

Общи условия за извършване на куриерски услуги от „Лео експрес“ ЕООД,

приети с Решение № 1993 от 04.10.2012г. на КРС

I. ХАРАКТЕРИСТИКИ НА УСЛУГАТА

1. „ЛЕО Експрес“ ЕООД (наричан в тези общи условия КУРИЕР) е пощенски оператор, извършващ куриерски услуги на територията на Република България и международни куриерски услуги. За извършването на международните куриерски услуги, Куриерът може да използва избрани от него подизпълнители, независими договорни партньори или други оператори.

2. Куриерските услуги са не универсални услуги, дефинирани в Закона за пощенските услуги, като гарантират освен по-голяма бързина и надеждност на приемане, пренасяне и доставяне на пратките лично на получателя и предоставянето на следните допълнителни услуги:

- а) събиране от адреса на подателя;
- б) доставяне до определена дата;
- в) възможност за смяна на направлението и получателя в движение;
- г) уведомяване на подателя за получаването на пратката;
- д) контролирано наблюдение и проследяване на пратките;
- е) 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“).
- ж) „наложен платеж“

II. УСЛОВИЯ ЗА ДОСТЪП ДО УСЛУГАТА

3. Договорът за куриерската услуга се счита за сключен с приемане на пратката от Куриера.

4. Приемането на пратката се извършва от адреса на Подателя или в офиса на Куриера.

5. За извършване на международни куриерски услуги пратките трябва да отговарят на следните изисквания за един пакет:

- Тегло: по-малко или равно на 31,5 кг с опаковката.
- Минимални размери: 22.9 см x 16.2 см.
- Максимална дължина: 175 см.
- Максимални размери в см.: сборът от дължината + височината, умножена по две + широчината, умножена по две, не трябва да надвишава 300 см.

6. Данните по товарителницата на куриера се обявяват от Подателя на пратката. Обявяването на адресите и телефоните на Подател и Получател е задължително.

7. Опаковането на пратката и предоставянето и във вид годен за транспортиране и гарантиращ целостта и е за риск, сметка и отговорност на Подателя. За международни куриерски услуги, опаковката трябва да е такава, че да предпази съдържанието на пратката от повреда при натоварването, което се оказва върху пратките при превоз и при преминаването им през сортиращи машини.

8.1 Забранено е поставянето във вътрешни и международни пощенски пратки на следните вещества и предмети:

- наркотични, упойващи, психотропни и отровни вещества;
- оръжие, взривни, запалителни или други опасни вещества и предмети;
- неприлични или противоречащи на нравствените норми предмети;
- 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;
- религиозни материали на забранени или нерегистрирани в страната секти и организации;
- движими паметници на културата, за които няма издадено разрешение или сертификат.

8.2 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.

8.3 В международните пощенски пратки, включително тези с обявена стойност, освен веществата и предметите по чл. 8.1 и чл. 8.2 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.

8.4 Куриерът е длъжен да предоставя на подателите на международни пощенски пратки информация за забранените вещества и предмети по чл.8.3

8.5 Пратките, адресирани до държавните учреждения се опаковат пред служител на „ Лео Експрес” ЕООД. В случай на отказ от страна на подателя пощенската пратка не се приема.

8.6 При подписване на товарителницата изпращача собственоръчно декларира, че пощенската пратка не съдържа акцизни стоки или съдържа акцизни стоки с платен акциз. Декларацията има следното съдържание „Декларирам, че пратката не съдържа акцизни стоки” или „Декларирам, че пратката не съдържа акцизни стоки с неплатен акциз”

9. Договорът се счита за изпълнен с поставянето на подписите на Куриера и Получателя на пратката, по данни в товарителницата.

10. При извършването на куриерски услуги на територията на Република България, пратката се доставя на получателя на посочения адрес или в офиса на Куриера срещу подпис върху екземпляр на товарителницата от Получателя. Пратката се връчва лично на Получателя, който установява самоличността си с лична карта или шофьорска книжка, заедно с неговия екземпляр на товарителницата.

При извършването на международни куриерски услуги, пратката се доставя на получателя на посочения от подателя адрес. При невъзможност или затруднение за предаване лично на получателя, пратката се предава както следва:

- за служебен адрес – на лице с месторабота на адреса;
- за домашен адрес – на член от домакинството.

За доставката на международни пратки, информацията за получателя се получава без да се изискват документи за самоличност, за доказване длъжността на лицето получател (за служебен адрес), или документ, доказващ роднинска или друга връзка за домашен адрес. Сканираният документ за доставка с подписа на получателя, ще се счита за достатъчно доказателство за извършване на доставката на международни пратки.

11. С предаване на пратката за доставка, независимо дали Възложителят на куриерската услуга/изпращачът на пратката се подписва на приемен документ (товарителница, приемо-предавателен протокол и/или други) от свое име или от името на друго заинтересовано лице, същият се съгласява с Общите условия на куриера, ценовите листи и всички обявени и оферирани публично оферти на куриера, с всички условия, описани в приемния документ. С подписа си Възложителят на куриерската услуга/изпращачът на пратката гарантира верността на данните, попълнени в приемните документи. Общите условия се прилагат и задължението за заплащането на куриерската услуга възниква и в случай, когато пратката е предадена на ЛЕО ЕКСПРЕС от изпращача без да е попълнен и подписан приемен документ.

12. При отказ на Получателя да получи и заплати пратката или ако са налице пречки за извършване на доставка, за които Куриерът няма вина, Подателят следва да бъде уведомен. За куриерски услуги на територията на Република България, пратката се връща в 5 дневен срок, като Подателят заплаща услугата в двете посоки. Куриерът не носи отговорност за пратката при отказ на Подателя да получи обратно пратката и да заплати услугата в 5 дневен срок след уведомяването. За международни куриерски услуги връщането на недоставена пратка се извършва в разумни срокове, съобразени с технологичния процес и сроковете за обработка на пратки, валидни за партньорите на Куриера в съответната държава като разходите по връщането се заплащат от Подателя отделно.

13. Подателят на всяка пратка е неин законен притежател и разпоредител до момента на връчването ѝ на Получателя.

III. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И КУРИЕРА

14. Потребителите имат следните права и задължения:

14.1 Потребителите имат право да получават информация по достъпен начин относно ОУ, Тарифата за пощенски услуги, изискванията относно формата, минималните и максималните размери, теглото и начина на опаковане и адресиране на пощенските пратки, работното време на ПО;

14.2. Потребителите имат право да правят рекламации в случаи на повредени, загубени, унищожени или ограбени пратки, при неспазване на сроковете на доставка и да получат съответно обезщетение;

14.3. Подателите на куриерски пратки са длъжни:

- а) да се съобразяват с изискванията за форма, тегло, размери и начин на адресиране;
- б) да подават пратките с опаковка и затваряне, съобразени с обема, теглото и съдържанието им, така че да осигуряват тяхното запазване от повреди, като всички

следствия от неизпълнение на това са за тяхна сметка, риск и отговорност;
в) да не поставят забранени предмети и вещества в куриерските пратки;

15. Куриерът има следните права и задължения:

15.1. ЛЕО ЕКСПРЕС е длъжен да:

- а) предоставя пощенските услуги при условия на равнопоставеност на потребителите;
- б) да предостави на всички потребители достъп до услугата при еднакви условия
- в) да пази тайната на кореспонденцията по време и след извършване на услугата
- г) да предостави на потребителите информация за всички характеристики на услугата, включително цени и Общи условия за ползването им
- д) да спазва обявените параметри при предоставянето на услугите
- е) да обезщети потребителите, съгласно тези Общи Условия, при понесени щети

15.2. Куриерът има право да:

- а) да изисква пратката да бъде в подходящ вид и опаковка за транспортиране, които не застрашават целостта или съдържанието на другите пратки, съгласно Общите условия
- б) да не приема пратки, неотговарящи на тези изисквания или съдържащи забранени за превоз вещества или материали, изброени в тези Общи условия.
- в) да откаже да приеме международна пратка, която няма митническа декларация или други документи, изисквани от приложимите митнически закони или не отговаря на условията за максимално тегло и минимални и максимални размери, посочени в настоящите Общи условия.
- г) да получи обявеното в актуалната ценова тарифа или договорено в клиентски договор възнаграждение за предоставяне на съответната услуга- да получи обезщетение от потребители за причинени от техните пратки, изпратени в нарушение на Общите условия, щети на Оператора или на другите пратки.

IV. КАЧЕСТВО НА УСЛУГАТА. СРОКОВЕ

16. Куриерът предоставя контролирано наблюдение и проследяване на пратките.

17. Куриерът предоставя писмена или устна информация за датата и часа на връчване на пратките. Сроковете за доставка на вътрешни пратки в селища включени в клоновата мрежа, е в рамките на следващия работен ден, а за други дестинации се определя съобразно графика за обслужване на населените места, публикувани на електронния сайт на Куриера.

V. НАЧИН НА ЗАПЛАЩАНЕ

18. Цените, услугите и условията за плащането по Договора за куриерска услуга са посочени във валидната към момента Тарифа на Куриера или в изричен договор с Клиента.

VI. ОТГОВОРНОСТ И ОБЕЗЩЕТЕНИЕ

19. Подателят потвърждава с подписа си върху товарителницата обявените от него условия за доставка и плащания, както и съдържанието на пратката му. Подателят е длъжен да предостави вярна и изчерпателна информация за адреса на доставка, както и да осигури адресите и транспортната документация да бъдат верни и правилно

приложени. Пратки адресирани до пощенски кутии не се приемат за доставка. За неверни и неточни данни в товарителницата на Куриера, Подателят носи отговорност по чл. 89 от ЗПУ.

20. Подателят на пратката носи отговорност пред Куриера за всички повреди, причинени от съдържанието на неговата пратка на други пратки. Отговорността е в размерите, в които операторите отговарят пред лицата, чиито пратки са увредени.

21. Куриерът носи материална отговорност пред Подателите или Получателите за пратките във връзка с непълно или неправилно изпълнение на Договора за куриерската услуга, но не повече от 20 лева за пратка. При доставката на пратка всяка повреда трябва да бъде точно и пълно описана от получателя, да бъде поставена дата и да има подпис на получателя върху документа за доставка. Ако това не е направено се приема, че пратката е доставена в добро състояние.

22. При куриерски услуги на територията на Република България обезщетението се определя от Куриера и е в размер до 5 пъти стойността на цената на услугата, при липса на обявена стойност. За международни куриерски услуги, обезщетението за загуба или повреда се определя от Куриера и е в размер на 50 (петдесет процента) от стойността на куриерската услуга. Когато рекламацията за международна пратка е подадена в срока по чл. 30 от настоящите общи условия, обезщетението за загуба или повреда се определя в размер на стойността на куриерската услуга, като в случаите, когато за извършване на международни куриерски услуги се използват мрежите на други пощенски оператори, обезщетението за загуба или повреда на международна пратка може да бъде в съответствие с общите условия на конкретния пощенски оператор, ако същото е по-благоприятно за Подателя на пратката. Куриерът дължи обезщетение за неспазен срок на доставка за вътрешни пратки в размер на 1 лев за всеки просрочен ден, а за международни пратки в размер на 0,1 (нула цяло и един) процента от стойността на куриерската услуга за всеки просрочен ден, но не повече от 1 (един) лев на ден.

23. Пратките и товарите се застраховат по желание и за сметка на Клиента.

24. При извършването и на куриерски услуги, за незастраховани пратки, които са повредени, изцяло или частично, загубени или ограбени, куриерът възстановява за всеки отделен случай:

а) за пратка в рамките на територията на Република България- сума, равна на удвоената стойност за доставка на пратката, но не повече от 20 лв;

б) за международни пратки – сума, равна на удвоената стойност за доставка на пратката, но не повече от 65 лв;

25. При пратки с обявена стойност, във връзка с непълно или неправилно изпълнение на Договора за куриерска услуга, Куриерът отговаря до размера на обявената от Подателя стойност на съдържанието на пратката при загуба или кражба. Услугата обявена стойност не се предлага за международни куриерски услуги. Подателят може да направи транспортна застраховка на пратката при своя застрахователна компания. Куриерът може да предостави на подателя информация относно подобни застраховки. При направена застраховка на пратката, Подателят е длъжен да представи на Куриера копие от застрахователната полица за настоящата пратка.

26. Куриерът не носи отговорност за повреждане или унищожаване на пратки, настъпило в резултат на непреодолима сила, както и при повреждане или унищожаване на пратки, произтичащо от естеството на съдържанието на пратките или е настъпило по вина на подателя, както и във всички останали случаи, предвидени в закона.

27. Страните ще решават споровете, възникнали по повод изпълнението на настоящия Договор на база добро партньорско сътрудничество чрез преговори и взаимни отстъпки.

28. Когато постигането на съгласие се окаже невъзможно, страните ще отнесат спора пред компетентния съд по седалището на Куриера.

VII. РЕКЛАМАЦИИ

29. Право на рекламация има Подателят или Получателят на пратката.

30. Рекламациите за международни куриерски услуги трябва да бъдат в писмен вид и получени на следния адрес: град Димитровград, ул. Владимир Поптомов 4, в срок от шест месеца от датата на приемане на пратката за доставка.

31. Рекламациите за международни куриерски услуги могат да се предявят и в срок от 15 дни от датата на приемане на пратката за доставка.

32. Рекламациите трябва да са конкретизирани и подкрепени с доказателства, както и да съдържат приложено доказателство за претендираната вреда (товарителница, фактура за покупката и др.). В срок от един месец – за куриерски услуги на територията на Република България, и три месеца – за международни куриерски услуги, Куриера уведомява писмено рекламанта за резултатите от извършената проверка. Изплащането на обезщетение, при уважаване на рекламацията, се извършва в едномесечен срок датата на уведомлението, когато с рекламацията е придружена с всички необходими документи, изисквани съгласно настоящите Общи условия, включително и документи, удостоверяващи стойността на пратката. В противен случай, срокът започва да тече от датата на получаването на необходимите документи, респективно от датата на която е получен последният такъв.

VIII. ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ

33. При извършване на услугата наложен платеж, последният се изплаща на подателя на пратката в срок от три работни дни от датата на освобождаване на пратката от страна на получателя.

34. За неугворените в тези Общи условия събития и понятия се прилага Законът за пощенските услуги и законодателството на Република България.