

## **Общи условия на договора с потребителите на универсалната пощенска услуга и пощенски парични преводи, извършвани от „Български пощи” ЕАД**

### **РАЗДЕЛ I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящите Общи условия на договора с потребителите на Универсалната пощенска услуга и пощенски парични преводи (Услугите), извършвани от „Български пощи” ЕАД (БП) и наричани за краткост „Общи условия”, включват: общи положения; обхват и характеристика на услугите; условия за достъп; права и задължения на БП; отговорности на БП; права и задължения на потребителите; отговорности на потребителите; условия за приемане на пощенски пратки и на пощенски парични преводи; изисквания за качество и ефикасност на обслужване; начин на заплащане на услугите; забранени предмети и вещества; условия и срок за доставяне на пощенски пратки и изплащане на пощенски парични преводи; връщане на недоставени пощенски пратки и неизплатени пощенски парични преводи; изпълнение на договора; процедури за рекламации и обезщетения и ред за решаване на спорове.

2. Общите условия се прилагат за вътрешните и международните пощенски услуги, извършвани от БП, които включват универсалната пощенска услуга и пощенските парични преводи.

### **РАЗДЕЛ II ОБХВАТ И ХАРАКТЕРИСТИКА НА УСЛУГИТЕ**

#### **3. Обхват и характеристика на услугите**

##### **3.1. Универсалната пощенска услуга включва:**

**3.1.1.** приемане, пренасяне и доставяне на вътрешни и международни пощенски пратки, както следва:

- а) кореспондентски пратки – до 2 кг;
- б) малки пакети – до 2 кг;
- в) печатни произведения – до 5 кг;
- г) секограми – до 7 кг;

д) пощенски колетти - до 20 килограма. Границата за тегло, когато се отнася за колетти от други страни, може да бъде по-висока и да достига до границата за тегло, определена в актовете на Всемирния пощенски съюз.

**3.1.2.** Допълнителни услуги „препоръка” и „обявена стойност”.

**3.1.3.** Пощенските пратки по т. 3.1.1, букви „а”, „б”, „в”, „г” могат да бъдат препоръчани или не препоръчани, с предимство и без предимство. Международните препоръчани пощенски пратки са само с предимство.

**3.2.** Пощенски парични преводи, като част от неуниверсалните пощенски услуги.

**4.** Препоръчаните пратки могат да бъдат и с обявена стойност, а тези с обявена стойност за страната – с наложен платеж или без наложен платеж.

**5.** Вътрешните и международните колетти могат да бъдат с обявена стойност или без обявена стойност, като тези с обявена стойност за страната - с наложен платеж или без наложен платеж.

**6.** Обявената стойност по т.т. 4 и 5 се посочва от подателя и трябва да съответства на действителната стойност на съдържанието на пратката.

**6.1.** Максималният размер на обявената стойност, до която се приемат пощенски пратки, се определя от БП в „Цени на услуги, включени в универсалната пощенска услуга, предоставяна от „Български пощи” ЕАД”.

**7.** За международните пощенски пратки се прилагат и разпоредбите на актовете на Всемирния пощенски съюз, които са ратифицирани и обнародвани по установения ред.

**7.1.** Международните пощенски пратки се приемат отворени за проверка на съдържанието за забранени и опасни предмети и за съответствие с вписаното в придружаващите документи.

**8.** Пощенските парични преводи могат да бъдат вътрешни и международни. Вътрешните пощенски парични преводи се извършват съгласно Закона за пощенските услуги. Международните пощенски парични преводи се извършват въз основа на договори с чуждестранни изпълняващи институции и с посреднически институции, сключени в съответствие с актовете на Всемирния пощенски съюз.

**8.1.** Максималният размер на сумата, която се приема по отделен пощенски паричен превод, се определя от „Български пощи“ ЕАД.

**8.2.** Вътрешните пощенски парични преводи могат да бъдат обикновени и експресни.

**9.** БП определя формите и съдържанието на документите (формуляри), които се попълват при приемането, пренасянето и доставянето на пощенските пратки и пощенските парични преводи и осигурява използваните формуляри във всички пощенски служби. Формулярите могат да съдържат и условия, различни от Общите условия, съгласно т. 11, които след попълването и подписването им от подателя и приемащия пощенски служител имат силата на договор по т. 11, като: доставка на колет в дома на получателя, удължаване на сроковете по т. 24, буква „в” и др.

### **РАЗДЕЛ III УСЛОВИЯ ЗА ДОСТЪП**

**10.** БП осигурява равнопоставен достъп на потребителите до пощенската си мрежа за ползване на Услугите. Подписване на индивидуални договори с потребителите не е необходимо.

**11.** Страните по договора по т. 10 могат да договарят и други условия за извършване на Услугите, за което се сключва индивидуален договор, неразделна част от който са настоящите Общи условия.

**12.** Договорът по т. 10 се счита за сключен при предаване на пратките в точките за достъп, където подателите предават, а БП приема пощенските пратки и пощенските парични преводи, и заплащане цената на услугата, както следва:

**12.1.** За препоръчаните пощенски пратки, на които е платен пълният размер на цената - с пускането им в пощенски кутии на БП, или с предаването им в пощенска служба или на упълномощени от БП лица.

**12.2.** За пощенските колети и за препоръчаните пратки - с предаването им в пощенска служба или на упълномощени от БП лица и издаване на документ за платена цена за пощенските услуги.

**12.3.** За пощенските парични преводи - с внасяне в пощенска станция на сумата по превода и издаване на документ за платена цена за пощенските услуги.

### **РАЗДЕЛ IV ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА БП**

**13.** БП е длъжно да извършва чрез пощенската си мрежа посочените в т. 3 пощенски услуги на територията на цялата страна в рамките на определено работно време, с нормативно определено качество и при достъпни цени, като осигурява възможност за ползването им от всички потребители на територията на цялата страна, независимо от географското им местоположение.

**13.1.** Работното време на пощенските служби включва всички работни дни - най-малко 5 дни в седмицата. Работните дни и работното време на пощенските служби се определят от БП и се поставят в пощенските служби на достъпно за всички потребители място, както и в Интернет страницата на БП.

**13.2.** Изключение от задължението по т. 13.1 се допуска:

а) при настъпване на „непреодолима сила”, както и при „военно положение”, „положение на война” или режим „извънредно положение” по смисъла на Закона за отбраната и въоръжените сили на РБ, когато се установява извънреден график на работно време;

б) в населени места и селищни образувания в труднодостъпни райони. Конкретните населени места и селищни образувания и работните дни, в които се извършват пощенски услуги се определят от БП,

съгласувано с кметовете на съответните общини и според изискванията на Критериите за определяне на труднодостъпност на районите и селищата в тях и списъкът се утвърждава от КРС. Информация за същите се публикува в Интернет страницата на БП.

**13.3.** БП е длъжно да постави Общите условия на видно и достъпно за потребителите място във всички пощенски служби и да ги публикува на страницата си в интернет.

**13.4.** БП е длъжно да постави на видно и достъпно за потребителите място във всички пощенски служби информацията относно:

а) технически изисквания за пратките - форма, размери, тегло, опаковка и др., както и за адресирането им;

б) цените на услугите;

в) забранените предмети и вещества за поставяне в пощенските пратки;

г) изискванията за подаване на международни пратки, които подлежат на митнически контрол и информацията за пощенските станции, в които се приемат международни пратки, подлежащи на митнически контрол;

д) размера на обезщетенията;

е) срок за приемане на рекламации.

**13.5.** БП е длъжно да постави пощенски кутии на обществени достъпни места за приемане на препоръчани пратки.

**13.6.** БП може да използва и групови доставъчни шкафове за доставяне на препоръчани пратки.

**14.** БП е длъжно да пази тайната на кореспонденцията, както по време на извършване на услугата, така и след това.

**15.** БП е длъжно в сроковете, определени съгласно т.т. 33 и 34, да доставят пратките и изплащат паричните преводи на посочените от подателите лица по начин, предвиден в раздел XII от настоящите ОУ.

**16.** БП е длъжно да спазва изискванията за защита на личните данни, съгласно Закона за защита на личните данни.

**17.** БП няма право:

а) да присвоява пощенски пратки;

б) да отваря пощенски пратки освен в случаите по чл. 93 от ЗПУ, когато има достатъчно основание да се смята, че приета пощенска пратка съдържа забранени предмети или вещества, по чл. 90 и чл. 91 от ЗПУ;

в) да взема съдържанието на отворени пощенски пратки (пратки с нарушена опаковка);

г) да предава пощенски пратки на трети лица, с цел да узнаят тяхното съдържание, освен в случаите по чл. 93 от ЗПУ, когато има достатъчно основание да се смята, че приетата пощенска пратка съдържа забранени предмети или вещества по чл. 90 и чл. 91 от ЗПУ;

д) да предоставя справки или информация на трети лица за пощенските пратки и за съдържанието им и за паричните преводи, освен на подателя и получателя или на упълномощени от тях лица, както и на съответните органи и в случаите, предвидени със закон;

е) да информира когото и да било, освен органите в случаите, определени със закон, за пощенския трафик между отделни лица;

ж) да приема пощенски паричен превод без подателя да е идентифициран по ЕГН/ЛНЧ/ЕИК.

**18.** БП е длъжно да преопакова пратките, чиято цялост е нарушена, с цел да се запази съдържанието им. За преопаковането се съставя документ по образец. Документът се съставя от пощенския служител, който извършва преопаковането и двама свидетели. Документът съдържа имената на съставителите; датата и часа на преопаковането; наименованието на ПС; видът на пратката с означено тегло, обявена стойност и наложен платеж; пощенската служба и датата на подаването; пълните адреси на подателя и получателя; подробно описание на външното състояние на опаковката и съдържанието на пратката и евентуалните причини за повредата. Копие от документа се връчва на получателя при доставката на пратката, който може да направи рекламация, ако счита, че БП има вина за повредата.

**19.** Митническият контрол и обмитяването на международните пощенски пратки се извършва съгласно Закона за митниците и правилника за неговото приложение.

## РАЗДЕЛ V ОТГОВОРНОСТИ НА БП

**20.** БП дължи обезщетение на потребителите в следните случаи:

- а) за загубени, ограбени или повредени, изцяло или частично препоръчани пратки, колети, пратки с обявена стойност и с наложен платеж;
- б) върнати пощенски колети, когато липсват мотиви за недоставянето им;
- в) при неспазване на сроковете за доставяне на пощенските пратки и на пощенските парични преводи, съгласно раздел IX;
- г) при неизплатени или неправилно изплатени суми по вътрешни и международни пощенски парични преводи.

**21.** Размерите на обезщетенията за вътрешните пощенски пратки се определят от БП, а за международните - съгласно актовете на Всемирния пощенски съюз.

**22.** БП не носи отговорност:

- а) за непрепоръчани пощенски пратки;
- б) за повреждане или унищожаване на препоръчани или с обявена стойност пощенски пратки, настъпило в резултат на непреодолима сила;
- в) когато препоръчаните пощенски пратки не е възможно да бъдат издирени поради унищожаване на служебните документи за тях от непреодолима сила;
- г) когато повреждането или унищожаването на пощенските пратки е настъпило по вина на подателя или произтича от естеството на съдържанието на пощенските пратки и несъответствието на опаковката им;
- д) за пощенски пратки, съдържащи забранени предмети или вещества, които по тази причина са били конфискувани или унищожени от компетентните органи по установения ред;
- е) когато поради непълен или погрешен адрес пощенската пратка е доставена на друго лице;
- ж) когато подателят на препоръчана пощенска пратка, пратка с обявена стойност и с наложен платеж, колет или пощенски паричен превод не е предявил писмена рекламация в срок до 6 месеца, считано от деня, следващ деня на подаването им;
- з) за забавени или недоставени пратки поради непълен или погрешен адрес.

## РАЗДЕЛ VI ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

**23.** Потребителите имат право:

**23.1.** Да получават информация по достъпен начин относно:

- а) техническите изисквания на БП за форма, размери, тегло, опаковка и др., както и за начина на адресиране на пощенските пратки, включително и чрез попълване на примерни образци;
- б) цените на услугите;
- в) забранените предмети и вещества за поставяне в пощенските пратки;
- г) изискванията за подаване на международни пратки, които подлежат на митнически контрол и информация за пощенските станции, в които се приемат международни пратки, подлежащи на митнически контрол;
- д) размерите на обезщетенията;
- е) срока за приемане на рекламации;
- ж) други изисквания, свързани с ползването на услугата.

**23.2.** Да правят рекламации в случаите съгласно т. 20 и да получат съответно обезщетение.

**24.** Подателят има право до момента на доставяне на пратката или изплащане на паричния превод при заплащане на определена цена да поиска с писмено заявление до пощенската служба по местодоставянето:

а) подадена от него пощенска пратка или паричен превод да му бъдат върнати обратно;

б) да се извършат поправки в името на получателя, адреса и местоназначението на пратката или на паричния превод, или да се промени получателя;

в) да се удължи срока за съхраняване на обикновените пощенски парични преводи и на пощенските пратки в пощенските служби до 15 дни над установения срок на получаване, с изключение на пратките с бързо развалящо се съдържание.

**25.** Получателят има право с писмено заявление, подадено в пощенската служба по местодоставяне и заплащане на определена цена, да поиска:

а) адресирана на негово име пратка или пощенски паричен превод да му бъдат препратени на нов адрес в същото или в друго населено място;

б) да се удължи срокът за съхранение на обикновените пощенски парични преводи и на пощенските пратки в пощенската служба на получаването - до 15 дни над установения срок, с изключение на пратките с бързо развалящо се съдържание.

**26.** Подателите на пощенски пратки са длъжни:

а) да спазват изискванията за форма, тегло, размери и начин на адресиране, съгласно т. 31;

б) да подават пратките с опаковка и затваряне, съобразени с изискванията на т. 31.3;

в) да не поставят забранени предмети и вещества в пощенските пратки, съгласно т. 38;

г) да предплащат цената на ползваните от тях услуги;

д) да не използват подправени, употребявани или извадени от употреба пощенски марки, подправени или извадени от употреба отпечатъци от пощенски печати, клейма, автомати, таксувачни машини, печатни преси и други съоръжения за отпечатване или щемпеловане, както и подправени международни купони-отговор;

**26а.** Подателите на пощенски парични преводи са длъжни при подаване на пощенски парични преводи да предоставят ЕГН/ЛНЧ/ЕИК.

При несъгласие на подателя за обработване на личните му данни, чрез записването им в служебните формуляри, паричните преводи не се приемат.

**27.** Получателите са длъжни да монтират и поддържат пощенски кутии за доставяне на препоръчани пощенски пратки и служебни известия на достъпни и безопасни за пощенските служители места – във входовете на сградите и в дворовете. На пощенските кутии трябва да бъдат посочени имената на ползвателите им.

## **РАЗДЕЛ VII ОТГОВОРНОСТИ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**28.** Подателите носят отговорност за щетите, причинени от подадени от тях пратки на имущество или служители на БП, както и на други лица, поради невярно декларирано съдържание или неподходяща опаковка.

**29.** Подателите носят отговорност пред БП за щетите, причинени от подадени от тях пратки на други пратки. Отговорността е в размерите, в които БП отговаря пред лицата, чиито пратки са увредени.

**30.** Потребителите носят отговорност за правилното адресиране на пощенските пратки и на пощенските парични преводи. Пощенски пратки и парични преводи с непълен, неточен и нечетлив адрес се връщат на подателите.

## **РАЗДЕЛ VIII УСЛОВИЯ ЗА ПРИЕМАНЕ НА ПОЩЕНСКИ ПРАТКИ**

## И НА ПОЩЕНСКИ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ

**31.** БП определя задължителни изисквания относно формата, минималните и максималните размери, теглото и начина на опаковане и на адресиране на пощенските пратки.

**31.1.** Почтенските пратки имат следните размери и тегло:

**31.1.1.** Ограниченията за размери на кореспондентски пратки, малки пакети, печатни произведения и секограми са следните:

- минимални размери: 90 мм x 140 мм;
- максимални размери: дължината, ширината и дебелината, събрани заедно, образуват максимален сбор 900 мм, като най-големият размер в едно от трите измерения не може да превиши 600 мм; в рула: дължината плюс два пъти диаметър 1040 мм, като най-големият размер не може да превишава 900 мм.

**31.1.2.** Ограниченията за размери на пощенските карти са следните:

- минимални размери - 90 мм x 140 мм;
- максимални размери - 120 мм x 235 мм.

**31.1.3.** Ограниченията за тегло на пощенските пратки са следните:

- кореспондентски пратки - тегло - до 2 кг;
- малки пакети - тегло до 2 кг;
- печатни произведения - тегло до 5 кг;
- секограми - тегло до 7 кг.

**31.2.** Почтенските колети имат следните размери и тегло:

**31.2.1.** Ограниченията за размери и тегло на колети са следните:

- тегло до 20 кг и размери за всяко едно от трите измерения (дължина, ширина и височина) - от 100 мм до 600 мм.

**31.2.2.** Обременителни пощенски колети от и за страната - размери до 1 м в едно от трите измерения (дължина, ширина и височина) или съдържащи чупливи предмети.

**31.2.3.** Теглото на пощенски колети, подадени от/за други страни, може да бъде до 31,5 кг, а размерите - до 1,50 м за едно, което и да е от измеренията или 3 м за сбора от дължината и най-голямата обиколка, измерена не по дължината на пратката.

**31.3.** Опаковката и затварянето на пратките трябва да бъдат съобразени с обема, теглото и съдържанието им, така че да осигуряват тяхното запазване от повреди.

**31.4.** Начин на адресиране:

а) в долния десен ъгъл на пратката се вписват данните за получателя на пратката:

- име, презиме и фамилия;
- адрес - улица, номер, блок, вход, етаж, апартамент;
- област;
- пощенски код и наименование на населеното място, а за международните и наименованието на държавата.

б) в горният ляв ъгъл или в горната част на обратната страна на пратката (с изключение на колетите) се вписват данните за подателя на пратката:

- име, презиме и фамилия;
- адрес - улица, номер, блок, вход, етаж, апартамент;
- област;
- пощенски код и наименование на населеното място, а за международните и наименованието на държавата.

в) вътрешните пощенски пратки и парични преводи се адресират на кирилица, а международните пощенски пратки, пощенски колети и международните парични преводи – с латински букви и арабски цифри. За предпочитане е името на страната на местоназначението да бъде написано на съответния език и на познат международен език.

г) при приемане на международни колетни пратки и малки пакети, подателят задължително вписва върху пратката телефон за контакти, трите имена и точния си адрес, като това се удостоверява с представяне на документ за самоличност.

В случаите, когато приносителят на пратката не е неин подател, от приносителя се изисква да вписва върху пратката телефон за контакти, трите си имена и точния си адрес, като това се удостоверява с представяне на документ за самоличност.

**31.5.** БП може да определя конкретни изисквания за точно място и форма на адресиране и съдържание на пощенските пратки с цел да се използват механизирани и автоматизирани начини на сортиране, за които по подходящ начин уведомява потребителите.

**31.5.1.** В машиннообработваемите кореспондентски пратки и печатни произведения не се допуска поставяне на кламери, телбод и други предмети.

**32.** Освен по начина, определен в т. 31.4, потребителите могат да адресират пощенски пратки и пощенски парични преводи:

а) „до поискване” в пощенската служба по местодоставянето им, като се посочват имената на получателя;

б) до абонаментна пощенска кутия, като посочат имената на получателя и номера на кутията и пощенски код на пощенска станция по местодоставяне.

## **РАЗДЕЛ IX ИЗИСКВАНИЯ ЗА КАЧЕСТВО НА УНИВЕРСАЛНАТА ПОЩЕНСКА УСЛУГА И ЕФИКАСНОСТТА НА ОБСЛУЖВАНЕ**

### **СРОК НА ДОСТАВЯНЕ НА ПОЩЕНСКИТЕ ПРАТКИ, ПОЩЕНСКИТЕ КОЛЕТИ И НА ИЗПЛАЩАНЕ НА ПОЩЕНСКИТЕ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ И ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА СУМАТА ОТ НАЛОЖЕН ПЛАТЕЖ**

**33.** БП е длъжно да предоставя услугата по т. 3.1 с качество, съобразено с нормативите за качество на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване, определени с решение на КРС.

Нормативите за качество, определени с решение на КРС, включват:

**33.1.** време за пренасяне от край до край на пощенски пратки и пощенски колетни

**33.1.1.** вътрешни непрепоръчани пощенски пратки с предимство:

Д+1 – не по-малко от 80% от пощенските пратки

Д+2 – не по-малко от 95% от пощенските пратки

**33.1.2.** вътрешни непрепоръчани пощенски пратки без предимство:

Д+2 – не по-малко от 80% от пощенските пратки

Д+3 – не по-малко от 95% от пощенските пратки

**33.1.3.** вътрешни колетни пратки:

Д+1 – не по-малко от 80% от колетните пратки

Д+2 – не по-малко от 95% от колетните пратки

**33.1.4.** международни непрепоръчани пощенски пратки с предимство от Европа:

Д+3 – не по-малко от 85% от пощенските пратки

Д+5 – не по-малко от 97% от пощенските пратки

**33.1.5.** международни непрепоръчани пощенски пратки без предимство от Европа:

Д+5 – не по-малко от 80% от пощенските пратки

Д+7 – не по-малко от 95% от пощенските пратки

Време за пренасяне от край до край на вътрешните непрепоръчани пощенски пратки се счита времето за пренасяне от точката за достъп, където пощенската пратка е подадена, до доставянето и на адреса на получателя или до доставяне на известие за получаване на адреса на получателя.

За време за пренасяне от край до край на вътрешните колетни пратки се счита времето за пренасяне от точката за достъп, където колетната пратка е подадена, до доставяне на покана за получаване на адреса на получателя.

**33.2.** редовност на събиране и доставка на пощенски пратки;

**33.3.** срокове за обработване на рекламациите.

**34.** БП извършва услугите по т. 3.1. и т. 3.2. в следните срокове:

**34.1.** срок на доставяне на препоръчани и не препоръчани пощенски пратки с предимство - до 3 работни дни от деня на подаването им в пощенската служба;

**34.2.** срок на доставяне на препоръчани и не препоръчани пощенски пратки без предимство - до 4 работни дни от деня на подаването им в пощенската служба;

**34.3.** срок на доставяне на колетни пратки - до 3 работни дни от деня на подаването им в пощенската служба.

**34.4.** Срок на изплащане на пощенски парични преводи:

**34.4.1.** обикновени – до 12 часа от получаване на паричния превод в пощенската служба по изплащане, в рамките на работното време на службата;

**34.4.2.** експресни – до 6 часа от получаване на паричния превод в пощенската служба по изплащане, в рамките на работното време на службата.

**34.5.** Време за пренасяне от край до край на обикновени и експресни пощенски парични преводи:

**34.5.1.** обикновени – Д+2 - не по-малко от 85% от обикновените пощенски парични преводи;

**34.5.2.** експресни – Д+0 – не по-малко от 90% от експресните пощенски парични преводи.

**34.6.** Срок за възстановяване на сумата на наложения платеж на подателя.

Сумата на наложения платеж се възстановява на подателя с обикновен пощенски паричен превод съгласно т. **34.4.1.** и **34.5.1.**

## **РАЗДЕЛ X**

### **НАЧИН НА ЗАПЛАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ**

**35.** БП образува цените на услугите, включени в универсалната пощенска услуга, в съответствие с правилата на „Наредба за определяне на правила за образуване и прилагане на цените на услугите от универсалната пощенска услуга” и „Методика за определяне достъпността на цената на универсалната пощенска услуга”, като ги представя на КРС за съгласуване в срок 30 дни преди влизането им в сила.

**35.1.** Цените на пощенските парични преводи се определят от БП, съобразно търсенето и предлагането им на пазара и се предоставят на КРС за сведение в срок от 10 дни преди влизането им в сила.

**35.2.** БП информира потребителите за всяка промяна на цените от универсалната пощенска услуга, като поставя съобщение във всички пощенски служби, най-малко седем дни преди прилагането им. Информация за цените се публикува и в Интернет страницата на БП.

**35.3.** Цените на пощенските парични преводи се обявяват на достъпно за потребителите място и в Интернет страницата на БП.

**35.4.** Цените на пощенските услуги се предплащат от потребителите. Заплащането се извършва в брой, безкасово, чрез пощенски марки или по друг начин, в зависимост от определения от БП ред за заплащане на съответната услуга.

**35.5.** Пощенските услуги могат да се заплащат и в определени срокове по договаряне с БП.

**35.6.** С пощенски марки могат да бъдат платени цените на следните услуги:

а) цената за тегло за кореспондентски пратки, печатни произведения и малки пакети „без предимство” и „с предимство” за страната;

б) цената за тегло за „пратки без предимство” и „пратки с предимство” за чужбина;

в) допълнителната услуга „препоръка” за страната и чужбина.



**35.7.** За международните „пратки с предимство” и „пратки без предимство”, заплащането на цената може да се извършва и с международни купони - отговор.

**35.8.** Платената цена в брой или по безкасов път се отразява върху пратките чрез отпечатъци на автомати, таксувачни машини, печатни преси и други съоръжения за отпечатване или щемпеловане с текст „цената платена”.

**35.9.** Освобождават се от заплащане следните пощенски услуги от универсалната пощенска услуга, извършвани от БП по приемане, пренасяне и доставяне на:

а) вътрешни и международни служебни пощенски пратки на министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията, на КРС и БП, свързани с пощенската дейност и с кореспонденцията с Всемирния пощенски съюз и с международните органи и организации, и органи за регулиране, регламентирани и координация на пощенските услуги;

б) секограми до 7 кг - релефни писма и клишета, звукозаписи и специална хартия (с изключение на въздушните допълнителни цени), изпращани от и/или до незрящи и слабовиждащи лица или официално признати институти за незрящи и слабовиждащи лица и оформени с регламентирани отличителни знаци;

в) пощенски пратки и пощенски парични преводи за военнопленници и интернирани граждански лица, посочени в Женевската конвенция от 12.08.1949 г. за защита на граждански лица по време на война.

**35.10.** На основание Член RC 144.9 от Правилника за пощенските колети за върнат международен колет подателят дължи:

- цена за препращане;

- неанулирани цени и налози, дължими на избрания пощенски оператор на местоназначението в момента на връщането на подателя.

**36.** На основание чл. 66 ал. 3 от ЗПУ „Български пощи” ЕАД договаря с потребители, които системно изпращат голям брой собствени пощенски пратки, различни цени, при спазване принципите на публичност и равнопоставеност.

**36.1.** Конкретните условия и цените са съгласувани от КРС и са неразделна част от „Цени на услуги, включени в универсалната пощенска услуга, предоставяна от „Български пощи” ЕАД”.

**37.** Когато не препоръчана кореспондентска пратка, пусната в пощенска кутия на БП е облепена с пощенски марки по номинал по-малък от цената на услугата, разликата до цената се събира от получателя преди доставянето, а ако не бъде платена, пратката се връща на подателя, който трябва да заплати разликата.

**37.1.** Непрепоръчани кореспондентски пратки, пуснати в пощенски кутии на БП, които не са облепени с пощенски марки, се връщат на подателите, ако имената и адресите им са посочени върху пратката. Когато не са посочени имената и адреса на подателя, пратката се доставя на получателя след като заплати цената. Ако получателят откаже да заплати сумата, пратката се унищожава, съгласно т. 54.1, буква „а”.

## РАЗДЕЛ XI

### ЗАБРАНЕНИ ЗА ПОСТАВЯНЕ В ПОЩЕНСКИТЕ ПРАТКИ ПРЕДМЕТИ И ВЕЩЕСТВА

**38.** Потребителите нямат право да поставят във вътрешните и международните пощенски пратки следните предмети и вещества:

а) наркотични, упойващи, психотропни и отровни вещества;

б) оръжие, боеприпаси, пиротехнически изделия, взривни, запалителни или други опасни вещества или предмети;

в) противоречащи на нравствените норми предмети;

г) предмети и вещества, които поради своето естество или опаковка представляват опасност за живота или здравето на пощенските служители или на други лица, или могат да замърсят или да повредят други пратки и пощенски съоръжения;

д) религиозни материали на забранени или нерегистрирани в страната секти и организации;

е) движими паметници на културата, за които няма издадено разрешение или сертификат.

**38.1.** В пощенски 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.

**38.2.** В международните пощенски пратки, включително тези с обявена стойност, освен веществата и предметите в т. 38 не могат да се поставят и други вещества и предмети, посочени в международни договори, както и предмети, внасянето или разпространението на които е забранено в страната на местоназначението. Информацията за забранените вещества и предмети е достъпна за подателите във всяка пощенска служба.

**38.3.** Не се приемат пощенски пратки, които съдържат животни и нетрайни биологични вещества, включително диагностични образци, ако опаковката им не отговаря на изискванията, определени в български нормативен акт, в Правилника за писмовните пратки и в Правилника за пощенските колети на Всемирния пощенски съюз.

**39.** При съмнение за поставени забранени предмети или вещества в пощенските пратки, пощенската служба изисква от подателя съгласие за извършване на проверка. В случай на отказ пратката не се приема.

**40.** Когато има достатъчно основание да се счита, че приета пощенска пратка съдържа забранени предмети или вещества, БП задържа пратката и след съгласуване с извършващия проверка, изисква от подателя или получателя писмено съгласие за отварянето и. При отказ или при липса на отговор извършващият проверка уведомява БП, а то съответните компетентни държавни органи за разпореждане на следващи действия.

## **РАЗДЕЛ XII**

### **УСЛОВИЯ НА ДОСТАВЯНЕ НА ПОЩЕНСКИ ПРАТКИ И ИЗПЛАЩАНЕ НА ПОЩЕНСКИ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ**

**41.** БП доставя всяка пощенска пратка на лицето, посочено като получател в адреса.

**42. Непрепоръчаните пощенски пратки се доставят:**

- а) в пощенските кутии на получателите, поставени на адреса на получаване;
- б) в пощенските служби или в групови доставъчни шкафове ако пратката е адресирана до получател, който живее извън чертите на населеното място;
- в) в пощенската служба на получаването ако пратката е адресирана „до поискване“. Получателят се легитимира с документ за самоличност;
- г) в наетата от получателя абонаментна пощенска кутия в ПС, ако пратката е адресирана до „абонаментна пощенска кутия“;
- д) когато непрепоръчаните пощенски пратки са с размери, непозволяващи доставянето в пощенската кутия, същите се доставят на адреса на получателя. Когато при посещението на адреса поради отсъствие пощенската пратка не може да бъде доставена, в пощенската кутия на получателя се оставя писмено служебно известие, с покана получателят да се яви за получаване на пратката в пощенската служба за доставяне. Срокът за доставяне е 20 дни от датата на получаване на пратката в пощенската служба. При неявяване на получателя в срок от 10 календарни дни от датата на получаване на непрепоръчана пощенска пратка в пощенската служба за доставяне, се изпраща второ писмено служебно известие.

**43. Условия за доставяне на препоръчани пощенски пратки, пощенски колети и парични преводи:**

- а) доставянето на препоръчаните пощенски пратки, пощенски колети и паричните преводи се извършва лично на получателите срещу подпис. Получателят се легитимира с документ за самоличност. За доказване доставянето на препоръчани пощенски пратки, колетни пратки и парични преводи, в служебните формуляри се отразяват трите имена, адрес и ЕГН на получателя;

б) В случай, че получателят откаже да получи пощенската пратка, пощенския колет и пощенския паричен превод, той отбелязва това върху пратката или служебния формуляр и се подписва. Ако получателят откаже, това се удостоверява от пощенския служител;

в) личните данни по буква „а” се събират, обработват и използват само за доказване на самоличността на получателя, във връзка с доставянето на съответната пощенска пратка и изплащането на паричния превод;

г) при несъгласие на получателя за обработване на личните му данни, чрез записването им в служебните формуляри, препоръчаните пощенски пратки, колетните пратки и паричните преводи се връщат на подателя;

д) при несъгласие на подателя (в качеството му на получател) за обработване на личните му данни, чрез отразяването им в служебните формуляри, препоръчаните пощенски пратки и колетните пратки се съхраняват съгласно т. 54, а паричните преводи съгласно т. 54.3;

е) личните данни се съхраняват в сроковете, определени за съхранение на пощенските пратки и паричните преводи, за които се отнасят;

ж) при доставяне на пратки в дома на получателя се вписват данни по т. 44, а.

#### **44. Доставка на препоръчани пощенски пратки:**

а) препоръчаните пощенски пратки се доставят лично на получателя на адреса срещу подпис. При отсъствие на получателя пратката може да се достави на негов пълномощник, а когато върху пратката няма изрично указание „лично на получателя”, може и на пълнолетен член на домакинството на получателя, живеещо на адреса, посочен в пратката, срещу подпис и документ за самоличност, като в служебните документи се вписват трите имена и родствената връзка на лицето, получило пратката;

б) когато пратката не може да бъде доставена на адреса поради отсъствие на получателя (пълнолетен член на домакинството), в пощенската кутия се оставя писмено служебно известие с покана получателят да се яви за получаване на пратката в пощенската служба. Срокът за доставяне е 20 дни от датата на получаване на пратката в пощенската служба. При неявяване на получателя в срок от 10 календарни дни от датата на получаване на пратката в пощенската станция за доставяне се изпраща второ писмено служебно известие;

в) препоръчани пратки до еднолични търговци и юридически лица се доставят на посочения на пратката адрес в деловодството или на упълномощен служител;

г) препоръчани пощенски пратки до получатели, които живеят извън чертите на населеното място, се доставят в пощенската служба на получаването им, като се уведомяват със служебно известие в груповите доставъчни шкафове да се явят в пощенската служба;

д) препоръчани пощенски пратки, адресирани „до поискване” се доставят в пощенската служба;

е) препоръчани пощенски пратки, адресирани до абонаментни пощенски кутии, се доставят на получателите в пощенската станция, като се уведомяват с писмено служебно известие, оставено в наетата абонаментна пощенска кутия да се явят на определено гише;

ж) доставянето на препоръчани пощенски пратки с обявена стойност се извършва в пощенската служба на получаването им, за което получателите се уведомяват от БП с писмено служебно известие;

Препоръчани пощенски пратки с обявена стойност до получатели, които живеят извън чертите на населеното място, се доставят в пощенската служба на получаването им, като се уведомяват със служебно известие в груповите доставъчни шкафове да се явят в пощенската служба

з) доставяне на препоръчани пощенски пратки с обявена стойност може да се извършва и на адреса на получателя, ако има допълнително споразумение с подателя или получателя и е заплатена допълнителна цена за тази услуга, съгласно действащите в момента цени за услугите, предоставяни от БП;

и) при доставяне на препоръчани пощенски пратки с известие за доставяне, получателят подписва известието, попълва датата на получаването и другите необходими реквизити и го предава на пощенския служител. БП го връща за доставяне на подателя като препоръчана пратка.

**45.** Срокът за доставяне на препоръчаните пратки е 20 дни от датата на получаване на пратката в пощенската служба. При неявяване на получателя, в срок от 10 календарни дни от датата на получаване на пощенската пратка в пощенската служба за доставяне, се изпраща второ писмено служебно известие.

#### **46. Доставка на пощенски колет:**

а) доставянето на пощенски колет с и без обявена стойност се извършва в пощенската служба на получаването им, за което получателите се уведомяват от БП с писмено служебно известие, което се доставя по реда на препоръчаните пратки. Срокът за доставяне е 20 дни от датата на получаване на пратката в пощенската служба. При неявяване на получателя, в срок от 10 календарни дни от датата на получаване на пощенския колет в пощенската служба за доставяне, се изпраща второ писмено служебно известие. За всеки пощенски колет, неполучен в срок от девет календарни дни от датата на уведомяване на получателя (доставка на покана или оставяне на известие) се заплаща цена за магазинаж, съгласно действащите в момента цени за услугите, предоставяни от БП;

Пощенски колет с и без обявена стойност до получатели, които живеят извън чертите на населеното място, се доставят в пощенската служба на получаването им, като се уведомяват със служебно известие в груповите доставъчни шкафове да се явят в пощенската служба.

б) доставяне на пощенски колет с и без обявена стойност може да се извършва и на адреса на получателя, ако има допълнително споразумение с подателя или получателя и е заплатена допълнителна цена за тази услуга, съгласно действащите в момента цени за услугите, предоставяни от БП.

#### **47. Изплащане на пощенски парични преводи:**

а) Пощенските парични преводи се изплащат на получателите в пощенските служби в срок от 20 дни от датата на издаване на пощенския паричен превод, за което получателите се уведомяват от БП със служебно известие или по друг начин. Пощенските парични преводи се изплащат лично на получателите;

б) Изплащането на пощенските парични преводи до размер, определен от БП може да се извършва и на адреса на получателя, ако има допълнително споразумение с подателя или получателя и е заплатена допълнителна цена за тази услуга;

в) обикновените парични преводи могат да се изплащат на получателите и чрез превод по посочена банкова сметка при заплащане на цена за тази услуга;

г) при изплащане на пощенски парични преводи с известие за доставяне, получателят подписва известието, попълва датата на получаването и другите необходими реквизити и го предава на пощенския служител. БП го връща за доставяне на подателя като препоръчана пратка.

#### **48. Доставка на пратки с наложен платеж:**

Доставянето на препоръчани пратки и пощенски колет с наложен платеж се извършва в пощенската служба на получаването им, за което получателите се уведомяват от БП със служебно известие;

49. Препоръчани пощенски пратки и пощенски колет с обявена стойност и наложен платеж до размер, определен от БП, се доставят след заплащане от получателя на сумата за наложения платеж.

49.1. Събраната сума се изплаща от БП на подателя на пратката.

#### **50. Доставка на пратки с повредена опаковка:**

а) При пренасяне или доставяне на пощенски пратки с повредена опаковка, с улики за посегателство или разлика в теглото на пратката и вписаното върху пратката при приемането и, пощенската служба задължително съставя документ по образец;

б) В документа по т. 50, буква „а” се вписват данни относно датата и часа на доставката, наименованието на пощенската станция, вида на пратката с означеното тегло, обявената стойност, мястото и времето на подаването, пълният адрес на подателя и получателя, подробно описание на външното състояние на опаковката и съдържанието на пратката и евентуални причини за повредата. Документът се подписва от съставителя и получателя на пратката. Ако получателят откаже да подпише документа, БП осигурява един свидетел, който може да бъде и пощенски служител и който заедно със съставителя подписва документа;

в) Копие от документа, заедно с пратката се връчват на получателя, който може да направи рекламация, ако счита че БП има вина за констатираните нередности по пратката.

#### **51. Промяна на адрес на получателя.**

Когато получателите на пощенски пратки, пощенски колет и пощенски парични преводи са сменили адреса си, пратките и пощенските парични преводи се препращат служебно на новия им адрес, ако е известен на пощенската служба. В тези случаи получателите заплащат цената на услугата по препращането.

## **52. Видове пълномощни:**

**52.1.** Пощенски пратки без обявена стойност и с обявена стойност до 20% от максималния размер на обявената стойност, определен от БП, колет без обявена стойност и с обявена стойност до 20% от максималния размер на обявената стойност, определен от БП и пощенски парични преводи на суми до 10% от максималния размер, определен от БП, адресирани до физически лица, могат да бъдат доставяни (за пощенските парични преводи - изплащани) на упълномощени лица въз основа на еднократни пълномощни за конкретно определени пратки, колет и парични преводи без заверка по реда на т. 52.4, с представяне на документа за самоличност на упълномощения. В служебните формуляри за получаване на пратките, колетите и паричните преводи се отразяват трите имена, адрес и ЕГН на упълномощените лица.

**52.2.** Еднократните пълномощни, които са за определена пощенска пратка, колет или пощенски паричен превод, се прилагат към документа за получаването.

**52.3.** Получателите на пощенски пратки, на пощенски колет и на пощенски парични преводи, могат да упълномощават писмено други лица да ги получат, срещу нотариално заверено пълномощно и подпис. Упълномощеният се легитимира с документ за упълномощаване и документ за самоличност. В служебните формуляри се отразяват трите имена, адрес и ЕГН на упълномощеното лице, номер на пълномощното и лице, което е завершило съответното пълномощно. Записаните в служебните формуляри лични данни се събират, обработват и използват само за доказване самоличността на получателя във връзка с доставянето или изплащането на съответната пратка или пощенски паричен превод.

При несъгласие на упълномощения получател за обработване на личните му данни, чрез записването им в служебните формуляри, пощенски пратки, пощенските колет и пощенските парични преводи се съхраняват в съответната пощенска служба в срока, предвиден съответно в т. 44 буква „б”, т. 46 буква „а” и т. 47 буква „а”, след което се връщат на подателите.

**52.3.1.** Нотариално заверените пълномощни могат да се използват за многократно получаване на пощенски пратки, на пощенски колет и на пощенски парични преводи.

**52.4.** Подписите върху пълномощните, издавани от физически лица, се заверяват от нотариус или районен съдия, а когато в населеното място няма такива - от кмета на общината или на населеното място, съгласно чл. 83 от Закона за нотариусите и нотариалната дейност.

**52.5.** Нотариално заверените пълномощни се представят от упълномощените лица при получаване на пощенски пратки, пощенските колет и пощенските парични преводи и след като в документите за получаването им се отбележат номерата, датите и наименованията на органите, които са заверили пълномощните, последните се връщат на упълномощените лица.

**52.6.** Срочните пълномощни, издавани от ръководителите на учреждения, организации, военни подразделения и юридически лица, се подписват от съответния ръководител и се подпечатват. Пълномощните се издават в два екземпляра за срок до 12 месеца. Единият екземпляр се предава в съответната ПС, където се съхранява 1 година след изтичане на срока на пълномощното, а за паричните преводи - 3 години. Другият екземпляр се представя от упълномощеното лице при всяко получаване на пратките, колетите и паричните преводи. За получаване на пощенски пратки и парични преводи със срочно пълномощно се заплаща годишна цена, определена от БП.

**52.7.** Пощенски пратки, пощенски колет и пощенски парични преводи с получател малолетно лице или лице от 14 до 18-годишна възраст.

а) Пощенски пратки, пощенски колет и пощенски парични преводи с получател лице от 14 до 18-годишна възраст се доставят, а пощенските парични преводи се изплащат лично срещу подпис в присъствието и със съгласието на родител или попечител. Родителят или попечителят удостоверява това си качество с акт за раждане, съответно със съдебно решение.

Лицата от 14 до 18-годишна възраст могат да получават пощенски пратки, пощенски колет и пощенски парични преводи и в отсъствието на родителя или попечителя с нотариално заверено съгласие за получаването им.

Получателят и родителят или попечителят се легитимират с документи за самоличност, като в служебните формуляри се отразяват трите имена, адрес и ЕГН на получателя, съответно и на родителя или попечителя, съгласно т. 43;

б) Пощенски пратки, пощенски колет и пощенски парични преводи с получател малолетно лице до 14-годишна възраст се доставят, а пощенските парични преводи се изплащат на родител или настойник срещу подпис и представяне на акт за раждане, съответно със съдебно решение.

Родителят или настойникът се легитимира с документ за самоличност, като в служебните формуляри се отразяват трите имена, адрес и ЕГН на получателя, съгласно т. 43.

### **РАЗДЕЛ XIII**

#### **ВРЪЩАНЕ НА НЕДОСТАВЕНИ ПОЩЕНСКИ ПРАТКИ И НЕИЗПЛАТЕНИ ПОЩЕНСКИ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ**

**53.** Пощенски пратки, които не могат да бъдат доставени поради това, че: не са потърсени в определения срок; получателите отказват да ги получат или да заплатят сумата на наложения платеж; заминали са на неизвестен адрес; непознати са на посочения адрес или са починали; посоченият адрес е недостатъчен или не съществува, се връщат веднага на подателите.

**53.1.** Сумите по паричните преводи, които не са изплатени на получателите по причини, посочени в т. 53, се връщат веднага на подателите.

**53.2.** Препоръчани кореспондентски пратки, печатни произведения, секограми, малки пакети и колет, които не са получени в 20-дневен срок от датата на получаването им в пощенската служба на местодоставянето, се връщат на подателите след изтичане на този срок. Колети с бързо развалящо се съдържание при издаване признак на разваляне, се връщат незабавно на подателя, придружени с документи по образец.

**53.3.** Пощенски пратки, адресирани „до поискване“, които не са получени в 20-дневен срок от пристигането им в ПС по местодоставяне, а паричните преводи в 20-дневен срок от датата на издаване, се връщат на подателите след изтичане на този срок.

**53.4.** Вътрешни обикновени и експресни парични преводи, които не са получени в 20-дневен срок от датата на издаването им, се връщат на подателите след изтичане на този срок.

**53.5.** Сумите по международни пощенски парични преводи, които не са получени в 20-дневен срок от регистрацията им в ЦУ БП, веднага след изтичане на този срок се изпращат в ЦУ БП за връщане на подателите.

**54.** Недоставени пощенски пратки, които не могат да бъдат върнати на подателите поради това, че те отказват да ги получат обратно, заминали са на неизвестен адрес, са с непълен, неточен и нечетлив адрес, починали са или не са се явили да ги получат в 20-дневния срок от писменото им уведомяване, се унищожават след една година от датата на подаването им.

а) Неизплатени пощенски парични преводи, които не могат да бъдат върнати на подателите по причини, посочени в т. 54, или те не са се явили да ги получат в 10-дневен срок след писменото уведомяване за връщането, се изпращат в ЦУ БП за съхранение за определения в т. 54.3. срок.

**54.1.** Унищожаването на пощенските пратки по т. 54 и служебните формуляри се извършва с протокол от комисии, съставени от по трима служители на БП по следния начин:

а) кореспондентските пратки, печатните произведения и служебните формуляри се унищожават чрез нарязване;

б) предмети в малки пакети и колет, които могат да се продадат, се продават на търг, като приходите след приспадане на разходите по продажбата остават в полза на БП;

в) предмети непродадени след търга по буква „б”, се унищожават по подходящ начин, съгласно закона за управление на отпадъците.

**54.2.** По реда на т. 54.1. се унищожават и недоставени пощенски пратки, които не могат да бъдат върнати на подателите заради непълен или неточен адрес или поради липсата на такъв, както и непрепоръчани пратки, останали в АПК при неявяване на наемателя след изтичане на срока на наемане на кутията.

**54.3.** Суми по пощенски парични преводи, които не са изплатени на получателите и не са върнати на подателите по причини и в срока, посочени в т. 54, се съхраняват от БП на разположение на подателите и получателите три години от края на годината на подаването им, след което остават в полза на БП, а служебните формуляри се унищожават чрез нарязване.

## **РАЗДЕЛ XIV ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДОГОВОРА**

**55.** Договорът се счита за изпълнен:

а) с доставянето на пощенските пратки, пощенските колети и изплащането на сумите по пощенските парични преводи или трансфера им по посочените сметки;

б) с връщането на подателите на недоставените пощенски пратки, пощенските колети или сумите по пощенските парични преводи;

в) по реда на т. 54.1 и заприходяването на сумите от неизплатени пощенски парични преводи по т. 54.3;

г) с изплащането на сумите от наложен платеж на подателите на пратките.

## **РАЗДЕЛ XV ПРОЦЕДУРИ ЗА РЕКЛАМАЦИИ И ОБЕЗЩЕТЕНИЯ И РЕД ЗА РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

**56.** Писмена reklamация в случаите на т.т. 20 и 50, може да предяви подателят на пратката/пощенският паричен превод, до момента на получаването/изплащането им от/на получателя.

**56.1.** До момента на получаването/изплащането на пратката/пощенски паричен превод, получателят може да предяви reklamация само с писмено съгласие на подателя.

**57.** Reklamацията се подава в пощенската станция на подаване или на получаване на пратката или във всяка друга пощенска станция.

**57.1.** Към reklamацията се прилагат ксерокопии на разписката за подаване на пратката и документът за констатирани нередности при доставянето и, ако е съставен такъв. Ако подателят на reklamацията не може да представи посочените документи, посочва всички данни относно пратката - станция на местоподаване и местоназначение, имената и адресите на подателя и получателя, вид, номер, дата на подаване на пратката, съдържание и др.

**58.** Срокът за предявяване на reklamация е не по-късно от шест месеца от датата на приемането на пратките или на пощенските парични преводи.

**59.** БП е длъжно в срок до 1 месец от предявяване на reklamацията за вътрешните пощенски пратки и парични преводи и 3 месеца за международните пощенски пратки да уведоми писмено рекламента за резултата. При уважаване на reklamацията обезщетението се изплаща в едномесечен срок от датата на уведомяването. В случай на подадени непълни данни в reklamацията, срокът се удължава с времето, необходимо за уточняване, но не по-дълго от 1 месец за вътрешни и 2 месеца за международни reklamации.

**59.1.** Ако reklamацията е отхвърлена или е оставена без отговор в срока по т. 59, рекламента може да отправи писмено искане пред Комисията за регулиране на съобщенията за становище по спора.

**59.2.** Ако рекламацията е отхвърлена изцяло или частично или е оставена без отговор в срока по т. 59, рекламатът може да предяви иск пред съда, без да е необходимо да спазва преди това разпоредбите на т. 59.1. Иск пред съда за решаване на спора може да се предяви и след прилагане на разпоредбите в т. 59.1.

**60.** За вътрешните пощенски пратки, пощенски колет и пощенски парични преводи, БП дължи на подателите или получателите:

а) за напълно повредено съдържание по вина на БП, загубена, напълно ограбена, или предадена на неправоимащи лица препоръчана пощенска пратка обезщетение равно на 15 лв.;

б) за загубен, напълно ограбен или напълно повреден по вина на БП пощенски колет без обявена стойност, както и при липса или повреда на част от съдържанието му, недължащи се на скрити недостатъци на опаковката или естеството на съдържанието - обезщетение за действителната стойност на нанесената щета, но не повече от сумата, изчислена от сбора на 5 лв. за колет и цената от 2 лв. за килограм тегло на пратката;

в) за загубен, ограбен или повреден пощенски колет с обявена стойност, както и при липса или повреда на част от съдържанието му, недължащи се на скрити недостатъци на опаковката или естеството на съдържанието, се заплаща обезщетение за действителната стойност на нанесената щета, но не повече от размера на обявената стойност;

г) за изплатени суми по пощенски парични преводи на неправоимащи лица по вина на БП, последното носи отговорност, равна на размера на сумите по пощенските парични преводи;

д) за несъбрани суми по доставени колет с наложен платеж или за непреведени на подателите събрани суми по наложен платеж, БП носи отговорност, равна на размера на наложения платеж;

е) за неспазване на времето за пренасяне и/или сроковете по изплащане на суми по:

- обикновени парични преводи – платената цена;

- експресни парични преводи – разликата в платената цена между обикновен превод и експресен превод;

ж) за неспазване на сроковете за доставяне на пощенски пратки и пощенски колет:

- препоръчани и не препоръчани с предимство – разликата в платената цена между пратка с предимство и без предимство;

- препоръчани и не препоръчани без предимство – платената цена;

- пощенски колет – платената цена;

з) заедно с обезщетенията по букви от „а“ до „д“ се връщат и цените на услугите, които са заплатени при подаване на пратката.

**61.** За загубена, напълно ограбена или напълно повредена международна препоръчана пратка с предимство БП дължи обезщетение равно на левовата равностойност на 30 СПТ (Специално право на тираж), както и сумата на платените при подаване на пратката цени, с изключение на цената за препоръка.

За загубен, напълно ограбен или напълно повреден международен препоръчан „М“ чувал с предимство, БП дължи обезщетение равно на левовата равностойност на 150 СПТ (Специално право на тираж), както и сумата на платените при подаване на „М“ чувал цени, с изключение на цената за препоръка.

**61.1.** Обезщетението за частично ограбена или частично повредена международна препоръчана пратка с предимство е в размер на действителната стойност на загубата, но не повече от 30 СПТ.

Обезщетението за частично ограбен или частично повреден международен препоръчан „М“ чувал с предимство е в размер на действителната стойност на загубата, но не повече от 150 СПТ.

**62.** В случай на частично ограбване или частична повреда на международна кореспондентска пратка с обявена стойност, БП дължи на подателя обезщетение в размер на действителната стойност на загубата, но не повече от левовата равностойност на СПТ на обявената стойност.

**62.1.** Ако пратката по т. 62 е загубена, изцяло ограбена или напълно повредена, БП дължи на подателя и възстановяване на заплатените цени за услугата, с изключение на цената за допълнителната услуга „обявена стойност“.



**63.** За загубен, изцяло ограбен или изцяло повреден международен колет БП дължи обезщетение в размер на сумите, изчислени на база сбора на цената от левовата равностойност на 40 СПТ за колет и цената от 4.50 СПТ на кг, включително и сумата на платените при подаване на пратката цени.

а) За частично ограбен или частично повреден международен колет БП дължи обезщетение, отговарящо на действителната стойност на загубата, но не повече от сумите, изчислени на база сбора на цената от левовата равностойност на 40 СПТ за колет и цената от 4.50 СПТ на кг;

б) За загубен, изцяло ограбен или изцяло повреден международен колет с обявена стойност БП дължи обезщетение от сумата на обявената стойност, изчислена по курса на СПТ към лева и сумата на платените при подаването на пратката цени, с изключение на цената за допълнителната услуга „обявена стойност“;

в) За частично ограбен или частично повреден международен колет с обявена стойност БП дължи обезщетение отговарящо на действителната стойност на загубата, но не повече от сумата на обявената стойност, изчислена по курса на СПТ към лева.

**63.1.** Левовата равностойност на обезщетението се определя съгласно чл. RL 109 от Правилника за писмовните пратки на Всемирния пощенски съюз.

**64.** БП не отговаря за претърпени непреки щети и нереализирани печалби от непреки щети в резултат на загубени, повредени, ограбени, предадени на неправоимащи лица или забавени доставки на вътрешни и международни пратки.

**65.** БП не носи отговорност по договори за застраховка на пощенски пратки, сключени от подателите на пратки със застрахователи, когато последните встъпват в правата на застрахованите, съгласно чл. 213 от Кодекса за застраховането, над размерите на обезщетенията, на които подателят или получателът има право съгласно този раздел на Общите условия. Обезщетенията се изплащат на застрахователите, ако не са изплатени на подателите или получателите на пратките.

## **РАЗДЕЛ XVI ДЕФИНИЦИИ**

**66.** По смисъла на Общите условия:

**66.1. ПОЩЕНСКИ ПРАТКИ** са пратки, които съдържат предмети с такива физически качества и технически параметри, които позволяват пренасянето им чрез пощенската мрежа. Пощенските пратки са кореспондентски пратки, печатни произведения, малки пакети, секограми, както и пощенски колети, които съдържат стоки с или без търговска стойност.

**66.2. КОРЕСПОНДЕНТСКА ПРАТКА (ПИСМО и/или ПОЩЕНСКА КАРТА)** е пощенска пратка, която съдържа писмено съобщение върху какъвто и да е физически носител, което трябва да бъде пренесено и доставено на адреса, посочен от подателя върху пратката. Печатните произведения не са кореспондентски пратки.

**66.3. ПЕЧАТНО ПРОИЗВЕДЕНИЕ** е пощенска пратка, съдържаща вестници, периодични издания, книги, каталози, репродукции върху хартия, използвани в печатарството, с адрес на подател и получател, написан върху пратката.

**66.4. ПОЩЕНСКИ КОЛЕТ** е пощенска пратка с определени размери и тегло, обикновено съдържаща стоки с или без търговска стойност.

**66.5. ПОЩЕНСКИ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ НА ХАРТИЕН НОСИТЕЛ** са пощенски услуги за изпращане чрез пощенските служби на пощенски оператор, лицензиран за извършване на услуги по чл. 39, т. 3 от ЗПУ на суми от подателя до получателя.

**66.6. ПРЕПОРЪКА** е пощенска услуга, представляваща договорено осигуряване срещу рискове от загубване, кражба и повреда, за което на подателя се издава документ за приемане на пощенската пратка и по негово искане и известие за доставката и на получателя.

**66.7. ОБЯВЕНА СТОЙНОСТ** е пощенска услуга, представляваща отговорност на пощенския оператор до размера на обявената от подателя стойност на съдържанието на пощенската пратка в случаи на загуба, кражба или повреда.

**66.8. НАЛОЖЕН ПЛАТЕЖ** е пощенска услуга, при която пощенската пратка се доставя на получателя срещу заплащане на определена от подателя сума.

**66.9. МЕЖДУНАРОДНИ ПОЩЕНСКИ ПРАТКИ** са пратки, произхождащи от или с местоназначение за друга страна.

**66.10. СПЕЦИАЛНО ПРАВО НА ТИРАЖ (СПТ)** е разчетната единица на Международния валутен фонд, използвана и в актовете на Всемирния пощенски съюз.

**66.11. ПОТРЕБИТЕЛ** е всяко физическо или юридическо лице, което ползва пощенски услуги като подател или получател.

**66.12. ПОДАТЕЛ** е физическо или юридическо лице, което изпраща пощенска пратка и/или пощенски паричен превод.

**66.13. ПОЛУЧАТЕЛ** е физическо или юридическо лице, посочено в адреса на пощенската пратка и/или пощенски паричен превод, за което те са предназначени.

**66.14. ДОМАКИНСТВО** включва съпрузите, лицата, живеещи във фактическо съпружеско съжителство, както и техните деца и роднини, ако живеят при тях.

**66.15. МАЛЪК ПАКЕТ** е пощенска пратка, която съдържа предмети със или без търговска стойност с максимално тегло до 2 кг.

**66.16. СЕКОГРАМИ** са релефни писма и клишетата, звукозаписи и специална хартия, изпращани от и/или до незрящи и слабовиждащи лица или официално признати институти за незрящи и слабовиждащи лица и оформени с регламентираните отличителни знаци.

**66.17. МЕЖДУНАРОДЕН КУПОН-ОТГОВОР** е специален формуляр, одобрен от Всемирния пощенски съюз, с определена продажна и обменна стойност. С международен купон-отговор подателят предплаща на получателя цената на определена кореспондентска пратка-отговор.

**66.18. ПРАТКИ С ПРЕДИМСТВО** са пощенските пратки, които се пренасят и доставят по най-бързия възможен начин.

**66.19. ПРАТКИ БЕЗ ПРЕДИМСТВО** са пощенските пратки, за които подателят е избрал по-ниска цена, която предполага по-дълъг срок при пренасяне и доставяне.

**66.20. ПРИЕМАНЕ НА ПОЩЕНСКИ ПРАТКИ** е дейност на пощенските оператори по получаване на пощенските пратки, подадени от подателите в точките за достъп.

**66.21. ПРЕНАСЯНЕ НА ПОЩЕНСКИ ПРАТКИ** е дейност на пощенските оператори, включваща процеса от приемането до доставянето на пощенските пратки.

**66.22. ДОСТАВЯНЕ НА ПОЩЕНСКИ ПРАТКИ** е дейност, която започва от сортирането в центъра за доставяне и завършва с връчването на пощенските пратки на получателите.

**66.23. ТОЧКА ЗА ДОСТЪП** е стационарна или мобилна пощенска станция, пощенско агентство или изнесено пощенско гише, където подателите предават и операторът приема пощенските пратки и пощенските парични преводи, както и пощенски кутии и други устройства за обществено ползване, поставени на достъпни за подателите места.

**66.24. СТАНДАРТНА ВЪТРЕШНА КОРЕСПОНДЕНТСКА ПРАТКА** е пощенска пратка с размери: максимални – 120/235 мм, минимални – 90/140 мм, и макс. дебелина – 5 мм.

**66.25. ПОЩЕНСКА МРЕЖА** е съвкупност от организационно и технологично свързани помежду си звена и средства, които могат да включват стационарни и/или мобилни пощенски станции, пощенски агентства и изнесени пощенски гишета, разменни и сортировъчни центрове и възли, транспортни и технически средства, изградени и използвани с цел приемане, пренасяне и доставяне на пощенски пратки и извършване на пощенски парични преводи.

**66.26. НЕПРЕОДОЛИМА СИЛА** е непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, възникнало след сключването на договора.

**66.27. ПОЩЕНСКА СИГУРНОСТ** е съвкупност от мерки и действия за охрана и опазване на пощенските пратки, паричните средства, имуществото на операторите, живота и здравето на служителите

и потребителите, гарантиране тайната на кореспонденцията, защита на личните данни и за съдействие за разкриване на нарушения и престъпления, извършвани срещу или чрез пощенската мрежа. Тези мерки се осъществяват чрез съответните структури, квалифициран персонал и технически средства.

**66.28. СТАЦИОНАРНА ПОЩЕНСКА СТАНЦИЯ** е основен елемент на пощенските мрежи, организиран в самостоятелни помещения, където чрез технологично свързани помежду си работни места, от длъжностни лица на пощенския оператор се извършват всички услуги, включени в универсалната пощенска услуга, неуниверсалните пощенски услуги и други търговски дейности.

**66.29. МОБИЛНА ПОЩЕНСКА СТАНЦИЯ** е елемент на пощенските мрежи, организиран в помещения на специализирани транспортни средства, където длъжностни лица извършват всички пощенски услуги, включени в универсалната пощенска услуга в няколко населени места по уточнен маршрут и график.

**66.30. ПОЩЕНСКО АГЕНТСТВО** е организирано в самостоятелно помещение работно място в населено място без стационарна пощенска станция, където длъжностно лице на определен пощенски оператор извършва определени пощенски услуги.

**66.31. ИЗНЕСЕНО ПОЩЕНСКО ГИШЕ** е организирано работно място за извършване на пощенски услуги в помещение, където се предлагат и друг вид обществени услуги. Правото за извършване на пощенски услуги се предоставя въз основа на договор с определен пощенски оператор.

**66.32. ПРЯКА ПОЩЕНСКА РЕКЛАМА** е пощенска пратка, състояща се само от рекламни или маркетингови материали и съдържаща идентични съобщения с изключение на името, адреса и идентификационния номер на получателя.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**67.** БП, по своя инициатива или по предложение на потребителите и техни легитимни организации, както и по предложение на КРС могат да правят изменения и допълнения в тези Общи условия, които се налагат по основателни причини. Промените в Общите условия се извършват по реда на тяхното приемане.

**67.1.** Изменения и допълнения в отделните условия по договора по т. 11 се правят по взаимно съгласие на страните.

**68.** Тези Общи условия са представени за становище от Комисията за защита на потребителите, съгласувани са с Комисията за регулиране на съобщенията и се издават по реда, предвиден в чл. 21 от Закона за пощенските услуги, и влизат в сила от 18.06.2018 г. С влизането им в сила се публикуват на Интернет страницата на „Български пощи“ ЕАД и се поставят на достъпни места в пощенските служби.

**69.** Взаимоотношенията между БП и потребителите за приети, но недоставени пощенски пратки и неизплатени парични преводи към датата на влизане в сила на тези Общи условия се уреждат по реда, действащ към датата на приемане на пощенските пратки и паричните преводи.