



VELIT COURIER

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА МЕЖДУ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА НЕУНИВЕРСАЛНИ ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ "ВЕЛИТ КУРИЕР"

РАЗДЕЛ I

ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С тези Общи условия на договора между "Велит куриер", наричан за краткост ОПЕРАТОР и неговите ПОТРЕБИТЕЛИ се уреждат условията и реда за предоставянето на неуниверсални пощенски услуги.
2. Тези Общи условия са задължителни за Оператора и за Потребителя и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях, ако е сключен такъв.
3. Потребители на услугите могат да бъдат всички физически лица, еднолични търговци и юридически лица.

РАЗДЕЛ II

ОБХВАТ И ХАРАКТЕРИСТИКА НА УСЛУГИТЕ

4. Неуниверсалните пощенски услуги включват извършването на куриерски услуги.

РАЗДЕЛ III

УСЛОВИЯ ЗА ДОСТЪП

5. Операторът гарантира равнопоставен достъп на всички клиенти до предоставяните услуги.
6. Договора за куриерска услуга се счита за сключен с приемането на пощенската пратка от Потребителя и с полагане на подписите на Потребителя и Куриера върху Товарителницата.
7. Договорът се счита за изпълнен, с предаването на пратката на Получателя удостоверено с подписите на Получателя и Куриера в товарителницата.

РАЗДЕЛ IV

ИЗИСКВАНИЯ ЗА КАЧЕСТВО И ЕФИКАСНОСТ НА ОБСЛУЖВАНЕТО

8. Оператора доставя всяка пратка в срок, при вярно и пълно заявени данни от Подателя - име, телефон и пълн и точен адрес на Получателя
 - 8.1. Необходимо е пратката Ви да бъде готова при подаване на заявката! В противен случай куриерът изчаква на адрес най-много 10 мин., след което изпращачът трябва отново да направи заявка
 - 8.2. Максимално тегло на пакет – 20 кг. За обемни, леки пратки се таксуват обемни килограми при съотношение: $(ДхВхШ)см./6000$ - т.е.1 кубически метър=166кг. Пратките се таксуват по по-високото от реалното или обемното тегло. Всички пратки се претеглят контролно и при установена разлика с декларираното тегло, клиентът се таксува по реално установеното след предварително уведомяване на Подателя за точната стойност на услугата.
 - 8.3. В случай, че Подателят не е посочил телефон за връзка с Получателя по някакви причини или е посочил непълн или неточен адрес, Куриерът не е обвързан с предварително обявения срок на доставка.
9. Заявки за съответния ден се приемат от понеделник до петък от 9.00 до 18.00ч.

- 9.1. Сроковете на доставка за различните услуги за градски куриер са съответно: Обикновена - до края на работният ден., за Бърза - до 4 часа от часа на заявката, за Експресна - до 2 часа от часа на заявката.
- 9.2. Срока на доставка за градове от зона "А" е 2 дена, а за градове от зона "Б" е 3 дена.
10. При изчисляване на стойността на услугата, сроковете на доставка и уточняване на графици на обслужване са в сила условията във валидната към момента оферта.
11. Оператора гарантира опазване тайната на кореспонденцията на Потребителите, включително и данните на подателите и получателите, както и вида и съдържанието на пощенските пратки, по време и след изпълнение на услугата.
12. Оператора предприема необходимите мерки за охраната и опазването на пощенските пратки, за недопускане приемането, пренасянето и доставката чрез пощенската си мрежа на забранени от закона предмети и вещества.

РАЗДЕЛ V

ЦЕНИ И НАЧИНИ НА ПЛАЩАНЕ

13. Цените за заплащане на услугите се определят от Оператора, съгласно изискванията на ЗПУ и се посочват по видове в Ценовата тарифа, която е неразделна част от ОУ, или в индивидуален договор с клиента.
14. Цените на услугите договорени в индивидуален договор по т.2 от ОУ, не могат да бъдат по-високи от посочените в Тарифата.
15. Заплащането следва да се извършва в брой или по банков път при приемане на пратката от Подателя, ако е за негова сметка или в брой или по банков път при получаване на пратката, ако е за сметка на Получателя.
16. Пощенските услуги могат да се заплащат и в срокове, определени съгласно сключените индивидуални договори по т. 2 от тези Общи условия.
17. Цените по т. 13 се предоставят в Комисията за регулиране на съобщенията за сведение в срок от 10 дни преди влизането им в сила.
18. Ценовата листа на ОПЕРАТОРА се поставя на видно място в местата за достъп и се публикува на страницата на ОПЕРАТОРА в Интернет.

РАЗДЕЛ VI

УСЛОВИЯ ЗА ПРИЕМАНЕ И ДОСТАВЯНЕ НА КУРИЕРСКИ ПРАТКИ

19. Оператора приема пратките от Подателя и ги предава на Получателите, съгласно условията заявени от Подателя в товарителницата.
20. С подписа си върху товарителницата, Потребителя декларира верността на вписаните данни в нея. С това той поема отговорност за неточност, невярност или непълнота на данните, както и че познава тези ОУ за доставка на пратки, които са част от договора за доставка.
21. При отказ на Получателя да приеме куриерска пратка или да заплати сумата на наложения платеж, Оператора удостоверява отказа с подпис върху товарителницата, придружаващ пратката и уведомява Подателя. Пратката се връща на Подателят като той следва да заплати услугата в двете посоки
 - 21.1. пратка, която не може да бъде доставена поради това, че Получателя отсъства или е заминал на неизвестен адрес; непознат е на посочения адрес или е починал; посоченият адрес е недостатъчен или не съществува, се връща на Подателя за негова сметка.
 - 21.2. ако Подателя откаже да получи обратно пратката в 7дневен срок от уведомяването му, то тя се унищожава.
22. При пренасочване на пратка към нов адрес поради грешен адрес на получателите, пратката се доставя с нова товарителница след заплащане на първата, при условие, че адреса вече е посещаван от куриер. Сумата по новата товарителница е дължима от страната, пожелала промяната. Разпорежданията за пренасочване се правят писмено или устно от Подателя или Получателя
23. Пратката трябва да бъде в подходящ вид и опаковка за транспортиране, които не застрашават цялостта или съдържанието на другите пратки. Неподходяща е опаковката, която не осигурява пратката срещу обичайните рискове на превоза. Опаковката трябва да е надеждна за опазване на предмета, да осигурява твърдост и надеждност на колета, да има вътрешна и външна изолация на предметите срещу механични увреждания. Пратки, покрити само с полиетиленово фолио и/или тънка хартия се считат за неопаковани
24. Пратки и товари с обявена стойност могат да бъдат застраховани по желание на клиента за негова сметка при застрахователна премия от 0.5% от обявената от изпращача стойност на пратката

- 24.1. Пратките се застраховат на база обявена стойност само ако имат опаковка, отговаряща на изискванията за транспортиране. Застраховката покрива рисковете: повреждане при транспортиране или товаро-разтоварна дейност, намокряне, кражба с взлом, счупване в гореизброените случаи.
- 24.2. За застраховани по обявена стойност пратки Оператора има повишена материална отговорност в размер до 5000лв
- 24.3. За частично увредени пратки, Оператора възстановява или стойността на увредената част, или разходите за извършен ремонт при представяне на фактура, но не повече от застрахованата сума.
- 24.4. Съгласно условията на застраховката Оператора няма да плати застрахователно обезщетение при загуба или повреда на пратка, дължаща се на: неподходяща или недостатъчна опаковка съгласно предписанията; грешка при опаковане (разлика в брой артикули в пратка с ненарушена външна опаковка), адресиране или преброяване на пратката; всякакви военни действия(обявени или не),тероризъм,атентати и саботаж.
- 24.5. Застрахованият представя на Оператора следните документи за изплащане на застрахователно обезщетение: писмена претенция; товарителница; фискален бон за платена застрахователна премия; фактура, стокова разписка или друг документ за стойността на цялата пратка (за пратки съдържащи мобилни апарати, компютри и електроника, се представя и списък с IMEI или марките и фабричните номера).

РАЗДЕЛ VII

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ НА КУРИЕРСКИ ПРАТКИ И ПОЩЕНСКИЯ ОПЕРАТОР

Права и задължения на Пощенския оператор:

25. Пощенския оператор има право:

- 25.1. да изисква пратката да бъде в подходящ вид и опаковка за транспортиране, които не застрашават цялостта или съдържанието на другите пратки
- 25.2. да не приема пратки, неотговарящи на изискванията по т.23 или съдържащи забранени за превоз вещества или материали изброени в РАЗДЕЛ VIII.
- 25.3. да получи обезщетение от Потребителите за причинени от техните пратки (застраховани или незастраховани) щети нанесени на имуществото или служителите на Оператора или на другите пратки.
- 25.4. да организира и изпълни по свое усмотрение, приемането, обработката, транспортирането и доставката на пратките, използвайки маршрути, транспортни средства или подизпълнители, които намери за оптимално и целесъобразно.
- 25.5. да извърши проверка на пратката при съмнение за вложени забранени предмети или вещества в нея в присъствието или с писменото съгласие на подателя. При отказ или липса на отговор, Оператора има право да откаже приемането на пратката или да уведоми прокуратурата за извършване на проверка от компетентните органи, ако пратката е вече приета.
- 25.6. да получи обявеното в ОУ или договорено в клиентски договор възнаграждение за предоставяне на съответната услуга

26. Пощенският оператор е длъжен:

- 26.1. да поставя на видно за потребителя място в офисите си ОУ и Тарифата за извършване на превоза
- 26.2. да предостави и гарантира на всички потребители равнопоставен достъп до предлаганите услуги.
- 26.3. да пази тайната на кореспонденцията по време и след извършване на услугата.
- 26.4. да предостави на Потребителите информация за всички характеристики на услугата, включително цени и ОУ за ползването им.
- 26.5. да разглежда и взема становища по молби, жалби и предложения от потребителите в едномесечен срок от датата на подаването им.
- 26.6. да обезщети потребителите, съгласно РАЗДЕЛ IX, при понесени щети.
- 26.7. да уведоми във възможно най-кратък срок потребителите за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната.
- 26.8. да спазва и изпълни обявените параметри при предоставянето на услугите.
- 26.9. да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, причините и основателността им и предприетите след разглеждането им действия. Данните от регистъра

се съхраняват за срок от 12 месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.

27. Оператора не носи отговорност:

- 27.1. за всяко забавяне или невъзможност за изпълнение на задълженията си, ако изпълнението е възпрепятствано или забавено от причини, породени от непреодолими природни явления, стачки, бунтове и др., които се установяват от съответните компетентни органи. Оператора ще направи необходимото за минимизиране на загубите чрез съгласуване на общи действия за преодоляване на описаните обстоятелства, като разходите по действията от негова страна за защита интересите на Клиента следва да бъдат възмездени.
- 27.2. когато повреждането или унищожаването на пратките е настъпило по вина на подателя или произтича от естеството на съдържанието на пратките.
- 27.3. за пратки, съдържащи забранени предмети или вещества, които по тази причина са били конфискувани или унищожени от компетентните органи по установения ред.
- 27.4. когато поради непълен или погрешен адрес пратката е доставена на друго лице
- 27.5. при доставка на съобщения до пощенска кутия на Получател.

Права и задължения на Потребителите на куриерски пратки:

28. Потребителите (Подателите и Получателите) имат право:

- 28.1. да получават пълна информация за характеристиките и параметрите на предлаганите от Оператора услуги, да подават молби, жалби и рекламации, както и да получават отговори и обезщетения при нанесени от Куриера вреди, съгласно условията на Раздел IX от настоящите ОУ.
- 28.2. да получат обратно пратката при отказ на Получателя да я приеме като заплащат съответната сума на Оператора за връщането и.
- 28.3. да застраховат пратката по обявена стойност.
- 28.4. да получат услугите по раздел II с качество и параметри на услугите съгласно раздел IV

29. Потребителят е задължен:

- 29.1. да подготви пратката в подходящ вид и опаковка за транспортиране, отговарящ на изискванията на ОУ. Всички следствия от неизпълнение на това са за тяхна сметка, риск и отговорност.
- 29.2. да предостави максимално пълна и вярна информация за получателя и пратката.
- 29.3. да заплатят стойността на услугата за пратки изпратени за сметка на Получател, при отказ за плащане от негова страна.
- 29.4. да отговаря за вредите и щетите, причинени от подадени от него пратки на други пратки, на имущество, на служители на Оператора или на други лица, като отговорността им е съизмерима с понесените щети или изплатените обезщетения.
- 29.5. да предплатят цената на услугата, освен ако не е посочен друг начин на плащане в индивидуалния договор или в допълнително споразумение.

РАЗДЕЛ VIII

ЗАБРАНЕНИ ЗА ПРЕНАСЯНЕ ПРЕДМЕТИ И ВЕЩЕСТВА

30. В пощенски пратки е забранено поставянето на следните предмети и вещества:

- 30.1. **Наркотични, упойващи, психотропни, силно действащи и отровни вещества**
- 30.2. **Оръжие, взривни, запалителни или други опасни вещества или предмети**
- 30.3. **Предмети и вещества, които поради своето естество или опаковка представляват опасност за живота или здравето на служители на Оператора или на други лица, или могат да замърсят или да повредят други пратки и съоръжения**
- 30.4. **Неприлични или противоречащи на нравствените норми предмети**
- 30.5. **Религиозни материали на забранени или нерегистрирани в страната секти и организации**
- 30.6. **Движими паметници на културата, за които няма издадено разрешение или сертификат от компетентния орган**
- 30.7. **В куриерските пратки, с изключение на пратките с обявена стойност, потребителите нямат право да поставят монети, банкноти, парични знаци, чекове за пътуване, предмети представляващи ценност за подателя, платина, злато, сребро, обработени или необработени скъпоценни камъни и други ценни предмети**

31. При съмнение за поставени забранени вещества и предмети в пощенските пратки, при приемането им Операторът изисква от Подателя съгласие за извършване на проверка. При отказ от негова страна пратката не се приема

РАЗДЕЛ IX

ПРОЦЕДУРИ ЗА РЕКЛАМАЦИИ И ОБЕЗЩЕТЕНИЯ

32. Потребителите имат право на рекламации в случай на повредени, загубени, ограбени или унищожени пратки, както и при неспазване срока за доставяне и при неизпълнение от страна на Оператора на договорните задължения, срока на подаване на рекламация е 30 дена от датата на приемане на пощенската пратка. Право на рекламация има:
 - 32.1. - Подателят на пратката, а след нейното доставяне – Получателят
 - 32.2. - До получаване на пратката Получателят има право на Рекламация и/или обезщетение, само когато има писмено съгласие от Подателя
 - 32.3. - След доставяне на пратката, Подателят има право на Рекламация и/или обезщетение, само когато има писмено съгласие от Получателя
33. Рекламацията е редовно предявена единствено тогава, когато са заплатени всички дължими суми без отлагане или прихващане и са представени всички необходими документи, определени от Оператора и посочени в т.24.5.
34. По всяка редовно предявена рекламация срока на отговор е 14 дена.
35. Рекламация за липсваща или повредена пратка както и на част от нея, или забавено изпълнение на куриерската услуга се удостоверява със запис в товарителницата и съставянето на Констативен протокол в момента на получаване на пратката, подписан от Оператора и Потребителя. Потребителят е длъжен да осигури възможност за проверка на рекламираното съдържанието на пратката от Оператора в момента на получаването и.
36. Рекламация за загубена, унищожена или ограбена пратка се удостоверява с вътрешен протокол или служебна бележка от РПУ за заведен Заявителски материал.
37. Обезщетението по рекламации касаещи ограбена, унищожена, повредена или загубена куриерска пратка с обявена стойност се определя от Оператора и е в размер на действителната стойност на нанесената щета, но не повече от пълния размер на обявената стойност.
38. Обезщетението по рекламации касаещи ограбена, унищожена, повредена или загубена куриерска пратка без обявена стойност се определя от Оператора и е в размер на утроената сума за доставка на пратката, но не повече от 20.00лв.
39. При неизпълнение на договорените срокове за доставка, клиентът не заплаща стойността на услугата по съответната пратка.
40. Оператора не отговаря за претърпени непреки щети и нереализирани печалби в резултат на загубени, повредени, ограбени или забавени доставки на вътрешни и международни пратки.

РАЗДЕЛ X

РЕД ЗА РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

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