

**Общи условия на договора с потребителите на неуниверсални пощенски услуги
и ADL Ltd., носител на лицензионен договор с мрежа за разпространение и дистрибуция на малки
пратки в цял свят, под търговската марка „Town to Town”**

РАЗДЕЛ I

Общи положения

1. Потребители на неуниверсални пощенски услуги, могат да бъдат всички физически и юридически лица.
2. Доставчика на услугата за краткост се нарича „Куриер”. За дистрибуция на пратките на територията на страната се използват транспортните мрежи на подизпълнители, регистрирани като доставчици на неуниверсална пощенска услуга. Те предоставят следните услуги:
 - 2.1. Доставка до посочен адрес, предоставян от Куриера на територията на Република България, на пратки, получавани ежедневно от международните партньори на Куриера.
 - 2.2. Събиране на куриерски пратки, по поръчка от Куриера от територията на Република България, предназначени за друга страна на света, които Куриера предава чрез международната мрежа на своите партньори.

РАЗДЕЛ II

Условия за приемане/предаване на пратките

3. Пратките се приемат от адрес на Куриера или в офисите на негови подизпълнители на територията на цялата страна, в рамките на определено от куриера работно време, което се поставя на видно и достъпно за всички потребители място в офиса.
4. Доставките се удостоверяват задължително със подпис/печат на получаващата страна и отбелязани параметри на доставката, включващи дата, час и име на получателя (POD)
5. Информация за движението и доставката на пратката може да бъде получена на следната международна интернет страница www.towntotown.net.

РАЗДЕЛ III

Изисквания за качество на обслужването

6. Куриерът се ангажира с доставка на всяка куриерска пратка в сроковете, обявени в актуалната Тарифа на Куриера, в случай, че посочените от Подателя данни в товарителницата име, адрес и телефон на Получателя са пълни и верни.
7. Куриерът гарантира опазване на тайната на кореспонденцията на потребителите, както по време на извършване на куриерската услуга, така и след това.
8. Куриерът 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

9. Цените на куриерски услуги „Износ” са посочени от Куриера в Тарифата, публикувана в Интернет пространството или предоставяна индивидуално на потребителите.
10. Цените за куриерски услуги „Внос” са винаги по предварително запитване и се договарят за всеки конкретен случай между Куриера и неговите международни партньори. Те влизат в сила и са изпълними само след потвърждение от страна на потребителя.

РАЗДЕЛ V

Задължения и Права на Куриера

11. Куриерът има следните задължения:

11.1. Да гарантира на всички потребители равнопоставен достъп до предлаганите услуги;

11.2. Да изпълнява допълнителни разпореджения на Подателя преди пратката да е доставена, ако те са изпълними и не нарушават организацията на работа на Куриера и са заплатени, ако са направени допълнителни разходи от партньорите на Куриера

11.3. Да пази тайната на кореспонденцията по време и след извършване на услугата;

11.4. Да предостави на потребителите информация за характеристиките на услугите, за условията и реда за ползването им.

11.5. Да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от потребителите в едномесечен срок от подаването им, свързани с проблеми, възникнали по вина на Куриера, по време на доставката на пратки.

11.6. Да обезщети потребителите съгласно, посочените по-долу условия за това.

12. Куриерът има следните права:

12.1. Да организира и изпълни по свое усмотрение приемането, обработката, транспортирането и доставката на пратките, използвайки маршрути, транспортни средства или подизпълнители, които намери за целесъобразно и оптимално

12.2. Да изисква пратката да бъде в подходящ вид и в опаковка за транспортиране, която да не застрашава целостта или съдържанието на самата пратка и на групирани с нея други пакети. Куриерът има право да доопакова или преопакова пратки, чиято цялост е нарушена, с цел запазване на съдържанието им

12.3. Куриерът има право да изисква при подаването на пратката тя да бъде отворена. При съмнение за поставени забранени предмети или вещества, Куриерът при подаването им изисква от подателя съгласие за извършване на проверка. При отказ на подателя пратката не се приема.

12.4. Когато има достатъчно основание да се счита, че приета пратка съдържа забранени предмети и вещества, Куриерът изисква от подателя или получателя писмено съгласие за отварянето ѝ. При липса на отговор Куриерът уведомява прокуратурата, която разпорежда на компетентните органи да извършат проверка.

РАЗДЕЛ VI Задължения и Права на Подателя

13. Подателите на куриерски пратки имат следните права:

13.1. Да получават пълна информация за характеристиките и параметрите на предлаганите от Куриера услуги;

13.2. Да получават услугите по Раздел II и Раздел III на нужното качество по отношение доставката на пратките;

13.3. Да подават молби, жалби и предложения и да получават отговор в едномесечен срок от подаването им;

13.4. Да получават обратно пратката си при отказ на получателя да я приеме, като заплатят съответните разходи, направени от Куриера.

13.5. Да получават обезщетение при нанесени от Куриера вреди по реда на Раздел VIII.

14. Подателите на куриерски пратки имат следните задължения:

14.1. Да заплатят цената за услугата, съгласно обявените или договорените цени.

14.2. Да предоставят максимално пълна и вярна информация за получателя на пратката, нейната стойност и съдържание.

14.3. Да опаковат пратките си във вид годен за транспортиране, съгласно изискванията на Куриера, като всички следствия от неизпълнение на това са за тяхна сметка, риск и отговорност;

14.4. Да носят отговорност за щетите, причинени от подадени от тях пратки на имуществото/служителите на Куриера или на други пратки / лица. Отговорността е в размер на понесените от куриера загуби или изплатените обезщетения.

14.5. Да заплатят стойността на услугата за пратки изпратени за сметка на Получател, при отказ за плащане от негова страна.

14.6. Даа получават пълна информация за характеристиките и параметрите на предлаганите от Куриера услуги, да подават молби и рекламации, както и да получават обезщетения при нанесени от Куриера вреди, съгласно условията на Раздел VIII от настоящите ОУ.

РАЗДЕЛ VII

Общи забрани за пренасяне по куриерски път

15. Куриерските пратки не могат да съдържат, съгласно изискванията на чл. 90 от Закона за пощенски услуги, следните предмети и вещества:

15.1. Наркотични, упойващи, психотропни, силно действащи и отровни вещества;

15.2. Оръжие, взривни, запалителни или други опасни вещества или предмети;

15.3. Неприлични или противоречащи на нравствените норми предмети;

15.4. Предмети и вещества, които поради своето естество или опаковка представляват опасност за живота или здравето на служители на Куриера или на други лица, или могат да замърсят или да повредят други пратки и съоръжения.

15.5. Религиозно материали на забранени или нерегистрирани в страната секти и организации;

15.6. Движими паметници на културата, за които няма издадено разрешение или сертификат.

РАЗДЕЛ VIII

Процедури за рекламации и обезщетения

16. Потребителите имат право на рекламации в следните случаи:

16.1. За повредени, унищожени, загубени или ограбени международни куриерски пратки.

17. Рекламация към Куриера може да бъде подадена във връзка с такива случаи до 30 дена след датата на изпращане на съответната пратка.

18. За счетените за основателни рекламации, размера на обезщетението е равен на:

18.1 В размер на действителната стойност на нанесената щета, но не може да бъде по-голямо от 100лв. На пратка.

19. Независимо от разпоредбите на т.18, размера на обезщетение за застраховани пратки покрива обявената застрахователна стойност. При пратки с цена за транспорт и стойност на съдържанието по-големи от 150лв, на клиента му се предлага допълнителна застраховка при застрахователна компания срещу съответна комисионна.

20. В случай, че Подателят на пратката е посочил непълен/неточен адрес или телефон за връзка с Получателя, Куриера не е обвързан с предварително обявения срок на доставка на пратката.

21. Куриерът се освобождава от отговорност за всяко забавяне или невъзможност за изпълнение на задълженията си, ако това изпълнение е възпрепятствано или забавено от причини, породени от непреодолими природни явления, стачки, бунтове, война, които се установяват от съответните компетентни органи.

22. Рекламацията е редовно предявена единствено тогава, когато са заплатени всички дължими на Куриера суми без отлагане или прихващане и са представени всички необходими документи, определени от Куриера.