

ОБЩИ УСЛОВИЯ

на

Рапидо Експрес енд Лоджистикс ООД

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

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.

I. ПРЕДМЕТ И ОСНОВНИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Рапидо Експрес енд Лоджистикс ООД е пощенски оператор, извършващ неуниверсални пощенски услуги съгласно Закона за Пощенските Услуги. Удостоверение за извършване на неуниверсална пощенска услуги номер 0052 / 03.11.2009 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, и за международни куриерски услуги.
3. Потребител по смисъла на тези общи условия е всяко физическо или юридическо лице, което ползва услугите, предоставяни от Оператора като подател или получател.
4. Тези Общи условия са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между Оператора и Потребителя - рамков или за индивидуална услуга.
5. За всичко, което не е уговорено в тези общи условия се ползва Закона за пощенски услуги, законодателството на Република България, а за международни пратки се прилага Всемирната пощенска конвенция.
6. С подписа си върху документите, които се попълват и предоставят при приемането на пратките, Потребителите приемат, че познават и са съгласни със съдържанието на тези документи а.

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

7. Операторът гарантира равнопоставен достъп до куриерската услуга на всички потребители.
8. Договорът за куриерска услуга се счита за сключен с поставянето на подписите на потребителя (подателя) и куриера върху куриерската товарителница.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. За посочени неверни данни потребителят носи отговорност съгласно член 89 от ЗПУ.
13. 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. Разпореденията за пренасочване се правят писмено от подателя или получателя.

14. Непотърсени пратки в срока по член 13 се задържат още 14 дни, след което се унищожават.

III. ИЗИСКВАНИЯ ЗА КАЧЕСТВО И ЕФЕКТИВНОСТ НА ОБСЛУЖВАНЕТО

15. Срокове на доставка:

- Сроковете за доставка на пратки се определят в зависимост от времето за изпълнение и дестинацията им при условие, че посочените от подателя данни в товарителницата (име, адрес и телефон за връзка с получателя) са пълни и точни. Подробен списък с видовете услуги, дестинациите и сроковете на доставка мога да бъдат намерени на Интернет страницата на дружеството на адрес www.rapido.bg

IV. УСЛОВИЯ ЗА ПРИЕМАНЕ И ДОСТАВЯНЕ НА КУРИЕРСКИ ПРАТКИ

16. 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. Операторът има право да откаже превоза на неопаковани или неподходящо опаковани пратки. В случай, че пратката е приета от оператора за транспортиране, същата се счита че е подходящо опакована. Операторът не отговаря за отказа на застраховател да застрахова пратка, приета съгласно предходното изречение.
- 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.

17. 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

18. 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

19. Операторът предоставя чрез изградената си мрежа следните услуги:

- Куриерски услуги в рамките на Република България
- Експресни Палетни услуги;
- Услуги, свързани с управлението на пратки и промяната на параметрите на вече обработени пратки
- Международни пратки
- Наложен платеж за стоки до 10 000.00 лева.
- разписка - уведомяване на подателя с документ, удостоверяващ доставката на пратка до получател, потвърдена с подписа на лицето, приело пратката върху документа за получаване или за отсъствие на получател или отказа му да приеме пратка, удостоверено със запис от Оператора върху документа.
- Обратни документи и отложени обратни документи;
- Фиксиран час на доставка;

20. Подробен списък с видовете услуги може да бъде намерен на Интернет страницата на дружеството на адрес www.rapido.bg

21. Конкретната услуга се заявява от потребителя устно или по електронен път

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

23. 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.

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

25. При изчисляване на стойността на услугата, срокове на доставка и уточняване на графици на обслужване са в сила условията във валидната към момента оферта.
26. Специфични условия по предоставяните услуги от оператора могат да се договарят с Потребителите на телефон 070016006 или на мейл office@rapido.bg.
- 26.1. При промяна вида, обема, характеристиките, подателя, получателя, вида на пратката или други елементи на заявена и приета за изпълнение от оператора куриерска услуга, операторът начислява допълнително възнаграждение в размер на 1 лев.
27. 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 гореизброените 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.
- 27.1. Стойността на платената застрахователна премия (с изключение на клиенти с договор и анекс за месечно застраховане на всички пратки - те заплащат веднъж месечно застрахователните премии) се включва в документа за плащане, който се издава за куриерската услуга.
- 27.2. 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.
- 27.3. 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.
- 27.4. 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

28. Цените за извършване на предоставените услуги са определени от Оператора в ценова листа за извършване на вътрешни, градски и международни куриерски услуги, съгласно Закон за Пощенските Услуги или в договор с Потребителя.
29. 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.
30. Цените за извършване на предоставените от Оператора услуги се определят от същия и следва да се заплатят от Потребителите.
31. 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.
32. 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.
33. 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. До заплащането на дължимите суми за извършените услуги, операторът има право на задържане върху пратката без да дължи на клиента никакви обезщетения за задържането, включително обезщетения за неточно изпълнение. Върху забавеното плащане операторът начислява законната лихва за забава.

34. 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.

35. 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

36. Потребителите имат право да:

- 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;

36.1. 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 заплатят пратката при извършване на услугата, съгласно обявеното или договорено възнаграждение;
- отговарят за вреди, причинени на Оператора, като отговорността им е съизмерима с понесените щети.

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

VIII. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ОПЕРАТОРА

37. 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;

38. 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

39.1. 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;
- предмети противоречащи на нравствените норми;
- 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, ценни книжа.

39.2. 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 ОБЕЗЩЕТЕНИЯ

40. Потребителите имат право на рекламации в случай на частично или изцяло повредени, загубени, ограбени или унищожени пратки, при неспазване сроковете за доставка и при неизпълнение от страна на Оператора на договорените задължения. Размерът на обезщетенията е съгласно т 42 от тези Общи условия.

40.1. 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.

40.2. Срокът за предявяване на рекламацията е 6 месеца, считано от датата на:

а/ приемане на пощенските пратки,

б/ изпращане на пощенските парични преводи за подателя и получаване на пощенските парични преводи – за получателя,

в/ предаване на сумата по наложен платеж-за платеца и получаване на сумата по наложен платеж-за получателя

40.3. Рекламацията за непредадени/неизплатени суми или забавени по наложен платеж се прави в срок до 6 месеца от датата, на която получателят е следвало да получи сумата на наложения платеж. Рекламацията се прави писмено до оператора като се представят доказателства за сключения договор за доставка на пратка с наложен платеж и по възможност доказателства за плащане на сумата по наложения платеж. При спор датата, на която получателят е следвало да получи сумата на наложения платеж е 3 дни от датата на предаването на сумата от платеца на оператора. Рекламации по тази точка не се приемат, когато платецът е посочил непълни, неточни или неверни данни на получателя или не е платил пълната сума на наложения платеж, както и ако получателят не е открит на посочения адрес или е отказал да приеме сумата.

40.4. Когато по нареждане на платеца или на получателя на наложения платеж сумата трябва да се изплати по банкова сметка на получателя, рекламации не се приемат, ако банковата сметка е посочена неточно, непълно, невярно, ако е запорирана или вземането по нея е заложено, ако не са платени банковите такси за превод на сумата по сметка, както и ако по причина, за която отговаря банката, сметката не може да бъде заверена със сумата на наложения платеж или сумата не може да бъде изтеглена, използвана, преведена към трето лице и др.-

41. Рекламацията може да бъде приета за основателна 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.

- 41.1. 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.
42. Срокът за отговор на рекламация е един месец - за вътрешните пощенски пратки и за пощенските парични преводи и три месеца - за международните пощенски пратки.
- 42.1. Срокът за изплащане на обезщетения по сметени за основателни рекламации е 15 работни дни след датата на изготвяне на отговора по рекламацията.
- 42.2. За сметените за основателни рекламации размерът на обезщетението за частично или изцяло 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.
- 42.3. Размерът на обезщетението за недоставена международна пратка е $\frac{1}{4}$ от стойността на куриерската услуга
- 42.4. Размерът на обезщетението за забавена пратка е: $\frac{1}{3}$ от цената на куриерската услуга за вътрешни пратки и $\frac{1}{4}$ от стойността на куриерската услуга за международни пратки
- 42.5. При уважена рекламация за неизплатени суми за наложен платеж освен плащане на сумата, операторът дължи на получателя обезщетение в размер на законната лихва за забава до датата на изплащането на сумата
- 42.6. При уважена рекламация за забавено изплащане на суми за наложен платеж, операторът дължи на получателя обезщетение в размер на законната лихва за забава от датата, на която е следвало да бъде предадена сумата на наложения платеж до датата на реалното и предаване/изплащане на получателя
43. Операторът се освобождава от отговорност при условията посочени в разпоредбата на чл. 87 от ЗПУ.

XI. РЕД ЗА РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

44. Възникнали спорове по договори с Потребители, които са физически лица 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.
45. Възникнали спорове по договори с Потребители, които са юридически лица се решават по взаимно съгласие, на база добро партньорско сътрудничество чрез преговори и допълнителни споразумения. При непостигане на съгласие по спорове, възникнали с юридически лица, 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 в гр.София, определен по правилата за родова подсъдност. С възлагането или приемането на куриерската услуга страните приемат уговорката, относно избраната подсъдност по предходното изречение, която в отношенията им е договор за избор на съд по чл. 117 ГПК.