



## ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА КУРИЕРСКИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ „ИН ТАЙМ“ ООД

съгласувани с решение № 69/09.03.2023 г. на КРС  
в сила от 1 май 2023 година

### РАЗДЕЛ I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

**Чл. 1. (1)** ИН ТАЙМ ООД, наричано по-долу „Оператор“ или „ИН ТАЙМ“, е пощенски оператор, извършващ куриерски услуги и допълнителни услуги към тях, наричани по-долу заедно „услуги/те“.

**(2)** Куриерските услуги, предоставяни от Оператора (наричани понякога „основни услуги“, „транспорт“ или „транспортни услуги“ в Тарифите и другите документи свързани с предоставянето на услугите), са неуниверсални пощенски услуги, съгласно Закона за пощенските услуги.

**Чл. 2. (1)** С тези Общи условия на договора с потребителите на куриерски услуги, предоставяни от ИН ТАЙМ ООД, и наричани за краткост по-долу „Общи условия“, се определят правата, задълженията и отговорностите на страните по договора за куриерски услуги и допълнителни услуги към тях и условията и редът за предоставянето на услугите от Оператора.

**(2)** Общите условия са неразделна част от договора, сключен между Оператора и потребителя, и са задължителни за страните по него. Чрез предаването на пратката на Оператора, потребителят приема и заявява, че е запознат с тези Общи условия, че същите ще се прилагат по повод предоставянето на услугите от Оператора.

**(3)** Настоящите Общи условия определят базата, на която ИН ТАЙМ осъществява услугите. Тези общи условия се допълват от действащите тарифи и тарифни справочници на Оператора (наричани по-долу заедно „Тарифите“), които съдържат важни данни, специфики и цените на услугите. За неуредените в тези Общи условия и Тарифите въпроси приложение намира действащото законодателство.

**(4)** Страните по договора могат да договорят и други условия за предоставяне на услугите, като за целта сключат индивидуален договор, неразделна част от който са тези Общи условия. Ако страните договорят условия за предоставяне на услугите, които противоречат на част от настоящите Общи условия, преимущество ще имат допълнително уговорените между страните условия, без с това да се изключва действието на останалата част от тези Общи условия.

**Чл. 3.** Потребителите могат да се запознаят с настоящите Общи условия и Тарифите във всяка стационарна пощенска станция на ИН ТАЙМ на територията на България, където същите са поставени на видно и достъпно място, както и на страниците на ИН ТАЙМ в интернет, на следните адреси – [www.intime.bg](http://www.intime.bg), [www.city-express.bg](http://www.city-express.bg), където са публикувани в електронен формат.

### РАЗДЕЛ II ДОСТЪП ДО МРЕЖАТА НА ОПЕРАТОРА

**Чл. 4. (1)** ИН ТАЙМ предоставя услуги на потребители от всички населени места на територията на България, като осигурява равнопоставен достъп до предоставяните чрез пощенската му мрежа услуги.

**(2)** ИН ТАЙМ извършва услуги по приемане, пренасяне и доставка на пратки до определени дестинации извън България, като информация за това потребителите могат да намерят на интернет страниците на Оператора.



**(3)** Пратките се приемат в точки за достъп от мрежата на Оператора в България и от адрес на подателя в България.

**(4)** Операторът не приема пратки чрез пощенски кутии.

**Чл. 5. (1)** Работното време на точките за достъп от мрежата на Оператора в България обичайно включва работните дни в страната, като продължителността му се определя по преценка на Оператора.

**(2)** Потребителите могат да намерят информация за местоположението и работното време на точките за достъп в България на интернет страниците на Оператора.

**(3)** В някои населени места в България Операторът приема и доставя пратки, съгласно графици на обслужване, които са достъпни за потребителите в интернет на адрес [www.intime.bg](http://www.intime.bg).

**Чл. 6. (1)** Операторът може да приема заявки на потребители за посещение от Оператора за приемане на пратка/и от адрес.

**(2)** Посещението от Оператора на адреса на потребителя се извършват само при наличие на техническа и оперативна възможност на Оператора за осъществяване на посещението и приемането на пратката/ите и след предоставяне на точни и изчерпателни данни, относно теглото, обема, адресите за приемане и доставка и съдържанието на пратката/ите, телефона на подателя, както и информация относно наличието на подходяща товаро-разтоварна техника за пратки с тегло над 50 кг.

**(3)** Операторът може по своя преценка да откаже всяка заявка за посещение от Оператора за приемане на пратка/и от адрес, ако прецени, че не е в състояние да я изпълни своевременно или точно.

**(4)** Операторът може да откаже да приеме пратка/и, ако данните, подадени в заявката на потребителя за посещение от Оператора, са непълни или неточни.

**Чл. 7. (1)** Различните услуги, които Операторът обичайно предлага на потребители, са посочени в Тарифите.

**(2)** Операторът може по свое усмотрение временно да спира или окончателно да прекратява предоставянето на някои услуги, както и да въвежда нови услуги.

**(3)** В случаите по предходната алинея Операторът може по подходящ начин да информира потребителите за промяната, посредством интернет страниците си, посредством Тарифите и/или по друг избран от Оператора начин.

**(4)** ИН ТАЙМ може да откаже, изцяло по свое усмотрение, да приеме пратка, ако прецени, че не е в състояние да извърши някоя поискана от потребителя услуга точно и своевременно.

**Чл. 8. (1)** Когато пратката следва да се приеме на адрес на потребител, последният следва да е осигурил пратката да бъде готова за предаването ѝ към момента на посещението на адреса от куриер на Оператора.

**(2)** Куриерът на Оператора изчаква предаването на пратката до 5 (пет) минути от пристигането си на адреса.



### Раздел III

#### ЗАБРАНЕНИ ПРЕДМЕТИ И ВЕЩЕСТВА И ДРУГИ ОГРАНИЧЕНИЯ

**Чл. 9. (1)** Без изброяването да е изчерпателно, забранено за потребителите е поставянето във вътрешни и международни пощенски пратки на следните вещества и предмети:

1. Наркотични, упойващи, психотропни и отровни вещества и анаболни стероиди;
2. Оръжие, части на оръжие, боеприпаси, пиротехнически изделия, взривни, запалителни или други опасни вещества и предмети;
3. Противоречащи на нравствените норми предмети;
4. Порнографски материали;
5. Предмети и вещества, които поради своето естество или опаковка, представляват опасност за живота или здравето на пощенските служители или на други лица, или на животни, или могат да замърсят, или повредят други пратки, съоръжения или транспортни средства;
6. Религиозни материали на забранени или нерегистрирани в страната секти и организации;
7. Движими паметници на културата, за които няма издадено разрешение или сертификат;
8. Акцизни стоки и отпадъци от тютюн, чието държане, пренасяне, превозване, предлагане и продажба са забранени от Закона за акцизите и данъчните складове;
9. Алкохолни напитки, тютюн и тютюневи изделия в международните пратки;
10. Монети, банкноти, парични знаци, чекове за пътуване и други чекове, дългови книжа, акции, облигации, удостоверения за дружествени дялове, удостоверения за акции, менителници, спестовни книжки, кредитни карти, дебитни карти, документи на хартиен носител или други средства, които дават право на плащане, други ценни книжа, други прехвърляеми финансови инструменти, предмети, представляващи ценност за подателя, платина, злато, сребро, обработени или необработени скъпоценни камъни, истински перли, бижута-уникати, антики, произведения на изкуството, уникални предмети, слонова кост и продукти, съдържащи слонова кост, марки, и други ценни предмети;
11. Бижута и часовници, чиято цена на пакет надвишава 500 щатски долара или паричния еквивалент в лева;
12. Опасни стоки или материали, съобразно правилата на IATA и ADR;
13. Бързо развалящи се предмети и вещества, отпадъци, растения, семена, живи или мъртви животни, животински кожи от неопитомени животни, материали за медицински или биологични изследвания, човешки или животински останки, телесни части или органи, кръв и кръвна плазма и други видове телесни течности;
14. Предмети и вещества, които се нуждаят от транспортиране и съхранение при определен температурен режим или за които има установени специални изисквания за превоза, съхранението или доставката им;
15. Други, посочени в действащ нормативен акт, вещества и предмети, чието поставяне в пощенски пратки е забранено;



**16.** Други предмети и вещества, посочени от Оператора в Тарифите или на страниците му в интернет.

**(2)** В международните пощенски пратки, включително тези с обявена стойност, освен веществата и предметите, посочени в предходната алинея, 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.

**Чл. 10.** Ако в Оператора възникне съмнение за поставени в пощенска пратка забранени предмети или вещества, ИН ТАЙМ изисква от подателя съгласие за извършване на проверка чрез отваряне на пратката и преглед на съдържанието. В случай на отказ, пратката не се приема.

**Чл. 11.** ИН ТАЙМ има право по всяко време да фотографира, заснема и сканира с рентген приетата пратка. ИН ТАЙМ може да извършва проверки на пратката и с други технически средства, с цел да се увери в това, че същата не съдържа забранени предмети и вещества.

**Чл. 12.** Операторът може да откаже да предостави или да преустанови предоставянето на услуги за пратки, съдържащи предмети и вещества, чието приемане, пренасяне, доставка или друг вид необходима за изпълнение на услугите обработка, изискват разрешения или лицензи.

**Чл. 13.** Предмети и вещества, подлежащи на разваляне или изискващи специална температура при приемане, пренасяне или доставка, се приемат като пратки, само при съгласие от Оператора и при условие, че потребителят приема това да се извърши на негов риск. ИН ТАЙМ не осигурява необходимата обработка при приемането, пренасянето и доставянето на такива пратки.

**Чл. 14. (1)** Стойността на една пратка не следва да надхвърля:

1. За вътрешни пратки, пътуващи без обявена стойност - 5 000 (пет хиляди) лева;
2. За вътрешни пратки, пътуващи с обявена стойност - 50 000 (петдесет хиляди) лева;
3. За международна пратка - 50 000 (петдесет хиляди) USD (щатски долара) или левовата им равностойност за един пакет.
4. За вътрешни пратки, транспортирани с куриерски услуги СИТИ ЕКСПРЕС, стойността на съдържанието по никакъв начин не може да надвишава 5 000 (пет хиляди) лева на пратка до 50 кг. и 10 000 (десет хиляди) лева за пратка с тегло от 50 кг до 700 кг.

**(2)** Операторът може в някои случаи да определи В Тарифите различни от посочените в предходната точка максимални стойности.

**Чл. 15. (1)** Доколкото в тези общи условия и Тарифите не е предвидено друго, следните изисквания и ограничения относно формата, размерите и теглото на пратките са в сила:

1. Максималното тегло на всеки от пакетите в пратката следва да бъде до 50 кг за вътрешна пратка и до 70 кг за международна пратка;
2. Максималната дължина на всеки от пакетите в пратката следва да не превишава 274 сантиметра, а максималният размер следва да не надвишава общо 400 сантиметра по дължина и обиколка, взети заедно. За дължина на пакета се взема най-дългата му страна, а обиколката на пакета се изчислява като се събере два пъти височината на пакета с два пъти широчината му.



3. Общата височина на палетна пратка, включително с транспортния палет (скара), не може да надхвърля 170 см;
4. Общото тегло на палетна пратка, включително с транспортния палет (скара), не може да надхвърля 800 кг.,

**(2)** Доколкото в настоящите общи условия и Тарифите не е предвидено друго, следните изисквания и ограничения относно формата, размерите, теглото за вътрешните пратки транспортирани с куриерски услуги СИТИ ЕКСПРЕС® са в сила:

1. Максималното тегло на всеки от пакетите в пратката следва да бъде до 20 кг;
2. Максимално допустимите размери за пакет са - 70 см дължина на 70 см широчина на 90 см височина.
5. Общата височина на палетна пратка, включително с транспортния палет (скара), не може да надхвърля 160 см;
6. Общото тегло на палетна пратка, включително с транспортния палет (скара), не може да надхвърля 700 кг.,

**(3)** Палетните пратки се приемат единствено поставени върху транспортни палети със следните размери:

1. Транспортни палети с размери 80 см ширина на 120 см дължина, наричани в тарифите и други документи, свързани с изпълнението на услугите, „Европалет“.
2. Транспортни палети с размери 120 см ширина на 120 см дължина, наричани в тарифите и други документи свързани с изпълнението на услугите „Нестандартен палет“.

#### **РАЗДЕЛ IV**

#### **ОПАКОВАНЕ НА ПРАТКИТЕ. ТРАНСПОРТНИ ДОКУМЕНТИ.**

**Чл. 16.** Пликовете, опаковките, транспортните палети (скари) и затварянето на пратките (наричани по-долу опаковка на пратката) са отговорност на потребителя и трябва да бъдат съобразени с обема, теглото, формата, естеството и съдържанието на пратката.

**Чл. 17.** Потребителят е длъжен сам и за своя сметка да осигури подходяща и надеждна опаковка за пратката си.

**Чл. 18. (1)** Опаковката на пратката трябва да осигурява запазването ѝ от разпиляване на съдържанието, повреди, или унищожаване.

**(2)** Опаковката на пратките трябва да предпазва съдържанието им, така че не само да не може същото да бъде повредено, но и да бъде невъзможно да се достигне до него, без да остане явна следа от нарушаване целостта на пратките.

**(3)** Опаковката трябва да осигури съдържанието на пратката да не може да стане достояние на трети лица.

**Чл. 19. (1)** Пратката на потребител може да се състои от един пакет (еднопакетна пратка) или два и повече отделни пакети (многопакетна пратка).

**(2)** Всички пакети, включени в една товарителница, се считат за една пратка.

**(3)** Доколкото Тарифите не предвиждат друго, палетните пратки включват един или няколко пакети, подредени върху един транспортен палет.

**Чл. 20.** Потребителят следва да спазва следните основни правила и изисквания при избора на опаковка и при подготовката и опаковането на пратката му, с цел да бъде намалена възможността пратката да бъде повредена, унищожена, загубена или неправилно третирана по време на изпълнение на услугите:



1. Да използва устойчиви кутии със здрави капаци, страни и дъно, изработени от материал/и, устойчив/и на влага, излагане на слънце, натиск, вибрации, люлеене и други обичайни при осъществяването на услугите външни въздействия върху пратката;
2. Да използва здрави и при възможност неупотребявани транспортни палети, позволяващи многократни товаро-разтоварни операции с палетната пратка;
3. Ако пратката е подходящо да бъде превозена в хартиени, картонени и/или пластмасови кутии и пликосе, потребителят следва да използва неупотребявани такива;
4. В случай че потребителят използва за пратката си кутии за многократна употреба, да бъдат премахнати от кутиите етикети, индикатори за опасни материали и всички други маркировки на кутиите от предишната им употреба, които вече не са приложими за пратката, а ако са приложими, потребителят да осигури същите да са видими, да не са повредени, надраскани или покрити, както и да са добре четливи;
5. Да маркира и етикетира опаковката така, че лицата, боравещи с нея, да получат необходимата информация, в случай че същата съдържа чупливи предмети, течности или съдържанието подлежи на разпиляване. Етикетите трябва да са на български език, а за международните пратки - и на английски език;
6. Да осигури разстоянието между външната опаковка на пакета и нейното съдържание да е поне 5 (пет) сантиметра, като това пространство трябва да бъде запълнено с подходящи уплътняващи материали, така че да бъдат обездвижени отделните предмети в пратката и да бъде осигурена транспортната пригодност на пратката;
7. Ако пакет в пратката съдържа отделни предмети, да увие всеки от тях поотделно, както и да уплътни вътрешното пространство между артикулите в пакета така, че да бъдат обездвижени;
8. Да използва здрави залепващи ленти за осигуряване на плътно затваряне на използваните кутии и пликосе, както и всичките ръбове на използваните опаковки да са подсилени с опаковъчна лента;
9. Предметите и пакетите, поставени върху транспортен палет (скара) трябва да са добре подредени и да не излизат извън очертаванията (по дължина и ширина) на транспортния палет (скара).
10. Да не изпраща пратки само в търговската им опаковка, тъй като търговските опаковки на стоките обичайно не са надеждни и здрави транспортни опаковки, като в повечето случаи са предназначени за излагането и обработването на стоките в търговските обекти. Потребителят следва да съобрази, че търговските опаковки на стоките не винаги могат да осигуряват самостоятелно надеждността и здравината, необходими за приемането, пренасянето и доставката на стоките като пратки от Оператора;
11. При възможност да поставя дубликати на транспортните документи за пратката вътре в пакетите.

**Чл. 21.** За да е сигурен потребителят в това, че опаковката на пратката му е подходяща за избраните услуги, преди да предаде пратката си на Оператора, той може да я отвори и да поиска Операторът да се запознае със съдържанието и опаковката на пакетите от пратката от външна и вътрешна страна. Ако след извършения оглед и проверка по реда на предходното изречение ИН ТАЙМ приеме пратката без забележки, същата се счита за подходящо опакована.



**Чл. 22.** С предаване на пратката на Оператора:

1. потребителят заявява, че разбира, че използването на опаковка, закупена от Оператора, не гарантира, че същата е подходяща или достатъчно надеждна за осъществяването на услугите за конкретната пратка, както и че и в тези случаи потребителят задължително следва да се съобрази с правилата за опаковане на тези Общи условия, както и другите надеждни и адекватни практики за опаковането на пратката му, посочени от Оператора;
2. потребителят дава съгласието си за преопаковане и доопаковане на пратката му от Оператора, когато по преценка на последния по време на изпълнение на услугите Операторът установи, че това е необходимо, за да бъдат извършени услугите;
3. потребителят дава съгласието си, ако Операторът прецени това за необходимо за изпълнение на услугите, палетните пратки да бъдат разпалетезирани (разделени) и пренесени и доставени като отделни пакети.

**Чл. 23.** ИН ТАЙМ може да откаже приемането на пратка с опаковка, която счете за неподходяща или за която пратка има съмнение, че поради неподходящата си опаковка може да застраши съдържанието на пратката или други пратки или живота и здравето на служителите, подизпълнителите, потребителите, на други лица, на животни, да нанесе щети на транспортни средства или друго имущество.

**Чл. 24.** Подателят гарантира и декларира, че всички пратки, предадени на ИН ТАЙМ при тези условия, съответстват на правилата и изискванията, изложени в тези Общи условия, и са били подготвени в безопасени помещения, лично от него (когато става дума за физическо лице) или от негов надежден персонал, или (когато е различно от предходните) от лицето, предоставящо пратката на ИН ТАЙМ, и са били защитени от неоторизирана намеса по време на тяхната подготовка, съхранение и транспортиране до ИН ТАЙМ. ИН ТАЙМ разчита на тази гаранция при приемане на всяка пратка съгласно настоящите условия.

**Чл. 25. (1)** Пратката се предава на Оператора задължително придружена от попълнени и прикрепени към нея от потребителя транспортни документи, които обичайно са:

1. товарителница – отнасяща се до цялата пратка и за водещия (първия) пакет в пратката, и
2. етикет – отнасящ се за всеки от останалите пакети в пратката.

**(2)** За определени услуги и/или видове пратки, Операторът може да изисква допълнителни документи, които трябва да бъдат изготвени и попълвани от потребителите.

**Чл. 26.** Товарителниците и етикетите съдържат уникални за мрежата на Оператора номера (Баркод), които служат за проследяване на пратките и отделните им пакети в мрежата на Оператора.

**Чл. 27. (1)** Транспортните документи, придружаващи пратката, следва да отговарят на утвърдените от Оператора образци, съдържание и характеристики.

**(2)** Потребителят няма право да предава на Оператора пратки без правилно попълнени, четливи и добре прикрепени към пратката товарителници и етикети (при многопакетна пратка) или с транспортни документи, които не са генерирани (съставени) по утвърдения от Оператора ред или образци.

**Чл. 28. (1)** Транспортните документи, придружаващи пратката, могат да бъдат изготвени от потребителите посредством поддържаните от Оператора клиентски портали и интернет страници.



**(2)** Транспортните документи могат да бъдат изготвени и на база предварително напечатани от Оператора бланки, в които случаи част от обичайно предлаганите от Оператора услуги може да бъдат недостъпни за потребителя.

**Чл. 29. (1)** Транспортни документи може да бъдат генерирани и отпечатани и от Оператора на база информацията, предоставена му от потребителя, като в този случай потребителят може да дължи такса.

**(2)** Ако транспортните документи са генерирани и отпечатани от Оператора, потребителят е длъжен да провери данните, въведени в транспортните документи, преди предаването на пратката на Оператора и ако установи грешки, да поиска отстраняването им.

**Чл. 30.** В някои случаи, например обратна пратка или пратка, която се връща на подател, както и в други случаи, когато това е счтено за необходимо от Оператора, той може да състави служебно транспортните документи, които да придружават пратката.

**Чл. 31. (1)** Съдържащите се данни в транспортните документи, придружаващи пратката, се обявяват от потребителя.

**(2)** Минималните необходими данни за изпълнение на услугите обичайно са:

1. имената (наименования) на подателя и получателя на пратката;
2. пълни и точни адреси на подаване на пратката и доставката ѝ, включващи: държава, населено място, пощенски код, булевард, улица, жилищен квартал, блок, номер, вход, етаж, апартамент, офис и/или др.);
3. лице и телефон за връзка с подателя и с получателя (местен за държавата, в която се намира адресът на подаване, съответно получаване на пратката);
4. видът на пратката и съдържанието ѝ;
5. стойност, ако пратката пътува с услуга „Обявена стойност“
6. сума на наложения платеж, ако пратката пътува с услуга „Наложен платеж“;
7. тегло, размери и брой на пакетите в пратката;
8. избраните услуги за пратката;
9. данни за наличието или липсата на акцизни стоки в пратката, както и тяхното количество и предназначение;
10. данни за лицето, за което потребителят заявява, че ще заплати услугите;
11. клиентски номер (когато е приложимо).

**(3)** Ако потребителят не е посочил конкретна куриерска услуга в транспортния документ за вътрешна пратка, тя ще бъде автоматично таксувана, приета, пренесена и доставена с услуга „Стандарт Експрес“, респ. за пратки, транспортирани с услуги на „Сити Експрес“, - с услугата „Сити експрес Стандарт“.





(4) Ако потребителят не е посочил конкретна куриерска услуга в транспортния документ за международна пратка, тя ще бъде автоматично таксувана, приета, пренесена и доставена с услуга “Express”, където тази услуга се предлага.

(5) Доколкото не е изрично договорено друго, инструкциите на потребителя, вписани в поле „Специални инструкции“ или аналогични полета в транспортните документи на пратките, не са задължителни за Оператора и той не носи отговорност за неизпълнението им. Такива инструкции на потребителя може да бъдат следвани от Оператора само, ако са налице следните предпоставки:

1. при наличие на оперативни възможности за изпълнение на инструкциите;
2. ако не се променят условията или сроковете на избраните услуги, както и ако не се добавят други услуги и
3. ако изпълнението на инструкциите не противоречи на приложимото право и тези Общи условия и Тарифите.

**Чл. 32.** За своевременното и точното изпълнение на услугите, както и в предвидени от закона случаи, Операторът може да изисква допълнителни идентификационни данни за подателя и получателя на пратката, както и допълнителни данни относно адреса на доставка и времевия интервал, в който може да бъде осъществена доставката на пратката.

**Чл. 33.** С предаване на пратката потребителят потвърждава верността на обявените данни пред Оператора, в това число но не само в транспортните документи, придружаващи пратката, както и поема отговорност за последиците от обявяването на неверни или непълни данни или от неизпълнението на други свои задължения по договора за услуги.

**Чл. 34.** Потребителят отговаря за точността и пълнотата на данните, вписани в транспортните документи, придружаващи пратката, както и за това всички пратки да носят съответната информация за връзка с подателя и получателя на пратката, да са опаковани, маркирани и етикетирани, съдържанието им да е описано и класифицирано и да са придружени от необходимите документи (според конкретния случай), които да осигурят пригодността им за приемане, пренасяне и доставка и спазване на изискванията на тези Общи условия и приложимия закон.

**Чл. 35.** В случай на загуба, унищожаване или повреждане на транспортен документ, придружаващ пратка или отделен пакет, потребителят се съгласява, че ако пратката му може да бъде идентифицирана от Оператора, последният може да разчита при изпълнение на услугите на вписванията за пратката в електронните системи за проследяване и обработване на пратки и потребителските инструменти, използвани съответно от Оператора и потребителите. Във всички случаи потребителят се съгласява и не възразява Операторът да разчита на такива вписвания за пратката като доказателство за условията на сключения с потребителя договор за услуги (в това число, но не само, вида на избраните от потребителя услуги за пратката, данни за подател и получател, условия за плащане, дата на приемане и доставка на пратката).

## **РАЗДЕЛ V**

### **ИЗПЪЛНЕНИЕ НА УСЛУГИТЕ**

**Чл. 36.** Договорът за предоставяне на услуги от Оператора се смята за сключен с приемането на пратката от Оператора.



**Чл. 37.** Освен ако не са договорени никакви специални или допълнителни услуги при тези Общи условия, предоставяните от ИН ТАЙМ услуги се ограничават до приемане, пренасяне и доставяне на пратката.

**Чл. 38.** Пратките могат да бъдат превозвани през междинни точки, считани от ИН ТАЙМ за подходящи.

**Чл. 39.** Потребителят приема, че пратките му се събират с пратките на други потребители при осъществяване на услугите и че ИН ТАЙМ може да не наблюдава входящото и изходящо движение на индивидуалните пратки във всички точки за обработването им.

**Чл. 40.** Операторът може да сключва договори с други лица за изпълнение на отделни дейности от услугите. В тези случаи Операторът носи отговорност за изпълнение на задълженията му, произтичащи от договора с потребителя.

**Чл. 41.** ИН ТАЙМ осигурява качество на услугите, като предприема мерки за опазване на тайната на кореспонденцията, осигуряване неприкосновеност на пощенските пратки и осигуряване на пощенската сигурност.

**Чл. 42. (1)** Сроковете на доставка на пратки, според вида на избраните от потребителя услуги и вида на пратките, се изчисляват обичайно в работни дни, като денят на приемане на пратката не се брои.

**(2)** При изчисление на сроковете и датата на доставка на международните пратки не се броят както празничните и почивните дни в България, така и празничните и почивни дни в другата страна.

**(3)** Сроковете за доставка на пратки и начинът на изчислението им, според вида на желаната услуга и вида на пратката, потребителите могат да открият в Тарифите.

**(4)** Доколкото не е предвидено друго в Тарифите, сроковете за доставка на пратки са следните:

1. За вътрешни пратки – до 3 (три) работни дни;
2. За международните пратки – до 7 (седем) работни дни.

**(5)** За международните пратки, в зависимост от дестинацията, до която се изпраща пратката, срокът за доставка по т. 2 на предходната алинея може да бъде по-дълъг.

**Чл. 43** Потребителят може да изчисли срока за доставка на пратката му, като използва наличните за това онлайн базирани инструменти, информация за които може да намери на интернет страниците на Оператора и в Тарифите.

**Чл. 44. (1)** Пратките могат да бъдат изпращани до адрес на получателя и до точка за достъп, като подробна информация за това, според вида на избраните услуги, може да бъде намерена в Тарифите и в интернет на страниците на Оператора.

**(2)** Не се доставят пратки до пощенска кутия на територията на България.



**Чл. 45.** Потребителите следва да се уверят, че до адресите на подаване и получаване на пратката има път с трайна и добра настилка, подходящ за достъп, паркиране и маневриране на автомобилите, използвани от Оператора за приемане, пренасяне и доставка на пратките, както и за осъществяване на необходимите товаро-разтоварни операции.

**Чл. 46. (1)** Пратки се приемат от и доставят до първи надземен етаж на сградата, в която е адресът на подателя, съответно получателя.

**(2)** Пратките с общо тегло над 50 кг се приемат и доставят от Оператора от и до адрес на потребител само от и до подходящи за приемането и доставката на пратката терени и само при наличието на подходящи и осигурени от потребителя съоръжения и техника за необходимите товаро-разтоварни операции на адресите на подаване и получаване на пратката.

**(3)** Товаро-разтоварните дейности и осигуряването на подходящ терен и съоръжения за натоварване и разтоварване на пратки с тегло над 50 кг са отговорност на потребителя. Операторът не носи отговорност за неизпълнение на задълженията му по договора му с потребителя при липсата на такива.

**Чл. 47. (1)** Куриерската услуга до адрес на получателя включва едно посещение на адрес за доставка.

**(2)** За някои дестинации и по преценка на Оператора може да бъдат извършвани последващи опити за доставка на адрес.

**(3)** Доколкото Тарифите или уговореното между Оператора и потребителя не предвиждат друго, последващите опити за доставка се извършват в рамките на нов срок, не по-малък от срока на избраната куриерска услуга.

**Чл. 48. (1)** Подателят се съгласява, че ИН ТАЙМ може да прилага всякакви алтернативни методи за доставка, избрани от получателя и уговорени с Оператора. Такива алтернативни методи за доставка включват, без ограничение:

1. пренасочване на доставка на пратка до алтернативен адрес (включително до точка за достъп);
2. разрешаване на Оператора да остави пратката в помещенията на получателя или предаването ѝ на друго лице и/или
3. модифициране на услуги, избрани от подателя или отсрочване на доставката.

**(2)** Подателят изрично се отказва от всякакви претенции, които може да има срещу ИН ТАЙМ, произтичащи от следването от страна на Оператора на такива инструкции, предоставени от получателя.

**(3)** Подателят е съгласен също, получателят да получава информацията относно пратката предварително, както и след доставката ѝ (в това число, но не само, екземпляри и копия на транспортните и другите документи, придружаващи пратката и информацията от системите на Оператора, относно пратката).

**Чл. 49. (1)** ИН ТАЙМ може да достави пратката на получателя ѝ или на друго лице, упълномощено да я приеме от името на получателя, като например лица, намиращи се на адреса на получателя, служител на получателя, лице от домакинството на получателя, портиери, служители на рецепции, охрана на сградата, в която се намира адресът, деловодители и други лица с подобни функции.



**(2)** Пратки, адресирани до малолетни и/или непълнолетни в България, се връчват на родителите или настойниците им.

**Чл. 50. (1)** Ако услугите за вътрешни пратки предвиждат Операторът да достави пратка след като бъде извършена идентификация на получателя или упълномощеното от него лице за получаване на пратката чрез документ за самоличност, получателят (съответно неговият пълномощник) следва да предостави валиден документ за самоличност пред Оператора преди да получи пратката.

**(2)** Получателят или упълномощено от него лице за приемане на пратката може да се идентифицира, съответно да докаже, че има право да я получи, и като представи пред Оператора код, който предварително е изпратен от Оператора на телефонния номер за контакт с получателя, посочен в транспортните документи. Отговорност на потребителите е да бъде опазена тайната на представения от Оператора код.

**Чл. 51.** ИН ТАЙМ може да използва електронни устройства, за да получава доказателство за приемане и/или доставяне на пратка и потребителят се съгласява да не възразява срещу това ИН ТАЙМ да разчита на отпечатано копие като единствено и достатъчно доказателство за сключване и изпълнение на услугите, само поради това, че въпросната информация е получена и запазена в електронен вид.

**Чл. 52. (1)** ИН ТАЙМ и потребителят се съгласяват, че в отношенията помежду им може да бъде използван електронен подпис, като се съгласяват да признават стойността му като на саморъчен подпис.

**(2)** Електронен подпис може да бъде положен върху устройство на Оператора, в което има инсталирано софтуерно приложение (програма), което трансформира собственоръчния подпис в цифрово графично изображение и го интегрира в структурата на електронен документ/и, свързани с пратката, във формат PDF. Страните се съгласяват, че така положеният електронен подпис има стойността на собственоръчен подпис, поставен върху хартиен екземпляр на документа.

**Чл. 53. (1)** При неуспешна доставка на вътрешна пратка до адрес на получателя по причина, за която Операторът не отговаря, той може да върне пратката на подателя с услуга „Стандарт Експрес“ (а за пратки, транспортирани с услуги на „Сити Експрес“ - с услугата „Сити експрес Стандарт“) или да я остави в точка за достъп от мрежата си, в която се съхраняват пратки в рамките на населеното място, до което е изпратена пратката, а ако в населеното място няма такава точка за достъп, в точка за достъп в близко населено място, в която се съхраняват пратки.

**(2)** Ако Операторът остави вътрешна пратка в точка за достъп, той ще направи опит да уведоми получателя чрез съобщение или чрез обаждане на предоставения телефон за контакт с получателя за възможността да получи пратката от съответната точка за достъп в рамките на следващите 5 (пет) работни дни.

**(3)** Вътрешна пратка, адресирана до точка за достъп от мрежата на Оператора в България или оставена в точка за достъп от Оператора в България по реда на предходния член, която не е получена в срок от 5 (пет) работни дни може да бъде автоматично върната на подателя с услуга „Стандарт Експрес“

**(4)** Подателят дължи заплащането на цената за услуга „Стандарт Експрес“ (респ. за пратки, транспортирани с услуги на „Сити Експрес“ - за услугата „Сити експрес Стандарт“) за връщането на вътрешната му пратка и приложимите съгласно Тарифите други такси.



**Чл. 54.** За всички международни пратки вътре в Европейския съюз, когато Операторът е взел мерки да достави пратката, но не е успял да стори това, пратката ще бъде автоматично върната чрез услуга „Стандарт“ към подателя. Разноските за връщането, които включват стойността на всички услуги и такси по връщането съгласно Тарифите, се дължат от подателя.

**Чл. 55.** За всички пратки, изпращани до получатели извън Европейския съюз, когато Операторът е взел мерки да достави пратката, но не е успял да стори това, Операторът ще се свърже с подателя, за да уточни с него как да обработи пратката. Както транспортните разходи, така и допълнителните такси за всяка подобна пратка, са за сметка на подателя.

**Чл. 56.** ИН ТАЙМ не поема задължение, при никакви обстоятелства, освен ако не е изрично договорено, да прекратява изпълнението на услугите, да пренасочва доставката (независимо дали до друг получател или адрес, различен от посочения в транспортния документ, придружаващ пратката) или да връща пратка на подателя.

**Чл. 57. (1)** Ако Операторът установи, че дадена пратка не отговаря на ограниченията или условията на тези Общи условия или че сумата на наложения платеж, посочена в товарителницата, превишава размерите, посочени в тези Общи условия или Тарифите, ИН ТАЙМ може да откаже да приеме въпросната пратка (или съответната част от нея) и, ако пратката е вече приета, да преустанови извършването на услугите и да задържи пратката (или съответната част от нея) до получаване на приемливо за Оператора разпореждане от подателя. В този случай Ин Тайм ще направи опит да се свърже с подателя за уточняване на последващите действия с пратката.

**(2)** ИН ТАЙМ може също така да преустанови предоставянето на услугите, ако:

1. получателят откаже да приеме пратката или не я потърси след уведомление от Оператора;
2. получателят отсъства или е непознат на посочения адрес или до Оператора достигне информация, че получателят е починал (заличен или без законен представител за юридически лица) или не е в състояние да приеме пратката в срока на избраната услугата;
3. ИН ТАЙМ не може да извърши доставка поради погрешно посочен или непълен адрес (след като е направен опит за установяване на верния адрес) или защото верният адрес се е оказал в друго населено място или държава, а не в посоченото/та в транспортния документ, придружаващ пратката;
4. в транспортния документ, придружаващ пратката, не е посочен или е посочен погрешен или непълен телефон за контакт с получателя, съгласно изискванията на тези Общи условия;
5. ИН ТАЙМ не може да събере дължимите суми от получателя преди доставката;
6. възникнат или бъдат констатирани други обективни обстоятелства, възпрепятстващи предоставянето на услугите.

**Чл. 58.** В случаите, когато ИН ТАЙМ има право да преустанови предоставянето на услугите за пратката (или съответна част от нея), също така има право да я върне на подателя. В случай на връщане на пратка (или на част от пратка), подателят е задължен да заплати всички разходи и цената за връщането на пратката, изчислени съгласно действащите Тарифи и да приеме обратно пратката.



**Чл. 59. (1)** Ако след временно преустановяване на услугите за международна пратка (или съответна част от нея) в съответствие с тези общи условия, ИН ТАЙМ не е в състояние да получи в 14-дневен срок приемливи указания от подателя как да постъпи с пратката или ако не успее да идентифицира или да се свърже с подателя или друго упълномощено лице по отношение на пратката, Операторът има право да унищожи или продаде пратката (или съответната част от нея) изцяло по свое усмотрение.

**(2)** Ако след временно преустановяване на услугите за вътрешна пратка (или съответна част от нея) в съответствие с тези Общи условия или закона, ИН ТАЙМ не е в състояние в 14-дневен срок да идентифицира или да се свърже с подателя или друго упълномощено лице по отношение на пратката, Операторът има право да унищожи или продаде пратката (или съответната част от нея) изцяло по свое усмотрение.

**(3)** Операторът има право да унищожи или продаде пратката (или съответната част от нея) изцяло по свое усмотрение и в случай, че подателят откаже да я получи обратно.

**(4)** От приходите от такава продажба най-напред се удържат всички неуредени от засегнатия потребител суми, такси, разходи или разноски (включително лихви), които са свързани с пратката или се дължат по друг повод от потребителя на ИН ТАЙМ. Остатъкът се съхранява до получаване на разпореждане от подателя.

**Чл. 60. (1)** Отказът на получателя да получи вътрешна пратка се удостоверява с подписа му. Ако получателят или неговият представител откаже или е в невъзможност да положи подпис за отказ от получаване на пратката (в това число, но не само, поради отсъствие от адреса или при отказ, направен по телефон, имейл или по друг начин), това се удостоверява от Оператора.

**(2)** Отказът на потребителя да получи международна пратка се удостоверява от Оператора.

**Чл. 61. (1)** Когато за дадена пратка се изисква митническо освобождаване, задължение на подателя е да предостави или да осигури получателят да предостави на Оператора пълна и точна документация за целта, като, освен ако няма други указания, Операторът или определено от него лице действа от името, за сметка и на риск на подателя или получателя при освобождаването от митница.

**(2)** По отношение на пратка, чиято отправна точка и местоназначение са в рамките на един и същ митнически район, Операторът извършва митническото освобождаване само ако има указания да направи това.

**(3)** Подателят се съгласява също Операторът или определено от него лице да може да се счита за получател на пакета или пратката с единствената цел да се определи митнически посредник, който да извърши освобождаването от митницата (доколкото законът позволява).

**Чл. 62.** Освен в другите предвидени от закона случаи, договорът с потребителя за предоставяне на услуги се счита за изпълнен от Оператора и:

1. с доставка на пратката;
2. с връщането на недоставената пратка на подателя;
3. с унищожаването или продажбата на пратката от Оператора по реда на настоящите Общи условия или в другите предвидени от закона случаи



## РАЗДЕЛ VI

### ЦЕНИ НА УСЛУГИТЕ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

**Чл. 63. (1)** Операторът определя цените за извършване на услугите в съответствие с търсенето и предлагането.

**(2)** Цените на обичайно предлаганите от Оператора услуги се съдържат в Тарифите на Оператора.

**Чл. 64. (1)** При определяне на цената на някои от услугите се взема предвид общото тарифно тегло на пратката.

**(2)** Общото тарифно тегло на пратката е сборът от тарифните тегла на отделните пакети в пратката. Тарифното тегло на отделния пакет в пратката е по-голямата величина от действителното (реално) тегло на пакета или обемното тегло на пакета. Обемното тегло на пакета в пратката се определя по следните формули:

1. За пакети от вътрешните пратки:

$$\frac{\text{Дължина} \times \text{Ширина} \times \text{Височина (всички в сантиметри)}}{6000} = \text{Обемно тегло в килограми на пакета}$$

2. За пакети от международните пратки

$$\frac{\text{Дължина} \times \text{Ширина} \times \text{Височина (всички в сантиметри)}}{5000} = \text{Обемно тегло в килограми на пакета}$$

**(3)** ИН ТАЙМ може да извършва контролни измервания на теглата на пратка и отделните ѝ пакети, с цел установяване на коректното тарифно тегло. Ако бъдат установени различия от предварително обявеното тегло от потребителя, Операторът може да преизчисли стойността на услугите, съобразно установеното при измерването тарифно тегло и има право да получи дължимото плащане според коректното тарифно тегло на пратката.

**Чл. 65. (1)** В цените на някои от услугите се включва такса гориво. Начинът на формирането ѝ и информация за кои услуги Такса гориво е приложима могат да бъдат намерени на страниците на Оператора в интернет и в Тарифите.

**(2)** Операторът има право да определя и включва в цената на услугите и други допълнителни такси към основната цена (като например такси за доставки до отдалечена зона и разширена зона и др.), като същите са посочени по вид и стойност в Тарифите на Оператора.

**Чл. 66.** Цените на услугите се предплащат. Цените на услугите могат да се заплащат и в определени срокове по договаряне с Оператора.

**Чл. 67.** Ако с Оператора е договорено отложено плащане на цените на услугите, но не е определен срок за плащането, дължимите суми следва да бъдат заплатени в 5-дневен срок от първо писмено искане на Оператора.

**Чл. 68. (1)** Дължимите суми за пратката се заплащат, както следва:

1. от подателя преди приемане на пратката;

2. от получателя преди получаване на пратката, ако избраният начин на плащане сочи, че дължимите суми във връзка с пратката ще бъдат заплатени от получателя;

3. от трето лице преди получаване на пратката, ако избраният начин на плащане сочи, че дължимите суми за пратката ще бъдат заплатени от това трето лице.



(2) Изпращането на пратки за сметка на трето лице е допустимо при наличието на сключен индивидуален договор с Оператора, като ако такъв не е сключен, Операторът може да преустанови изпълнението на услугите за подадена такава пратка до заплащане на дължимите за нея суми.

**Чл. 69. (1)** Подателят е отговорен за плащането на всички дължими за пратката суми.

(2) Ако а) се налага ИН ТАЙМ да заплаща данъци, мита или вземания от името на подателя, получателя или трето лице, б) избраният начин на плащане указва, че получателят или трето лице трябва да заплати някакви суми или разноси или с) данъци, мита, глоби, такси или разходи бъдат наложени основателно, или не, от държавните органи, или претърпени от ИН ТАЙМ във връзка с изпълнението на договора, поради обстоятелства, за които ИН ТАЙМ не отговаря, (например възникнали в резултат на действия на митнически органи или на неспособността на подателя или получателя да осигурят правилната информация и документация, разрешения или лицензи, необходими във връзка с превоза), подателят ще бъде солидарно отговорен към ИН ТАЙМ заедно с получателя и трето лице за тези суми.

Във всеки случай, когато избраният начин на плащане посочва, че плащане следва да се получи от получателя или трето лице, това не ограничава договорната отговорност на подателя за плащане на дължимите суми за пратката, съответно ако такава сума не се изплати незабавно и изцяло на ИН ТАЙМ от някое от гореспоменатите лица, тази сума следва да бъде заплатена от подателя в 5-дневен срок от първо искане на Оператора. Във всички останали случаи подателят се задължава да заплати споменатите суми на ИН ТАЙМ при първо поискване. В случай на съмнение, тежестта на доказване, че плащането е извършено, пада върху подателя.

**Чл. 70.** Ако дадена сума не бъде заплатена от подателя, получателя или третото лице при тези условия, ИН ТАЙМ може да задържи всякакви пратки (или части от тях), които пренася или доставя за подателя, докато не получи изцяло дължимото плащане, или може да ги продаде и да използва приходите за погасяване на задължението в съответствие с приложимото местно право. Всеки неизплатен остатък остава дължим.

**Чл. 71.** Тарифите на ИН ТАЙМ са изчислени единствено за превоз на пратки, чиято стойност не надвишава сумите, посочени в тези Общи условия или друга стойност, предвидена в Тарифите. В случай че ИН ТАЙМ узнае, че, без изричното писмено съгласие на Оператора, е пренасяло пратка, надвишаваща тази стойност, то тогава, в допълнение на другите, иначе приложими, тарифи и такси и всякакви други обезщетения, съгласно настоящите условия и Тарифите, ще се прилага допълнителна превозна такса в размер на 5% от стойността на пратката, надхвърляща съответната стойност.

## **РАЗДЕЛ VII ОБЯВЕНА СТОЙНОСТ**

**Чл. 72.** Срещу заплащане на определената за това цена в Тарифите, по искане на потребителя, заявил услугата, Операторът може да предоставя допълнителна услуга „Обявена стойност“ (наричана понякога в Тарифите и други документи, свързани с предоставянето на услугите, „Declared value“ или „Декларирана стойност“).

**Чл. 73. (1)** Обявената стойност не може да бъде по-висока от действителната стойност на съдържанието на пратката и не може да надвишава и ограниченията за стойността на пратката с обявена стойност, посочени в тези Общи условия или стойностите, посочени за това в Тарифите.





**(2)** Услугата „Обявена стойност“ не се отнася за загуба, увреждане и/или ограбване на опаковката/ките на и в пратката, освен ако изрично не е договорено друго с Оператора.

**Чл. 74. (1)** Когато съдържанието на пратката е техника и/или електроника, Операторът може по своя преценка да иска предоставяне на фабрични или други идентификационни данни на съдържанието, преди да приема пратката с допълнителната услуга „Обявена стойност“.

**(2)** За пратки, които съдържат мобилни телефони и преносими компютри, допълнителна услуга „Обявена стойност“ може да бъде предоставена само ако преди предаване на пратката, пред ИН ТАЙМ бъдат декларирани от потребителя идентификационните номера (IMEI) на мобилните телефони и фабричните номера на преносимите компютри.

**Чл. 75.** Допълнителна услуга „Обявена стойност“ се предоставя само за пратки, които съдържат нови или в гаранция предмети и/или стоки, които имат търговска стойност.

**Чл. 76.** Допълнителна услуга „Обявена стойност“ не се предоставя за съдържание на пратки, представляващо употребявани вещи и стоки (освен такива в гаранция), пари, кредитни и дебитни карти, ценни книжа, ваучери, купони, чекове, менителници, филателни и нумизматични образци и колекции, панаирни и изложбени експонати, макети, документи, произведения на изкуството, планове, проекти, чертежи, накити и други предмети и изделия от или съдържащи благородни метали и/или скъпоценни и/или полускъпоценни камъни, бижута и часовници на обща стойност по-голяма от 500 (петстотин) щатски долара, компютърни програми и софтуер, бази данни или други записи, аудио и видео записи и информация.

**Чл. 77.** Допълнителната услуга „Обявена стойност“ не покрива непреки вреди, неимуществени вреди и пропуснати ползи.

**Чл. 78.** В случай на частично увредени пратки с Обявена стойност, Операторът може по своя преценка да покрие разходите за ремонт на повредата.

**Чл. 79. (1)** Обезщетение не се дължи за пратка с Обявена стойност, в случаите на неточно обявено или премълчано от потребителя обстоятелство, ако това е допринесло за настъпване на увреждащото събитие и/или причиняването на вредата.

**(2)** Не се дължи обезщетение съгласно допълнителна услуга „Обявена стойност“, ако се установи, че пратката съдържа вещь или стока, посочена в чл. 76, или забранени за поставяне в пратки предмети и вещества, или ако потребителят не е заплатил в срок дължимата за услугата цена.

**Чл. 80.** Допълнителната услуга „Обявена стойност“ не се предлага за всички видове пратки, към всички видове услуги и за всички възможни дестинации.



## **РАЗДЕЛ VIII**

### **НАЛОЖЕН ПЛАТЕЖ**

**Чл. 81. (1)** За някои дестинации и към някои куриерски услуги Операторът предоставя допълнителната услуга "Наложен платеж".

**(2)** „Наложен платеж“ е допълнителна услуга, при която пощенската пратка се доставя на получателя срещу заплащане на определена от подателя сума.

**(3)** Операторът може да ограничи предоставянето на услугата „Наложен платеж“ за някои видове пратки, като информация за това потребителите могат да намерят на страниците на Оператора в интернет, както и на телефоните за контакт с Оператора.

**Чл. 82.** Освен ако не е уговорено друго или е заявена допълнителна услуга, която предвижда друго, пратка с наложен платеж се доставя след заплащане от получателя на сумата за наложения платеж, а събраната сума от наложения платеж се превежда от Оператора на подателя.

**Чл. 83. (1)** Сумата за събиране при доставка с наложен платеж трябва да бъде посочена от потребителя в транспортния документ, придружаващ пратката.

**(2)** Сумата по наложен платеж трябва да бъде в български лева за вътрешните пратки, а за международните - в EUR, или – ако международни пратки са в друга валута, това трябва да бъде валутата на страната, за която е предназначена пратката.

**Чл. 84. (1)** Когато посочените в транспортния документ суми, събрани от получателя и/или заплатени на подателя, са в различна валута, конвертирането се извършва по курс/курсове, разумно определен/и от Оператора.

**(2)** Операторът не поема отговорност за рискове, свързани с обмен на валута.

**Чл. 85. (1)** Сумата по наложения платеж за вътрешните пратки се събира в брой или посредством ПОС терминал (ако такъв е наличен в доставящия пратката).

**(2)** Сумата по наложения платеж, която се събира за една вътрешна пратка, не може да надвишава 5000 (пет хиляди лева) лева, а при възстановяване (изплащане) на сумата от наложения платеж на подателя в брой на адрес, ограничението е 1 000 (хиляда) лева.

**(3)** Сумата по наложен платеж за вътрешна пратка се изплаща в брой на подателя или по банков път по посочена от подателя банкова сметка, а по споразумение с подателя, изплащането на наложения платеж може да стане с услугата Пощенски паричен превод на Оператора.

**Чл. 86.** За международните пратки в различните страни има различни ограничения за сумите по наложен платеж, които могат да бъдат събрани в брой, като наличната информация за това потребителите могат да получат от Оператора. При плащане в брой, максималната сума, събирана под тази форма, възлиза на равностойността в местна валута на USD 5,000 на един получател дневно. Ако подателят посочи сума за доставка на международна пратка с наложен платеж, надвишаваща тези граници, Операторът автоматично получава правото да приема чекове за цялата сума или част от нея.



**Чл. 87. (1)** Ако в транспортния документ за международна пратка не са дадени ясни указания на Оператора да приеме само плащане в брой за международна пратка, Операторът може да приеме плащането или в брой (при ограниченията за съответната държава), или с някакъв вид чек, издаден в полза на подателя, който се признава в страната по местоназначение на пратката.

**(2)** Когато Операторът приема чекове, максималната сума, която може да бъде събрана под каквато и да е форма, не надвишава равностойността на USD 50 000 на пакет (или друга приложима стойност, ако е по-ниска). Когато Операторът има право, съгласно тези общи условия, да приеме чек, той може да бъде или в EUR, или – ако е в друга валута – тя трябва да бъде местната валута на страната по местоназначение на пратката.

**Чл. 88. (1)** При събирането на суми в брой за международни пратки Операторът изплаща на подателя равностойността в местната валута на страната, където пратката е приета от Оператора. Операторът може да извърши такива плащания на суми за доставка с наложен платеж или чрез превод по банкова сметка, съобщена на Оператора от подателя, или чрез издаване на чек в полза на подателя.

**(3)** Чекове в полза на подателя, издадени или от Оператора, както се посочва по-горе, или от получателя и получени от Оператора, могат или да бъдат препратени на подателя чрез поща на негов риск, или предадени на подателя или друго лице с пълномощия да приеме чека от името на подателя.

**Чл. 89.** В случай че подателят не е получил суми от наложен платеж, той е длъжен да уведоми писмено Оператора за това в срок от 45 (четиридесет и пет) дни от датата на доставка на въпросната пратка.

**Чл. 90.** Подателят следва да обезщети Оператора за всякакви загуби, разходи или други искове срещу Оператора от страна на получателя или трето лице, възникнали когато Операторът не достави пратка поради това, че получателят не е заплатил сумата за доставка с наложен платеж в съответната форма или отказва да приеме пратката.

**Чл. 91.** Отговорността на Оператора по отношение на сумата за събиране по наложен платеж не надвишава нито съответната максимална сума, която може да бъде събрана по тези условия, нито сумата на наложен платеж, посочена в транспортния документ, придружаващ пратката, като се взема по-малката от двете суми. В допълнение, сумата за доставка с наложен платеж не трябва да надвишава в никакъв случай стойността на стоките в страната по местоназначение, като се добавят и съответните такси за превоза.

**Чл. 92.** За да се избегнат всякакви съмнения, сумата за доставка с наложен платеж не представлява обявена стойност на пратката, нито нещо друго, и поради това няма отражение върху отговорността на Оператора при загуба, ограбване или повреждане, изцяло или частично на пратка с наложен платеж.

**Чл. 93.** Операторът не поема отговорност за непочтени и измамнически действия от страна на получателя, включително, но не само, издаване на фалшив чек или на чек, който не бъде платен, или на чекове, неправилно попълнени от получателя.

**Чл. 94. (1)** Доколкото в Тарифите не е предвидено друго, наложеният платеж се възстановява (изплаща):

1. за вътрешните пратки - в срок до три работни дни от събирането му от получателя на пратката;
2. за международните пратки - до 14 дни от събирането му от получателя на пратката.

**(2)** Денят на събиране на наложения платеж не се взема предвид при изчисляване на срока за изпращане.



## **РАЗДЕЛ IX ЛИЧНИ ДАННИ**

**Чл. 95.** С предаване на пратката потребителят предоставя лични данни на Оператора и дава съгласието си за обработването им, необходимо за изпълнение на заявените услуги и/или законоустановени задължения на Оператора. Подателят гарантира, че:

1. е получил законно личните данни, които е предоставил на Оператора за пратката,
2. е оторизиран да предостави тези данни на Оператора, и
3. е получил информирано и конкретно съгласие от този получател, че Операторът може да изпраща на получателя имейл и други уведомления относно договорените услуги.

**Чл. 96.** ИН ТАЙМ е разработил и прилага „Информационната политика за защита на личните данни на ИН ТАЙМ ООД“, която обяснява как Операторът събира и използва личните данни на потребителите и ги информира за правата им във връзка със защита на личните данни. Актуалната версия на „Информационната политика за защита на личните данни на ИН ТАЙМ ООД“ е публикувана и достъпна на страниците на Оператора в интернет.

**Чл. 97.** С цел повишаване и гарантиране качеството на предлаганите услуги, както и за изпълнение на законовите задължения на Оператора, телефонните разговори, провеждани между Оператора и потребители, могат да бъдат записвани, а в офисите на Оператора може да се провежда видеонаблюдение.

## **РАЗДЕЛ X ОТГОВОРНОСТ НА СТРАНИТЕ. ПРОЦЕДУРИ ПО РЕКЛАМАЦИИ И ОБЕЗЩЕТЕНИЯ**

**Чл. 98.** Операторът дължи обезщетение в размерите, посочени в настоящите Общи условия, в случаите на:

1. загубени, ограбени или повредени, изцяло или частично, пратки;
2. върнати пощенски пратки, когато липсват мотиви за недоставянето им;
3. неспазване сроковете за доставяне на пратки;
4. неспазване сроковете за изплащане на суми от наложен платеж.

**Чл. 99.** Отговорността на Оператора за вреди, произтичащи от неизпълнение, непълно, неточно или забавено изпълнение на услугите, е ограничена само до размерите, посочени в настоящите Общи условия.

**Чл. 100.** Право на писмена reklamация има подателят или получателят на пощенската пратка, като срокът за предявяване на reklamацията е 6 (шест) месеца, считано от датата на приемане на пратката.

**Чл. 101.** (1) При получаване на пратката потребителят трябва да провери съдържанието ѝ в присъствието на доставящия пратката.

(2) Ако при получаването на пратката се установи липса или увреждане на съдържанието ѝ, Операторът може да инициира съставянето на констативен протокол с получателя в два еднообразни екземпляра по образец на Оператора, който се подписва от Оператора и от получателя на пратката.



**(3)** В констативния протокол се вписват данни относно деня на доставката, съдържанието и номера на пратката, твърдяната липса и/или увреждане, състоянието на опаковката, както и предполагаемите причини за това.

**(4)** При отказ на получателя да подпише констативния протокол, доставящият пратката удостоверява отказа му с подписа си.

**Чл. 102.** Потребителите могат да подадат reklamацията си:

1. писмено в точка за достъп от мрежата на Оператора;
2. писмено до адреса на управление на Оператора;
3. чрез инструментите за подаване на reklamации в интернет, на електронните страници на Оператора.

**Чл. 103.** Reklamацията се счита за редовно предявена само ако на Оператора са заплатени изцяло всички дължими суми за предоставените за пратката услуги.

**Чл. 104. (1)** Операторът може да заснеме пратката и съдържането ѝ или да направи оглед и изследване на повредите за целите на reklamационното производство, като подателят и получателят следва да предоставят на Оператора необходимото съдействие и достъп за това.

**(2)** Потребителят следва да предостави подходящ снимков материал на увреденото съдържание и/или опаковката, ако операторът поиска такъв за целите на reklamационното производство.

**(3)** Огледът и заснемането на пратката може да бъдат извършени както от Оператора, така и от посочени от него лица.

**Чл. 105. (1)** Операторът проучва reklamацията и в срок от един месец - за вътрешните пратки, и три месеца - за международните пратки, уведомява писмено reklamанта за резултата.

**(2)** При уважаване на reklamацията, обезщетението се изплаща в едномесечен срок от датата на уведомлението.

**Чл. 106.** При основателна reklamация от потребител за загубена, ограбена или повредена изцяло или частично, вътрешна или международна пратка, Операторът дължи обезщетения в следните размери:

1. за вътрешна пратка с тегло до 50 кг и без допълнителна услуга „Обявена стойност“ обезщетението е в размера на действителната стойност на вредата, но не повече от 30 (тридесет) лева.
2. за вътрешна пратка с тегло над 50 кг и без допълнителна услуга „Обявена стойност“ обезщетението е в размера на действителната стойност на вредата, но не повече от 100 (сто) лева.
3. за международна пратка без допълнителна услуга „Обявена стойност“ обезщетението е в размера на действителната стойност на вредата, но не повече от левовата равностойност на 85 (осемдесет и пет) евро.
4. за вътрешна или международна пратка с допълнителна услуга „Обявена стойност“ обезщетението е в размера на действителната стойност на вредата, но не повече от обявената стойност на пратката.
5. за пратка, непосочена по-горе, обезщетението е в размера на действителната стойност на вредата, но не повече от 30 (тридесет) лева.



**Чл. 107.** При основателна рекламация за върната пратка, когато липсва мотив за недоставянето ѝ, Операторът дължи обезщетение в размера на действителната стойност на вредата, но не повече от цената на куриерската услуга, заявена за пратката.

**Чл. 108.** По предявена от потребител основателна рекламация за забавено изплащане на суми, събрани от Оператора по допълнителна услуга „Наложен платеж“, Операторът дължи обезщетение в размер на 5% от цената на допълнителната услуга „Наложен платеж“ за всеки ден забава, но не повече от двойния размер на цената на допълнителната услуга „Наложен платеж“.

**Чл. 109. (1)** По предявена от потребител основателна рекламация за забавена доставка на пратка Операторът дължи обезщетение в следните размери:

**1.** за вътрешна пратка - обезщетението е в размер на 10% от цената на куриерската услуга за всеки ден забава, но не повече от 50% от цената на куриерската услуга;

**2.** за международна пратка - обезщетението е в размер на 1 % от цената на куриерската услуга за всеки ден забава, но не повече от 30 (тридесет) лева общо.

**(2)** За международни пратки, за които е приложима гаранция за връщане на парите, точка 2 на предходната алинея не се прилага.

**Чл. 110.** По предявена от потребител основателна рекламация за забавена доставка на вътрешна пратка, пътуваща с куриерска услуга, чийто срок на доставка е в деня, в който пратката е приета от Оператора, обезщетението е в размер на 10% от цената на куриерската услуга за всеки пълен астрономически час забава на доставката, но не повече от 50% от същата.

**Чл. 111.** По предявена от потребител основателна рекламация за забавена доставка на вътрешна пратка, пътуваща с куриерска услуга, чийто срок на доставка е до определен час на следващ работен ден, обезщетението е в размер на 10% от цената на куриерската услуга за всеки пълен астрономически час забава на доставката, но не повече от 50% от същата.

**Чл. 112.** Размерът на вредата при загубена, ограбена, унищожена или повредена, изцяло или частично, пратка се доказва от потребителя в рекламационното производство с подходящи писмени доказателства, в това число, но не само, документи за собственост, фактури, доказващи стойността на придобиване или извършения ремонт, митнически декларации, снимков материал или други документи, които удостоверяват по безспорен начин действителното съдържание на пратката и стойността му, както и настъпилото увреждане и извършения ремонт.

**Чл. 113.** Ако услугата не е предоставена изцяло по причина, за която Операторът отговаря, той възстановява на потребителя платена цена на услугата.

**Чл. 114.** При констатирана пълна или частична загуба, ограбване, унищожаване или увреждане на пратка, Операторът не носи отделно отговорност за вреди, произтичащи от неспазването на сроковете за доставка на пратката. В този случай отговорността на Оператора се ограничава до размерите, определени за загуба, унищожаване, увреждане или ограбване съгласно тези Общи условия.

**Чл. 115.** Във всички останали неупоменати случаи на неизпълнение, непълно, неточно или забавено изпълнение на договора за куриерски и допълнителни услуги, за което Операторът носи отговорност, доколкото писмено не е договорено друго с потребителя, Операторът дължи обезщетение в размера на действителната стойност на вредата, но не повече от цената на куриерските услуги, заявени за пратката.



**Чл. 116.** Ако загубена пратка, за която потребителят е обезщетен, бъде намерена, Операторът, след като вземе необходимите мерки за запазването ѝ, уведомява за това писмено потребителя. Ако последният приеме пратката, той дължи възстановяване на полученото обезщетение, а ако я откаже, тя става собственост на Оператора.

**Чл. 117.** Независимо дали е обявена стойност по отношение на съответната пратка, Операторът не носи отговорност за претърпени от потребителите непреки или неимуществени вреди, както и за пропуснати ползи, произтичащи от неизпълнение, непълно, неточно или забавено изпълнение на услугите. Операторът не носи отговорност и за вреди, които не са могли да бъдат предвидени от Оператора при сключването на договора за услугите.

**Чл. 118. (1)** С цел повишаване на сигурността при осъществяване на услугите или за изпълнение на някои законови задължения, Операторът може по своя преценка да застрахова пратка на потребител, при избрани от него застрахователи и условия, независимо дали за пратките е заявена услугата „Обявена стойност“ или не.

**(2)** Потребителят с предаване на пратката си дава своето лично и неотменимо съгласие Операторът или лично или чрез упълномощено от него лице, да сключва договори/споразумения/анекси за застраховка/дозастраховане за пратката му.

**(3)** Застрахователните премии по сключените застрахователни договори за пратката на Потребителя са за сметка на Оператора.

**(4)** Изплатеното застрахователно обезщетение на потребителя за пратка, която е застрахована от Оператора, се приспада от дължимото обезщетение от Оператора.

**(5)** За да се избегнат всякакви съмнения, застраховането на пратката на потребителя не представлява Обявена стойност на пратката, нито нещо друго, и поради това няма отражение върху размера на отговорността на Оператора.

**Чл. 119. (1)** Освен в посочените в тези Общи условия случаи, ИН ТАЙМ не носи отговорност:

**1.** за повреждане или унищожаване на пратки, неспазване на сроковете за доставка или друго неизпълнение на договора за услуги, настъпило в резултат на непреодолима сила;

**2.** когато пратки не е възможно да бъдат издирени поради унищожаване на служебните документи за тях от непреодолима сила;

**3.** когато повреждането или унищожаването на пратки или неспазването на сроковете за доставка са настъпили по вина на потребителя, или той е допринесъл за това, или произтича от естеството на съдържанието на пратките;

**4.** за пратки, съдържащи забранени предмети или вещества;

**5.** за пропуснати ползи, за чисто икономически загуби като разходи за алтернативно транспортно средство, загуба на печалба, загуба на възможност за бизнес или загуба на приход, произтичащи от загуба при ползване – произтичаща от загуба или щета, независимо дали е обявена стойност по отношение на съответната пратка;



6. за повреждане, ограбване или загуба, изцяло или частично, на опаковки;
7. когато поради непълен или погрешен адрес, пратка не е доставена на получателя или е доставена на друго лице;
8. когато пратката е доставена на лице, което е разполагало и е предоставило на доставящия пратката кода, изпратен от Оператора на телефона посочен в транспортните документи;
9. за повреждане или унищожаване на съдържание на пратка, настъпило при отварянето, проверката или тестването на съдържанието ѝ, когато подателят е заявил услугите „Отвори и провери“ или „Отвори и тествай“ или друга услуга, позволяваща боравене с пратката от получателя преди да я приеме;
10. когато потребителят не е предявил писмена reklamacия в законоустановения срок;
11. когато потребителят неоснователно не е предоставил снимков материал на увреденото съдържание на пратката или опаковката ѝ, не е осигурил възможност да бъде направен оглед на увреденото съдържанието на пратката или опаковката или не е предоставил друго поискано съдействие от Оператора в рекламационното производство;
12. в другите предвидени в закона случаи;
13. във всички случаи на събития, независещи от Оператора, довели до неизпълнение, непълно, неточно или забавено изпълнение на задълженията му по договора за услуги.

**(2)** Примерни събития, независещи от Оператора, са нарушаване на транспорта по въздух или суша, поради лошо време, пожар, наводнение, война, сражения, граждански размирици, епидемии, пандемии, действия на правителство или други органи (включително, но не само, митнически органи) и трудови спорове или задължения (като например стачки, локаути, работнически безредици и бунтове), засягащи Оператора или друга страна, закъснения в митническото оформяне.

**Чл. 120.** Подателите на пратки носят отговорност пред Оператора за всички повреди, причинени от съдържанието на техните пратки на други пощенски пратки. Отговорността е в размерите, в които Операторът отговаря пред лицата, чиито пратки са увредени. Подателите на пощенски пратки носят отговорност и за вредите, причинени на Оператора.

**Чл. 121.** В случаи на неизпълнение на задълженията му по договора за услуги, потребителят носи отговорност пред Оператора за всички претърпените от последния вреди.

**Чл. 122.** Подателят трябва да заплати на ИН ТАЙМ и да обезщети Оператора за всички разумни разходи и разноси (включително при съхраняване), понесени от Оператора, за всякакви вреди, данъци и мита, които би понесъл Операторът, както и за исковете срещу Оператора, поради това, че:

1. дадена пратка не съответства на някакви ограничения или условия, посочени в тези Общи условия или гаранции, предоставени от подателя;
2. бъде прекратен превоз или бъде върната пратка (или на част от пратка) от Оператора, или
3. подателят е в неизпълнение на настоящите Общи условия.





**Чл. 123.** Ако подателят предостави на ИН ТАЙМ пратка, която не съответства на което и да е от ограниченията или условията, изложени в тези Общи условия, без изричното писмено съгласие на Оператора, ИН ТАЙМ няма да поеме каквито и да е произтичащи вреди, които потребителят може да понесе във връзка с приемането, пренасянето и доставката на такава пратка от Оператора (независимо дали това несъответствие е станало причина или е спомогнало за загубата и въпреки допуснатата небрежност от страна на Оператора) и, ако ИН ТАЙМ прекрати превоз на основание, разрешено от настоящите условия или закона, потребителят няма да има право на каквото и да е възстановяване на заплатени от него суми за услугите. ИН ТАЙМ може да предяви иск във връзка с такова несъответствие.

**Чл. 124.** Спорове между потребителя и Оператора се решават при възможност в дух на разбирателство и сътрудничество, чрез преговори за постигане на споразумение. При непостигане на съгласие всяка страна може да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.

**Чл. 125.** В тези Общи условия заглавията на разделите служат само за удобство и по никакъв начин не засягат и ограничават тълкуването и съдържанието им.

**Чл. 126.** Думите в единствено число, включват също и множествено число и обратно, в зависимост от контекста на Общите условия.