

## ОБЩИ УСЛОВИЯ

на

### Рапидо Експрес енд Лоджистикс ООД

за приемане, пренасяне и доставка на куриерски пратки на територията на град София и Република България

Национален телефон за заявки 0 7001 6006 на цената на един градски разговор.

Телефон за препоръки и рекламации 0878-50-80-92.

За допълнителна информация можете да се обърнете към Интернет страницата на дружеството на адрес [www.rapido.bg](http://www.rapido.bg).

### I. ПРЕДМЕТ И ОСНОВНИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Рапидо Експрес енд Лоджистикс ООД е пощенски оператор, извършващ услуги съгласно Закона за Пощенските Услуги. Удостоверение за извършване на неуниверсална пощенска услуги номер 0049 / 04.10.2006 г.
2. С тези Общи Условия се уреждат взаимоотношенията между Рапидо Експрес енд Лоджистикс ООД, наричано по-долу Оператор и потребителите на куриерски услуги, за територията на град София и Република България.
3. Тези Общи Условия са задължителни за Оператора и Потребителя и са неразделна част на договора за ползване на куриерски услуги, ако е сключен такъв.
4. За всичко, неуговорено в тези общи условия се ползва Закона за Пощенски Услуги и законодателството на Република България.
5. С подписа си върху куриерската товарителница подателят на пратката декларира, че е запознат с Общите Условия на Рапидо Експрес енд Лоджистикс ООД и по конкретно със забранените за транспортиране предмети и вещества съгласно чл.90 от ЗПУ, забраната за транспортиране на акцизни стоки с неплатен акциз съгласно ЗАДС и условията за застраховане на пратките и е съгласен да ги изпълнява.

### II. УСЛОВИЯ ЗА ДОСТЪП, СКЛЮЧВАНЕ И ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДОГОВОРА ЗА КУРИЕРСКА УСЛУГА

6. Операторът гарантира равнопоставен достъп до куриерската услуга на всички потребители.
7. Договорът за куриерска услуга се счита за сключен с поставянето на подписите на потребителя (подателя) и куриера върху куриерската товарителница.
8. Договорът за куриерска услуга се счита за изпълнен с поставянето на подписа на получателя или упълномощено от него лице, или служител на неговата фирма, или член на неговото домакинство върху съответното поле на куриерската товарителница.
9. Данните по куриерската товарителница на Рапидо Експрес енд Лоджистикс ООД се обявяват от подателя, като обявяването на точен адрес и телефон за връзка с получателя е задължително. С подписа си върху товарителницата подателя удостоверява верността на попълнените данни, включително условията за плащане и съдържанието на пратката.
10. За посочени неверни данни потребителят носи отговорност съгласно член 89 от ЗПУ.
11. В случай на отказ от получателя да получи и заплати пратката или обективни пречки за доставка, операторът уведомява подателя. Пратката се връща в четиринадесет дневен срок, като подателят следва да заплати куриерската услуга и в двете посоки. Операторът не носи отговорност ако подателят откаже да получи пратката и да заплати дължимата сума за куриерска услуга в 14-дневен срок. При пренасочване на пратката към нов адрес поради грешен адрес на получателя, пратката се доставя с нова товарителница след заплащане на първата, при условие, че адресът вече е посещаван от куриер. Сумата по новата товарителница е дължима от страната, пожелала промяната. Разпорежданията за пренасочване се правят писмено от подателя или получателя.
12. Непотърсени пратки в срока по член 11 се задържат още 14 дни, след което се унищожават.

### III. ИЗИСКВАНИЯ ЗА КАЧЕСТВО И ЕФЕКТИВНОСТ НА ОБСЛУЖВАНЕТО

13. Срокове на доставка:

- Сроковете за доставка на пратки се определят в зависимост от времето за изпълнение и дестинацията им. Подробен списък с видовете услуги, дестинациите и сроковете на доставка мога да бъдат намерени на Интернет страницата на дружеството на адрес [www.rapido.bg](http://www.rapido.bg)

### IV. УСЛОВИЯ ЗА ПРИЕМАНЕ И ДОСТАВЯНЕ НА КУРИЕРСКИ ПРАТКИ

14. Операторът приема пратки от потребителя и извършва транспортирането им в указаната дестинация, когато те са във вид, отговарящ на следните изисквания:

- Рапидо Експрес енд Лоджистикс ООД предлага безплатна опаковка за документни пратки до 0.5 килограма, за всички останали пратки опаковката е ангажимент на подателя.

- Не се приемат за доставка пратки, адресирани до пощенска кутия.

- Не се доставят пратки в противоречие с изискванията на чл.90 от Закона за пощенските услуги.

- Не се доставят пратки с акцизни стоки с неплатен акциз съгласно ЗАДС.

15. При съмнение за поставени забранени предмети или вещества в пощенските пратки, Операторът при приемането им изисква от подателя съгласие за извършване на проверка. При отказ Операторът не приема пратката. Когато има достатъчно основание да се счита, че вече приета пощенска пратка съдържа забранени предмети и вещества, Операторът изисква писмено съгласие от подателя или получателя за отварянето ѝ. При отказ или липса на отговор Операторът уведомява прокуратурата, която разпорежда на компетентните органи да извършат проверка.

16. Всички пратки се претеглят контролно в складове на Оператора и при установена разлика с декларираното тегло, Потребителят се таксува по реално установеното, което се отразява върху травел стикера или товарителницата на всеки пакет.

## V. ОБХВАТ И ХАРАКТЕРИСТИКА НА ПРЕДЛАГАНИТЕ УСЛУГИ

17. Операторът предоставя чрез изградената си мрежа следните услуги: Бързи Градски Куриерски Услуги в рамките на един, два, три и 24 часа от заявката за град София и Междуградски Куриерски Услуги.

18. Заявки за куриер се приемат в часовия диапазон между 9:00 и 18:00 часа всеки работен ден.

19. Необходимо е пратката да бъде готова при подаване на заявката. В противен случай куриерът изчаква на адрес най-много 10 мин. След това Потребителят трябва отново да направи заявка.

20. За обемни, леки пратки се таксуват обемни килограми при съотношение: 1 кубически метър=166кг. Пратките се таксуват по високото от реалното или обемното тегло.

21. При изчисляване на стойността на услугата, срокове на доставка и уточняване на графици на обслужване са в сила условията във валидната към момента оферта.

22. Специфични условия се договарят с Потребителите на телефон 0878-281-671

23. Рапидо Експрес енд Лоджистикс ООД застрахова пратките за провинция при условията на ЗПАД Булстрад за застраховане на пратки, а именно: „Пратките се застраховат на база обявена стойност само ако имат опаковка, отговаряща на изискванията за транспортиране. Неподходяща е опаковката, която не осигурява застрахования предмет срещу обичайните рискове на превоза. Опаковката трябва да е надеждна за опазване на предмета, да осигурява твърдост и надеждност на колета, да има вътрешна и външна изолация на предметите срещу механични увреждания. Пратки, покрити само с полиетиленово фолио и/или тънка хартия се считат за неопаковани. Застраховката покрива рисковете: повреждане при транспортиране или товаро-разтоварна дейност, намокряне, кражба с взлом, счупване в горещоброените случаи. Пратки и товари с обявена стойност могат да бъдат застраховани по желание на Потребителя за негова сметка в ЗПАД Булстрад на база обявена стойност при следните застрахователни премии: 0.5% от обявената от Потребителя стойност за всички пратки.

23.1. Куриерът издава фискален бон за платената застрахователна премия (с изключение на клиенти с договор и анекс за месечно застраховане на всички пратки – те заплащат веднъж месечно застрахователните премии).

23.2. При настъпило застрахователно събитие, Застрахованият е длъжен да докаже стойността на повреденото и/или загубено имущество, чрез представяне на фактури, митнически декларации, договори за покупко-продажба на лично имущество в зависимост от търговската сделка. В случай, че същото не бъде извършено, ЗПАД Булстрад ще откаже изплащане на застрахователно обезщетение.

23.3. Мобилни апарати и преносими компютри се застраховат по обявена стойност само в случаите, в които клиентът разполага със списък на идентификационните номера на мобилните телефони (imei) или фабричните номера на преносимите компютри. При настъпване на застрахователно събитие и невъзможност от страна на клиента да предостави исканата информация (идентификационните номера на мобилните телефони – imei или фабричните номера на преносимите компютри), ЗПАД Булстрад ще откаже изплащане на застрахователно обезщетение.

23.4. За частично увредени, застраховани по обявена стойност пратки ЗПАД Булстрад възстановява или стойността на увредената част или разходите за извършен ремонт при представяне на фактура“.

## VI. ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

24. Цените за извършване на предоставените услуги са определени от Оператора в ценова листа за извършване на вътрешни и градски куриерски услуги, съгласно Закон за Пощенските Услуги или в договор с Потребителя.

25. Ценовата тарифа на Оператора е налична в електронния сайт на Рапидо Експрес енд Лоджистикс ООД, поставена е на видно място в офиса на Оператора, а при поискване се предоставя на хартиен или електронен носител на Потребителите.

26. Цените за извършване на предоставените от Оператора услуги се определят от същия и следва да се заплащат от Потребителите.

27. При промяна в ценовата си тарифа, Операторът уведомява Потребителите си по договор с 30-дневно писмено предизвестие, публикува новата си ценова тарифа в Интернет и уведомява Комисията за регулиране на съобщенията минимум 10 дни преди влизането на новата ценова тарифа в сила.

28. Подателят заплаща или компенсира Оператора за всички такси по услугата, складови и други такси, дължими на Оператора за обслужване на пратката. Ако не са предплатени, таксите са дължими на Оператора не по-късно от 3 дни след получаване на фактурата или разходните документи с товарителница с наложен платеж.

29. Заплащането следва да се извършва в брой или по банков път при приемане на пратката от Потребителя - подател, ако е за негова сметка или в брой или по банков път при получаване на пратката, ако е за сметка на Потребителя - получател.

30. Извършваните вътрешни и градски куриерски услуги могат да бъдат заплащани от потребителите и в срокове, определени съгласно сключените индивидуални договори по т.3 от тези Общи Условия.

31. Цените, посочени в индивидуален договор, сключен между Оператора и Потребителя не могат да бъдат по-високи от цените за извършване на услугите, посочени в ценовата тарифа на Оператора.

## **VII. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. ГАРАНЦИИ**

32. Потребителите имат право да:

- получат пълна информация за характеристиките и параметрите на предлаганите от Оператора услуги;
- да получат услуга без отклонения от посочените в Общите условия параметри;
- да ползват предлаганите от Оператора безплатни опаковки за подходящи по вид пратки;
- да ползват преференции на база индивидуален договор при изпълнение на критериите, посочени в Общите условия;
- да не заплащат стойността на вътрешна куриерска услуга при неизпълнение срока на доставката;

32.1. Потребителите са задължени да:

- да подготвят пратката във вид, отговарящ на изискванията на тези Общи Условия;
- да предоставят максимално пълна и вярна информация за получателя и пратката, съгласно изискванията на тези Общи Условия;
- да заплащат пратката при извършване на услугата, съгласно обявеното или договорено възнаграждение;
- отговарят за вреди, причинени на Оператора, като отговорността им е съизмерима с понесените щети.

32.2. Потребителите декларират и гарантират, че пратката, която предоставят на Оператора не съдържа акцизни стоки с неплатен акциз, съгласно ЗАДС.

## **XIII. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ОПЕРАТОРА**

33. Операторът имат право:

- да изисква пратката да бъде в подходящ вид и опаковка за транспортиране, които не застрашават цялостта или съдържанието на другите пратки, съгласно Общите условия;
- да не приема пратки, неотговарящи на тези изисквания или съдържащи забранени за превоз вещества или материали, изброени в тези Общи условия;

34. Операторът се задължава да:

- да предостави на всички потребители достъп до услугата при еднакви условия;

- да пази тайната на кореспонденцията по време и след извършване на услугата;
- да предостави на потребителите информация за всички характеристики на услугата, включително цени и Общи условия за ползването им;
- да спазва обявените параметри при предоставянето на услугите;
- да обезщети потребителите, съгласно тези Общи Условия, при понесени щети;
- да разглежда и взема становища по жалби, молби и предложения от потребителите, основателността им и предприетите действия;
- да уведоми във възможно най-кратък срок Потребителите за ограничения в предоставяне на услугата, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства;
- да постави тези Общи Условия и ценовите си тарифи на видно място в офисите си и на интернет страницата си.

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

34.1. ОПЕРАТОРЪТ, съгласно изискванията на чл.90 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, взривни, запалителни или други опасни вещества и предмети;
- предмети и вещества, които поради своето естество или опаковка представляват;

опасност за живота и здравето на служителите на ОПЕРАТОРА 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.

34.2. ОПЕРАТОРЪТ, съгласно изискванията на Закон за акцизите и данъчните складове забранява поставянето във вътрешни и международни пощенски пратки на акцизни стоки с неплатен акциз.

#### **X. РЕКЛАМАЦИИ И ОБЕЗЩЕТИЯ**

35. Потребителите имат право на рекламации в случай на повредени, загубени, ограбени или унищожени пратки, при неспазване сроковете за доставка и при неизпълнение от страна на Оператора на договорените задължения.

35.1. Рекламации за недоставена пратка в срок се подават в срок от три работни дни от датата на получаване на пратката, посочена в издадената товарителница.

35.2. При получаване на пратката Потребителят трябва да провери съдържанието ѝ в момента на получаването и в присъствието на куриера, като в случай, че установи увреждане съдържанието на пратката се съставя констативен протокол в два еднообразни екземпляра, който се подписва от Потребителя и куриера. Рекламация за увредена пратка се подава от потребителя в срок от 3 работни дни след съставяне на констативния протокол.

35.3. Срокът за предявяване на рекламацията е 6 месеца, считано от датата на приемане на пощенските пратки или на пощенските парични преводи.

36. Рекламацията се счита за редовно предявена единствено тогава, когато са заплатени всички дължими на Оператора суми без отлагане или прихващане. Необходимите документи за подаване на рекламация са екземпляр от товарителницата, констативен протокол (за увредени пратки), фактура или митнически документ, удостоверяващ съдържанието и стойността на пратката.

36.1. Операторът не носи отговорност за всяко забавяне или невъзможност за изпълнение на задълженията си, ако изпълнението е възпрепятствано или забавено от причини, породени от непреодолими природни явления, стачки, бунтове и др., които се установяват от съответните компетентни органи. Операторът ще направи необходимото за минимизиране на загубите и съгласуване на общи действия за преодоляване на описаните обстоятелства, като разходите по действията от страна на Оператора за защита интересите на Потребителя следва да бъдат възмездени.

36.2. При непредвидени обстоятелства, възникнали при осъществяване на трансграничен превоз като: митнически формалности, заплащане на мита и митни сборове и други, свързани с митническите разпоредби на приемащата страна, срока за доставка ще бъде удължен с броя дни, за които пратката е била задържана от митническите власти.

37. При неизпълнение на договорените срокове за доставка, Потребителят не заплаща стойността на услугата по съответната пратка за пратки, транспортирани на територията на Р България (за срок на доставка от 1 работен ден се счита края на следващия работен ден), освен в случаите когато съгласно тези Общи условия Операторът не носи отговорност за неспазване параметрите на услугата.

38. Срокът за отговор на рекламация е един месец - за вътрешните пощенски пратки и за пощенските парични преводи и три месеца - за международните пощенски пратки.

38.1. Срокът за изплащане на обезщетения по сметени за основателни рекламации е 15 работни дни след датата на изготвяне на отговора по рекламацията.

38.2. За сметените за основателни рекламации размерът на обезщетението за повредена, унищожена или загубена незастрахована пратка е - за вътрешните пратки на територията на Република България - три пъти стойността на куриерската услуга, но не повече от 15/петнадесет/лева.

#### **XI. РЕД ЗА РЕШЕВАНЕ НА СПОРОВЕ**

39. Възникнали спорове по договора с Потребителя се решават по взаимно съгласие, 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.