

# **ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА С ПОТРЕБИТЕЛИ НА „ДИРЕКТ.БГ” ЕООД С УДОСТОВЕРЕНИЕ ЗА РЕГИСТРАЦИЯ № 0086/21.04.2010 г. ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА КУРИЕРСКИ УСЛУГИ НА ТЕРИТОРИЯТА НА СТРАНАТА**

## **РАЗДЕЛ I**

### **Предмет и общи положения**

1. С тези Общи условия на договора между „ДИРЕКТ.БГ” ЕООД , наричан по-долу DIRECT и неговите крайни потребители се уреждат условията и реда за предоставяне на пощенски услуги.
2. Тези Общи условия са задължителни за DIRECT и за ПОТРЕБИТЕЛЯ и са неразделна част от индивидуалния договор сключен между тях, ако е сключен такъв.
3. Крайните потребители на услугите могат да бъдат всички физически лица, както и еднолични търговци и юридически лица.

## **РАЗДЕЛ II**

### **Обхват и характеристики на услугите**

4. DIRECT предоставя чрез пощенската мрежа следните пощенски услуги:
  - 4.1.куриерски услуги
  - 4.1.1.DIRECT предоставя експресни куриерски услуги на територията на град София с фиксирано време на изпълнение, което започва да тече от момента на подаване на поръчката. За време на подаване се счита точното време на обаждането на клиента или времето на получаване на поръчката по Интернет, когато се ползват on-line услугите на DIRECT.

## **РАЗДЕЛ III Условия**

### **за достъп**

5. DIRECT гарантира равнопоставен достъп на всички клиенти до предоставяните услуги.
6. Договорът между DIRECT и ПОТРЕБИТЕЛЯ се смята за сключен с приемане на пощенската пратка, което се удостоверява с подпис;
- 7.Приемането на пратка за доставка се извършва от куриер, посещаващ посочения от абоната адрес по заявка или по предварително съгласуван график. Пратката се доставя на получател на адреса срещу подпис.  
При грешен адрес се извършва пренасочване на доставката на актуалния адрес на получателя, след съгласие на заявителя. Сумата за новата доставка е дължима от страната, пожелала промяната.  
В случай, че на адреса не е имало лице, което да приеме пратката , се уведомява заявителя, който заплаща всяко последвало посещение като отделна пратка.

## **РАЗДЕЛ IV**

### **Изисквания за качество и ефикасност на обслужването**

8. Срок на доставка:

8.1. Срокът на доставката на пратката е в зависимост от вида ѝ.

8.1.1. Срокът за доставка на територията на град София е три часа от момента на заявяването.

8.1.2. Срокът за изплащане на сумите от услугата „наложен платеж“ е до 24 часа от доставянето на пратката.

9. Когато DIRECT предаде пратката по-късно от уговорения срок или поради забавата изпълнението е станало безполезно, последният дължи обезщетение на подателя на пратката в размер на стойността на съответната услуга.

## **РАЗДЕЛ V**

### **Начини на заплащане**

10. Цените на услугите се определят от пощенския оператор, съгласно изискванията на Закона за пощенските услуги и се предплащат от потребителите. Заплащането се извършва в брой или по банков път в десет дневен срок след получаване на факура.

11. Пощенските услуги могат да се заплащат и в срокове, определени съгласно сключените индивидуални договори по т.2 от тези Общи условия.

12. Цените за заплащане на услугите са посочени по видове в ценовата листа на DIRECT.

12.1. Цените по т. 12 се предоставят на Комисията за регулиране на съобщенията за сведение в срок 10 дни преди влизането им в сила.

12.2. Ценовата листа на DIRECT се поставя на видно място в местата за достъп и се публикува на страницата на DIRECT в интернет.

12.3. Цените, посочени в индивидуалния договор по т. 2 не могат да бъдат по-високи от цените по т. 12.

## **РАЗДЕЛ VI**

### **Условия за приемане и доставяне на пощенски пратки**

13. DIRECT приема пратки от потребителите във вид отговарящ на следните изисквания: Опаковката трябва да е надеждна за опазване на предмета, да осигурява твърдост и надеждност на пратката, да има вътрешна и външна изолация на предметите срещу механични увреждания. Пратки, покрити само с полиетиленово фолио и/или тънка хартия се считат за неупаковани. Неподходяща е опаковката, която не осигурява предмета срещу обичайните рискове на превоза.

## **РАЗДЕЛ VII**

### **Права и задължения на потребителите и на пощенските оператори**

14. Потребителите имат право:

14.1. да изискат сключване на договор за ползване на всички пощенски услуги, предлагани от DIRECT;

14.2. да получат услугите по Раздел II с качество и параметри на услугите, съгласно т. 8 и т. 9;

14.3. да получат пълна информация за характеристиките и параметрите на предлаганите по т.4 услуги;

14.4. да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по точка

17.4. от тези Общи условия;

- 14.5. да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията;
- 14.6. да получат обезщетение при нанесени от DIRECT вреди по реда на Раздел IX;
- 14.7. да получат обратно пратката си при отказ на получателя да я приеме, като заплатят съответната сума на DIRECT за обратния курс.
15. Потребителите се задължават:
- 15.1. да подготвят пратката във вид, отговарящ на изискванията по т.13
- 15.2. да предплатят цената на услугата, съгласно обявените по т.12 цени, освен ако не е посочен друг начин на плащане в индивидуалния договор или допълнителното споразумение;
- 15.3. да отговорят за вреди, причинени на DIRECT, като отговорността им е съизмерима с понесените щети.
- 15.4. Потребителите са задължени да предоставят максимално пълна и вярна информация за получателя на пратката.
16. DIRECT има право:
- 16.1. да изисква пратката да бъде в подходящ вид и в опаковка за транспортиране, която да не застрашава целостта или съдържанието на другите пратки;
- 16.2. да не приема пратки, неотговарящи на изискванията по т.13 или съдържащи забранените за превоз вещества или материали, изброени в т.18;
- 16.3. да получи обезщетение от потребителите за причинени от техните пратки щети нанесени на DIRECT или на другите пратки;
- 16.4. да сключва индивидуални договори и/или споразумения за допълнителни услуги
17. DIRECT се задължава:
- 17.1. да гарантира на всички потребители равнопоставен достъп до предлагани услуги;
- 17.2. да пази тайната на кореспонденцията по време и след извършване на услугата;
- 17.3. да предостави на потребителите информация за всички характеристики на услугите, включително и техните цени, както по искане на потребителите справки за условията и реда за ползване на услугите;
- 17.4. да разглежда и взема становища по молби, жалби и предложения от потребителите в едномесечен срок от датата на подаването им;
- 17.5. да води и съхранява регистър на постъпилите молби, 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;
- 17.6. да обезщети потребителите, съгласно Раздел IX.
- 17.7. да уведоми във възможно най-кратък срок Потребителите за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;
- 17.8. да изпълни заплатената от потребителя услуга с параметри на качеството, определени в т. 8 и т. 9.
- 17.9. да поставя Общите си условия и ценови листи на видни места в офисите и на интернет страницата си и да ги предоставят безплатно на потребителите при поискване.

## **РАЗДЕЛ VIII**

### **Забранени за пренасяне предмети и вещества**

18. DIRECT, съгласно изискванията на чл.90 от Закона за пощенските услуги забранява поставянето във вътрешни и международни пощенски пратки на следните предмети и вещества:

- 18.1. наркотични, упойващи, психотропни и отровни вещества;
- 18.2. оръжие, взривни, запалителни или други опасни вещества и предмети;
- 18.3. предмети и вещества, които поради своето естество или опаковка представляват опасност за живота и здравето на служителите на DIRECT или на други лица или могат да замърсят или повредят други пратки и съоръжения;
- 18.4. религиозни материали на забранени или нерегистрирани в страната секти и организации;
- 18.5. движими паметници на културата, за които няма издадено разрешение или сертификат;
- 18.6. 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.

## **РАЗДЕЛ IX**

### **Процедури за рекламации и обезщетения**

19. Потребителите имат право на рекламации в случай на повредени, загубени, ограбени или унищожени пратки, както и при неспазване нормативите за качество и при неизпълнение от страна на DIRECT на договорните задължения.
20. За счетените за основателни рекламации размера на обезщетенията не може да надхвърля сумата от 500 лв.(петстотин лева).
21. За неспазване на РАЗДЕЛ IV, подателят на пратката има право на обезщетение в размер на предплатената цена за услугата.
22. Потребителите реализират правото си по т.19 като подават до DIRECT жалби и рекламации.
23. DIRECT приема само писмени рекламации, подадени в срок до 6 месеца от датата на приемане на пратката. Писмената декларация се подава в офиса на DIRECT в гр. София, ул Райна Княгиня 7, заедно с приложен транспортен документ. DIRECT не реагира на рекламации, подадени след този срок, както и на рекламации без подписан от получателят протокол за повредена пратка.
24. Срокът за отговор на рекламация е 30 дни.

## **РАЗДЕЛ X**

### **Ред за разрешаване на спорове и други съществени условия по предоставянето и ползването на пощенски услуги**

25. Спорове между DIRECT и ПОТРЕБИТЕЛЯ се решават чрез непосредствени преговори между тях. При не постигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.