

Общи условия

Общи условия на договора с потребителите на неуниверсални пощенски услуги и Арамекс Интернешънъл Куриър ООД

РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения

1. С тези Общи условия (ОУ) на договора с потребителите на неуниверсални пощенски услуги, предоставяни от Арамекс Интернешънъл Куриър ООД, наричан «Куриер», се определят правата, задълженията и отговорностите на страните по договора при извършването и ползването им.
2. Потребители на неуниверсални пощенски услуги, предоставяни от Куриера, могат да бъдат всички физически лица, еднолични търговци и юридически лица.
3. Страните по договора по т.1 могат да договарят и други условия за предоставяне на неуниверсални пощенски услуги, за което сключват индивидуални договори или допълнителни споразумения, неразделна част от които са настоящите ОУ.

РАЗДЕЛ II

Обхват и характеристика на услугите

4. Куриерът предоставя чрез транспортната си мрежа следните неуниверсални пощенски услуги:
 - 4.1. куриерските услуги, предоставяни от Куриера на територията на Република България, съгласно описанието им в Тарифата за куриерски услуги на Арамекс Интернешънъл Куриър ООД, неразделна част от ОУ.
 - 4.2. куриерските услуги, предоставяни от Куриера на/от територията други страни в света, съгласно описанието им в Тарифата за куриерски услуги на Арамекс Интернешънъл Куриър ООД, неразделна част от ОУ.

РАЗДЕЛ III

Условия за достъп

5. Куриерът гарантира равнопоставен достъп на потребителите до предоставяните си услуги чрез офисите на куриера или на негови подизпълнители.
6. Пратките се приемат от адрес на Подателя или в офисите на куриера или на негови подизпълнители на територията на цялата страна, в рамките на определено от куриера работно време, което се поставя на видно и достъпно за всички потребители място в офисите.
7. Договорът между Куриера и подателя се счита за сключен с приемане на пратка в

местата за достъп или от адреса на потребителя, което се удостоверява с подпис на подателя и оператора и заплащане на цената на услугата.

8. Договорът се счита за изпълнен:

8.1. За куриерска пратка на територията на Република България – с доставката на пратката, което се удостоверява с подпис на получателя;

8.2. За международна куриерска пратка – с доставката на пратката на получателя или на упълномощено за това лице. Доставянето на пратката се удостоверява с подпис или печат. Информация за движението и доставката на пратката може да бъде получена на следната международна интернет страница www.aramex.com. Информация за пратката на тази страница се пази 3 месеца.

РАЗДЕЛ IV

Изисквания за качество и ефикасност на обслужването

9. Куриерът се ангажира с доставка на всяка куриерска пратка в сроковете, обявени в актуалната Тарифа на Куриера, в случай, че посочените от Подателя данни в товарителницата име, адрес и телефон на Получателя и съдържание са пълни и верни.

10. Куриерът гарантира опазване на тайната на кореспонденцията на потребителите, както по време на извършване на куриерската услуга, така и след това.

11. Куриерът предприема необходимите мерки за охраната и опазването на пратки, за недопускане приемането, пренасянето и доставката чрез транспортната си мрежа на забранени предмети и вещества.

РАЗДЕЛ V

Цени и начини на плащане

12. Цените на куриерски услуги са посочени от Куриера в Тарифата или в индивидуален договор с потребителя, съгласно т.3 от ОУ. Цените, посочени в индивидуалния договор не могат да бъдат по-високи от цените по Тарифата.

13. Цените на куриерските услуги се предплащат от потребителите, в брой или по банков път, като могат да се заплащат и в други определени срокове, по договаряне с Куриера. Ценовата листа на Куриера се поставя на видно място в местата за достъп. Тя е определена от Куриера, съгласно изискванията на Закона за пощенски услуги и се предоставя в КРС за сведение в срок 10 дни преди влизането ѝ в сила.

РАЗДЕЛ VI

Условия за приемане и доставяне на куриерски пратки

14. Куриерските пратки се приемат и предават от Куриера на Подателите и Получателите съгласно условията на товарителницата. При изпращане на пратка, всички данни в товарителницата се попълват съгласно разпореденията на Подателя. С подписа си върху нея, Подателят :

- потвърждава вписаните данни;
- поема пълна отговорност, ако са неточни или неверни;
- приема, че познава тези ОУ

15. Всяка куриерска пратката се доставя на посочения от подателят адрес съобразно обявените от Куриера срокове за доставка. Пратка, недоставена поради отказ или заминаване на Получателя в неизвестност, непознат на посочения адрес или починал, се връща на Подателя за негова сметка. Ако той откаже да я получи в 7-дневен срок от уведомяването му, пратката се унищожава.

РАЗДЕЛ VII

Права и задължения на Куриера и Подателите на куриерски пратки

16. Куриерът има следните права:

16.1. Да организира и изпълни по свое усмотрение приемането, обработката, транспортирането и доставката на пратките, използвайки маршрути, транспортни средства или подизпълнители, които намери за оптимално и целесъобразно;

16.2. Да изисква пратката да бъде в подходящ вид и в опаковка за транспортиране, която да не застрашава целостта или съдържанието на другите пратки. Куриерът има право да доопакова или преопакова пратки, чиято цялост е нарушена, с цел запазване на съдържанието им;

16.3. Да получи обезщетение от потребителите за причинени от техните пратки щети нанесени на Куриера или на другите пратки;

16.4. Куриерът има право да изисква при подаването на пратката тя да бъде отворена. При съмнение за поставени забранени предмети или вещества, Куриерът при подаването им изисква от подателя съгласие за извършване на проверка. При отказ на подателя пратката не се приема;

16.5. Когато има достатъчно основание да се счита, че приета пратка съдържа забранени предмети и вещества, Куриерът изисква от подателя или получателя писмено съгласие за отварянето ѝ. При липса на отговор Куриерът уведомява прокуратурата, която разпорежда на компетентните органи да извършат проверка;

16.6. Куриерът има право да сключва индивидуални договори и/или споразумения за допълнителни услуги;

17. Куриерът има следните задължения:

17.1. Да поставя ОУ и Тарифата на видно и достъпно място във всеки свой офис или в офисите на подизпълнителите, както и да ги предоставя безплатно на потребителите при поискване;

17.2. Да предостави на клиентите следните видове опаковки;

За документи – картонен плик размер А4

За недокументи – полиетиленови пликове в размери А4 и А5.

Опаковката на нестандартни пратки е отговорност на подателя.

17.3. Да изпълнява допълнителни разпореждания на Подателя преди пратката да е доставена, ако те са изпълними и не нарушават организацията на работа на Куриера и са заплатени, ако са направени допълнителни разходи от Куриера;

17.4. Да гарантира на всички потребители равнопоставен достъп до предлаганите услуги;

17.5. Да пази тайната на кореспонденцията по време и след извършване на услугата;

17.6. Да предостави на потребителите информация за характеристиките на услугите, за условията и реда за ползването им;

17.7. Да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от потребителите в едномесечен срок от подаването им;

17.8. 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;

17.9. Да обезщети потребителите, съгласно Раздел IX.

18. Подателите на куриерски пратки имат следните права:

18.1. Да се разпореждат с пратките до момента на връчването им на Получателя, в качеството си на техни законни притежатели и разпоредители, като се задължават да поемат всички разноски на Куриера по изпълнението на разпорежданията;

18.2 Да получават пълна информация за характеристиките и параметрите на предлаганите от Куриера услуги;

18.3. Да получават услугите по Раздел II на нужното качество по отношение доставката на пратките;

18.4. Да подават молби, жалби и предложения и да получават отговор в едномесечен срок от подаването им;

18.5. Да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията;

18.6. Да получават обратно пратката си при отказ на получателя да я приеме, като заплащат съответната сума на Куриера;

18.7. Да получават обезщетение при нанесени от Куриера вреди по реда на Раздел IX.

19. Подателите на куриерски пратки имат следните задължения:

19.1. Да предплатят цената за услугата, съгласно обявените по т.13 цени, освен ако не е посочен друг начин на плащане в индивидуалния договор или допълнително споразумение;

19.2 Да предоставят максимално пълна и вярна информация за получателя на пратката, нейната стойност и съдържание;

19.3. Да опаковат пратките си във вид годен за транспортиране, съгласно т. 17.2 като всички следствия от неизпълнение на това са за тяхна сметка, риск и отговорност;

19.4. Да носят отговорност за щетите, причинени от подадени от тях пратки на имуществото/служителите на Куриера или на други пратки / лица. Отговорността е в размер на понесените от куриера загуби или изплатените обезщетения;

19.5. Да заплащат стойността на услугата за пратки изпратени за сметка на Получател, при отказ за плащане от негова страна;

19.6. Да получават пълна информация за характеристиките и параметрите на предлаганите от Куриера услуги, да подават молби и рекламации, както и да получават обезщетения при нанесени от Куриера вреди, съгласно условията на Раздел IX от настоящите ОУ.

РАЗДЕЛ VIII

Забранени за пренасяне предмети и вещества

20. Куриерът съгласно изискванията на чл. 90 от Закона за пощенски услуги забранява поставянето във вътрешни и международни куриерски пратки следните предмети и вещества:

20.1. Наркотични, упойващи, психотропни, силно действащи и отровни вещества;

20.2. Оръжие, взривни, запалителни или други опасни вещества или предмети;

20.3. Неприлични или противоречащи на нравствените норми предмети;

20.4. Предмети и вещества, които поради своето естество или опаковка представляват опасност за живота или здравето на служители на Куриера или на други лица, или могат да замърсят или да повредят други пратки и пощенски съоръжения;

20.5. Религиозно материали на забранени или нерегистрирани в страната секти и организации;

20.6. Движими паметници на културата, за които няма издадено разрешение или сертификат.

РАЗДЕЛ IX

Процедури за рекламации и обезщетения

21. Потребителите имат право на рекламации в следните случаи:

21.1. За повредени, унищожени, загубени или ограбени международни куриерски пратки;

21.2. За повредени, унищожени, загубени, ограбени или забавени при доставката куриерски пратки на на Република България.

22. Рекламация към Куриера може да бъде подадена във връзка с такива случаи до 30 дена след датата на изпращане на съответната пратка.

23. Куриерът е длъжен в срок от 30 работни дни да уведоми рекламанта за резултата по всяка редовно предявена рекламация съгласно срока по чл.22.

24. За сметените за основателни рекламации във връзка с т. 21 размера на обезщетението е равен на:

24.1. За случаите в т. 21.1 – е в размер на действителната стойност на нанесената щета, но не може да бъде по-голямо от 150лв. на пратка;

24.2. За случаите в т.21.2 – е в размер на действителната стойност на нанесената щета, но не повече от 2 пъти стойността на куриерската услуга.

25. Независимо от разпоредбите на т.24, размера на обезщетение за застраховани покрива обявената застрахователна стойност. При пратки с цена за транспорт и стойност на съдържанието по-големи от 150 лв, на клиента му се предлага допълнителна застраховка при застрахователна компания срещу съответна комисионна.

26. В случай, че Подателят на пратката е посочил непълен/неточен адрес или телефон за връзка с Получателя, Куриерът не е обвързан с предварително обявения срок на доставка на пратката.

27. Куриерът се освобождава от отговорност за всяко забавяне или невъзможност за изпълнение на задълженията си, ако това изпълнение е възпрепятствано или забавено от причини, породени от непреодолими природни явления, стачки, бунтове, война, които се установяват от съответните компетентни органи.

28. Рекламацията е редовно предявена единствено тогава, когато са заплатени всички дължими на Куриера суми без отлагане или прихващане и са представени всички необходими документи, определени от Куриера.

РАЗДЕЛ X

Ред за решаване на спорове

29. Споровете между Потребителите и Куриера се решават на база добро партньорско сътрудничество, чрез преговори и допълнителни споразумения. При непостигане на съгласие, всяка от страните може да поиска съдействие от КРС, други компетентни органи или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.