

**ОБЩИ УСЛОВИЯ**  
**НА ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ, ВКЛЮЧЕНИ**  
**В ОБХВАТА НА УНИВЕРСАЛНАТА ПОЩЕНСКА УСЛУГА,**  
**ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ „СТАР ПОСТ“ ООД**

**РАЗДЕЛ I**  
**ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. С тези Общи условия на договора с потребителите на пощенски услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, 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 включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, предоставяни от СП.

2. Въз основа на индивидуален договор страните могат да договарят условия, различни от Общите условия. Индивидуалният договор има приоритет пред Общите условия. Подписване на индивидуални договори с потребителите не е необходимо.

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 от обхвата на универсалната пощенска услуга, предоставяни от СП. За международните пощенски пратки се прилагат и разпоредбите на актовете на Всемирния пощенски съюз, които са ратифицирани и обнародвани по установения ред;

5. За предоставянето на услугите, предмет на тези Общи условия и договорите, сключени въз основа на тях, 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**  
**ОБХВАТ И ХАРАКТЕРИСТИКА НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ УСЛУГИ**

6. В универсалната пощенска услуга, предоставяна от СП, се включват следните услуги:

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

а) кореспондентски пратки – до 2 кг;

б) малки пакети – до 2 кг;

в) печатни произведения – до 5 кг;

г) пратки за незрящи и слабовиждащи лица - до 7 кг;

д) пощенски колети - до 20 кг, като максималното тегло и цената на услугата се определят в „Цени на услуги включени в универсалната пощенска услуга, предоставяни от СП“;

6.2. допълнителни услуги - "препоръка" и "обявена стойност".

7. Кореспондентските пратки и малки пакети могат да бъдат с предимство или без предимство. Пощенските пратки могат да бъдат препоръчани и непрепоръчани, с или без обявена стойност, с или без наложен платеж в зависимост от желанието на подателя.

8. СП определя размера на обявената стойност, до която дружеството ще приема пощенски пратки "с обявена стойност".

8.1. Максималния размер на обявената стойност и цената на услугата се определят в „Цени на услуги включени в универсалната пощенска услуга, предоставяни от СП”.

8.2. Конкретния размер на обявената стойност се определя и посочва от подателя, като следва да съответства на действителната стойност на съдържанието на пратката.

9. 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.

### **РАЗДЕЛ III**

#### **УСЛОВИЯ ЗА ДОСТЪП ДО ПРЕДОСТАВЯНИ УСЛУГИ И СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР ПРИ ОБЩИ УСЛОВИЯ**

10. СП осъществява цялостния процес по изпълнение на пощенски услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, предоставяни от СП чрез пощенските офиси и мобилни пощенски станции на територията на цялата страна.

11. В пощенските си офиси и мобилните пощенски станции на територията на цялата страна СП приема всички пощенски пратки в рамките на определено работно време.

12. Работното време на пощенските офиси включва най-малко 5 работни дни в седмицата.

13. СП поставя на видно и достъпно място във всички пощенски офиси и мобилни пощенски станции:

13.1. Настоящите Общи условия;

13.2. Информация за цените на услугите, предоставяни от СП в "Цени на услуги включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, предоставяна от СП;

13.3. Информация за пощенските офиси и мобилните пощенски станции, където се предоставят пощенските услуги;

13.4. Информация за пощенските офиси, където се приемат международни пратки и изискванията при подаване на международни пратки, подлежащи на митнически контрол;

13.5. Изисквания относно формата, минималните и максимални размери, теглото и начина на опаковане и адресиране на пощенските пратки;

13.6. Работното време на пощенските офисите и мобилните пощенски станции;

14. Договорът за извършване на универсална пощенска услуга, предоставяна от СП, въз основа на Общи условия се счита за сключен, както следва:

14.1. За препоръчани и непрепоръчани кореспондентски пратки, печатни произведения или малки пакети, колетти, пратки с обявена стойност и наложен платеж и секограмите – с предаването им в пощенски офис, мобилна пощенска станция или на

упълномощено от СП лице и издаване на документ за платена цена на услугата, по отношение на пратките, за които това е приложимо;

15. Договорът за извършване на универсална пощенска услуга се счита за изпълнен, както следва:

15.1. С доставянето на пощенските пратки ;

15.2. С връщането на подателите на недоставени пощенски пратки;

15.3. С унищожаването на пощенската пратка или колет по реда на настоящите Общи условия.

#### **РАЗДЕЛ IV**

#### **СРОКОВЕ ЗА ДОСТАВЯНЕ НА ПОЩЕНСКИТЕ ПРАТКИ И КОЛЕТИ**

16. Конкретните срокове за доставяне на пощенските пратки са както следва:

16.1 за доставяне на вътрешни препоръчани и непрепоръчани пощенски пратки:

- с предимство – 2 работни дни от датата на подаване

- без предимство – до 3 работни дни от дата на подаване

Срокът за доставяне от край до край на вътрешни препоръчани и непрепоръчани пощенски пратки е времето за доставяне от мястото за достъп, където пощенската пратка е подадена, до доставянето съгласно раздел IX.

16.2 за доставяне на вътрешни колетни пратки – до 4 работни дни от дата на подаване.

Срокът за доставяне от край до край на вътрешни колетни пратки е времето за доставяне от мястото за достъп, където пощенската пратка е подадена, до доставянето съгласно раздел IX.

16.3 за доставяне на международни препоръчани и непрепоръчани пощенски пратки с предимство и без предимство:

- от географски зони в рамките на Европа пратки с предимство и без предимство – до 6 работни дни от дата на подаване;

- географски зони извън рамките на Европа:

• пратки с предимство – до 9 работни дни от дата на подаване;

• пратки без предимство – до 15 работни дни от дата на подаване;

17. СП извършва услугите, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга с уговорените срокове и качество.

#### **V. ЦЕНИ И НАЧИНИ НА ПЛАЩАНЕ**

18. СП образува и прилага цените на услугите, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, предоставяни от СП, съобразно търсенето и предлагането.

19. Всички цени на пощенски услуги, предоставяни от СП, се включват в “Цени на услуги включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, предоставяна от СП”, с които потребителите се запознават чрез:

19.1. Поставање на видно и достъпно място във всички пощенски офиси и мобилни пощенски станции на СП;

19.2. Публикация на електронната страница на СП в Интернет на адрес: [www.starpost.info](http://www.starpost.info).

20. СП предоставя за сведение в Комисията за регулиране на съобщенията всяка промяна на цени на пощенски услуги и цените на нови услуги, най-малко 10 дни преди

влизането им в сила. СП уведомява потребителите преди да започне прилагането на цените по реда на т.19.1 и 19.2.

21. Цените на пощенските услуги се предплащат от потребителите. Заплащането се извършва в брой или безкасово.

21.1. Начините за заплащане на цените на пощенските услуги се определят СП в "Цени на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, предоставяна СП".

21.2. Заплащането на пощенските услуги може да се извърши и в срокове, определени от СП по договаряне с клиенти.

22. Платената цена, в брой или по безкасов път, се отразява върху пратката, като доказателство за заплащане на цената на пощенската услуга, чрез отпечатьци на автомати, таксувачни машини, печатни преси, други съоръжения и технологии и с текст "цената платена", при международните пратки "Taxe payée".

23. При използване на пощенски пликосе и други, с отпечатан върху тях специален знак на цената, заплащането на цената се извършва при закупуването им.

24. СП може да договаря с потребители, които системно изпращат голям брой собствени пощенски пратки следните условия:

24.1. начина и срока на плащане;

24.2. цени, различни от определените в "Цени на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, предоставяна от СП", при спазване принципите на публичност и равнопоставеност и при наличие най-малко на едно от следните условия, изпълнени от потребителите преди приемането на пратките:

а) поставяне на отпечатьци, като знак за платена цена на услугата, със собствени или наети автомати, таксувачни машини, печатни преси и други съоръжения за отпечатване или щемпеловане, които задължително съдържат информация, идентифицираща СП, съгласно изискванията на чл.77 ал. 3 от ЗПУ;

б) подготовка на пратките – сортиране, описване и др.;

в) подаване на пратки с еднакви размери, форма и/или тегло;

г) други конкретни условия, предварително определени от СП.

25. Предварително определените от СП конкретни условия и цени се посочват подробно в договора с потребителя.

26. Освобождават се от заплащане следните пощенски услуги, предоставяни от СП:

26.1. Секограми до 7 кг - релефни писма и клишета, звукозаписи и специална хартия /с изключение на въздушните допълнителни цени/, изпращани от и/или до слепи граждани или официално признати институти за слепи граждани и оформени с регламентираните отличителни знаци.

26.2. Пратки за военнопленници и интернирани граждански лица, посочени в Женевската конвенция от 12.08.1949 г.

## **VI. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СП**

27. Пощенският оператор е длъжен да предоставя услугите от обхвата на универсалната пощенска услуга при условия на равнопоставеност и публичност като гарантира равен достъп на потребителите до предлаганите услуги

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

29. СП е длъжен да поставя на достъпно място в пощенските си офиси и мобилни пощенски станции сроковете за доставяне, процедурата за подаване на рекламации, тяхното разглеждане и информация за обезщетенията.

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

30.1. присвоява пощенски пратки;

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

30.3. взема от съдържанието на отворени пощенски пратки;

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

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

30.6. предоставя информация за пощенския трафик между отделни лица.

31. СП се задължава да доставят пратките на посочените от подателите лица в определените от тях срокове.

32. СП се задължава да преупакова пратките, чиято цялост е нарушена, с цел да се запази съдържанието им и при условие, че опаковката е така повредена, че непреупаковането ѝ би довело до загубване на част или цялото съдържание. За преупаковането се съставя документ съгласно изискванията на Мерките за опазване тайната на кореспонденцията, приети от Комисията за регулиране на съобщенията.

33. СП се задължава да определя изискванията относно формата, минималните и максимални размери, теглото и начина на опаковане и на адресиране на пощенските пратки, които се поставят на видно място в пощенските офиси, мобилните пощенски станции и страницата в Интернет на дружеството.

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

35. СП се задължава разглежда и взема становища по молби, жалби и предложения от потребителите в едномесечен срок от датата на подаването им.

## **РАЗДЕЛ VII**

### **ОТГОВОРНОСТИ НА СП. ОСВОБОЖДАВАНЕ ОТ ОТГОВОРНОСТ**

36. СП дължи обезщетение на подателите или получателите в следните случаи:

36.1. загубени, ограбени или повредени, изцяло или частично, вътрешни и международни пощенски колети, препоръчани пощенски пратки, както и пощенски пратки с обявена стойност и с наложен платеж

36.2. за върнати пощенски колети, когато липсват мотиви за недоставянето им;

36.3. за неспазване на сроковете за доставяне на пощенски пратки и пощенски колети, съгласно раздел IV от настоящите Общи условия.

37. СП не носи отговорност:

37.1. за непрепоръчани пощенски пратки;

37.2. за повреждане или унищожаване на препоръчани или с обявена стойност пощенски пратки, настъпило в резултата на непреодолима сила;

37.3. когато подателят, съответно получателят на препоръчана пощенска пратка не е представил писмена рекламация в сроковете по настоящите Общи условия;

37.4. 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;

37.5. 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;

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

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

37.8. 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 пощенския офис е взел всички предохранителни мерки за опазване и спасяване на пратката;

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

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

38. Потребителите имат право:

38.1. да получават информация по достъпен начин относно Общите условия и цените на услугите.

38.2. да получат информация за всички видове пощенски услуги, от обхвата на универсалната пощенска услуга, предлагани от СП;

38.3. 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;

38.4. да подават рекламации в случаите по т.36

39. 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 от СП;

40. Подателите на пощенски пратки са длъжни:

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

40.2. Да подават пратките с опаковка и затваряне, съобразени с изискванията на СП.

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

40.4. Да предплащат цената на ползваните от тях услуги.

41. Получателите са длъжни да монтират и поддържат пощенски кутии за доставяне на препоръчани пратки на достъпни и безопасни за пощенските служители места - входи на сградите и дворовете. На пощенските кутии трябва да бъдат посочени имената на ползвателите им.

## **РАЗДЕЛ IX ОТГОВОРНОСТ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

42. 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.

43. Подателите носят отговорност пред СП за щетите, причинени от подадени от тях пратки на други пратки.

44. Отговорността по т. 42. и т. 43 е в размер на понесените от СП загуби или изплатените обезщетения.

## **РАЗДЕЛ X ЗАБРАНЕНИ ПРЕДМЕТИ И ВЕЩЕСТВА**

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

45.1. наркотични, упойващи, психотропни и отровни вещества;

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

45.3. неприлични или противоречащи на нравствените норми предмети;

45.4. 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;

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

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

46. 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.

47. В международните пощенски пратки, включително тези с обявена стойност, освен веществата и предметите по т. 45 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.

48. 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 международните актове, по които Република България е страна.

49. При съмнение за вложени забранени предмети в пощенските пратки, служителят в пощенския офис или мобилната пощенска станция се изисква от подателя съгласие за извършване на проверка. В случай на отказ пратката не се приема.

50. Когато има достатъчно основание да се смята, че приета пощенска пратка съдържа забранени предмети или вещества, СП, след съгласуване с извършващия проверката, изисква от подателя или получателя писмено съгласие за отварянето ѝ. При отказ или липса на отговор извършващият проверката уведомява оператора, отговорен за пренасянето и доставянето на пратката, а той - съответните компетентни държавни органи за разпореждане на следващи действия.

## **РАЗДЕЛ XI ДОСТАВЯНЕ НА ПОЩЕНСКИТЕ ПРАТКИ**

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

52. Доставянето на пощенските пратки се извършва по някой от посочените по-долу начини, съобразно правилото по този раздел:

52.1. В пощенските кутии на получателите, поставени на адреса на получаване;

52.2. В пощенските офиси и мобилни пощенски станции на СП;

52.3. В места или съоръжения, договорени между СП и потребителите.

53. Опаковките на различните видове пратки включени в обхвата на универсалната пощенска услуга трябва да бъдат съобразени с обема, теглото и съдържанието, за да се запазят от повреди.

54. Адресирането на пощенските пратки се извършва по образец указан от Пощенския оператор във всяко място за достъп.

55. В зависимост от вида на пощенската пратка доставянето се извършва както следва:

55.1. За препоръчани пощенски пратки по т. 6.1. букви „а“- „д“:

55.1.1. препоръчани пощенски пратки се доставят в пощенските кутии на получателите, поставени на адреса на получаване. Когато препоръчаните пратки са с размери, непозволяващи извършване на доставянето в пощенската кутия, на получателя се оставя служебно известие за пратката с покана да я получи в пощенския офис за доставяне. Срокът за получаване на пратката от потребителя е до 20 дни от датата на получаване на пратката в пощенския офис на доставяне. При неявяване на получателя в срок от 10 календарни дни от датата на оставяне на първото служебно известие в пощенския офис за доставяне, се изпраща второ служебно известие;

55.1.2. препоръчани пощенски пратки, адресирани "до поискване" се доставят на получателя в пощенския офис на получаването. Получателят се легитимира с документ за самоличност.

55.1.3. препоръчаните пощенските пратки, чието предаване е в пощенски офис се доставят в настата пощенска кутия. Когато препоръчаните пратки са с размери, непозволяващи извършване на доставянето в пощенската кутия, на получателя се оставя служебно известие по реда на т. 55.1.1.

55.1.4. При заплащане на допълнителна цена за услугата пощенски пратки с размери, непозволяващи извършване на доставянето в пощенската кутия, на получателя могат да се доставят на адреса на получателя.

55.2. Доставяне на препоръчани пощенски пратки т. 6.1. букви „а“- „д“ и колети:

55.2.1. доставянето на препоръчаните пощенски пратки и колети се извършва на адреса на получателя или в пощенския офис лично срещу подпис. Получателят се легитимира с документ за самоличност. За удостоверяване на доставянето на препоръчани пощенски пратки и колети в служебните формуляри се отразяват трите имена, постоянен адрес и ЕГН на получателя

55.2.2. личните данни по т. 55.2.1. се използват само за доказване самоличността на получателя във връзка с доставянето на съответната пощенска пратка, в случай на спор относно доставянето;

55.2.3. при несъгласие на получателя за събиране на личните му данни, чрез записването им в служебните формуляри, препоръчаните кореспондентски пощенски пратки и колети се връщат на подателя;

55.2.4. при несъгласие на подателя (в качеството му на получател) за събиране на личните му данни, чрез отразяването им в служебните формуляри, препоръчаните пощенски пратки и колетните пратки се съхраняват съгласно настоящите Общи условия;

55.2.5. личните данни се съхраняват в сроковете определени за съхранение на пощенските пратки и колети, за които се отнасят.

55.2.6. Пощенски пратки, които се доставят на домашен адрес, 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 в служебните формуляри освен данните по т.55.2.1. се вписва и родствената връзка

с получателя. Когато при посещението на адреса на получателя, пратката не може да бъде доставена поради отсъствие на получателя/ пълнолетен член на домакинството, той се уведомява със служебно известие по реда и в сроковете по т. 55.1.1. да се яви в пощенския офис за доставяне.

55.2.7. препоръчани пощенски пратки до еднолични търговци или учреждения, организации и други юридически лица се доставят на посочения в пратката адрес им в тяхното деловодство или на упълномощен служител, освен ако не е уговорено друго.

55.2.8. препоръчани пощенски пратки, адресирани "до поискване" се доставят в пощенския офис или мобилна пощенска станция за доставяне;

55.2.9. пощенските пратки, чисто предаване е в пощенски офис се доставят на получателите, като се уведомяват със служебно известие в наетата абонаментна пощенска кутия

55.2.10. доставянето на препоръчани пощенски пратки с обявена стойност и на пощенски колет с и без обявена стойност се извършва в пощенския офис или мобилна пощенска станция на получаването им, за което получателите се уведомяват от СП със служебно известие. Сроктът за получаване на пратката от страна на получателя е до 20 дни от датата на получаване на пратката в пощенския офис. При неявяване на получателя, в срок от пет календарни дни от датата на получаване на пощенската пратка или пощенския колет в пощенския офис за доставяне, се изпраща второ служебно известие. За всеки пощенски колет, неполучен в срок от 5 (пет) работни дни (след датата на връчване на поканата) се заплаща цена за магазинаж, съгласно действащите в момента цени за услугите, предоставяни от СП. Доставяне на препоръчани пощенски пратки с обявена стойност и на колет с обявена стойност може да се извършва и на адреса на получателя, ако за това има споразумение с подателя или получателя и е заплатен допълнителна цена за услугата..

55.2.11. Доставянето на пощенски пратки и пощенски колет с наложен платеж се извършва в пощенския офис или мобилна пощенска станция на получаването им, за което получателите се уведомяват от СП със служебно известие. Сроктът за получаване на пратката от страна на получателя е до 20 дни от датата на получаване на пратката в пощенския офис. При неявяване на получателя, в срок от пет календарни дни от датата на получаване на пощенската пратка или пощенския колет в пощенския офис за доставяне се прилагат правилата на т.55.2.10. Доставяне на пощенски пратки и пощенски колет с наложен платеж може да се извършва и на адреса на получателя, ако за това има споразумение с подателя или получателя и е заплатен допълнителна цена за услугата.

55.2.12. Пощенски пратки и колет с наложен платеж се доставят при заплащане от получателя на сумата за наложения платеж. Събраната сума се превежда от СП на подателя на пратката в 10-дневен срок от получаването ѝ, ако не е уговорено друго.

56. Доставянето на пощенските пратки и пощенските колет, адресирани до получатели, които живеят извън границите на населеното място, се извършва в пощенския офис или мобилна пощенска станция на получаването им.

56.1. При писмено заявено желание на получателите по т.56, същите може да бъдат уведомявани за наличието на тяхно име на пощенски пратки и колет, ако за това има изрично споразумение с подателя или получателя и е заплатена допълнителна цена за услугата.

56.2. Непрепоръчани кореспондентски пратки, адресирани до получатели по т.56, може да се доставят и в други места или съоръжения, договорени между СП и потребителите, като същите се поставят на подходящи места - достъпни за СП и за потребителите

57. Получателите на препоръчани пощенски пратки и на пощенски колети, могат да упълномощават други лица да ги получат, срещу нотариално заверено пълномощно и подпис. Упълномощеният се легитимира с пълномощно и документ за самоличност. В тези случаи се прилагат съответно разпоредбите на т. 55.2.1-55.2.5

57.1. Пълномощните, издавани от едноличните търговци и ръководителите на учреждения, организации и други юридически лица, се подписват от съответния ръководител и се подпечатват,.

57.2. Пълномощните, издавани от физически лица, е необходимо да бъдат с нотариална заверка на подписа на упълномощителя..

57.3. Еднократните пълномощни, които са за определена пощенска пратка или колет, се прилагат към документа за получаването и не е необходимо да бъдат нотариално заверени.

57.4. Генералните и пълномощните за определен период от време следва да са нотариално заверени. Те се предоставят от упълномощените лица при получаване на препоръчаните пощенски пратки и колети и след като в документите за получаването им се отбележат номерата, датите и наименованията на органите, които са заверили пълномощните, последните се връщат на упълномощените лица.

58 Препоръчани пощенски пратки и пощенски колети с получател малолетно лице се получават от родителя или настойника, който удостоверява това си качество с акт за раждане или решение на съда. В този случай пратката се предава при условията на т. 55.2.1-т. 55.2.5.

59. Препоръчани пощенски пратки и пощенски колети с получател непълнолетно лице (на възраст от 14 до 18 г) се получават от лицето със съгласие на родителя или настойника, който удостоверява това си качество с акт за раждане или решение на съда. В този случай пратката се предава при условията на т. 55.2.1-т. 55.2.5. Съгласието на родителя се удостоверя с подпис в официалните документи, придружаващи пощенската пратка или колет.

60. 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 пощенския служител, който вписва отказа и се подписва.

61. При доставяне на пощенски пратки със следи от посегателство или разлика в теглото на пратката и вписаното върху пратката при приемането ѝ, пощенският офис (мобилната пощенска станция) задължително съставя документ по образец.

62. Копие от документът по т. 61 заедно с пратката се връчват на получателя, който може да направи рекламация, ако счита, че СП има вина за констатираните нередности по пратката.

## **РАЗДЕЛ XII**

### **ВРЪЩАНЕ НА НЕДОСТАВЕНИ ПОЩЕНСКИ ПРАТКИ**

63. Пощенски пратки, включително пратки, адресирани „до поискване“, 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 извърши друго.

64. Недоставени пощенски пратки, които не могат да бъдат върнати на подателя 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 XIII РЕКЛАМАЦИИ И ОБЕЗЩЕТЕНИЯ**

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

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

67. Рекламацията се подава в пощенският офис на подаване на пратката или на получаване на пратката на място, по факс или друг избран от лицето начин, несвързан с допълнителни разходи за СП и удостоверяващ, дата на нейното подаване по недвусмислен начин.

68. Към рекламацията се прилагат документите, свързани с 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.

69. Срокът за предявяване на рекламация е 6 месеца от датата на приемането на пратките.

70. СП се задължава в едномесечен срок от получаване на рекламацията - за вътрешните пощенски пратки, и три месеца - за международните пощенски пратки, да уведоми рекламанта за резултата. При уважаване на рекламацията обезщетението се изплаща в едномесечен срок от датата на уведомлението.

71. Ако рекламацията е отхвърлена или е оставена без отговор в срока по т. 70, рекламантият може да предяви иск пред съда или да се обърне към Комисията за регулиране на съобщенията за становище по спора.

72. За вътрешни пощенски пратки, СП дължи на подателяте или получателите обезщетение, както следва:

72.1. за частично ограбена или частично повредена препоръчана пратка или предадена на неправоимащи лица – обезщетение в размер на действителната стойност на нанесената щета, но не повече от 7 пъти от стойността на пощенската услуга;

72.2. за загубена, изцяло ограбена или напълно повредена препоръчана пратка - обезщетение в размер на 7 пъти стойността на пощенската услуга;

72.3. за частично ограбен или частично повреден колет - обезщетение в размер на действителната стойност на нанесената щета, но не повече от 7 пъти от стойността на пощенската услуга;

72.4. за загубен, изцяло ограбен или напълно повреден колет - обезщетение в размер на 7 пъти стойността на пощенската услуга;

72.5. за върнати пощенски колети, когато липсват мотиви за недоставянето им – обезщетение в размер на стойността на пощенската услуга;

72.6. за частично ограбена, частично повредена или предадена на неправоимащи лица пратка или колет с обявена стойност, недължащи се на скрити недостатъци на опаковката или естеството на съдържанието на пратката или колета - обезщетение в размер на действителната стойност на нанесената щета, но не повече от обявената стойност;

72.7 за загубена, изцяло ограбена или напълно повредена пратка или колет с обявена стойност - обезщетение в размер на обявената стойност;

72.8. за несъбрани суми по доставени пощенски пратки и колет с наложен платеж или за непредадени на подателите събрани суми по наложен платеж, СП носи отговорност, равна на размера на наложения платеж;

73. Заедно с обезщетенията по т. 72 се връщат и цените на услугите, които са заплатени при подаване на пратката.

74. За международни пощенски пратки СП дължи на подателите или получателите обезщетение, както следва:

74.1. за частично ограбена или частично повредена международна препоръчана пратка с или без предимство – обезщетение в размер на действителната стойност на нанесената щета, но не повече от левовата равностойност на 30 СПТ .

74.2. за загубена, изцяло ограбена или напълно повредена международна препоръчана пратка с или без предимство – обезщетение в размер на левовата равностойност на 30 СПТ, както и сумата на платената цена на услугата, с изключение на цената на препоръката;

74.3. за частично ограбен или частично повреден международен колет – обезщетение в размер на действителната стойност на нанесената щета, но не повече от сумите, изчислени на база сбора на цената от левовата равностойност на 40 СПТ за колет и цената на 4,50 СПТ за килограм;

74.4. за загубен, изцяло ограбен или напълно повреден международен колет – обезщетение в размер на сумите, изчислени въз основа на сбора на цената от левовата равностойност на 40 СПТ за колет и цената от 4,50 СПТ на килограм, както и сумата на платената цена за услугата при подаване на пратката;

74.5. за частично ограбена или частично повредена международна пратка или колет с обявена стойност – обезщетение в размер на действителната стойност на нанесената щета, но не повече от левовата равностойност на СПТ на обявената стойност;

74.6. за загубена, изцяло ограбена или напълно повредена международна пратка или колет с обявена стойност – обезщетение в размер на левовата равностойност на СПТ на обявената стойност, както и сумата на платената цена на услугата, с изключение на цената за допълнителната услуга "обявена стойност".

75. При неспазване на сроковете за доставяне, посочени в настоящите Общите условия СП дължи на подателите:

75.1. за пратки за вътрешността на страната - разликата между платената цена за пратки с предимство и цената на услугата за пратки без предимство със същото тегло и местоназначение.

75.2. за пратки за чужбина - разликата между платената цена и цената на услугата за пратка без предимство (колет без обявена стойност), пренасяни по въздушен път със същото тегло и местоназначение.

76. СП не дължи обезщетения и не носи отговорност за забавяне доставката на пратки за страната и чужбина вследствие на непреодолима сила.

77. СП не носи отговорност за претърпени непреки щети и нереализирани печалби в резултат на загубени, повредени, ограбени, предадени на неправоимащи лица или забавени доставки на пощенски пратки.

78. СП 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 получателът има право съгласно този раздел на Общите условия. Обезщетенията се изплащат на застрахователите, ако не са изплатени на подателите или получателите на пратките.

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

79. СП, по своя инициатива, по предложение на потребителите и техни легитимни организации или по инициатива на Комисията за регулиране на съобщенията може да прави изменения и допълнение в тези Общи условия. Промените се извършват по реда на чл.21, ал. 5 от ЗПУ.

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

#### **ДОПЪЛНИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА ДЕФИНИЦИИ**

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

“Кореспондентска пратка (пряка пощенска реклама, писмо и/или пощенска карта)” е пощенска пратка, която съдържа 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 кг.

“Международни пощенски пратки” са пратки, произхождащи от или с местоназначение за друга страна.

“Мобилна пощенска станция” е елемент на пощенската мрежа, организиран в помещения на специализирани транспортни средства, където длъжностни лица на СП извършват пощенски услуги, включени в обхвата универсалната пощенска услуга в едно или няколко населени места по уточнен маршрут и график.

“Място за достъп” е пощенски офис на оператора, където подателите предават и СП приема пощенските пратки и колет, както и други устройства за обществено ползване, поставени на обществено място или в помещенията на СП., включително мобилни пощенски станции на СП.

“Наложен платеж” е пощенска услуга, при която пощенската пратка се доставя на получателя срещу заплащане на определена от подателя сума.

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

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

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

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

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

“Потребител” е всяко физическо или юридическо лице, което ползва услуги, включени в обхвата на Универсалната пощенска услуга по настоящите Общи условия, като подател или получател.

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

“Пощенска мрежа” е съвкупност от организационно и технологично свързани помежду си звена и средства, включващи пощенски офиси, мобилни пощенски станции, разменни и сортировъчни възли, транспортни средства и технически съоръжения, изградени и използвани с цел приемане, пренасяне и доставяне на пощенски пратки.

“Пощенски офис” е място за достъп на СП, където подателите или получателите имат достъп за ползване на услугите, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга по настоящите Общи условия.

“Пощенски пратки” са пратки, които съдържат предмети с такива физически качества и технически параметри, които позволяват пренасянето им чрез пощенската мрежа на СП. Пощенски пратки са кореспондентските пратки, печатни произведения, малки пакети, секограми, както и пощенските колети, които съдържат стоки със или без търговска стойност.

“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.

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

“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 получателя.

“Приемане на пощенски пратки” е дейност на СП по получаване на пощенските пратки, подадени от подателите в местата за достъп.

“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.

“Специално право на тираж (СПТ)” е разчетната единица на Международния валутен фонд, използвана и в актовете на Всемирния пощенски съюз, чийто обменен курс, определен от МВФ, се оповестява от БНБ.

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

### ДРУГИ УСЛОВИЯ

Тези Общи условия са изготвени на основание чл.21 от Закона за пощенските услуги, съгласувани са с решение № 444 на Комисията за регулиране на съобщенията и влизат в сила от 01.10.2010г. Преди влизането им в сила Общи условия се публикуват в Интернет страницата на СП и се поставят на достъпни места в пощенските офиси и мобилните пощенски станции на СП, като се публикуват и в едни национален ежедневник.

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 тези Общи условия 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.

Digitally signed by

Date: 2021.04.04  
14:07:36 +03'00'