

ОБЩИ УСЛОВИЯ ПО ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА НЕУНИВЕРСАЛНИ ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ „ЕВРОПЪТ-2000“ АД

Компания за куриерски услуги „Европът-2000“ АД е регистриран пощенски оператор за неуниверсални пощенски услуги с издадени от Комисията за регулиране на съобщенията Удостоверение №33 от 31.08.2005 г., заменено от Удостоверение №67 от 16.08.2007 г., заменено от Удостоверение №24 от 03.11.2009г.

Настоящите Общи условия са съгласувани от КРС с Решение №290 от 18.04.2013г., в сила от 17.06.2013г.

РАЗДЕЛ I. ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С тези Общи условия на договора между „Европът-2000“ АД, наричано по-долу ОПЕРАТОР, и неговите потребители се уреждат условията и реда за предоставяне 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 могат да бъдат всички физически и юридически лица, еднолични търговци, земеделски производители.
4. С подписа си върху товарителницата на ОПЕРАТОРА, ПОТРЕБИТЕЛЯТ декларира, че е запознат с тези Общи условия и е съгласен със съдържанието им.

РАЗДЕЛ II. ОБХВАТ И ХАРАКТЕРИСТИКИ НА УСЛУГИТЕ

5. Неуниверсалните пощенски услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА, включват следните услуги:
 - 5.1. Приемане на съобщения, подадени във физическа или електронна форма от ПОДАТЕЛЯ, предаването им чрез електронни съобщителни средства и доставяне на тези съобщения на ПОЛУЧАТЕЛЯ като пощенски пратки;
 - 5.2. Куриерски услуги – описани подробно в тарифата на ОПЕРАТОРА
6. Куриерските пратки могат да бъдат доставяни от и до офиса на ОПЕРАТОРА или от и до вратата на ПОТРЕБИТЕЛЯ в населени места на територията на Република България. Пратките могат да бъдат с посочени от ПОДАТЕЛЯ допълнителни услуги. Размерът на цената в тези случаи се определя от ОПЕРАТОРА в тарифата му или в индивидуално сключен договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ.

РАЗДЕЛ III. УСЛОВИЯ ЗА ДОСТЪП

7. ОПЕРАТОРЪТ гарантира равнопоставен достъп на всички ПОТРЕБИТЕЛИ до предоставяните услуги.
8. Достъп до ползване на услугите на ОПЕРАТОРА имат всички ПОТРЕБИТЕЛИ чрез пощенската му мрежа.
9. Пощенски пратки се приемат както от адрес на ПОТРЕБИТЕЛЯ, така и в офис на ОПЕРАТОРА във всички населени места от първа зона, посочени в тарифата, при регламентирано за офиса работно време, поставено на видно за ПОТРЕБИТЕЛЯ място.
10. Договорът между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ се счита за сключен с приемането на пощенската пратка и с полагане на подписите на ПОДАТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА върху товарителницата. С подписа си ПОДАТЕЛЯТ удостоверява верността на посочените данни, включително обявените от него условия за доставка, плащания и описание на пратката. Екземпляр от товарителницата се предоставя на ПОДАТЕЛЯ.
11. Договорът за доставка на съобщения е сключен, когато съобщението, с пълни данни за получателя, е подадено физически или по електронна поща до офис на ОПЕРАТОРА и е потвърдено с подписи на ПОДАТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА.
12. Договорът между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ се счита за изпълнен:
 - 12.1. с доставянето на пощенската пратка и с полагане на подписите на ПОЛУЧАТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА върху товарителницата. Екземпляр от товарителницата се предоставя на ПОЛУЧАТЕЛЯ.
 - 12.2. с връщането към ПОДАТЕЛЯ на недоставена пощенска пратка.
13. Договорът за доставка на съобщение се счита за изпълнен с полагане на подпис на ПОЛУЧАТЕЛЯ върху разносния лист за доставка на съобщения.

РАЗДЕЛ IV. ИЗИСКВАНИЯ ЗА КАЧЕСТВО И ЕФИКАСНОСТ НА ОБСЛУЖВАНЕТО (СРОКОВЕ ЗА ДОСТАВЯНЕ НА ПОЩЕНСКИТЕ ПРАТКИ)

14. ОПЕРАТОРЪТ доставя всяка пратка в срок при вярно и пълно заявени данни от ПОДАТЕЛЯ – име, телефон и пълен и точен адрес на ПОЛУЧАТЕЛЯ.
 - 14.1. за населените места от Първа зона - срокът на доставка е един работен ден;
 - 14.2. за населените места от Втора и Трета зона – срокът на доставка е по график на обслужване, публикуван в актуалната тарифа на ОПЕРАТОРА;
 - 14.3. за населени места извън тарифата на ОПЕРАТОРА – срокът и условията за доставка са посочени в актуалната тарифа на ОПЕРАТОРА;
 - 14.4. всяко съобщение се доставя в предварително договорени срокове;
 - 14.5. за срок на доставка от един работен ден се счита края на следващия работен ден.
15. Срокът на изплащане на наложен платеж на ПОДАТЕЛЯ е еднакъв със срока на куриерска доставка по т. 14 и започва да тече от деня, следващ събирането на наложения платеж, отразено в товарителницата на ОПЕРАТОРА.
16. Видовете услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА, са описани в актуалната му тарифа, която е неразделна част от тези Общи условия.
17. ОПЕРАТОРЪТ гарантира опазване тайната на кореспонденцията на потребителите, като:

17.1. не предоставя информация за лични данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на трети лица, освен по разпореждане на компетентните органи, в съответствие с действащото законодателство;

17.2. не предоставя справки и информация за пощенските пратки и съдържанието им, освен на ПОДАТЕЛЯ и ПОЛУЧАТЕЛЯ или на упълномощени от тях лица, или по разпореждане на компетентните органи, в съответствие с действащото законодателство;

17.3. не предоставя информация за пощенския трафик между отделни лица, освен по разпореждане на компетентните органи, в съответствие с действащото законодателство;

17.4. не предава пратките на трети лица с цел да узнаят тяхното съдържание, освен при основателно съмнение за поставени в пощенската пратка забранени предмети или вещества, или по разпореждане на компетентните органи, в съответствие с действащото законодателство;

17.5. не отваря пощенски пратки, освен с писмено съгласие на ПОДАТЕЛЯ или ПОЛУЧАТЕЛЯ, при основателно съмнение за поставени в пощенската пратка забранени предмети или вещества, както и по разпореждане на компетентните органи, в съответствие с действащото законодателство.

18. ОПЕРАТОРЪТ предприема необходимите мерки за спазване на изискванията за пощенска сигурност, като разработва и прилага вътрешни правила, свързани с охраната и опазването на пощенските пратки, фирменото имущество, живота и здравето на служителите и потребителите; не допуска приемането, пренасянето и доставката чрез пощенската му мрежа на забранени от закона предмети и вещества; осигурява защита на личните данни; съдейства на компетентните органи при разкриване на нарушения и престъпления, извършени чрез пощенската му мрежа.

РАЗДЕЛ V. ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

19. Цените на услугите се определят съобразно условията им – зона на доставка, срокове, допълнителни услуги, допълнителни условия и са посочени от ОПЕРАТОРА в Тарифата му, която е неразделна част от Общите условия или се определят с индивидуален договор, но не могат да бъдат по-високи от посочените в тарифата:

19.1. Тарифата с цените на ОПЕРАТОРА се поставя на видно за ПОТРЕБИТЕЛЯ място в офиса и се публикува на интернет-страницата на ОПЕРАТОРА www.evropat.com;

19.2. Тарифата с цените на ОПЕРАТОРА се предоставя в Комисията за регулиране на съобщенията за сведение в срок от десет дни преди влизането им в сила;

19.3. ОПЕРАТОРЪТ уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за настъпили промени в тарифата с цените чрез информация, поставена на видно място в офисите му и чрез публикуване на съобщение на интернет-страницата www.evropat.com.

20. Цените на услугите се определят от ОПЕРАТОРА, съобразно търсенето и предлагането, и се предплащат от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. Заплащането се извършва в брой, безкасово или по друг начин, определен от ОПЕРАТОРА.

21. Пощенските услуги могат да се заплащат и в срокове, определени в индивидуален договор между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ.

22. Цените за доставка и начина на плащане на съобщения могат да се договарят в индивидуален договор между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ.

РАЗДЕЛ VI. УСЛОВИЯ ЗА ПРИЕМАНЕ И ДОСТАВЯНЕ НА КУРИЕРСКИ ПРАТКИ

23. Заявка за приемане на пратка може да се направи:

23.1. чрез националния телефон на ОПЕРАТОРА за заявка на куриер;

23.2. по телефона на офиса, обслужващ населеното място; телефонът е отбелязан в актуалната тарифа на ОПЕРАТОРА и на интернет-страницата му www.evropat.com;

23.3. онлайн чрез интернет-страницата на ОПЕРАТОРА www.evropat.com;

23.4. при подаването на заявката се уточняват часа и мястото за приемане на пратката, вида и размерите ѝ.

24. Приемането на пратки се извършва:

24.1. от адреса, подаден при заявката;

24.2. в офис на ОПЕРАТОРА. Адресите на офисите са посочени в актуалната тарифа и на интернет-страницата на ОПЕРАТОРА www.evropat.com.

25. Пратката се таксува на база тарифно тегло, което представлява по-високото от реалното или обемното тегло на пратката. Обемното тегло се изчислява по формулата $V_G = a \cdot b \cdot c / 6000$ (където a = обща ширина в см; b = дължина в см; c = височина в см).

26. „Документална пратка” е пратка на хартиен носител, формат А4 и тегло до 0.500 гр.

27. Максимално допустимите размери на един пакет са: тегло 50 кг и дължина 3 метра.

28. ОПЕРАТОРЪТ предлага опаковки за опаковане на документални и малки колетни пратки.

29. Опаковката на пратката е риск и отговорност на ПОДАТЕЛЯ. Тя трябва да бъде надеждна и достатъчна, за да издържи претоварване и превоз – изработена от подходящ материал, с необходимите уплътнения и укрепвания, осигуряващи максимална защита от увреждане на съдържанието както на самата пратка, така и на другите пратки.

30. ОПЕРАТОРЪТ може да приеме и пратка с недостатъчна опаковка, по изрично настояване на ПОДАТЕЛЯ, като последният декларира това обстоятелство с подписа си в товарителницата, при маркиране на поле „Недостатъчна опаковка”.

31. ОПЕРАТОРЪТ изчаква ПОТРЕБИТЕЛЯ за опаковане и подготовка на пратката 15 (петнадесет) минути след предварително уговорения час за прием. При задържане на ОПЕРАТОРА след този срок към цената на куриерската услуга се добавя такса в размер на стойността на куриерската услуга за доставка на документална пратка на код 3 „от врата до врата” по актуалната тарифа на ОПЕРАТОРА.

32. ОПЕРАТОРЪТ поставя безплатно стикери, онагледяващи указанията на подателя, посочени в товарителницата, а именно „Чупливо“, „Посока на позициониране при превоз“, „Приоритетна доставка“, „Внимание“.
33. ОПЕРАТОРЪТ приема пратките от ПОДАТЕЛЯ и ги предава на ПОЛУЧАТЕЛЯ, съгласно условията, заявени от ПОДАТЕЛЯ в товарителницата.
34. Владелец на куриерската пратка е ПОДАТЕЛЯТ до физическото ѝ получаване от ПОЛУЧАТЕЛЯ и деклариране на това обстоятелство с подпис върху товарителницата при заплатена транспортна услуга.
35. С подписа си върху товарителницата ПОДАТЕЛЯТ:
- 35.1. потвърждава верността на вписаните данни в нея;
 - 35.2. поема отговорност за неточност, невярност или непълнота на данните;
 - 35.3. декларира, че пратката му не съдържа забранени за пренасяне предмети и вещества по реда на чл. 56.
 - 35.4. предоставя личните си данни и дава съгласието си за обработването им, във връзка с изпълнението на сключения договор за куриерска услуга, по който е страна;
 - 35.5. дава съгласието си за действия с пратката му, съгласно чл. 54.10 и чл. 54.11;
 - 35.6. декларира, че е запознат с настоящите Общи условия.
36. Съобщенията се приемат от ПОТРЕБИТЕЛЯ във физическа форма или по електронна поща в зависимост от договора с ОПЕРАТОРА. Данните на получателя, пълнотата и достоверността на адресите са отговорност на подателя. Съобщенията се предават на получателите по разнесен лист на адреса, посочен от потребителя.
37. ОПЕРАТОРЪТ приема пратки с обявена стойност.
- 37.1. „Обявена стойност“ е услуга, представляваща отговорност на ОПЕРАТОРА до обявената от ПОДАТЕЛЯ стойност на съдържанието на пратката в случаи на загуба, кражба, повреда или унищожаване. За обявена стойност на пратката се приема стойността, посочена в съответното поле на подписаната от ПОДАТЕЛЯ товарителница за тази пратка.
- 37.2. При обявяването на стойността на пратката ПОДАТЕЛЯТ задължително представя удостоверяващ документ (фактура или стокова разписка/ опис), данните на който (номер и дата) се вписват в товарителницата. В поле „Други условия“ се посочват фабричен номер, вид, марка и модел на продукта. Ако пратката съдържа повече от един вид стока и описанието е невъзможно да се събере в поле „Други условия“, там се прави запис: “Стоки по приложен опис, към фактура №.../ Стокова разписка № ...”.
- 37.3. ОПЕРАТОРЪТ приема пратки с обявена стойност, след като в присъствието на ПОДАТЕЛЯ е направил оглед на стоката за видими дефекти и счупвания, и е установил съответствие между съдържанието на пратката и описанието по приложения документ. Копие от удостоверяващия документ остава в офиса, приемащ пратката с обявена стойност.
- 37.4. Пратки с обявена стойност се приемат само в надеждна и достатъчна опаковка, като ОПЕРАТОРЪТ поставя стикер „Внимание“.
38. ОПЕРАТОРЪТ приема пратки, обявени за чупливи, при следните условия:
- 38.1. Под “чупливи пратки” следва да се разбират: произведения от стъкло, порцелан, керамика, леки пластмаси; автомобилни стъкла и резервни части – фарове и други, съдържащи стъкло; картини, рамки, пана и други вложени в рамки; всички други пратки, обявени от ПОДАТЕЛЯ за “чупливи”.
- 38.2. В присъствието на ПОДАТЕЛЯ, преди опаковането на пратката, се прави преглед за целостта на съдържанието и начина на опаковането му. Чупливата пратка трябва задължително да бъде добре уплътнена и обезопасена, за да издържи превоз и транспортиране.
- 38.3. При приемането на чуплива пратка се маркира поле „Чупливо“ на товарителницата. На опаковката на пратката ОПЕРАТОРЪТ поставя стикер „Чупливо“ и стикер „Посока на позициониране при превоз“.
39. ПОДАТЕЛ на пратка с „наложен платеж“ може да бъде всяко физическо или юридическо лице, едноличен търговец, земеделски производител.
- 39.1. Пратка с наложен платеж се предава на ПОЛУЧАТЕЛЯ след събиране на сумата на наложения платеж.
- 39.2. Пратка с наложен платеж може да се отвори от ПОЛУЧАТЕЛЯ преди заплащане на наложения платеж само в случай на изрично разрешение на ПОДАТЕЛЯ, посочено в товарителницата. Преди отварянето на пратката, ПОЛУЧАТЕЛЯТ:
- 39.2.1. предоставя личната си карта, данните от която се вписват в поле „Други условия“ на товарителницата;
 - 39.2.2. заплаща куриерската услуга на ОПЕРАТОРА, ако тя е за негова сметка.
40. ОПЕРАТОРЪТ извършва приоритетна доставка на пратки в определен от ПОДАТЕЛЯ час в населените места от първа зона на актуалната тарифа. На пратката ОПЕРАТОРЪТ поставя стикер „Приоритетна доставка“.
41. Доставянето на пощенски пратки се извършва в офис на ОПЕРАТОРА или на адреса на ПОЛУЧАТЕЛЯ, срещу подпис.
42. Пощенски пратки, адресирани „до поискване“, се предават на ПОЛУЧАТЕЛЯ в офис на ОПЕРАТОРА, срещу документ за самоличност.
43. Всяка куриерска пратка или съобщение, доставяно с разнесен лист, се предава на ПОЛУЧАТЕЛЯ лично. В случай на невъзможност да се предаде лично или при продължително отсъствие на получателя, се предава на друго лице, което е съгласно да приеме пратката и се е задължило пред служителя на ОПЕРАТОРА да я предаде на получателя. Друго лице може да бъде всеки пълнолетен член от домакинството му или който живее с получателя на адреса, или е работник, служител, съответно работодател на получателя. Предаването на пратки на търговци и на юридически лица става на посочения от подателя адрес на офиса и може да се извърши на всеки служител или работник, който е съгласен да приеме пратката. Тези обстоятелства се отбелязват върху товарителницата или разносния лист.

44. При доставка на пратката, в случай на отсъствие на ПОЛУЧАТЕЛЯ, ОПЕРАТОРЪТ му оставя известие с координати за връзка – стикер „Имате пратка”. След уточнение се извършва повторно посещение на адреса, посочен на товарителницата.

45. Ако ПОЛУЧАТЕЛЯТ откаже да получи пратката или съобщението, това обстоятелство се вписва в товарителницата или в разносния лист и ПОЛУЧАТЕЛЯТ се подписва. Отказът да подпише се удостоверява от служител на ОПЕРАТОРА.

46. ОПЕРАТОРЪТ информира ПОДАТЕЛЯ на пратка, недоставена поради отказ или продължително отсъствие на ПОЛУЧАТЕЛЯ, или ако той е непознат на посочения адрес, или е починал.

46.1. Ако пратката не е доставена до 7 (седем) работни дни от получаването си в офиса по адрес на ПОЛУЧАТЕЛЯ, ОПЕРАТОРЪТ изготвя и изпраща уведомително писмо с обратна разписка до ПОДАТЕЛЯ, в което посочва причината за неразяснянето на пратката.

46.2. В срок до 10 (десет) работни дни от получаването на уведомителното писмо ПОДАТЕЛЯТ на пратката трябва да даде писмено разпореждане за действията на ОПЕРАТОРА относно пратката – връщането ѝ на подателя или изпращането ѝ на друг адрес. При недоставени или отказани пратки, всички разходи по изпращането на нов адрес и връщането на пратката са за сметка на ПОДАТЕЛЯ.

46.3. В случай, че ПОДАТЕЛЯТ не даде разпореждане в срок до 10 (десет) работни дни и не се яви, за да си получи обратно пратката, то тя става собственост на ОПЕРАТОРА. В този случай ОПЕРАТОРЪТ, в качеството си на собственик, има право да се разпорежда с пратката, включително да пристъпи към унищожаването ѝ.

47. ОПЕРАТОРЪТ начислява такса „Магазинаж” при престой на пощенска пратка в офис на ОПЕРАТОРА след седмия работен ден от датата за доставка на пратката.

48. При заявено желание от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ за промяна на някое от обстоятелствата, посочени в товарителницата, такава се извършва само след писменото му разпореждане. Образец на документа „Разпореждане за промяна условията по доставка на пратка” се предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ от ОПЕРАТОРА чрез неговите служители и е публикуван на интернет-страницата му www.evropat.com в линк „Документи”.

49. При заявено желание за промяна на адреса на доставка от ПОТРЕБИТЕЛЯ след осъществен от ОПЕРАТОРА опит за доставка на посочения в товарителницата адрес, се оформя нова товарителница. Заплащането на двете товарителници е съгласно указанията на ПОТРЕБИТЕЛЯ, заявил промяната.

50. При установена от ОПЕРАТОРА разлика в тарифното тегло на пратката, посочено в товарителницата, се изготвя констативен протокол, на основание на който ПОТРЕБИТЕЛЯТ се таксува на действително установеното тарифно тегло.

50.1. Когато установеното тарифно тегло е по-високо от посоченото в товарителницата, ПОТРЕБИТЕЛЯТ доплаща разликата в цената на куриерската услуга;

50.2. Когато установеното тарифно тегло е по-малко от посоченото в товарителницата, ОПЕРАТОРЪТ възстановява на ПОТРЕБИТЕЛЯ разликата в цената на куриерската услуга.

51. В случай, че ПОДАТЕЛЯТ на пратката или съобщението е посочил непълен/ неточен адрес или телефон за връзка с ПОЛУЧАТЕЛЯ, ОПЕРАТОРЪТ не е обвързан с предварително обявения срок за доставка на пратката.

РАЗДЕЛ VII. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА КУРИЕРСКИ УСЛУГИ И ПОЩЕНСКИЯ ОПЕРАТОР

52. Потребителят има право:

52.1. да изисква сключване на договор за ползване на всички пощенски услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА;

52.2. да получи услугите по Раздел II с качество и параметри съгласно Раздел IV;

52.3. да получи пълна информация за характеристиките и параметрите на предлаганите услуги от ОПЕРАТОРА;

52.4. да получи екземпляр от товарителницата на пратката;

52.5. да получи пълна информация за статуса на всяка своя пратка, както от служители в офисите на ОПЕРАТОРА, така и на неговата интернет-страница www.evropat.com;

52.6. да провери съдържанието на пратката при получаване, в присъствието на служител на оператора;

52.7. да подава молби, жалби и предложения и да получава отговор от ОПЕРАТОРА в едномесечен срок от датата на подаването им;

52.8. да адресира жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията;

52.9. да подава рекламации и да получава обезщетения в случаите и по реда на Раздел IX;

52.10. подателят има право да се разпорежда с пратката до момента на връчването ѝ на получателя, в качеството си на неин законен владеец и разпоредител;

52.11. получателят, в качеството си на такъв, има право да се разпорежда с пратката до момента на връчването ѝ, само по отношение промяна на адреса на доставка, като заплати стойността на куриерската услуга във връзка с поисканата промяна;

52.12. да промени някое от посочените в товарителницата обстоятелства след писмено разпореждане;

52.13. да получи обратно пратката си при отказ на получателя да я приеме, като заплати съответната сума на ОПЕРАТОРА за връщането ѝ;

52.14. да ползва опаковки за опаковане на документални и малки колетни пратки, предлагани от ОПЕРАТОРА;

52.15. да изпрати пратка и в друга опаковка на свой риск и отговорност.

53. Потребителят се задължава:

53.1. да подготви пратката в подходящ вид и с достатъчна опаковка (уплътнена и безопасна), за да издържи транспортиране и претоварване;

53.2. подателят се задължава да сложи подписа си върху товарителницата, като доказателство за верността на всички вписани данни, включително номера на плика, с който пътува пратката, ако такъв му е предоставен от ОПЕРАТОРА;

53.3. да освободи от отговорност ОПЕРАТОРА при изпращане на пратка с недостатъчна опаковка по свое настояване, като се подпише в товарителницата, при маркиране на поле „Недостатъчна опаковка“;

53.4. при изпращане на чуплива пратка да позволи на ОПЕРАТОРА проверка на целостта ѝ;

53.5. при изпращане на пратка с обявена стойност да позволи на ОПЕРАТОРА проверка на съответствието на подадените данни за пратката и действителните;

53.6. да предплати цената на услугата, съгласно актуалната тарифа на ОПЕРАТОРА, освен ако не е посочен друг начин на плащане в индивидуалния договор;

53.7. да предостави точни, верни и пълни данни за получателя на пратката;

53.8. да предоставя личните си данни, като дава съгласието си за обработването им, във връзка с изпълнението на договора за куриерска услуга, по който е страна;

53.9. с цел опазване тайната на кореспонденцията ПОДАТЕЛЯТ да слага подпис на плика, с който пътува пратката, ако такъв му е предоставен от ОПЕРАТОРА;

53.10. да поеме всички разноски на ОПЕРАТОРА по изпълнението на допълнително дадени разпоредения по доставката на пратката му;

53.11. подателят е длъжен да заплати стойността на услугата за пратка, изпратена за сметка на получател при отказ за плащане от негова страна;

53.12. да доплати цената на куриерската услуга, в случай на установено по-високо тарифно тегло на пратката от посоченото в товарителницата;

53.13. да понесе отговорност за щетите, причинени от подадена от него пратка на други пратки, имущество, служители на ОПЕРАТОРА или други лица. Отговорността е в размер на понесените от ОПЕРАТОРА загуби или изплатените обезщетения.

54. Пощенският оператор има право:

54.1. да изисква пратката да бъде в подходящ вид и с опаковка за транспортиране, която да не застрашава целостта или съдържанието на другите пратки;

54.2. да предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ пликове за документални и малки колетни пратки;

54.3. с цел опазване тайната на кореспонденцията да изисква от ПОДАТЕЛЯ да слага подпис на плика, с който пътува пратката, ако такъв му е предоставен от ОПЕРАТОРА;

54.4. да не приеме пратки в неподходящ вид и с недостатъчна опаковка за транспортиране или съдържащи забранени за превоз вещества и материали, изброени в Раздел VIII;

54.5. да приеме пратка с недостатъчна опаковка единствено по настояване на ПОДАТЕЛЯ, изисквайки от него да го освободи от отговорност, като се подпише в товарителницата, при маркиране на поле „Недостатъчна опаковка“, а в случай на отказ – да не приема пратката за превоз;

54.6. да провери в присъствието на ПОДАТЕЛЯ целостта на пратка, обявена за чуплива, а в случай на отказ – да не приема пратката за превоз;

54.7. за пратка с обявена стойност да провери в присъствието на ПОДАТЕЛЯ целостта на пратката и съответствието на подадените по опис данни и действителните, а в случай на отказ – да не приема пратката за превоз;

54.8. да изисква от подателя посочването на точни, верни и пълни данни за получателя на пратката (адрес, телефон, име), както и описание на съдържанието ѝ;

54.9. в качеството си на администратор на лични данни да изисква предоставянето на такива от потребителите във връзка с изпълнението на договора за куриерска услуга;

54.10. с цел запазване на съдържанието им да доопакова безвъзмездно пратки, които в процеса на транспортиране са получили нарушаване на целостта на опаковката;

54.11. да извършва контролно замерване на пратка и при установена разлика с тарифното ѝ тегло, посочено в товарителницата, да таксува ПОТРЕБИТЕЛЯ на действителното тарифно тегло;

54.12. да извърши проверка на пратка при съмнение за вложени забранени предмети или вещества в нея, в присъствието или с писменото съгласие на подателя. При отказ или липса на отговор, ОПЕРАТОРЪТ има право да откаже приемането на пратката или да уведоми компетентните органи, ако пратката е вече приета;

54.13. да организира приемането и транспортирането на пратките на потребителите по транспортна схема, оптимална и целесъобразна за него;

54.14. да сключва индивидуални договори с потребителите;

54.15. да получи обявеното в актуалната му тарифа или договорено в индивидуален договор възнаграждение за предоставяне на съответната услуга;

54.16. да получи обезщетение от потребителите за причинени от техните пратки щети, нанесени на имуществото или служителите на оператора или на другите пратки.

55. Пощенският оператор се задължава:

55.1. да осигури на всички ПОТРЕБИТЕЛИ равнопоставен достъп до предлаганите услуги;

55.2. да опазва тайната на кореспонденцията по време и след извършване на услугата;

55.3. да спазва изискванията за защита на личните данни при извършването на предлаганите услуги;

55.4. да предостави на подателя и на получателя на пратката екземпляр от товарителницата;

55.5. да предостави на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ информация за всички характеристики на услугите, а при поискване да прави справки относно условията и реда за ползването им;

- 55.6. да предостави информация за статуса на всяка пратка до момента на получаването ѝ и след това, както чрез служители в офисите си, така и на интернет-страницата си www.evropat.com;
- 55.7. да предостави възможност на получателя да провери съдържанието на пратката в момента на получаването ѝ, в присъствието на служител на оператора;
- 55.8. да определи срокове за доставяне на пощенските пратки;
- 55.9. да изпълни заплатената от потребителя услуга с параметрите на качеството съгласно Раздел IV;
- 55.10. да изпълнява допълнителни разпореждания на ПОТРЕБИТЕЛЯ, преди пратката да е доставена, ако те са изпълними и не нарушават организацията на работа на ОПЕРАТОРА;
- 55.11. да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, причините и основателността им и предприетите след разглеждането им действия. Данните да се съхраняват за срок от 12 (дванадесет) месеца при спазване на действащите правила за защита на личните данни;
- 55.12. да разглежда и взема становища по рекламации и предложения от потребителите в едномесечен срок от датата на подаването им;
- 55.13. да обезщети ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно Раздел IX;
- 55.14. да уведоми ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за настъпили промени в тарифата с цените чрез информация, поставена на видно място в офисите му и чрез публикуване на съобщение на интернет-страницата www.evropat.com;
- 55.15. 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;
- 55.16. да поставя Общите си условия и актуалната тарифа на видни места в офисите и на интернет-страницата си www.evropat.com, както и да ги предоставя безплатно на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при поискване.

РАЗДЕЛ VIII. ЗАБРАНЕНИ ЗА ПРЕНАСЯНЕ ПРЕДМЕТИ И ВЕЩЕСТВА

56. В пощенските пратки е забранено поставянето на следните предмети и вещества:
- 56.1. наркотични, упойващи, психотропни, силнодействащи и отровни вещества;
- 56.2. оръжие, взривни, запалителни или други опасни вещества или предмети;
- 56.3. неприлични или противоречащи на нравствените норми предмети;
- 56.4. предмети и вещества, които поради своето естество или опаковка представляват опасност за живота или здравето на служители на куриера или на други лица, или могат да замърсят или повредят други пратки и пощенски съоръжения;
- 56.5. религиозни материали на забранени или нерегистрирани в страната секти и организации;
- 56.6. движими паметници на културата, за които няма издадено разрешение и/или сертификат;
- 56.7. акцизни стоки с неплатен акциз;
- 56.8. 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;

РАЗДЕЛ IX. ПРОЦЕДУРИ ЗА РЕКЛАМАЦИИ И ОБЕЗЩЕТИЯ

57. Потребителите имат право на рекламации в случай на повредени, загубени, ограбени или унищожени пратки, както и при неспазване на срока за доставяне, при неспазване на срока на изплащане на сумата по наложен платеж и при неизпълнение от страна на ОПЕРАТОРА на договорните задължения. Потребителите имат право на рекламации и при неправилно изпълнение на договора за доставка на съобщение.
58. В момента на предаването на пратката, в присъствието на представител на ОПЕРАТОРА, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има възможност и право да извърши преглед на съдържанието и опаковката на пратката, и да провери дали са изпълнени условията по товарителницата. При установяване на пратка, която е повредена (с нарушена цялост), ограбена (с липса на част или цялото съдържание) или унищожена (увредата не позволява използване по предназначение), при забавено изпълнение на куриерската услуга или при неизпълнение на други договорни задължения, ПОЛУЧАТЕЛЯТ удостоверява тези обстоятелства със запис „Пратката рекламирана” и подписа си в поле „Други условия” на товарителницата. В момента на предаването на пратката се съставя констативен протокол (по образец) в два екземпляра, подписан от служител на ОПЕРАТОРА и от ПОТРЕБИТЕЛЯ. На основание констативния протокол ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да предяви рекламация.
59. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право на рекламация за загуба (преди доставката) или кражба на пратка.
60. За една и съща пратка рекламация може да подаде само една заинтересована страна.
61. Предявеният рекламация ПОТРЕБИТЕЛ по т. 58 и т. 59 попълва рекламационно писмо (свободен текст), в което вписва исканията си към ОПЕРАТОРА. При предявяване на рекламация ПОТРЕБИТЕЛЯТ посочва предмета на рекламацията, предпочитания от него начин за удовлетворяване на рекламацията, съответно размера на претендираната сума, и адрес за контакт. Към рекламационното писмо задължително се прилагат документи, удостоверяващи произхода на стоката и доказващи претенцията по основание и размер (при повредени, ограбени, унищожени, загубени и откраднати пратки), а за пратките с обявена стойност – и документите по т. 37.2.
62. За улеснение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОПЕРАТОРЪТ публикува на интернет-страницата си www.evropat.com в линк „Документи” примерни образци на документи „констативен протокол” и „рекламационно писмо”.
63. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да подаде рекламация в срок до 6 (шест) месеца, считано от датата на приемане на пощенската пратка.
64. Рекламацията е редовно предявена единствено тогава, когато:

- 64.1. са заплатени без отлагане или прихващане всички дължими суми по товарителницата на рекламираната пратка;
- 64.2. при рекламация за повредена, ограбена или унищожена пратка, рекламираната пратка/част от пратка е предадена на ОПЕРАТОРА, за да се извърши проверка на посочените в рекламационното писмо обстоятелства;
- 64.3. са представени следните документи: рекламационно писмо; документи, удостоверяващи произхода на стоката и доказващи претенцията по основание и размер (при повредени, ограбени, унищожени, загубени и откраднати пратки); констативен протокол (за повредени, ограбени, унищожени пратки, при забавено изпълнение на куриерската услуга), а за пратките с обявена стойност – и документите по т. 37.2.
65. Рекламацията се завежда в Регистъра на предявените рекламации на съответния офис на ОПЕРАТОРА. На рекламанта се предоставя документ с входящия номер и датата на подаване на рекламационното писмо.
66. ОПЕРАТОРЪТ има право да откаже разглеждането на рекламация, при предявяването на която не са изпълнени условията по т. 64. В този случай ОПЕРАТОРЪТ уведомява писмено ПОТРЕБИТЕЛЯ в срок от 15 (петнадесет) дни от датата на рекламационното писмо.
67. При счетени за основателни рекламации на пратки без обявена стойност размерът на обезщетението се определя от ОПЕРАТОРА, както следва:
- 67.1. за повредена пратка – обезщетение в размер на до 5 (пет) пъти стойността на куриерската услуга без ДДС (в размер до стойността на действителната щета), но не повече от 25 (двадесет и пет) лева / 12.78 (дванадесет евро и седемдесет и осем евроцента) €;
- 67.2. за повредена част от пратка - обезщетение в размер на действителната щета, но не повече от 15 (петнадесет) лева / 7.66 (седем евро и шестдесет и шест евроцента) €;
- 67.3. за загубена или открадната пратка – обезщетение в размер на до 5 (пет) пъти стойността на куриерската услуга без ДДС (в размер до стойността на действителната щета), но не повече от 25 (двадесет и пет) лева / 12.78 (дванадесет евро и седемдесет и осем евроцента) €;
- 67.4. за загубена или открадната част от пратка - обезщетение в размер на действителната щета, но не повече от 15 (петнадесет) лева / 7.66 (седем евро и шестдесет и шест евроцента) €;
- 67.5. за ограбена пратка - обезщетение в размер на до 5 (пет) пъти стойността на куриерската услуга без ДДС (в размер до стойността на действителната щета), но не повече от 25 (двадесет и пет) лева / 12.78 (дванадесет евро и седемдесет и осем евроцента) €;
- 67.6. за ограбена част от пратка - обезщетение в размер на действителната щета, но не повече от 15 (петнадесет) лева / 7.66 (седем евро и шестдесет и шест евроцента) €;
- 67.7. за унищожена пратка - обезщетение в размер на до 5 (пет) пъти стойността на куриерската услуга без ДДС (в размер до стойността на действителната щета), но не повече от 25 (двадесет и пет) лева / 12.78 (дванадесет евро и седемдесет и осем евроцента) €;
- 67.8. за унищожена част от пратка - обезщетение в размер на действителната щета, но не повече от 15 (петнадесет) лева / 7.66 (седем евро и шестдесет и шест евроцента) €.
68. При счетени за основателни рекламации на пратки с обявена стойност размерът на обезщетението се определя от ОПЕРАТОРА, както следва:
- 68.1. за повредена или ограбена пратка - обезщетение в размер на действителната стойност на нанесената щета, но не повече от обявената стойност;
- 68.2. за повредена или ограбена част от пратка – обезщетение в размер на действителната стойност на нанесената щета на конкретната част;
- 68.3. за загубена, открадната или унищожена пратка - обезщетение в размер на обявената стойност;
- 68.4. за загубена, открадната или унищожена част от пратка - обезщетение в размер на действителната стойност на нанесената щета на конкретната част.
69. Ако за пратка с обявена стойност се установи несъответствие между заявените от ПОДАТЕЛЯ в товарителницата данни и представените за нуждите на рекламационното производство, ОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да не изплаща обезщетението в пълния размер на претенцията.
70. При изплащане на обезщетение по рекламация, равно на стойността на рекламираната пратка, ОПЕРАТОРЪТ става собственик на пратката. При изплащане на обезщетение по рекламация, равно на стойността на рекламираната част от пратка, ОПЕРАТОРЪТ става собственик на тази част от пратката.
71. При счетени за основателни рекламации за неизпълнение на договорените срокове за доставка, съгласно графика на обслужване на населеното място, посочен в актуалната тарифа на ОПЕРАТОРА, обезщетението е в размер на стойността на предплатената куриерска услуга.
72. При счетена за основателна рекламация за неспазване срока на изплащане на сумата по наложен платеж, обезщетението е в размер до стойността на услугата наложен платеж, посочена в актуалната тарифа на ОПЕРАТОРА.
73. При счетени за основателни рекламации за неизпълнение на други договорни задължения, обезщетението е в размер на стойността на куриерската услуга за доставка на документална пратка на код 3 „от врата до врата” по актуалната тарифа на ОПЕРАТОРА.
74. Рекламация за неправилно изпълнение на договора за доставка на съобщения, предавани чрез електронни съобщителни средства и доставяне на тези съобщения на получателя като пощенски пратки се удостоверява с неотчетена доставка по разносен лист към потребителя. Обезщетението по рекламации за забавяне, загуба, унищожение или кражба на доставка по разносен лист се определя от пощенския ОПЕРАТОР и е в размер на действителната стойност на нанесената щета, но не повече от два пъти стойността на пощенската услуга.
75. Пощенският оператор е длъжен в срок от 30 (тридесет) дни от подаването на рекламацията да уведоми писмено

рекламанта за резултата по редовно предявената от него рекламация.

75.1. при счетена за основателна рекламация, ОПЕРАТОРЪТ посочва в отговора си размера на обезщетението, начина и срока на изплащането му;

75.2. при счетена за неоснователна рекламация, ОПЕРАТОРЪТ посочва в отговора си мотива за решението си.

76. При счетена за основателна рекламация се изготвя Протокол за изплащане на обезщетение в два екземпляра – по един за ОПЕРАТОРА и за рекламанта.
77. При счетена за основателна рекламация и изплащане на обезщетение, представената за проверка рекламирана пратка се връща на потребителя за сметка на ОПЕРАТОРА.
78. При счетена за неоснователна рекламация представената за проверка от ОПЕРАТОРА рекламирана пратка се връща на рекламанта за негова сметка.
79. Обезщетенията по рекламации, счетени за основателни, се изплащат по начина, посочен в рекламационното писмо, в срок от 15 (петнадесет) дни след датата на изготвяне на отговора до рекламанта.
80. В случай, че не е посочено друго в рекламационното писмо, изплащането на обезщетение на рекламанти, имащи корпоративен договор за куриерски услуги с ОПЕРАТОРА, става по банков път, по сметката, посочена в договора.
81. ОПЕРАТОРЪТ се освобождава от отговорност за пратки в недостатъчна опаковка, изпратени по настояване на ПОДАТЕЛЯ, при което той е декларирал това обстоятелство с подписа си в товарителницата, при маркиране на поле „Недостатъчна опаковка”.
82. ОПЕРАТОРЪТ се освобождава от отговорност за всички повреди по куриерски пратки, станали поради скрити недостатъци в опаковката или невярно обявено съдържание.
83. ОПЕРАТОРЪТ се освобождава от отговорност, когато поради непълен/ неточен адрес на ПОЛУЧАТЕЛЯ пратката или съобщението са предадени на друго лице.
84. ОПЕРАТОРЪТ не е обвързан с предварително обявения срок на доставка на пратка или съобщение, когато ПОДАТЕЛЯТ е посочил непълен/ неточен адрес или телефон за връзка с получателя.
85. ОПЕРАТОРЪТ се освобождава от отговорност за несъбрана сума от получател на пратка с наложен платеж, когато пратката не може да се достави или бъде отказана от ПОЛУЧАТЕЛЯ и е върната на ПОДАТЕЛЯ.
86. ОПЕРАТОРЪТ се освобождава от отговорност за щети, неустановени от ПОЛУЧАТЕЛЯ в момента на получаване на пратката, в присъствието на служител на ОПЕРАТОРА.
87. ОПЕРАТОРЪТ се освобождава от отговорност за всяко забавяне или невъзможност за изпълнение на задълженията си, ако това изпълнение е възпрепятствано или забавено от причини, породени от непреодолими природни явления, стачки, бунтове, война, които се установяват от съответните компетентни органи.
88. ОПЕРАТОРЪТ не отговаря за претърпени непреки щети и нереализирани печалби, поради повреждане, загуба, ограбване, унищожение или забавяне на доставката на пратки и съобщения.

РАЗДЕЛ X. РЕД ЗА РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

89. Споровете между потребителите и пощенския оператор 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 и други компетентни органи или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.