

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, 2022

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, наричана още Оператора или EXPRESS ONE, се определят правата, задълженията и отговорностите на страните по договора при предоставянето им.

Чл. 2. (1) 3. Потребители на неуниверсални пощенски услуги, предоставяни от Оператора, могат да се запознаят с настоящите Общи условия:

1. Във всеки стационарен офис на Оператора, където Общите условия са поставени на видно и достъпно място и във всеки мобилен офис на Оператора, където се предоставят при поискване от потребителите;

2. На интернет страницата на Оператора www.expressone.bg.

(2) Страните по договора по Чл. 1 могат да договарят и други условия за предоставяне на неуниверсални пощенски услуги, за което сключват индивидуален договор, неразделна част от който са настоящите ОУ. При наличие на индивидуален договор по предходното изречение и при условия различаващи се от записаните в настоящите ОУ, в сила е договореното в индивидуалният договор.

Чл. 3. Потребители на услугите могат да бъдат всички физически лица, еднолични търговци, юридически лица, както и граждански дружества, консорциуми и специално създаден органи, които не попадат в категорията физическо или юридическо лице.

Чл. 4. (1) За неуредените в тези Общи условия понятия и събития се прилага Законът за пощенските услуги, както и приложимото законодателството на Република България.

(2) С дефинирането си, всички понятия в РАЗДЕЛ XII се приемат за еднозначно определени в контекста на настоящите Общи условия

Чл. 5. (1) С подписа си върху документите при предаване на пратка, Потребителят декларира, че е запознат и е съгласен със съдържанието на тези документи.

(2) За съгласие с тези Общи условия се считат:

1. Подписан от Подателя или негов представител протокол за предадени пратки на куриер по договорен образец;
2. Потвърждение за извършване на услуга изпратено от Потребителя до Оператора чрез електронно съобщение, при условие, че в съобщението е налична препратка до настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ II

Обхват и характеристики на услугите

Чл. 6. (1) Пощенската мрежа, чрез която Оператора предоставя неуниверсални пощенски услуги на Оператора се състои от стационарни и мобилни пощенски станции, пощенски агентства, наричани за кратко пощенски офиси (ПО), разпределителни центрове, транспортни и технически средства

(2) Неуниверсалните пощенски услуги, които Операторът предоставя чрез пощенската си мрежа, са:

1. Приемане, пренасяне и доставка на вътрешни и международни куриерски пратки, както и всички съпътстващи допълнителни услуги, обявени в ценовата листа на Оператора;

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 срещу подпис или до пощенска кутия;

3. Приемане, пренасяне и доставка на вътрешни и международни куриерски, палетизирани пратки;

4. Приемане и доставка на пряка пощенска реклама с доставка срещу подпис или в пощенска кутия на получателя;

5. Доставка на международни куриерски пратки в мрежата на Оператора по заявка за вземане на извън територията на Оператора.

РАЗДЕЛ III

Условия за достъп

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

Чл. 8. (1) Пратки се приемат от адрес на Подателя или подават в офис на Оператора в рамките на определено работно време

(2) Заявки за вземане на пратки извън територията на Оператора се подават на и-мейл адрес посочен от оператора

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.expressone.bg

Чл. 10. (1) Договорът между Оператора и Потребителя се счита за сключен:

1. С приемане на пощенската пратка от представител на Оператора, което се удостоверява с подпис върху съпътстващите документи;
2. При изрично потвърждението за извършване на услуга изпратено чрез и-мейл съобщение от Потребителя до Оператора, при условията на Чл.5, ал.2 от настоящите ОУ;

- (2) С приемането на пратката от Оператора, Потребителя не се освобождава и не прехвърля задълженията и отговорностите си, произлизащи от приложимото българското законодателство.

Чл. 11. Договорът между Оператора и Потребителя се счита за изпълнен:

1. С доставяне на пощенската пратка, което се удостоверява с подпис на Получателя или негов правоимащ представител- за пратки заявени за доставка срещу подпис;
2. С доставката до пощенската кутия - за пратки заявени за доставка до пощенска кутия;
3. С връщането на недоставена пратка към подателя при спазване на условията и реда на Чл. 27 от настоящите ОУ;
4. С доставката на пратката до получателя, заявен от заявителя по Чл. 6, т.5
5. С изплащане на обезщетенията по Чл.40 или Чл.41, както и при условията на Чл. 44 от настоящите Общи условия

Чл. 12. Потребителят носи отговорност за посочени неверни и неточни данни в товарителницата или заявката да Оператора,

РАЗДЕЛ IV

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

Чл. 13.(1) Операторът определя срокове на доставяне на неуниверсални пощенските пратки, в зависимост от вида, населеното място на прием и доставка и/или държавата към които са дестинирани.

(2) Услугите от настоящите ОУ се извършват в рамките на населено място.

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

(4) Когато населеното място, за което е направена заявка за вземане от адрес или до което е адресирана пратката е с график на обслужване, срокът на вземането и/или доставката се удължава съответно до първия работен ден, съвпадащ с графика на обслужване на това населено място.

(5) Услугите по Чл. 6, т.1, т.3, т.5 могат да бъдат заявени за доставка само срещу подпис.

(6) Пратките по Чл. 6, т.2, т.4 могат да бъдат заявени за доставка срещу подпис или до пощенска кутия.

(7) В случай, че Потребителят е посочил грешни или непълни данни за получателя, то Операторът не е обвързан със сроковете за доставка от **Приложение №1**, освен в случаите, когато е налице потвърждение по редна на Чл. 20, ал.4, след което срокът за доставка се запазва като се увеличава с един работен ден, считано от датата на потвърждение.

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 и на допълнителните услуги се посочват по видове в Ценовата листа на Оператора, която е неразделна част от Общите условия.

(2) Ценовата листа на Оператора се поставя на видно място в местата за достъп и се публикувана на страницата на Оператора в интернет.

(3) Операторът има право да прилага определени основни и допълнителни услуги само на клиенти със сключен договор, като е длъжен да посочи това най-малко в ценовата си листа (**Приложение 1**).

Чл. 17. При промяна в ценовата си листа и/или сроковете за изпълнение на услугите Операторът уведомява потребителите с индивидуални договори с 15-дневно писмено предизвестие, публикува новата си ценова листа на страницата си в интернет - 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. (1) Пратките се приемат на заявеният адрес на подаване или в офис на Оператора - лично от Подател или негов представител.

(2) Приемането от адрес на Подателя се извършва след подадена заявка към Оператора или по уточнен в индивидуален договор график при спазване на изискванията в Чл. 21 от настоящите ОУ;

(3) Пратките за доставка срещу подпис се доставят в офис на Оператора или на адрес, при изпълнение на заявените условия и допълнителни услуги отразени на товарителницата.

(4) Пратките се доставят на лицето, посочено като получател, на негов родител или законен настойник ако е малолетно или непълнолетно, 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, след съгласуване с получателя – на лице, което се е задължило пред Оператора да му я

предаде (напр. лице от домакинството на получателя или 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/.

(5) Освен ако не е договорено друго, приемът / доставката на куриерски пратки от / до адрес с общо тегло до 40 кг. се извършва на адреса на подателя / получателя. Пратки над 40 кг. и нестандартни пратки се приемат / доставят до входа на жилищната / офис сграда, а при липса на достъп- до най- близката до адреса точка- достъпна за МПС.

(6) Условието за доставка по предходната алинея се прилагат при наличие на асфалтов път до заявения адрес.

(7) Палетизирани пратки се приемат/доставят от рампа /до рампа, като осигуряването на товаро-разтоварни дейности е отговорност на Подателя / Получателя

Чл. 20. (1) Данните, съдържащи се в товарителницата, се обявяват от Подателя на пратката на Оператора и освен изискуемите от Закона за пощенски услуги данни, задължително трябва да фигурират и следните:

1. Подател и получател;
2. Телефон за контакт с подателя и получателя
3. Точен адрес на подателя и получателя, в т.ч. населено място, пощенски код, улица и/или квартал, номер. При разминаване на ПК и населеното място, водещ е подаденият ПК

(2) За международни пратки и заявки, информацията в ал. 1 се записва с четливи, печатни, латински букви.

(3) По реда на Чл. 5 от настоящите ОУ, с подписа си върху документите, Подателят декларира, че:

1. потвърждава верността на обявените данни, включително на обявеното съдържание на пратката;
2. удостоверява заявените от него услуги и приема условията за доставка и плащания;
3. предоставя лични данни и дава съгласие за обработването им, необходимо за изпълнение на договора за куриерска услуга;
4. поема пълна отговорност, ако вписаните данни са неточни или неверни;
5. се съгласява с транспортиране на пратката през разпределителни центрове в случай, че Операторът счита това за необходимо. В тези случаи Потребителите не заплащат допълнителна цена.

(4) При установени непълни или грешни данни за получателя, Операторът може да извърши корекция на данните, но само след писмено потвърждение от страна на Потребителя, за което Операторът може да начисли административна такса за извършената корекция.

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

1. Опаковката трябва да е надеждна за опазване 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. Документални пратки се приемат само в опаковка предоставена или одобрена от Оператора;
 3. Операторът предлага опаковки с различни формати;
 4. Всички необходими за доставката документи следва да са попълнени и приложени към пратката;
 5. Съдържанието на пратката трябва да отговаря на условията по Чл. 34;
 6. Пратката не трябва да е със съдържание и вид, който може да доведе до нарушаване на целостта, съдържанието, опаковката и вида на другите пратки, транспортирани от Оператора, както и на използваните транспортни средства.
 7. В случай че пратката е приета за транспортиране от Оператора, същата се счита, че е подходящо опакована;
 8. Пратки заявени като чупливи задължително се застраховат при условията и реда на Чл. 25 от настоящите ОУ.

Чл. 22. (1) Допустимите физически характеристики на стандартни пратки, които обслужва Оператора са както следва:

1. За вътрешни и международни, непалетизирани куриерски пратки- теглото на единичен пакет не трябва да надвишава 31,5 кг., при максимален размер, на кое да е от измеренията на пакета 200 см и максимална обемна обиколка 330 см.
2. Освен ако не е договорено друго, максимално допустим брой пакети в непалетизирана пратка е 10 бр. при спазването на ограниченията в т.1.
3. Освен ако не е договорено друго, за вътрешни и международни палетизирани пратки максималното тегло на палет е 600кг., при максимална височина от 180 см.
4. Освен ако не е договорено друго, максимално допустим брой палети за палетизирана пратка е 1 бр.

(2) Операторът има право да налага допълнителни ограничения във физическите характеристики на пратките за прием, при условия, че потребителите са уведомени за това по подходящ начин.

(3) Операторът има право да налага количествени ограничения на подаваните пратки, при условия, че потребителите са уведомени за това по подходящ начин.

(4) Пратки, неотговарящи на параметрите в ал. 1 се считат за нестандартни и се приемат и/или доставят само след съгласуване с Оператора, като за тях не се прилагат стандартните срокове за доставка.

Чл. 23. (1) Всички пратки се претеглят и измерват контролно в офисите на Оператора и при установена разлика с обявеното тегло и/или размери, Потребителят се таксува по установеното от Оператора, по действащата към момента ценова тарифа или ценови условия по индивидуален договор.

(2) Пратките се таксуват по по-високата установена стойност между реално и обемно тегло.

Чл. 24. (1) При съмнение за поставени забранени предмети или вещества в пощенските пратки, Операторът 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 компетентните държавни органи, изчаквайки извършването на проверка.

Чл. 25. (1) При поискване от страна на Подателя и срещу заплащане по ценова тарифа, при приемане Операторът застрахова пратката в полза на изпращача, с което се покрива риска от щета или загуба до размера на застрахователната стойност. Застраховката не покрива вреди, щети или пропуснати ползи, предизвикани от закъснение.

(2) Освен ако не е договорено друго, пратки с Наложен платеж задължително се застраховат по реда на ал. 1, като стойността на наложения платеж се приема за застрахователна стойност на пратката.

Чл. 26. (1) При неуспешен опит за доставка, поради отсъствие на правоимащ получател, на адреса се оставя служебно известие за извършен опит, като пратката се връща в доставящ офис. Пратката се съхранява в доставящ офис до 3 работни дни след извършеното неуспешно посещение, като след третия календарен ден и след съгласуване с Подател / Получател, Операторът има право да начисли такса магазинаж (контролирано съхранение) платима от заявителя на допълнителното съхранение. Освен ако не е договорено друго, след изтичане на първоначалният срок за съхранение, пратката се връща на Подател като „Непотърсена“;

(2) За пратки заявени за получаване в офис, Операторът уведомява Получателя, за налична пратка за получаване в деня на получаване на пратката в доставящ офис. При неполучаване, същата се връща на изпращач по реда и при условията на ал.1

(3) При отказ на Получателя да заплати доставката или 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. Освен ако не е уговорено друго, пратката се връща обратно на Подател.

(4) Освен ако не е уговорено друго при наличие на обективни причини, осуетяващи извършването на доставката, като продължително отсъствие на получателя от посочения адрес, неверен или непълен адрес и/или липса на достъп, пратката се връща обратно на Подател.

(5) При пренасочване на пратка на нов адрес услугата по пренасочване е платима от Потребителя, пожелал промяната. Пренасочването на пратката на нов адрес не освобождава Потребителя от плащане на услугата до първоначално заявеният адрес.

Чл. 27. (1) При връщане на недоставени пратки по Чл. 26, Изпращачът се задължава да заплати услугата в двете посоки.

(2) Операторът не носи отговорност за недоставени, върнати пратки, за които Подателя отказва да заплати цената съгласно ал. 1 и/или да получи обратно.

(3) Операторът не носи отговорност за непотърсени от Подателя пратки в 14 дневен срок.

Чл. 28. При неуспешна доставка на пратка, Операторът установява и регистрира причините за това, като Потребителят има право да оспорва установеното по реда на Чл. 35 от настоящите Общи условия.

Чл. 29. (1) Сроковете за изплащане на суми по Наложен платеж заявени за изплащане по банков път са еднакви със сроковете за доставка на куриерската пратка, освен в случаите на индивидуално договаряне с Потребителя. Сроковете по ал.1 започват да текат от деня следващ деня на доставката на пратката

(2) Стойността на наложеният платеж за събиране за единична пратка не може да надвишава 5000 лева или тяхната левова равностойност.

(3) Освен ако не е договорено друго Наложен платеж заявен за изплащане в брой се изплаща само в офис на Оператора- в сроковете по ал. 1.

РАЗДЕЛ VII

Права и задължения на потребителите

Чл. 30. Потребителите имат право:

1. Да искат 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 подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по Чл. 43 от настоящите Общи условия;
5. Да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията;
6. Да получат обезщетение в случаите и по реда на РАЗДЕЛ X;
7. Да получат обратно недоставената пратка, при спазване условията на Чл.27.

Чл. 31. Потребителите се задължават:

1. Да подготвят пратката във вид, отговарящ на изискванията на Чл. 21 от настоящите ОУ, спазвайки характеристиките описани в Чл. 22;
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 служители на Оператора или на други пратки/лица, включително и при нарушение на настоящите ОУ, които не са били констатирани от Оператора към момента на подаване, като отговорността им е съизмерима с нанесените щети.
4. Да спазват изискванията от РАЗДЕЛ IX (Забранени за пренасяне предмети и вещества) настоящите Общи условия.
5. 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, здравето и живота на служителите, и транспортните средства;
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, за което могат да начислят на потребителите допълнителна такса;
4. Да не приема пратки, неотговарящи на изискванията по Чл.21 или съдържащи забранени за превоз вещества или материали, изброени в Чл. 34 и ЗПУ;
5. Да налага допълнителни ограничения към приложимите в РАЗДЕЛ IX забрани за влагане на предмети и вещества, като е длъжен да уведоми за това по подходящ начин потребителите;
6. Да получи обявеното в актуалната ценова листа (**Приложение 1**) или договореното в индивидуален клиентски договор възнаграждение за предоставяне на съответната услуга, включително и за заявени в последствие допълнителни услуги по конкретна пратка;
7. Да получи обезщетение от потребителите за причинени от техните пратки щети, нанесени на имуществото или служителите на Оператора или на другите пратки;
8. Да сключва индивидуални договори, посочени в Чл.2 от тези Общи условия
9. Да изисква от Потребителя възстановяване на допълнителни такси и разходи възникнали за Оператора в резултат на непълна информация за пратката и/или в резултат на нарушаване на настоящите Общи условия или Закона за пощенски услуги.
10. Да прилага допълнителни такси, които не са част от **Приложение 1**, произтичащи от специфични условия по доставка и/или допълнително извършвани дейности, тогава когато същите са описани в индивидуалните договори по Чл.2;

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 и 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 сроковете предвидени в Чл. 43, считано 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 6 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. 1.
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 www.expressone.bg 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 и Чл. 91 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, боеприпаси, пиротехнически изделия, взривни, запалителни или други опасни вещества и предмети;
3. противоречащи на нравствените норми предмети;
4. 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;
5. религиозни материали на забранени или нерегистрирани в страната секти и организации;
6. движими паметници на културата, за които няма издадено разрешение или сертификат;
7. акцизни стоки с неплатен акциз и отпадъци от тютюн, чието държане, пренасяне, превозване, предлагане и продажба са забранени от Закона за акцизите и данъчните складове.
8. Съдове с газове и течности под налягане и аерозоли, включително празни;
9. Дълбоко замразени вещества;
10. в пощенските пратки, не се допуска поставянето на монети, банкноти, парични знаци, чекове за пътуване, платина, злато, сребро, обработени или необработени скъпоценни камъни и други ценни предмети.

11. в международните пратки не могат да се поставят и други вещества и предмети, посочени в международни договори, както и предмети, внасянето или разпространяването на които е забранено в страната на местоназначението.

12. 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.

13. 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.

РАЗДЕЛ X

Процедури за рекламации и обезщетения

Чл. 35. Потребителите имат право на рекламации в случай на, загубени, ограбени, частично или напълно увредени пратки, за върнати пратки, когато липсват мотиви за недоставянето им, както и при неспазване срока за доставяне на пратката или срока за изплащане на наложен платеж.

(1) Операторът не носи отговорност за пратки със заявена доставка до пощенска кутия.

(2) Операторът не носи отговорност за пратки конфискувани от държавни органи

(3) Операторът не носи отговорност за забавяния и неизпълнени заявки за вземане по Чл. 6, т.5 в следствие на отказ за предаване или неуспешен опит за вземане от заявения адрес.

(4) Отговорността на Оператора е ограничена до задълженията му в тези ОУ, като отговаря само за преки щети по пратката, в рамките на движението ѝ в собствената мрежа.

(5) Операторът не носи отговорност за пропуснати ползи.

(6) Рекламации за увредени, унищожени или ограбени пратки се считат за основателни само при предоставяне от Потребителя на констативен протокол подписан от представител на Оператора

(7) Право на рекламация имат:

1. За вътрешни пратки – Потребител (подател, получател или заявител)
2. За изходящи международни пратки- Подател
3. За заявки за вземане извън територията на Оператора- Заявител на услугата

(9) Обезщетения от Оператора по Чл. 40 и Чл. 41 от настоящите общи условия се дължат само еднократно за конкретна пратка;

Чл. 36. (1) Непосредствено след получаване (на място) и в случай, че са налице основания да се допусне посегателство върху пратката или нейното съдържание, Получателят (само и единствено) в присъствието на куриера има право да провери съдържанието на пратката. При констатиране на увреждане или липси се съставя констативен протокол в два еднообразни екземпляра по образец, който се подписва от

куриера и Получателя. В протокола се вписват данни за номерът на пратката, датата и часа на доставката, констатираното увреждане и евентуалните причини за него.

(2) За пратки без заявена опция „Преглед“, пратка по предходната алинея се счита за доставена, независимо от констатираното, като Операторът не дължи на Получателя възстановяване на събрана при доставката сума. Получателят може да предяви рекламация в сроковете предвидени в Чл.38, ако счита, че Операторът има вина за констатираните увреждания.

(3) За пратки със заявена опция „Преглед“, Получателят има право да отвори пратката в присъствието на куриера без нарушаване целостта на опаковката и да провери съдържанието ѝ преди да я получи. Освен ако не е договорено друго, проверка на пратката включва оглед за видими щети и/или дефекти по съдържанието, без функционален тест. При Отказ и връщане на пратката към Подател, куриерът регистрира отказа от получаване и е длъжен да я затвори и опакова за сметка на Подателя.

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

Чл. 38. Рекламации от Потребителите се подават в срок от 6 месеца считано от датата на приемане на пратката.

Чл. 39. (1) Рекламацията се счита за редовно предявена единствено тогава, когато са заплатени всички дължими на Оператора суми без отлагане или прихващане и при условията на Чл.35 от настоящите ОУ

(2) При предявяване на рекламация Потребителят задължително представя най-малко:

1. Екземпляр от или номер на товарителницата;
2. Други документи, удостоверяващи съдържанието и стойността на пратката, в случаите по Чл.41, ал. 1

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

- (1) за унищожена, ограбена или загубена вътрешна пратка, която не е застрахована по реда и условията на Чл.25 от настоящите Общи условия, обезщетението възлиза на утроената стойност на цената на куриерската услуга, но не повече от 18.00 лв.;
- (2) за недоставена в срок вътрешна пратка (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.
- (3) за унищожена, ограбена или загубена изходяща международна пратка, която не е застрахована по реда и условията на Чл.25 от настоящите Общи условия, възлиза на левовата равностойност на **7,33 СПТ** (Специални права на тираж) за регистриран килограм към деня на приемане на пратката от Оператора, но не повече от 100 лв.

- (4) за неспазен срок за изплащане на Наложен Платеж- до размера на стойността на допълнителната услуга Наложен Платеж, посочена в Тарифата на Оператора;
- (5) За неизвършена услуга по Чл. 6, т.5- заявка за вземане извън територията на оператора стойността на цената заплатена за извършване на услугата
- (6) за рекламации, касаещи причините за недоставяне на пратка или връщането на пратки без посочени мотиви, обезщетението възлиза на стойността на платената цена за куриерската услуга.

Чл. 41. (1) Независимо от условията на Чл. 40, обезщетението за пратки, застраховани по Чл. 25, е в размер на действително нанесената щета, но не повече от доказаната или първоначално заявената застрахователна стойност. Доказването на стойността по предходното изречение се извършва чрез предоставяне от страна на Потребителя на съответни документи (фактура, митническа декларация и др.).

(2) Операторът има право да откаже изплащане на обезщетение за пратки, застраховани по Чл. 25, ако декларираното съдържание при изпращане на пратката не съвпада с предоставените документи по ал.1.

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. (1) Срокът за отговор на рекламация е 30 дни от датата на подаване на рекламацията за вътрешни пратки и 90 дни за международни пратки.

(2) Срокът за изплащане на обезщетения по сметени за основателни рекламации е 30 дни от датата на изготвяне на отговора на рекламацията и се изплаща по начин упоменат в отговора.

Чл. 44. (1) С изплащане на обезщетение по Чл.41 в размер на пълната застрахователна стойност, Потребителя се съгласява, че собствеността върху рекламираната стока се прехвърля върху Оператора. За целта не е необходимо изготвяне на приемо-предавателен протокол.

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. В контекста на настоящите Общите условия и за целите на безусловното тълкуване се определят следните дефиниции:

1. **“Пощенски пратки”** са пратки, които съдържат документи или предмети с такива физически качества и технически параметри, които позволяват пренасянето им чрез мрежата на “МИБМ ЕКСПРЕС” ООД.
2. **„Товарителница“** е транспортен 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
3. **“Потребител”** е всяко физическо или юридическо лице, което ползва срещу заплащане услуги на оператора. Потребител може да бъде подател, получател или заявител.
4. **“Подател”** е физическо или юридическо лице, което изпраща пощенска пратка.
5. **“Получател”** е физическо или юридическо лице, посочено в адреса на пощенската пратка, за което те са предназначени.
6. **“Офис”** е място за достъп на “МИБМ ЕКСПРЕС” ООД, в което потребителите имат достъп за ползване на услугите, включени в обхвата на неуниверсалната пощенска услуга.
7. **“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.
8. **“Пренасяне на пощенски пратки”** е дейност на “МИБМ ЕКСПРЕС” ООД, включваща процеса от приемането до доставянето на пощенските пратки.
9. **„Пощенска мрежа“** мрежа, състояща се от стационарни и мобилни пощенски станции и пощенски агентства, разпределителни центрове, транспортни и технически средства
10. **„Населено място“** е функционална териториална единица, отговаряща на дефинициите за населено място и селищно образувание в Закона за административно-териториалното устройство на Република България
11. **„Нестандартна пратка“** пратка, съдържаща един или няколко единични пакета, надвишаващи лимитите за тегло и/или обем на Оператора, дефинирани в Общите му условия.
12. **„Територия на Оператора“** територия, в рамките на която Операторът може да извършва вземания от адрес в населено място и доставка чрез собствената си пощенска мрежа
13. **“Доставяне на пощенски пратки”** е дейност, която започва от сортирането в центъра за доставяне и завършва с връчването на пощенските пратки на получателите.
14. **“Увредена пратка”** е пратка, чиято цялост е нарушена.
15. **“Загубена пратка”** е пратка, която не е доставена на Потребителя.
16. **“Ограбена пратка”** е пратка, на която липсва част или цялото съдържание.
17. **„Обемно тегло (кг)“ = Височина (см) x Дължина (см) x Ширина (см) / 6000- при закръгляне до цял килограм;**
18. **“Обемна обиколка” = дължина + 2 x ширината + 2 x височината [см.]**
19. **“Унищожена пратка”** е пратка, която е увредена по такъв начин, че не може да бъде използвана по предназначение.

20. **“Място за достъп”** е служба на “МИБМ ЕКСПРЕС” ООД, където подателите предават и “МИБМ ЕКСПРЕС” ООД приема пощенските пратки.
21. **„Вътрешна пратка“** е пратка с подател и получател на територията на Република България
22. **„Международна входяща пратка“** е пратка с подател и адрес на подаване извън територията на Република България и получател и адрес на получаване в рамките на страната
23. **„Международна изходяща пратка“** е пратка с подател и адрес на подаване в страната и получател и адрес на получаване извън територията на Република България
24. **“Непреодолима сила”** е непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, възникнало след сключването на договора и постановено с нормативен акт.

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.