

**ОБЩИ УСЛОВИЯ**  
**НА ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА НЕУНИВЕРСАЛНИ ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ**  
**ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ „ФАСТО КУРИЕР“ ЕООД СЪГЛАСНО ИЗДАДЕНО**  
**УДОСТОВЕРЕНИЕ ЗА РЕГИСТРАЦИЯ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА НЕУНИВЕРСАЛНИ**  
**ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ № 0181, изд. на 19.12.2016г. от КРС**

**ЧАСТ I**  
**Общи положения**

1. С тези **Общи условия** , потребителите на куриерски услуги, включени в обхвата на неуниверсалната пощенска услуга, по смисъла на параграф 1, ал.18 от ЗПУ, предоставяни от **“ФАСТО Куриер“ ЕООД** , наричан за краткост **Оператор**, се определят правата и задълженията на двете страни.
2. **Потребители** на неуниверсални пощенски услуги, предоставяни от Оператора, могат да бъдат физически или юридически лица, регистрирани по Търговския закон, Закона за юридическите лица с нестопанска цел, Закона за кооперациите или друг закон.
3. Потребителите на неуниверсални пощенски услуги, предоставяни от Оператора, могат да се запознаят с настоящите Общи условия във всеки офис на Фасто Куриер, където Общите условия са поставени на видно и достъпно място, или на електронната страница на Фасто Куриер в интернет на адрес [www.fasto.bg](http://www.fasto.bg), където са публикувани в електронен вариант.
4. Страните по този договор могат да договарят и други условия за предоставяне на неуниверсални пощенски услуги, уговорени към настоящият договор, като Общите условия не могат да бъдат изменени.
5. С предаването на пратката, Потребителите декларират от свое име и от всяко свързано с пратката лице, че познават настоящите Общи условия и са съгласни да ги спазват.
6. За неугворените в тези ОУ събития и понятия се прилага Законът за пощенските услуги (ЗПУ) и законодателството на Република България.

**ЧАСТ II**  
**Обхват и характеристика на неуниверсалните пощенски услуги**

7. Операторът предоставя чрез изградената си мрежа куриерски услуги, обявени в Тарифата на превозвача. Заявки за куриер се приемат в часовия диапазон между 9:00 и 18:00 часа всеки работен ден. Необходимо е пратката да бъде готова при подаване на заявката. В противен случай куриерът изчаква на адрес до 10 мин. След това Потребителят трябва отново да направи заявка.
8. Пратките се таксуват на по-високото от двете тегла – реално или обемно, при съотношение 1 кубически метър – 160 килограма.
9. За всяка пратка с повече от 10 пакета се начислява такса след десетия пакет. Таксата се определя в тарифата на оператора.
10. Куриерските услуги, които Операторът предлага са:
  - 10.1. **Експресен градски куриер** – доставка на пратки за населени места с офиси на Оператора, в рамките на същия работен ден. Доставката се извършва до четири часа след получаване на заявката на националния

телефон на Оператора. Заявки за тази услуга се приемат до 13,00 часа в работни дни.

- 10.2. **Градски куриер** – доставка на пратки в рамките на едно и също населено място с офиси на Оператора. Заявки се приемат на националният телефон на Оператора или на [www.fasto.bg](http://www.fasto.bg).
  - 10.3. **Междуградски куриер** – доставка на пратки на територията на България, спрямо графика на обслужване на населените места на Оператора. Заявки се приемат на националният телефон на Оператора или на [www.fasto.bg](http://www.fasto.bg).
  - 10.4. **Палетни услуги** – Доставка на палетизирани товари на територията на България, спрямо графика на Оператора.
  - 10.5. **Персонални услуги** – доставка на пратки по специални задания от Потребителя.
11. Допълнителните услуги, които Операторът предлага са:
- 11.1. **Обявена стойност** - договорена отговорност на Оператора в случай на загуба, кражба или повреда на пратка до размера на обявената от подателя стойност на съдържанието. Обявената стойност трябва да съответства на действителната стойност на съдържанието на пратката и подлежи на доказване с документи, предоставени от Потребителя.
  - 11.2. **Обратна разписка** - уведомяване на подателя с документ, удостоверяващ:
    - Доставката на пратка до получател, потвърдена с подписа на лицето, приело пратката върху документа за получаване;
    - Отсъствие на получател или отказа му да приеме пратка, удостоверено със запис от Оператора върху документа.Операторът доставя обратната разписка на подателя.
  - 11.3. **Обратни документи** - придружаващ документ, изготвен и изпратен от подател към получател, който Операторът доставя обратно на подателя.
  - 11.4. **Наложен платеж** - доставяне на пратка срещу заплащане от получателя на определена от подателя сума до размер на **9998** лв.
  - 11.5. **Преглед и тест** - доставяне на пратка, при което подателят изрично разрешава получателю да прегледа и тества пратката при доставянето и. При тази услуга в момента на предаването на пратката, от подателя на Оператора, трябва да има указания за чия сметка ще се върне пратката при отказ от получаването и от страна на получателя.  
Всички пратки, със съдържание документи, пътуват с опция преглед и тест.
  - 11.6. **Фиксиран час за обслужване при заявка** - услуга, с която Оператора се задължава да вземе пратката в определен от подателя час. Заявка се прави само през кол центъра на Оператора. Услугата се изпълнява минимум 1(един) час след заявката.
  - 11.7. **Фиксиран час за обслужване при доставка** – Доставка на пратката във фиксиран часов интервал, предварително заявен от подателя при подаване на пратката на Оператора. Услугата се изпълнява в градове с офиси на Оператора, в работни дни след 9,30 часа.
  - 11.8. **Магазинаж** – такса, която се начислява за непотърсени пратки престояли в офис на Оператора повече от 10 календарни дни от датата на взимане на пратката.  
Сумата за магазинаж се определя в актуалната тарифа на Оператора.

12. Всички услуги (куриерски и допълнителни), предоставяни от Оператора, са индивидуализирани по вид, цена и специфични условия в действащата тарифа на „ФАСТО КУРИЕР“ ЕООД („Тарифа“), която е непосредствено свързана с тези Общи условия.

### **ЧАСТ III**

#### **Условия за достъп.**

#### **Сключване и изпълнение на договора за куриерска услуга.**

- 13.1. Операторът гарантира равнопоставен достъп на всички потребители до предоставяните от него услуги.
- 13.2. Договорът за куриерска услуга се счита за сключен с приемането на пратката от Оператора. При приемането на пратката Потребителят е длъжен да попълни товарителница. Товарителницата е транспортен документ с индивидуален номер, попълнен по образец на Оператора на хартия или в електронен формат. Копие на товарителницата в електронен формат се съхранява от Оператора и удостоверява сключването на договора и услугите, предоставяни от него.
- 13.3. С предаването на пратката на Оператора Потребителят потвърждава:
- верността на обявените данни;
  - заявените от него услуги и приема условията за доставка и плащания;
  - съгласието си да предоставя лични данни необходими за изпълнение на договора за куриерска услуга;
  - че поема пълна отговорност за последиците от обявяването на неверни или непълни данни;
  - че дава съгласие за опериране с пратката му за целите на изпълнение на задълженията на Оператора (отваряне и проверка на съдържанието в предвидените от закона и тези ОУ случаи, преупаковане, контролно теглене за определяне на тарифното тегло и претарифиране при установени несъответствия и други подобни);
- 13.4. Операторът може да договори с Потребител и други условия за предоставяне на куриерски услуги, за което страните сключват индивидуален договор.
- 13.5. Неразделна част от договора за куриерска услуга с Потребителя са настоящите ОУ. При противоречие между условията на индивидуалния договор и настоящите ОУ, се прилагат договорените условия в индивидуалния договор.
- 13.6. Договорът за куриерска услуга се счита за изпълнен:
- с доставката на пратката, удостоверено с подписа на получателя на определеното за целта поле в товарителницата, или Куриерския опис за разнос на пратки;
  - с връщането и получаването от подателя на недоставена пратка, което се удостоверява с неговия подпис върху товарителницата, или Куриерския опис за разнос на пратки;

- с унищожението на пратката, съгласно тези общи условия.

- 13.7. С цел повишаване и гарантиране качеството на предлаганите услуги, телефонните разговори, провеждани между Оператора и Потребителите, могат да бъдат записвани.

#### **ЧАСТ IV**

##### **Цени и начини на плащане**

- 14.1. Операторът образува цените на пощенските услуги, като ги предоставя на Комисията за регулиране на съобщенията за сведение в 10 дневен преди влизането им в сила.
- 14.2. Всички цени на пощенски услуги, предлагани от Оператора, се включват в Тарифа за пощенски услуги, с която потребителите се запознават чрез:
- Поставяне на видно и достъпно място във всеки ПО на Оператора;
  - Публикация на електронната страница на Оператора в интернет, на адрес [www.fasto.bg](http://www.fasto.bg).
- 14.3. Приложима при определянето на цената на всяка куриерска услуга (включително на допълнителните услуги), е валидната към момента на приемане на пратката тарифа на Оператора.
- 14.4. Към обявените в Тарифата на Оператора цени за извършване на услугите (без допълнителните услуги) се начислява такса гориво. Такса гориво се актуализира на месечна база. Определя се в началото на всеки месец на база на публикуваната от Лукойл цена на дребно на дизеловото гориво на 25-то число на на предходния месец. Актуалният размер на такса гориво е оповестен и достъпен във всеки един момент на електронната страница на Оператора в Интернет, с адрес [www.fasto.bg](http://www.fasto.bg).4.5. Цената на куриерските услуги, включително допълнителните, се заплаща от потребителите в брой или по банкова сметка на Оператора, както следва:
- 14.5.1. от подател при приемане на пратката, ако е за негова сметка;
  - 14.5.2. от получател при получаване на пратката, ако е за негова сметка;
  - 14.5.3. от трета страна преди получаване на пратката.
- 14.6. В индивидуален договор с Потребител, Операторът може да договаря заплащането на услуга, да се извършва при прилагането на различни цени, срокове, или други условия.

#### **ЧАСТ V**

##### **Приемане и доставяне на пощенски пратки.**

- 15.1. Операторът приема пратки от потребителите в офисите си или от адрес на подателя в работното си време, видно в офисите на Оператора или в интернет на адрес [www.fasto.bg](http://www.fasto.bg). Пратките трябва да са подходящо опаковани, съгласно изискванията на Оператора.

15.2. Всяка пратка при приемането и от Оператора е придружена от товарителница. Пратка може да се приеме и без товарителница, при положение, че Потребителят е подал всички необходими данни за попълването и. Товарителницата се попълва от Потребителя или по негови инструкции. С подписването на товарителницата от страна на Потребителя или с предаването на пратката на Оператора изпращача декларира верността на вписаните данни, поема отговорност за неточни или некоректни данни и се съгласява с настоящите общи условия на Оператора.

16. Операторът не се ангажира с проверка достоверността на данните, подадени от Потребителя.

17. Забранени за поставяне вещества и предмети във всякакви пратки:

17.1. наркотични, упойващи, психотропни и отровни вещества;

17.2. оръжие, боеприпаси, пиротехнически изделия, взривни, запалителни или други опасни вещества и предмети;

17.3. противоречащи на нравствените норми предмети;

17.4. 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 повредят други пратки и съоръжения;

17.5. религиозни материали на забранени или нерегистрирани в страната секти и организации;

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

17.7. в пощенските пратки, 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 .

17.8. В международните пощенски пратки, включително тези с обявена стойност, освен веществата и предметите по тази точка, 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.

17.9. Забранени за поставяне вещества и предмети в пратки с обявена стойност:

17.9.1. употребявани вещи и стоки, освен тези в гаранция;

17.9.2. ваучери, купони, кредитни карти;

17.9.3. документи, планове, проекти, чертежи;

17.9.4. компютри, телефони и друга техника, която няма фабрични серийни номера;

- 17.9.5. аудио и видео записи и информация, софтуеър записани на всякакъв носител;
- 17.9.6. произведения на изкуството;
- 17.9.7. всякакви превозни средства освен велосипеди, опаковани във фабрична транспортна опаковка;
- 17.10. При съмнение за поставени забранени предмети или вещества в пратка Операторът при приемането им изисква от подателя съгласие за извършване на проверка. При отказ на подателя пратката не се приема.
- 17.11. Когато има достатъчно основание да се смята, че приета пратка съдържа забранени предмети или вещества, Операторът задържа пратката и изисква от подателя или получателя съгласие за отварянето ѝ.
- 17.12. При отказ или при липса на отговор от страна на Потребителя, Операторът уведомява компетентните органи и изчаква разпоредения за следващи действия.
- 17.13. Всички пратки се претеглят контролно в складове на Оператора и при установена разлика с декларираното тегло или размери, Потребителят се таксува по реално установеното. Контролното тегло и размери се отразяват в системата на Оператора.
- 17.14. Пратките се доставят до офисите на Оператора или до адрес на получателя срещу подпис.
- 17.15. При доставяне на пратка с нарушена опаковка или с улики за посегателство се съставя констативен протокол, който се подписва от получателя и от представителя на Оператора.
- 17.16. Ако получателят отсъства, пратката може да се достави на лице, пълнолетен член на домакинството на получателя, живеещо на адреса, посочен на пратката, срещу собственоръчен подпис.
- 17.17. Ако получателят на пратката откаже да получи пратка то това се отбелязва върху формуляра на куриера и се подписва. Ако получателят откаже, това се удостоверява от служителя на Оператора, който вписва отказа и се подписва.
- 17.18. Ако получателят на пратката не може да бъде намерен и пратката не може да бъде доставена, същата се връща в офис на Оператора и се уведомява изпращача за инструкции за по-нататъшната обработка на пратката. Пратката може да бъде върната на изпращача при заплащане на втора куриерска услуга от него.
- 17.19. При отказ от страна на получателя или изпращача да получи пратката, или невъзможност за връзка с тях, същата се задържа в офис на Оператора 30 календарни дни.
- 17.20. След изтичане на 30 дневният срок пратката се счита за изоставена и остава в полза на Оператора.

- 17.21. Пощенски пратки, адресирани "до офис", се доставят на получателите в офис на оператора, срещу документ за самоличност.
- 17.22. Доставка на пратки с наложен платеж се извършва по реда на тези ОУ, след заплащане от получателя на сумата за наложения платеж.

## **ЧАСТ VI**

### **Изисквания за качество на обслужването**

18. Сроковете за доставка на пратки се определят в зависимост от времето за изпълнение и дестинацията им. Подробен списък с видовете услуги, дестинациите и сроковете на доставка мога да бъдат намерени на интернет страницата на дружеството на адрес: [www.fasto.bg](http://www.fasto.bg).

## **ЧАСТ VII**

### **Права и задължения на Оператора.**

19. Оператора има следните задължения:
- 19.1. Операторът предоставя услугата си в условията на равнопоставеност към всички потребители;
  - 19.2. Операторът осигурява неприкосновеност на пратките и опазва тайната на кореспонденцията;
  - 19.3. Операторът спазва изискванията за защита на личните данни и изискванията за защита на класифицирана информация;
  - 19.4. Операторът предприема мерки да защити пощенският трафик, като не допуска поставянето на забранени вещества и предмети в пратките, транспортирани по неговата мрежа;
  - 19.5. Операторът спазва изискванията за опазване на околната среда, живота и здравето на хората;
  - 19.6. Операторът е длъжен да разглежда и взема становища по рекламации, жалби и предложения от потребителите;
  - 19.7. Операторът е длъжен да обезщетява потребителите за понесени щети, по реда на тези общи условия;
  - 19.8. Операторът е длъжен да уведоми надлежно потребителите за промени в тарифата за транспорт на пратки;

- 19.9. Операторът е длъжен да уведоми потребителите за промени в графика на обслужване, както и за ограничения, наложени от компетентните органи;
- 19.10. Операторът е длъжен да постави тези общи условия и тарифата си на видно място в офисите си, както и на интернет страницата си;
20. Операторът има следните права:
- 20.1. Операторът има право да получи възнаграждението, договорено с потребителите, за извършената от него услуга;
- 20.2. Операторът има право да получи обезщетение от потребителите за нанесените от тях или техните пратки щети на имуществото му или на другите пратки;
- 20.3. Операторът има право да изпълни услугата по свое усмотрение, като за целта използва различни маршрути, подизпълнители и транспортни средства;
- 20.4. Операторът има право да не приема за транспортиране пратки, които съдържат забранени за превоз стоки и вещества, съгласно тези общи условия и националното законодателство;
- 20.5. Операторът има право да изисква от потребителите пратките да бъдат в подходящ вид за транспортиране, така че да не се застрашават целостта и съдържанието на другите пратки;
- 20.6. Операторът има право по свое усмотрение да опакова и доопакова пратки, чиято цялост е нарушена или прецени, че опаковката им е неподходяща за транспортиране.
- 20.7. Операторът има право да извършва контролни замервания на пратките, за установяване на коректно тегло и размери, и при констатиране на разлика с теглото и размерите на пратката, подадени от Потребителя, има право да ги претарифира.
- 20.8. Операторът има право да извърши проверка на пратка при съмнение за вложени в нея забранени вещества и предмети, като за целта трябва да получи съгласие от Потребителя. При отказ или липса на съгласие от страна на Потребителя, Операторът има право да уведоми компетентните органи;
- 20.9. Операторът не носи отговорност за нанесени щети, пропуснати срокове и загуби, на потребителите при необслужени заявки, както и при неспазени срокове на доставка;

## ЧАСТ VIII

## **Права и задължения на Потребителите.**

### 21. Потребителите имат следните задължения:

- 21.1. Потребителите са задължени да подготвят пратката си във вид, подходящ за транспортиране, съгласно изискванията на Оператора;
- 21.2. Потребителите са задължени да предоставят максимално пълна и вярна информация за пратката, съгласно изискванията на тези общи условия;
- 21.3. Потребителите са задължени да заплатят предоставената от Оператора услуга, съгласно действащата тарифа или договорените условия с Оператора;
- 21.4. Потребителят е задължен да предостави личните си данни и дава съгласието си за обработването им с цел изпълнение на услугата, предоставяна от Оператора;
- 21.5. Потребителят е задължен да не поставя в пратките си предмети и вещества, които са забранени или ограничени за транспорт, съгласно тези общи условия или действащата нормативна уредба;
- 21.6. Потребителят е задължен да обезщети Оператора щети, които са произлезли от невярна или непълна информация, неправилна или недостатъчна опаковка, от не предоставени в срок документи, като и на неплатена в срок услуга. Отговорността е в размер на понесената от Оператора вреда.
- 21.7. Потребителят е задължен да обезщети Оператора за вреди, нанесени от техни пратки и служители на имущество, служители на Оператора, както и на други пратки по причина, за която Потребителят отговаря съгласно тези общи условия или действащата нормативна уредба;
- 21.8. Подателят/заявителят е длъжен да заплати стойността на услугата, когато е за сметка на получателя, при условие, че същият откаже заплащането.

### 22. Потребителите имат следните права:

- 22.1. Потребителите имат право получат пълна информация за характеристиките и параметрите на предлаганите от Оператора услуги;
- 22.2. Потребителите имат право да получат без отклонение предлаганата от Оператора услуга, посчена в тарифата и общите условия на

Оператора, а при сключен индивидуален договор, от условията предвидени в него;

- 22.3. Подателят има право да се разпорежда с пратката, до получаването и от получателя, като за целта е длъжен да заплати на Оператора всички допълнителни разходи, възникнали за Оператора във връзка с допълнителните му изисквания;
- 22.4. Потребителят има право да подава молби, жалби и предложения до Оператора, да получава отговор по тях, както и да получават обезщетения, съгласно тези общи условия;
- 22.5. Потребителят има право да получава суми по наложен платеж в срок от 1 до 5 работни дни след доставката на пратката на получателя;

## **ЧАСТ IX**

### **Процедури за рекламация и обезщетения.**

23. Потребителите имат право на рекламации в случай на повредени, загубени, ограбени или унищожени пратки, при неспазване сроковете за доставка и при неизпълнение от страна на Оператора на договорените задължения.
24. При получаване на пратката, Потребителят трябва да провери съдържанието ѝ в момента на получаването и в присъствието на куриера. В случай, че установи увреждане на съдържанието на пратката се съставя констативен протокол в два еднообразни екземпляра, който се подписват от Потребителя и куриера.
25. Рекламацията се счита за редовно предявена, единствено тогава, когато са заплатени всички дължими към Оператора суми, без отлагане или прихващане. Необходимите документи за подаване на рекламация са екземпляр от товарителницата, констативен протокол (за увредени пратки), фактура или друг документ, удостоверяващ съдържанието и стойността на пратката.
26. Рекламации се подават до 6 месеца считано от датата на приемането на пратката.
27. Операторът се задължава да разгледа всички постъпили жалби, рекламации и предложения и да върне уведомление за резултата от проверката до един месец от постъпването им.
28. При уважение на рекламацията обезщетението по нея се изплаща до един месец от уведомлението.
29. При уважена рекламация Операторът заплаща следните обезщетения:
  - 29.8.1. За пратки без обявена стойност до три пъти от стойността на услугата, но не повече от 15 лева.
  - 29.8.2. За пратки с обявена стойност – до размера на обявената стойност.
  - 29.8.3. За не спазен срок на изплатен наложен платеж – до размера на услугата, наложен платеж, обявена в тарифата на Оператора.
30. При непредвидени обстоятелства, възникнали при осъществяване на транспорта като, непреодолими сили, забрани, наложени от компетентните власти и др. Срока за доставка на пратката се удължава с броя на дните, за които пратката е била задържана.

**ЧАСТ X**  
**Ред за решаване на спорове.**

31. Споровете между Потребителите и Оператора 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, други компетентни органи, или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.