



Общи условия за куриерски услуги

РАЗДЕЛ I: ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С тези Общи условия на договора между Ойрокуриер ЕООД и неговите крайни потребители, се уреждат условията и реда за предоставяне на куриерски услуги.
2. Тези Общи условия са задължителни за Ойрокуриер ЕООД и за потребителя.
3. Общите условия са неразделна част от индивидуалния договор с потребителя.
4. Актуалните тарифи на Ойрокуриер ЕООД са неразделна част от Общите условия.
5. Чрез предаването на пратката на Ойрокуриер ЕООД, потребителят приема от свое име и от името на потребителя, свързан с пратката, че тези Общи условия ще се прилагат, освен ако в писмена форма не бъде договорено друго с упълномощен служител/представител на Ойрокуриер ЕООД.

ПРЕДМЕТ

6. Куриерските услуги са дефинирани в Закона за пощенските услуги, като с тях се гарантират освен бързина и надеждност на приемане, пренасяне и доставяне на пратките лично на получателя, така също и предоставянето на следните допълнителни услуги:
 - вземане от адреса на подателя;
 - доставяне до определена дата;
 - възможност за смяна на направлението и получателя в движение;
 - уведомяване на подателя за получаването на пратката;
 - контролирано наблюдение и проследяване на пратките;
 - пратки с наложен платеж на стоки;
 - пратки с наложен платеж на транспорт;
 - пратки с наложен платеж на стоки и на транспорт;

РАЗДЕЛ II: СКЛЮЧВАНЕ И ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДОГОВОРА ЗА КУРИЕРСКА УСЛУГА

7. Ойрокуриер ЕООД гарантира равноправен достъп до куриерската услуга на всички потребители (физически и юридически лица).
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/дружество, или член на неговото домакинство върху съответното поле на куриерската товарителница.
10. Данните по куриерската товарителница на Ойрокуриер ЕООД се обявяват от подателя, като обявяването на точни адреси и телефони за връзка с получателя и подателя е задължително. С подписа си върху товарителницата, подателят удостоверява верността на попълнените данни, включително условията за плащане и съдържанието на пратката.
11. За посочени неверни данни потребителят носи отговорност съгласно член 89 от ЗПУ.
12. В случай на отказ от получателя да получи и/или заплати пратката; или на 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 четиринадесет дневен срок. При пренасочване на пратката към нов адрес поради грешен адрес на получателя, пратката се доставя с нова товарителница след заплащане на първата товарителница, при условие, че адресът по нея вече е посещаван от куриер. Сумата по новата товарителница е дължима от



страната, пожелала промяната. Разпорежданията за пренасочване се правят само след изрично волеизявление от подателя или получателя.

13. Непотърсени пратки в определения по-горе срок се задържат още 14 дни, след което се унищожават.

РАЗДЕЛ III: КАЧЕСТВО И ЕФИКАСНОСТ НА ОБСЛУЖВАНЕТО

14. Ойрокуриер ЕООД се ангажира с доставка на всяка куриерска пратка в сроковете, обявени в актуалните тарифи, в случай, че посочените от потребителя данни в товарителницата име, адрес и телефон на получателя и съдържание са пълни и верни.

15. Ойрокуриер ЕООД гарантира опазване на тайната на кореспонденцията на потребителите, както по време на извършване на куриерската услуга, така и след това.

16. Ойрокуриер ЕООД предприема необходимите мерки за охраната и опазването на пратки, за недопускане приемането, пренасянето и доставката чрез транспортната си мрежа на забранени предмети и вещества.

РАЗДЕЛ IV: ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

17. Цените на услугите се определят съобразно условията им, зона на доставка, срокове, допълнителни услуги, допълнителни условия и са посочени от Ойрокуриер ЕООД в тарифите си или се определят с индивидуален договор.

18. Тарифата с цените на Ойрокуриер ЕООД се поставя на видно за потребителя място в офиса на Ойрокуриер ЕООД и/или се публикува на интернет-страницата на Ойрокуриер ЕООД.

19. Ойрокуриер ЕООД уведомява потребителите за настъпили промени в тарифата с цените чрез информация, поставена на видно място в офисите си или чрез публикуване на съобщение на интернет-страницата си.

20. Цените на услугите се определят от Ойрокуриер ЕООД, съобразно пазарния принцип на търсене и предлагане, и се предплащат от потребителите. Заплащането се извършва в брой, безкасово или по друг начин, определен от Ойрокуриер ЕООД.

21. Куриерските услуги могат да се заплащат и в срокове, определени в индивидуален договор между Ойрокуриер ЕООД и потребителя.

22. Цените за доставка и начина на плащане на съобщения могат да се договарят в индивидуален договор между Ойрокуриер ЕООД и потребителя.

РАЗДЕЛ V: УСЛОВИЯ ЗА ПРИЕМАНЕ И ДОСТАВЯНЕ НА ПРАТКИ

23. Ойрокуриер ЕООД приема пратки, които потребителите трябва предварително да подготвят в подходящ вид и в опаковка за транспортиране, която да не застрашава целостта или съдържанието на другите пратки.

24. Опаковката се осигурява от подателя. Пликовете и опаковките на пратки трябва да отговарят на следните изисквания:

- Да са съобразени с теглото, формата и естеството на съдържанието на пратките, както и да са съобразени с начина на транспортиране и продължителността на транспортиране;
- Опаковката и средствата за затваряне на пратките трябва да предпазват съдържанието им по такъв начин, че не само да не може да бъде повредено, но и да бъде невъзможно да се достигне до него, без да остане явна следа от нарушаване целостта на пратките или съдържанието им да не може да стане достояние на трети лица.

25. Ойрокуриер ЕООД има право да откаже пратка, ако тя не е опакована съобразно изискванията по-горе или не отговаря на посочените такива.



26. При съмнения за поставени забранени предмети или вещества в пратките, Ойрокуриер ЕООД още при приемането им има право да поиска проверка на съдържанието им. При отказ от страна на подателя, пратката не се приема.

27. Пратката се доставя на получателя, назован в товарителницата или на друго лице, упълномощено да приеме доставката на пратката от името на получателя (като лица, намиращи се в същите помещения или в съседство с получателя). Договорът за куриерска услуга се счита за изпълнен с доставянето на пратката.

28. Пратка с наложен платеж се предава срещу заплащане от получателя на сумата по наложения платеж. Събраната сума се превежда от Ойрокуриер ЕООД по сметка на възложителя.

29. При грешен адрес, Ойрокуриер ЕООД пренасочва доставката по изричните допълнителни указания на потребителя. Доплащането е съгласно тарифата на Ойрокуриер ЕООД.

30. Подателят получава обратно пратката си, като заплаща на Ойрокуриер ЕООД услугата и в двете посоки:

- ако Ойрокуриер ЕООД не успее да извърши доставката при втори опит;
- ако получателят откаже да приеме доставката;
- ако Ойрокуриер ЕООД не е в състояние да извърши доставката поради погрешно посочен адрес или телефон за връзка (след като са били използвани всички разумни средства за установяване на верния адрес);
- или ако Ойрокуриер ЕООД не може да събере дължимите суми от получателя при доставката.

31. Ойрокуриер ЕООД при поискване може да извърши при Подателя застраховане на пратката, която покрива реалната стойност на същата при възникване на щети или загуба. Застраховането не покрива вреди, щети или пропуснати ползи, предизвикани от закъснение.

32. Всички пратки се претеглят контролно в складове на Ойрокуриер ЕООД и при установена разлика с декларираното тегло, Потребителят се таксува по реално установеното, което се отразява върху етикета или товарителницата на всеки пакет.

РАЗДЕЛ VI: ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ОЙРОКУРИЕР И ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА КУРИЕРСКИ ПРАТКИ

33. Ойрокуриер ЕООД има следните права:

- да организира и изпълни по свое усмотрение приемането, обработката, транспортирането и доставката на пратките, използвайки маршрути, транспортни средства или подизпълнители, които намери за оптимално подходящи и целесъобразни;
- да изисква пратката да бъде в подходящ вид и в опаковка за транспортиране, която да не застрашава целостта или съдържанието на другите пратки. Ойрокуриер ЕООД има право да доопакова или преопакова пратки, чиято цялост е нарушена, с цел запазване на съдържанието им;
- да получи обезщетение от потребителите за причинени от техните пратки щети нанесени на Ойрокуриер ЕООД, привлечен от него подизпълнител; или на другите пратки;
- да изисква при подаването на пратката тя да бъде отворена. При съмнение за поставени забранени предмети или вещества, Ойрокуриер ЕООД още при подаването им изисква от потребителя съгласие за извършване на проверка. При отказ на потребителя пратката не се приема;
- когато има достатъчно основание да се счита, че приета пратка съдържа забранени предмети и вещества, Ойрокуриер ЕООД изисква от потребителя или получателя писмено съгласие за отварянето ѝ. При липса на съгласие и/или отговор, Ойрокуриер ЕООД



уведомява прокуратурата/органите на МВР, които разпореждат на компетентните органи да извършат проверка;

- да откаже да застрахова пратка ако е налице някое от следните условия:
 - Неподходяща или липсваща опаковка. Неподходяща е опаковката, която не осигурява застрахования обект срещу обичайните рискове при превоз.
 - Пратки, покрити с тънка хартия или полиетиленово фолио, се считат за неопаковани
- Ойрокуриер ЕООД избира по свое усмотрение застрахователната компания, в която ще бъде застрахована пратката.
- Ойрокуриер ЕООД има право да сключва индивидуални договори и/или споразумения за допълнителни услуги.

34. Ойрокуриер ЕООД има следните задължения:

- да поставя Общи Условия и Тарифата на видно и достъпно място във всеки свой офис, както и да ги предоставя безплатно на потребителите при поискване;
- да изпълнява допълнителни разпореждания на потребителя преди пратката да е доставена, ако те са изпълними и не нарушават организацията на работа на Ойрокуриер ЕООД и са заплатени, ако са направени допълнителни разходи от Ойрокуриер ЕООД;
- да гарантира на всички потребители равнопоставен достъп до предлаганите услуги;
- да пази тайната на кореспонденцията по време и след извършване на услугата;
- да предостави на потребителите информация за характеристиките на услугите, за условията и реда за ползването им;
- да разглежда и взема становище по заявления, жалби и предложения от потребителите в едномесечен срок от подаването им;
- да води и съхранява регистър на постъпилите заявления, жалби и предложения, причините и основателността им и предприетите след разглеждането им действия. Данните от регистъра се съхраняват за срок от 12 месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни;

35. Потребителят на куриерски пратки има следните права:

- да се разпореждат с пратките до момента на връчването им на Получателя, в качеството си на техни законни притежатели и разпоредители, като се задължават да поемат всички разноски на Ойрокуриер ЕООД по изпълнението на разпорежданията;
- да получават пълна информация за характеристиките и параметрите на предлаганите от Ойрокуриер ЕООД услуги;
- да получават услугите с нужното качество по отношение на вземането и доставката на пратките;
- да подават заявления, жалби и предложения и да получават отговор в едномесечен срок от подаването им;
- да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията;
- да получават обратно пратката си при отказ на получателя да я приеме, като заплатят съответната сума на Ойрокуриер ЕООД;
- да застраховат пратката по обявена стойност;
- да получават обезщетение при нанесени от Ойрокуриер ЕООД вреди.

36. Потребителят на куриерски пратки има следните задължения:

- да предплатят цената за услугата, съгласно обявените цени, освен ако не е посочен друг начин на плащане в индивидуалния договор или допълнително споразумение;
- да предоставят максимално пълна и вярна информация за получателя на пратката, нейната стойност и съдържание;
- да опаковат пратките си във вид, годен за транспортиране, като всички следствия от неизпълнение на това са за тяхна сметка, риск и отговорност;
- да носят отговорност за щетите, причинени от подадени от тях пратки на имуществото/служителите на Ойрокуриер ЕООД или на други пратки/ лица. Отговорността е в размер на понесените от куриера загуби или изплатените обезщетения;



- да заплатят стойността на услугата за пратки, изпратени за сметка на Получател, при отказ за плащане от негова страна;
- да получават пълна информация за характеристиките и параметрите на предлаганите от Ойрокуриер ЕООД услуги, да подават заявления и рекламации, както и да получават обезщетения при нанесени от Ойрокуриер ЕООД вреди.

РАЗДЕЛ VII: ЗАБРАНЕНИ ЗА ПРЕНАСЯНЕ ПРЕДМЕТИ И ВЕЩЕСТВА

37. Съгласно изискванията на чл. 90 от Закона за пощенски услуги, Ойрокуриер ЕООД забранява поставянето във вътрешни и международни куриерски пратки следните предмети и вещества:

- наркотични, упойващи, психотропни, силно действащи и отровни вещества;
- оръжие, взривни, запалителни или други опасни вещества или предмети;
- неприлични или противоречащи на нравствените/морални норми предмети;
- предмети и вещества, които поради своето естество или опаковка представляват опасност за живота или здравето на служителите на Ойрокуриер ЕООД или на други лица, или могат да замърсят или да повредят други пратки и пощенски съоръжения;
- религиозни материали на забранени или нерегистрирани в страната секти и организации;
- движими паметници на културата, за които няма издадено разрешение или сертификат.

РАЗДЕЛ VIII: РЕКЛАМАЦИИ

38. Потребителите имат право на рекламации в случай на повредени, загубени, ограбени или унищожени пратки, както и при неспазване сроковете и при неизпълнение от страна на Ойрокуриер ЕООД на договорните задължения.

39. При неспазване на договорните срокове за доставка, когато закъснението е повече от 5 /пет/ работни дни, клиентът не заплаща стойността на куриерската услугата.

40. Потребителите реализират правото си, като подават до Ойрокуриер ЕООД жалби, рекламации и искания.

41. Рекламациите се подават в писмен вид в 5 дневен срок от подаване на пратката от потребителя или получателя на пратката, заедно с товарителницата.

42. Срокът за отговор на рекламация е 5 дни.

43. Ойрокуриер ЕООД носи отговорност за изгубени или повредени по негова вина пратки на стойност до 10 лева.

44. Ойрокуриер ЕООД не носи отговорност за неизпълнение на договорните си задължения, когато това се дължи на независещи от него причини – метеорологични условия, форсмажорни обстоятелства, пратки, подадени с грешен или неточен адрес за доставка. Дефиницията на понятието Форсмажорно обстоятелство/Непреодолима сила, е съгласно член 306 от Търговския закон.

РАЗДЕЛ IX: ДРУГИ

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 в гр. София.