

РАПИДО ЕКСПРЕС ЕНД ЛОДЖИСТИКС ООД

гр. София 1510, ул. Индустириална 11, БЦ Василеви Плаза, ет. 5
тел./факс: 02/866 90 39, 02/866 88 24
e-mail: office@rapido.bg
web: www.rapido.bg

ОБЩИ УСЛОВИЯ

на

Рапидо Експрес енд Лоджистикс ООД

за приемане, пренасяне и доставка на куриерски пратки на територията на 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, международни куриерски услуги, както и за допълнителни услуги към тях, предоставяни от Оператора 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.

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 всички неуредени въпроси в тези общи условия се прилага Закона за пощенските услуги и относимите към предмета на настоящите общи условия, закони на Република България.

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.

7. Операторът обработва лични данни в съответствие с националното и европейско законодателство, при условия, основания и цели, подробно описани в Политиката за поверителност.

РАПИДО ЕКСПРЕС ЕНД ЛОДЖИСТИКС ООД

гр. София 1510, ул. Индустриална 11, БЦ Василеви Плаза, ет. 5
тел./факс: 02/866 90 39, 02/866 88 24
e-mail: office@rapido.bg
web: www.rapido.bg

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

8 Операторът гарантира равноправен достъп до куриерската услуга на всички потребители.

9. Договорът за куриерска услуга се счита за сключен с приемането на пратката от Оператора и се обективира в подготвената от подателя или от негово име товарителница. Товарителницата е документ с уникален номер, попълнен по образец на Оператора от Потребителя или съгласно неговите указания, на хартия или в електронен формат в електронната система на Оператора.

10. Договорът за куриерска услуга се счита за изпълнен:

10.1 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 или Куриерския опис за разнос на пратки.

10.2. с връщането и получаването от подателя на недоставена пратка, което се удостоверява с неговия подпис върху товарителницата или Куриерския опис за разнос на пратки;

10.3. с унищожаването на пратката по реда на т. 14 от настоящите ОУ.

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. При международни пратки данните на подателя и получателя се изписват с четливи печатни букви на латиница. С подписа си върху товарителницата подателя удостоверява и потвърждава:

- верността на обявените данни /в това число лични данни по смисъла на Регламент 2016/679/, включително на обявеното съдържание на пратката;

- заявените от него услуги и приема условията за доставка и плащания;

- поема пълна отговорност за последиците от обявяването на неверни или непълни данни;

- дава съгласие за опериране с пратката му за целите на изпълнение на задълженията на Оператора (отваряне и проверка на съдържанието в предвидените от закона и тези ОУ случаи, преупаковане, контролно теглене за определяне на тарифното тегло и претарифиране при установени несъответствия и други подобни).

12. Подателят на пощенска пратка носи отговорност пред Оператора за всички повреди, причинени от съдържанието на неговата пратка на други пощенски пратки, в размер, в който Операторът отговаря пред лицето/та, чиито пратки са увредени. В този случай, Подателят на пощенската пратка носи отговорност и за вредите, причинени на самия Оператор.

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. Разпорежданията за пренасочване се правят писмено от подателя или получателя.

РАПИДО ЕКСПРЕС ЕНД ЛОДЖИСТИКС ООД

гр. София 1510, ул. Индустриална 11, БЦ Василеви Плаза, ет. 5

тел./факс: 02/866 90 39, 02/866 88 24

e-mail: office@rapido.bg

web: www.rapido.bg

14. Непотърсени пратки в срока по член 13 се задържат още 14 дни, след което се унищожават. Унищожаването на пратките се извършва с протокол от комисия, съставена от трима служители на Оператора, по следния начин:

14.1. документални пратки се нарязват ръчно или чрез специализирана машина за нарязване на хартия;

14.2. предмети в пратки, които могат да се продадат, се продават на търг, като приходите след приспадане на разходите по продажбата, остават в полза на Оператора;

14.3. предмети, непродадени на търга по т.14.2., се унищожават по подходящ начин.

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, могат да бъдат намерени на Интернет страницата на дружеството на адрес: www.rapido.bg

15.1. Операторът осигурява качеството на предоставените неуниверсалните пощенски услуги, като:

а/ предприема всички необходими мерки за опазване тайната на пощенската кореспонденция;

б/ няма право да отваря пощенски пратки, да ги предава на неоправомощени по смисъла на настоящите ОУ лица, нито да разкрива тяхното съдържание, освен с писмено съгласие на подателя или получателя, или при основателно съмнение, че пратката съдържа забранени за пренасяне предмети или вещества, както и по разпореждане на компетентните органи по установения от закона ред;

в/ няма право да предоставя информация за пощенския трафик между отделни лица, нито да предоставя информация за движението на индивидуални пощенски пратки, освен с писмено съгласие на подателя или получателя, или при основателно съмнение, че пратката съдържа забранени за пренасяне предмети или вещества, както и по разпореждане на компетентните органи по установения от закона ред;

г/ няма право да се разпорежда с пощенски пратки или тяхното съдържание в противоречие с настоящите ОУ, освен със съгласието на подателя или получателя или по разпореждане на компетентните органи по установения от закона ред;

д/ няма право да се разпорежда неправомерно с лични данни на Потребителите в противоречие с изискванията на Закона за защита на личните данни и настоящите ОУ;

е/ предприема необходимите мерки за охрана и опазване на пратките, както и за недопускане приемането, пренасянето и доставката чрез пощенската си мрежа на забранени предмети и вещества;

РАПИДО ЕКСПРЕС ЕНД ЛОДЖИСТИКС ООД

гр. София 1510, ул. Индустриална 11, БЦ Василеви Плаза, ет. 5

тел./факс: 02/866 90 39, 02/866 88 24

e-mail: office@rapido.bg

web: www.rapido.bg

ж/ съдейства добросъвестно за предотвратяване и разкриване на нарушения и престъпления, извършени срещу Потребителите чрез пощенската мрежа.

15.2. Операторът осигурява надеждност при предоставяне на неуниверсалните пощенски услуги като:

а/ предоставя на Потребителите подробни указания за надеждно опаковане на пратките, съобразени с изискванията за сигурност и нормалния технологичен риск при обработката и пренасянето на пратките;

б/ използва баркодове и сканиращи устройства за минимизиране на грешките и пропуските при обработването на пратките и проследяването на пощенския трафик;

в/ осигурява непрекъснат безплатен информационен достъп на Потребителите за проследяване в реално време на движението на техните пратки.

IV. УСЛОВИЯ ЗА ПРИЕМАНЕ И ДОСТАВЯНЕ НА КУРИЕРСКИ ПРАТКИ

16. Операторът приема пратки от потребителя и извършва транспортирането им в указаната дестинация, когато те отговарят на следните изисквания:

- Опаковка: 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 Закона за акцизите и данъчните складове.

- Не се допуска извършването на куриерски услуги, свързани с приемането, пренасянето и доставянето на акцизни стоки и отпадъци от тютюн по чл. 99, ал. 1, т. 3 и 4 и ал. 2, т. 2 - 6 от Закона за акцизите и данъчните складове, с изключение на отпадъци от тютюн, изпращани между търговци във връзка с тяхната обичайна дейност.

16.1. Операторът си запазва правото да организира и изпълни по своя преценка и при условията на оперативна самостоятелност 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.

16.2. Пратките се доставят до адрес на получателя или до офис на Оператора, посочен от подателя.

РАПИДО ЕКСПРЕС ЕНД ЛОДЖИСТИКС ООД

гр. София 1510, ул. Индустриална 11, БЦ Василеви Плаза, ет. 5

тел./факс: 02/866 90 39, 02/866 88 24

e-mail: office@rapido.bg

web: www.rapido.bg

16.3. Пратките се доставят на лицето, посочено като получател, на негов родител или законен настойник, ако е малолетно, или на упълномощено от получателя или законния му представител лице. Куриерските пратки при доставката се предават на лицето по предходното изречение лично, а в негово отсъствие на адреса – на лице, което се е задължило пред Оператора да му я предаде /напр. лице от домакинството на получателя, друго лице, което във времето на доставката се намира на адреса на получаване, портиер, охрана, деловодство при адрес на получателя в жилищна или административна сграда и др. подобни/. Това обстоятелство се отбелязва при предаването на пратката, в това число се регистрира в електронната система на Оператора и е видно за подателя. Лице, различно от получателя, може да получи пратка срещу подпис и представяне на документ за самоличност, като трите му имена се вписват в служебните документи на Оператора.

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 компетентните държавни органи за получаване на разпореждане за следващи действия.

17.1. При съмнение или когато установи, че пратката съдържа акцизните стоки или отпадъци от тютюн по чл. 99, ал. 1, т. 3 и 4 и ал. 2, т. 2 - 6 от Закона за акцизите и данъчните складове, Операторът уведомява незабавно най-близкото митническо учреждение, като задържа приетата пратка.

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:

19.1. Куриерски услуги в рамките на Република България

19.2. Експресни Палетни услуги;

19.3. Услуги, свързани с управлението на пратки и промяната на параметрите на вече обработени пратки

19.4. Международни пратки

19.5. Наложен платеж за стоки до левовата равностойност на 5000 /пет хиляди/ евро или тяхната равностойност в друга валута .

19.6. 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 Оператора върху документа. Операторът доставя обратната разписка на подателя.

РАПИДО ЕКСПРЕС ЕНД ЛОДЖИСТИКС ООД

гр. София 1510, ул. Индустиална 11, БЦ Василеви Плаза, ет. 5

тел./факс: 02/866 90 39, 02/866 88 24

e-mail: office@rapido.bg

web: www.rapido.bg

19.7. Обратни документи и отложени обратни документи - придружаващ документ, изготвен и изпратен от подател към получател, който Операторът доставя обратно на подателя;

19.8. Фиксиран час на доставка;

19.9. Обявена стойност - договорена отговорност на Оператора 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.

20. Подробен списък с видовете услуги /куриерски и допълнителни /, както и индивидуализирането им по вид, цена и специфични условия, 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 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. При поискване от страна на подателя, Операторът може да предостави допълнителна услуга «Обявена стойност», при която Операторът поема задължение да обезщети Потребителя за загуба или повреди на пратката по време на транспортирането до размера на обявената стойност.

27.1. Услугата се предоставя за пратки с обявена стойност съобразно т.19.9 от ОУ. Пратки, които съдържат мобилни апарати и преносими компютри могат да се ползват от услугата «Обявена стойност» само в случаите, в които Потребителят разполага с идентификационните номера на мобилните телефони (imei) или фабричните номера на преносимите компютри и декларира същите. Когато съдържанието на пратката е друга техника, Операторът си запазва правото по своя преценка да иска предоставяне на фабрични или други идентификационни данни.

27.2. Тази услуга не се предоставя при пратки, съдържащи:

РАПИДО ЕКСПРЕС ЕНД ЛОДЖИСТИКС ООД

гр. София 1510, ул. Индустриална 11, БЦ Василеви Плаза, ет. 5
тел./факс: 02/866 90 39, 02/866 88 24
e-mail: office@rapido.bg
web: www.rapido.bg

а/ употребявани вещи и стоки, освен тези в гаранция;

б/ пари, кредитни карти, ценни книжа, ваучери, купони;

в/ документи, планове, проекти, чертежи;

г/ компютърни, аудио, видео записи и информация, софтуер;

д/ произведения на изкуството, изделия от благородни метали и скъпоценни камъни;

е/ всякакви превозни средства, освен велосипеди опаковани във фабрично опаковка;

27.3.. При услугата «Обявена стойност» Операторът обезщетява Потребителя за действителния размер на преките загуби или вреди, причинени на пратка към деня на тяхното възникване, но не повече от размера на обявената стойност. Операторът не покрива непреки щети или пропуснати ползи. За частично увредени пратки, Операторът покрива алтернативно разходите за отстраняването на увреждането (извършения ремонт) на базата на представена фактура или друг документ, удостоверяващ извършването на разхода.

27.4.. При настъпили преки загуби или вреди, причинени на пратка по услугата «Обявена стойност» Потребителят е длъжен да докаже стойността на причинените щети и/или загуби чрез представяне на фактури, митнически декларации, договори за покупко-продажба на имущество, констативен протокол на Оператора за настъпили щети при доставката, снимков материал и/или други документи в зависимост от съдържанието на пратката и правата на Потребителя върху нея.

27.5. При ползване на услугата «Обявена стойност» Потребителят заплаща допълнително възнаграждение в размер, посочен в Тарифата на Оператора.

27.6. Не се изплаща обезщетение в случаите, когато неточно обявено или премълчано от Потребителя обстоятелство или друго поведение на Потребителя (подател или получател) е оказало въздействие за настъпване на увреждащото събитие и/или щетата.

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 Закона 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.

31.1. Приложима при определянето на цената на всяка куриерска услуга (включително на допълнителните услуги), е валидната към момента на приемане на пратката Тарифа на Оператора.

31.2. Към обявените в Тарифата на Оператора цени за извършване на услугите (без допълнителните услуги) се начислява такса гориво. Такса гориво се актуализира на месечна база. Определя се в началото на всеки месец на база на публикуваната от Лукойл цена на дребно на дизеловото гориво

РАПИДО ЕКСПРЕС ЕНД ЛОДЖИСТИКС ООД

гр. София 1510, ул. Индустриална 11, БЦ Василеви Плаза, ет. 5

тел./факс: 02/866 90 39, 02/866 88 24

e-mail: office@rapido.bg

web: www.rapido.bg

през последния ден на предходния месец. Актуалният размер на такса гориво е оповестен и достъпен във всеки един момент на електронната страница на Оператора в Интернет, с адрес: www.rapido.bg

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. 4 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ. ГАРАНЦИИ

36.1. Потребителят има право:

- да получава актуална информация за характеристиките и параметрите на предлаганите от Оператора услуги;
- да получи услуга без отклонения от посочените в Общите условия параметри;
- да ползва предлаганите от Оператора безплатни опаковки за подходящи по вид пратки;
- да ползва преференции на база индивидуален договор при изпълнение на критериите, посочени в Общите условия;
- да получава, при поискване, потвърждение от Оператора за това, дали отнасящите се до него данни се обработват, информация за целите на това обработване, за категориите данни и за получателите или категориите получатели, на които данните се разкриват;
- да иска по всяко време от Оператора да упражни правата си по чл. 15-22 от Регламент 2016/679, в т.ч., но не само: да заличи, коригира или блокира негови лични данни, обработването на които не отговаря на изискванията на този закон;
- да иска по всяко време от Оператора да уведоми третите лица, на които са били разкрити личните данни на потребителя, за всяко заличаване, коригиране или блокиране, извършено в съответствие с Регламент 2016/679.

РАПИДО ЕКСПРЕС ЕНД ЛОДЖИСТИКС ООД

гр. София 1510, ул. Индустриална 11, БЦ Василеви Плаза, ет. 5

тел./факс: 02/866 90 39, 02/866 88 24

e-mail: office@rapido.bg

web: www.rapido.bg

- да ползват преференциални условия за изпълнение на услуги при договаряне на такива и сключване на индивидуален договор с Оператора.
- да правят рекламации в случаи на повредени, загубени, унищожени или ограбени пратки, при неспазване сроковете на доставка и при неспазен срок за изплащане на наложения платеж, както и да получат обезщетение при основателни рекламации в размерите, определени в ОУ на Оператора.
- да оттеглят заявка за куриерска услуга по всяко време до предаване на пратката на Оператора.
- 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;

36.2. Потребителят е длъжен:

- да подготви пратката във вид, отговарящ на изискванията на тези Общи Условия;
- да предостави максимална, пълна и вярна информация за получателя и пратката, съгласно изискванията на тези Общи Условия;
- да заплати пратката при извършване на услугата, съгласно обявеното или договорено възнаграждение;
- да обезщети Оператора 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 Оператора вреди.
- да обезщети Оператора за вредите, причинени от подадени от тях пратки, на имущество/служители на Оператора, или на други пратки, транспортирани от Оператора, по причина, за която Потребителят отговаря, съобразно настоящите ОУ и действащата нормативна уредба. Отговорността е в размер на понесените от Оператора вреди, а при нанесени щети на други пратки – в размер на изплатените от Оператора обезщетения.

36.3. Подателят е длъжен да попълни декларация пред Оператора, че изпращаните от него акцизни стоки са с платен, начислен или обезпечен акциз, както и че същите са с бандерол, когато такъв е задължителен. Попълване на декларация се изисква и при изпращане на отпадъци от тютюн по чл. 99а, ал. 3 от Закона за акцизите и данъчните складове, като подателят посочва идентификационните данни на получателя и предназначението на отпадъка. Декларациите се съхраняват в оригинал в съответното звено на пощенската мрежа и се предоставят на митническите органи при извършване на проверка. Формата и съдържанието на декларацията е съгласно образец по чл. 111б от ППЗАДС – Приложение № 26 и може да бъде намерена на сайта на Оператора www.rapido.bg

VIII. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ОПЕРАТОРА

37. Операторът имат право:

РАПИДО ЕКСПРЕС ЕНД ЛОДЖИСТИКС ООД

гр. София 1510, ул. Индустриална 11, БЦ Василеви Плаза, ет. 5

тел./факс: 02/866 90 39, 02/866 88 24

e-mail: office@rapido.bg

web: www.rapido.bg

- 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;

- да получи обезщетение от Потребителите за причинени от тях или техните пратки щети на Оператора или на други пратки, транспортирани от Оператора;

- да организира и изпълни по своя преценка и при условията на оперативна самостоятелност 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.

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 обработва личните данни на Потребителите законосъобразно, точно и добросъвестно;

- 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, рекламации 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;

- да изпълни точно и добросъвестно задълженията си по т.17 и т. 17.1. от настоящите Общи условия.

IX. ЗАБРАНЕНИ ЗА ТРАНСПОРТИРАНЕ ПРЕДМЕТИ И ВЕЩЕСТВА

39. 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;

РАПИДО ЕКСПРЕС ЕНД ЛОДЖИСТИКС ООД

гр. София 1510, ул. Индустриална 11, БЦ Василеви Плаза, ет. 5

тел./факс: 02/866 90 39, 02/866 88 24

e-mail: office@rapido.bg

web: www.rapido.bg

- оръжие, боеприпаси, пиротехнически изделия, 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;
- акцизни стоки с неплатен акциз, акцизни стоки и отпадъци от тютюн, чието държане, пренасяне, превозване, предлагане и продажба са забранени с чл. 99а от Закона за акцизите и данъчните складове;
- 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.

Х. РЕКЛАМАЦИИ И ОБЕЗЩЕТЕНИЯ

40. Потребителите имат право на рекламации в случай на:

- частично или изцяло загубени, ограбени или повредени пратки,
- върнати пощенски колети, когато липсват мотиви за недоставянето им;
- 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. *В протокола се вписват данни относно датата и часа на доставката, констатираното увреждане и евентуалните причини за него, ако има данни за това. Ако получателят откаже да подпише протокола, куриерът удостоверява отказа. Получателят може да направи рекламация в срок от 6 месеца от датата на съставяне на констативния протокол, ако счита, че Операторът има вина за констатираните увреждания по пратката:*

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

- а/ приемане на пощенските пратки,
- б/ 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.

РАПИДО ЕКСПРЕС ЕНД ЛОДЖИСТИКС ООД

гр. София 1510, ул. Индустриална 11, БЦ Василеви Плаза, ет. 5
тел./факс: 02/866 90 39, 02/866 88 24
e-mail: office@rapido.bg
web: www.rapido.bg

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 платеща на оператора. Рекламации по тази точка не се приемат, когато платещът 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 платеща или на получателя на наложения платеж, сумата трябва да се изплати по банкова сметка на получателя, подадените рекламации не се уважават, 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 три месеца - за международните пощенски пратки. *В случай на подадени непълни данни в рекламацията, срокът се удължава с времето, необходимо за уточняване на липсващата информация.*

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 загубена, ограбена или повредена пратка е както следва:

а/ за вътрешните пратки на територията на Република България, без допълнителна услуга „обявена стойност“: - три пъти стойността на куриерската услуга, но не повече от 15/петнадесет/лева;

б/ за вътрешните пратки на територията на Република България с допълнителна услуга „Обявена стойност“: - Обезщетението е в размер на действителната стойност на нанесената щета, но не повече от обявената стойност. За удостоверяване на действителната стойност на щетата Потребителят представя необходимите документи – фактури, митнически декларации и други подходящи писмени доказателства съобразно естеството на пратката.

РАПИДО ЕКСПРЕС ЕНД ЛОДЖИСТИКС ООД

гр. София 1510, ул. Индустриална 11, БЦ Василеви Плаза, ет. 5

тел./факс: 02/866 90 39, 02/866 88 24

e-mail: office@rapido.bg

web: www.rapido.bg

в/ за международни пратки без допълнителна услуга „обявена стойност“: Три пъти стойността на куриерската услуга, но не повече от 50 лв.;

г/ за международни пратки с допълнителна услуга „обявена стойност“: - Обезщетението е в размер на действителната стойност на нанесената щета, но не повече от обявената стойност. За удостоверяване на действителната стойност на щетата Потребителят представя необходимите документи – фактури, митнически декларации и други подходящи писмени доказателства съобразно естеството на пратката.

42.3. По предявена от Потребител основателна рекламация за доставка със забава на пратки, транспортирани:

а/ на територията на Република България - обезщетението е в размер на 1/3 от стойността на услугата по съответната пратка,

б/ за пратки с международни услуги - обезщетението е в размер на 0,1% от стойността на куриерската услуга за всеки ден забава, но не повече от 10 лв. (за срок на доставка от 1 работен ден се счита края на следващия работен ден).

42.4. Отговорността на Оператора за забавена доставка на пратки, при които е констатирано пълно увреждане (тотална щета), е по реда на чл.42.2. от ОУ.

42.5. По предявена от Потребител основателна рекламация за неспазен срок за изплащане на Наложен платеж Операторът дължи обезщетение до размера на стойността на услугата Наложен платеж; посочена в Тарифата на Оператора.

43. Операторът се освобождава от отговорност при условията посочени в разпоредбата на чл. 87 от ЗПУ.

44. Операторът не носи отговорност за всяко забавяне или невъзможност за изпълнение на задълженията си, ако изпълнението е възпрепятствано или забавено от причини, породени от непреодолима сила, в това число, но не само, от природни явления, стачки, бунтове и др. Операторът ще положи добросъвестни усилия за ограничаване на неизпълнението и за минимизиране на щетите.

45. Операторът 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.

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

РАПИДО ЕКСПРЕС ЕНД ЛОДЖИСТИКС ООД

гр. София 1510, ул. Индуриална 11, БЦ Василеви Плаза, ет. 5

тел./факс: 02/866 90 39, 02/866 88 24

e-mail: office@rapido.bg

web: www.rapido.bg

XI. РЕД ЗА РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

47. Възникнали спорове по договори с Потребители 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.