

Общи условия

Общи условия на взаимоотношенията с потребителите на неуниверсални пощенски услуги и OCS overseas courier service.

РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения

1. С тези Общи условия (ОУ) на договора между OCS overseas courier service (наричан по-долу Оператор) и Потребителите на неуниверсални пощенски услуги, се уточняват условията и реда за предоставяне и ползване на неуниверсални пощенски услуги.
2. Потребители на неуниверсални пощенски услуги, предоставяни от Оператора (OCS), могат да бъдат всички физически лица, еднолични търговци и юридически лица.
3. OCS и Потребителите на неуниверсални пощенски услуги могат да договарят и други условия за предоставяне на неуниверсални пощенски услуги, като се сключват индивидуални договори или допълнителни споразумения, част от които са настоящите ОУ.

РАЗДЕЛ II

Обхват и характеристика на услугите

4. OCS извършва международни куриерски услуги, съгласно описаните в Ценовата листа тарифи за изпращане, държави и време за получаване на пратки на OCS overseas courier service, в страни по цял свят. Куриерските услуги са неуниверсални пощенски услуги (дефинирани в ЗПУ).
5. Заявки се приемат от понеделник до петък на съответните контакти за връзка с офисите на OCS overseas courier service.

РАЗДЕЛ III

Условия за достъп

6. Операторът гарантира равнопоставен достъп на потребителите до предоставяните си услуги чрез своите офиси.
7. Приемането на пратките се осъществява на основа телефонна поръчка, чрез взимане от адрес на подателя или в офисите на куриера .
8. Договорът между Оператора и Потребителя се счита за сключен с приемане на пратката в офисите на куриера или от адреса на потребителя, удостоверява се с подпис на подателя и оператора и заплащане на цената на услугата.
9. Договорът между Оператора и Потребителя се счита за изпълнен с доставката на международна куриерска пратката до получател или упълномощено за това лице. Доставянето на пратката се удостоверява с име и подпис или печат.
10. Информация за движението и доставката на пратката може да бъде получена на следната международна интернет страница www.ocstracking.com

РАЗДЕЛ IV

Изисквания за качество и ефикасност на обслужването

11. Операторът доставя всяка куриерска пратка в сроковете, обявени в актуалната си Ценова листа, в случай, че посочените от подателя данни в товарителницата име, адрес и телефон на Получателя и съдържание са пълни и верни.

12. Операторът гарантира неприкосновеност на пратките и опазване на тайната на кореспонденцията на потребителите, както по време на извършване на куриерската услуга, така и след това. Не предоставя информация за пратки и тяхното съдържание, освен на подателя и получателя или на упълномощено от тях лице.

13. Операторът 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 V

Цени и начини на плащане

14. Цените и сроковете на куриерските услуги, се определят от Оператора и са посочени в Ценовата листа или в индивидуален договор с Потребителя, съгласно Закона за пощенските услуги и зависят от вида на услугата, зона на получаване, тегло.

15. Цените, посочени в индивидуалния договор не могат да бъдат по-високи от цените в Ценовата листа.

16. Цените на куриерските услуги се предплащат от потребителите, в брой или по банков път, като могат да се заплащат и в други определени срокове, по договаряне с Оператора .

17. Ценовата листа на Оператора се поставя на видно място в местата за достъп.

РАЗДЕЛ VI

Условия за приемане и доставяне на куриерски пратки

18. Операторът приема пратки, които потребителите предварително са опаковали в подходящ за транспортиране вид , така че да не застрашава целостта си или съдържанието на другите пратки. Опаковката трябва да е съобразена с теглото, формата и естественото съдържание на пратките, начина на транспортиране и неговата продължителност.

19. Операторът приема пратката от подателя и я доставя до получателя съгласно условията на товарителницата. При изпращане на пратка, всички данни в товарителницата се попълват съгласно информацията предоставена от подателя. С подписа си върху нея, подателят:

- потвърждава вписаните данни ;
- поема пълна отговорност, ако са неточни или неверни ;
- приема, че познава тези ОУ ;

20. Всяка куриерска пратката се доставя на посочения от подателят адрес съобразно обявените от Оператора срокове за доставка. Пратка, недоставена поради отказ или неизвестност на получателя , непознат на посочения адрес или починал, се връща на подателя за негова сметка. Ако той откаже да я получи в 7-дневен срок от уведомяването му, пратката се унищожава.

РАЗДЕЛ VII

Права и задължения на Оператора

21. Операторът има следните права:

21.1. Да организира и изпълни по свое усмотрение приемането, обработката, транспортирането и доставката на пратките;

21.2. Да изисква пратката да бъде в подходящ вид и в опаковка за транспортиране, която да не застрашава целостта или съдържанието на другите пратки. Операторът има право да доопакова или преопакова пратки, чиято цялост е нарушена, с цел запазване на съдържанието им;

21.3. Да получи обезщетение от потребителите за причинени от техните пратки щети нанесени на куриера или на другите пратки;

21.4. Операторът има право да изисква при подаването на пратката тя да бъде отворена, в слчай на съмнение за поставени забранени предмети или вещества. ОCS може да изисква от подателя съгласие за извършване на проверка при подаването. При отказ на подателя, Операторът има право да не приеме пратката ;

21.5. При наличие на основание , че приета пратка съдържа забранени предмети и вещества, Операторът изисква от подателя или олучателя писмено съгласие за отварянето ѝ. При липса на отговор куриерът уведомява прокуратурата, която разпорежда на компетентните органи да извършат проверка;

21.6. Операторът има право да сключва индивидуални договори и/или споразумения за допълнителни услуги;

22. Операторът има следните задължения:

22.1. Да поставя ОУ и Ценовата листа на видно и достъпно място във всеки свой офис , както и да ги предоставя безплатно на потребителите при поискване;

22.2. Да предостави на клиентите следните видове опаковки:

За документи – картонен плик размер А4;

За недокументи – поетиленови пликове ;

Опаковката на нестандартни пратки е отговорност на подателя.

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

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

22.5. Да предостави на потребителите информация за услугите, които предлага на видно място, както и условията и реда за ползването им;

22.6. Да разглежда и взема стеновище по молби, жалби и предложения от потребителите в едномесечен срок от подаването им;

22.7. 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;

22.8. Да обещае потребителите съгласно Раздел IX;

22.9. 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;

22.10. Да определи срокове за доставяне на пощенските пратки съгласно т. 14.

22.11. Да изпълни заплатената от потребителя услуга с параметри на качеството, определени в т. 16 .

Права и задължения на подателите на куриерски пратки на OCS

23. Потребителите на куриерски пратки имат следните права:

23.1. Да се разпореждат с пратките до момента на връчването им на получателя, в качеството

си на техни законни притежатели и распоредители, като се задължават да поемат всички разноски на Оператора по изпълнението на распореденията;

23.2. Да изискват сключване на договор за ползване на всички пощенски услуги, предлагани от Оператора;

23.3. Да получават пълна информация за характеристиките и параметрите на предлаганите от OCS услуги по реда на Раздел II и Раздел IV;

23.4. Да подават молби, жалби и предложения до Комисията за регулиране на съобщенията;

23.5. Да получават обратно пратката си при отказ на получателя да я приеме, като заплатят съответната сума на OCS ;

23.6. Да получават обезщетение по реда на Раздел IX;

24. Потребителите на куриерски пратки имат следните задължения:

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

24.2. Да предплатят цената за услугата, съгласно раздел V, освен ако не е посочен друг начин на плащане в индивидуалния договор или допълнително споразумение;

24.3. Да опаковат пратките си във вид годен за транспортиране;

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

24.5. Да заплатят стойността на услугата за пратки изпратени за сметка на получател, при отказ за плащане от негова страна;

РАЗДЕЛ VIII

Забранени за пренасяне предмети и вещества

25. Операторът съгласно изискванията на чл. 90 от Закона за пощенски услуги забранява поставянето във вътрешни и международни куриерски пратки следните предмети и вещества:

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

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

25.3. Неприлични или противоречащи на нравствените норми предмети;

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

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

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

25.7. В пратки ,с изключение на пратките с обявена стойност, не се допуска поставянето на монети, банкноти, парични знаци, чекове за пътуване, предмети, представляващи ценност за подателя, платина, злато, сребро, обработени или необработени скъпоценни камъни и други ценни предмети;

25.8. В международните пратки, освен веществата и предметите по чл. 90,ал.1 от ЗПУ не могат да се поставят и други вещества и предмети, посочени в международни договори, както и предмети, внасянето или разпространяването на които е забранено в страната на местоназначението;

РАЗДЕЛ IX

Процедури за рекламации и обезщетения

26. Потребителите имат право на рекламации при повредени, унищожени, загубени или ограбени международни куриерски пратки, при неизпълнение от страна на Оператора на договорните задължения.

27. Рекламация към куриера може да бъде подадена във връзка с такива случаи до 14 работни дни след датата на изпращане на съответната пратка.

28. Срокът за отговор на рекламация е 30 работни дни от дата на подаването ѝ.

29. За счетените за основателни рекламации във връзка с т. 26, Операторът носи отговорност за размера на обезщетението равен на:

29.1. Действителната стойност на нанесената щета, но не може да бъде по-голямо от 100лв. на пратка;

30. Независимо от разпоредбите на т.29, размера на обезщетение за застраховани пратки покрива обявената застрахователна стойност. При пратки с цена за транспорт и стойност на съдържанието по-големи от 150лв, е желателно клиента да направи застраховка при застрахователна компания.

31. Операторът не носи отговорност :

31.1. В случай, че подателят на пратката е посочил непълен/неточен адрес или телефон за връзка с получателя, то тогава Операторът не е обвързан с предварително обявения срок на доставка на пратката;

31.2. За повреда на пратки, настъпила по вина на подателя, подал пратка несъобразена с обем, тежест и стойност на съдържанието или с невярно обявено съдържание;

31.3. За пратки, съдържащи забранени вещества и предмети и поради тази причина са унищожени или конфискувани от съответните компетентни органи по установен ред;

31.4. 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;

32. Рекламацията е редовно предявена единствено тогава, когато са заплатени всички дължими на OCS суми без отлагане или прихващане и са представени всички необходими документи.

РАЗДЕЛ X

Ред за решаване на спорове

33. Споровете между Потребителите и OCS се решават на база добро партньорско сътрудничество, чрез преговори и допълнителни споразумения. При непостигане на съгласие, всяка от страните може да поиска съдействие от КРС или други компетентни органи.