



## ОБЩИ УСЛОВИЯ

### **РАЗДЕЛ 1 - Предмет и общи положения**

1. Тези Общи условия са задължителни за Май Куриер България ЕООД и за потребителя.
2. Чрез предаването на пратката на Май Куриер България ЕООД, подателят приема, че тези Общи условия ще се прилагат, освен ако в писмена форма не бъде договорено друго с упълномощен служител на Май Куриер България ЕООД. С подписа на подателя върху товарителницата договора се счита за сключен.

### **РАЗДЕЛ 2 - Обхват и характеристики на услугите**

1. Май Куриер България ЕООД извършва вътрешни куриерски услуги. Куриерските услуги са неуниверсални пощенски услуги, дефинирани в Закона за пощенски услуги.
2. Видове пратки:
  - документ-писмени съобщения или печатни произведения, без търговска стойност.
  - недокумент-пратки с определени размери и тегло, обикновено съдържащи стоки с или без търговска стойност.
3. Недокументните пратки могат да бъдат с или без наложен платеж, в зависимост желанието на подателя.
4. Ограничения в теглото и размера:
  - Максималното тегло на един пакет за вътрешна пратка: 30 кг.
  - Максимална дължина на един пакет: 200 см.
  - Максималните размери на един пакет като сбор от дължината и обиколката: 330 см.
5. Изчисляване на теглото на пратка за таксуване:  
Цената се определя според общото действително или общото обемно тегло на всички пакети от пратката, като се таксува по-голямата величина. Обемното тегло се определя по формулата:  
Дължина x Ширина x Височина в сантиметри / 6000 = Обемно тегло в кг.
6. Май Куриер България ЕООД може да претегля и измерва повторно всяка отделна пратка, за да получи потвърждения на изчисленията.

### **РАЗДЕЛ 3 - Условия за достъп**

1. Май Куриер България ЕООД гарантира равнопоставен достъп на всички потребители до предоставните услуги.

### **РАЗДЕЛ 4 - Качество на услугата**

1. Срок на доставка на пратките е до 48 часа на територията на Република България. Заявка за приемане на пратка може да се направи: чрез националния телефон на ОПЕРАТОРА за заявка на куриер;

- по телефона на офиса, обслужващ населеното място; телефонът е отбелязан в актуалната тарифа на ОПЕРАТОРА

- онлайн чрез интернет-страницата на ОПЕРАТОРА [http:// mycourier.bg](http://mycourier.bg);

- при подаването на заявката се уточняват часа и мястото за приемане на пратката, вида и размерите ѝ.

2. Приемането на пратки се извършва:

- от адреса, подаден при заявката;

- в офис на ОПЕРАТОРА. Адресите на офисите са посочени в актуалната тарифа и на интернет-страницата на ОПЕРАТОРА [http:// mycourier.bg](http://mycourier.bg).

- Пратката се таксува на база тарифно тегло, което представлява по-високото от реалното или обемното тегло на пратката. Обемното тегло се изчислява по формулата  $VG=a.b.c/6000$  (където  $a$ = обща ширина в см;  $b$ =дължина в см;  $c$ =височина в см).

- „Документална пратка” е пратка на хартиен носител, формат А4 и тегло до 0.500 гр.

- Максимално допустимите размери на един пакет са: тегло 50 кг и дължина 3 метра.

- ОПЕРАТОРЪТ предлага опаковки за опаковане на документални и малки колетни пратки.

- ОПЕРАТОРЪТ предлага услугата НАЛОЖЕН ПЛАТЕЖ, като сумата от наложен платеж се възстановява на ПОДАТЕЛЯ 3 /три/ работни дни след събраната сума.

- Опаковката на пратката е риск и отговорност на ПОДАТЕЛЯ. Тя трябва да бъде надеждна и достатъчна, за да издържи претоварване и превоз – изработена от подходящ материал, с необходимите уплътнения и укрепвания, осигуряващи максимална защита от увреждане на съдържанието както на самата пратка, така и на другите пратки.

- ОПЕРАТОРЪТ може да приеме и пратка с недостатъчна опаковка, по изрично настояване на ПОДАТЕЛЯ, като последният декларира това обстоятелство с подписа си в товарителницата, при маркиране на поле „Недостатъчна опаковка”.

- ОПЕРАТОРЪТ поставя безплатно стикери, онагледяващи указанията на подателя, посочени в товарителницата, а именно „Чупливо”, „Посока на позициониране при превоз”, „Приоритетна доставка”, „Внимание”.

- ОПЕРАТОРЪТ приема пратките от ПОДАТЕЛЯ и ги предава на ПОЛУЧАТЕЛЯ, съгласно условията, заявени от ПОДАТЕЛЯ в товарителницата.

3. С подписа си върху товарителницата ПОДАТЕЛЯТ:

- потвърждава верността на вписаните данни в нея;

- поема отговорност за неточност, невярност или непълнота на данните;

- декларира, че пратката му не съдържа забранени за пренасяне предмети и вещества по реда на чл. 90 и 91 от ЗПУ.

- предоставя личните си данни и дава съгласието си за обработването им, във връзка с изпълнението на сключения договор за куриерска услуга, по който е страна;

4. Май Куриер България ЕООД се задължава да осигурява неприкосновеност на пратките и да опазва тайната на кореспонденцията (данни на подателя и получателя), както по време на извършване на услугата, така и след това.

5. МАЙ КУРИЕР БЪЛГАРИЯ ЕООД е оператор на лични данни вписан в „Регистъра на администраторите на лични данни и на водените от тях регистри” с идентификационен номер № 412797

## **РАЗДЕЛ 5 - Начин на заплащане**

1. Заплащането се извършва в брой или безкасово от: подателя, получателя, по предварително договорени условия между Май Куриер България ЕООД и потребителя.

2. Цените са поставени на видно и достъпно място в офиса на Май Куриер България ЕООД.

## **РАЗДЕЛ 6 - Условия за приемане и доставяне на пратки**

1. Май Куриер България ЕООД приема пратки, които потребителите предварително да подготвят в подходящ вид и опаковката за транспорта.

2. Опаковката се осигурява от подателя.

3. При съмнение за поставени забранени предмети или вещества в пратки Май Куриер България ЕООД при приемането им изисква от подателя съгласие за извършване на проверки. При отказ на подателя пратката не се приема.

4. Пратката се доставя на получателя, назован в товарителницата или на друго лице, упълномощено да приеме доставката на пратката от името на получателя (като лица, намиращи се в същите помещения или в съседство в получателя). Договорът за куриерска услуга се счита за изпълнен с доставянето на пратката.

5. Получателя се известява с телефонно обаждане за наличието на пратка.

6. При отказа на получаване на пратката се записва текст „Отказана пратка”

7. За същата се информира подателя с телефонно обаждане и Оператора извършва действия разпоредени от изпращача.

8. Пратките се доставят съгласно разпоредбата на изпращача: до адрес на получател, пощенска кутия, офис на Оператора.

9. При доставяне на пратката получателя вписва своите имена и се разписва.

10. При невъзможност за доставка на пратка поради следните причини: не потърсена в срок в служебното известие, получателя отказва да получи пратката, заминал е на неизвестен адрес, непознат е на посочения адрес и т.н. се връщат на подателя след 7 /седем / дневен срок.

11. Пратката с наложен платеж се доставя след заплащане от получателя на сумата за наложения платеж. Събраната сума се изплаща от Май Куриер България ЕООД на подателя на пратката.

## **РАЗДЕЛ 7 - Права и задължения на потребителите и Май Куриер България ЕООД**

1. Потребителите имат право:

- да получат пълна информация за характеристиките и параметрите на предлаганите услуги;
- да подават молби, жалби и предложения;
- да получат обезщетение по Ред на Раздел 9-Процедури за рекламации и обезщетения;
- да проверяват пратката си в момента на получаване;
- да предявят рекламация в случай на повредени, загубени, унищожени или ограбени пратки и при не спазване срока на доставка, както и да получат съответното обещание.
- да получат обратно пратката си при отказ на получателя да я приеме, като заплащат услугата и в двете посоки на Май Куриер България ЕООД.

2. Потребителят се задължава да отговарят:

- за вреди, причинени на Май Куриер България ЕООД, като отговорността им е съизмерима с понесените щети;
- пред Май Куриер България ЕООД за всички повреди, причинени от съдържанието на техните пратки на други пратки. Отговорността е в размерите, в които Май Куриер България ЕООД отговаря пред лицата, чиито пратки са увредени.

3. Май Куриер България ЕООД има право;

- Да изисква пратката да е в подходящ вид и в опаковка за транспортиране, която да не застрашава целостта или съдържанието на другите пратки;
- При отказ на получателя да получи и заплати пратката или при три неуспешни опита за нейното доставяне, да се върне същата на подателя и да иска последния да му заплати дължимите такси/разходи по връщането ѝ.

4. Когато „Май Куриер България” ЕООД приеме/ се съгласи да достави съответната пратка се счита, че същата му е предадена в подходящ за транспортиране вид и не застрашава целостта и/или съдържанието на другите пратки.

5. Май Куриер България ЕООД се задължава:

- да гарантира на всички потребители равнопоставен достъп до предлаганите услуги;
- да предостави на потребителите информация за всички характеристики на услугите, включително и техните цени, забранените за пренасяне вещества и предмети, както по искане на потребителите справки за условията и реда за ползване на услугите;
- да разглежда и взема становища по рекламации на потребителите в срок от 30(тридесет) дни от датата на подаването им.
- да спазва изискванията за опазване тайната на кореспонденцията, съгласно чл.82 от ЗПУ.

## **Раздел 8 - Забранени за пренасяне предмети и вещества**

1. Изпълнителят, съгласно изискванията на чл.90 и чл.91 от Закона за пощенските услуги, забранява поставянето във вътрешни и международни пощенски пратки на

следните предмети и вещества.

- наркотични, упойващи, психотропни и отровни вещества;
- оръжие, боеприпаси, пиротехнически изделия, взривни, запалителни или други опасни вещества и предмети;
- противоречащи на нравствените норми предмети
- предмети и вещества, които поради своето естество или опаковка представляват опасност за живота и здравето на пощенските служители или на други лица или могат да замърсят или повредят други пратки и съоръжения;
- религиозни материали на забранени или нерегистрирани в страната секти и организации;
- движими паметници на културата, за които няма издадено разрешение или сертификат;
- в пощенските пратки, с изключение на пратките с обявена стойност, не се допуска поставянето на монети, банкноти, парични знаци, чекове за пътуване, предмети, представляват ценност за подателя, платина, злато, сребро, обработени или необработени скъпоценни камъни и други ценни предмети.

## **Раздел 9 - Процедури за рекламации и обезщетения**

1. Потребителите имат право на рекламации в случай на повредени, загубени, ограбени или унищожени пратки, както и при неспазване на срока за доставяне, при неспазване на срока на изплащане на сумата по наложен платеж и при неизпълнение от страна на ОПЕРАТОРА на договорните задължения. Потребителите имат право на рекламации и при неправилно изпълнение на договора за доставка на съобщение.

2. В момента на предаването на пратката, в присъствието на представител на ОПЕРАТОРА, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има възможност и право да извърши преглед на съдържанието и опаковката на пратката, и да провери дали са изпълнени условията по товарителницата. При установяване на пратка, която е повредена (с нарушена цялост), ограбена (с липса на част или цялото съдържание) или унищожена (увредата не позволява използване по предназначение), при забавено изпълнение на куриерската услуга или при неизпълнение на други договорни задължения, ПОЛУЧАТЕЛЯТ удостоверява тези обстоятелства със запис „Пратката рекламирана” и подписа си в поле „Други условия” на товарителницата. В момента на предаването на пратката се съставя констативен протокол (по образец) в два екземпляра, подписан от служител на ОПЕРАТОРА и от ПОТРЕБИТЕЛЯ. На основание констативния протокол ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да предяви рекламация.

- ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право на рекламация за загуба (преди доставката) или кражба на пратка.

- За една и съща пратка рекламация може да подаде само една заинтересована страна.

- Предявилият рекламация ПОТРЕБИТЕЛ попълва рекламационно писмо (свободен текст), в което вписва исканията си към ОПЕРАТОРА. При предявяване на рекламация

3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ посочва предмета на рекламацията, предпочитания от него начин за удовлетворяване на рекламацията, съответно размера на претендираната сума, и адрес за контакт. Към рекламационното писмо задължително се прилагат документи, удостоверяващи произхода на стоката и доказващи претенцията по основание и размер

(при повредени, ограбени, унищожени, загубени и откраднати пратки), а за пратките с обявена стойност – стокова разписка, фактура.

- В случай на невръщане на сумата от услугата „наложен платеж”, ОПЕРАТОРА се задължава да възстанови на ПОТРЕБИТЕЛЯТ пълният размер на стойността от услугата „наложен платеж”, но не по-голяма от 2 000 лв.

4. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да подаде рекламация в срок до 6 (шест) месеца, считано от датата на приемане на пощенската пратка.

5. Рекламацията е редовно предявена единствено тогава, когато:

- са заплатени без отлагане или прихващане всички дължими суми по товарителницата на рекламираната пратка;

- при рекламация за повредена, ограбена или унищожена пратка, рекламираната пратка/част от пратка е предадена на ОПЕРАТОРА, за да се извърши проверка на посочените в рекламационното писмо обстоятелства;

- са представени следните документи: рекламационно писмо; документи, удостоверяващи произхода на стоката и доказващи претенцията по основание и размер (при повредени, ограбени, унищожени, загубени и откраднати пратки); констативен протокол (за повредени, ограбени, унищожени пратки, при забавено изпълнение на куриерската услуга), а за пратките с обявена стойност – и документите фактура или стокова разписка

6. Рекламацията се завежда в Регистъра на предявените рекламации на съответния офис на ОПЕРАТОРА. На рекламанта се предоставя документ с входящия номер и датата на подаване на рекламационното писмо.

7. ОПЕРАТОРЪТ има право да откаже разглеждането на рекламация, при предявяването на която не са изпълнени условията определени от ОПЕРАТОРА. В този случай ОПЕРАТОРЪТ уведомява писмено ПОТРЕБИТЕЛЯ в срок от 15 (петнадесет) дни от датата на рекламационното писмо.

8. При счетени за основателни рекламации на пратки без обявена стойност размерът на обезщетението се определя от ОПЕРАТОРА, както следва:

- за повредена пратка – обезщетение в размер на до 5 (пет) пъти стойността на куриерската услуга без ДДС (в размер до стойността на действителната щета), но не повече от 25 (двадесет и пет) лева;

- за повредена част от пратка - обезщетение в размер на действителната щета, но не повече от 15 (петнадесет) лева;

- за загубена или открадната пратка – обезщетение в размер на до 5 (пет) пъти стойността на куриерската услуга без ДДС (в размер до стойността на действителната щета), но не повече от 25 (двадесет и пет) лева;

- за загубена или открадната част от пратка - обезщетение в размер на действителната щета, но не повече от 15 (петнадесет) лева;

- за ограбена пратка - обезщетение в размер на до 5 (пет) пъти стойността на куриерската услуга без ДДС (в размер до стойността на действителната щета), но не повече от 25 (двадесет и пет) лева;

- за ограбена част от пратка - обезщетение в размер на действителната щета, но не повече от 15 (петнадесет) лева;

- за унищожена пратка - обезщетение в размер на до 5 (пет) пъти стойността на куриерската услуга без ДДС (в размер до стойността на действителната щета), но не повече от 25 (двадесет и пет) лева;

- за унищожена част от пратка - обезщетение в размер на действителната щета, но не повече от 15 (петнадесет) лева.
- При счестени за основателни рекламации на пратки с обявена стойност размерът на обезщетението се определя от ОПЕРАТОРА, както следва:
  - за повредена или ограбена пратка - обезщетение в размер на действителната стойност на нанесената щета, но не повече от обявената стойност или наложен платеж от 2000 лв.
  - за повредена или ограбена част от пратка – обезщетение в размер на действителната стойност на нанесената щета на конкретната част, но не повече от 2000 лв.
  - за загубена, открадната или унищожена пратка - обезщетение в размер на обявената стойност или наложен платеж, но не повече от 2000 лв.

## **РАЗРЕД 10 - Ред за разрешаване на спорове**

1. Спорове между Май Куриер България ЕООД и потребителя се решават чрез непосредствени преговори между тях. При недостигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдействието от Комисията за регулиране на съобщенията или други компетентни органи.

