Приложение към Решение № 315/23.10.2025 г. на КРС

ПРОЕКТ

ОБЩИ ПРАВИЛА ЗА УСЛОВИЯТА ЗА ДОСТАВЯНЕ НА ПОЩЕНСКИТЕ ПРАТКИ И ПОЩЕНСКИТЕ КОЛЕТИ

Глава първа
Общи положения

Чл. 1. С тези общи правила се определят условията за доставянето на пощенските пратки и пощенските колети.

Чл. 2. Настоящите правила се прилагат за доставка на вътрешни и международни пощенски пратки от пощенски оператори:

1. лицензирани за извършване на универсалната пощенска услуга (УПУ);
2. лицензирани за извършване на услуги, включени в обхвата на УПУ на територията на цялата страна или на част от нея;
3. предоставящи неуниверсални пощенски услуги.

Чл. 3. Получателите на пощенски пратки и пощенски колети – физически лица, могат да упълномощават други лица да ги получават. Законните представители на юридически лица и еднолични търговци могат да упълномощават свои служители да получават пощенските пратки и колети. Начинът на упълномощаване се определя от пощенския оператор в общите условия на договора с потребителите в съответствие с действащото законодателство. В случаите на доставка чрез АПС на пощенски пратки на юридически лица и еднолични търговци, споделянето на ПИН кода за получаване на пратката се счита за надлежно упълномощаване.

Чл. 4. Пощенски пратки, адресирани до малолетни, се връчват на родителите или настойниците им срещу документи, удостоверяващи това им качество. Подателите не следва да адресират пощенски пратки до малолетни и/или непълнолетни за доставка в АПС.

Чл. 5. Опаковката на пратките трябва да бъде съобразена с обема, теглото и съдържанието им, така че да осигуряват тяхното запазване от повреди. Пощенският оператор има право да откаже да приеме неопакована, или неподходящо опакована пратка.

Чл. 6. Пощенските оператори приемат пратки от/до адреси в населени места, съгласно обхвата на пощенската си мрежа. За целта пощенските оператори поддържат актуална информация за пощенската си мрежа на електронната си интернет страница или на друго достъпно за потребителите място.

Глава втора
Универсална пощенска услуга и услуги от обхвата на универсалната пощенска услуга

Чл. 7. Доставянето на пощенските пратки чрез универсална пощенска услуга и услуги от обхвата на универсалната пощенска услуга се извършва:

1. лично на получателите на адреса на получаване;

2. в пощенските кутии на получателите, поставени на адреса на получаване;

2. в пощенските служби на пощенските оператори;

3. в други звена на пощенската мрежа;

4. в места или съоръжения, договорени между пощенските оператори и потребителите.

Чл. 8. (1) Непрепоръчаните пощенски пратки се доставят в пощенската кутия на получателя, поставена на подходящо, достъпно и безопасно място, освен ако в договора между последния и пощенския оператор не е предвидено друго.

(2) Когато пощенските пратки по чл. 7, ал. 1 са с размери, непозволяващи извършване на доставянето в пощенската кутия, същите се доставят на адреса на получателя. Когато при посещението на адреса поради отсъствие пощенската пратка не може да бъде доставена, в пощенската кутия се оставя писмено служебно известие с покана получателят да се яви за получаване на пратката в пощенската служба в срок, определен от пощенския оператор, не по-кратък от 20 дни, но ненадхвърлящ 30 дни от датата на получаване в пощенската служба за доставяне. Броят на служебните известия и времевият интервал на уведомяване на получателите се определят от пощенските оператори в Общите условия на договора с потребителите по чл. 21, ал. 1 ЗПУ (Общите условия), като броят на служебните известия е не по-малък от две.

Чл. 9. (1) Препоръчаните пощенски пратки се доставят на адреса за доставка лично на получателя срещу подпис.

(2) Когато при посещението на адреса поради отсъствие на получателя по ал.1 пощенската пратка не може да бъде доставена, в пощенската кутия се оставя писмено служебно известие с покана получателят да се яви за получаване на пратката в пощенската служба в срок, определен от пощенския оператор, не по-кратък от 20 дни, но ненадхвърлящ 30 дни от датата на получаване в пощенската служба за доставяне. Броят на служебните известия и времевият интервал на уведомяване на получателите се определят от пощенските оператори в общите условия на договора с потребителите, като броят на служебните известия.

Чл. 10. Непрепоръчани и препоръчани пощенски пратки, адресирани до еднолични търговци и юридически лица, се доставят на посочения върху пратката адрес.

Чл. 11. (1) Доставянето на пощенски пратки с обявена стойност се извършва в пощенската служба на получаването им, за което получателите се уведомяват от пощенските оператори с писмено служебно известие. Броят на известията и времевият интервал на уведомяване на получателите се определят от пощенските оператори в общите условия, като броят на известията е не по-малък от две.

(2) Доставяне на пощенски пратки с обявена стойност може да се извършва и на адреса на получателя, ако за това има допълнително споразумение с подателя или получателя, сключено по реда на общите условия на договора с потребителите.

Чл. 12. (1) Доставянето на пощенски колети без и със обявена стойност се извършва в пощенската служба на получаването им, за което получателите се уведомяват от пощенските оператори с писмено служебно известие. Броят на известията и времевият интервал на уведомяване на получателите се определят от пощенските оператори в общите условия на договора с потребителите, като броят на известията е не по-малък от две.

(2) Доставяне на пощенски колети без и със обявена стойност може да се извършва и на адреса на получателя, ако за това има допълнително споразумение с подателя или получателя, сключено по реда на общите условия на договора с потребителите.

Чл. 13. (1) Доставянето на пощенски пратки и пощенски колети с наложен платеж се извършва в пощенската служба на получаването им, за което получателите се уведомяват от пощенските оператори със служебно известие. Броят на известията и

времевият интервал на уведомяване на получателите се определят от пощенските оператори в общите условия на договора с потребителите, като броят на известията е не по-малък от две.

(2) Доставяне на пощенски пратки и пощенски колети с наложен платеж може да се извършва и на адреса на получателя, ако за това има допълнително споразумение с подателя или получателя, сключено по реда на общите условия на договора с потребителите.

Чл. 14. В допълнение към известията по чл. 8, ал. 2, чл. 9, ал. 2, чл. 11, ал. 1, чл. 12, ал. 1 и чл. 13, ал. 1, пощенският оператор може да уведоми получателя и по друг подходящ начин (SMS, електронна поща, телефонно повикване) за наличието, мястото и срока, в който може да получи пратката си.

Чл. 15. Пощенски пратки и пощенски колети, адресирани "до поискване", се доставят на получателя в пощенската служба на получаването им срещу документ за самоличност.

Чл. 16. (1) Доставянето на пощенски пратки и пощенски колети, адресирани до получатели, които живеят извън границите на населеното място, се извършва в точката за достъп на получаването им.

(2) При писмено заявено желание на получателите по ал. 1 може да бъдат уведомявани за наличието на тяхно име на пощенски пратки и колети, ако за това има изрично допълнително споразумение, сключено по реда на общите условия на договора с потребителите.

(3) Непрепоръчани кореспондентски пратки, адресирани до получатели по ал. 1, може да се доставят и в други места или съоръжения, договорени между пощенските оператори и потребителите. Съоръженията се поставят на подходящи места - достъпни за пощенските оператори и за потребителите.

Чл. 17. (1) Когато получателите на пощенски пратки и пощенски колети са сменили адреса си, пратките и колетите се препращат служебно на новия им адрес, ако е известен на пощенската служба или има изрично указание за препращането от подателя или получателя, в писмен или електронен вид.

(2) Цената на услугата по ал. 1 се заплаща от подателя или получателя.

Чл. 18. Пощенски пратки и пощенски колети, които не могат да бъдат доставени на получателите, се връщат на подателите в срок и при условия, определени в общите условия на договора с потребителите, освен ако не е договорено друго между страните.

Чл. 19. Недоставени пощенски пратки и пощенски колети, които не могат да бъдат върнати на подателите, се третират съгласно общите условия на договора с потребителите или постигнатите двустранно договорени условия.

Глава трета
Неуниверсални пощенски услуги

Чл. 20. Доставянето на пощенските пратки чрез неуниверсална пощенска услуга се извършва по следните начини:

1. Куриерски услуги:

а) лично на получателите и на посочените в чл. 3 лица на адреса на получаване или по начин, уговорен между потребителите и Оператора в общите условия на последния;

б) лично на получателите и на посочените в чл. 3 лица в точки за достъп за обслужване на потребителите;

в) в места, съоръжения или автоматични пощенски станции, договорени между пощенските оператори и потребителите.

2. Хибридна поща - в пощенската кутия на адреса на получателя, поставена на подходящо, достъпно и безопасно място, освен ако в договора между последния и пощенския оператор не е предвидено друго.

3. Пряка пощенска реклама - в пощенската кутия на адреса на получателя, поставена на подходящо, достъпно и безопасно място, освен ако в договора между последния и пощенския оператор не е предвидено друго.

Чл. 21. В случай че пратката е адресирана до юридическо лице, тя се доставя на посочения на пратката адрес срещу подпис и имена на лицето, приело пратката. В случаите на доставка чрез АПС, пратката се доставя на лицето, използвало уникалния ПИН код, предоставен от пощенския оператор, и доставката се удостоверява от пощенския оператор чрез записи в електронната система за проследяване на пратките на пощенския оператор.

Чл. 22. На товарителницата, съпътстваща пощенската пратка, се обозначават еднозначно заявените допълнителни услуги, отбелязва се нейното тегло и събраната цена за пощенската услуга. Предходното изречение не се прилага в случаите, когато цената на услугата не зависи от теглото на пратката или цената е договорена индивидуално.

Чл. 23. Потребителите могат да извършват последващи разпореждания с пратките при условията и в сроковете, посочени в Общите условия на договорите с потребителите на съответния пощенски оператор.

Чл. 24. Пратки, съдържащи стоки, забранени за продажба на непълнолетни лица, не могат да бъдат доставяни до/чрез Автоматични пощенски станции (АПС).

Чл. 25. (1) Пощенските оператори имат задължение да направят минимум един опит за доставка на посочения на товарителницата адрес Броят на опитите се определя в общите условия на пощенските оператори с потребителите.

(2) В случай че опитът за доставка до посочения в товарителницата адрес е неуспешен поради причини, за които операторът не отговаря, например отсъствие на получателя на адреса или предварителното обаждане не е прието от потребителя, след изчерпване на опитите за доставка, пратката се оставя в най-близката точка за достъп (офис, автоматична пощенска станция или друго) до адреса, посочен в товарителницата на съответната пратка. Пощенския оператор уведомява потребителя за мястото на доставка по реда на чл. 14.

(3) Извън случаите по ал. 2 пратка, адресирана за доставка на адрес не може да бъде пренасочвана от оператора за доставка в негов офис без разпореждане за това от подателя или получателя й, освен в случаите описани в ал. 2 по-горе, или в такива, посочени в Общите условия на оператора.

(4) В случаите на невъзможност за доставка в посочената от подателя АПС поради липса на капацитет или техническа повреда, пощенската пратка може да бъде доставена в друга АПС на разумно разстояние в рамките на същото населено място, без разпореждане на подателя или получателя.

Чл. 26.(1) При подаване на пратки в пощенски офис (за приемане или за получаване) пощенските оператори са длъжни да предоставят информация на потребителите за обхвата на пощенската си мрежа. На потребителите се указва да не попълват адреси в товарителницата/ или друг равностоен документ, които не се обслужват от оператора

(2) При постъпване на пощенска пратка в мрежата на пощенския оператор насочена до адрес извън обхвата на пощенската му мрежа, пощенският оператор е длъжен незабавно да осъществи контакт с получателя за уточняване на доставката до

адрес, в случай че са налични данни за връзка – телефонен номер, имейл адрес. При невъзможност да се установи контакт, пратката се връща обратно на подателя.

Чл. 27. В случай че адресът за доставка е непълен, което не позволява да се извърши доставка на конкретен адрес (например посочено е само населено място, като липсва улица и номер), пощенският оператор е длъжен да осъществи контакт с получателя за уточняване на доставката на място, в случай че са налични данни за връзка – телефонен номер, имейл адрес и други. При невъзможност да се установи контакт, пратката се връща обратно на подателя. В случай че в рамките на един месец пощенският оператор не може да осъществи връзка с подателя и/или получателя, операторът има право да се разпорежда с пощенската пратка, съгласно общите условия на договора с потребителите.

Чл. 28. Пощенските оператори са длъжни да съхраняват всички доказателства, относими към приемането, пренасянето и доставката на пратката в пощенската мрежа, най-малко в срока по чл. 86, ал. 2 от Закона за пощенските услуги, а в случай на предявена рекламация – до приключване на рекламационното производство. Доказателствата включват всички транспортни документи в това число и доказателства, че операторът е правил опит да посети адреса за доставка, проведени телефонни разговори, данни за подателите и получателите и т.н.

Допълнителна разпоредба

Параграф единствен „Автоматична пощенска станция“ е автоматизирана машина, чрез която може да се осъществява получаване и изпращане на пратки въз основа на попълнена от потребителя товарителница и въвеждане на код и следване на инструкции, предоставени от пощенския оператор, със или без възможност за заплащане на суми на място. За целите на настоящите правила автоматичната пощенска станция се оперира от пощенски оператор .“

Заключителни разпоредби

§ 1. Общите правила за условията за доставяне на пощенските пратки и пощенските колети се приемат на основание чл. 6, ал. 4от Закона за пощенските услуги.

§ 2. Общите правила за условията за доставяне на пощенските пратки и пощенските колети отменят Общите правила за условията за доставяне на пощенските пратки, пощенските колети и пощенските парични преводи, (обн. ДВ, бр. 45 от 15 юни 2010 г., изм. и доп. ДВ. бр. 19 от 02.03.2018 г.)

§ 3. Пощенските оператори предприемат действия за привеждане на дейността си в съответствие с настоящите Общи правила за условията за доставяне на пощенските пратки и пощенските колети, в шестмесечен срок.