

Условия за вземане и връщане на стока

Общи условия

На договора с потребителите на неуниверсални пощенски услуги, предоставяни от «Еконт Експрес» ООД, съгласно издадено удостоверение за регистрация за извършване на неуниверсални пощенски услуги №0026-02/02.02.2017 г.

Приети с решение 348 / 29.06.2017 на КРС

Раздел I : Общи положения

1. С тези Общи условия на договора с потребителите на куриерски услуги, включени в обхвата на неуниверсалната пощенска услуга, предоставяни от «Еконт Експрес» ООД, (Куриера, ЕЕ) и наричани за краткост „Общи условия“ (ОУ), се определят правата, задълженията и отговорностите на страните по договора при извършването и ползването им.

2. Потребители на неуниверсални пощенски услуги, предоставяни от Куриера, могат да бъдат всички физически лица, еднолични търговци, земеделски производители и юридически лица.

3. Потребители на неуниверсални пощенски услуги, предоставяни от Куриера, могат да се запознаят с настоящите Общи условия:

3.1. Във всеки пощенски офис на ЕЕ, където Общите условия са поставени на видно и достъпно място;

3.2. На електронната страница на ЕЕ в интернет с адрес www.econt.com, където са публикувани в електронен вариант.

4. Страните по договора по т.1 могат да договарят и други условия за предоставяне на неуниверсални пощенски услуги, за което сключват индивидуален договор, неразделна част от които са настоящите ОУ. Ако страните договарят условия за предоставяне на неуниверсални пощенски услуги, които са различни от условията, записани в настоящите ОУ, имат сила първите, макар и вторите да не са заличени.

5. С подписа си върху документите, които се попълват при приемането на пратките, потребителите приемат, че познават и са съгласни със съдържанието на тези документи. Подписите могат да бъдат:

5.1. Собственоръчно поставен подпис върху хартиен екземпляр на документите;

5.2. Електронен подпис, поставен върху електронен вариант на документите, без да е необходимо тяхното разпечатване на хартиен носител; Софтуерно приложение, инсталирано на мобилното устройство на куриерите, трансформира собственоръчния подпис на клиента в цифрово графично изображение и го интегрира в структурата на електронните документи във формат PDF. Оригиналният електронен документ се съхранява в Дейта центъра на Еконт Експрес и не може да бъде редактиран или модифициран. В случай че потребителите желаят, могат да получат копие от документа на посочен от тях имейл адрес или на хартиен носител.

5.3. Уникално потребителско име и парола, въведени от Куриерите за достъп до приложението Мобилен Куриер 2. Приложението е инсталирано на техните мобилни устройства и се използва за подготвяне, приемане и предаване на пратка на адрес. В отношенията помежду си Еконт Експрес и потребителите на куриерски услуги се съгласяват, че така създадените (в т. 5.2. и 5.3.) обикновени електронни подписи имат стойността на

собственоръчни, поставени върху хартиен екземпляр на документите.

5.4. Парола и потребителско име за Информационната система на ЕЕ «Е-еконт» (Е-еконт). «Е-еконт» (Е-еконт) е уеб базирания софтуер за работа на Еконт. Осигурява възможност на потребителите в реално време да правят справки относно получени/изпратени пратки, наложени платежи за получаване, да подават заявки към Еконт, да се разпореждат по пратки и суми, да получават фактури за използвани куриерски услуги; да подготвят пратки. Документите, постъпили в системата с личната парола и потребителско име на потребителя, са електронен документ по смисъла на Закона за електронния документ и електронния подпис.

6. За международните пратки до Румъния и Гърция се прилагат освен тези ОУ и разпоредбите на актовете на Всемирния пощенски съюз, които са ратифицирани и обнародвани по установения ред.

7. За неугворените в тези ОУ събития и понятия се прилага Законът за пощенските услуги (ЗПУ) и законодателството на Република България.

Раздел II: Обхват и характеристика на услугите

8.Общите условия се прилагат за куриерските услуги от обхвата на неуниверсалната пощенска услуга, предоставяни от Куриера на територията на Република България чрез пощенска мрежа, включваща стационарни пощенски станции, мобилни пощенски станции, пощенски агентства и изнесени пощенски гишета, наричани за кратко пощенски офиси (ПО), разменни сортировъчни центрове и възли, транспортни и технически средства.

9. Куриерските услуги от обхвата на неуниверсалната пощенска услуга са обичайни и допълнителни съгласно описанието им в Тарифата за куриерски услуги на «Еконт Експрес» ООД (Тарифата), която представлява неразделна част от тези Общи условия.

Раздел III: Условия за достъп

10. ЕЕ гарантира равнопоставен достъп на потребителите до предоставяните чрез пощенската си мрежа пощенски услуги.

11. Договорът за куриерска услуга е две части – товарителницата и тези ОУ и се счита за сключен с приемането на пратката от Подателя. Товарителницата е документ с уникален номер попълнен по образец на Куриера и указания на Клиента на хартия или в електронен формат в електронната система на Куриера, номера на който трябва да бъде поставен върху пратката. Пратките се приемат от адрес на Подателя или в офисите на ЕЕ на територията на цялата страна, в рамките на определено от ЕЕ работно време, което се поставя на видно и достъпно за всички потребители място в офисите.

12. Договорът за извършване на неуниверсална пощенска услуга се счита за изпълнен:

12.1. С доставката на пратката на Получателя, удостоверено с подписите на Получателя и Куриера в товарителницата.

12.2. С връщането към подателите на недоставени пощенски пратки;

12.3. С унищожаването на пощенската пратка по реда на т. 35 от настоящите ОУ;

Раздел IV: Изисквания за качество и ефикасност на обслужването

13. ЕЕ гарантира опазване на тайната на кореспонденцията на потребителите и изискванията за пощенска сигурност, както по време на извършване на пощенската услуга, така и след това, съобразно изискванията на ЗПУ, Глава VIII, чл.81; 82; 83 и 84.:

14. ЕЕ предприема всички мерки и действия за охрана и опазване на пощенските пратки, паричните средства, имуществото на ЕЕ, живота и здравето на служителите и потребителите; гарантира тайната на кореспонденцията, защита на личните данни и съдейства за разкриване на нарушения и престъпления, извършени срещу или чрез пощенската мрежа.

Раздел V: Цени и начини на плащане

15. ЕЕ образува цените на пощенските услуги, които предоставя в съответствие с търсенето и предлагането, като ги предоставя на Комисията за регулиране на съобщенията за сведение в срок от 10 дни преди влизането им в сила.

16. Всички цени на пощенски услуги, предоставяни от ЕЕ, се включват в Тарифа за пощенски услуги, с която потребителите се запознават чрез:

16.1. Поставяне на видно и достъпно място във всеки ПО на ЕЕ;

16.2. Публикация на електронната страница на ЕЕ в интернет, с адрес www.econt.com.

17. Цените на куриерските услуги се заплащат в брой или по банков път, като заплащането може да става в определени срокове, по договаряне с Куриера.

18. Куриерските услуги могат да бъдат заплащани от потребителите и с използването на официално приети в системата на ЕЕ средства за размяна – ваучери за предплатени услуги, бонус точки, талони за отстъпка. За всяко от средствата Куриерът обявява изрично на сайта си www.econt.com правила и начин на тяхната употреба.

Раздел VI: Условия за приемане и доставяне на куриерски пратки

19. Куриерските пратки се приемат и предават от Куриера на Подателите и Получателите пряко, съгласно условията на

товарителницата, на адрес или в пощенски офис (ПО) на Куриера.

20. Работното време на ПО включва всички работни дни и се определя от ЕЕ. Поставя се на видно и достъпно за всички потребители място в ПО, както и на електронната страница на ЕЕ в интернет, с адрес www.econt.com.

21. ЕЕ определя задължителните изисквания относно формата, минималните и максималните размери, теглото и начина на опаковане и адресиране на куриерските пратки

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

23. При изпращане на пратка, всички данни в товарителницата се попълват съгласно разпореденията на Подателя. С подписа си върху нея, Подателят:

- потвърждава вписаните данни;

- предоставя лични данни и дава съгласието си за обработването им, необходимо за изпълнение на сключения договор за куриерска услуга, по който е страна;

- поема пълна отговорност, ако са неточни или неверни;

- потвърждава съгласие за манипулиране с пратката му от Куриера (съгласно т.36.4 от тези ОУ преопаковане, доопаковане, контролно замерване за определяне на тарифното ѝ тегло и при установени несъответствия претарифиране)

- приема, че познава тези ОУ и те са част от договора за куриерска услуга.

24. При изпращане на пратка всички данни за получателя се попълват съгласно разпорежданията на Подателя, подадени във физическа или електронна форма, като куриерът не се ангажира с проверка на достоверността им. Ако при проверка по телефонен номер ЕЕ установи, че получателят на пратката има регистриран адрес за куриерска дейност в системата на ЕЕ и е дал съгласие той да бъде използван при приемането на пратки за него, ЕЕ може да го допълни в товарителницата автоматично.

25. Доставка на куриерските пратки се извършва в пощенските офиси на ЕЕ или на адреса на получателя, срещу собственоръчен подпис, електронен подпис или потвърждение в Е-еконт съгласно т.5.

26. Куриерските пратки се доставят на лицето, посочено като получател, на негов родител или законен настойник, ако е малолетно, или изрично упълномощено от получателя или настойника му лице.

27. Всяка куриерска пратка се предава на Получателя лично или в негово отсъствие на лице, което се е задължило пред Куриера да му я предаде. Това обстоятелство се отбелязва върху товарителницата.

28. Куриерът се ангажира с доставка на всяка куриерска пратка в сроковете, обявени в актуалната Тарифа, в случай, че посочените от Подателя данни в товарителницата име, адрес и телефон на Получателя са пълни и верни. Сроковете на доставка са:

- за селища с офис на Куриера - един работен ден;
- за селища без офис на Куриера - съгласно график за обслужване или до 3 дни, ако селището не е включено в график.

29. В случаите когато ЕЕ трябва да изпрати известие, касаещо доставката на пратка към получател или подател, това може да бъде направено по един от следните начини:

29.1. Чрез SMS на мобилен телефон на подателя или получателя, посочен от подателя при изпращане на пратката или уточнен като начин на кореспонденция между ЕЕ и подателя/получателя;

29.2. Чрез писмо по електронна поща, адресът на която е посочен от подателя при изпращане на пратката или уточнен като начин на кореспонденция между ЕЕ и подателя/получателя;

29.3. С телефонен разговор към телефон на подателя или получателя, посочен от подателя при изпращане на пратката или уточнен като начин на кореспонденция между ЕЕ и подателя/получателя, който се записва в телефонната централа на ЕЕ и може да бъде прослушан при необходимост;

29.4. С публикуване на информацията в Информационната система на ЕЕ «Е-еконт», за която получателите/подателите имат предоставен достъп чрез уникално потребителско име и парола.

30. Куриерски пратки, адресирани "до поискване", се доставят на получателите в ПО на ЕЕ на получаването им, на следващия работен ден от подаването на пратката, срещу документ за самоличност.

31. Отказът на получателя да получи пратка се отбелязва от него върху транспортния договор, придружаващ пратката и се подписва. Ако получателят откаже, това се удостоверява от служител на Куриера, който вписва отказа и се подписва.

32. Получателите на куриерски пратки могат да упълномощават други лица да ги получават писмено или с разпореждане, което се записва в телефонната централа на ЕЕ и може да бъде прослушан при необходимост. В тези случаи пратката се доставя на упълномощеното лице срещу изрично пълномощно и представен документ за самоличност.

33. Сроковете за изплащане на "Наложен платеж" са еднакви с тези на куриерска доставка и започват да текат от деня, следващ регистрирането им в товарителницата на Куриера като получени от него.

34. Пратки, които не могат да бъдат доставени поради това, че не са потърсени в срок, определен в служебното известие; получателите отказват да ги получат или да заплатят сумата на наложения платеж; заминали са на неизвестен адрес; непознати са на посочения адрес или са починали; посоченият адрес е недостатъчен или не съществува, се връща на подателя за негова сметка. Ако той откаже да я получи в 7-дневен срок от уведомяването му, пратката става собственост на ЕЕ. ЕЕ има правото, в качеството си на собственик, да я продаде на търг или унищожи.

35. Унищожаването на куриерските пратки по т.33 се извършва с протокол от комисия, съставена от трима служители на ЕЕ по следния начин:

35.1. Документалните пратки се нарязват ръчно или чрез специализирани машини за нарязване на хартия;

35.2. Предмети в малки пакети и колети, които могат да се продадат, се продават на търг, като приходите след приспадане на разходите по продажбата остават в полза на ЕЕ;

35.3. Предмети, непродадени след търга по т.33., се унищожават по подходящ начин.

Раздел VII: Права и задължения на Куриера, Подателите и Получателите на куриерски услуги

36.ЕЕ има следните права и задължения:

36.1. ЕЕ е длъжен да предоставя пощенските услуги при условия на равнопоставеност на потребителите;

36.2. ЕЕ е длъжен да постави на видно и достъпно за потребителите място във всеки ПО:

- Общи условия на договора с потребителите;

- Тарифи на неуниверсалните пощенски услуги;

- Информация за местата за достъп, където се предоставят неуниверсалните пощенски услуги;

- Изисквания относно формата, минималните и максимални размери, теглото и начина на опаковане и адресиране на пратките;

- Работното време на ПО;

- Забранените предмети и вещества за поставяне в пощенските пратки;

- Срокове за приемане и обработка на рекламации, размери на обезщетения.

36.3. ЕЕ има право да организира и изпълни по свое усмотрение приемането, обработката, транспортирането и доставката на пратките, използвайки маршрути, транспортни средства или подизпълнители, които намери за оптимално и целесъобразно.

36.4. Куриерът има право да доопакова и/или преопакова пратки, чиято цялост е нарушена, с цел запазване на съдържанието им, както и да извършва контролни замервания на пратки

за установяване на коректното тарифно тегло на пратките и при обявено от Подател некоректно такова да ги претарифира;

36.5. При съмнение за вложени забранени предмети или вещества в пратка, ЕЕ има право да извърши проверка на пратката в присъствието или с писменото съгласие на подателя. При отказ или липса на отговор, ЕЕ има право да откаже приемането на пратката или да уведоми прокуратурата за извършване на проверка от компетентните органи, ако пратката е вече приета.

37. Потребителите имат следните права и задължения:

37.1. Потребителите имат право да получават информация по достъпен начин относно ОУ, Тарифата за пощенски услуги, изисквания относно формата, минималните и максималните размери, теглото и начина на опаковане и адресиране на пощенските пратки, работното време на ПО;

37.2. Потребителите имат право да правят рекламации в случаи на повредени, загубени, унищожени или ограбени пратки, при неспазване сроковете на доставка и да получат съответно обезщетение;

37.3. Подателите на куриерски пратки са длъжни:

- да се съобразяват с изискванията за форма, тегло, размери и начин на адресиране;
- да подават пратките с опаковка и затваряне, съобразени с обема, теглото и съдържанието им, така че да осигуряват тяхното запазване от повреди, като всички следствия от неизпълнение на това са за тяхна сметка, риск и отговорност;
- да не поставят забранени предмети и вещества в куриерските пратки.

38. Куриерът е длъжен да изпълни заплатената от потребителя услуга с параметри на качеството, определени в тези Общи условия.

39. Куриерът се задължава да спазва изискванията за защита на личните данни при извършването на предоставяните услуги.

40. Куриерът се задължава да изпълнява допълнителни разпореждания на Подателя, преди пратката да е доставена, ако те са изпълними и не нарушават организацията на работа на Куриера

41. Подателите и получателите на куриерски пратки имат следните права и задължения:

41.1. Подателите имат право да се разпореждат с пратките до момента на връчването им на Получателя, в качеството си на техни законни притежатели и разпоредители, като се задължават да поемат всички разноски на Куриера по изпълнението на разпорежданията;

41.2. Подателите, на основание т. 41.1., предоставят ограничено право на получателите да се разпореждат за:

- промяна на избора от Подателя офис на Куриера, който да извърши доставката на пратката, избирайки между възможните такива в рамките на населеното място до което е изпратена пратката;
- промяна на посочения от Подателя адрес на който да се извърши доставката на пратката, в рамките на населеното място до което е изпратена пратката;
- промяна на посочения от Подателя ден за доставка, в рамките на населеното място до което е изпратена пратката.

41.3. Подателите са длъжни да опаковат пратките си във вид годен за транспортиране, като всички следствия от неизпълнение на това са за тяхна сметка, риск и отговорност. При

изрична заявка от подателя, Куриерът доставя срещу допълнително заплащане здрава картонена кутия за опаковането на пратката, с размери и цена обявени в Тарифата;

41.4. Подателите носят отговорност за щетите, причинени от подадени от тях пратки на имуществото/служителите на Куриера или на други пратки/лица. Отговорността е в размер на понесените от куриера загуби или изплатените обезщетения;

41.5. Подателите са длъжни да заплатят стойността на услугата за пратки изпратени за сметка на Получател, при отказ за плащане от негова страна;

41.6. Подателите и получателите имат право да получават пълна информация за характеристиките и параметрите на предлаганите от Куриера услуги, да подават молби и рекламации, както и да получават обезщетения при нанесени от Куриера вреди, съгласно условията на Раздел VIII от настоящите ОУ.

Раздел VIII: Превоз на специфични товари

42. Специфични товари са:

- всички товари, които е възможно да нарушат външния вид и/или целостта на останалите пратки и/или застрашават сигурността на лицата, извършващи транспортирането и товаро-разтоварните дейности;
- които изискват особена опаковка, за да бъдат приведени във вид при който ще бъдат превозвани безопасно от Куриера;
- които се обработват в системата на Куриера при специални указания за начина на транспортиране (посока, не прегъвай, не обръщай).

42.1. Специфичните товари са:

- всички химични вещества за лабораторни цели;
- ваксини и готови лекарствени форми и субстанции за хуманитарната и ветеринарната медицина;
- бои, лакове, лепила, масла и други багрилни вещества, поставени в бидони, баки, туби и кутии;
- парфюмерийни продукти;
- двигатели, скоростни кутии, резервоари, казанчета за охлаждаща течност и радиатори, бензинови/дизелови горивонагнетателни помпи, диференциали, (хидравлични) рейки, (хидравлични) цилиндри, мотори/скутери и техни части или други машинни елементи, авточасти втора употреба и редуктори, съдържащи: масла, антифризи и др. течности; заредени с електролит акумулатори.

42.2. Специфичен товар се приема от подателя за транспорт само във вид и опаковка, която гарантира, че той няма да наруши или изцапа външния вид и целостта на опаковката и съдържание на други пратки и не застрашава сигурността на лицата, извършващи транспортирането и товаро-разтоварната дейност.

42.3. В случаите, когато т.42.2 не е изпълнена Куриерът приема пратката като я доопакова срещу допълнително заплащане за сметка на Подател/Получател. С това поема отговорност за транспортирането ѝ и гарантира, че тя няма да нанесе щети по други пратки и ще бъде превозена безопасно.

Раздел IX: Забранени за пренасяне предмети и вещества

43. В пощенски пратки е забранено поставянето на следните предмети и вещества:

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

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

- 43.3. Неприлични или противоречащи на нравствените норми предмети;
- 43.4. Предмети и вещества, които поради своето естество или опаковка представляват опасност за живота или здравето на служителите на Куриера или на други лица, или могат да замърсят или да повредят други пратки и пощенски съоръжения;
- 43.5. Религиозни материали на забранени или нерегистрирани в страната секти и организации;
- 43.6. Движими паметници на културата за които няма издадено разрешение или сертификат;
- 43.7. В куриерските пратки, с изключение на пратките с обявена стойност, потребителите нямат право да поставят монети, банкноти, парични знаци, чекове за пътуване, предмети представляващи ценност за подателя, платина, злато, сребро, обработени или необработени скъпоценни камъни и други ценни предмети.

Раздел X: Процедури за рекламации и обезщетения

44. Рекламация към Куриера може да бъде подадена във връзка с непълно, неправилно или забавено изпълнение на договора за куриерска услуга или договора за пряка доставка по разносен лист на съобщения, в срок до 6 месеца, считано от датата на приемането на пратката. В случаите когато неточното изпълнение на услугата е установено пред Куриера и в негово присъствие, Куриерът съставя констативен протокол, който прилага като част от процедурата по рекламационното производство. Куриерът е длъжен да започне рекламационно производство и при липса на съставен констативен протокол.

Право на рекламация има:

- 44.1. Подателят на пратката, а след нейното доставяне – Получателят;
- 44.2. До получаване на пратката Получателят има право на Рекламация и/или обезщетение, само когато има писмено съгласие от Подателя;
- 44.3. След доставяне на пратката, Подателят има право на Рекламация и/или обезщетение, само когато има писмено съгласие от Получателя.

45. Куриерът не носи отговорност при доставка на Съобщения до пощенска кутия на Получател.

46. В случай, че Подателят на пратката или съобщението е посочил непълен/неточен адрес или телефон за връзка с Получателя, Куриера не е обвързан с предварително обявения срок на доставка на пратката.

47. Куриерът носи отговорност за преки щети по пратката, не и за непреки щети (пропуснати ползи).

48. Куриерът се освобождава от отговорност за всяко забавяне или невъзможност за изпълнение на задълженията си, ако това изпълнение е възпрепятствано или забавено от причини, породени от непреодолими природни явления, стачки, бунтове, война, които се установяват от съответните компетентни органи.

49. Рекламацията може да се приеме от ЕЕ като основателна единствено и само тогава, когато са изпълнени условията по т.44 от настоящите Общи условия, заплатени са всички дължими на Куриер суми без отлагане или

прихващане и са представени необходими документи, определени от Куриера, а именно: (1) Констативен протокол, двустранно подписан от куриер и Клиент в случаите когато е съставен такъв /само при установено неточно изпълнение на услугата пред Куриера и в негово присъствие/, (2) Рекламационно писмо /в случаите когато е съставено такова/, (3) попълване на рекламационна форма в Приложението.

50. Рекламация за липсваща или повредена част от съдържанието или забавено изпълнение на договора за пряка доставка по разносен лист на Съобщения се удостоверява със запис в разносния лист от Получателя и констативен протокол, в момента на получаване на пратката. Куриерът е длъжен да осигури възможност за проверка на състоянието и съдържанието на пратката от Получателя.

51. Рекламация за липсваща или повредена част от съдържанието на куриерска пратка, или забавено изпълнение на куриерската услуга се удостоверява със запис в товарителницата и констативен протокол, в момента на получаване на пратката. Куриерът е длъжен да осигури възможност за проверка на състоянието и съдържанието на пратката от Получателя.

52. Обезщетението по рекламации, касаещи забавено изпълнение на куриерската услуга, липса или повреда на част от съдържанието на куриерска пратка без Обявена стойност се определя от Куриера и е в размер на действителната стойност на нанесената щета, но не повече от десет пъти стойността на куриерската услуга.

52.1. Обезщетението по рекламации, касаещи липса или повреда на част от съдържанието на куриерска пратка с Обявена стойност се определя от Куриера и е в размер на действителната стойност на нанесената щета, но не повече от Обявената стойност.

52.2. За Обявена стойност на пратката се приема стойността, посочена в товарителницата, подписана от Куриера и Подателя на пратката. При остойностяването се прилага принципа – Стойността на стоката е стойността, с която би могла да се възстанови;

52.3. Със задължително вписване на Обявена стойност се приемат за превоз всички чупливи пратки и пратките, изброени в т.43.7. от тези ОУ;

52.4. При отказ на Подателя да използва услуга Обявена стойност по пратката, за която съгласно процедурите на Куриера се изисква такава услуга, пратката се приема без Обявена стойност, но само при изрично изразено желание на Подателя, записано в товарителницата и удостоверено с негов подпис;

52.5. За действителна стойност на нанесената щета се приема тази, с която би могло да се възстанови пратката във вида, в който е предадена за превоз. При различия във възможните стойности за възстановяване се приема най-ниската.

53. Обезщетението по рекламации за загуба, унищожение или кражба на куриерска пратка без Обявена стойност се определя от Куриера и е в размер до десет пъти стойността на куриерската услуга.

54. Обезщетението по рекламации за загуба, унищожение или кражба на куриерска пратка с Обявена стойност се определя от Куриера като по негова преценка се изплаща парично обезщетение до размера на Обявената стойност или се предава аналогична стока.

55. Обезщетението по рекламация за не спазен срок за изплащане на Наложен Платеж е до размера на стойността на услугата Наложен Платеж, посочена в Тарифата на Куриера.

56. Куриерът е длъжен, след представяне на нужните документи, описани в т.84 /ако са съставени такива/, в срок от 14 работни дни да уведоми рекламанта за резултата по рекламацията.

57. При настъпване на рекламационно събитие по пратки с Обявена стойност, за които се установи, че заявените от Подателя данни, записани в товарителницата на Куриера са неверни, «Еконт Експрес ООД» си запазва правото да не изплаща пълния размер на Обявената стойност на пратката.

58. При изплатено обезщетение от Куриера, равно на стойността на стоката, по рекламация на Клиента, Куриерът става собственик на рекламираната стока. Клиентът се задължава да я предаде на Куриера преди изплащане на обезщетението, описано в двустранното Споразумение.

59. Срокът на изплащане на обезщетения от страна на куриера е три работни дни от датата на подписаното двустранно Споразумение между Куриера и Клиента за размера на приетия от Куриера иск. Споразумението се изпраща до Клиента от Куриера ведно с Уведомителното писмо за приключване на рекламацията.

Раздел XI: Ред за решаване на спорове 60. Споровете между Потребителите и Куриера 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.

Управител:

Николай Събев