

Общи условия

на договора с потребителите на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, предоставяни от А1 Трейд ЕООД, съгласно индивидуална лицензия за извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга № 2-010 / 19.07.2018г.

РАЗДЕЛ I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящите Общи условия регламентират реда и условията за предоставяне на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, извършвани от А1 Трейд ЕООД /А1 Трейд/ и наричани за краткост „Общи условия“. Общите условия са приложими за вътрешни и международни пощенски услуги.

Общите условия включват:

- РАЗДЕЛ I - Общи положения
- РАЗДЕЛ II - Обхват и характеристика на услугите
- РАЗДЕЛ III - Условия за достъп
- РАЗДЕЛ IV - Права, задължения и отговорности на А1 Трейд
- РАЗДЕЛ V - Права, задължения и отговорности на потребителите
- РАЗДЕЛ VI - Забранени предмети и вещества
- РАЗДЕЛ VII - Начин на плащане на услугите
- РАЗДЕЛ VIII - Условия за приемане и доставяне на пощенски пратки
- РАЗДЕЛ IX - Срок за доставяне на писма и пратки
- РАЗДЕЛ X - Процедури за рекламации и обезщетения
- РАЗДЕЛ XI - Ред за решаване на спорове
- РАЗДЕЛ XII - Други условия

РАЗДЕЛ II ОБХВАТ И ХАРАКТЕРИСТИКА НА УСЛУГИТЕ

2. Обхват и характеристика на услугите

2.1. Пощенските услуги от обхвата на УПУ:

1/ Приемане, пренасяне и доставяне на вътрешни и международни пощенски кореспондентски пратки (писма) до 2 кг.

2/ Приемане, пренасяне и доставяне на вътрешни и международни пощенски пратки. Пратки са:

- малки пакети до 2 кг;
- печатни произведения до 5 кг;
- секограми до 7 кг.

2.2 Допълнителните услуги от обхвата на УПУ:

2.2.1. Препоръка - договорено осигуряване срещу рискове от загуба, кражба или повреда, за което на Подателя се издава документ за приемане на пратката, а предаването ѝ се извършва срещу собственоръчен или електронен подпис на Получателя.

2.2.2. Обявена стойност - договорена отговорност на А1 Трейд в случай на загуба, кражба или повреда на пратка до размера на обявената от подателя стойност на съдържанието, но не повече от 10 000 лв. Обявената стойност трябва да съответства на действителната стойност на съдържанието на пратката. Допълнителната услуга се прилага към всички писма и пратки.

2.3 Допълнителните услуги извън обхвата на УПУ:

2.3.1 Обратна разписка - уведомяване на подателя с документ, удостоверяващ:

2.3.2 Доставка до получател на препоръчано писмо или пратка, потвърдена с ръчно вписани от получателя имена и поставен негов подпис върху документа за получаване; - отсъствие на получател или отказа му да приеме препоръчано писмо или пратка, удостоверено със запис от А1 Трейд върху документа. А1 Трейд доставя обратната разписка на подателя.

2.3.3 Обратни документи - придружаващ документ, изготвен и изпратен от подател към получател, който А1 Трейд доставя обратно на подателя с препоръчано писмо.

2.3.4 Магазинаж - съхранение на писмо или пратка в офис на А1 Трейд след деветия работен ден, като за престоя на писмото / пратката се начислява Такса за всеки следващ ден.

3. Международните пощенски пратки се приемат отворени за проверка на съдържанието за забранени и опасни предмети и за съответствие с вписаното в придружаващите документи.

4. А1 Трейд определя вида и съдържанието на транспортния документи (копия), които се попълват при предаването-приемането, пренасянето и доставянето на пощенските пратки.

РАЗДЕЛ III УСЛОВИЯ ЗА ДОСТЪП

5. 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. Клиенти на А1 Трейд могат да бъдат всички физически лица, еднолични търговци, земеделски производители и юридически лица. Подписване на индивидуални договори с потребителите не е необходимо.

6. Страните по договора по т. 5 могат да договарят и други условия за извършване на Услугите, за което се сключва индивидуален договор, неразделна част от който са настоящите Общи условия.

7. Договорът по т. 5 се счита за сключен при предаване на пратките в точките за достъп, където подателите предават, а А1 Трейд приема пощенските пратки и издава платежен документ удостоверяващ стойността на пощенската услуга.

РАЗДЕЛ IV ПРАВА, ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ НА А1 ТРЕЙД

8. А1 Трейд се задължава да извършва чрез пощенската си мрежа посочените в т. 2 пощенски услуги на територията на цялата страна в рамките на определено работно време, с най-добро качество и при достъпни цени, като осигурява възможност за ползването им от всички потребители на територията на цялата страна, независимо от географското им местоположение.

8.1. Работното време на пощенската мрежа включва всички работни дни. Работните дни и работното време на пощенската мрежа се определят от А1 Трейд и се поставят на достъпно за всички потребители място, както и в електронния адрес на А1 Трейд.

8.2. Изключение от задължението по т. 8.1 се допуска при настъпване на непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, „военно положение“, „положение на война“ или режим „извънредно положение“ по смисъла на Закона за отбраната и въоръжените сили на РБ,

9. А1 Трейд се задължава 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.

10. А1 Трейд се задължава 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:

10.1 Специфичните изисквания на пратките свързани с размер, тегло, образец на етикет-Подател/ Получател;

10.2. Забранени предмети и вещества

10.3. Цените на всяка услуга;

10.4. Срок за приемане на рекламации

10.5. А1 Трейд се задължава да осигури пълна конфиденциалност по кореспонденцията, както по време на извършване на услугата, така и след това.

10.6. А1 Трейд се задължава да спазва изискванията за защита на личните данни, съгласно Закона за защита на личните данни.

11. А1 Трейд се задължава да обезщети потребител в случаите:

11.1. На загубена, ограбена или повредена изцяло или частично препоръчана пратка;

11.2. Върнати пощенски пратки, когато липсват мотиви за недоставянето им;

11.3. При неспазване на сроковете за доставяне на пощенските пратки;

12. Размерите на обезщетенията за вътрешните и международни пощенски пратки се определят от А1 Трейд.

13. А1 Трейд не носи отговорност:

13.1. За непрепоръчани пощенски пратки;

13.2. Когато повреждането или унищожаването на пратки е настъпило по вина на подателя или произтича от естеството на съдържанието на пощенските пратки и несъответствието на опаковката им;

13.3. За повреждане или унищожаване на препоръчани пратки, в следствие на непреодолима сила;

13.4. Когато е даден непълен или грешен адрес на получател и пощенската пратка е доставена на друго лице;

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

РАЗДЕЛ V

ПРАВА, ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

14. Потребителите имат право:

14.1. Да получават информация по достъпен начин относно:

14.1.1. Специфичните изисквания на пратките свързани с размер, тегло, образец на етикет-Подател / Получател на А1 Трейд;

14.1.2. Списък на забранени предмети и вещества за поставяне в пратките;

14.1.3. Цените на услугите;

14.1.4. Срок за приемане на рекламации и размера на обезщетенията;

15. Да правят рекламации в случаите съгласно т. 11 и да получат съответно обезщетение;

16. Подателите са длъжни:

16.1. Да спазват специфичните изисквания на пратките свързани с размер, тегло, образец на етикет- Подател / Получател на А1 Трейд;

- 16.2. Да не поставят забранени предмети и вещества в пощенските пратки, съгласно т. 17;
- 16.3. Да предплащат цената на ползваните от тях услуги, освен ако не е договорено друго, съгласно т. 18.3;;
- 16.4. Подателите носят отговорност за щетите, причинени от подадени от тях пратки на имущество или служители на А1 Трейд, както и на други лица, поради невярно вписано съдържание или неподходяща опаковка.
- 16.5. Потребителите са длъжни да адресират правилно пощенските пратки. Пратки с неточен и нечетлив адрес се връщат на подателите.
- 16.6. Подателите носят отговорност пред А1 Трейд за щети, причинени от подадени от тях пратки на други пратки. Отговорността е в размерите, в които А1 Трейд отговаря пред лицата, чиито пратки са увредени.
- 16.7. Получателите осигуряват пощенски кутии за доставка на непрепоръчани писма на достъпни и безопасни за пощенските служители места - входи на сгради и дворове. На пощенските кутии задължително се изписват имената на собственика им.

РАЗДЕЛ VI

ЗАБРАНЕНИ ПРЕДМЕТИ И ВЕЩЕСТВА

17. Забранява се на потребителите съгласно изискванията на чл. 90 от Закона за пощенски услуги да поставят във вътрешните и международните пощенски пратки следните предмети и вещества:
- 17.1. Упойващи, наркотични, отровни и психотропни вещества;
- 17.2. Противоречиви на нравствените норми предмети;
- 17.3. Оръжие, боеприпаси, пиротехнически изделия, взривни, запалителни или други опасни вещества или предмети;
- 17.4. Предмети и вещества, които поради своето естество или опаковка представляват опасност за живота или здравето на пощенските служители или на други лица, или биха могли да замърсят или да повредят други пратки и съоръжения;
- 17.5. Религиозни материали на забранени или нерегистрирани в страната секти и организации;
- 17.6. Движими паметници на културата, за които няма издадено разрешение или сертификат.
- 17.7. 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.
- 17.8. В международните пощенски пратки освен веществата и предметите в т. 17 не могат да се поставят и други вещества и предмети, посочени в международни договори, както и предмети, внасянето или разпространението на които е забранено в страната на местоназначението.
- 17.9. Акцизни стоки и отпадъци от тютюн, чието държане, пренасяне, превозване, предлагане и продажба са забранени от Закона за акцизите и данъчните складове.

РАЗДЕЛ VII

НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ

18. А1 Трейд взема предвид правилата по образуване на цените на услугите, включени в универсалната пощенска услуга, като ги представя на КРС за съгласуване в срок 20 дни преди влизането им в сила.
- 18.1. А1 Трейд сигнализира на потребителите за промяна, ако има такава, на цените от универсалната пощенска услуга, като постави на видно и достъпно място съобщение в цялата пощенска мрежа и в електронната страница на А1 Трейд, най-малко седем дни преди прилагането им.
- 18.2. Цените на пощенските услуги се предплащат от потребителите. Заплащането се извършва в брой, с банков превод или по друг начин.

18.3. Възможно е индивидуално договаряне на отложено плащане с потребителите, съгласно подписан индивидуален договор между страните.

РАЗДЕЛ VIII

УСЛОВИЯ ЗА ПРИЕМАНЕ И ДОСТАВЯНЕ НА ПОЩЕНСКИ ПРАТКИ

19. А1 Трейд приема пощенски пратки в цялата си пощенска мрежа с фиксирано работно време. Работното време включва всички работни дни. Обявява се и на електронната страница на А1 Трейд в интернет. В стационарните офиси се поставя на видно и достъпно за потребителите място, а в мобилните офиси се предоставя при поискване от потребителите.

20. А1 Трейд определя изискванията относно формата, минимални и максимални размери, теглото и начина на опаковане и на адресиране на пощенските пратки.

21. Пощенските пратки имат следните размери:

21.1. Писма - формата и размерът не трябва да надвишава ширина 260мм, дължина 360мм, височина 20мм.

21.2 Малки пакети - максимални размери: дължината, ширината и дебелината, събрани заедно, образуват максимален сбор 900 мм, като най-големият размер в едно от трите измерения не може да превиши 600 мм; в рула: дължината плюс два пъти диаметър 1040 мм, като най-големият размер не може да превишава 900 мм.

22. Адресиране – в горния ляв ъгъл се записват данните на подател – имена, адрес, телефон, пощ.код на населеното място; в долния десен ъгъл данните за получател - имена, адрес, телефон, пощ.код на населеното място.

22.1. ИЗКЛЮЧЕНИЯ:

- При доставка на писма и пратки до офис на А1 Трейд, адресите на подателя и получателя не са задължителен реквизит. Данните може да се диктуват от подателя и се записват от оператор в електронен вид. Подателят получава разписка с адресните данни, които сверява за точност.
- За международни пратки - данните на подателя и получателя се изписват с четливи печатни букви на латиница, като се добавят страна на подаване и получаване на пратката.
- А1 Трейд може да определя конкретни изисквания за точно място и форма на адресиране и съдържание на пратките с цел да се използват механизирани и автоматизирани начини на сортиране, за които по подходящ начин уведомява потребителите.

23. Ограниченията за тегло са както следва:

23.1. Кореспондентски пратки - тегло - до 2 кг;

23.2. Малки пакети - тегло до 2 кг;

24. Адресирането на вътрешните пощенски пратки трябва да бъде на кирилица, а международните пощенски пратки с латински букви и арабски цифри.

25. А1 Трейд може да определя специфични изисквания за точно място и форма на адресиране на пощенските пратки с цел да се използва автоматизиран начин на обработване, за които по подходящ начин уведомява потребителите.

26. С цел да се избегне повреда на съдържанието в пратките, следва те да бъдат подходящо опаковани съобразно своето тегло и обем.

27. Не се приемат пратки с неподходяща опаковка, която може да застраши съдържанието на пратката или целостта на другите пратки, транспортирани от А1 Трейд.
В случай, че пратката е приета за транспортиране, същата се счита, че е подходящо опакована.

28. Доставянето на писма и пратки се извършва:

28.1 Писмата в пощенските кутии на получателите, налични на адреса за получаване, в съоръжения или лично на получател на адреса ако е препоръчано писмо:

28.2. Когато писмото е с размери, позволяващи доставянето в пощенска кутия - в пощенската кутия на адреса на получателя;

28.3. Когато писмото е с размери, непозволяващи доставянето в пощенска кутия или такава липсва, в пощенската кутия или на адреса ако пощенска кутия липсва, се оставя писмено служебно известие с покана получателят да се яви за получаване на писмото в офис на А1 Трейд в срок до 20 дни от датата на получаване на писмото там. Ако не се яви в този срок, на получателя се изпраща второ известие за получаване, със срок 10 дни. За съхранение на писмо или пратка в офис на А1 Трейд след деветия работен ден се начислява Такса магазинаж в размер на 0.3лв на ден.

29. Препоръчаните пратки се предават срещу подпис върху хартиен екземпляр на документите, ел.подпис върху ел.вариант на документите, с подпис върху специални мобилни устройства и други подобни.

30. Във връзка с универсалната пощенска услуга, потребителите се съгласяват, че описаните ел. подписи по т. 29 имат стойността на собственоръчни подписи на хартиен носител.

31. А1 Трейд се свързва с подател, за да го уведоми за писмо или пратка по следните начини:

31.1. Известяване за доставка със SMS на мобилен телефон, с имейл, с телефонно обаждане или друг начин за контакт, ако такава информация е налична от подател.

31.2. Чрез писмено известие, оставено в пощенската кутия на получателя.

31.3. С публикуване на информацията в информационната система на А1 Трейд, за която получателите имат предоставен достъп чрез своя личен профил/ акаунт с уникално потребителско име и парола.

32. Писма и пратки, които не могат да бъдат доставени поради това, че: не са потърсени в срок, определен в служебното известие; получателите отказват да ги получат; заминали са на неизвестен адрес; непознати са на посочения адрес или са починали; посоченият адрес е недостатъчен или не съществува, се връщат на подателя за негова сметка. На подателят се изпраща известие с покана да се яви за получаване на пратката в офис на А1 Трейд в срок до 20 дни от датата на известието. Ако не се яви в този срок, на получателя се изпраща второ известие за получаване, със срок 10 дни. За съхранение на писмо или пратка в офис на А1 Трейд след деветия работен ден се начислява Такса магазинаж в размер на 0.30 лв на ден. Информация за такса магазинаж и времето, след което ще се начислява такса магазинаж ще бъде изрично упоменато във всяко известие. При отказ да ги получи в посочения срок от уведомяването му и не е сигнализиран за съхранение в склад, писмото/пратката става собственост на А1 Трейд. А1 Трейд има правото, в качеството си на собственик, да ги продаде на търг или унищожи.

33. Комисия, съставена от трима служители на А1 Трейд създава протокол за унищожаването на пощенските пратки по т. 32.

34. Унищожаването им може да стане по следните начини:

34.1 Писмата биват нарязани ръчно или чрез специална машина за нарязване на хартия;

34.2 Предмети в пратки, които могат да се продадат, се продават на търг, като приходите след приспадане на разходите по продажбата остават в полза на А1 Трейд;

34.3 Предмети, непродадени след търг, биват унищожавани по подходящ начин.

35. Пратки с бързо развалящо се съдържание, при най-малкия признак на разваляне, се връщат незабавно на подателя за негова сметка.

36. Пощенските писма и пратки се доставят на лицето, посочено като получател, на негов родител или законен настойник, ако е малолетно, или изрично упълномощено от получателя или настойника му лице.

РАЗДЕЛ IX

СРОК ЗА ДОСТАВЯНЕ НА ПИСМА И ПРАТКИ

37. Всички услуги в обхвата на универсалната пощенска услуга предмет на Индивидуална лицензия №2-010/ 19.07.2018г., на А1 Трейд се осъществяват в следните срокове за доставка на пощенските пратки:

37.1. Всички писма и пратки, адресирани до получател, за страната, за места със стационарен офис на А1 Трейд, се доставят до 4 работни дни от подаването им.

37.2. Международни непрепоръчани и препоръчани пощенски пратки от географски зони в рамките на Европа: Д + 45.

37.3. Международни непрепоръчани и препоръчани пощенски пратки от географски зони извън рамките на Европа: Д + 90.

38. В случай, че подателят на писмо/пратка до адрес на получател е посочил непълен/неточен адрес, А1 Трейд не е обвързан с предварително обявения срок на доставка на пратката и известяването за доставка.

РАЗДЕЛ X

ПРОЦЕДУРИ ЗА РЕКЛАМАЦИИ И ОБЕЗЩЕТЕНИЯ

39. Всички потребители имат право на рекламация и обезщетение с конкретни размери на обезщетенията за забавени, изгубени, изцяло или частично повредени, ограбени или унищожени, върнати без мотиви за недоставянето им препоръчани писма/пратки.

40. Рекламация към А1 Трейд може да бъде подадена от Подателя или Получателя в срок до 6 месеца, считано от датата на приемане на пратката.

41. При получаване на пратката Потребителят трябва да провери съдържанието ѝ в момента на получаването и в присъствието на служител на А1 Трейд. 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.

42. А1 Трейд е длъжен в срок до 1 месец от предявяване на рекламацията за вътрешните пощенски пратки и 3 месеца за международните пощенски 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.

43. Ако предявена от Потребител рекламация за вътрешни и международни пощенски пратки бъде приета за основателна, А1 Трейд дължи обезщетение в следните размери:

43.1. 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.

43.2. 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.

43.3. 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, и се определя от А1 Трейд. За удостоверяване на действителната стойност на щетата потребителят предоставя необходимите документи - фактури, митнически декларации и др. подобни според случая.

43.4. 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).

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

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

45. А1 Трейд не носи отговорност:

45.1. за препоръчани пратки;

45.2. за повреждане или унищожаване на препоръчани или с Обявена стойност пощенски писма и пратки, настъпило в резултат на непреодолима сила;

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

45.4. за пощенски 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;

45.5. когато поради непълен или погрешен адрес пощенската пратка е доставена на друго лице;

45.6. за забавени или недоставени пратки поради непълен или погрешен адрес.

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

45.8. А1 Трейд не отговаря за претърпени непреки щети и нереализирани печалби в резултат на загубени, повредени, ограбени, предадени на неправоимаши лица или забавени доставки на вътрешни и международни пратки.

45.9. А1 Трейд 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. 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.

45.10. когато препоръчаните пощенски пратки не е възможно да бъдат издирени поради унищожаване на служебните документи за тях от непреодолима сила.

46. Когато А1 Трейд изплати обезщетение, равно на стойността на стоката по рекламация, А1 Трейд става нейн собственик. Рекламантът се задължава да я предаде на А1 Трейд преди изплащане на обезщетението, описано в двустранно Споразумение.

РАЗДЕЛ XI

РЕД ЗА РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

47. Възникнали спорове между потребителите и А1 Трейд се решават 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.

РАЗДЕЛ XII

ДРУГИ УСЛОВИЯ

48. Тези Общи условия са съгласувани с Комисията за регулиране на съобщенията и се издават по реда, предвиден в чл. 21 от Закона за пощенските услуги.

49. Настоящите Общи условия влизат в сила от издаване на акта за съгласуване от страна на Комисия за регулиране на съобщенията. С влизането им в сила се публикуват на Интернет страницата и се поставят на достъпни места в цялата пощенска мрежа собственост на А1 Трейд.

50. Когато има основателни причини, промени в Общите условия са възможни по реда на тяхното приемане.