



ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА С ПОТРЕБИТЕЛИ НА „ИН ТАЙМ“ ООД С УДОСТОВЕРЕНИЕ ЗА РЕГИСТРАЦИЯ № 18 / 14.06.2001г. ИЗДАДENO ОТ МТС ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА КУРИЕРСКИ УСЛУГИ (ВАЛИДНИ ДО 01.05.2023Г.)

РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения

1. С тези Общи условия на договора между “ИН ТАЙМ” ООД и неговите крайни потребители се уреждат условията и реда за предоставяне на куриерски услуги.
2. Тези Общи условия са задължителни за ИН ТАЙМ и за потребителя.
3. Общите условия са неразделна част от индивидуалния договор с потребителя.
4. Актуалният Тарифен справочник на ИН ТАЙМ е неразделна част от Общите условия.
5. Чрез предаването на пратката на ИН ТАЙМ, подателят приема от свое име и от името на потребителя, свързан с пратката, че тези Общи условия ще се прилагат, освен ако в писмена форма не бъде договорено друго с упълномощен служител на ИН ТАЙМ.

РАЗДЕЛ II

Обхват и характеристики на услугите

6. ИН ТАЙМ извършва вътрешни и международни куриерски услуги. Куриерските услуги са неуниверсални пощенски услуги, дефинирани в Закона за пощенските услуги.
7. ИН ТАЙМ предоставя услугите по т.6 на потребители от всички населени места от територията на Република България. Международните куриерски пратки могат да бъдат с местоназначение всички държави по света.
8. Заявки се приемат от понеделник до петък, като за градовете с офиси на ИН ТАЙМ се изпълняват в рамките на същия работния ден.
9. Видове пратки:
 - 9.1. Писмо – писмено съобщение върху какъвто и да е носител, поставено в картонен плик ИН ТАЙМ.
 - 9.2. Документ – писмени съобщения или печатни произведения, без търговска стойност (които не се поместват в картонен плик ИН ТАЙМ).
 - 9.3. Недокумент – пратки с определени размери и тегло, обикновено съдържащи стоки с или без търговска стойност.
10. Недокументните пратки могат да бъдат с или без наложен платеж, в зависимост от желанието на подателя.
11. Няма ограничения в броя на пакетите в многопакетна пратка.
12. Ограничения в теглото и размера:
 - 12.1. Максималното тегло на един пакет за вътрешна пратка: 50 кг.
 - 12.2. Максималното тегло на един пакет за международна пратка: 70 кг.
 - 12.3. Максимална дължина на един пакет: 270 см.
 - 12.4. Максимални размери на един пакет като сбор от дължината и обиколката: 330 см.
13. Изчисляване теглото на пратка за таксуване:
Цената се определя според общото действително или общото обемно тегло на всички пакети от пратката, като се таксува по-голямата величина. Обемното тегло се определя по формулата:
$$\text{Дължина} \times \text{Ширина} \times \text{Височина в сантиметри} / 6000 = \text{Обемно тегло в килограми}$$

ИН ТАЙМ може да претегля и измерва повторно всяка отделна пратка, за да получи потвърждение на изчисленията.



РАЗДЕЛ III

Условия за достъп

14. ИН ТАЙМ гарантира равнопоставен достъп на всички потребители до предоставяните услуги.
15. Приемането на пратки за пренасяне се осъществява на основата на телефонна поръчка на подателя или по предварително договорени условия с потребителя.
16. Потребителите могат да използват и офисите на ИН ТАЙМ.

РАЗДЕЛ IV

Качество на услугата

17. Срок на доставка на пратките, съгласно актуализирания Тарифен справочник.
18. Куриерските услуги гарантират освен по-голяма бързина и надеждност на приемане, пренасяне и доставяне на пратките лично на получателя и предоставяне на всички или някои от следните допълнителни услуги:
 - 18.1. събиране от адреса на подателя
 - 18.2. доставяне до определена дата
 - 18.3. възможност за смяна на направлението и получателя в движение
 - 18.4. предоставяне на писмена или устна информация за датата и часа на връчване на пратката (при желание от страна на подателя)
 - 18.5. контролирано наблюдение и проследяване на пратките
 - 18.6. персонални услуги на потребителите и извършване на услугата "a la carte" (по избор) по необходимия начин и в необходимото време ("при поискване" и "по договор")
19. ИН ТАЙМ се задължава да осигурява неприкосновеност на пратките и да опазва тайната на кореспонденцията (данни на подателя и получателя), както по време на извършване на услугата, така и след това. Не предоставя справки и информация за пратки и съдържанието им, освен на подателя или получателя и на упълномощени от тях лица и да гарантира сигурността на мрежата.

РАЗДЕЛ V

Начини на заплащане

20. Цените на услугите са определени от ИН ТАЙМ, съгласно изискванията на Закона за пощенските услуги и зависят от вида на услугата, зоната на получаване, теглото и допълнителните такси, ако има такива. Заплащането се извършва в брой или безкасово от:
 - 20.1. подателя
 - 20.2. получателя
 - 20.3. по предварително договорени условия между ИН ТАЙМ и потребителя
21. Цените за заплащане на услугите се обявяват в актуалния към момента Тарифен справочник, в интернет страницата и са поставени на видно място в офисите на ИН ТАЙМ.

РАЗДЕЛ VI

Условия за приемане и доставяне на пратки

22. ИН ТАЙМ приема пратки, които потребителите трябва предварително да подготвят в подходящ вид и в опаковка за транспортиране, която да не застрашава целостта или съдържанието на другите пратки.
23. Опаковката се осигурява от подателя. Пликете и опаковките на пратки трябва да отговарят на следните изисквания:
 - 23.1. Да са съобразени с теглото, формата и естеството на съдържанието на пратките, както и с начина на транспортиране и неговата продължителност.



23.2. Опаковката и средствата за затварянето на пратките трябва да предпазват съдържанието им по такъв начин, че не само да не може да бъде повредено, но и да бъде невъзможно да се достигне до него, без да остане явна следа от нарушаване целостта на пратките или съдържанието им да не може да стане достояние на трети лица.

24. ИН ТАЙМ има право да откаже пратка, ако тя не е опакована съобразно изискванията по т.23 или не отговаря на посоченото в т.12.

25. При съмнения за поставени забранени предмети или вещества в пратки ИН ТАЙМ при приемането им изисква от подателя съгласие за извършване на проверка. При отказ на подателя пратката не се приема.

26. Пратката се доставя на получателя, назован в товарителницата или на друго лице, упълномощено да приеме доставката на пратката от името на получателя (като лица, намиращи се в същите помещения или в съседство с получателя). Договорът за куриерска услуга се счита за изпълнен с доставянето на пратката.

27. Пратка с наложен платеж се доставя след заплащане от получателя на сумата за наложения платеж. Събраната сума се превежда от ИН ТАЙМ на подателя на пратката.

28. При грешен адрес, ИН ТАЙМ пренасочва доставката по изричните допълнителни указания на потребителя. Доплащането е съгласно тарифата на ИН ТАЙМ.

29. Подателят получава обратно пратката си, като заплаща на ИН ТАЙМ услугата и в двете посоки, ако ИН ТАЙМ не успее да извърши доставката при трети опит, ако получателят откаже да приеме доставката, ако ИН ТАЙМ не е в състояние да извърши доставката поради погрешно посочен адрес (след като са били използвани всички разумни средства за установяване на верния адрес) или не може да събере дължимите суми от получателя при доставката.

РАЗДЕЛ VII

Права и задължения на потребителите и ИН ТАЙМ

30. Потребителите имат право:

30.1. да получат пълна информация за характеристиките и параметрите на предлаганите по т.6 услуги;

30.2. да изискат сключване на договори за ползване на всички услуги, предлагани от ИН ТАЙМ;

30.3. да ползват предлаганите от ИН ТАЙМ безплатни опаковки за подходящи по вид пратки;

30.4. да подават молби, жалби и предложения;

30.5. да получат обезщетение по реда на Раздел IX;

30.6. да получат обратно пратката си при отказ на получателя да я приеме, като заплатят услугата и в двете посоки на ИН ТАЙМ.

31. Потребителите се задължават:

31.1. да подготвят пратката във вид, отговарящ на изискванията по т.23;

31.2. да платят цената на услугата, съгласно обявените по т.20 цени, освен ако не е посочено друго в индивидуалния договор или допълнително споразумение; 31.3. потребителите са задължени да предоставят максимално пълна и вярна информация за получателя на пратката;

31.4. да отговарят за вреди, причинени на ИН ТАЙМ, като отговорността им е съизмерима с понесените щети;

31.5. да отговарят пред ИН ТАЙМ за всички повреди, причинени от съдържанието на техните пратки на други пратки. Отговорността е в размерите, в които ИН ТАЙМ отговаря пред лицата, чиито пратки са увредени.

32. ИН ТАЙМ има право:

32.1. да изисква пратката да бъде в подходящ вид и в опаковка за транспортиране, която да не застрашава целостта или съдържанието на другите пратки;

32.2. да не приема пратки съдържащи забранените за превоз предмети и вещества, съгласно РАЗДЕЛ VIII;

32.3. да получи обезщетение от потребителите за причинени от техните пратки щети нанесени на ИН ТАЙМ или на другите пратки;

32.4. да сключва индивидуални договори и/или споразумения за допълнителни услуги;

32.5. ИН ТАЙМ си запазва правото да откаже или прекрати превоза на пратки, които в икономическо или техническо отношение са непрактични или нерентабилни за транспортиране когато:

32.5.1. не отговарят на посоченото в т.12 и т.23;

32.5.2. ИН ТАЙМ не успее да извърши доставката при трети опит, ако получателят откаже да приеме доставката, ако ИН ТАЙМ не е в състояние да извърши доставката поради погрешно посочен адрес (след



като са били използвани всички разумни средства за установяване на верния адрес) или не може да събере дължимите суми от получателя при доставката.

33.ИН ТАЙМ се задължава:

33.1.да гарантира на всички потребители равнопоставен достъп до предлагани услуги;

33.2.да пази тайната на кореспонденцията по време и след извършване на услугата;

33.3.да предостави на потребителите информация за всички характеристики на услугите, включително и техните цени, забранените за пренасяне вещества и предмети, както по искане на потребителите справки за условията и реда за ползване на услугите;

33.4.да разглежда и взема становища по рекламации на потребителите в срок от 30 (тридесет) дни от датата на подаването им;

33.5.да обезщети потребителите, съгласно Раздел IX;

33.6.да уведоми във възможно най-кратък срок потребителите за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;

33.7. да поставя Общите си условия и Тарифен справочник на видно място в местата за достъп, да ги публикува на страницата си в интернет и да ги предоставят безплатно на потребителите при поискване.

РАЗДЕЛ VIII

Забранени за пренасяне предмети и вещества

34.ИН ТАЙМ, съгласно изискванията на чл.90 от Закона за пощенските услуги забранява поставянето в пратките на следните предмети и вещества:

34.1.наркотични, упойващи, психотропни и отровни вещества

34.2.оръжие, взривни, запалителни или други опасни вещества и предмети

34.3.предмети и вещества, които поради своето естество или опаковка представляват опасност за живота и здравето на служителите на ИН ТАЙМ или на други лица или могат да замърсят или повредят други пратки и съоръжения

34.4.живи животни

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

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

34.7.в пратките не се допуска поставянето на пари, ценности, монети, банкноти, парични знаци, чекове за пътуване, предмети, представляват ценност за подателя, платина, злато, сребро, обработени или необработени скъпоценни камъни и други ценни предмети

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

РАЗДЕЛ IX

Процедури за рекламации и обезщетения

35.Право на рекламация има потребителят.

36.Рекламация за увредена пратка се прави от получателя в момента на получаване на пратката, като в присъствието на куриер и заедно с него се попълва констативен протокол в два еднообразни екземпляра.

37.ИН ТАЙМ има ограничена материална отговорност пред потребителите за пратките във връзка с непълно или неправилно изпълнение на договора за куриерска услуга.

38.За частично или напълно увредени по време на транспортирането или загубени пратки ИН ТАЙМ носи ограничена отговорност в размер на:

38.1.действителната стойност на съдържанието, но не повече от равностойността в лева на 100 (сто) щатски долара за международна пратка;

38.2.действителната стойност на съдържанието, но не повече от 15.00 (петнадесет) лева за вътрешна пратка.

39.Подателят може да повиши границата на отговорност на ИН ТАЙМ, ако при подаване:

39.1.на международна пратка в товарителницата декларира по-висока стойност на съдържанието и заплати



съответната такса. Декларираната стойност на съдържанието по никакъв начин не бива да надвишава равностойността в лева на 50 000 (петдесет хиляди) щатски долара на пакет;

39.2. на вътрешна пратка в товарителницата декларира по-висока стойност на съдържанието и поиска тя да бъде включена в застраховка и заплати съответната такса или я застрахова самостоятелно. Декларираната стойност на съдържанието по никакъв начин не бива да надвишава 25 000 (двадесет и пет хиляди) лева на пратка.

40. ИН ТАЙМ не носи отговорност:

40.1. за повреждане или унищожаване на пратки, настъпило в резултат на непреодолима сила;

40.2. за повреди на пратки, настъпили по вина на подателя, подал пратката с опаковка, несъобразена с обема, тежината и съдържанието, с невярно обявено съдържание или произтичащи от естеството на самото съдържание;

40.3. ако получателят не е направил рекламация в момента на получаването;

40.4. за пратки, съдържащи забранени предмети или вещества, които по този причина са били конфискувани или унищожени от компетентните органи по установения ред;

40.5. 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, или забавяне на пратка или пакет – независимо дали е декларирана стойност по отношение на съответната пратка по т.39;

40.6. за щети или загуби на опаковки.

41. Всички рекламации трябва да бъдат предявени към ИН ТАЙМ в писмена форма веднага, щом това е практически възможно и при всеки случай в срок от 14 (четиринадесет) дни от деня в който ИН ТАЙМ е приел пратката, като при неспазване на този срок ИН ТАЙМ не носи никаква отговорност. Рекламациите трябва да се изпращат на адрес: Ин Тайм ООД, ул. Неделчо Бончев 41, 1528 София

42. Срокът за отговор на рекламация е 30 (тридесет) дни от датата на подаването ѝ.

РАЗДЕЛ X

Ред за разрешаване на спорове

43. Спорове между ИН ТАЙМ и потребителя се решават чрез непосредствени преговори между тях. При не постигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията или други компетентни органи.