



**„МиБМ ЕКСПРЕС“ ООД**

## **ОБЩИ УСЛОВИЯ**

**НА ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА  
НЕУНИВЕРСАЛНИ ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ НА ТЕРИТОРИЯТА НА  
СТРАНАТА ОТ „МиБМ ЕКСПРЕС“ ООД С УДОСТОВЕРЕНИЕ ЗА  
РЕГИСТРАЦИЯ № 0025/10.05.2005 г.**

**София, 2008**

## РАЗДЕЛ I

### Предмет и общи положения

Чл. 1. С тези Общи условия на договора с потребителите на неуниверсални пощенски услуги, предоставяни от „МИБМ ЕКСПРЕС“ ООД, се определят правата, задълженията и отговорностите на страните по договора при предоставянето им.

Чл. 2. Тези Общи условия са задължителни за Оператора и за Потребителя и са неразделна част от индивидуалния договор сключен между тях, в случай, че е сключен такъв.

Чл. 3. Потребители на услугите могат да бъдат всички физически лица, както и еднолични търговци и юридически лица.

Чл. 4. За неуредените в тези Общи условия понятия и събития се прилага Законът за пощенските услуги и законодателството на Република България.

Чл. 5. С подписът си върху товарителницата на Оператора, Подателят на пратката декларира, че е запознат с тези Общи условия и е съгласен със съдържанието им.

## РАЗДЕЛ II

### Обхват и характеристики на услугите

Чл. 6. Операторът предоставя чрез пощенската си мрежа следните неуниверсални пощенски услуги:

1. Куриерски услуги;

2. 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.

## РАЗДЕЛ III

### Условия за достъп

Чл. 7. Операторът гарантира равнопоставен достъп на всички потребители до предоставяните услуги.

Чл. 8. Пратки се приемат от адрес на Подателя или в офис на Оператора в рамките на определено работно време.

Чл. 9. Работното време се определя от Оператора и се поставя на видно и достъпно за всички потребители място, както и на интернет страницата на Оператора [www.mbm-express.com](http://www.mbm-express.com)

Чл. 10. Договорът между Оператора и Потребителя се счита за сключен с приемане на пощенската пратка в местата за достъп или от адреса на потребителя, което се удостоверява с подпис на Подателя и Оператора и заплащане на цената на услугата.

Чл. 11. Договорът между Оператора и Потребителя се счита за изпълнен с доставяне на пощенската пратка, което се удостоверява с подпис на Получателя и Оператора.

Чл. 12. Потребителят носи отговорност за посочени неверни и неточни данни в товарителницата на Оператора, като като отговорността му е съизмерима с нанесените вследствие на това щети.

## **РАЗДЕЛ IV**

### **Изисквания за качество и ефикасност на обслужването (срокове на доставяне на пощенските пратки)**

Чл. 13. (1) Операторът определя срокове на доставяне на пощенските пратки, в зависимост от вида им и населеното място, към което са дестинирани.

(2) Подробен списък с видовете услуги, дестинациите и сроковете за доставка на пратките по видове услуги се съдържа в ценова листа (Приложение № 1), неразделна част от настоящите Общи условия.

(3) Когато населено място, до което е адресирана пратката е с график на обслужване, срокът на доставката се удължава съответно до първия работен ден, съвпадащ с графика на обслужване.

## **РАЗДЕЛ V**

### **Начини на заплащане**

Чл. 14. (1) Цените на услугите се определят от пощенския оператор, съгласно изискванията на Закона за пощенските услуги и се предплащат от потребителите.

(2) Заплащането се извършва в брой, безкасово или по друг начин определен от Оператора.

Чл. 15. Пощенските услуги могат да се заплащат и в срокове, определени съгласно сключените индивидуални договори по чл. 2 от тези Общи условия.

Чл. 16. (1) Цените за заплащане на услугите се посочват по видове в Ценовата листа на Оператора, която е неразделна част от Общите условия.

(2) Цените по ал. 1 се предоставят Комисията за регулиране на съобщенията за сведение в срок 10 дни преди влизането им в сила.

(3) Ценовата листа на Оператора се поставя на видно място в местата за достъп и се публикувана на страницата на Оператора в интернет [www.mbm-bg.com](http://www.mbm-bg.com)

(4) Цените, посочени в индивидуалния договор по чл. 2 не могат да бъдат по-високи от цените по чл. 16, ал. 1 и са съобразени с § 6 на Закона за пощенските услуги.

Чл. 17. При промяна в ценовата си листа, Операторът уведомява потребителите по договори с 30-дневно писмено предизвестие, публикува новата си ценова листа в един ежедневник, обявява я на страницата си в интернет - [www.mbm-express.com](http://www.mbm-express.com) и уведомява Комисията за регулиране на съобщенията минимум 10 дни преди влизането на новата Ценова листа в сила.

Чл. 18. Операторът удостоверява заплащане на стойността на услугата чрез:

1. Издаване на съпътстващ пратката документ – товарителница с оригинален номер;
2. Издаване на касова бележка и/или фактура.

## РАЗДЕЛ VI

### Условия за приемане и доставяне на пощенски пратки

Чл. 19. Пратките се приемат и предават от куриер на Подателя и Получателя пряко или на упълномощено от тях лице, съгласно условията на товарителницата, на адрес или в офис на Оператора.

Чл. 20. (1) При изпращане на пратка, всички данни в товарителницата се попълват съгласно разпореденията на Подателя. Обявяването на точен адрес (населено място, улица, жилищен квартал, блок, номер, вход, етаж, апартамент, телефон и др.) на Подател и Получател е задължително.

(2) С подписа си върху товарителницата Подателят декларира, че:

1. Потвърждава вписаните данни;
2. Поема пълна отговорност, ако вписаните данни са неточни или неверни;
3. Познава и е съгласен с настоящите Общи условия.

Чл. 21. Операторът приема пратки от потребителите във вид, отговарящ на следните изисквания:

1. Опаковката трябва да е надеждна за опазване на съдържанието на пратката, да осигурява твърдост и надеждност на пратката, да има вътрешна и външна изолация на предметите срещу механични увреждания. Пратки, покрити само с полиетиленово фолио и/или тънка хартия се считат за неупаковани;

2. Операторът предлага безплатни опаковки с формат А2, А3, А4 и С5;
3. Всички необходими документи следва да са попълнени и приложени към пратката;
4. Пратката да не подлежи на ограниченията по чл. 34;
5. Пратката да не е със съдържание вид, който може да доведе до нарушаване на целостта, съдържанието, опаковката и вида на другите пратки, транспортирани от Оператора.

Чл. 22. Допустимите размери на пратките са както следва:

- допустимите размери на международна пратка са 150/100/100см. и тегло максимум 50кг. за единичен пакет (За определни дестинации теглото е лимитирано до 32 кг за единичен пакет). За повече информация: тел. 0 700 10 100;

- за пратки, транспортирани на територията на Р България, максималното тегло на пакет е 50 кг, а максимално тегло на палет – 500кг. Максимална дължина на пратка – 3м. без съгласуване и 6м. след съгласуване на тел. 0885600007.

- за повече информация за нестандартни пратки: тел. 0 700 10 100.

Чл. 23. (1) При съмнение за поставени забранени предмети или вещества в пощенските пратки, Операторът при приемането им изисква от Подателя съгласие за извършване на проверка. При отказ, Операторът не приема пратката.

(2) В случай, че има достатъчно основание да счита, че вече приета пощенска пратка съдържа забранени предмети и вещества, Операторът изисква писмено съгласие от Подателя или Получателя за отварянето ѝ. При отказ или липса на отговор в 3-дневен срок, Операторът уведомява прокуратурата, която разпорежда на компетентните органи да извършат проверка.

Чл. 24. При поискване от страна на Подателя, Операторът може да извърши допълнителна застраховка на пратката при нейното приемане, която да покрива реалната стойност на същата при възникване на щети или загуба. Застраховката не покрива вреди, щети или пропуснати ползи, предизвикани от закъснение.

Чл. 25. В случай на отказ от страна на Получателя да получи пратката, това обстоятелство се вписва в товарителницата и се удостоверява с подпис на Получателя. В случай на отказ от страна на Получателя да положи подпис, това се удостоверява от куриера, осъществяващ доставката на пратката.

Чл. 26. (1) При отказ на Получателя да получи и заплати доставката на пратката или при наличие на обективни причини, осуетяващи извършването на доставката (продължително отсъствие на получателя от посочения адрес, смърт на получателя, неверен или непълен адрес на получателя и други), Операторът уведомява Подателя. Пратката се връща обратно в 7-дневен срок, като Подателят следва да заплати цената на услугата в двете посоки.

(2) Операторът не носи отговорност при отказ на Подателя да получи обратно пратката и да заплати цената на услугата в 7-дневен срок след уведомяването за връщането на пратката.

(3) При пренасочване на пратка на нов адрес поради грешен адрес на Получателя, пратката се доставя с нова товарителница след заплащане на цената на първата по ал. 1. Сумата по новата товарителница е дължима от Потребителя, пожелал промяната. Разпореждането за пренасочване се прави писмено от Подателя или Получателя.

Чл. 27. Потребителите се съгласяват с пренасочване на пратката, включително и транспортиране през разпределителни центрове в случай, че Операторът счита това за необходимо. В тези случаи Потребителите не заплащат допълнителна цена.

Чл. 28. Всички пратки се претеглят контролно в складовете на Оператора и при установена разлика с обявеното тегло, Потребителят се таксува по реално установеното, което се отразява върху товарителницата на пратката.

Чл. 29. Непотърсени пратки в срока, посочен в чл. 26, ал. 2 от настоящите Общи условия се съхраняват от Оператора в срок от още 14 дни, след което подлежат на унищожение.

## РАЗДЕЛ VII

### Права и задължения на потребителите

Чл. 30. Потребителите имат право:

1. да изискват сключване на договор за ползване на всички пощенски услуги, предлагани от Оператора.
2. да получат услугите по Раздел II с качество и параметри на услугите, съгласно раздел IV;
3. да получат пълна информация за характеристиките и параметрите на предлаганите по чл. 6 услуги;
4. да опаковат пратките във вид годен за транспортиране, като всички следствия от неизпълнение на това задължение са за тяхна сметка, риск и отговорност;
5. да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по чл. 43 от настоящите Общи условия;
6. да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията;
7. да получат обезщетение в случаите и по реда на Раздел X;
8. да получат обратно пратката си при отказ на получателя да я приеме, като заплатят съответната сума на Оператора за връщането ѝ.

Чл. 31. Потребителите се задължават:

1. да подготвят пратката във вид, отговарящ на изискванията по чл. 21;

2. да предплатят цената на услугата, съгласно обявените по чл. 16, ал. 1 цени, освен ако не е посочен друг начин на плащане в индивидуалния договор или допълнителното споразумение;

3. да отговарят за вреди, причинени от подадени от тях пратки на Оператора, на служителите на Оператора или на други пратки/лица, като отговорността им е съизмерима с нанесените щети.

4. да предоставят максимално пълна и вярна информация за получателя и пратката, съгласно изискванията на настоящите Общи условия.

## РАЗДЕЛ VIII

### Права и задължения на Оператора

Чл. 32. Операторът има право:

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

2. 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;

3. да доопакова или преопакова пратки, чиято цялост е нарушена, с цел запазване на съдържанието им;

4. да не приема пратки, неотговарящи на изискванията по чл.21 или съдържащи забранените за превоз вещества или материали, изброени в чл. 34;

5. да получи обявеното в актуалната ценова листа или договореното в индивидуален клиентски договор възнаграждение за предоставяне на съответната услуга;

6. да получи обезщетение от потребителите за причинени от техните пратки щети, нанесени на имуществото или служителите на Оператора или на другите пратки;

7. да сключва индивидуални договори, посочени в чл. 2 от тези Общи условия

Чл. 33. Операторът се задължава:

1. да гарантира на всички потребители равнопоставен достъп до предлагани услуги;

2. да пази тайната на кореспонденцията по време и след извършване на услугата;

3. да предостави на потребителите информация за всички характеристики на услугите, включително и техните цени, както по искане на потребителите справки за условията и реда за ползване на услугите;

4. да разглежда и взема становища по рекламации и предложения от потребителите в едномесечен срок от датата на подаването им;

5. 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 законови разпоредби за защита на личните данни;

6. да обезщети потребителите, съгласно Раздел X.

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;

8. да определи срокове за доставяне на пощенските пратки съгласно чл. 13, ал. 2.

9. да изпълни заплатената от потребителя услуга с параметри на качеството, определени в раздел IV.

10. да поставя Общите си условия и ценови листи на видни места в офисите и на интернет страницата си и да ги предоставят безплатно на потребителите при поискване.

## РАЗДЕЛ IX

### Забранени за пренасяне предмети и вещества

Чл. 34. Операторът, съгласно изискванията на чл.90 от Закона за пощенските услуги, забранява поставянето във вътрешни и международни пощенски пратки на следните предмети и вещества:

1. наркотични, упойващи, психотропни и отровни вещества;

2. оръжие, взривни, запалителни или други опасни вещества и предмети;

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

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

5. подвижни паметници на културата, за които няма издадено разрешение или сертификат;

6. В пощенските пратки, с изключение на пратките с обявена стойност, не се допуска поставянето на монети, банкноти, парични знаци, чекове за пътуване, предмети, представляват ценност за подателя, платина, злато, сребро, обработени или необработени скъпоценни камъни и други ценни предмети.



## РАЗДЕЛ X

### Процедури за рекламации и обезщетения

Чл. 35. 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.

Чл. 36. При получаване на пратката Потребителят трябва да провери съдържанието ѝ в момента на получаването ѝ в присъствието на куриера, като в случай, че бъде установено, че пратката е повредена, ограбена или унищожена, се съставя констативен протокол в два еднообразни екземпляра, който се подписва от Потребителя и куриера на Оператора.

Чл. 37. Потребителите реализират правото си по чл. 35 като подават до Оператора жалби и рекламации.

Чл. 38. (1) Рекламация за повредена, ограбена или унищожена пратка се подава от Потребителя в 14-дневен срок от датата на съставяне на констативния протокол.

(2) Рекламация за загубена пратка се подава в 14-дневен срок от датата на съставяне на констативен протокол, че пратката е загубена.

(3) За неспазване на срока на доставяне, рекламации се подават в 14-дневен срок от датата на получаване на пратката, посочена в издадената товарителница

Чл. 39. (1) Рекламацията се счита за редовно предявена единствено тогава, когато са заплатени всички дължими на Оператора суми без отлагане или прихващане.

(2) При предявяване на рекламация се представят следните документи: екземпляр от товарителницата, констативен протокол за повредени, ограбени или унищожени пратки, други документи, удостоверяващи съдържанието и стойността на пратката, в случай, че са издадени такива.

Чл. 40. За счетените за основателни рекламации, размерът на обезщетението за:

- унищожена или загубена пратка, която не е застрахована по реда и условията на чл. 24 от настоящите общи условия, възлиза на утроената стойност на цената за извършване на куриерската услуга, но не повече от 18.00 лв. за пратки на територията на Р България и 30 Евро за международни пратки;

- за недоставена в срок пратка на територията на Р България (за срок на доставка от 1 работен ден се счита края на следващия работен ден), възлиза на стойността на цената за извършване на куриерската услуга, освен в случаите когато съгласно тези Общи условия Операторът не носи отговорност за неспазване параметрите на услугата.

Чл. 41. Независимо от условията на чл. 40, размера на обезщетението за застраховани пратки покрива обявената застрахователна стойност.

Чл. 42. (1) Операторът не носи отговорност 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.

(2) В случаите по ал. 1 Операторът ще предприема необходимите действия за минимизиране на загубите и съгласуване на общи действия за преодоляване на описаните обстоятелства, като разходите по действията от страна на Оператора за защита на интересите на Потребителя, следва да бъдат възстановени.

Чл. 43. Срокът за отговор на рекламация е 30 дни от датата на подаване на рекламацията.

Чл. 44. Срокът за изплащане на обезщетения по сметени за основателни рекламации е 10 дни от датата на изготвяне на отговора на рекламацията.

## **РАЗДЕЛ XI**

### **Ред за разрешаване на спорове и други съществени условия по предоставянето и ползването на пощенски услуги**

Чл. 45. Възникнали спорове между Оператора и Потребителя се решават по взаимно съгласие чрез непосредствени преговори и допълнителни споразумения между тях. 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.

## **РАЗДЕЛ XII**

### **Дефиниции**

Чл. 46. По смисъла на настоящите Общите условия:

“Пощенски пратки” са пратки, които съдържат предмети с такива физически качества и технически параметри, които позволяват пренасянето им чрез мрежата на “МИБМ ЕКСПРЕС” ООД.

“Колет” е пощенска пратка с определени размери и тегло, обикновено съдържаща стоки с или без търговска стойност.

“Потребител” е всяко физическо или юридическо лице, което ползва услуги, включени в обхвата на неуниверсалната пощенска услуга като подател или получател.

“Подател” е физическо или юридическо лице, което изпраща пощенска пратка.

“Получател” е физическо или юридическо лице, посочено в адреса на пощенската пратка, за което те са предназначени.

“Офис” е място за достъп на “МИБМ ЕКСПРЕС” ООД, където подателите или получателите имат достъп за ползване на услугите, включени в обхвата на неуниверсалната пощенска услуга.

“Приемане на пощенски пратки” е дейност на “МИБМ ЕКСПРЕС” ООД по получаване на пощенските пратки, подадени от подателите на куриер или в местата за достъп.

“Пренасяне на пощенски пратки” е дейност на “МИБМ ЕКСПРЕС” ООД, включваща процеса от приемането до доставянето на пощенските пратки.

“Доставяне на пощенски пратки” е дейност, която започва от сортирането в центъра за доставяне и завършва с връчването на пощенските пратки на получателите.

“Повредена пратка” е пратка, чиято цялост е нарушена.

“Загубена пратка” е пратка, която не е доставена на Потребителя.

“Ограбена пратка” е пратка, на която липсва част или цялото съдържание.

“Унищожена пратка” е пратка, която е увредена по такъв начин, че не може да бъде използвана по предназначение.

“Място за достъп” е служба на “МИБМ ЕКСПРЕС” ООД, където подателите предават и “МИБМ ЕКСПРЕС” ООД приема пощенските пратки.

“Непреодолима сила” е непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, възникнало след сключването на договора.

## **РАЗДЕЛ XIII**

### **Изменения и допълнения на Общите условия. Влизане в сила**

Чл. 47. Изменения и допълнение в настоящите Общи условия могат да правят, когато се налагат по основателни причини, по инициатива на “МИБМ ЕКСПРЕС” ООД, по инициатива на Комисията за регулиране на съобщенията и по предложение на потребителите и/или техни легитимни организации.

Чл. 48. Изменения и допълнения в отделните условия по договора по чл. 2 се правят по взаимно съгласие на страните.

Чл. 49. Настоящите Общи условия влизат в сила от датата на влизане в сила на решението на Комисията за регулиране на съобщенията за тяхното съгласуване.