

ТИП - ТОП КУРИЕР АД

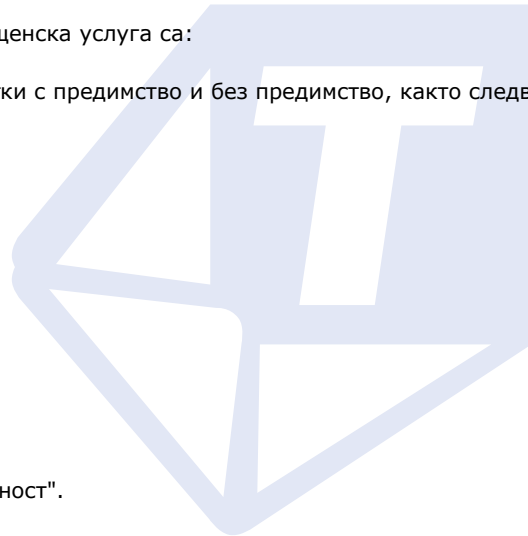
ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ, ВКЛЮЧЕНИ В ОБХВАТА НА УНИВЕРСАЛНАТА ПОЩЕНСКА УСЛУГА И НА ПОЩЕНСКИТЕ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ "ТИП - ТОП КУРИЕР" АД

РАЗДЕЛ I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С тези Общи условия на договора между "Тип - Топ Куриер" АД (Пощенския оператор) и неговите потребители се уреждат условията и реда за предоставяне на всички услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга и пощенските парични преводи предоставяни от Пощенския оператор.
2. Тези Общи условия са задължителни за Пощенския оператор и Потребителя и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях, в случай, че има такъв.
- 2.1. Общите условия се прилагат за всички вътрешни, входящи международни и изходящи международни пощенски услуги, предоставяни от Пощенския оператор, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга.
- 2.2. Настоящите Общи условия се прилагат за всички вътрешни пощенски парични преводи, извършвани чрез Пощенския оператор. За международните парични преводи се прилага действащата нормативна уредба и правилниците, споразумението за пощенските плащания и съответните разпоредби на Всемирния пощенски съюз, които са ратифицирани и обнародвани по установения ред.
- 2.3. Пощенският оператор извършва международни парични преводи като изпълняваща институция въз основа на сключени договори с посреднически или чуждестранни изпълняващи институции.
3. Предоставянето на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга се организира за потребителите на територията на цялата страна.
4. Договорът с потребителите се смята сключен с приемането /подаването/ на пощенската пратка в местата за достъп – пощенска кутия, пощенски офис (агентство) и/или с подписване на формуляра, придружаващ пратката, ако е предвиден такъв. Заплащането на цената на услугата е условие за сключване на договора. Договорът може да бъде сключен и в писмена форма.
5. Пощенският оператор може чрез сключване на договори да възложи на други лица изпълнението на изрично посочени дейности по предоставянето на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга.
6. Пощенският оператор предоставя услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга освен чрез собствената си пощенска мрежа и чрез мрежите на други оператори на универсална пощенска услуга, въз основа на сключени договори за осигуряване на взаимен достъп при условия на обективност и равнопоставеност.

РАЗДЕЛ II ОБХВАТ И ХАРАКТЕРИСТИКА НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ УСЛУГИ

7. Услугите, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга са:
 - 7.1 приемане, пренасяне и доставяне на пощенски пратки с предимство и без предимство, както следва:
 - 7.1.1. кореспондентски пратки (вкл. писмо, пряка пощенска реклама, и/или пощенска карта) – до 2 кг;
 - 7.1.2. малки пакети – до 2 кг;
 - 7.1.3. печатни произведения – до 5 кг;
 - 7.1.4. секограми - до 7 кг;
 - 7.1.5. пощенски колети - до 20 кг;
 - 7.2. допълнителни услуги - "препоръка" и "обявена стойност".
8. Кореспондентските пратки, малките пакети и печатните произведения могат да бъдат с предимство или без предимство. Пощенските пратки могат да бъдат препоръчани и не препоръчани, с или без обявена стойност, с или без наложен платеж в зависимост от желанието на подателя. Размерът на цената при обявена стойност или наложен платеж се определя от Пощенския оператор в "Цени на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, предоставяни от "ТИП - ТОП КУРИЕР" АД", след предоставянето им за сведение на Комисията за регулиране на съобщенията.
9. Пощенските парични преводи /записи и чекове/ са пощенски услуги за изпращане чрез пощенските офиси на пощенския оператор, лицензиран за извършване на услугата по чл. 39, т.3 от Закона за пощенските услуги, на суми от подателя до получателя. Размерът на цената на пощенската услуга „Парични преводи“ за вътрешни и международни преводи се определя от пощенския оператор в „Цени на пощенски парични



преводи, предоставяни от Тип – Топ Куриер” АД, след предоставянето им за сведение на Комисията за регулиране на съобщенията.

В зависимост от срока на доставяне и изплащане вътрешните преводи са обикновени (до дванадесет часа от часа на нареждане на превода, в рамките на работния ден или на първия работен ден, следващ деня на нареждането) и ускорени (до шест часа от часа на нареждане на превода, в рамките на работния ден или на първия работен ден, следващ деня на нареждането). За международните парични преводи сроковете се определят от действащата нормативна уредба и разпоредбите на Всемирния пощенски съюз, които са ратифицирани и обнародвани по установения ред.

9.1. Цената на пощенския паричен превод се заплаща от подателя.

9.2. Пощенският оператор може да договаря с потребители, които системно използват услугите по пощенски парични преводи, цени различни от цените, определени в тарифата, както и други начини и периоди на превеждане/изплащане на сумите по преводите, при спазване на принципите на публичност и равнопоставеност. Условието и размера на цените за тези потребители се определят в „Цени на пощенски парични преводи, предоставяни от Тип – Топ Куриер АД”, след изпращането им за сведение на Комисията за регулиране на съобщенията.

10. Пощенският оператор определя формата и съдържанието на документите, които се попълват при приемането, регистрацията, пренасянето и доставката на пощенските пратки, и изплащането на вътрешни пощенски парични преводи, като осигурява отпечатването и използването на формуляри.

РАЗДЕЛ III УСЛОВИЯ

ЗА ДОСТЪП ДО ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ, ВКЛЮЧЕНИ В ОБХВАТА НА УНИВЕРСАЛНАТА ПОЩЕНСКА УСЛУГА, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ПОЩЕНСКИЯ ОПЕРАТОР И ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА ПОЩЕНСКИТЕ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ

11. Пощенският оператор осъществява цялостния процес по изпълнение на пощенските услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга и на пощенските парични преводи чрез свързаните помежду си Централен офис, регионални офиси и агентства на територията на страната в рамките на определено работно време с качество, отговарящо на определените нормативи и при достъпни цени.
12. В пощенските си офиси (агентства) на територията на страната Пощенският оператор приема всички пощенски пратки в рамките на определено работно време.
13. Пощенският оператор приема пощенски пратки на потребители в обработващи възли и/или разменно-сортировъчни центрове, ако това е изрично предвидено в писмения договор с потребителите.
14. Чрез собствени пощенски офиси и офиси на лица сключили договор с пощенския оператор се извършват услуги по изпращането на пощенски парични преводи чрез пощенски записи.
15. Чрез качество определено по нормативен ред и при достъпни цени определени от пощенския оператор, за които е уведомена Комисията за регулиране на съобщенията, се осигурява ползването на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга и пощенските парични преводи от всички потребители.
16. Работното време на пощенските офиси (агентства), обработващите пунктове и разменни центрове, включва най-малко 5 работни дни в седмицата. Работните дни и работното време се определят от Пощенския оператор и се поставят на достъпно за всички потребители място, както и в Интернет страницата на Пощенския оператор.

РАЗДЕЛ IV

СРОК НА ДОСТАВЯНЕ НА ПОЩЕНСКИТЕ ПРАТКИ, ПОЩЕНСКИТЕ КОЛЕТИ И ПОЩЕНСКИТЕ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ

17. Услугите, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, предмет на лицензията на „Тип - Топ Куриер” АД”, се осъществяват в следните срокове за доставка на пратките и пощенските парични преводи:
 - 17.1. Писмовни, колетни пратки и пощенски парични преводи се доставят на лицето, посочено като получател.
 1. Срокът за доставяне на пощенските и колетни пратки и изплащане на пощенски парични преводи на получателя е 20 дни от датата на получаване на пратката в пощенски офис или пощенско агенство по местодоставяне и 10 дни на подателя от датата на получаване в офис по местоподаване или пощенско агенство.
 2. Времеви интервал за уведомяване на получателите със служебни известия е три дни от датата на получаване на пратката и първото известие, като броя на служебните известия е не по- малък от две.
 - 17.2. В зависимост от вида на пощенската пратка доставянето се извършва, както следва:
 1. **Препоръчани и не препоръчани пощенски пратки „без предимство” се доставят на получателите в срок до 5 работни дни от деня на подаване на пощенските пратки в пощенския офис на „Тип - Топ Куриер” АД.**
 - 1.1. Ако са с размери, позволяващи доставяне в пощенска кутия – в пощенската кутия на адреса на получателя.

- 1.2. Ако са с размери, непозволяващи извършване на доставянето в пощенска кутия - на получателя се оставя служебно известие за пратката с покана получателят да се яви в регионалния офис или агенство за получаване на пратката. При неявяване на получателя за доставка на пратката в срок от три работни дни от датата на първото служебно известие на получателя се изпраща второ служебно известие, за което не се заплаща допълнителна цена за услугата.
2. **Препоръчани и не препоръчани пощенски пратки „с предимство“ се доставят на получателите в срок до 4 работни дни от деня на подаване на пощенските пратки в пощенския офис на „Тип - Топ Куриер“ АД.**
3. Препоръчани и пощенски пратки с предимство се доставят на адреса на получателя срещу подпис във формуляра, придружаващ пратката или в формуляр за доставка на адреса на получателя, в пощенския офис или агенство.
 - 3.1. Пратки, които се доставят на адреса на получателя, се доставят лично на получателя или на негов пълномощник, а когато върху пратката няма изрично указание "лично на получателя", може и на пълнолетен член от домакинството му, като във формуляра се вписват трите имена и родствената връзка с получателя.
4. Покани за пощенски записи, препоръчани и пощенски пратки с предимство, адресирани до фирми, учреждения, организации и други юридически лица се доставят на адреса в деловодство (административен отдел) или на друг упълномощен за целта служител.
5. Когато при посещение на адреса на получателя не могат да бъдат доставени препоръчани и пощенски пратки с предимство поради отсъствие на получателя/член на домакинството, в пощенската кутия на получателя се оставя служебно известие за пратката с покана да се яви за получаване в пощенския офис или агентството за доставяне.
 - 5.1. При неявяване на получателя в срок от три работни дни от датата на получаване на писмото в пощенския офис за доставяне на пратката, на получателя се изпраща първо служебно известие, за което не се заплаща допълнителна цена за услугата.
 - 5.2. При неявяване на получателя за доставка на пратката в срок от три работни дни от датата на първото служебно известие на получателя се изпраща второ служебно известие, за което не се заплаща допълнителна цена за услугата.
- 17.3. Пощенски пратки, адресирани "до поискване" се доставят на получателя в пощенския офис или агенство на получаването им, срещу документ за самоличност.
- 17.4. Поканите за пощенски парични преводи, пощенски пратки „без предимство“ и не препоръчани кореспондентски пратки, адресирани до получатели, живеещи извън чертите на населеното място, се доставят в пощенския офис или агенството, открити от "Тип - Топ Куриер" АД.
- 17.5. След извършеният контрол и заверка на редовността на записа за изплащане се пристъпва към уведомяване на получателя за паричния превод по възможно най – бързия начин в рамките на посочените контролни срокове:
 1. **Обикновени пощенски парични преводи** – пощенски записи със срок за доставка и изплащане до 12 часа от получаване на записа в паричната служба на пощенския офис на "Тип - Топ Куриер" АД обслужващ адреса на получателя, в рамките на работното време на офиса.
 2. **Пощенски парични преводи с «ускорена доставка»** - пощенски записи със срок за доставка и изплащане до 6 часа от часа на получаването на записа в паричната служба на пощенския офис на "Тип - Топ Куриер" АД обслужващ адреса на получателя, в рамките на работното време на офиса. Независимо от това, че се извършва уведомяване на получателя по телефона за «връзка» (ако има посочен от подателя такъв телефон), в рамките на определените контролни срокове се извършва и доставка на поканата на записа на посочения адрес лично на получателя срещу подпис. При отсъствие на получателя в пощенската кутия на адреса на получателя се доставя известие.
 3. При невъзможност от офиса обслужващ получателя да се извърши уведомяване или доставка на поканата на записа на получателя поради непълен или неточен адрес и други причини, от касиера-оператор се извършва допълнителна справка с пощенския офис "Подател" до отстраняване на причините по уведомяване на получателя.
 4. Три дни след доставката на поканата (известieto) за записа и неявяване на получателя да получи записа, на адреса се доставя второ известие – покана за получаване на записа, която се доставя срещу подпис.
 5. При невъзможност да се извърши доставка на записа на получателя поради независещи от службите на "Тип - Топ Куриер" АД причини, се уведомява подателя за резултата и причините, поради които не е извършено доставянето и същевременно се искат допълнителни указания относно участието на записа от подателя.
- 17.6. При неявяване на получателя в срок до 5 работни дни от датата на получаване на записа в пощенския офис на получателя се изпраща трето известие - покана, която се доставя срещу подпис.
 1. След изтичане на 20 (двадесет) дневния срок за изплащане на записите на получателите, ако не са постъпили допълнителни указания от подателя или получателя за преадресиране на записа същия се връща обратно на паричната служба на офиса издал записите за изплащането му на получателя.
 2. Сроковете за изплащане на неизплатените на получателя пощенски парични преводи, които са върнати обратно на подателя са десет дни от датата на получаване на записа в пощенския офис обслужващ адреса на подателя.
 3. Пощенски парични преводи, които не могат да бъдат изплатени на подателя поради това, че същите отказват получаването, не са се явили да ги получат в 10 дневен срок след писменото уведомяване за връщането, заминали са на неизвестен адрес и други причини се изпращат в Централно управление на „Тип - Топ Куриер“ АД за съхранение в определения в т. 4 давностен срок.

4. Сроковете за съхранение на неизплатените и непотърсени от получателя и подателя пощенски парични преводи са две години от края на годината на подаването им. През посочения срок за съхранение неизплатените записи са на разположение на получателите и подателите за изплащане им при поискване.
 5. Неизплатените и непотърсени пощенски парични преводи от подателя и получателя след изтичане посочения по т. 14 давностен срок за съхранение остават в полза на оператора "Тип - Топ Куриер" АД.
- 17.7. Пощенският оператор предоставя услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга съгласно нормативи, определени от Комисията за регулиране на съобщенията.
1. Нормативи за качество по отношение на времето за пренасяне на вътрешни препоръчани пощенски пратки "с предимство" и пощенските парични преводи "с ускорена" доставка и изплащане:
 - Д + 1 не по – малко от 80% от пощенските пратки и пощенски парични преводи;
 - Д + 2 не по – малко от 95% от пощенските пратки и пощенски парични преводи;
 2. Нормативи за качество по отношение на времето за пренасяне на вътрешни препоръчани пощенски пратки без предимство и обикновени пощенски парични преводи:
 - Д + 2 не по – малко от 80% от пощенските пратки и пощенски парични преводи;
 - Д + 3 не по – малко от 95% от пощенските пратки и пощенски парични преводи.
 3. Нормативи за качество по отношение на времето за пренасяне на международни препоръчани пощенски пратки с предимство и без предимство.
 - 3.1. Международни препоръчани пощенски пратки с предимство от географски зони в рамките на Европа:
 - Д + 3 не по – малко от 60% от пощенските пратки;
 - Д + 5 не по – малко от 80% от пощенските пратки.
 - 3.2. Международни препоръчани пощенски пратки с предимство от географски зони извън рамките на Европа:
 - Д + 6 не по – малко от 58 % от пощенските пратки;
 - Д + 7 не по – малко от 75 % от пощенските пратки;
 - Д + 8 не по – малко от 90 % от пощенските пратки.
 - 3.3. Международни препоръчани пощенски пратки без предимство от географски зони в рамките на Европа:
 - Д + 4 не по – малко от 55 % от пощенските пратки;
 - Д + 6 не по – малко от 80% от пощенските пратки.
 - 3.4. Международни препоръчани пощенски пратки без предимство от географски зони извън рамките на Европа:
 - Д + 10 не по – малко от 60 % от пощенските пратки;
 - Д + 14 не по – малко от 85 % от пощенските пратки
- 17.8. Време за пренасяне от край до край на пощенски пратки. За време за пренасяне „от край до край“ на вътрешни препоръчани пратки се счита времето за пренасяне от мястото за достъп, където пощенската пратка е подадена, до доставянето и на адреса на получателя или до доставянето на известие за получаване на адреса на получателя.

РАЗДЕЛ V НАЧИНИ НА ПЛАЩАНЕ

18. Цените за заплащане на пощенските услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуги са посочени по видове в Ценовата листа на Пощенския оператор.
- 18.1. Цените са образувани от пощенския оператор и са изпратени за сведение на Комисията за регулиране на съобщенията десет дни преди влизането им в сила.
- 18.2. Ценовата листа на Пощенския оператор се поставя на видно място в местата за достъп и се публикува на страницата на Пощенския оператор в Интернет.

18.3. „Тип - Топ Куриер“ АД „ може да договаря с потребители, които системно изпращат голям брой собствени пощенски пратки, на основание „Наредба за определяне на правила за образуване и прилагане на цените на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга“ следните условия:

1. начина и срока на плащане;
2. цени, различни от определените в "Цени на услуги включени в универсалната пощенска услуга, предоставяна от „Тип - Топ Куриер“ АД при спазване принципите на публичност и равнопоставеност.

19. Пощенските услуги могат да се заплащат по цени и в срокове, определени в сключените индивидуални договори по т. 2 от тези Общи условия. Тези цени не могат да бъдат по-високи, от цените по т.18.
20. Цените на услугите, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, се предплащат от потребителите. Плащането се извършва в брой и безкасово в зависимост от определения от Пощенския оператор начин на плащане.
21. Пощенският оператор удостоверява плащане на цената на пощенските услуги чрез:
 - 21.1. пощенски отпечатащи във вид на стикери с баркод;
 - 21.2. таксувачни машини и печатни преси за отпечатване и щемпеловане.
22. Пощенският оператор регистрира сключването на договора за извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга чрез датно клеймо върху пратката или чрез стикера и формулярите.
23. За промяната на цените на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга Пощенският оператор информира потребителите с обявления в пощенските офиси и в Интернет страницата си.

РАЗДЕЛ VI УСЛОВИЯ ЗА ПРИЕМАНЕ И ДОСТАВЯНЕ НА ПОЩЕНСКИ ПРАТКИ, ПОЩЕНСКИ КОЛЕТИ И ПОЩЕНСКИТЕ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ

24. Пощенският оператор приема нерегистрираните пощенски пратки с тегло до 100 г., предварително облепени с пощенски стикери в пощенските кутии, в пощенските офиси и от лицата, сключили договор с Пощенския оператор по т. 5 от тези Общи условия.
25. Пощенският оператор приема нерегистрираните кореспондентски пощенски пратки (вкл. писмо, пряка пощенска реклама и/или пощенска карта) с тегло до 2 кг, малките пакети до 2 кг, печатните произведения до 5 кг, секограмите до 7 кг и колетните пратки до 20 кг в пощенските офиси и от лицата, сключили договор с Пощенския оператор по т. 5 от тези Общи условия.
26. Опаковките на различните видове пратки в режим на универсалната пощенска услуга трябва да бъдат съобразени с обема, теглото и съдържанието, за да се запазят от повреди.
27. Адресирането на пощенските пратки се извършва по образец указан от Пощенския оператор във всяко място за достъп. Потребителят посочва задължително пълния адрес на подателя в горния ляв ъгъл на пратката, а в долния десен ъгъл - пълният адрес на получателя.
28. Всички допълнителни услуги, включени в универсалната пощенска услуга се извършват от лицата сключили договор с Пощенския оператор по т. 5 от тези Общи условия, в пощенските офиси.
29. Пощенският оператор доставя пратката на посочения върху нея адрес на получателя.
30. Непрепоръчаните кореспондентски пратки с тегло до 1 килограм се доставят на получателя на адреса в пощенската му кутия, а препоръчаните пощенски пратки с тегло до 1 килограм се доставят на адреса на получателя, срещу подпис в документа, придружаващ пратката.
31. Доставката на пощенски пратки над 1 килограм се извършва в офиса на пощенския оператор. Пратки адресирани "до поискване" се предават на получателя или на писмено упълномощено от него лице срещу представяне на документ за самоличност.
32. За пощенските пратки, чието предаване е в пощенски офис, се пуска известие в пощенската кутия на получателя, като се посочва вида на пратката.
33. При заплащане на допълнителна цена за услугата, пощенски пратки над 1 кг могат да се доставят на адреса на получателя.
34. При отказ на получателя да приеме пощенска пратка, Пощенският оператор удостоверява отказа с подпис върху документа придружаващ пратката.
35. Пощенски пратки с наложен платеж се предават на получателя след събиране на сумата по наложения платеж. Срокът за изплащане на сумата, събрана с наложен платеж, към подателя на пратката се

извършва съгласно договор между пощенския оператор и потребителя, но не по късно от 5 работни дни, след събиране на сумата по наложения платеж.

36. При пощенски пратки с нарушена опаковка, липса от съдържанието и разлика в теглото, комисия от служители на пощенския офис съставят акт, констатиращ състоянието на пратката.
37. Пощенските парични преводи се изплащат в пощенския офис или в дома на получателя в зависимост от желанието на потребителя и след заплатена допълнителна цена за услугата.
38. Наредданията на подателя за паричен превод се дават в писмена форма. Вътрешните парични преводи се адресират на български език, а международните на български език и с латински букви. Подателите на парични преводи са длъжни да дават наредданията си с ясни, четливи, пълни и еднозначни формулировки. Изменения, потвърждения или повтаряния трябва изрично да бъдат обозначени като такива.

РАЗДЕЛ VII ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ

39. Потребителите имат равно право да ползват услугите предлагани от Пощенския оператор в качеството му на пощенски оператор лицензиран да предоставя универсалната пощенска услуга.
40. Потребителите на пощенски услуги имат право да се запознаят с Общите условия.
41. Потребителите имат право да получат информация за всички видове пощенски услуги предлагани от Пощенския оператор.
42. Потребителите на пощенски услуги имат право да получат информация за теглото и начина на адресиране на пощенските пратки, за забранените предмети и вещества, които не могат да се поставят в пощенски пратки, както и за цените на услугите предлагани от пощенския оператор.
43. Потребителите имат право да получат услугите по Раздел II, с качество и параметри на услугите, съгласно Раздел IV.
44. Потребителите на пощенски услуги имат право да подават молби за справки за подадени от тях пощенски пратки до Пощенския оператор, да правят предложения, рекламации и да получат съответното обезщетение по Раздел X. Потребителите имат право да адресират жалби до Комисията за регулиране на съобщенията.
 - 44.1. Потребителите имат право да правят рекламации и да получават съответно обезщетение в случаите определени от Закона за пощенските услуги и настоящите Общи условия.
45. До момента на изплащане на паричния превод подателят на паричен превод има право да оттегли дадено от него нареждане, да извърши поправка(и) или промени в името на получателя, адреса или местоназначението на превода, или да удължи срока на съхранение на наредената за превод сума. В този случай техническите и административни разходи за обслужване на превода и оттеглянето или промените му са за сметка на подателя.
46. Потребителите ползващи пощенските услуги на Пощенския оператор са длъжни да употребяват стикерите и формулярите, издадени и предоставени им от пощенския оператор.
47. Потребителите на пощенски услуги са длъжни да използват пощенските кутии на Пощенския оператор.
48. Потребителите са длъжни да предплащат цената на ползваните от тях пощенски услуги.
49. Подателите носят отговорност пред Пощенския оператор за щетите, причинени от подадени от тях пратки на други пратки. Отговорността е в размерите, в които Пощенския оператор отговаря пред лицата, чиито пратки са увредени.
50. Подателите носят отговорност за вредите, причинени от подадени от тях пратки на имущество или на служители на Пощенския оператор.
 - 50.1. Подателят има право до момента на доставяне на пратката да поиска писмено в някой от регионалните офиси или агентства на „Тип – Топ Куриер“ АД“ следните услуги:
 1. Да му бъдат върнати обратно подадените от него пощенски пратки;
 2. Да извърши поправки в адреса и местоназначението на пратката, промяна в името на получателя или да промени получателя;

3. Да удължи срока за съхраняване на подадените от него пощенски пратки в регионалния офис или агентство на пощенския оператор до 15 дни над определения срок на получаване, с изключение на пратките с бързо развалящо се съдържание.

50.2. В случаите по т. 50.1. техническите и административните разходи за обслужване са за сметка на подателя.

РАЗДЕЛ VIII ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОЩЕНСКИЯ ОПЕРАТОР

51. Пощенският оператор има индивидуална лицензия да предоставя услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга и индивидуална лицензия за извършване на пощенски парични преводи на територията на цялата страна.
52. Пощенският оператор е длъжен да предоставя услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга при условия на равнопоставеност и публичност.
53. Пощенският оператор е длъжен да осигури опазването тайната на кореспонденцията както по време на извършване на услугата, така и след това, изпълнявайки изискванията, уреждащи сигурността на пощенските пратки и съблюдавайки условията за наблюдение и контрол върху пощенските услуги от страна на компетентните органи.
54. Пощенският оператор е длъжен да постави на видно и достъпно място пощенски кутии за приемане на не препоръчани кореспондентски пратки.
55. Пощенският оператор е длъжен да постави на видно и достъпно за потребителите място в пощенските си офиси и на интернет страницата на дружеството "Общите условия на договора с потребителите на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга и на пощенските парични преводи", както и информацията относно видовете услуги, които се предлагат, цените на услугите и забранените предмети за поставяне в пощенските пратки.
56. Пощенският оператор е длъжен да постави на достъпно място в пощенските си офиси нормативите за качество, процедурата за подаване на рекламации, тяхното разглеждане и информацията за обезщетенията.
57. Пощенският оператор е длъжен да разглежда и взема становища по молби, жалби и предложения от потребителите в едномесечен срок от датата на подаването им.
58. Пощенският оператор е длъжен да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, причините и основателността им и предприетите след разглеждането им действия. Данните от регистъра се съхраняват за срок от 12 месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.
59. Пощенският оператор е длъжен да обезщети потребителите, съгласно Раздел X.
60. Пощенският оператор на универсалната пощенска услуга не носи отговорност:
 - 60.1. за не препоръчани пощенски пратки;
 - 60.2. за повреждане или унищожаване на препоръчани или с обявена стойност пратки, настъпило в резултат на непреодолима сила;
 - 60.3. когато повреждането или унищожаването на пратките е настъпило по вина на подателя или произтича от естеството на съдържанието на пратките;
 - 60.4. за пратки, съдържащи забранени предмети или вещества, които по тази причина са били конфискувани или унищожени от компетентните органи по установения ред;
 - 60.5. когато поради непълен или погрешен адрес пратката е доставена на друго лице;
 - 60.6. за неизплатени суми поради непълен или погрешен адрес.
61. Пощенският оператор не носи отговорност по договори за застраховка на пощенски пратки, сключени от подателите на пратки със застрахователи, когато последните встъпват в правата на застрахованите над размерите на обезщетенията, на които подателят или получателят има право съгласно този раздел на Общите условия. Обезщетенията се изплащат на застрахователите, ако не са изплатени на подателите или получателите на пратките.
62. Пощенският оператор е длъжен 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.
63. Пощенският оператор няма право да предоставя справки или информация на трети лица за паричен превод и/или за трафика на парични преводи, включително и между отделни лица, освен на подателя и получателите или на упълномощени от тях лица, както и на органите на властта в случаите, които са регламентирани със закон.

63.1. „Тип - Топ Куриер“ АД“ няма право:

1. да отваря пощенски пратки;
2. да присвоява пощенски пратки;
3. да взема съдържанието или част от него от отворени пратки (пратки с нарушена опаковка);
4. да предава пратките на трети лица, с цел да узнае тяхното съдържание освен в случаите по чл. 93 (2) от ЗПУ;
5. да предоставя справки или информация за пощенските пратки и за съдържанието им, освен на подателя и получателя или на упълномощени от тях лица, и в случаите, предвидени със закон;
6. да предоставя информация за пощенския трафик между отделни лица.

64. С приемането на пощенската пратка и плащането на дължимата цена, пощенският оператор се задължава да изпълни заплатената от потребителя услуга с параметри на качеството, посочени в Раздел IV.

РАЗДЕЛ IX ЗАБРАНЕНИ ПРЕДМЕТИ И ВЕЩЕСТВА

65. Потребителите нямат право да поставят в пощенските пратки, следните вещества и предмети:

- 65.1. наркотични, упойващи, психотропни, силно действащи и отровни вещества;
- 65.2. оръжие, взривни, запалителни и други опасни вещества и предмети;
- 65.3. неприлични или противоречащи на нравствените норми предмети;
- 65.4. предмети и вещества, които поради своето естество или опаковка представляват опасност за живота и здравето на служителите на Пощенския оператор или на други лица, или могат да замърсят или повредят други пратки и съоръжения;
- 65.5. религиозни материали на забранени или нерегистрирани в страната секти и организации;
- 65.6. движими паметници на културата, за които няма издадено разрешение или сертификат от съответния компетентен орган.

66. Във вътрешните пощенски пратки, с изключение на пратките с обявена стойност, не се допуска поставянето на монети, банкноти, парични знаци, чекове за пътуване, предмети, представляващи ценност за подателя, платина, злато, сребро, обработени или необработени скъпоценни камъни и други ценни предмети.

67. В международните пратки, включително тези с обявена стойност, освен веществата и предметите посочени за вътрешните пощенски пратки, не могат да се поставят и други вещества и предмети, посочени в международни договори, както и предмети, внасянето и разпространяването на които е забранено в страната на местоназначението.

68. При съмнение за поставени забранени вещества и предмети в пощенските пратки, Пощенския оператор при приемането им изисква от подателя съгласие за извършване на проверка. При отказ на подателя пратката не се приема.

69. Когато има достатъчно основание да се смята, че приетата пощенска пратка съдържа забранени предмети или вещества, Пощенският оператор изисква от подателя или получателя писмено съгласие за отварянето ѝ. При отказ или липса на отговор пощенския оператор уведомява органите по сигурността, които предприемат необходимите действия.

РАЗДЕЛ X ПРОЦЕДУРИ ЗА РЕКЛАМАЦИИ И ОБЕЗЩЕТЕНИЯ ЗА ЗАБАВЕНИ, ИЗГУБЕНИ, ИЗЦЯЛО ИЛИ ЧАСТИЧНО ПОВРЕДЕНИ ИЛИ ОГРАБЕНИ ПОЩЕНСКИ ПРАТКИ И ПОЩЕНСКИ КОЛЕТИ И НЕВРЪЩАНЕ НА СУМАТА НА НАЛОЖЕНИЯ ПЛАТЕЖ НА ПОДАТЕЛЯ

70. Потребителите на услугите включени в обхвата на универсалната пощенска услуга имат право на писмена рекламация при съобразяване на нормативите за качество на услугата и ефикасността на обслужването, определени с решение на Комисията за регулиране на съобщенията, в случаите на:

- 70.1. загубени, ограбени или изцяло или частично повредени пощенски колети, препоръчани пощенски пратки, както и пощенски пратки с обявена стойност и с наложен платеж;
- 70.2. върнати пощенски колети, когато липсват мотиви за недоставянето им;

- 70.3. неспазване на нормативите за качество на услугата;
- 70.4. неизплатени или неправилно изплатени суми по пощенски записи и чекове.
71. Рекламацията може да подаде потребител (подател или получател) на универсална пощенска услуга, посредством формуляр предоставен на разположение в пощенския офис (агентство) на оператора в срок от 6 месеца от датата на подаването на пощенските пратки или нареждането на пощенския паричен превод.
72. Получателят може да предяви рекламацията при получаване на пратката, а до момента на получаването ѝ – само с писмено съгласие на подателя.
73. Пощенският оператор предоставящ услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга определя максимална продължителност на времето за обработване на рекламациите и вземане на решение по тях:
- 73.1. за вътрешните пощенски пратки – до 1 месец.
- 73.2. за международните пощенски пратки – до 3 месеца.
74. Рекламацията за пощенски пратки се подава в пощенския офис на Пощенския оператор, в който пощенската пратка е подадена или получена. Рекламацията може да се подаде и във всеки друг пощенски офис на пощенската мрежа на оператора срещу заплащане на цена за препращането ѝ като препоръчано писмо в съответния офис, където пратката е изпратена/получена. Към рекламацията се прилага ксерокопие на разписката за подаване на пратката и документа за констатиране на нередности при доставянето ѝ, ако е съставен такъв. Ако подателят на рекламацията не може да представи посочените документи, посочва всички данни относно пратката (пощенския офис на местоподаване и местоназначение, имената на подателя и получателя, вид, номер, дата на пратката, съдържание и др.).
75. Рекламацията за пощенските преводи се подава в пощенския офис (агентство) на оператора, в който паричният превод е нареден или получен. Рекламацията може да се подаде и във всеки друг пощенски офис на пощенската мрежа срещу заплащане на цена за препращането ѝ като препоръчано писмо в съответния офис (агентство) на мрежата, където паричният превод е нареден. Към рекламацията се прилагат документи, удостоверяващи нареждането, приемането и/или изплащането на паричния превод. Ако подателят на рекламацията не може да представи тези документи, той посочва всички данни относно превода (пощенския офис на нареждане и местоназначение, имената на подателя и получателя, вид и дата на паричния превод, съдържание и др.).
76. При основателна рекламация, Пощенският оператор изпраща на потребителя на пощенска услуга първоначален отговор за потвърждение на рекламацията в рамките на 7 календарни дни от получаването ѝ и изплаща обезщетението в срок от 20 дни от датата на изпращане на първоначалния отговор за потвърждение на рекламацията. Сумата по обезщетението се изплаща на потребителя, чрез паричен превод от пощенския офис на Пощенския оператор, като таксата за паричния превод е за сметка на Пощенския оператор.
77. Пощенският оператор на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга дължи обезщетение при основателна и своевременно подадена писмена рекламация както следва:
- 77.1 За неспазване на сроковете за доставяне на вътрешна препоръчана или непрепоръчана пощенска пратка „с предимство“, пощенският оператор дължи обезщетение за действителната стойност на разликата от препоръчана или непрепоръчана пратка „с предимство“ и препоръчана или непрепоръчана пратка „без предимство“. За неспазване на сроковете за доставяне на вътрешна препоръчана или непрепоръчана пощенска пратка „без предимство“, пощенският оператор дължи обезщетение в размер на платената цена на услугата.
- 77.2. за загубена препоръчана пощенска пратка, пратка с повредено съдържание или погрешно предадена пратка, пощенският оператор дължи обезщетение в размер на 10.00 лева.
- 77.3. за загубена колетна пратка без обявена стойност или колетна пратка с липса на част от съдържанието, пощенският оператор дължи обезщетение за действителната стойност, но не повече от сумата, получена като резултат от сбора на 3.00 лева за колет и цената от 2.00 лева за килограм тегло на пратката.
- 77.4. за загубена препоръчана пощенска пратка или колет с обявена стойност, както и при повреда или липса на част от съдържанието им, недължащи се на скрити недостатъци на опаковката или естеството на съдържанието, се заплаща обезщетение за действителната стойност.
- 77.5. за несъбрани суми по доставени колети с наложен платеж или за непреведени на подателите събрани суми по наложен платеж, пощенският оператор носи отговорност, равна на размера на наложения платеж. Пощенският оператор изплаща сумите, събрани по наложения платеж, на потребителите в определения срок в чл. 35 – 5 (пет) дни от приключване на рекламацията.
- 77.6. за виновно неизплатени или неправилно изплатени суми по вътрешни парични преводи пощенският оператор дължи обезщетение на подателя или на получателя в размер на сумата на паричния превод. За международните (презгранични) парични преводи, пощенският оператор носи отговорност съгласно действащата нормативна уредба.
- 77.7 за неспазване на сроковете за доставяне на ускорени пощенски парични преводи пощенският оператор дължи обезщетение за действителната стойност на разликата от цената за ускорен пощенски паричен превод и обикновен пощенски паричен превод.
- 77.8. За неспазване на сроковете за доставяне на обикновени пощенски парични преводи, пощенският оператор дължи обезщетение в размер на платената цена на услугата.

78. В случаите, когато рекламацията бъде уважена, освен дължимото обезщетение, Пощенският оператор възстановява на потребителя платената цена за услугата и разходите за препращането на рекламацията, ако е подадена в друг пощенски офис от пощенската мрежа на Пощенския оператор.
79. В случай на загубване на препоръчана международна пратка, подателят има право на обезщетение, което възлиза на 30 СПТ (специално право на тираж), включващи и сумата на платените при подаването на препоръчаната пратка такси.
80. Подателят на препоръчана международна пратка има право на обезщетение, ако съдържанието е било частично ограбено или повредено. Опаковката на пратката обаче трябва да бъде призната за достатъчна, за да предпази съдържанието от евентуални рискове от ограбване или повреда. Обезщетението за препоръчаната ограбена или повредена пратка трябва да отговаря на действителната стойност на загубата, но в никакъв случай не може да надхвърля определените 30 СПТ.
81. В случай на загубване, ограбване или повреда на международна пратка с обявена стойност, подателят има право на обезщетение, отговарящо на действителната стойност на загубата. Това обезщетение обаче не може да надхвърля сумата в СПТ на обявената стойност.
82. В случай на загубване, ограбване или повреда на международна колетна пратка, подателят има право на обезщетение, което възлиза на 40 СПТ за колет и цената от 4.50 СПТ на килограм, включващи и сумата на платените при подаването на колетната пратка такси.
83. Подателят на международна колетна пратка има право на обезщетение, ако съдържанието е било частично ограбено или повредено. Опаковката на пратката обаче трябва да бъде призната за достатъчна, за да предпази съдържанието от евентуални рискове от ограбване или повреда. Обезщетението за ограбената или повредена колетна пратка трябва да отговаря на действителната стойност на загубата, но в никакъв случай не може да надхвърля определените 40 СПТ за колет и цената от 4.50 СПТ на килограм.
84. Пощенският оператор не отговаря за претърпени непреки щети и нереализирани печалби в резултат на загубени, повредени, ограбени или забавени доставки на вътрешни и международни пратки.

РАЗДЕЛ XI РЕД ЗА РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

85. Споровете между потребител на пощенски услуги и пощенски офис на Пощенския оператор се решават чрез преговори между потребителя и Пощенския оператор. В случай, че не бъде постигнато съгласие, всяка от страните може да поиска съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора за решаване от компетентния съд.
86. Ако пощенският оператор не приема рекламацията за основателна, в окончателния отговор се посочва причината, поради която не се приема и информация за възможностите за официално обръщане към регулаторен орган, арбитраж или друг компетентен орган.

РАЗДЕЛ XII ДРУГИ СЪЩЕСТВЕНИ УСЛОВИЯ

87. Пощенски пратки, които не могат да бъдат доставени поради това, че не са потърсени в определения срок; получателите отказват да ги получат или да заплатят сумата на наложения платеж; заминали са на неизвестен адрес; непознати са на посочения адрес или са починали; посочения адрес е недостатъчен или не съществува, се връщат веднага на подателяте.
88. Препоръчани кореспондентски пратки, печатни произведения, секограми, малки пакети и колети, които не са получени в 20-дневен срок от датата на получаването им в пощенската станция на мястото на доставяне, се връщат на подателяте веднага след изтичане на този срок. Колети с бързо развалящо се съдържание при издаване признак на разваляне, се връщат незабавно на подателя.
89. Пощенски пратки и записи, адресирани "до поискване", които не са получени в 20-дневен срок от пристигането им в пощенска станция по местодоставяне, се връщат на подателяте след изтичане на този срок.
90. При отказ на подателя да получи върната пратка, съдържанието на пратката се отваря от специално назначена комисия, която установява действителното съдържание на пратката, като същата остава в разпореждане на Пощенския оператор.

РАЗДЕЛ XIII ДЕФИНИЦИИ

91. По смисъла на Общите условия:

"**Приемане на пощенски пратки**" е дейност на Пощенския оператор по получаване на пощенските пратки, подадени от подателите в местата за достъп.

"**Пренасяне на пощенски пратки**" е дейност на Пощенския оператор, 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.

"**Место за достъп**" е пощенска служба на оператора, където подателите предават а операторът приема пощенските прати и пощенските парични преводи, както и пощенските кутии и други устройства за обществено ползване, поставени на обществено място или в помещенията на пощенските оператори.

"**Пощенска мрежа**" е съвкупност от организационно и технологично свързани помежду си звена и средства, включващи пощенски служби, разменни и сортировъчни възли, транспортни средства и технически съоръжения, изградени и използвани с цел приемане, пренасяне и доставяне на пощенски пратки и извършване на пощенски парични преводи.

"**Потребител**" е всяко физическо или юридическо лице, което ползва пощенски услуги като подател или получател.

"**Подател**" е физическо или юридическо лице, което изпраща пощенска пратка и/или пощенски паричен превод.

"**Получател**" е физическо или юридическо лице, посочено в адреса на пощенската пратка и/или пощенски паричен превод, за което те са предназначени.

"**Кореспондентска пратка (вкл. писмо, пряка пощенска реклама и/или пощенска карта)**" е писмено съобщение върху какъвто и да е физически носител, което трябва да бъде пренесено и доставено на адреса, посочен от подателя върху пратката. Печатните произведения не са кореспондентски пратки.

"**Малък пакет**" е пощенска пратка, която съдържа предмети със или без търговска стойност с максимално тегло до 2 килограма.

"**Печатно произведение**" е пощенска пратка, съдържаща вестници, периодични издания, книги, каталози, репродукции върху хартия, използвани в печатарството, с адрес на подател и на получател, написан върху пратката.

"**Секограми**" са релефни писма и клишета, звукозаписи и специална хартия, изпращани от и/или до слепи граждани или официално признати институти за слепи граждани и оформени с регламентираните отличителни знаци.

"**Пощенски колет**" е пощенска пратка с определени размери и тегло, обикновено съдържаща стоки със или без търговска стойност.

"**Пощенски парични преводи (записи и чекове)**" са пощенски услуги за изпращане чрез пощенските служби на оператор, лицензиран за извършване на услугите по чл. 39 т. 3 от ЗПУ на суми от подателя до получател.

"**Стандартна вътрешна кореспондентска пратка**" е пощенска пратка с размери: максимални – 120/235 мм., минимални 90/140 мм., и максимална дебелина – 5 мм.

"**Препоръка**" е пощенска услуга, представляваща договорено осигуряване срещу рискове от загубване, кражба и повреда, за което на подателя се издава документ за приемане на пощенската пратка и по негово искане и известие - за доставянето ѝ на получател.

"**Обявена стойност**" е пощенска услуга, представляваща отговорност на оператора до размера на обявената от подателя стойност на съдържанието на пощенската пратка в случаи на загуба, кражба или повреда.

"**Пратки с предимство**" са пощенските пратки, които се пренасят и доставят по най-бързия възможен начин.

"**Пратки без предимство**" са пощенските пратки, за които подателят е избрал по-ниска цена, която предполага по-дълъг срок при пренасяне и доставяне.

"**Наложено плащане**" е пощенска услуга, при която пощенската пратка се доставя на получател срещу заплащане на определена от подателя сума.

"**Международни пощенски пратки**" са пратки, произхождащи от или с местоназначение за друга страна.

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

"**Пощенска сигурност**" е съвкупност от мерки и действия за охрана и опазване на пощенските пратки, паричните средства, имуществото на операторите, живота и здравето на служителите и доставяне и завършва с връчването на пощенските пратки на получателите.

"**Системно нарушение**" е налице, когато в двугодишен срок са извършени три или повече административни нарушения на ЗПУ или на актовете по прилагането му.

"**Стационарна пощенска станция**" е основен елемент на пощенските мрежи, организира в самостоятелни помещения, където технологично свързани по между си работни места, от длъжностни лица на "Тип – Топ Куриер " АД се извършват всички пощенски услуги, включени в универсалната пощенска услуга и пощенските парични преводи, неуниверсалните пощенски услуги и други търговски дейности.

"**Мобилна пощенска станция**" е елемент на пощенските мрежи, организира в помещения на специализирани транспортни средства, където длъжностни лица на "Тип – Топ Куриер" АД се извършват всички пощенски услуги, включени в универсалната пощенска услуга и пощенските парични преводи, в няколко населени места по уточнен маршрут и график.

"**Пощенско агентство**" е организирано в самостоятелно помещение работно място в населено без стационарна пощенска станция, където длъжностно лице на определен пощенски оператор извършва определени пощенски услуги.

"**Изнесено пощенско гише**" е организирано работно място за извършване на пощенски услуги в помещение, където се предлагат и друг вид обществени услуги. Правото за извършване на пощенски услуги се предоставя въз основа на договор с определен пощенски оператор.

"**Специално право на тираж**" (СПТ) е разчетната единица на Международния валутен фонд, използвана и в актовете на Всемирния пощенски съюз.

РАЗДЕЛ XIV ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

93. Пощенският оператор по своя инициатива или по предложение на квалифицирани организации на потребители, може да прави изменения и допълнения в тези Общи условия, които се налагат по основателни причини, при спазване на действащата нормативната уредба.

РАЗДЕЛ XV ВЛИЗАНЕ В СИЛА

94. Тези Общи условия се издават на основание чл.21 от Закона за пощенските услуги, съгласувани са с Комисията за регулиране на съобщенията и влизат в сила от **12.08.2010 г. с решение на КРС № 751 / 22.07.2010 г.**
- 94.1. Преди влизането им в сила, съгласуваните Общи условия се публикуват в Интернет страницата на Пощенския оператор и се поставят на достъпни места в пощенските офиси и пощенските агентства.
- 94.2. Взаимоотношенията между Пощенският оператор и потребителите за приети, но недоставени пощенски пратки и неизплатени парични преводи към датата на влизане в сила на тези Общи условия се уреждат по реда, действащ към тази дата.