаване;

- отсъствие на получател или отказа му да приеме пратка, удостоверено със запис от Оператора върху документа.

Операторът доставя обратната разписка на подателя.

10.3. Обратни документи - придружаващ документ, изготвен и изпратен от подател към получател, който Операторът доставя обратно на подателя.

10.4. Наложено платеж - доставяне на пратка срещу заплащане от получателя на определена от подателя сума до размер на 10 000 лв.

10.5. „Отвори преди да платиш” - доставяне на пратка по услуга Наложено платеж, при която подателят изрично разрешава получателю да прегледа пратката при доставянето ѝ и да плати сумата по наложения платеж само ако реши да приеме съдържанието.

10.6. Фиксиран час за доставка - доставка на пратката във фиксиран часов интервал, предварително заявен от подателя при подаване на пратката на Оператора.

10.7. Магазинаж - престой на пратка в офис на Оператора след изтичане на 2 работни дни от датата на уведомяване на Потребителя за наличие на пратка в съответния офис за доставка или от датата на връщане в офис на Оператора на пратка, която е недоставена по причина, за която Операторът не отговаря. Магазинаж се начислява за всеки следващ ден на престой на пратката. Уведомяването на получателя се извършва чрез SMS съобщение, по телефон или чрез съобщение по електронна поща.

11. Всички услуги (куриерски и допълнителни), предоставяни от Оператора, са индивидуализирани по вид, цена и специфични условия в действащата тарифа на „СПИДИ” АД („Тарифа”), която е неразделна част от тези Общи условия.

12. Операторът гарантира равнопоставен достъп на всички Потребители до предоставяните услуги, описани по-горе в раздел II от ОУ.

Раздел III

Сключване и изпълнение на договора за куриерска услуга.

13. Договорът за куриерска услуга се счита за сключен с приемането на пратката от Оператора и се обективира в подготвената от подателя или от негово име товарителница. Товарителницата е документ с уникален номер, попълнен по образец на Оператора от Потребителя или съгласно неговите указания, на хартия или в електронен формат в електронната система на Оператора. Копие на товарителницата в електронен формат се съхранява от Оператора и удостоверява сключването на договора и услугите, предоставяни по него.

14. Данните, съдържащи се в товарителницата, се обявяват от Потребителя - подател на пратката, като посочването на точен адрес (държава, населено място, улица, жилищен квартал, блок, номер, вход, етаж, телефон или др. според случая) на подателя и получателя е задължително. При международни пратки данните на подателя и получателя се изписват с четливи печатни букви на латиница. С подписа си върху товарителницата или Куриерския опис за приемане на пратки, подателят на пратката:

14.1. потвърждава верността на обявените данни, включително на обявеното съдържание на пратката;

14.2. удостоверява 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;

14.4. поема пълна 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, преупаковане, контролно теглене за определяне на тарифното тегло и претарифиране при установени несъответствия и други подобни);

15. Операторът може да договори с Потребител и други условия за предоставяне на куриерски услуги, за което страните сключват индивидуален договор.

16. Неразделна част от договора за куриерска услуга с Потребителя са настоящите ОУ. При противоречие между условията на индивидуалния договор и настоящите ОУ, се прилагат договорените условия в индивидуалния договор.

17. Договорът за куриерска услуга се счита за изпълнен:

17.1. с доставката на пратката, удостоверено с подписа на получателя на определеното за целта поле в товарителницата или Куриерския опис за разнос на пратки.

17.2. с връщането и получаването от подателя на недоставена пратка, което се удостоверява с неговия подпис върху товарителницата или Куриерския опис за разнос на пратки;

17.3. с унищожаването на пратката по реда на т. 39 от настоящите ОУ.

18. При сключването на договора за куриерска услуга Потребителите предоставят на Оператора свои и на получателя на пратката лични данни трите имена, точен адрес, телефонен номер. Съгласието си тези данни да бъдат използвани и обработвани от Оператора за изпълнението на куриерската услуга Потребителят декларира с поставянето на подписа си върху товарителницата или Куриерския опис за приемане или разнос на пратки. Операторът, в качеството си на администратор на лични данни, се задължава да спазва изискванията на Закона за защита на личните данни при обработката и ползването на лични данни на Потребителите. При отказ на Потребителя да предостави необходимите за изпълнението на услугата лични данни, Операторът не приема пратката за доставка.

19. С цел повишаване и гарантиране качеството на предлаганите услуги, телефонните разговори, провеждани между Оператора и Потребителите, могат да бъдат записвани.

Раздел IV

Изисквания за качество и ефикасност на обслужването

20. Операторът осигурява ефикасност при предоставяне на неуниверсалните пощенски услуги съгласно разработени нормативи за оптимално съотношение между качество, надеждност, цена и бързина при събиране, обработване, транспортиране и доставяне на пратки, както и при провеждане на рекламационни процедури:

20.1. време за събиране на пратки, считано от момента на заявяване на пратката в рамките на работния ден, като часовият диапазон се определя в зависимост от разположението на населеното място и наличието на стационарен офис на Оператора в него при условията на чл.25 от тези ОУ.

20.2. срокове за доставка на пратки определят се по видове услуги и направления и се спазват от Оператора при условие, че посочените от подателя данни в товарителницата (име, адрес и телефон за връзка с получателя) са пълни и точни. Сроковете за доставка на пратки са изчерпателно посочени в Приложение 1 („Срокове на доставка”), което представлява неразделна част от тези ОУ.

20.3. срокове за обработване на рекламации и плащане на обезщетения определят се при условията на безплатна и опростена процедура съобразно Раздел XI от тези ОУ.

21. Операторът осигурява качеството на предоставените неуниверсалните пощенски услуги, като:

21.1. предприема всички необходими мерки за опазване тайната на пощенската кореспонденция;

21.2. няма право да отваря пощенски пратки, да ги предава на неоправомощени по смисъла на настоящите ОУ лица, нито да разкрива тяхното съдържание, освен с писмено съгласие на подателя или получателя, или при основателно

съмнение, че пратката съдържа забранени за пренасяне предмети или вещества, както и по разпореждане на компетентните органи по установения от закона ред;

21.3. няма право да предоставя информация за пощенския трафик между отделни лица, нито да предоставя информация за движението на индивидуални пощенски пратки, освен с писмено съгласие на подателя или получателя, или при основателно съмнение, че пратката съдържа забранени за пренасяне предмети или вещества, както и по разпореждане на компетентните органи по установения от закона ред;

21.4. няма право да се разпорежда с пощенски пратки или тяхното съдържание в противоречие с настоящите ОУ, освен със съгласието на подателя или получателя или по разпореждане на компетентните органи по установения от закона ред;

21.5. няма право да се разпорежда неправомерно с лични данни на Потребителите в противоречие с изискванията на Закона за защита на личните данни и настоящите ОУ;

21.6. предприема необходимите мерки за охрана и опазване на пратките, както и за недопускане приемането, пренасянето и доставката чрез пощенската си мрежа на забранени предмети и вещества;

21.7. съдейства добросъвестно за предотвратяване и разкриване на нарушения и престъпления, извършени срещу Потребителите чрез пощенската мрежа.

22. Операторът осигурява надеждност при предоставяне на неуниверсалните пощенски услуги като:

22.1. предоставя на Потребителите подробни указания за надеждно опаковане на пратките, съобразени с изискванията за сигурност и нормалния технологичен риск при обработката и пренасянето на пратките;

22.2. използва баркодове и сканиращи устройства за минимизиране на грешките и пропуските при обработването на пратките и проследяването на пощенския трафик;

22.3. осигурява непрекъснат безплатен 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

23. Куриерски пратки се приемат и се доставят на адреси, посочени в товарителницата от Потребителя - подател или получател, както и в стационарните офиси на Оператора на територията на цялата страна, в рамките на определено от Оператора работно време.

24. Работното време на Оператора се оповестява на видно и достъпно място във всеки стационарен офис на Оператора, както и на електронната страница на Оператора в Интернет, с адрес www.speedy.bg.

25. При приемането на пратки:

25.1. Часовите диапазони за приемане на заявки за посещение на куриер на посочен от Потребителя адрес могат да бъдат различни в зависимост от разположението на населеното място и наличието на стационарен офис на Оператора в него. За съответния ден обслужването на населените места се извършва съгласно графици, за които е налична

информация на електронната страница на Оператора в Интернет, с адрес www.speedy.bg. Информация е налична и на тел. 0 7001 7001, както и във всеки офис на Оператора.

25.2. За селищата, в които има стационарни офиси на Оператора, куриер посещава Потребителя -подател до 120 мин. след часа на приемане на заявката, а за палетни пратки до 180 мин. след часа на приемане на заявката.

25.3. Потребителят отговаря пратката да бъде готова за предаване на куриер към момента на посещението му. В противен случай куриерът изчаква на адрес най-много 10 мин. След това Потребителят трябва отново да направи заявка и да изчака следващо посещение от куриер в предвидения срок.

25.4. Приемането и доставката на палетизирани пратки се извършва от рампа до рампа и организацията на товарните и разтоварните работи е ангажимент на Потребителя.

26. Операторът определя задължителни изисквания

относно формата, минималните и максимални размери и тарифното тегло на куриерските пратки:

26.1. за вътрешни пратки, транспортирани на територията на Република България: максимално тегло на един пакет - 50 кг.; максимална дължина на един пакет - 3 м. без съгласуване и 6 м. след съгласуване на тел. 0 7001 7001;

26.2. за международна пратка с услуга DPD ECONOMY: минимални размери - 22,9 см. x 16,2 см., максимална дължина (най-голяма дължина на пакета) - до 175 см., максимални размери в см: сборът от дължината + удвояния сбор на височината и широчината не трябва да надвишава 300 см. Пратките с услуга DPD ECONOMY могат да се състоят само от един пакет. Максималното тегло на един пакет е ограничено до 31,5 кг.

26.3. за международна пратка с услуга AIR EXPRESS: минимални размери 22,9 см. x 16,2 см., максимална дължина (най-големия размер на пакета) до 150 см., максимални размери в см: сборът от дължината + удвояния сбор на височината и широчината не трябва да надвишава 300 см. Максималното тегло на един пакет е ограничено до 20 кг.; За пратки с тегло над 20кг.

предварително съгласуване на 0 7001 7001.

27. Всички пратки се претеглят и измерват контролно в складове на Оператора. При установена разлика с декларираното тегло и размери Операторът извършва претарифиране и Потребителят дължи цена за услугата, която съответства на реално установеното тарифно тегло на пратката съгласно действащата Тарифа на Оператора.

28. Опаковката /външна и/или вътрешна, в това число уплътнения, стиропор, бабъл фолио, др./ и затварянето на пратките трябва да бъдат съобразени с обема, теглото и съдържанието им, така че да осигуряват тяхната годност за транспортиране, да осигуряват предпазването им от щети, както и да предпазват причиняването на вреди върху други пратки, транспортирани от Оператора. Осигуряването на подходяща и надеждна опаковка и затваряне на пратката е задължение на Потребителя и е за негова сметка, независимо дали ще предпочете фирмена опаковка на Оператора

или собствена такава. Операторът не приема пратки с неподходяща опаковка, която може да застраши съдържанието на пратката или целостта на другите пратки, транспортирани от Оператора. В случай, че пратката е приета за транспортиране от Оператора, същата се счита, че е подходящо опакована. Ако Операторът констатира неподходяща опаковка, пратката може да бъде приета и транспортирана само, ако Потребителят даде изрично писмено съгласие за това. Указания на Оператора относно правилата за опаковане на пратки се съдържат в Приложение 2 („Правила за опаковане“), което представлява неразделна част от тези ОУ.

29. Документални пратки, доставяни с международна услуга, задължително трябва да бъдат опаковани от подателя в картонен плик. Отделни пакети, присъединени едни към друг с опаковъчна лента, задължително трябва да бъдат поставени от подателя в една по-голяма и достатъчно здрава картонена опаковка /кутия или кашон/.

30. Операторът предлага опаковки от различен вид полиетиленови разградими пликосе формат А2, А3, А4 и С5, картонени пликосе за документи, кашони от различен вид, кутии за транспортиране на вино, стреч фолио и бабъл фолио. Горните се предоставят на Потребителя след изрично поискване от негова страна и заплащане на съответната цена, обявена в Тарифата на Оператора.

31. При изпълнение на международни куриерски услуги:

31.1. Операторът ще действа като упълномощен представител на подателя, когато това е необходимо за представяне на пратката за митнически контрол, и на получателя, когато това е необходимо за представяне на пратката пред митнически брокер, който да извърши митническата обработка, или за уведомяване на митнически брокер на получателя;

31.2. За Република Македония, пратки под митнически контрол ще се доставят само до склада на митнически 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;

31.3. Пратки с митническа стойност над 30.00 лв. (за държави извън ЕС) подлежат на митническа обработка, като митническите власти имат право да преценяват и променят обявената митническа стойност;

31.4. Всички документи, изисквани в страната-подател и в страната-получател, следва да са попълнени от подателя и приложени към пратката.

32. 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.

33. Пратките се доставят до адрес на получателя или до офис на Оператора, посочен от подателя. Не се доставят пратки до пощенска кутия.

34. Пратките се доставят на лицето, посочено като получател, на негов родител или законен настойник, ако е малолетно, или на упълномощено от получателя или законния му представител лице. Куриерските пратки при доставката се предават на лицето по предходното изречение лично, а в негово отсъствие на адреса на лице, което се е задължило пред Оператора да му я предаде /напр. лице от домакинството на получателя, друго лице, което във времето на доставката се намира на адреса на получаване, портиер, охрана, деловодство при адрес на получателя в жилищна

или административна сграда и др. подобни/. Това обстоятелство се отбелязва при предаването на пратката, в това число се регистрира в електронната система на Оператора и е видно за подателя. Лице, различно от получателя, може да получи пратка срещу подпис и представяне на документ за самоличност, като трите му имена се вписват в служебните документи на Оператора.

35. В случай, че получателят откаже да получи пратката, той удостоверява това обстоятелство, като го отбелязва в товарителницата и се подписва. Ако получателят откаже да направи това, отказът за

получаване се удостоверява от куриера, който извършва доставката.

36. Когато Операторът не може да достави пратка поради това, че получателят отказва да я получи или да я заплати, получателят отсъства продължително или е непознат на посочения адрес, получателят е починал, адресът за доставка е неверен, непълен или несъществуващ, както и поради други обективни причини, Операторът уведомява подателя и му връща пратката за негова сметка. Пратката се връща в 14 дневен срок от уведомяването, като подателят дължи заплащане на услугата в двете посоки. 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 по причините, посочени по-горе в тази точка.

37. Пренасочване на пратка към нов адрес се извършва след писмено разпореждане от страна на Потребителя /подател или получател/, същото се счита за заявена нова услуга и подлежи на отделно заплащане. За отделното заплащане потребителят се уведомява предварително, като с писменото разпореждане той дава съгласието си както за пренасочването на пратката, така и за допълнителното заплащане.

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 14 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 пратките се извършва с протокол от комисия, съставена от трима служители на Оператора, по следния начин:

- 39.1. документални пратки се нарязват ръчно или чрез специализирана машина за нарязване на хартия;
- 39.2. предмети в пратки, които могат да се продадат, се продават на търг, като приходите след приспадане на разходите по продажбата, остават в полза на Оператора;
- 39.3. предмети, непродадени на търга по т.39.2, се унищожават по подходящ начин.

Раздел VI

Ценови условия и начин на плащане

40. Операторът образува цените за извършване на неуниверсалните пощенски 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 електронната страница на Оператора в Интернет, с адрес www.speedy.bg;
- 40.2. поставяне на видно място във всеки стационарен офис на Оператора;
- 40.3. предоставяне при поискване на хартиен или електронен носител;
41. При въвеждане на промени в приложимите цени Операторът уведомява Комисия за регулиране на съобщенията в срок от 10 дни преди влизането на новата ценова тарифа в сила и я публикува на електронната си страница в Интернет.
42. Приложима при определянето на цената на всяка куриерска услуга (включително на допълнителните услуги), е валидната към момента на приемане на пратката Тарифа на Оператора.
43. Към обявените в Тарифата на Оператора цени за извършване на услугите (без допълнителните услуги) се начислява такса гориво. Такса гориво се актуализира на месечна база. Определя се в началото на всеки месец на база на публикуваната от Лукойл цена на дребно на дизеловото гориво през последния ден на предходния месец. Актуалният размер на такса гориво е оповестен и достъпен във всеки един момент на електронната страница на Оператора в Интернет, с адрес www.speedy.bg.
44. Цената на куриерските услуги (включително допълнителните услуги) се предплаща от Потребителите в брой или по банкова сметка на Оператора, както следва:
- 44.1. от подател при приемане на пратката, ако е за негова сметка;
- 44.2. от получател при получаване на пратката, ако е за негова сметка;
- 44.3. от трета страна преди получаване на пратката.
45. В индивидуален договор с Потребител Операторът може да договаря заплащането на услуга да се извършва при прилагането на различни цени, срокове или други условия. Цените, посочени в индивидуален договор, сключен между Оператора и Потребителя, не могат да бъдат по-високи от цените за извършване на същите услуги, посочени в ценовата тарифа на Оператора.
46. Пратки, които са едновременно обемни и леки, се таксуват на обемни килограми при съотношение: 1 кубически метър = 166 кг. Пратките се таксуват по по-високото между реалното и обемното тегло.
47. Операторът има право да определя и събира допълнителни такси за обработка на товари или други такси, произтичащи от специфични условия на доставка (напр. към определени дестинации и приложими в тях изисквания към доставките), както и да предоставя отстъпки в цената, като същите са посочени по вид и стойност в Тарифата на Оператора.

Раздел VII

Обявена стойност на пратки

48. При поискване от страна на подателя, Операторът може да предостави допълнителна услуга «Обявена стойност», при която Операторът поема задължение да обезщети Потребителя за загуба или повреди на пратката по време на транспортирането до размера на обявената стойност.

49. Услугата се предоставя за пратки с обявена стойност съобразно т.10.1 от ОУ. Пратки, които съдържат мобилни апарати и преносими компютри могат да се ползват от услугата «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. Когато съдържанието на пратката е друга техника, Операторът си запазва правото по своя преценка да иска предоставяне на фабрични или други идентификационни данни.

50. Тази услуга не се предоставя при пратки, съдържащи:
- 50.1. употребявани вещи и стоки, освен тези в гаранция;
- 50.2. пари, кредитни карти, ценни книжа, ваучери, купони;
- 50.3. документи, планове, проекти, чертежи;
- 50.4. компютърни, аудио, видео записи и информация, софтуер;
- 50.5. произведения на изкуството, изделия от благородни метали и скъпоценни камъни;
- 50.6. всякакви превозни средства, освен велосипеди опаковани във фабрично опаковка;
51. При услугата «Обявена стойност» Операторът обезщетява Потребителя за действителния размер на преките загуби или вреди, причинени на пратка към деня на тяхното възникване, но не повече от размера на обявената стойност. Операторът не покрива непреки щети или пропуснати ползи. За частично увредени пратки, Операторът покрива алтернативно разходите за отстраняването на увреждането (извършения ремонт) на базата на представена фактура или друг документ, удостоверяващ извършването на разхода.
52. При настъпили преки загуби или вреди, причинени на пратка по услугата «Обявена стойност» Потребителят е длъжен да докаже стойността на причинените щети и/или загуби чрез представяне на фактури, митнически декларации, договори за покупко-продажба на имущество, констативен протокол на Оператора за настъпили щети при доставката, снимков материал и/или други документи в зависимост от съдържанието на пратката и правата на Потребителя върху нея.
53. При ползване на услугата «Обявена стойност» Потребителят заплаща допълнително възнаграждение в размер, посочен в Тарифата на Оператора.
54. 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 щетата.

Раздел VIII

Права и задължения на Потребителите

55. Потребителите имат право:
- 55.1. да получават информация по достъпен начин относно действащите ОУ, ценовата Тарифа 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;
- 55.2. 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;
- 55.3. да ползват преференциални условия за изпълнение на услуги при договаряне на такива и сключване на индивидуален договор с Оператора.
- 55.4. да правят рекламации в случаи на повредени, загубени, унищожени или ограбени пратки, при неспазване сроковете на доставка и при неспазен срок за изплащане на наложения платеж, както и да получат обезщетение при основателни рекламации в размерите, определени в ОУ на Оператора.
- 55.5. да оттеглят заявка за куриерска услуга по всяко време до предаване на пратката на Оператора.
- 55.6. да се разпореждат с пратките до момента на връчването им на получателя, в качеството на техни законни

притежатели и разпоредители, като всички разходи по изпълнение на разпореденията са за тяхна сметка;

56. Потребителите са задължени:

56.1. 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.

56.2. да подготвят пратката по такъв начин, че нейното съдържание, тегло, размери, форма, опаковка и вид да отговарят на изискванията на настоящите ОУ и да не могат да причинят нарушаване целостта, съдържанието или вида на другите пратки, транспортирани от Оператора;

56.3. да предоставят пълна и вярна информация за подателя, получателя и съдържанието на пратката за целите на попълването на товарителницата и съгласно изискванията на тези ОУ;

56.4. да заплатят стойността на куриерската услуга (включително на допълнителните услуги към нея), съгласно обявеното в Тарифата на Оператора или договореното в индивидуалния договор възнаграждение и съгласно изискванията на тези ОУ;

56.5. да обезщетят Оператора за вредите, които същият е понесъл и които произтичат от заявени от тях неверни или непълни данни, от недостатъчна или неподходяща опаковка на пратка, от непредоставени или предоставени със закъснение документи, декларации или друга информация, както и от неплатена в срок цена на услуга. Отговорността е в размер на понесените от Оператора вреди.

56.6. да обезщетят Оператора за вредите, причинени от подадени от тях пратки, на имущество/служители на Оператора, или на други пратки, транспортирани от Оператора, по причина, за която Потребителят отговаря, съобразно настоящите ОУ и действащата нормативна уредба. Отговорността е в размер на понесените от Оператора вреди, а при нанесени щети на други пратки в размер на изплатените от Оператора обезщетения.

57. Потребител, който е направил регистрация на Интернет страницата на Оператора за ползване на електронната му система (модул за самообслужване), е информиран и приема, че Операторът има право да изпраща съобщения и електронна поща на своите клиенти за целите на директния маркетинг и за реклама на собствени услуги. Потребителят има право по всяко време да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения, като изпрати имейл на unsubscribe@speedy.bg.

Раздел IX

Права и задължения на Оператора

58. Операторът има право:

58.1. да изисква пратката да бъде в подходящ вид и опаковка за транспортиране, съгласно настоящите ОУ

58.2. да не приема пратки, съдържащи забранени за транспортиране предмети или вещества.

58.3. да откаже да приеме международна пратка, която няма митническа декларация или други документи, изисквани от приложимите митнически закони или не отговаря на условията за максимално тегло и минимални и максимални размери, посочени в настоящите Общи условия.

58.4. да получи обявеното в актуалната Тарифа или договорено в индивидуален договор възнаграждение за предоставяне на съответната услуга.

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

58.6. 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;

58.7. да доопакова и/или преопакова пратки с цел запазване на съдържанието им, както и да извършва контролни

замервания на пратките и да извършва претарифиране при установяване на несъответствия поради невярно деклариране от страна на Потребителя или поради друга причина, за която Потребителят отговаря. Ако доопаковане или преопаковане на пратка се налага поради недостатъчна или неподходяща опаковка на Потребителя, същата е за сметка на платеща на куриерската услуга. Това не освобождава Потребителя от отговорност за вреди, причинени поради недостатъчна или неподходяща опаковка на пратката от негова страна.

59. Операторът се задължава:

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

59.2. да пази тайната на кореспонденцията по време и след извършване на услугата, както и да спазва изискванията на Закона за защита на личните данни при обработката на личните данни на Потребителите;

59.3. да предостави на Потребителите на видно и достъпно място: Общите условия на договора с Потребителите, актуалната Тарифа на Оператора, информация за местата за достъп, където се предоставят неуниверсалните пощенски услуги, изискванията към формата, минималните и максимални размери, теглото и начина на опаковане и адресиране на пратките, работното време на Оператора, забранените за поставяне в пощенски пратки предмети и вещества,

сроковете за приемане и обработка на рекламация, размера на отговорността на Оператора и дължимите при основателни рекламации обезщетения;

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

59.5. да обезщети Потребителите за понесени от тях щети, съгласно тези Общи Условия;

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

59.7. да уведоми във възможно най-кратък срок Потребителите за ограничения в предоставяне на услугата, наложени от компетентните органи, форсмажорни или други извънредни обстоятелства.

Раздел X

Забранени за транспортиране предмети и вещества

60. Забранено е поставянето във вътрешни и международни пощенски пратки на следните предмети и вещества:

60.1. наркотични, упойващи, психотропни и отровни вещества;

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

60.3. противоречащи на нравствените норми предмети;

60.4. 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;

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

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

61. В пощенските 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.

62. В международните пощенски пратки, вкл. тези с обявена стойност, освен веществата и предметите по т.60 и т.61 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.

63. Не се приемат пощенски 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.

64. Не се приемат пощенски 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.

65. При съмнение за поставени в пощенски 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.

66. Когато има основание да се счита, че приета пощенска 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 и да изиска от подателя или получателя писмено съгласие за извършване на проверка на съдържанието чрез отварянето ѝ. При отказ или липса на отговор Операторът уведомява компетентните власти за получаване на разпореждане за следващи действия.

Раздел XI

Рекламации и обезщетения

67. Потребителите имат право на рекламации при неспазване сроковете за доставка на пратките, в случаи на повредени, загубени, ограбени или унищожени пратки и при неизпълнение от страна на Оператора на договорените задължения.

68. Рекламация към Оператора може да бъде подадена в срок от 6 месеца, считано от датата на приемане на пратката.

69. При получаване на пратката Потребителят трябва да провери съдържанието ѝ в момента на получаването и в присъствието на куриера. В случай, че при получаването се установи увреждане на съдържанието на пратката, както и при доставяне на пратки с повредена опаковка, за които има основания да се счита, че е налице посегателство върху съдържанието на доставената пратката спрямо това при приемането ѝ от Оператора, се съставя констативен протокол в два еднообразни екземпляра по образец, който се подписва от куриера и от получателя на пратката. В протокола се

вписват данни относно датата и часа на доставката, констатираното увреждане и евентуалните причини за него, ако има данни за това. Ако получателят откаже да подпише протокола, куриерът удостоверява отказа. Получателят може да направи рекламация в срок от 6 месеца от датата на съставяне на констативния протокол, ако счита, че Операторът има вина за констатираните увреждания по пратката.

70. Рекламацията се счита за редовно предявена единствено тогава, когато са заплатени всички дължими на Оператора суми за предоставени услуги без отлагане или прихващане.

71. Операторът е длъжен в срок до 1 месец от предявяване на рекламацията за вътрешните пощенски пратки и 3 месеца за международните пощенски пратки да проучи същата и да уведоми писмено рекламанта за резултата. В случай на подадени непълни данни в рекламацията, срокът се удължава с времето, необходимо за уточняване на липсващата информация.

72. По предявена от Потребител основателна рекламация за повредена, унищожена или загубена пратка Операторът дължи обезщетение в следните размери:

72.1. за международни пратки по услуга AIR EXPRESS без Обявена стойност - обезщетението е до 100 лв. за пратка, при представяне на подходящо доказателство, удостоверяващо стойността на пратката и увреждането;

72.2. за международни пратки по услуга DPD ECONOMY без Обявена стойност - обезщетението е до 100 лв. за пратка, при представяне на подходящо доказателство,

удостоверяващо стойността на пратката и увреждането;

72.3. за палетизирани пратки без Обявена стойност - обезщетението е до 200 лв. за пратка, при представяне на подходящо доказателство, удостоверяващо стойността на пратката и увреждането;

72.4. за пратки с Обявена стойност (независимо от услугата), обезщетението е в размер на действителната стойност на нанесената щета, но не повече от обявената стойност. За удостоверяване на действителната стойност на щетата Потребителят представя необходимите документи фактури, митнически декларации и други подходящи писмени

доказателства съобразно естеството на пратката.

72.5 за всички останали пратки (по услуги, непосочени в чл.72.1 до 72.3 вкл.), включително всички вътрешни пратки на територията на Република България и международните пратки от и до Румъния и Гърция с услуга Express Balkans без Обявена стойност, обезщетението е в размер на 15 лв. за пратка.

73. По предявена от Потребител основателна рекламация за неспазен срок за изплащане на Наложен платеж Операторът дължи обезщетение до размера на стойността на услугата Наложен платеж, посочена в Тарифата на Оператора.

74. По предявена от Потребител основателна рекламация за доставка със забава на пратки, транспортирани на територията на Република България, обезщетението е в размер на стойността на услугата по съответната пратка, а за пратки с международни услуги и палетизирани пратки обезщетението е в размер на 0,1% от стойността на куриерската услуга за всеки ден забава, но не повече от 10 лв. (за срок на доставка от 1 работен ден се счита края на следващия работен ден). Отговорността на Оператора за забавена доставка на пратки, при които е констатирано пълно

увреждане (тотална щета), е по реда на чл.72 от ОУ. 75. Операторът не носи отговорност за всяко забавяне или невъзможност за изпълнение на задълженията си, ако изпълнението е възпрепятствано или забавено от причини, породени от непреодолима сила, в това число, но не само, от природни явления, стачки, бунтове и др. Операторът ще положи добросъвестни усилия за ограничаване на неизпълнението и за минимизиране на щетите.

76. Операторът не носи отговорност, когато забавянето или невъзможността за изпълнение на задълженията се дължи на непредвидени обстоятелства, възникнали при осъществяване на трансграничен транспорт (напр. задържане на пратката поради митнически формалности, за заплащане на мита и митни сборове или други, свързани с митническите разпоредби на приемащата страна). В този случай срокът за доставка се удължава автоматично с броя дни, за които пратката е била задържана от митническите власти.

77. При настъпване на рекламационно събитие по пратки с Обявена стойност, за които се установи, че заявените от Потребителя данни, записани в товарителницата, са неверни, Операторът си запазва правото да не изплаща пълния размер на Обявената стойност на пратката. Операторът изплаща сума до стойността, удостоверена в представения от Потребителя документ.

78. Срокът за изплащане на обезщетения по предявени основателни рекламации е 15 работни дни след датата на изпращане на отговора, с който Операторът приема рекламацията и посочва размера на дължимото обезщетение.

Раздел XII

Ред за решаване на спорове

79. Възникнали спорове между Потребителя и Оператора се решават на база добро партньорско сътрудничество, чрез преговори и допълнителни споразумения. При непостигане на съгласие, всяка от страните може да поиска съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията, други компетентни органи или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.