

## ГЛАВА III

### Специални условия

#### приложими за Клиентите на предоставяните от „ТНТ България“ ЕООД куриерски услуги на територията на Република България

#### 1. Приложение

1.1. Настоящите Специални условия се прилагат за Куриерски услуги и Допълнителни услуги по отношение на Пратки, независимо дали вътрешни или международни, приети за разнос в България от „ТНТ България“ ЕООД.

1.2. Настоящите Специални условия допълват условията, посочени в Глава I "Условия за пренос на TNT Пратки за Европа" или Глава II "Условия за пренос на FedEx Пратки за Европа" (всяка от които наричана "Условията") и са неразделна част от тях, като вземат предвид и отразяват националните законови изисквания. В случай на несъответствие между разпоредбите на съответно приложимите Условия и настоящите Специални условия, настоящите Специални условия имат предимство. С цел избягване на съмнение, Общите условия на договора с конкретен Изпращач, ползващ Куриерски услуги, по смисъла на чл. 21, ал. 1 от Закона за пощенските услуги („Общите условия“), се състои от съответните Условия (Глава I или Глава II, както е приложимо, в зависимост от това коя от предлаганите от TNT България услуги се използва от Изпращача), така като са допълнени и изменени от настоящите Специални условия.

1.3. Договорът за Куриерски услуги и Допълнителни услуги за Пратки съгласно настоящите Специални условия и съответно приложимите Условия се сключва от и между Изпращача и TNT България. Договорът се счита за сключен с получаване на Пратката при съответната точка за достъп на TNT България. За избягване на съмнение, лицето, което предоставя услугите с марка FedEx Express е „ТНТ България“ и в случай на рекламации от български клиенти, използвали тези услуги, рекламациите и обезщетенията ще бъдат разглеждани по предвидения в Общите условия на TNT България ред. Съответно TNT България се задължава да приема и да отговаря на жалби от български клиенти, които са използвали куриерски услуги с марката FedEx Express и носи отговорността за плащането на обезщетение по начина, предвиден в Общите условия.

1.4. Използваните термини с главни букви, които не са дефинирани по друг начин в настоящите Специални условия, имат значението, което им е определено в приложимите Условия.

1.5. Всеки раздел на Условията, който не е изменен или допълнен в настоящата глава, запазва своето съдържание и се прилага в пълна сила и действие. В случай на неясно тълкуване на тези клаузи, тяхното значение се определя в светлината на Общите условия в тяхната цялост и приложимото национално законодателство.

1.6. Общите условия се предоставят на разположение на Клиентите чрез:

1.6.1. Поставяне на екземпляр от Общите условия на лесно достъпно от Клиентите място във всички офиси на TNT България;

1.6.2. Публикуване на Общите условия на съответните уебсайтове, използвани от TNT България: [https://www.tnt.com/express/bg\\_bg/site/home.html](https://www.tnt.com/express/bg_bg/site/home.html) и <https://www.fedex.com/bg-bq/home.html>.

1.7. Прилагането на Общите условия се потвърждава в писмена форма от Изпращача чрез подписване на съответните документи при предаване на Пратката на TNT България, с изключение на Бизнес доставките. В случай на Бизнес доставки, когато Изпращачът действа в професионално качество, се приема, че е запознат с Общите условия и ги приема, ако не възрази незабавно срещу тяхното прилагане.

1.8. TNT България си запазва правото едностранно да променя, изменя или допълва Общите условия съгласно приложимите правила, съдържащи се в законите на Република България.

#### 2. Изменения и допълнения към Условията

##### 2.1. В раздел 2 „Определения“:

В случаите на предоставяне на куриерски услуги по смисъла на Закона за пощенските услуги от TNT България, терминът „Транспортни услуги“, навсякъде, където е използван в разпоредбите на Глава I или Глава II, се счита заменен от термина Куриерски услуги, дефиниран както следва: **"Куриерски услуги"** означава куриерските услуги съгласно нормативната разпоредба на § 1, т. 18 от Допълнителните разпоредби на Закона за пощенските услуги, извършвани на територията на Република България от TNT България по отношение на TNT и FedEx Пратки. Подробности за всеки вид куриерски услуги може да бъдат намерени съответно на: [https://www.tnt.com/express/bg\\_bg/site/home.html](https://www.tnt.com/express/bg_bg/site/home.html) или <https://www.fedex.com/bg-bq/home.html>. Потребителите могат също така да получат информация за Куриерските услуги във всеки от офисите на TNT България или като се свържат с Центъра за обслужване на клиенти на TNT България.

Определението за **"Такси"** в Глава I се допълва с текста в курсив по-долу и се изменя както следва: **"Такси"** означава Такси за пренос на пратки и всякакви други такси или допълнителни такси, периодично определяни или налагани съгласно настоящите Условия, включително такси за гориво и други допълнителни такси, допълнителни такси за митническо освобождаване, такси за допълнителни услуги, такси за засилена отговорност или застрахователни такси, такси за връщане, такси за специална обработка, мита и данъци, допълнителни такси за внос и износ и други разходи, разумно направени от TNT България, във връзка с пренасянето на дадена Пратка. *Подробности за всякакви други такси или*

допълнителни такси са на разположение в Центъра за обслужване на клиенти на територията на Република България, където Пратката се предава от Изпращача на TNT България, а също и на [tnt.com](http://tnt.com).

Определението за **“Такси”** в Глава II се допълва с текста в курсив по-долу и се изменя, както следва: **“Такси”** означава Такси за пренос на пратки и всякакви други такси или допълнителни такси, периодично определяни или налагани съгласно настоящите Условия, включително „Гориво“ и други допълнителни такси, допълнителни такси за митническо освобождаване, такси за допълнителни услуги, такси за Декларирана стойност за пренос, такси за връщане, такси за специална обработка, мита и данъци, допълнителни такси за внос и износ и други разходи, разумно направени от TNT България, във връзка с преноса на дадена Пратка. *Подробности за всякакви други такси или допълнителни такси са на разположение в Центъра за обслужване на клиенти на територията на Република България, където Пратката се предава от Изпращача на TNT България, а също и на [fedex.com](http://fedex.com).*

Определението за **“Ангажимент за дата и час на доставка”** в Глава I и Глава II, както е приложимо, се допълва с текста в курсив по-долу и се изменя както следва: **“Ангажимент за дата и час на доставка”** означава публикуваният ангажимент за доставка за Услугата, свързана със съответната Пратка, като се има предвид вида на стоката, датата на изпращане, теглото на Пратката и местоназначението, теглото на Пратката и стойността на Пратката, *и може да бъде проверен на [https://www.tnt.com/express/bg\\_bg/site/home.html](https://www.tnt.com/express/bg_bg/site/home.html) или <https://www.fedex.com/bg-bg/home.html>. Клиентите могат да получат информация за Ангажимента за дата и час на доставка и в офисите на TNT България или като се свържат с Центъра за обслужване на клиенти на TNT България.*

**“Клиент”** означава всяко физическо или юридическо лице, което използва пощенски услуги като Изпращач или Получател.

**“Потребител съгласно ЗЗП”** означава потребител съгласно определението в Закона за защита на потребителите.

Определението за **“TNT”** в Глава I се изменя както следва: **„TNT“** означава **„TNT България“** ЕООД, ЕИК 831856043.

Определението за **„FedEx“** или **„FedEx Express“** в Глава II се изменя както следва: **„FedEx“** или **„FedEx Express“** означава **„TNT България“** ЕООД, ЕИК 831856043“.

Определението за **“Многопакетни пратки”** по т. 7.2. от Глава I и Глава II се допълва с текста в курсив по-долу и се изменя, както следва: „Няма ограничение за общото тегло на Многопакетна пратка, при условие че всеки отделен Пакет в рамките на Пратката не надвишава ограничението за тегло на отделен Пакет, определено за дестинацията. *Тегловата граница за единична пощенска пратка е до 31.5 кг, съгласно Регламент (ЕС) 2018/644 на Европейския парламент и на съвета относно услугите за трансгранична доставка на колетни пратки от 18.04.2018г.*“

**„Подходящо опакована“** по смисъла на Общите условия е пратката, подготвена и опакована от Изпращача за безопасно пренасяне, съобразено с естеството и размера на стоките, като се приеме, че се полага обичайната грижа при боравене в условията на пренасяне и сортиране и при спазване на всички приложими договори, закони, регламенти и правила, включително тези, които уреждат опаковането, маркирането и етикетирването. Допълнителни указания за подходящо опаковане могат да бъдат намерени в „Правила на TNT за безопасно опаковане“, публикувани на следния уебсайт за пратки TNT: [https://www.tnt.com/express/bg\\_bg/site/how-to/pack-safe.html](https://www.tnt.com/express/bg_bg/site/how-to/pack-safe.html) и на „Опаковки и консумативи за изпращане“ за пратки FedEx, публикувани на: <https://www.fedex.com/bg-bg/shipping/packaging.html>. Пратка, която не отговаря на посочените изисквания, се счита за **„Неподходящо опакована“**.

Раздел 16 **„Доставка“**, клауза 16.1. в Глава I и в Глава II се изменя, както следва: „Пратките се доставят на адреса на Получателя съгласно раздели 16.7 и 16.8 по-долу. Пратката следва да се достави на Получателя лично. TNT може да достави пратка на Получателя или на трето лице, за което Клиентът е дал надлежни инструкции да получи пратката, като идентификационните данни на това лице следва да бъдат отразени в документите, придружаващи пратката при получаване. Адресите на Пратката винаги трябва да включват пълния адрес на Получателя, неговия телефонен номер и имейл адрес.“

## **2.2. Обхват и характеристики на предоставяните услуги**

- 2.2.1. Общите условия се прилагат за Куриерски услуги и Допълнителни услуги, попадащи в обхвата на неуниверсалните пощенски услуги по смисъла на Закона за пощенските услуги („ЗПУ“), които се предоставят на територията на България от TNT България.
- 2.2.2. Описанието на различните категории Услуги може да се намери в Тарифен справочник на TNT България във връзка с TNT Пратки и в FedEx тарифен справочник във връзка с FedEx Пратки, валидни за територията на България. Същите са достъпни на адрес [https://www.tnt.com/express/bg\\_bg/site/how-to/understand-pricing.html](https://www.tnt.com/express/bg_bg/site/how-to/understand-pricing.html) и <https://www.fedex.com/bg-bg/about/resources.html>.
- 2.2.3. TNT България си запазва правото да добавя или премахва различни категории услуги, каквито сметне за подходящо и в съответствие с пазарните условия и разработки.

## **2.3. Условия за достъп до Услугите. Условия за приемане и доставка на Пратки. Изисквания относно формата, размера, теглото и опаковката на пощенските пратки**

- 2.3.1. TNT България осигурява равнопоставен достъп за всички Клиенти до точките за достъп за предоставяне на Услугите, обхванати от настоящите Общи условия.

- 2.3.2. Услугите се предоставят в рамките на работното време в центровете за обслужване на клиенти, в предварително обявените работни дни за ТНТ България. Услугите, предоставяни по електронен път на уебсайтовете, използвани от ТНТ България, се предоставят денонощно и ежедневно (с изключение на случаите на техническа повреда и/или предварително обявено спиране на дигиталните услуги, като ТНТ България не гарантира непрекъснатата наличност на електронни услуги).
- 2.3.3. Условието за приемане и доставяне на Пратки и изискванията по отношение на формата, размера, теглото и опаковката на пощенските пратки са предвидени в съответните Условия. За определени видове Пратки, когато това се изисква от приложимото законодателство (като например международни Пратки по чл. 20, ал.1, т.11 от ЗПУ), ТНТ България следва да изисква допълнително удостоверяване на самоличността на Изпращача или представителя на Изпращача, който предава на ТНТ България Пратката (като например пълни имена, единен граждански номер и т.н.).
- 2.3.4. При условие че цялата информация за артикулите и съдържанието на Пратката, предоставена от Изпращача при приемането и за пренос от ТНТ България, е точна и вярна и няма подвеждащ характер, ще се счита, че Пратката е подходящо опакована.

**2.4. Следните правила относно забранени за изпращане артикули се прилагат в допълнение към правилата на раздели 10 на Глава I и Глава II:**

- а. наркотични, упойващи, психотропни и токсични вещества;
- б. оръжия, боеприпаси, пиротехнически изделия, експлозиви, запалими или други опасни вещества и предмети;
- в. предмети, които не отговарят на приетите стандарти за морал;
- г. предмети, които чрез естеството или опаковането им има вероятност да изложат живота или здравето на пощенските служители или други лица на опасност, или да се развалят или повредят други пратки или пощенско оборудване;
- д. религиозни материали на забранени или нерегистрирани в Република България секти и организации;
- е. движими паметници на културата, към които не е приложено разрешително или сертификат.
- ж. всякакви акцизни стоки и тютюневи отпадъци, чието съхранение, преместване, транспортиране, доставка и продажба са забранени от ЗАДС;
- з. бутилирани алкохолни напитки с код по КН 2208 (бренди, ликьори и други спиртни напитки) с акцизни етикети, които указват номинално количество в литри по-ниско или по-високо от вместимостта на бутилката (чл. 99, ал. 1, т. 2 от Закона за акцизите и данъчните складове („ЗАДС“); без бандерол, когато такъв е задължителен, облепени с неистински или подправен бандерол или с бандерол с изтекъл срок на валидност (чл. 99, ал. 1, т. 3 от ЗАДС); или с акцизен етикет DUTY FREE (чл. 99, ал. 1, т. 4 от ЗАДС); (без бутилирани) алкохолни напитки с код по КН 2208 и с алкохолно съдържание, равно или по-голямо от 15% vol. (член 101, параграфи 1 и 2 от ЗАДС), алкохолни напитки с код по КН 2208 и с алкохолно съдържание, равно или по-голямо от 15 % vol. в пластмасови опаковки (бутилки) по-големи от 0,5 литра (член 101, параграфи 3 и 4 от ЗАДС), както и
- и. Енергийни продукти съгласно ЗАДС;
- й. (с изключение на Пратки с декларирана стойност за пренос) монети, банкноти, валутни банкноти, пътнически чекове, ценности на Изпращача, платина, злато или сребро, независимо дали обработено или не, скъпоценни камъни, независимо дали обработени или не, бижута, ценни книжа, незащитени мебели, стъклени изделия или порцелан, произведения на изкуството, антикварни предмети, както и важни документи, които включват паспорти, платежни документи, ценни книжа, сертификати за акции и сертификати за опции.

**2.5.** Недопустимо е да се включват в международни Пратки, включително в такива с Декларирана стойност за пренос, всякакви други вещества и предмети, посочени като забранени в международни договори, както и всякакви предмети, които са забранени за внос и разпространение в страната по местоназначение. Информация за забранени артикули по този раздел ще бъде предоставена на място във всеки Център за обслужване на клиенти на ТНТ България или при запитване. В допълнение, списък със забранени вещества и предмети за всяка страна е наличен и на: <https://www.fedex.com/bg-bg/shipping/international-prohibited-items.html>.

**2.6.** Правилото, че гаранцията за връщане на сумата, ако има такава, (Изпращачът трябва да се консултира със съответния Център за обслужване на клиенти на ТНТ България или с FedEx онлайн за подробности), може да бъде спряно, изменено или отменено от ТНТ България по собствено усмотрение без предизвестие нито за Изпращача, нито за Получателя, част от раздел 19, не се прилага за Пратки В2С и Пратки от Изпращачи, които са Потребители съгласно ЗЗП. В допълнение, точка 19.1, буква „г“ не се прилага за Куриерски услуги съгласно настоящите Специални условия.

## **2.7. Срокове за доставка на пощенски пратки**

- 2.7.1. Сроковете за доставка на Пратки, извършвани от ТНТ България, са определени в приложимите местни Тарифи. За повторно доставяне на Пратка и за пратки, които не може да бъдат доставени, се прилагат съответно раздел 17 и раздел 18 от съответните Условия.
- 2.7.2. Без да се засяга действието на точки 2.7.3. и 2.7.4, в случай на Пратки В2С и Пратки от Изпращачи, които са Потребители съгласно ЗЗП, в отклонение на посоченото в Условията, сроковете за доставка на Пратката са част от договора между ТНТ и Изпращача и са задължителни за ТНТ. В случай на неизпълнение по договорените срокове за доставка, ТНТ дължи обезщетение на Потребителите съгласно ЗЗП в размер на действителната стойност на вредите, но не повече от цената, платена на ТНТ за Услугата.
- 2.7.3. В случай че Изпращачът е предоставил непълен и/или неточен адрес или телефонен номер за връзка с Получателя, Операторът не е обвързан от предварително обявения срок на доставка на Пратката.
- 2.7.4. ТНТ не носи никаква отговорност за неизпълнение на условията на Услугата в случай на неочаквани събития, настъпили по време на изпълнение на Услугата за доставка, както и във всички други случаи, предвидени в Условията и приложимото законодателство.

## **2.8. Плащане за услугите**

- 2.8.1. Плащането на Услугите, предоставяни от ТНТ България, се извършва в съответствие с раздели от 3 до 6 от съответната приложима Глава. Следващият раздел допълва Условията на Глави I и II в съответствие с императивните разпоредби на българското законодателство.
- 2.8.2. ТНТ обявява цените на Услугите, извършвани от него, на достъпно за Клиентите място и на съответните интернет сайтове. Допълнителна информация може да бъде предоставена по телефона от съответните служители на ТНТ.
- 2.8.3. Освен ако изрично е уговорено друго, се приема, че стойността на Услугата се дължи предварително, при предаване на Пратката на ТНТ България.
- 2.8.4. Ако е необходимо за конкретната Услуга, ТНТ има право да плати предварително всички дължими мита от името и за сметка на Получателя, който е Потребител съгласно ЗЗП, по изрично искане и разрешение от Получателя или Изпращача или с тяхно съгласие. В такъв случай ТНТ има право да начисли допълнителна такса за тази услуга.

## **2.9. Процедури за рекламации и обезщетения. Случаи на предоставяне на обезщетения. Конкретни суми и срокове за изплащане на обезщетения**

- 2.9.1. Раздел 23 на Глава I, съответно раздел 23 на Глава II се изменят както следва:

1. **Рекламации и случаи, в които се предоставя обезщетение.** Изпращачът и Получателят на Пратката имат право на рекламация в предвидените от закона случаи, включително за изгубени, откраднати, изцяло или частично повредени Пратки, както и в случай на неспазване на сроковете за доставка или в случай на върнати Пратки без основателна причина за неизвършена доставка. ТНТ България ще приеме за разглеждане писмена рекламация, отнасяща се за Пратка, само ако рекламантият спази следната процедура:

**1.1. Изпращане на уведомление за рекламация.** Всички рекламации, свързани с Пратки, трябва да бъдат съобщени на ТНТ България в писмена форма в срок от 6 месеца, считано от датата на приемане на Пратката. Всички такива рекламации трябва да бъдат предявени или в момента на доставката, или на: [https://www.tnt.com/express/bg\\_bg/site/home.html](https://www.tnt.com/express/bg_bg/site/home.html), съответно на: <https://www.fedex.com/bg-bg/home.html>.

**1.2. Необходима информация.** Всички уведомления за рекламации трябва да включват подробна информация за Изпращача и Получателя, както и номера за проследяване, датата на Пратката, броя на пакетите и теглото на Пратката. В рамките на шест месеца след приемането на пратката от страна на ТНТ България, рекламацията трябва да бъде напълно документирана, като се изпратят всички необходими придружаващи документи на ТНТ България (напр. фактури за покупка, оценки за ремонт). Като предварително условие ТНТ България да разгледа всяка рекламация за вреди, Получателят трябва да предостави достъп до съдържанието, оригиналните шипинг-кашони и опаковките за проверка от ТНТ България в помещенията на Получателя или в обект на ТНТ България, до решаване на рекламацията.

2. **Ограничения.** ТНТ България не е задължено да предприеме действия по рекламация, докато не бъдат платени всички Такси. Рекламантият не може да приспадне размера на рекламацията от дължимите Такси.
3. **Стандартно ограничение на отговорността за куриерски услуги.** Отговорността на ТНТ България за загуба, повреда или закъснение при предоставянето на куриерски услуги ще бъде ограничена до 10 евро на килограм за всички сухопътни Пратки и 26 евро на килограм за всички въздушни Пратки (освен ако Изпращачът посочи по-висока стойност за превоз и заплати необходимата такса, описана в раздел 20.3 от съответната глава на Условията).
4. **Обработка на рекламации.** ТНТ България разглежда рекламациите, свързани с вътрешни Пратки, в рамките на един, а рекламациите, свързани с международни Пратки в рамките на

3 месеца, считано от датата на подаването им, като уведомява рекламанта в писмена форма за своето решение. Ако рекламацията бъде уважена, обезщетението ще бъде изплатено в рамките на 1 месец от уведомлението.

5. **Правни действия.** Изпращачите и Получателите имат право да поискат решение по своята рекламация от Комисията за регулиране на съобщенията или компетентния граждански съд, при условие че са предявили предварително рекламацията си пред ТНТ България и не тя не е удовлетворена. Подаването на жалба пред Комисията за регулиране на съобщенията не изключва правото на иск пред гражданския съд.
6. В отклонение от Общите условия, ТНТ дължи обезщетение на Клиентите във всички случаи, императивно регламентирани в ЗПУ.
7. Чрез дерогация от Общите условия, ТНТ не носи отговорност за неизпълнение на задълженията си само в случаите, изчерпателно предвидени в ЗПУ.

## **2.10. Права и задължения**

### **Изпращачът има право:**

- пратката му да е доставена съгласно Условието, настоящите Специални условия и всяко друго писмено споразумение с ТНТ България;
- да получи информация за Условието и приложимите ставки;
- да отмени заявка за Куриерска услуга по всяко време преди Пратката да бъде предадена на ТНТ България за разнос;
- да управлява Пратките, както намери за добре, преди момента на доставката им на Получателя, като действа като собственик, поемащ всички разходи, произтичащи във връзка с това.

### **Изпращачът е длъжен:**

- да не изпраща забранени артикули съгласно Общите условия;
- да подготви Пратката по такъв начин, че нейното съдържание, тегло, размер, форма, опаковка и външен вид да са в съответствие с Условието и да не могат да причинят вреди на целостта, съдържанието или външния вид на други пратки, пренасяни от ТНТ България;
- да предоставя пълна и точна информация за Изпращача, Получателя и съдържанието на Пратката, така че товарителницата да може да бъде правилно попълнена, както се изисква по Условието;
- да заплати всички дължими Такси за Куриерската услуга (както и всички видове допълнителни такси);
- да обезщети ТНТ България за причинени вреди в предвидените от закона случаи.

2.10.1. Изпращачът носи отговорност пред ТНТ в случаите, предвидени в Закона за пощенските услуги. Размерът на отговорността е равен на размера на отговорността, която ТНТ носи пред третите лица, чиито пратки са повредени. Изпращачът носи отговорност и за вредите, причинени на ТНТ.

## **Права и задължения на ТНТ България**

### **ТНТ България има право:**

- да изиска Пратката да бъде опакована по подходящ начин за пренос в съответствие с Условието;
- да откаже Пратки, съдържащи забранени артикули;
- да получи и изиска заплащане на Таксите за предоставените Куриерски услуги;
- да получи обезщетение от Изпращача за вреди, причинени от неговата Пратка;
- да организира и изпълнява Услугите по свое усмотрение, като приема, обработка, пренасочва, пренася и доставя пратки, като използва маршрути, превозни средства, дистрибуционни центрове или подизпълнители по свое усмотрение, стига това да не води до допълнителни такси за Изпращача или нарушение на договора;
- да претегля и измерва Пратките и да преизчислява цените при установяване на несъответствия.
- Да откаже да пренесе пратка, която е Неподходяща опакована за пренос, по смисъла на приложимите Общи условия. В случай че ТНТ приеме за пренос такава пратка и ако информацията, предоставена от Изпращача за пратката и съдържанието ѝ е вярна и не е подвеждаща, пратката ще се счита за подходящо опакована.

### **ТНТ България е длъжно:**

- да осигурява достъп на всички Изпращачи до всички Куриерски услуги, които предоставя;

- да пази поверителността на кореспонденцията по време на и след приключване на Услугата, както и да спазва законите, уреждащи обработването на лични данни на Изпращача;
- да разполага със следните документи на лесно достъпни и видими места: Условието на договора с физически лица, Актуална ценова листа, Информация за локации, обслужвани от неуниверсалната пощенска услуга, изисквания за параметрите на пакетите, работно време на ТНТ България, забранени артикули, срокове за предявяване на рекламации и обезщетение, което може да бъде получено при констатиране на основателна рекламация;
- да предоставя Куриерските услуги, описани в товарителницата и в Условието;
- да обезщети Изпращачите, които са претърпели загуби, причинени от ТНТ България, както е посочено в Условието;
- да разглежда и да предприема действия по рекламации от страна на Изпращачи.

#### **2.11. Правила за пренос и доставка**

2.11.1. В допълнение към предвиденото в Раздел 9.1. от Глава I или Глава II, в случаите, в които ТНТ има право да отвори и инспектира Платка, следва да се изготви надлежен протокол с описание на извършените действия и с посочване на съответния служител на ТНТ, който ги е осъществил. Този протокол се съхранява в дружеството в рамките на 1 година от извършването на действието, освен ако закон или разпоредба на държавен орган не предвиждат друго.

#### **2.12. Процедура за разрешаване на спорове**

2.12.1. Всички спорове между ТНТ България и Клиентите се решават чрез преговори и споразумения в дух на добра воля, партньорство, разбирателство и взаимни отстъпки, добросъвестно и при зачитане на правата на страните по правоотношението.

2.12.2. В случай че е невъзможно да се постигне споразумение, се прилага раздел 31 от Глава I и Глава II.