

## ОБЩИ УСЛОВИЯ

на договора с потребителите на неуниверсални пощенски услуги

### I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. А1 Трейд ЕООД извършва неуниверсални пощенски услуги по чл. 38, т. 1 – 3 от Закона за пощенските услуги в страната и извън нея.
2. С тези Общи условия на договора с потребителите на неуниверсални пощенски услуги, предоставяни от А1 Трейд ЕООД и наричани за краткост „Общи условия“ (ОУ), се определят правата, задълженията и отговорностите на страните по договора при извършването и ползването им.
3. Потребители на неуниверсални пощенски услуги, предоставяни от А1 Трейд ЕООД, могат да бъдат всички физически лица, юридически лица, еднолични търговци и земеделски производители.
4. Потребителите на неуниверсални пощенски услуги, предоставяни от А1 Трейд ЕООД, могат да се запознаят с настоящите ОУ:
  - 4.1. Във всеки офис на А1 Трейд ЕООД, където ОУ са поставени на видно и достъпно място.
  - 4.2. На електронната страница на А1 Трейд ЕООД в интернет с адрес – [https://a1post.bg/OU\\_npu.pdf](https://a1post.bg/OU_npu.pdf) където са публикувани в електронен вариант.
5. Страните по настоящия договор по т.2 могат да договарят и други условия за предоставяне на неуниверсални пощенски услуги, за което следва да сключат индивидуален договор, неразделна част от които са настоящите ОУ.
6. С подписа си върху документите, които се попълват при приемането на пратките, потребителите приемат, че познават и са съгласни със съдържанието на тези документи, както и че приемат настоящите ОУ и са съгласни със съдържанието им.

### II. ОБХВАТ И ХАРАКТЕРИСТИКА НА УСЛУГИТЕ

7. Настоящите ОУ се прилагат за вътрешни и международни куриерски услуги, както и за допълнителни услуги към тях, предоставяни от А1 Трейд ЕООД чрез пощенската му мрежа, която може да включва стационарни пощенски офиси, мобилни пощенски офиси, пощенски агентства или изнесени пощенски гишета, наричани за кратко „офиси“, разменни сортировъчни центрове и възли, транспортни и технически средства.
8. Операторът предоставя чрез изградената си мрежа следните куриерски услуги:
  - 8.1. куриерски услуги за пратки до 31.5 кг на територията на Република България
  - 8.2. международни куриерски услуги за пратки до 31.5 кг.
9. Допълнителните услуги, които А1 Трейд ЕООД предоставя са:
  - 9.1. Обявена стойност - договорена отговорност на А1 Трейд ЕООД в случай на загуба, кражба или повреда на пратка до размера на обявената от подателя стойност на съдържанието. Обявената стойност трябва да съответства на действителната стойност на съдържанието на пратката и подлежи на доказване с документи, предоставени от Потребителя.
  - 9.2. Обратна разписка - уведомяване на подателя с документ, удостоверяващ:
    - доставката на пратка до получател, потвърдена с подписа на лицето, приело пратката върху документа за получаване;
    - отсъствие на получател или отказа му да приеме пратка, удостоверено със запис от А1 Трейд ЕООД върху документа.
- А1 Трейд ЕООД доставя обратната разписка на подателя.
- 9.3. Обратни документи - придружаващ документ, изготвен и изпратен от подател към получател, които А1 Трейд ЕООД доставя обратно на подателя.
- 9.4. Магазинаж - престой на пратка в офис на А1 Трейд ЕООД след изтичане на 2 работни дни от датата на уведомяване на Потребителя за наличие на пратка в съответния офис за доставка или от датата на връщане в офис на А1 Трейд ЕООД на пратка, която е недоставена по причина, за която А1 Трейд ЕООД не отговаря. Магазинаж се начислява за всеки следващ ден на престой на пратката. Уведомяването на получателя се извършва чрез SMS съобщение, по телефон или чрез съобщение по електронна поща.
10. Всички услуги (куриерски и допълнителни), предоставяни от А1 Трейд ЕООД, са индивидуализирани по вид, цена и специфични условия.

11. А1 Трейд гарантира равнопоставен достъп на потребителите до пощенската си мрежа, включваща стационарни пощенски офиси, мобилни пощенски офиси, пощенски агентства и изнесени пощенски гишета, наричани за кратко офиси, пощенски кутии и съоръжения, разменни сортировъчни центрове и възли, транспортни и технически средства.
12. Клиенти на А1 Трейд ЕООД могат да бъдат всички физически лица, еднолични търговци, земеделски производители и юридически лица. Подписване на индивидуални договори с потребителите не е необходимо.

### **III. ПРАВА, ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ НА А1 ТРЕЙД**

13. А1 Трейд ЕООД се задължава:

13.1 да извършва чрез пощенската си мрежа посочените в т. 8 пощенски услуги на територията на цялата страна в рамките на определено работно време, с най-добро качество, като осигурява възможност за ползването им от всички потребители на територията на цялата страна, независимо от географското им местоположение.

13.2. Да постави работните дни и работното време на пощенската мрежа определени от А1 Трейд ЕООД на достъпно за всички потребители място, както и в електронния адрес на А1 Трейд ЕООД.

13.3. да постави Общите условия на видно и достъпно за потребителите място във всички стационарни офиси, както и да ги публикува на електронната си страница си в интернет.

13.4. да постави на видно и достъпно за потребителите място във всички стационарни офиси, както и да ги публикува на електронната си страница си в интернет следните нормативи:

- Специфичните изисквания на пратките свързани с размер, тегло, образец на етикет-Подател/ Получател;
- Забранени предмети и вещества
- Цените на всяка услуга;
- Срок за приемане на рекламации

13.5. да осигури пълна конфиденциалност на кореспонденцията, както по време на извършване на услугата, така и след това.

13.6. да спазва изискванията за защита на личните данни, съгласно Закона за защита на личните данни.

13.7. да обезщети потребител Потребителите за понесени от тях щети, съгласно тези Общи Условия;

13.8. да разглежда и взема становища по рекламации, жалби, молби и предложения от Потребителите.

13.9. да уведоми във възможно най-кратък срок Потребителите за ограничения в предоставяне на услуги, наложени от компетентните органи, форсмажорни или други извънредни обстоятелства.

14. Права на А1 Трейд ЕООД:

14.1. да не приема пратки, съдържащи забранени за транспортиране предмети или вещества.

14.2. да изисква пратката да бъде добре опакована за транспортиране, съгласно настоящите ОУ

14.3. да получи обявеното в актуалната Тарифа или договорено в индивидуален договор възнаграждение за предоставяне на съответната услуга.

14.4 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 максимални размери, посочени в настоящите Общи условия

14.5. да организира по своя преценка приемането, обработката, пренасочването, транспортирането и доставката на пратките, използвайки маршрути, транспортни средства, разпределителни центрове или подизпълнители, както прецени за целесъобразно и доколкото това не води до заплащане на допълнителна цена от Потребителя или до нарушаване на условията на договора между страните;

14.6. да получи обезщетение от Потребителите за причинени от тях или техните пратки щети на Оператора или на други пратки, транспортирани от А1 Трейд ЕООД;

14.7. да сложи допълнителна опаковка или да преопакова пратки ако е необходимо с цел запазване на съдържанието им, както и да извършва контролни замервания на пратките и да извършва претарифиране при установяване на несъответствия поради невярно деклариране от страна на Потребителя или поради друга причина, за която Потребителят отговаря. Ако допълнителна опаковка или преопаковане на пратка се налага поради недостатъчна или неподходяща опаковка на Потребителя, същата е за сметка на платеща на куриерската услуга.

Това не освобождава Потребителя от отговорност за вреди, причинени поради недостатъчна или неподходяща опаковка на пратката от негова страна.

#### **IV. ПРАВА, ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

15. Задължения на потребителите:

15.1. да не поставят в пратките предмети и вещества, пренасянето на които е забранено, в това число и такива по раздел V. от ОУ.

15.2. да предоставят пълна и вярна информация за подателя, получателя и съдържанието на пратката за целите на доставката и съгласно изискванията на тези ОУ;

15.3. да опаковат пратката по начин, който всички параметри като тегло, размери, форма, опаковка и вид да отговарят на изискванията на настоящите ОУ и да не могат да причинят нарушаване целостта, съдържанието или вида на другите пратки, транспортирани от А1 Трейд ЕООД;

15.4. да заплатят стойността на куриерската услуга (включително на допълнителните услуги към нея), съгласно Тарифата на А1 Трейд ЕООД или индивидуално договорената цена;

15.5. да обезщетят А1 Трейд ЕООД за вредите, причинени от подадени от тях пратки, на имущество/служители на А1 Трейд ЕООД, или на други пратки, транспортирани от А1 Трейд ЕООД, по причина, за която Потребителя отговаря, съобразно настоящите ОУ и действащата нормативна уредба.

Отговорността е в размер на понесените от А1 Трейд ЕООД вреди, а при нанесени щети на други пратки – в размер на изплатените от А1 Трейд ЕООД обезщетения.

15.6. Всеки потребител, който е направил регистрация на Интернет страницата на А1 Трейд ЕООД за ползване на електронната му платформа, е информиран и приема, че А1 Трейд ЕООД има право да изпраща съобщения и електронна поща на своите клиенти за целите на директния маркетинг и за реклама на собствени услуги. Потребителят има право по всяко време да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения, като изпрати имейл на [info@a1post.bg](mailto:info@a1post.bg)

15.7. да обезщетят А1 Трейд ЕООД за вредите, които същият е понесъл и които произтичат от заявени от тях неверни или непълни данни, от недостатъчна или неподходяща опаковка на пратка, от непредоставени или предоставени със закъснение документи, декларации или друга информация, както и от неплатена в срок цена на услуга. Отговорността е в размер на понесените от А1 Трейд ЕООД вреди.

16. Права на Потребителите:

16.1. да получат изпълнение на договорената услуга без отклонения от посочените в товарителницата и Общите условия условия, а когато е сключен индивидуален договор – от условията, предвидени в него;

16.2. да получават информация по достъпен начин относно действащите ОУ, ценовата Тарифа на А1 Трейд ЕООД, изискванията на А1 Трейд ЕООД относно формата, минималните и максималните размери, теглото и начина на опаковане и адресиране на пратките, работното време на А1 Трейд ЕООД, забранените за поставяне в пощенските пратки предмети и вещества, сроковете за приемане на рекламации и размерите на обезщетенията;

16.3. да ползват преференциални условия за изпълнение на услуги при договаряне на такива и сключване на индивидуален договор с А1 Трейд ЕООД.

16.4. да оттеглят заявка за куриерска услуга по всяко време до предаване на пратката на А1 Трейд ЕООД.

16.5. да правят рекламации в случаи на повредени, загубени, унищожени или ограбени пратки, при неспазване сроковете на доставка както и да получат обезщетение при основателни рекламации в размерите, определени в ОУ на А1 Трейд ЕООД.

16.6. да се разпореждат с пратките до момента на връчването им на получателя, в качеството на техни законни притежатели и разпоредители, като всички разходи по изпълнение на разпорежданията са за тяхна сметка;

#### **V. ЗАБРАНЕНИ ПРЕДМЕТИ И ВЕЩЕСТВА ЗА ТРАНСПОРТИРАНЕ**

17. Забранено е поставянето във вътрешни и международни пратки на:

17.1. оръжие, боеприпаси, пиротехнически изделия, взривни, запалителни или други опасни вещества и предмети;

17.2. наркотични, упойващи, психотропни и отровни вещества;

- 17.3. противоречащи на нравствените норми предмети;
- 17.4. религиозни материали на забранени или нерегистрирани в страната секти и организации;
- 17.5. движими паметници на културата, за които няма издадено разрешение или сертификат;
- 17.6. 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.
- 17.7. 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;
- 17.8. В международните пощенски пратки, вкл. тези с обявена стойност, не могат да се поставят и други вещества и предмети, посочени в международни договори, както и предмети, внасянето и разпространяването на които е забранено в страната на местоназначението.
- 17.9. Не се приемат пощенски пратки, чието съдържание е предмет на специален режим и може да се държи, превозва или пренася само при изпълнение на определени изисквания на нормативната уредба на Република България, освен ако подателят не удостовери спазването на тези изисквания и не снабди А1 Трейд ЕООД с необходимите за изпълнение на услугата документи. Забранява се поставянето във вътрешни и международни пратки на акцизни стоки.
- 17.10. Не се приемат пощенски пратки, които съдържат животни или нетрайни биологични вещества.
18. При съмнение за поставени в пощенски пратки забранени предмети или вещества, или на такива, чието държане, превозване или пренасяне е предмет на специален режим, А1 Трейд ЕООД изисква от подателя съгласие за извършване на проверка чрез отваряне на пратката и преглед на съдържанието. В случай на отказ пратката не се приема.
19. Когато има основание да се счита, че приета пощенска пратка съдържа забранени предмети или вещества, или такива, чието държане, превозване или пренасяне е предмет на специален режим, А1 Трейд ЕООД има право да задържи пратката и да спре доставянето и да изиска от подателя или получателя писмено съгласие за извършване на проверка на съдържанието чрез отварянето и. При отказ или липса на отговор А1 Трейд ЕООД уведомява компетентните власти за получаване на разпореждане за следващи действия.

## **VI. ПРОЦЕДУРИ ЗА РЕКЛАМАЦИИ И ОБЕЗЩЕТЕНИЯ**

20. Всички потребители имат право на рекламация и обезщетение с конкретни размери на обезщетенията за забавени, изгубени, изцяло или частично повредени, ограбени или унищожени пратки.
21. Рекламация към А1 Трейд може да бъде подадена от Подателя или Получателя в срок до 6 месеца, считано от датата на приемане на пратката.
22. При получаване на пратката Потребителят трябва да провери съдържанието ѝ в момента на получаването и в присъствието на служител на А1 Трейд ЕООД. В случай, че Потребителят установи увреждане на съдържанието на пратката, се съставя констативен протокол, в който се описва нередността и повредата. В този случай рекламацията за увредена пратка се подава от Потребителя в срок от 6 месеца от датата на съставяне на констативния протокол.
23. А1 Трейд ЕООД е длъжно в срок до 1 месец от предявяване на рекламацията за вътрешните пратки и 3 месеца за международните пратки да проучи същата и да уведоми писмено рекламанта за резултата. В случай на подадени непълни данни в рекламацията, срокът се удължава с времето, необходимо за уточняване, но не по-дълго от 1 месец.
24. Ако предявена от Потребител рекламация за вътрешни и международни пощенски пратки бъде приета за основателна, А1 Трейд ЕООД дължи обезщетение в следните размери:
- 25.. По рекламация за изцяло или частично повредена, ограбена или загубена вътрешна пратка, която е без Обявена стойност, дължимото обезщетение е в размер на 15.00 лв.
26. По рекламация за изцяло или частично повредена, ограбена или загубена международна препоръчана пратка, дължимото обезщетение е в размер до 70.00 лв, но не повече от реалната стойност на съдържанието.
27. По рекламация за изцяло или частично повредена, ограбена или загубена вътрешна или международна пратка с Обявена стойност, дължимото обезщетение е в размер на действителната стойност на нанесената щета, но не повече от Обявената стойност. За удостоверяване на действителната стойност на щетата потребителят предоставя необходимите документи - фактури, митнически декларации и др. подобни според случая.
28. По рекламации за неизпълнение на договорените срокове за доставка на пратки, транспортирани на територията на Република България дължимото обезщетение е в размер на

стойността на услугата по съответната пратка, а за международни пратки - в размер на 0,1% от стойността на услугата за всеки ден забава, но не повече от 10.00 лв. (за срок на доставка от 1 работен ден се счита края на следващия работен ден).

29. По рекламации за върнати вътрешни и международни пратки, когато липсват мотиви за недоставянето им дължимото обезщетение е в размер на стойността на услугата.

30. Срокът за изплащане на обезщетения по приети за основателни рекламации е 15 работни дни, считано от датата на изготвяне на отговора по рекламацията.

31. А1 Трейд ЕООД не носи отговорност, когато забавянето или невъзможността за изпълнение на задълженията се дължи на непредвидени обстоятелства, възникнали при осъществяване на трансграничен транспорт (напр. задържане на пратката поради митнически формалности, за заплащане на мита и митни сборове или други, свързани с митническите разпоредби на приемащата страна). В този случай срокът за доставка се удължава автоматично с броя дни, за които пратката е била задържана от митническите власти.

32. При настъпване на рекламационно събитие по пратки с Обявена стойност, за които се установи, че заявените от Потребителя данни, вписани в товарителницата, са неверни, А1 Трейд ЕООД си запазва правото да не изплаща пълния размер на Обявената стойност на пратката. Операторът изплаща сума до стойността, удостоверена в представения от Потребителя документ.

33. А1 Трейд не носи отговорност:

33.1. за повреждане или унищожаване на пратки, настъпило в резултат на непреодолима сила;

33.2. когато повреждането или унищожаването на пратки е настъпило по вина на подателя или произтича от естеството на съдържанието на пощенските пратки;

33.3. за пратки, съдържащи предмети или вещества, които са забранени или тяхното държане или транспортирането е предмет на специален режим, които по тази причина са били конфискувани или унищожени от компетентните органи по установения ред;

33.4. когато поради непълен или грешен адрес пощенската пратка е доставена на друго лице;

33.5. за забавени или недоставени пратки поради непълен или грешен адрес.

33.6. когато потребителят не е предявил писмена рекламация в предвидения за това срок.

33.7. А1 Трейд ЕООД не отговаря за претърпени непреки щети и нереализирани печалби в резултат на изгубени, повредени, ограбени, предадени на неправоимащи лица или забавени доставки на вътрешни и международни пратки.

33.8. А1 Трейд ЕООД не носи отговорност по договори за застраховка на пратки, сключени от подателите на пратки със застрахователи, когато последните встъпват в правата на застрахованите, съгласно чл. 213 от Кодекса за застраховането, над размерите на обезщетенията, на които подателят или получателят има право съгласно настоящите Общи условия. Обезщетенията се изплащат на застрахователите, ако не са изплатени на подателите или получателите на пратките.

33.9. когато пратка не е възможно да бъдат издирена поради унищожаване на служебните документи за тях от непреодолима сила.

33.10. когато А1 Трейд ЕООД изплати обезщетение, равно на стойността на стоката по рекламация, А1 Трейд ЕООД става неин собственик. Рекламантът се задължава да я предаде на А1 Трейд ЕООД преди изплащане на обезщетението, описано в двустранно Споразумение.

## **VII. Ред за решаване на спорове**

34. Възникнали спорове между Потребителя и А1 Трейд ЕООД се решават на база добро партньорско сътрудничество, чрез преговори и допълнителни споразумения. При непостигане на съгласие, всяка от страните може да поиска съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията, други компетентни органи или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.