



ОБЩИ УСЛОВИЯ

на

Рапидо Експрес енд Лоджистикс ЕООД

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 0878-281-671.

За допълнителна информация можете да се обърнете към Интернет страницата на дружеството на адрес www.rapido-bg.com.

I. ПРЕДМЕТ И ОСНОВНИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Рапидо Експрес енд Лоджистикс ЕООД е пощенски оператор, извършващ неуниверсални пощенски услуги съгласно чл. 38 от Закона за Пощенските Услуги. Удостоверение за извършване на неуниверсални пощенски услуги номер 0052/03.11.2009г.
2. С тези Общи Условия се уреждат взаимоотношенията между Рапидо Експрес енд Лоджистикс ЕООД, 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, неугговорено 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 ЕООД 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 равноправен 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 в следните случаи:
- 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.
 - с връщането към потребителя на недоставена пощенска пратка;
 - с унищожаването или продаването на търг на пощенската пратка по реда на т.13.2 до 13.6. от настоящите ОУ.
9. Данните по куриерската товарителница на Рапидо Експрес енд Лоджистикс ЕООД 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. Не потърсени 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:

А) Сроковете за доставка на пратки се определят в зависимост от времето за изпълнение и дестинацията им и съобразно заявената услуга, както следва:

-За Експресни градски услуги: До 60 минути от заявка; до 120 минути от заявка; до 180 минути от заявка; до края на работния ден; до 24 часа; до 48 часа(икономична)

-За междуградски услуги:

- Населени места с възможност за заявка на фиксиран час на доставка.



Асеновград, Банско, Белене, Благоевград, Ботевград, Бургас, Бяла Слатина, Варна, Видин, Велико Търново, Велинград, Враца, Габрово, Горна Оряховица, Гоце Делчев, Димитровград, Добрич, Дупница, Елхово, Казанлък, Карнобат, Карлово, Козлодуй, Кърджали, Кюстендил, Ловеч, Лом, Монтана, Несебър, Нова Загора, Пазарджик, Перник, Петрич, Плевен, Пловдив, Разград, Разлог, Русе, Самоков, Сандански, Свиленград, Свищов, Севлиево, Силистра, Сливен, Слънчев Бряг, Смолян, Стара Загора, Тетевен, Троян, Търговище, Харманли, Хасково, Шумен, Ямбол. Срокове на доставка. Пратки, изпратени с експресна услуга се доставят в рамките на следващ работен ден. Пратки, изпратени с икономична услуга се доставят на по-следващ работен ден. Изключение правят населените места, обслужвани по график.

- Населените места в общините Баня, Божурище, Костинброд, Нови Искър, Кремиковци, Бухово, Елин Пелин, Панчарево, Бистрица, Железница и Владая се таксуват по тарифата за Куриерски услуги в България. За тези населени места не се приемат заявки за доставка до края на работен ден.
- За клиенти с договор, Рапидо Експрес енд Лоджистикс ЕООД предлага услугата СУПЕР ЕКСПРЕС за пратки от София до всяка точка на територията на Република България с гарантирана доставка до 6 часа от момента на поръчката при цена 0,40 лв. на километър без ДДС. При форсмажорни обстоятелства срокът на доставка може да бъде удължен.

-За международни услуги-

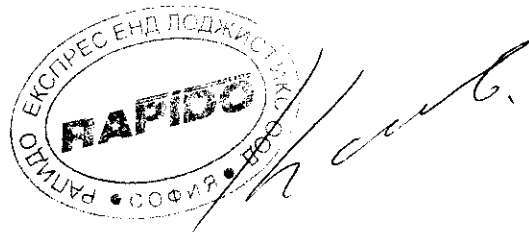
- За доставка със самолет от 1 до 5 работни дни, съобразно заявената дестинация.
- За сухопътна доставка от 1 до 8 дни, съобразно заявената дестинация.

Подробен списък с видивете услуги, дестинациите и сроковете на доставка мога да бъдат намерени на Интернет страницата на дружеството на адрес www.rapido-bg.com.

13.1. Срокът за изплащане на "Наложен платеж" е до 3 работни дни и започва да тече на следващия ден след получаване на пратката от получател.

13.2. Пратки, които не могат да бъдат доставени поради това, че не са потърсени в срок, определен в служебното известие; получателите отказват да ги получат или да заплатят сумата на наложения платеж; заминали са на неизвестен адрес; непознати са на посочения адрес или са починали; посоченият адрес е недостатъчен или не съществува, се връща на подателя за негова сметка. Ако той откаже да я получи в 7-дневен срок от уведомяването му, пратката става собственост на Рапидо Експрес енд Лоджистикс ЕООД. Рапидо Експрес енд Лоджистикс ЕООД има правото, в качеството си на собственик, да я продаде на търг или унищожи.

13.3. Унищожаването на куриерските пратки по 13.2 се извършва с протокол от комисия, съставена от трима служители на Рапидо Експрес енд Лоджистикс ЕООД по следния начин:





13.4. Документалните пратки се нарязват ръчно или чрез специализирани машини за нарязване на хартия;

13.5. Предмети в малки пакети и колетти, които могат да се продадат, се продават на търг, като приходите след приспадане на разходите по продажбата остават в полза на Рапидо Експрес енд Лоджистикс ЕООД;

13.6. Предмети, непродадени след търга по т.13.5., се унищожават по подходящ начин.

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 ЕООД 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 (съгласно т. 46 от настоящите общи условия), 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.

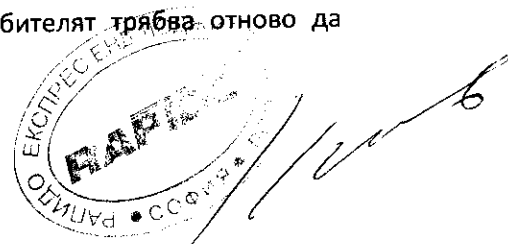
16. Всички пратки се претеглят контролно в складове на Оператора и при установена разлика с декларираното тегло, Потребителят се таксува по реално установеното, което се отразява върху травел стикера или товарителницата на всеки пакет.

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, Междуградски Куриерски Услуги и Международни 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 по-високото от реалното или обемното тегло.
21. За пратки със срок на доставка с един и повече дни от обявените срокове по ценова листа, операторът предоставя отстъпка от 10%.
22. При изчисляване на стойността на услугата, срокове на доставка и уточняване на графици на обслужване са в сила условията във валидната към момента оферта.
23. Специфични условия се договарят с Потребителите на телефон 0878-281-671
- 24.1. Рапидо Експрес енд Лоджистикс ЕООД застрахова пратките за провинция при условията на СпиДи АД 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.
- 24.2. 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).
- 24.3. 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.
- 24.4. 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.
- 24.5. 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

25. 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.
26. Ценовата тарифа на Оператора е налична в електронния сайт на Рапидо Експрес енд Лоджистикс ЕООД, поставена е на видно място в офиса на Оператора, а при поискване се предоставя на хартиен или електронен носител на Потребителите.
27. Цените за извършване на предоставените от Оператора услуги се определят от същия и следва да се заплатят от Потребителите.
28. 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.
29. 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.
30. 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.
31. 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.
32. 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

33. 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;

34.1. 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.

34.2. 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

35. 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;

36. Операторът се задължава да:

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

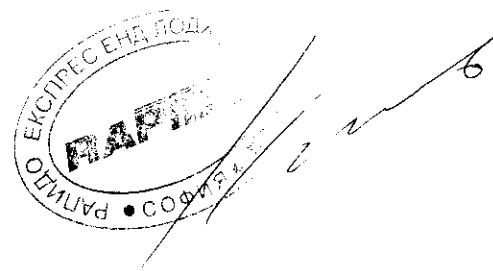
- да пази тайната на кореспонденцията по време и след извършване на услугата;

- 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

37.1. 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, боеприпаси, пиротехнически изделия, взривни, запалителни или други опасни вещества и предмети;
- противоречащи на нравствените норми 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.

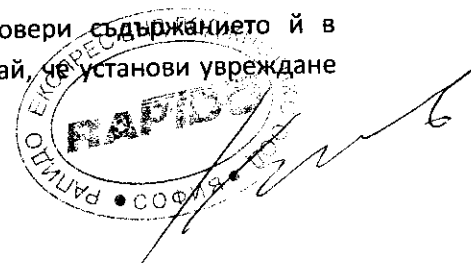
37.2. ОПЕРАТОРЪТ, съгласно изискванията на Закон за акцизите и данъчните складове забранява поставянето във вътрешни и международни пощенски пратки на акцизни стоки с неплатен акциз.

X. РЕКЛАМАЦИИ И ОБЕЗЩЕТЕНИЯ

38. 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.

39.1. Рекламации за недоставена пратка в срок се подават в срок от 6 месеца, считано от датата на приемане на пощенската пратка.

39.2. 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 6 месеца, считано от датата на приемане на пощенската пратка.

39.3. Срокът за предявяване на рекламацията е 6 месеца, считано от датата на приемане на пощенската пратка.

40. 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.

41.1. 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.

41.2. 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.

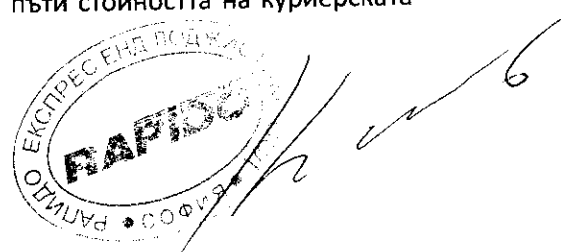
42. При неизпълнение на договорените срокове за доставка, Потребителят не заплаща стойността на услугата по съответната пратка за пратки, транспортирани на територията на Р България (за срок на доставка от 1 работен ден се счита края на следващия работен ден), освен в случаите когато съгласно тези Общи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

43. Срокът за отговор на рекламация е един месец - за вътрешните пощенски пратки и три месеца - за международните пощенски пратки.

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

44.2. 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.

44.3 При неспазване на сроковете за изплащане на "Наложен платеж" по т.13.1 от Общите условия, Операторът дължи обезщетение на потребителя три пъти стойността на куриерската услуга, но не повече от 15/петнадесет/лева.





XI. РЕД ЗА РЕШЕВАНЕ НА СПОРОВЕ

45. 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.

[Handwritten signature]

A circular stamp is located in the lower right quadrant of the page. The stamp contains the text "RAPIDO" in a stylized font in the center. Around the perimeter of the circle, the text "ЕКСПРЕС ЕНД ЛОДЖИ" is written at the top and "RAPIDO EOOD" at the bottom. The stamp appears to be a physical seal or stamp.