

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ



ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОР С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

**ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА - ПОЩЕНСКИ ПАРИЧНИ
ПРЕВОДИ ОТ ИЗИПЕЙ АД**

ИЗИПЕЙ АД

Адрес на управление: ул. "Иван Вазов" № 16, ет. 4, 1000 София, България
Електронна страница в Интернет: <http://www.easypay.bg>
Съдебна регистрация: Ф.Д № 13584/2004 г. на Софийски градски съд,
ЕИК 131344648, Регистрация по ЗЗЛД под № 0022589

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Настоящият документ “ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОР С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГАТА – ПОЩЕНСКИ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ” на ИЗИПЕЙ АД е изготвен в съответствие със Закона за пощенските услуги и на основание чл. 8 от Индивидуалната лицензия № 3-003/11.02.2010 г. за извършване на пощенски парични преводи на територията на цялата страна, издадена от Комисията за регулиране на съобщенията с Решение № 185/11.02.2010 г.

**Съгласуван с решение № 1845/ 16.08.2012 г.
на Комисията за регулиране на съобщенията**

Надзорен орган за дейността: КРС

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

РАЗДЕЛ I

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С тези **Общи условия на договора с потребителите на пощенските услуги**, предоставяни от ИЗИПЕЙ АД, със седалище и адрес на управление гр. София, ул. "Иван Вазов" № 16, притежател на Индивидуална лицензия за извършване на територията на цялата страна на пощенски парични преводи З -003-01/09.06.2011 г. и наричани за краткост "**Общи условия**", се определят реда, условията и сроковете за предоставяне на услугите – пощенски парични преводи на територията на цялата страна и се определят правата, задълженията и отговорностите на страните по договора при извършване и ползване на услугите.

2. Настоящите **Общи условия** са задължителни за ИЗИПЕЙ АД и потребителите, като те могат да договарят и други клаузи в допълнителни писмени споразумения, които задължително включват съдържанието на настоящите **Общи условия**, при спазване на принципите на равнопоставеност по отношение на една и съща категория потребители и на индивидуалната лицензия на ИЗИПЕЙ АД.

3. **Общите условия** се прилагат за всички услуги по пощенски парични преводи, предоставяни от ИЗИПЕЙ АД.

4. ИЗИПЕЙ АД спазва мерките срещу изпирането на пари и финансирането на тероризма и в изпълнение на тези мерки може да изисква от ПОТРЕБИТЕЛЯ документи за самоличност с цел неговата идентификация, идентификацията на законните му представители и на упълномощените от него лица, като включително има право да копира и да изисква заверка с подпис от идентифицираните приносители на представените документи.

РАЗДЕЛ II

ОБХВАТ И ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ УСЛУГИ

5. По смисъла на настоящите Общи условия услугата "пощенски паричен превод" е пощенска услуга за изпращане на суми от подателя до получателя чрез пощенските служби на ИЗИПЕЙ АД:

5.1 Пощенски паричен превод, подаден на гише в място за достъп до пощенската мрежата на ИЗИПЕЙ АД и платим на гише в произволно избрано място за достъп от пощенската мрежа на ИЗИПЕЙ АД;

6. Суми по пощенски парични преводи

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

6.1 Сумите по пощенски парични преводи могат да постъпват:

6.1.1 В брой на гише в място за достъп до пощенската мрежа на ИЗИПЕЙ АД;

6.2 Максималният размер на сумата, която се приема по отделен пощенски паричен превод от ИЗИПЕЙ АД, е в размер на 5000 /пет хиляди/ лева.

РАЗДЕЛ III

УСЛОВИЯ ЗА ДОСТЪП ДО ПРЕДОСТАВЯНИТЕ УСЛУГИ

7. Договорът с потребителите на услуги по пощенски парични преводи, предоставяни от ИЗИПЕЙ АД при настоящите **Общи условия**, се счита сключен:

7.1. С внасянето от ПОДАТЕЛЯ на сумата по пощенския превод в местата за достъп до пощенската мрежа на ИЗИПЕЙ АД и издаването на документ за извършена пощенска услуга и платена цена на услугата.

РАЗДЕЛ IV

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗИПЕЙ АД

8. ИЗИПЕЙ АД се задължава да извършва чрез местата за достъп до пощенската си мрежа пощенски услуги по парични преводи на територията на цялата страна в рамките на определено работно време, като осигурява възможност за ползването им от всички потребители.

8.1 Чрез местата за достъп се извършват и услугите по изплащане на пощенските парични преводи, предоставяни от ИЗИПЕЙ АД.

8.2. Работното време на местата за достъп се определя от ИЗИПЕЙ АД и се поставя в същите на достъпно за всички потребители място, както и в Интернет страницата на ИЗИПЕЙ АД на адрес: <http://www.easypay.bg>.

8.3. Изключение от задължението по т.8.2 се допуска:

1. При настъпване на извънредни обстоятелства, като военно положение, стихийни бедствия, аварии и кризи, когато се установява извънреден график на работно време. Информацията за извънредния график се поставя на достъпно за всички потребители място в местата за достъп.

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

8.4. ИЗИПЕЙ АД предоставя пощенските си услуги на територията на цялата страна при условията на равнопоставен достъп на потребителите до пощенската му мрежа и услуги.

8.5. ИЗИПЕЙ АД се задължава да постави на видно и достъпно място във всички места за достъп до пощенската си мрежа и на интернет страницата си:

1. Настоящите **Общи условия**;
2. Информация за цените на услугите, предоставяни от ИЗИПЕЙ АД;
3. Информация за реда и срока за приемане на рекламации.

8.6. ИЗИПЕЙ АД се задължава да пази тайната на пощенските парични преводи по време на предоставяне на услугата, както и след това.

8.6.1. ИЗИПЕЙ АД се задължава да пази информацията по пощенските парични преводи, съгласно Закона за защита на класифицираната информация.

8.6.2. ИЗИПЕЙ АД се задължава да пази личните данни на участниците по пощенските парични преводи, съгласно Закона за защита на личните данни.

8.7. ИЗИПЕЙ АД се задължава в сроковете, определени съгласно т.21, да изплаща паричните преводи на посочените от подателите лица по начин, предвиден в раздел Х.

8.8. ИЗИПЕЙ АД няма право:

1. да предоставя справки или информация на трети лица за пощенските парични преводи, освен на подателя и получателя или на упълномощени от тях лица, както и на държавни органи и в случаите, определени със закон;

2. да информира когото и да било за пощенски преводи между отделни лица.

8.9. ИЗИПЕЙ АД има право да оправомощи трети лица - партньорски организации - да сключват договори с крайни потребители от негово име и за негова сметка, както и да извършват дейности по упражняване на неговите права и/или изпълнение на негови задължения по съответните договори.

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

РАЗДЕЛ V

ОТГОВОРНОСТИ НА ИЗИПЕЙ АД

9. ИЗИПЕЙ АД се задължава да спазва изискванията и правилата на пощенската сигурност;

10. ИЗИПЕЙ АД се задължава да спазва изискванията за опазване на околната среда.

11. ИЗИПЕЙ АД дължи обезщетение на подателите или получателите в следните случаи:

1. при неспазване на сроковете за извършване на пощенски парични преводи, посочени в раздел VIII и неспазване на условията за качество на услугите, съгласно раздел XIII.

2. при неизплатени или неправилно изплатени суми по пощенски парични преводи по вина на ИЗИПЕЙ АД.

12. Размерите на обезщетенията се определят от ИЗИПЕЙ АД и са поместени в т. 42 от настоящите **Общи условия**.

13. ИЗИПЕЙ АД не носи отговорност:

1. за забавени или неизплатени суми по пощенски паричен превод поради непълни или погрешни данни на получателя;

2. за забавени плащания вследствие на непреодолима сила;

3. когато поради погрешни данни на получателя сумата е изплатена на друго лице;

4. за неизплатени суми по пощенски парични преводи, чийто давностен срок по т. 34 е изтекъл;

5. за недоставено уведомление до получателя, поради обстоятелства независещи от ИЗИПЕЙ АД.

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

РАЗДЕЛ VI

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

14. Потребителите имат право:

14.1. Да получават информация по достъпен начин относно:

1. работното време, техническите изисквания на ИЗИПЕЙ АД за начина на адресиране и попълване на данните, включително и чрез попълване на примерни образци;

2. цените на услугите;

3. други изисквания, свързани с ползването на услугата;

4. размерите на обезщетенията по т.42;

14.2. Да правят рекламации в случай на неизплатени или неправилно изплатени суми по пощенски парични преводи, неспазване на сроковете за изпълнение на пощенски парични преводи и да получат съответно обезщетение, съгласно т.11.

15. Подателят има право до момента на изплащане на паричния превод, при заплащане на определена цена, да поиска с писмено заявление в някое от местата за достъп до пощенската мрежа на ИЗИПЕЙ АД:

1. инициран от него паричен превод да му бъде върнат обратно;

2. да се извършат поправки в името на получателя, адреса и местоназначението на паричния превод, или да се промени получателят;

3. да се удължи срокът за съхраняване на паричен превод до 15 дни над установения срок на получаване.

16. Подателят на пощенски парични преводи са длъжни да предплащат цената на ползваните от тях услуги.

РАЗДЕЛ VII

АДРЕСИРАНЕ НА ПОЩЕНСКИТЕ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ

17. Пощенски парични преводи се адресират на кирилица и с арабски цифри.

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

18. ИЗИПЕЙ АД може да определя конкретни изисквания за точно място и форма на адресиране на пощенските парични преводи, с цел да се използват механизирани и автоматизирани начини на сортиране, за които по подходящ начин уведомява потребителите.

19. Потребителите адресират пощенски парични преводи по следния начин:

1. в избрано или произволно място за достъп до пощенската мрежа на ИЗИПЕЙ АД, като се посочват имената на получателя, данни от документ за самоличност на получателя, GSM номер на Получателя към български мобилен оператор - за изпращане на SMS за получен паричен превод и опционално парола, която трябва да бъде представена от получателя при изплащане;

РАЗДЕЛ VIII

КАЧЕСТВО НА УСЛУГИТЕ

20. ИЗИПЕЙ АД се задължава да предоставя услугите в срокове и качество, съобразено с нормативите, определени в лицензията на ИЗИПЕЙ АД, издадена от Комисията за регулиране на съобщенията.

21. ИЗИПЕЙ АД се задължава да предоставя услугите в определеното работно време, технически изисквания и в следните срокове:

1. за пощенски парични преводи, адресирани съгласно т. 19.1 – в рамките на работния ден, в който е инициран преводът.

2. срокът по т.1 включва времето от подаване на пощенския паричен превод в място за достъп до изпращане на SMS съобщение на GSM номер на Получателя.

РАЗДЕЛ IX

ЦЕНИ И ПЛАЩАНЕ

22. ИЗИПЕЙ АД образува и прилага цени и такси за ползване на предоставяните от него пощенски парични преводи съобразно търсенето и предлагането.

23. ИЗИПЕЙ АД информира потребителите за всяка промяна на цените за услугите си по пощенски парични преводи и за цените на нови услуги най-малко седем дни преди да започне прилагането им чрез поставяне на съобщения в местата за достъп до мрежата си или чрез съобщения, публикувани в интернет страницата на ИЗИПЕЙ АД на адрес: [Http://www.easypay.bg](http://www.easypay.bg). Информацията за цените и таксите на услугите

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

по пощенски парични преводи се публикува преди да започне прилагането им в интернет страницата на ИЗИПЕЙ АД.

23.1. В случаите, когато ИЗИПЕЙ АД определи конкретни условия и цени, различни от цените, определени в „Тарифата за такси и комисиони“ на ИЗИПЕЙ АД за предоставяне на услугата „пощенски парични преводи“, те се предоставят за сведение на КРС по реда на чл. 65 от ЗПУ.

24. Услугите по пощенски парични преводи на ИЗИПЕЙ АД се предплащат от подателя в брой или по безкасов път.

25. Платената цена в брой или по безкасов път се отразява върху платежен документ.

26. ИЗИПЕЙ АД може да договаря с потребители, които системно използват услугите по пощенски парични преводи, цени различни от цените, определени по реда на т.22, както и плащането на услугите да се извършва в брой или по безкасов път на определени периоди.

РАЗДЕЛ X

ИЗПЛАЩАНЕ НА ПОЩЕНСКИТЕ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ

27. ИЗИПЕЙ АД изплаща всеки пощенски паричен превод на лицето, посочено като получател, на негов родител или законен настойник, ако е непълнолетно или малолетно, освен ако е налице законово основание да не изплати превода.

28. Отказът на получателя да получи пощенски паричен превод се отбелязва от него върху формуляр и се подписва. Ако получателят откаже, това се удостоверява от съответния служител на ИЗИПЕЙ АД, който вписва отказа и се подписва.

29. Паричните преводи се изплащат на получателите в местата за достъп до мрежата на ИЗИПЕЙ АД, в работното време на съответните места за достъп.

30. Получателите на пощенски парични преводи могат да упълномощават други лица да ги получат.

30.1. Пълномощните, издавани от ръководителите на учреждения, организации и юридически лица, се подписват от съответния ръководител и се подпечатват. ИЗИПЕЙ АД има право да изисква нотариална заверка на подписите на лицата издали пълномощните;

30.2. Подписите върху пълномощните, издавани от физически лица, се заверяват от нотариус или районен съдия, а когато в населеното място няма такива -

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

от кмета на общината или на населеното място, съгласно Закона за нотариусите и нотариалната дейност;

30.3. Еднократните пълномощни, които са за определен пощенски паричен превод, се прилагат към документа за получаването;

30.4. Пълномощните за определен период се издават в два екземпляра. Единият екземпляр се предава в съответното място за достъп, където се съхранява 3 години след изтичане на срока на пълномощното. Другият екземпляр се представя от упълномощеното лице при всяко получаване на преводите. В случай че упълномощеното лице желае обработка и съхраняване на пълномощното, то заплаща допълнителна цена, съгласно *Тарифа за такси и комисиони на ИЗИПЕЙ АД*;

30.5. Генералните пълномощни се представят от упълномощените лица при получаване на пощенски парични преводи и след като в документите за получаването им се впишат номерата, датите и наименованията на органите, които са заверили пълномощните, последните се връщат на упълномощените лица. ИЗИПЕЙ АД задължително изисква нотариално заверени копия на генерални пълномощни.

РАЗДЕЛ XI

ВРЪЩАНЕ НА НЕИЗПЛАТЕНИ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ

31. Сумите по паричните преводи, които не са изплатени на получателя поради това, че:

1. не са потърсени в определения срок;
2. получателят отказва да ги получи;
3. при смърт на получателя или ако посочения адресат не съществува,

се връщат веднага на подателя, като последният заплати съответната такса за това „*Тарифа за такси и комисиони*” на *ИЗИПЕЙ АД*.

32. Пощенски парични преводи, които не са получени в 20 дневен срок от датата на издаването им, се връщат на подателя веднага след изтичане на този срок, като последният заплати съответната такса за това, съгласно „*Тарифа за такси и комисиони*” на *ИЗИПЕЙ АД*.

33. Суми по пощенски парични преводи, които не са изплатени на получателя и не са върнати на подателя поради това, че:

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

1. подателят отказва да ги получи обратно;
 2. подателят е заминал на неизвестен адрес;
 3. при смърт на подателя или при неявяване да ги получи в 20-дневния срок от писменото му уведомяване,
- се съхраняват от ИЗИПЕЙ АД на разположение на подателя и получателя три години от края на годината на подаването им, след което остават в полза на ИЗИПЕЙ АД.

РАЗДЕЛ XII

ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДОГОВОРА

34. Договорът се счита за изпълнен:

1. с изплащането на сумите по пощенските парични преводи;
2. с връщането на подателите на сумите по паричните преводи;
3. със заприходяването на сумите от неизплатени преводи след изтичане на срока на съхранение по реда на т.33.

РАЗДЕЛ XIII

РЕКЛАМАЦИИ. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

35. Подателят може да предяви рекламация до изплащане на паричния превод на получателя.

36. Получателят може да предяви рекламация при получаване на паричния превод.

36.1 След изплащане на паричния превод на получателя, подателят има право на рекламация, само когато има писмено съгласие на получателя.

37. Рекламацията се подава в местата на подаване или на получаване на пощенския паричен превод или във всяко от местата за достъп до мрежата на ИЗИПЕЙ АД.

38. Към рекламацията се прилага ксерокопие на документа, удостоверяващ договора по т. 7, и на документа за констатирани нередности при получаването, ако е съставен такъв. Ако подателят на рекламацията не може да представи посочените документи, посочва всички известни му данни относно пощенския паричен превод -

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

местоподаване и местоназначение, имената на подателя и получателя, вид, номер, дата и час на превода и др.

39. Срокът за предявяване на рекламация е шест месеца от датата на извършване на превода.

40. ИЗИПЕЙ АД се задължава в срок до 1 месец от предявяване на рекламацията за пощенски паричен превод да уведоми потребителя за резултата. При уважаване на рекламацията обезщетението се изплаща в едномесечен срок от датата на уведомлението.

41. Ако рекламацията е отхвърлена или е оставена без отговор в срока по т. 40 потребителят може да се обърне с писмено искане към Комисията за регулиране на съобщенията за становище по спора или да предяви иск пред съда за решаване на спора.

42. За предоставяне на услугата пощенски парични преводи ИЗИПЕЙ АД носи отговорност пред подателите или получателите на паричните преводи: за неизплатени суми по пощенски парични преводи в определения в т. 33 давностен срок или за изплащането им на неправоеимащи лица по вина на ИЗИПЕЙ АД. ИЗИПЕЙ АД дължи на съответния потребител възстановяване на сумата по паричния превод, платената цена на ползваната услуга – таксата за съответния превод, платена при подаването на превода, и обезщетение в размер на 1% (едно на сто) върху сумата на пощенския паричен превод. При неспазване на сроковете за извършване на пощенски парични преводи, посочени в раздел VIII, ИЗИПЕЙ АД дължи на подателя обезщетение в размер на платената за съответния превод такса.

43. ИЗИПЕЙ АД не носи отговорност пред подателите или получателите на паричните преводи за пропуснати ползи, непреки щети и нереализирани печалби, и каквито и да е други щети, настъпили в резултат на неизплащане, погрешно изплащане, изплащане на неправоеимащи лица, независимо от причините за това, освен предвидените в т.42 от настоящите **Общи условия**.

44. Максималната отговорност на ИЗИПЕЙ АД за определен пощенски паричен превод за каквито и да е случаи не може да надхвърли размера на превода, таксите събрани за съответния превод и обезщетението по т.42 от настоящите **Общи условия**, при това само в случай че парите по него са постъпили на каса или по сметка на ИЗИПЕЙ АД.

45. В случай че по вина на подателя на пощенски паричен превод парите не са постъпили на касите или по сметка на ИЗИПЕЙ АД, то последното не дължи изпълнение на превода в полза на получателя и каквито и да е обезщетения и неустойки.

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

46. В случай че постъпили в брой или по сметка на ИЗИПЕЙ АД парични средства, са извършени в нарушение на нормативни актове и/или са оспорени на законово основание от трети лица, за което ИЗИПЕЙ АД е надлежно уведомено, то последното има право да задържи изплащането на тези суми, без да дължи каквито и да е неустойки и лихви, до получаване на решение от компетентен за конкретния случай орган. В случай че ИЗИПЕЙ АД е изплатило вече на получателя такъв превод, то последният е длъжен незабавно да възстанови получената от него сума по превода, след получаване на уведомление за това от ИЗИПЕЙ АД. В случай че не направи това, получателят на този превод дължи лихва в размер на законовата лихва за периода от първия работен ден, следващ деня на уведомлението, до изплащането на дължимата от него сума.

47. ИЗИПЕЙ АД не дължи обезщетения и не носи отговорност за забавяне изплащането на паричен превод вследствие на непреодолима сила.

47.1 ИЗИПЕЙ АД не дължи обезщетения и не носи отговорност за недоставено уведомление до Получателя, поради грешно посочена от Подателя информация за GSM номера и GSM оператора на Получателя или вследствие на недоставено от GSM оператора SMS съобщение до Получателя, независимо от причините за това.

ДЕФИНИЦИИ

48. По смисъла на **Общите условия**:

ПОЩЕНСКИ ПАРИЧНИ ПРЕВОДИ са услуги за изпращане чрез местата на достъп на ИЗИПЕЙ АД на суми от подателя до получателя.

ПОТРЕБИТЕЛ е всяко физическо или юридическо лице, което ползва услуги по пощенски парични преводи като подател или получател.

ПОДАТЕЛ е физическо или юридическо лице, което изпраща пощенски паричен превод.

ПОЛУЧАТЕЛ е физическо или юридическо лице, за което е предназначен пощенския паричен превод, и е посочено явно от **Подателя** като такъв в документа съставен при изпращането.

МЯСТО ЗА ДОСТЪП ДО ПОЩЕНСКАТА МРЕЖАТА НА ИЗИПЕЙ АД (място за достъп) е пощенска служба на ИЗИПЕЙ АД - офис, гише или каса на участник в системата на ИЗИПЕЙ АД, до която потребителите имат достъп за ползване на услугите „пощенски парични преводи“, както и да получават пощенски парични преводи.

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

49. ИЗИПЕЙ АД, по своя инициатива или по предложение на потребителите и техни легитимни организации, могат да правят изменения и допълнение в тези **Общи условия**, които се налагат по основателни причини. Промените се извършват по реда на чл.21, ал.5 от ЗПУ

50. Изменения и допълнения в отделните условия по договора по т. 2 се правят по взаимно съгласие на страните.

ВЛИЗАНЕ В СИЛА

51. Настоящите **Общи условия** се издават на основание чл.21 от Закона за пощенските услуги, съгласувани са с решение № 1845/ 16.08.2012 г. на Комисията за регулиране на съобщенията.

52. Настоящите **Общи условия** влизат в сила от 01.09.2012 г. Съгласуваните **Общи условия** се публикуват от ИЗИПЕЙ АД в неговата Интернет страница и се поставят на достъпни места в местата за достъп до мрежата на ИЗИПЕЙ АД.