



## ОБЩИ УСЛОВИЯ

### НА ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ „СТАР ПОСТ“ ООД

#### РАЗДЕЛ I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С тези Общи условия на договора с потребителите на пощенски услуги, предоставяни от „СТАР ПОСТ“ ООД (СП) и наричани за краткост "Общи условия", се конкретизират пощенските услуги и се уреждат взаимоотношенията по предоставянето им чрез мрежата на оператора и се определят правата и задълженията на страните по договора при Общи условия при предоставяне и ползване на пощенски услуги.

2. Въз основа на индивидуален договор страните могат да договарят условия, различни от Общите условия. Индивидуалният договор има приоритет пред Общите условия, доколкото не създава взаимоотношения, по-неблагоприятни за потребителя.

3. Настоящите Общи условия са задължителни за СП и за всички потребители на пощенски услуги.

4. Общите условия се прилагат за всички вътрешни и международни пощенски услуги предоставяни от СП, които включват неуниверсалните пощенски услуги, като следва:

4.1. Приемане на съобщения, подадени във физическа или електронна форма от подателя, предаването им чрез далекосъобщителни средства и доставяне на тези съобщения на получателя като пощенски пратки;

4.2. Куриерски услуги, които представляват пощенски услуги с добавена стойност над универсалната пощенска услуга и гарантират по-голяма бързина и надеждност на приемане, пренасяне и доставка на пратките. Куриерската услуга включва всички или някои от следните допълнителни услуги:

- събиране от адреса на подателя;
- доставка до определена дата;
- доставка лично на получателя;
- възможност за смяна на направлението и получателя в движение;
- уведомяване на подателя за получаването на пратката, /известие за доставяне/;
- контролирано наблюдение и проследяване на пратките;
- бърза поща;

- персонални услуги на потребителите и извършване на услуга "a la carte" (по избор) по необходимия начин и в необходимото време ("при поискване" и "по договор").

4.3. Пощенски клетки, които по характеристика и цена са извън обхвата на универсалната пощенска услуга.

4.4. Пощенските пратки могат да бъдат без или с обявена стойност, като и - без или с наложен платеж, в зависимост от желанието на подателя.

4.5. Вътрешните и международните пощенски пратки могат да бъдат застраховани срещу рискове от загубване, кражба и повреда.

5. СП определя вида и съдържанието на документите, които се попълват при приемането, пренасянето и доставянето на пощенските пратки и осигурява

отпечатването и използването на съответните бланки, формуляри и товарителници, които могат да съдържат и условия, различни от Общите условия, с оглед договора по т. 2.

6. За предоставянето на услугите по т. 3 СП има право да събира, обработва, използва и съхранява лични данни на подателите и получателите, свързани с приемането, пренасянето и доставянето на пощенските пратки. При събирането, използването и обработването на тези лични данни СП ще спазва стриктно приложимото право, включително разпоредбите на Закона за защита на личните данни.

## **РАЗДЕЛ II**

### **СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРА ПРИ ОБЩИ УСЛОВИЯ**

7. За приемане на съобщения, подадени във физическа или електронна форма от подателя, предаването им чрез далекосъобщителни средства и доставяне на тези съобщения на получателя като пощенски пратки с приемането на съобщението во куриерския офис на СП и издаване на документ за платена цена на услугата (в случай, че лицето не е сключило индивидуален договор с оператора).

8. За куриерските услуги договорът при Общи условия се счита сключен - с приемане на пратките и издаване на документ за платена цена на услугите (в случай, че лицето не е сключило индивидуален договор с оператора):

8.1. в дома или офиса на лицето, от упълномощен служител на СП;

8.2. в куриерския офис на СП.

9. За пощенски колет по т.4.4. (в случай, че лицето не е сключило индивидуален договор с оператора):

9.1. в дома или офиса на лицето, от упълномощен служител на СП;

9.2. в куриерския офис на СП.

## **РАЗДЕЛ III**

### **ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СП**

10. СП се задължава във всички куриерски офиси да поставят на видно и достъпно за потребителите място Общите условия и цените на предоставяните пощенски услуги, като и в страницата си в Интернет.

11. СП се задължава да опазва тайната на кореспонденцията, както по време на извършване на услугата, така и след това, като не

1. присвоява пощенски пратки;

2. отваря пощенски пратки освен в случаите по чл. 93 от Закона за пощенските услуги;

3. взема от съдържанието на отворени пощенски пратки;

4. предава пощенски пратки на трети лица с цел да узнаят тяхното съдържание, освен в случаите по чл. 93 от Закона за пощенските услуги;

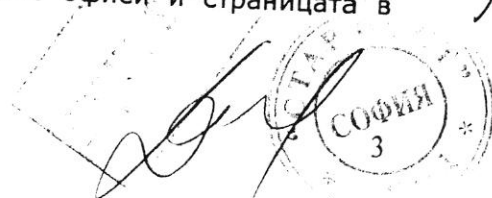
5. предоставя справки и информация за пощенски пратки и за съдържанието им освен на подателя и получателя или на упълномощени от тях лица;

6. предоставя информация за пощенския трафик между отделни лица.

12. СП се задължава да доставят пратките на посочените от подателите лица в пределните от тях срокове.

13. СП се задължава да преопакова пратките, чиято цялост е нарушена, с цел да се запази съдържанието им и при условие, че опаковката е така повредена, че непреопаковането ѝ би доведе да загубване на част или цялото съдържание. За преопаковането се съставя документ съгласно изискванията на Мерките за опазване тайната на кореспонденцията, приети от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС).

14. СП определя задължителни изисквания относно формата, минималните и максимални размери, теглото и начина на опаковане и на адресиране на пощенските пратки, които се поставят на видно място в куриерските офиси и страницата в Интернет на дружеството.



15. Митническият контрол и обмитяването на международните пощенски пратки се извършва съгласно Закона за митниците и правилника за неговото приложение.

#### **РАЗДЕЛ IV ОТГОВОРНОСТИ НА СП**

16. СП дължи обезщетение на подателите или получателите, съгласно раздел V.

17. Размерите на обезщетенията се определят от СП, съгласно т.52

18. СП не носи отговорност:

18.1. за повреди на пощенски пратки, настъпили по вина на подателя, подал пратката с опаковка, несъобразена със съдържанието и характера на пратката, с невярно обявено съдържание или произтичащи от естеството на самото съдържание;

18.2. за повреди настъпили след приемане на пощенските пратки, ако преди това получателят не е направил рекламация по установения ред, а при доставка по домовете - не е направил рекламация в момента на получаването;

18.3. за забавени или недоставени пратки поради непълен или погрешен адрес;

18.4. когато поради непълен или погрешен адрес пратката е доставена на друго лице;

18.5. за изгубени, повредени или унищожени пощенски пратки, поради непреодолима сила - наводнение, пожар, земетресение и др., както и когато пощенска пратка не може да се намери, вследствие унищожаване на служебните документи по същите причини, при условие, че пощенската служба е взела всички предпазителни мерки за опазване и спасяване на пратката;

18.6. за пратки, съдържащи забранени предмети или вещества, които по тази причина са били конфискувани или унищожени от компетентните органи по установения ред;

#### **РАЗДЕЛ V ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

19. Потребителите имат право:

19.1. Да получават информация по достъпен начин относно Общите условия и цените на услугите.

19.2. Да правят рекламации в следните случаи:

19.2.1. Когато СП предаде пратката по-късно от уговорения срок или поради забавата изпълнението е станало безполезно.

19.2.2. Когато по вина на СП пратката бъде увредена или изгубена

20. Подателят има право до момента на доставяне на пратката при заплащане на допълнителна цена да поиска писмено промяна в направлението на пратката, поправки в името на получателя, адреса и местоназначението на пратката, или да се промени получателя-възможността за извършване на тези промени се преценява при всеки конкретен случай СП;

21. Подателите на пощенски пратки са длъжни:

22.1. Да се съобразяват с изискванията на СП за форма, тегло, размери и начин на адресиране.

22.2. Да подават пратките с опаковка и затваряне, съобразени с изискванията на ГЛ

23.3. Да не поставят забранени предмети и вещества в пощенските пратки.

24.4. Да предплащат цената на ползваните от тях услуги.

#### **РАЗДЕЛ VI ОТГОВОРНОСТ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

25. Подателите носят отговорност за щетите, причинени от подадени от тях пратки на имущество или служители на СП, както и на други лица, поради невярно декларирано съдържание или неподходяща опаковка.

4

26. Подателите носят отговорност пред СП за щетите, причинени от подадени от тях пратки на други пратки. Отговорността е в размерите, в които СП отговаря пред лицата, чиито пратки са увредени.

## **РАЗДЕЛ VII КАЧЕСТВО НА УСЛУГИТЕ**

27. СП се задължава да предоставят услугата с договореното качество и при спазване на най-добрите практики за ефикасността на обслужване.

## **РАЗДЕЛ VIII ЦЕНИ И ПЛАЩАНЕ**

28. СП образува цените на услугите, включени в неуниверсалната пощенска услуга в съобразно търсенето и предлагането на услугите.

29. СП информира потребителите за всяка промяна на цени на пощенски услуги и за цените на нови допълнителни услуги най-малко 5 дни преди да започне прилагането им чрез поставяне на съобщения в куриерските офиси и Интернет страницата на дружеството.

30. Пощенските услуги се предплащат от подателя в брой или по безкасов път. В индивидуалните договори страните мога да уговорят и друг ред на заплащане на услугите.

## **РАЗДЕЛ IX ЗАБРАНЕНИ ПРЕДМЕТИ И ВЕЩЕСТВА**

31. Потребителите нямат право да поставят във вътрешните и международни пощенски пратки следните предмети и вещества:

31.1. наркотични, упойващи, психотропни и отровни вещества;

31.2. оръжие, взривни, запалителни или други опасни вещества или предмети;

31.3. неприлични или противоречащи на нравствените норми предмети;

31.4. 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 да повредят други пратки и пощенски съоръжения;

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

31.6. движими паметници на културата, за които няма издадено разрешение или сертификат

32. Във пощенски пратки, с изключение на пратките с обявена стойност, потребителите нямат право да поставят монети, банкноти, парични знаци, чекове за пътуване, предмети представляващи ценност за подателя, платина, злато, сребро, обработени или необработени скъпоценни камъни и други ценни предмети.

33. В международните пощенски пратки, включително тези с обявена стойност, освен веществата и предметите по т. 32 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.

34. Не се приемат пощенски пратки, които съдържат животни и нетрайни биологични вещества, включително диагностични образци, ако опаковката им не отговаря на изискванията, на българското законодателство и международната актове, по които Република България е страна

35. При съмнение за вложени забранени предмети в пощенските пратки, куриерът (куриерския офис) изисква от подателя съгласие за извършване на проверка. В случай на отказ пратката не се приема.

36. Когато има достатъчно основание да се смята, че приета пощенска пратка съдържа забранени предмети или вещества, пощенският оператор, след съгласуване с извършващия оперативно-техническата проверка, изисква от подателя или

получателя писмено съгласие за отварянето ѝ. При отказ или липса на отговор извършващият оперативно-техническата проверка уведомява съответните компетентни органи за разпореждане на следващи действия.

## РАЗДЕЛ X ДОСТАВКА НА ПОЩЕНСКИТЕ ПРАТКИ

37. СП доставят всяка пощенска пратка на лицето, посочено в адреса.

37.1. В зависимост от вида и предпочитанията на подателя на пощенската пратка доставката се извършва:

а) **в пощенска кутия на получателя** - ако при доставяне на пратка, подадена като пратка за доставяне в пощенска кутия се установи, че пощенска кутия не е налична, разбита е или достъпът до нея е невъзможен, пратката се предава "на ръка", като това се дотаксува до размера на услуга "на ръка, при отсъствие в П.К.". Подателят получава обратна информация за датата, часа и името на получателя.

б) **лично или на лице от домакинството** - пратката се доставя на получател на посочения на нея адреса срещу подпис.

- В случай, че на адреса не е намерено лице, което да приеме пратката, тя се пуска в пощенската кутия на получателя. Подателят се уведомява за датата, часа и начина на предаване на пратката (включително имената на получателя).

- Ако предварително е уговорено е възможно и оставяне на известие и уведомяване на друг, избран от подателя начин на получателя, че пратката е на негово разположение и начинът, по който може да бъде получена

в) **на ръка, срещу подпис** - Пратката се доставя на получател на адреса срещу подпис.

В случай, че на адреса не е имало лице, което да приеме пратката при първото посещение на куриера, последният оставя съобщение за следващо посещение, което се извършва на следващия ден. При повторно отсъствие на получател пратката се съхранява до получаване на допълнителни инструкции от подателя или се връща на същия.

г) **след проверка за коректен адрес на получателя**

Преди извършване на доставката, операторът сверява адресните данни на получателя. При грешен адрес, извършва пренасочване на доставката на актуалния адрес на получателя.

38. Отказът на получателя да получи пощенска пратка се отбелязва от него върху формуляра, придружаващ пратката и се подписва. Ако получателят откаже, това се удостоверява от куриера, който вписва отказа и се подписва.

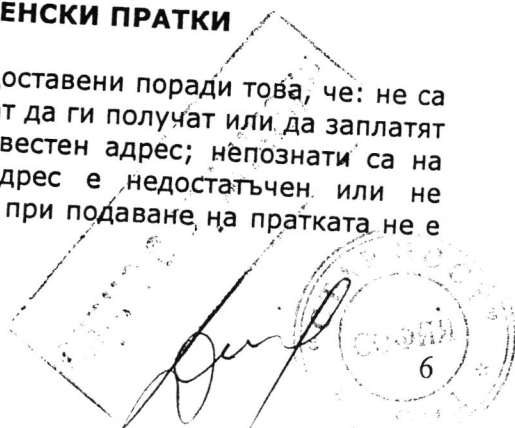
39. Пощенски пратки с наложен платеж се доставят след заплащане от получателя на сумата за наложения платеж. Събраната сума се превежда от СП на подателя на пратката.

40. При доставяне на пощенски пратки, със следи от посегателство или разлика в теглото на пратката и вписаното върху пратката при приемането ѝ, куриерският офис задължително съставя документ по образец.

41. Копие от документът по т. 40 заедно с пратката се връчват на получателя, който може да направи reklamация, ако счита че СП са виновни за констатираните нередности по пратката.

## РАЗДЕЛ XI ВРЪЩАНЕ НА НЕДОСТАВЕНИ ПОЩЕНСКИ ПРАТКИ

42. 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 подателя, ако той при подаване на пратката не е обявил да се идвърши друго.





43. Недоставени пощенски пратки, които не могат да бъдат върнати на подателите поради това, че те отказват да ги получат обратно, заминали са на неизвестен адрес, починали са или не са се явили да ги получат в 20-дневния срок от писменото им уведомяване, се унищожават по реда на Мерките за опазване тайната на кореспонденцията, приети от КРС.

## **РАЗДЕЛ XII ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДОГОВОРА**

47. Договорът при Общи условия се счита за изпълнен:
- а) с доставянето на пощенските пратки, по избрания от подателя начин;
  - б) с връщането на подателите на недоставените пощенски пратки.

## **РАЗДЕЛ XIV РЕКЛАМАЦИИ И ОБЕЗЩЕТЕНИЯ**

48. Рекламация може да предяви подателят на пратката, до момента на получаването ѝ от получателя.

48.1. Получателят може да предяви рекламация при получаване на пратката, а до момента на получаването ѝ само с писмено съгласие на подателя.

49. Рекламацията се подава в куриерския офис на подаване на пратката, по факс или друг избран от лицето начи несвързан с допълнителни разходи за оператора.

49.1. Към рекламацията се прилага товарителницата за подаване на пратката и документа за констатиране нередности при доставянето ѝ, ако е съставен такъв. Ако подателят на рекламацията не може да представи посочените документи, посочва всички данни относно пратката, които са му известни.

50. Срокът за предявяване на рекламация е 15-петнадесет дни от датата на приемането на пратките.

51. СП се задължава в едномесечен срок от получаване на рекламацията, а при необходимост от допълнителни проучвания в 3-месечен срок, да уведоми рекламанта за резултата. При уважаване на рекламацията обезщетението се изплаща в едномесечен срок от датата на уведомлението.

51.1. Ако рекламацията е отхвърлена или е оставена без отговор в срока по т. 51, рекламантът може да предяви иск пред съда.

52. СП дължи обезщетение на подателите или получателите:

52.1. по т. 19.2.1 в размер на в размер на стойността на съответната услуга.;

52.2. по т. 19.2.2.:

- за пратки без обявена стойност - обезщетение в размер на стойността на съответната услуга
- за пратки с обявена стойност - обезщетение в размер на обявената стойност

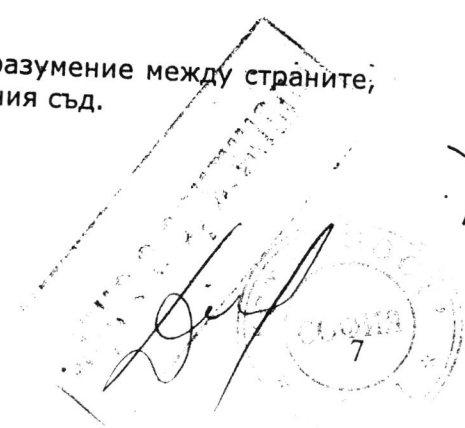
## **ДРУГИ УСЛОВИЯ**

В случай, че някоя от клаузите по настоящите Общи условия или писмения договор между страните се окаже недействителна, то нейният порок няма да влияе върху действителността на останалите клаузи.

За неуредените в Договора въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство на Република България.

Всички спорове, свързани с Договора, се уреждат по споразумение между страните, а ако такова не бъде постигнато, се решават от компетентния съд.

## **ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ**



60. СП, по своя инициатива или по предложение на потребителите и тяхни легитимни организации могат да правят изменения и допълнение в тези Общи условия, които се налагат по основателни причини. Промените се извършват по реда на чл.21, ал.4 от ЗПУ.

61. Изменения и допълнения в отделните условия по сключените индивидуални договори се правят по взаимно съгласие на страните.

#### **ВЛИЗАНЕ В СИЛА**

61. Тези Общи условия са изготвени на основание чл.21 от Закона за пощенските услуги, съгласувани са с решение № 0065-1/ 01.12.2010 г. на Комисията за регулиране на съобщенията и влизат в сила от датата на съгласуването им. Съгласуваните Общи условия се публикуват от СП в един централен ежедневник и в Интернет страницата на СП и се поставят на достъпни места в куриерските офиси.

63. Взаимоотношенията между СП 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.



ПОЩЕНСКИ И КУРИЕРСКИ СЛУЖБИ  
СОФИЯ

