

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ, ВКЛЮЧЕНИ В ОБХВАТА НА УНИВЕРСАЛНАТА ПОЩЕНСКА УСЛУГА И НЕУНИВЕРСАЛНИ ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ, ВКЛЮЧВАЩИ -ПРЯКА ПОЩЕНСКА РЕКЛАМА; ХИБРИДНА ПОЩА; КУРИЕРСКИТЕ УСЛУГИ; ПОЩЕНСКИТЕ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ, ИЗВЪРШВАНИ ОТ "ТИП - ТОП КУРИЕР" АД

1. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

1.1. Тези Общи условия са задължителни за Пощенския оператор. Подписване на индивидуални договори с потребителите не е задължително. Тези правила обвързват и всеки Потребител, на когото са били предоставени и той е подписал протокол за приемането им, съдържащ и изрично писмено съгласие с тях.

1.2. Тези Общи условия са задължителни за Пощенския оператор и Потребителите. Подписване на индивидуални договори с потребителите не е необходимо. Тези правила са неразделна част от всеки сключен индивидуален договор, в случай, че има такъв.

1.3. Общите условия се прилагат за всички вътрешни, входящи международни и изходящи международни пощенски услуги, предоставяни от Пощенския оператор.

1.4. 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.

1.5. Пощенският оператор извършва международни парични преводи като изпълняваща институция въз основа на сключени договори с посреднически или чуждестранни изпълняващи институции.

1.6. Предоставянето на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга се организира за потребителите на територията на цялата страна.

1.7. Договорът с потребителите се смята за сключен с приемането на пощенската пратка или пощенския паричен превод от пощенския оператор в точките за достъп и заплащане цената на услугата. Точка за достъп е стационарна или мобилна пощенска станция, пощенско агентство или изнесено пощенско гише, където подателите предават и операторът приема пощенските пратки и пощенските парични преводи, както и пощенски кутии и други устройства за обществено ползване, поставени на достъпни за подателите места.

1.8. Пощенският оператор може да сключва договори с други лица за изпълнение на отделни дейности от пощенската услуга. Пощенският оператор и в тези случаи носи отговорност за изпълнение на задълженията по този закон и общите му условия на договора с потребителите.

1.9. Пощенският оператор предоставя пощенски услуги освен чрез собствената си пощенска мрежа и чрез мрежите на други оператори на пощенски услуги, въз основа на сключени договори за осигуряване на взаимен достъп при условия на обективност и равнопоставеност.

2. ОБХВАТ И ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИТЕ, ИЗВЪРШВАНИ ОТ "ТИП-ТОП КУРИЕР" АД

1.1 ОБХВАТ

1.1.1. Пощенски услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, са услуги по приемане, пренасяне и доставяне на отделни видове пощенски пратки, включително:

1.1.2. приемане, пренасяне и доставяне на вътрешни и международни пощенски пратки, както следва:

1.1.2.1. кореспондентски пратки - до 2 кг;

1.1.2.2. малки пакети - до 2 кг;

1.1.2.3. печатни произведения - до 5 кг;

1.1.2.4. пратки за незрящи и слабовиждащи лица - до 7 кг.

1.1.3. приемане, пренасяне и доставяне на вътрешни и международни пощенски колети - до 20 кг;

1.1.4. допълнителни услуги "препоръка" и "обявена стойност";

1.1.5. Пощенските пратки по т. 1.1.2 могат да бъдат пратки с предимство и пратки без предимство, препоръчани или не препоръчани

- 1.1.6. Пощенските пратки включени в обхвата на универсалната пощенска услуга се доставят: лично на получателите; в пощенските кутии на получателите, поставени на адреса на получаване; в пощенските станции; в други звена от пощенската мрежа; в места или съоръжения, договорени между пощенските оператори и потребителите.
- 1.1.7. Пратките приемани и предавани чрез куриерска услуга могат да бъдат с или без наложен платеж или с декларирана стойност. Размерът на цената при декларирана стойност или наложен платеж се определя от оператора в "Цени на куриерските услуги, предоставяни от "Тип - Топ Куриер" АД".
- 1.1.8. Операторът определя формите и съдържанието на документите, които се попълват при приемането, регистрацията, пренасянето и доставката на куриерските пратки, като осигурява отпечатването и използването на формулярите.

1.2 ХАРАКТЕРИСТИКИ

- 1.2.1. "Кореспондентска пратка (писмо и/или пощенска карта)" е пощенска пратка, която съдържа писмено съобщение върху каквото 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.
- 1.2.2. "Малък пакет" е пощенска пратка, която съдържа предмети със или без търговска стойност с максимално тегло до 2 кг.
- 1.2.3. "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.
- 1.2.4. "Пратки за незрящи и слабовиждащи лица" са пратки, съдържащи кореспонденция и литература под каквато и да е форма, включително като звукозапис, както и каквото и да е оборудване или материали, изработени или приспособени да подпомагат незрящи или слабовиждащи лица.
- 1.2.5. "Пощенски колет" е пощенска пратка с определени размери и тегло, обикновено съдържаща стоки с или без търговска стойност.
- 1.2.6. "Препоръка" е допълнителна 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 и на получателя.
- 1.2.7. "Обявена стойност" е допълнителна услуга, представляваща отговорност на пощенския оператор до размера на обявената от подателя стойност на съдържанието на пощенската пратка в случаи на загуба, кражба или повреда.
- 1.2.8. "Пратки с предимство" са пощенските пратки, които се пренасят и доставят по най-бързия възможен начин.
- 1.2.9. "Пратки без предимство" са пощенските пратки, за които подателят е избрал по-ниска цена, която предполага по-дълъг срок при пренасяне и доставяне.
- 1.2.10. "Известие за доставяне" е допълнителна услуга, посредством която пощенският оператор информира подателя на препоръчана пощенска пратка, на пощенски колет и/или на пощенски паричен превод за доставянето им на получателя или на упълномощено от него лице.
- 1.2.11. "Международни пощенски пратки" са пратки, произхождащи от или с местоназначение за друга страна.
- 1.2.12. "Приемане на пощенски пратки" е дейност на пощенските оператори по получаване на пощенските пратки, подадени от подателите в точките за достъп или при изявено желание от потребителя от адрес, посочен от него.
- 1.2.13. "Пренасяне на пощенски пратки" е дейност на пощенските оператори, включваща процеса от приемането до доставянето на пощенските пратки.
- 1.2.14. "Доставяне на пощенски пратки" е дейност, която започва от сортирането в центъра за доставяне и завършва с връчването на пощенските пратки на получателите.
- 1.2.15. "Наложено платеж" е допълнителна услуга, при която пощенската пратка се доставя на получателя срещу заплащане на определена от подателя сума.
- 1.2.16. "Пощенски паричен превод" е пощенска услуга, при която в точка за достъп до мрежата на пощенски оператор, лицензиран по чл. 39, т. 3, подателят подава парична сума в брой и нарежда по електронен път или писмено на хартиен носител пълната сума да бъде изплатена в брой на получателя без никаква удръжка.

1.2.17. "Куриерска услуга" е пощенска услуга с добавена стойност над услугите включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, която гарантира по-голяма бързина и надеждност на приемане, пренасяне и доставяне на пратките лично на получателя, както и предоставянето на всички или на някои от следните допълнителни услуги:

- 1.2.17.1. събиране от адреса на подателя;
- 1.2.17.2. доставяне до определена дата;
- 1.2.17.3. възможност за смяна на направлението и получателя в движение;
- 1.2.17.4. уведомяване на подателя за получаването на пратката;
- 1.2.17.5. контролирано наблюдение и проследяване на пратките;
- 1.2.17.6. персонални услуги на потребителите и извършване на услугата "a la carte" (по избор) по необходимия начин и в необходимото време ("при поискване" и "по договор").

1.2.18. Неуниверсалните пощенски услуги включват:

- 1.2.18.1. пряка пощенска реклама;
- 1.2.18.2. хибридна поща;
- 1.2.18.3. куриерските услуги;
- 1.2.18.4. пощенските парични преводи.

1.2.19. "Пряка пощенска реклама" е пощенска пратка, състояща се само от рекламни или маркетингови материали и съдържаща идентични съобщения, с изключение на името, адреса и идентификационния номер на получателя.

1.2.20. "Хибридна поща" е пощенска услуга по приемане на съобщения, подадени във физическа или електронна форма от подателя, обработването и предаването им чрез електронни средства и доставяне на тези съобщения на получателя като кореспондентски пратки.

3. ИЗИСКВАНИЯ ЗА ФОРМА, РАЗМЕРИ, ТЕГЛО И ОПАКОВКА НА ПОЩЕНСКИТЕ ПРАТКИ

3.1. ФОРМА

3.1.1. Формата и начинът на адресиране на пощенските пратки, вътрешни и международни: кореспондентски пратки, малки пакети, печатни произведения, пратки за незрящи и слабовиждащи лица, пощенски колети, включително с предимство и без предимство, както и пратките, към които се предоставят допълнителните услуги "препоръка" и "обявена стойност", се определят в съответствие с изискванията на актовете на Всемирния пощенски съюз.

3.1.2. 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.

3.2. ТЕГЛО И РАЗМЕРИ

- 3.2.1. кореспондентски пратки - до 2 кг;
- 3.2.2. малки пакети - до 2 кг;
- 3.2.3. печатни произведения - до 5 кг;
- 3.2.4. пратки за незрящи и слабовиждащи лица - до 7 кг;
- 3.2.5. приемане, пренасяне и доставяне на вътрешни и международни пощенски колети - до 20 кг
- 3.2.6. Малка писмовна пратка - кореспондентска пратка с ограничения за размери: минимални: 90x140 мм; максимални: 165x245мм; максимална дебелина 5 мм; тегло до 50 грама.
- 3.2.7. Малка писмовна пратка - пощенска карта с ограничения за размери: минимални 90x140мм с отклонение до 2мм; максимални:120x235мм с отклонение от 2мм.
- 3.2.8. Голяма писмовна пратка - кореспондентска пратка с размери: минимални: 90x140 мм; максимални: 305x381мм; максимална дебелина 20 мм; максимално тегло 500 грама.
- 3.2.9. Обемна писмовна пратка - кореспондентска пратка, печатно произведение, малък пакет с размери: *минимални*, не по-малки от 90x140мм с отклонение до 2мм; за руло: дължина плюс два пъти диаметър 170 мм, като най-големият размер не може да превишава 100мм; *максимални*: дължината, ширината и дебелината, събрани заедно образуват максимален сбор 900мм, като най-големият размер в едно от трите измерения не може да превишава 600мм; за

руло: дължина плюс два пъти диаметър 1040мм, като най-големият размер не може да превишава 900мм.

3.3. ОПАКОВКА

- 3.3.1. Задължително изискване за подадените пратки е опаковката да отговаря на обема, теглото и съдържанието на пратката и да е достатъчна, за да предпази съдържанието от евентуални рискове от нерегламентирано отваряне или повреда.
- 3.3.2. Малките пакети, печатните произведения и колете се приемат отворени с цел проверка на съдържанието.
- 3.3.3. При приемането на международни пратки се спазват всички нормативни изисквания за митнически контрол и обмיתяване, както и изискванията за забранени за влагане предмети и предмети, приемани при определени условия.

4. УСЛОВИЯ ЗА ДОСТЪП

- 4.1.1. Пощенският оператор осъществява цялостния процес по изпълнение на пощенските услуги, включително 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.
- 4.1.2. В пощенските си офиси (агентства) на територията на страната Пощенският оператор приема всички пощенски пратки в рамките на определено работно време.
- 4.1.3. Пощенският оператор приема пощенски пратки на потребители в обработващи възли и/или разменно - сортировъчни центрове, ако това е изрично предвидено в писмен договор с потребителя.
- 4.1.4. 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.
- 4.1.5. 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.
- 4.1.6. 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.
- 4.1.7. Операторът приема чрез пощенските си офиси, заявки за извършване на куриерски услуги. Служител посещава посочения от клиента адрес и приема пратките, по заявка или по предварително съгласуван график.

5. УСЛОВИЯ ЗА ПРИЕМАНЕ И ДОСТАВЯНЕ НА ПОЩЕНСКИ ПРАТКИ И ПОЩЕНСКИ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ

5.1. УСЛОВИЯ ЗА ПРИЕМАНЕ И ДОСТАВЯНЕ НА ПОЩЕНСКИ ПРАТКИ

4.1.1. УСЛОВИЯ ЗА ПРИЕМАНЕ НА ПОЩЕНСКИ ПРАТКИ

4.1.1.1. Пощенският оператор приема пощенски пратки с тегло до 100 г., предварително облепени с пощенски стикери в пощенските кутии, в пощенските офиси и в места или съоръжения, договорени между пощенския оператор и потребителя.

4.1.1.2. Пощенският оператор приема 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 в места или съоръжения, договорени между пощенския оператор и потребителя.

4.1.1.3. Всички пратки с включени допълнителни услуги, от обхвата на универсалната пощенска услуга се извършват от лицата в пощенските офиси.

4.1.1.4. Операторът приема заявки за куриерски услуги от лицата с индивидуални договори, както и от лица без сключен договор. Операторът приема

куриерските пратки, от адрес на подателя, след претегляне на пратките и попълване на формуляр „товарителница“.

4.1.2. УСЛОВИЯ ЗА ДОСТАВЯНЕ НА ПОЩЕНСКИ ПРАТКИ

4.1.2.1. Пощенският оператор доставя пратката на посочения върху нея адрес на получателя. Непрепоръчаните кореспондентски пратки с тегло до 1 килограм се доставят на получателя на адреса в пощенската му кутия, ако пощенската кутия позволява такава доставка, а препоръчаните пощенски пратки с тегло до 1 килограм се доставят на адреса на получателя, срещу подпис в документа, придружаващ пратката.

4.1.2.2. 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. За пощенските пратки, чието предаване е предвидено в пощенски офис, се пуска известие в пощенската кутия на получателя, като се посочва вида на пратката.

4.1.2.3. При заплащане на допълнителна цена за услугата, пощенски пратки над 1 кг могат да се приемат и/или доставят от/ на адреса на получателя.

4.1.2.4. При отказ на получателя да приеме пощенска пратка, Пощенският оператор удостоверява отказа с подпис върху документа придружаващ пратката.

4.1.2.5. 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.

4.1.2.6. 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.

4.1.2.7. Операторът доставя куриерските пратки на посочения адрес, лично на получателя или на лице от адреса срещу подпис във формуляра (товарителница), придружаващ пратката. При отсъствие на получател може да се прави второ посещение на адреса след предварително уточнение с **подателя**. При отказ на получателя да приеме куриерска пратка, Операторът удостоверява отказа с подпис върху формуляра, придружаващ пратката.

5.2. УСЛОВИЯ ЗА ПРИЕМАНЕ И ДОСТАВЯНЕ НА ПОЩЕНСКИ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ

5.2.1. УСЛОВИЯ ЗА ПРИЕМАНЕ НА ПОЩЕНСКИ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ

5.2.1.1. 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.

5.2.2. УСЛОВИЯ ЗА ДОСТАВЯНЕ НА ПОЩЕНСКИ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ

5.2.2.1. Пощенските парични преводи се изплащат в пощенския офис. Те може да се получат в дома на получателя в зависимост от желанието на подателя и след заплатена допълнителна цена за услугата.

5.2.2.2. Освобождава се от заплащане услугата пощенски парични преводи за военнопленници и интернирани граждански лица, посочени в Женевската конвенция от 12 август 1949 г. за защита на граждански лица по време на война, извършвана от пощенския оператор със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга.

6. СРОК НА ДОСТАВЯНЕ НА ПОЩЕНСКИТЕ ПРАТКИ И ПОЩЕНСКИТЕ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ

6.1. СРОК НА ДОСТАВЯНЕ НА ПОЩЕНСКИТЕ ПРАТКИ

6.1.1. Срокът за доставяне на пощенските и колетни пратки, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, предмет на лицензията на оператора е 20 дни от датата на получаване на пратката в пощенски офис или пощенско агентството по

местодоставяне и 10 дни от датата на получаване в офис по местоподаване или пощенско агентство.

- 6.1.2. Времевия 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.
- 6.1.3. 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 пощенски офис на оператора, ако са с размери, позволяващи доставяне в пощенска кутия на адреса на получателя.
- 6.1.4. 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 агентство 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.
- 6.1.5. 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 пощенски офис на оператора.
- 6.1.6. 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 агентство.
- 6.1.7. 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; в пощенските кутии на получателите, поставени на адреса на получаване; в пощенските станции; в други звена от пощенската мрежа; в места или съоръжения, договорени между пощенските оператори и потребителите.
- 6.1.8. 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.
- 6.1.9. 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.
- 6.1.10. 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.
- 6.1.11. Пощенски пратки, адресирани "до поискване" се доставят на получателя в пощенския офис или агентство на получаването им, срещу документ за самоличност.
- 6.1.12. Покани за пощенски парични преводи, препоръчани и пощенски пратки с предимство, адресирани до търговски дружества, учреждения, организации и други юридически лица се доставят на адреса в деловодство (административен отдел) или на друг упълномощен за целта служител.
- 6.1.13. 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.
- 6.1.14. 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.
- 6.1.15. 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.
- 6.1.16. 17.3. Пощенски пратки, адресирани "до поискване" се доставят на получателя в пощенския офис или агентство на получаването им, срещу документ за самоличност.
- 6.1.17. 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 агентството, открити от Пощенския оператор.

- 6.1.18. Време за пренасяне от край до край на пощенски пратки. За време за пренасяне „от край до край“ на вътрешни непрепоръчани 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.
- 6.1.19. Нормативи за качество по отношение на времето за пренасяне на вътрешни непрепоръчани пощенски пратки „с предимство“ и пощенските парични преводи „с ускорена“ доставка и изплащане определени от Комисията за регулиране на съобщенията и спазвани от оператора са:
- 6.1.19.1. Нормативи за качество по отношение на времето за пренасяне на вътрешни непрепоръчани 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;
- 6.1.19.2. Нормативи за качество по отношение на времето за пренасяне на вътрешни непрепоръчани 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.
- 6.1.19.3. Нормативи за качество по отношение на времето за пренасяне на международни непрепоръчани пощенски пратки с предимство и без предимство.
- 6.1.19.4. Международни непрепоръчани 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.
- 6.1.19.5. Международни непрепоръчани 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.
- 6.1.19.7. Международни непрепоръчани 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.
- 6.1.19.8. Международни непрепоръчани 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;

6.2. СРОК НА ДОСТАВЯНЕ НА ПОЩЕНСКИТЕ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ

- 6.2.1. Срокът за доставяне на пощенски парични преводи е 20 дни от датата на получаване в пощенски офис или пощенско агентството по местодоставяне и 10 дни от датата на получаване в офис по местоподаване или пощенско агентство.
- 6.2.2. Покани за пощенски парични преводи до търговски дружества, учреждения, организации и други юридически лица се доставят на адреса в деловодство (административен отдел) или на друг упълномощен за целта служител.
- 6.2.3. 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 следните контролни срокове:
- 6.2.3.1. 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 оператора обслужващ, адреса на получателя, в рамките на работното време на офиса.
- 6.2.3.2. 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 оператора, 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.

- 6.2.4. При невъзможност от офиса обслужващ получателя да се извърши уведомяване или доставка на поканата за превода 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.
- 6.2.5. Три дни след доставката на поканата (известieto) за превода и неявяване на получателя за получаване, на адреса се доставя второ известие – покана за получаване на превода, която се доставя срещу подпис.
- 6.2.6. При невъзможност да се извърши доставката на превода на получателя поради независещи от службите на оператора причини, се уведомява подателя за резултата и причините, поради които не е извършено доставянето и същевременно се искат от подателя допълнителни указания относно следващи действия.
- 6.2.7. 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.
- 6.2.8. 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 запис за изплащането му на получателя.
- 6.2.9. Сроковете за изплащане на неизплатените на получателя пощенски парични преводи, които са върнати обратно на подателя са 10 (десет) дни от датата на получаване на записа в пощенския офис обслужващ адреса на подателя.
- 6.2.10. Пощенски парични преводи, които не могат да бъдат изплатени на подателите 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 оператора за съхранение в определения в т. 6.2.11 срок.
- 6.2.11. 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.
- 6.2.12. 5. Неизплатените и непотърсени пощенски парични преводи от подателя и получателя след изтичане посочения срок за съхранение остават в полза на оператора.

7. СРОК ЗА ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА СУМАТА НА НАЛОЖЕНИЯ ПЛАТЕЖ НА ПОДАТЕЛЯ

- 7.1. 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.

8. НАЧИН НА ЗАПЛАЩАНЕ

- 8.1. Цените на пощенските услуги се предплащат от потребителите. Заплащането се извършва в брой, безкасово чрез пощенски марки или по друг начин в зависимост от определения от пощенския оператор ред за заплащане на съответната услуга. Пощенските услуги могат да се заплащат и в определени срокове по договаряне с пощенския оператор.
- 8.2. Пощенският оператор удостоверява плащане на цената на пощенските услуги чрез:
 - 8.2.1. пощенски отпечатьци във вид на стикери с баркод;
 - 8.2.2. таксувачни машини и печатни преси за отпечатване и щемпеловане.
- 8.3. Цените за заплащане на пощенските услуги са посочени по видове в Ценовата листа на Пощенския оператор.
- 8.4. Цените са образувани от пощенския оператор и са изпратени за сведение на Комисията за регулиране на съобщенията десет дни преди влизането им в сила.
- 8.5. Ценовата листа на Пощенския оператор се поставя на видно място в местата за достъп и се публикува на страницата на Пощенския оператор в Интернет.
- 8.6. Пощенският оператор 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: начина и срока на плащане; цени, различни от определените в "Цени на услуги включени в универсалната

пощенска услуга, предоставяна от Пощенския оператор при спазване принципите на публичност и равнопоставеност.

- 8.7. Пощенските услуги могат да се заплащат по цени и в срокове, определени в сключени индивидуални договори. Тези цени не могат да бъдат по-високи.
- 8.8. За промяната на цените на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга и неуниверсални пощенски услуги Пощенският оператор информира потребителите с обявления в пощенските офиси и в Интернет страницата си.

9. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И НА ПОЩЕНСКИТЕ ОПЕРАТОРИ

9.1. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

9.1.1. ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

- 9.1.1.1. Потребителите имат равно право да ползват услугите предлагани от Пощенския оператор в качеството му на пощенски оператор лицензиран да предоставя универсалната пощенска услуга.
- 9.1.1.2. Потребителите на пощенски услуги имат право да се запознаят с Общите условия.
- 9.1.1.3. Потребителите имат право да получат информация за всички видове пощенски услуги предлагани от Пощенския оператор.
- 9.1.1.4. 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.
- 9.1.1.5. Потребителите имат право да получат услугите с изискуемите качество и параметри.
- 9.1.1.6. 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.
- 9.1.1.7. Потребителите имат право да правят рекламации и да получават съответно обезщетение в случаите определени от Закона за пощенските услуги и настоящите Общи условия.
- 9.1.1.8. 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.
- 9.1.1.9. Подателят има право до момента на доставяне на пратката да поиска писмено в някой от регионалните офиси или агентства на Пощенския оператор 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.
- 9.1.1.10. В случаите по т. 9.1.1.9 техническите и административните разходи за обслужване са за сметка на подателя.

9.1.2. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

- 9.1.2.1. Потребителите ползващи пощенските услуги на Пощенския оператор са длъжни да употребяват стикерите и формулярите, издадени и предоставени им от пощенския оператор.
- 9.1.2.2. Потребителите на пощенски услуги са длъжни да използват пощенските кутии на Пощенския оператор.
- 9.1.2.3. Потребителите са длъжни да предплащат цената на ползваните от тях пощенски услуги.

- 9.1.2.4. 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.
- 9.1.2.5. Подателите носят отговорност за вредите, причинени от подадени от тях пратки на имущество или на служители на Пощенския оператор.
- 9.1.2.6. Потребителите нямат право да поставят в пощенските пратки забранени вещества и предмети.

9.2. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОЩЕНСКИТЕ ОПЕРАТОРИ

9.2.1. ПРАВА НА ПОЩЕНСКИЯ ОПЕРАТОР

- 9.2.1.1. Пощенският оператор има право да получи цената на предоставената пощенска услуга.
- 9.2.1.2. Операторът не носи отговорност по договори за застраховка на пощенски пратки, сключени от подателите на пратки със застрахователи, когато последните встъпват в правата на застрахованите, съгласно чл.402 от Търговския закон, 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.
- 9.2.1.3. Пощенският оператор на универсална и неуниверсална пощенска услуга не носи отговорност:
 - 9.2.1.3.1. за непрепоръчани пощенски пратки;
 - 9.2.1.3.2. за повреждане или унищожаване на препоръчани или с обявена стойност пратки, настъпило в резултат на непреодолима сила;
 - 9.2.1.3.3. когато повреждането или унищожаването на пратките е настъпило по вина на подателя или произтича от естеството на съдържанието на пратките;
 - 9.2.1.3.4. за пратки, съдържащи забранени предмети или вещества, които по тази причина са били конфискувани или унищожени от компетентните органи по установения ред;
 - 9.2.1.3.5. когато поради непълен или погрешен адрес пратката е доставена на друго лице;
 - 9.2.1.3.6. за неизплатени суми поради непълен или погрешен адрес.

9.2.2. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОЩЕНСКИТЕ ОПЕРАТОРИ

- 9.2.2.1. 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.
- 9.2.2.2. Пощенският оператор е длъжен да предоставя услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга при условия на равнопоставеност и публичност.
- 9.2.2.3. 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, включително данните за подателите, получателите и пощенските пратки; осигури неприкосновеност на пощенските пратки; изпълняват изискванията за пощенската сигурност и гарантират сигурността на пощенската мрежа; не приема, не пренася и не доставя забранени предмети и вещества съгласно чл. 90 и 91 ЗПУ.
- 9.2.2.4. Пощенският оператор е длъжен да постави на видно и достъпно място пощенски кутии за приемане на непрепоръчани кореспондентски пратки, в случай, че разполага с такива.
- 9.2.2.5. 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", както и информацията относно видовете услуги, които се предлагат, цените на услугите и забранените предмети за поставяне в пощенските пратки.

- 9.2.2.6. Пощенският оператор е длъжен да постави на достъпно място в пощенските си офиси нормативите за качество, процедурата за подаване на рекламации, тяхното разглеждане и информация за обезщетенията.
- 9.2.2.7. Пощенският оператор е длъжен да разглежда и взима становища по молби, жалби и предложения от потребителите в едномесечен срок от датата на подаването им.
- 9.2.2.8. 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.
- 9.2.2.9. Пощенският оператор е длъжен да обезщети потребителите, съгласно тези Общи условия.
- 9.2.2.10. 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.
- 9.2.2.11. Пощенският оператор няма право да предоставя справки или информация на трети лица за пратки и парични преводи и/или за трафика на парични преводи, включително и между отделни лица, освен на подателя и получателя или на упълномощени от тях лица, както и на органите на властта в случаите, които са регламентирани със закон.
- 9.2.2.12. 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 получателята на пратките.
- 9.2.2.13. Пощенският оператор няма право:
 - 9.2.2.13.1. да отваря пощенски пратки;
 - 9.2.2.13.2. да присвоява пощенски пратки;
 - 9.2.2.13.3. да взема съдържанието или част от него от отворени пратки (пратки с нарушена опаковка);
 - 9.2.2.13.4. да предава пратките на трети лица, с цел да узнае тяхното съдържание освен в случаите по чл.93 ЗПУ.
 - 9.2.2.13.5. 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;
 - 9.2.2.13.6. да предоставя информация за пощенския трафик между отделни лица.
- 9.2.2.14. С приемането на пощенската пратка и плащането на дължимата цена, пощенският оператор се задължава да изпълни заплатената от потребителя услуга с параметри на качеството и в сроковете по тези Общи условия.
- 9.2.2.15. Пощенският оператор предприема мерки за защита на пощенския трафик, както и за недопускане в пощенските пратки на забранени за поставяне предмети и вещества по смисъла на чл. 90 и 91, като доставя, монтира, въвежда в експлоатация и поддържа за своя сметка необходимите технически устройства и софтуер и при необходимост осигурява ползването им по възмезден начин от други пощенски оператори или ползва при необходимост по възмезден начин такива ресурси на други пощенски оператори;
- 9.2.2.16. Пощенският оператор създава условия за осъществяване на наблюдение или контрол върху пощенските пратки от компетентните органи на Министерството на вътрешните работи и на Държавна агенция "Национална сигурност", които могат да дават задължителни за изпълнение указания;
- 9.2.2.17. Пощенският оператор опазва околната среда, живота и здравето на хората;
- 9.2.2.18. Пощенският оператор спазва изискванията за защита на класифицираната информация;
- 9.2.2.19. Пощенският оператор изисква, обработва и съхранява в сроковете по чл. 38, ал. 1, т. 3 от Данъчно-осигурителния процесуален кодекс идентификационни данни (три имена и ЕГН или ЛНЧ за физическите лица, съответно наименование и ЕИК за юридическите лица), както и идентификационни данни на упълномощено лице, на: а) податели на

вътрешни и изходящи международни пощенски пратки с наложен платеж; б) податели на изходящи международни пощенски пратки - малки пакети и пощенски колети, извън тези по буква "а"; в) получатели на суми в брой от наложен платеж, включително когато са получени чрез пощенски паричен превод.

10. ЗАБРАНЕНИТЕ ЗА ПОСТАВЯНЕ В ПОЩЕНСКИТЕ ПРАТКИ ВЕЩЕСТВА И ПРЕДМЕТИ

- 10.1. Забранено е поставянето във вътрешни и международни пощенски пратки на следните вещества и предмети:
- 10.1.1. наркотични, упойващи, психотропни и отровни вещества;
 - 10.1.2. оръжие, боеприпаси, пиротехнически изделия, взривни, запалителни или други опасни вещества и предмети;
 - 10.1.3. противоречащи на нравствените норми предмети;
 - 10.1.4. предмети и вещества, които поради своето естество или опаковка представляват опасност за живота или здравето на пощенските служители или на други лица или могат да замърсят или повредят други пратки и съоръжения;
 - 10.1.5. религиозни материали на забранени или нерегистрирани в страната секти и организации;
 - 10.1.6. движими паметници на културата, за които няма издадено разрешение или сертификат;
 - 10.1.7. акцизни стоки и отпадъци от тютюн, чието държане, пренасяне, превозване, предлагане и продажба са забранени от Закона за акцизите и данъчните складове.
- 10.2. В пощенските 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.
- 10.3. В международните пощенски пратки, включително тези с обявена стойност, освен веществата и предметите по т. 10.1 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. Пощенските оператори са длъжни да предоставят на подателите на международни пощенски пратки информация за забранените вещества и предмети
- 10.4. 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.

11. ПРОЦЕДУРИ ПО РЕКЛАМАЦИИ И ОБЕЗЩЕТЕНИЯ С КОНКРЕТНИ РАЗМЕРИ И СРОК ЗА ИЗПЛАЩАНЕ НА ОБЕЗЩЕТЕНИЯ ЗА СЧЕТЕНИТЕ ЗА ОСНОВАТЕЛНИ РЕКЛАМАЦИИ ЗА ЗАБАВЕНИ, ИЗГУБЕНИ, ИЗЦЯЛО ИЛИ ЧАСТИЧНО ПОВРЕДЕНИ ИЛИ ОГРАБЕНИ ПОЩЕНСКИ ПРАТКИ И ПОЩЕНСКИ КОЛЕТИ И ВЪРНАТИ ПОЩЕНСКИ КОЛЕТИ, КОГАТО ЛИПСВАТ МОТИВИ ЗА НЕДОСТАВЯНЕТО ИМ, И НЕВЪРЪЩАНЕ НА СУМАТА НА НАЛОЖЕНИЯ ПЛАТЕЖ НА ПОДАТЕЛЯ

11.1.1. ПРОЦЕДУРИ ПО РЕКЛАМАЦИИ

- 11.1.2. Право на писмена reklamacия в случаите по т.11.2.1 има подателят или получателят на пощенската пратка или на пощенския паричен превод.
- 11.1.3. Срокът за предявяване на reklamacията е 6 месеца, считано от датата на приемане на пощенските пратки или на пощенските парични преводи.
- 11.1.4. Пощенският оператор проучва reklamacията и в срок един месец - за вътрешните пощенски пратки и за пощенските парични преводи, и три месеца - за международните пощенски пратки, уведомява писмено reklacanta за резултата. При уважаване на reklamacията обезщетението се изплаща в едномесечен срок от датата на уведомлението.
- 11.1.5. Reklamacията за пощенски пратки се подава в пощенски офис на Пощенския оператор, в който пощенската пратка е подадена или получена. Reklamacия може да се подаде и във всеки друг пощенски офис на пощенската мрежа на оператора. Правото на избор на място за предявяване на reklamacията принадлежи на потребителя. При предявяване на reklamacия потребителят посочва предмета на reklamacията, какво се иска с reklamacията и адрес за контакт. Към reklamacията задължително се прилагат и документите, на които се основава претенцията: разписка за подаване на пратката, касова бележка, фактура, протоколи, актове или други документи, установяващи несъответствието на услугата с договореното.

11.1.6. Рекламацията за пощенските парични преводи се подава в пощенския офис (агентство) на оператора, в който паричният превод е нареден или получен. Рекламация може да се подаде и във всеки друг пощенски офис на пощенската мрежа на оператора. Правото на избор на място за предявяване на рекламацията принадлежи на потребителя. При предявяване на рекламация потребителят посочва предмета на рекламацията, какво се иска с рекламацията и адрес за контакт. Към рекламацията задължително се прилагат и документите, на които се основава претенцията, удостоверяващи нареждането, приемането и/или изплащането на паричния превод, протоколи, актове или други документи, установяващи несъответствието на услугата с договореното.

11.2. ОБЕЗЩЕТЕНИЯ

- 11.2.1. Пощенските оператори дължат обезщетение на потребителите в случаите на:
- 11.2.1.1. загубени, ограбени или повредени, изцяло или частично, вътрешни и международни пощенски колети, препоръчани пощенски пратки, пощенски пратки с обявена стойност и с наложен платеж, както и пощенски пратки по смисъла на § 1, т. 18 от допълнителната разпоредба на ЗПУ - "Куриерска услуга";
 - 11.2.1.2. върнати пощенски колети, когато липсват мотиви за недоставянето им;
 - 11.2.1.3. неспазване на сроковете за доставяне на пощенските пратки и на пощенските парични преводи, посочени в общите условия на договора с потребителите;
 - 11.2.1.4. неизплатени или неправилно изплатени суми по вътрешни и международни пощенски парични преводи.
- 11.2.1.5.
- 11.2.2. Обезщетенията, дължими от пощенския оператор със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга за международни пощенски пратки, се определят в съответствие с актовете на Всемирния пощенски съюз.
- 11.2.3. Конкретните размери на обезщетенията включени в общите условия на договорите с потребителите се обявяват от пощенския оператор на публични и достъпни места в неговите стационарни пощенски станции.
- 11.2.4. Пощенските оператори не носят отговорност:
- 11.2.4.1. за препоръчани пощенски пратки;
 - 11.2.4.2. за повреждане или унищожаване на препоръчани или с обявена стойност пощенски пратки, настъпило в резултат на непреодолима сила;
 - 11.2.4.3. когато препоръчаните пощенски пратки не е възможно да бъдат издирени поради унищожаване на служебните документи за тях от непреодолима сила;
 - 11.2.4.4. когато повреждането или унищожаването на пощенските пратки е настъпило по вина на подателя или произтича от естеството на съдържанието на пощенските пратки;
 - 11.2.4.5. за пощенски пратки, съдържащи забранени предмети или вещества, които по тази причина са били конфискувани или унищожени от компетентните органи по установения ред;
 - 11.2.4.6. когато поради непълен или погрешен адрес: а) пощенската пратка не е доставена на получателя или е доставена на друго лице; пощенският паричен превод не е изплатен на получателя или е изплатен на друго лице;
 - 11.2.4.7. когато подателите или получателите на вътрешни и международни пощенски колети, препоръчани пощенски пратки, пощенски пратки с обявена стойност и с наложен платеж и пощенски пратки по смисъла на § 1, т. 18 от допълнителната разпоредба на ЗПУ - "Куриерска услуга", както и на пощенски парични преводи не са предявили писмена рекламация в срока по чл. 86, ал. 2 ЗПУ - 6 месеца, считано от датата на приемане.
- 11.2.5. Пощенският оператор на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга дължи обезщетение при основателна и своевременно подадена писмена рекламация както следва:
- 11.2.5.1. За неспазване на сроковете за доставяне на вътрешна препоръчана или препоръчана пощенска пратка „с предимство“, пощенския оператор дължи обезщетение за действителната стойност на разликата от препоръчана или препоръчана пратка „с предимство“ и препоръчана или препоръчана пратка „без предимство“.
 - 11.2.5.2. За неспазване на сроковете за доставяне на вътрешна препоръчана или препоръчана пощенска пратка „без предимство“, пощенския оператор дължи обезщетение в размер на платената цена на услугата.

- 11.2.5.3. За загубена препоръчана пощенска пратка, пратка с повредено съдържание или погрешно предадена пратка, пощенският оператор дължи обезщетение в размер на 10.00 лева.
- 11.2.5.4. 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.
- 11.2.5.5. 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.
- 11.2.5.6. За несъбрани суми по доставени колетни с наложен платеж или за непереведени 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 срок 5 (пет) дни от приключване на рекламацията.
- 11.2.5.7. За виновно неизплатени или неправилно изплатени суми по вътрешни парични преводи пощенският оператор дължи обезщетение на подателите или на получателите в размер на сумата на паричния превод. За международните (презгранични) парични преводи, пощенският оператор носи отговорност съгласно действащата нормативна уредба.
- 11.2.5.8. 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.
- 11.2.5.9. За неспазване на сроковете за доставяне на обикновени пощенски парични преводи, пощенският оператор дължи обезщетение в размер на платената цена на услугата.
- 11.2.6. 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.
- 11.2.7. 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.
- 11.2.8. Подателят на препоръчана международна пратка има право на обезщетение, ако съдържанието е било частично ограбено или повредено. 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.
- 11.2.9. 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.
- 11.2.10. 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.
- 11.2.11. Подателят на международна колетна пратка има право на обезщетение, ако съдържанието е било частично ограбено или повредено. 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.
- 11.2.12. 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.
- 11.2.13. При пощенски пратки по смисъла на § 1, т. 18 от допълнителната разпоредба на ЗПУ - "Куриерска услуга", операторът дължи:
 - 11.2.13.1. обезщетение при основателна и своевременно подадена писмена рекламация за загубена пратка без декларирана стойност, пратка с повредено съдържание или погрешно предадена пратка в размер на 15.00 (петнадесет) лева, както и възстановяване на стойността на куриерската услуга.

- 11.2.13.2. В случай на загубване, ограбване или повреда на вътрешна пратка с декларирана стойност, за която подателят е платил застрахователна премия, подателят има право на обезщетение, отговарящо на действителната стойност на загубата. Това обезщетение обаче не може да надвиши сумата на декларираната стойност.
- 11.2.13.3. В случай на загубване на международна пратка без декларирана стойност, подателят има право на обезщетение, което възлиза на 50.00 (петдесет) евро и възстановяване на сумата на платените при подаването на пратката такси.
- 11.2.13.4. Подателят на международна пратка има право на обезщетение, ако съдържанието е било частично ограбено или повредено. Обезщетението за ограбена или повредена пратка трябва да отговаря на действителната стойност на загубата, но в никакъв случай не може да надхвърля определените 50.00 (петдесет) евро.
- 11.2.13.5. В случай на загубване, ограбване или повреда на международна пратка с декларирана стойност, за която е платена застраховка, подателят има право на обезщетение, отговарящо на действителната стойност на загубата. Това обезщетение обаче не може да надхвърля сумата на декларираната стойност.
- 11.2.14. Операторът не отговаря за претърпени непреки щети и нереализирани печалби в резултат на загубени, повредени, ограбени или забавени доставки на вътрешни и международни пратки.
- 11.2.15. Подателите на пощенски пратки носят отговорност пред пощенския оператор за всички повреди, причинени от съдържанието на техните пратки на други пощенски пратки. Отговорността е в размерите, в които пощенския оператор отговаря пред лицата, чиито пратки са увредени. Подателите на такива пощенски пратки носят отговорност и за вредите, причинени на самите пощенски оператори.

11.3. СРОК ЗА ИЗПЛАЩАНЕ НА ОБЕЗЩЕТЕНИЯ

- 11.3.1. При уважаване на рекламацията обезщетението се изплаща в едномесечен срок от датата на уведомлението, че същата е основателна.
- 11.3.2. При основателна рекламация по предоставена „Куриерска услуга“ потребителят получава първоначален отговор за потвърждение на рекламацията в рамките на 7 дни от получаването ѝ обезщетението се изплаща в срок от 20 дни от датата на получаване на първоначалния отговор за потвърждение на рекламацията. Сумата по обезщетението се изплаща на потребителя чрез паричен превод, като таксата за паричния превод е за сметка на оператора.

12. РЕД ЗА РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

- 12.1. Ако рекламацията е отхвърлена изцяло или частично или е оставена без отговор в срока по 11.1.3, рекламатът може да отправи писмено искане пред Комисията за регулиране на съобщенията за становище по спора. Комисията за регулиране на съобщенията се произнася по направеното искане в 30-дневен срок от постъпването му и уведомява писмено страните по спора за взетото становище в тридневен срок от датата на решението.
- 12.2. Ако рекламацията е отхвърлена изцяло или частично или е оставена без отговор в срока по 11.1.3, рекламатът може да предяви иск пред съда, без да е необходимо да спазва преди това разпоредбата на т.11.1.4 Иск пред съда за решаване на спора може да се предяви и след прилагане на разпоредбата на т.11.1.4.

13. ДРУГИ СЪЩЕСТВЕНИ УСЛОВИЯ ПО ИЗВЪРШВАНЕТО И ПОЛЗВАНЕТО НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ.

- 13.1. Пощенски пратки, които не могат да бъдат доставени са тези които не са потърсени в определения срок, защото: 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 на подателите.
- 13.2. Препоръчани кореспондентски пратки, печатни произведения, 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 подателите след изтичане

на този срок. Колети с бързо развалящо се съдържание при издаване признак на разваляне, се връщат незабавно на подателя.

- 13.3. 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 подателите след изтичане на този срок.
 - 13.4. 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 вразпореждане на Пощенския оператор.
 - 13.5. Вътрешни куриерски пратки, които не могат да бъдат доставени поради това, че получателите отказват да ги получат или да заплатят сумата на наложения платеж; заминали са на неизвестен адрес; непознати са на посочения адрес или получателите са починали; посоченият адрес е недостатъчен или не съществува, се връщат на подателите.
 - 13.6. Вътрешни куриерски пратки, които не са доставени поради отсъствие на получателя, се съхраняват до 20 дни, след което се връщат на подателя. При отказ на подателя да получи върната пратка, тя се отваря от специално назначена комисия, която установява действителното съдържание на пратката и съставя протокол. Съдържанието на пратката остава в разпореждане на оператора.
14. ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ
- 14.1. 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.
15. ВЛИЗАНЕ В СИЛА
- 15.1. Тези Общи условия се издават на основание чл.21 от Закона за пощенските услуги, съгласувани са с Комисията за регулиране на съобщенията - решение на КРС № /2019 ги влизат в сила от2019 г. с.
 - 15.2. Съгласуваните Общи условия се публикуват в Интернет страницата на Пощенския оператор и се поставят на достъпни места в пощенските офиси и пощенските агентства.
 - 15.3. 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 дата на приемане.