

# Conditii generale privind furnizarea serviciilor postale

Societatea noastra presteaza servicii de coletarie, fiind autorizata in acest sens.

Prezentul document stabileste modul, conditiile si circumstantele în care societatea TRANS CARPATIA S.R.L. (denumita in continuare "Societatea" sau "TRANS CARPATIA") presteaza serviciile postale pentru care este autorizata, avand ca obiect trimiteri postale internationale si anume:

- Servicii constand in colectarea, sortarea, transportul si livrarea trimiterilor postale internationale in greutate de pina la 2 kg (inclusiv) (trimiteri de corespondenta, imprimate);
- Servicii constand in colectarea, sortarea, transportul si livrarea coletelor postale internationale in greutate de pina la 10 kg (inclusiv);
- Servicii constand in distribuirea coletelor postale internationale cu limite de greutate între 10 kg și 20 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului Romaniei catre o adresa aflata pe teritoriul acesteia;
- Serviciul de trimitere recomandata avand ca obiect trimiteri postale internationale in greutate de pina la 2 kg (inclusiv) (trimiteri de corespondenta, imprimate);
- Serviciul de trimitere cu valoare declarata avand ca obiect trimiteri postale internationale in greutate de pina la 2 kg (inclusiv) (trimiteri de corespondenta, imprimate) sau colete postale internationale in greutate de pina la 10 kg (inclusiv), respectiv colete postale internationale cu limite de greutate între 10 kg si 20 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului Romaniei catre o adresa aflata pe teritoriul acesteia;
- Serviciul livrare speciala;
- Serviciul cu confirmare de primire.

\*Prevederile sale sunt aplicabile, în egala masura, furnizorului de servicii postale si beneficiarilor sai, în raport cu drepturile si obligatiile fiecaruia.

## Capitolul I- Dispozitii generale

**Art. 1.** Secretul trimiterilor postale este inviolabil. Reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimiterilor postale este permisă numai în condițiile și cu procedura prevăzute de lege.

**Art. 2.** Orice persoana, fizica sau juridica, româna sau straina, are drept de acces la serviciile societatii, în conditiile prezentului document.

**Art. 3.** Serviciile societatii sunt identice pentru toti utilizatorii aflati în conditii comparabile si sunt oferite fara nici un fel de discriminare ori avantaj de ordin politic, religios, etnic, ideologic ori de alta natura.

**Art. 4.**Societatea își oferă serviciile în mod neîntrerupt, cu excepția cazurilor de forță majoră evidentă ori dovedită ca atare, asigurând evoluția continuă a acestora în funcție de cerințele tehnice, economice și sociale, precum și adaptarea acestor servicii la cerințele utilizatorilor.

**Art.5.**Societatea va pune la dispoziția utilizatorilor informații detaliate și actualizate cu privire la caracteristicile serviciilor oferite, în special legate de condițiile generale de acces la aceste servicii, nivelul standardelor de calitate și tarifele aferente.

## Capitolul II - Descrierea serviciilor postale prestate

**Art. 6.**Societatea asigură, cu personalul și mijloacele de transport de care dispune, colectarea, sortarea, transportul și livrarea la destinatari a coletelor postale în greutate de până la 10 kg expediate de pe teritoriul României către o adresă aflată în afara teritoriului acesteia, respectiv a coletelor postale în greutate de până la 20 kg expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia în gabarit maxim de 1,50 m, precum și a trimiterilor de corespondență internațională (atât cele expediate de pe teritoriul României către o adresă aflată în afara teritoriului acesteia, cât și cele expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia) în greutate de până la 2 kg.

**Art. 7.**Coletele postale reprezintă trimiteri postale conținând bunuri cu sau fără valoare comercială.

**Art.8.**La cererea expresă a expeditorului și cu tarifele acceptate de acesta se pot asigura, în funcție de condițiile concrete:

- livrarea trimiterii numai destinatarului, personal ori reprezentantului autorizat și nominalizat al acestuia;
- livrarea la o dată ori la o oră anume stabilite;
- confirmarea către expeditor a efectuării livrării.

**Art. 9.**În desfășurarea activității sale societatea poate aplica o politică de promovare a intereselor utilizatorilor persoane cu handicap, cu boli cronice, de vârstă înaintată, cu venituri mici sau care locuiesc în zone izolate ori cu densitate demografică redusă, acordându-le acestora înlesniri tarifare și de procedură, după caz.

**Art. 10.**Inscrierile care se referă strict la bunurile împreună cu care circula și care sunt destinate a fi livrate odată cu acestea se colectează, sortează, transportă și predau cu titlu gratuit.

**Art. 11.**În funcție de nevoile utilizatorilor, societatea va căuta să își dezvolte continuu rețeaua punctelor de acces la serviciile sale, astfel încât densitatea și/sau orarul de funcționare a acestora să corespundă cerințelor de profil.

## Capitolul III – Preluarea trimiterilor postale

**Art. 12.** Trimiterile postale încredintate societății se preiau la sediul sau punctele de acces fixe ale acesteia, aduse la cunoștința publicului în mod corespunzător.

**Art. 13.** După acceptarea lor, în condițiile prevăzute la Capitolul IV al prezentului document, se eliberează clientului o copie a listei de conținut și chitanța, după caz, care constituie dovada primirii trimiterii postale și achitării tarifului pentru serviciul solicitat, cu forță probatorie în cazul unor reclamații ulterioare.

**Art. 14.** Actul respectiv conține, în mod obligatoriu:

- numele /denumirea persoanei fizice ori juridice expeditoare;
- felul trimiterii;
- greutatea la prezentare;
- numele/denumirea persoanei fizice ori juridice destinate și adresa exactă a acesteia
- numărul de telefon;
- suma încasată pentru prestație;
- data eliberării.

**Art. 15.** Societatea înregistrează operațiile de primire/predare în sistemul de evidență propriu, organizat și condus conform dispozițiilor normative în vigoare și apt să asigure urmărirea trimiterii până la finalizarea ei.

**Art. 16.** În cazul unor utilizatori permanenți pot fi stabilite, prin contracte directe, și alte modalități de înregistrare a trimiterilor, cum ar fi borderouri, centralizatoare, confirmări ale avizelor și altele asemănătoare, din formularistica de uz comun.

## Capitolul IV - Condițiile de acceptare a trimiterilor

**Art. 17.** Expeditorul, persoana fizică sau juridică, generatorul efectiv al trimiterii și cel care o introduce în circuitul rețelei postale, personal sau prin intermediul unui tert, este ținut să respecte, în principal, următoarele :

- ambalarea bunului care face obiectul trimiterii cu un înveliș exterior opac care să nu permită vizualizarea conținutului și care să fie corespunzător naturii acestuia, astfel încât el să fie ferit de deteriorare, de pierderea totală sau parțială și să nu poată pricinui dificultăți ori pagube persoanelor, mediului, instalațiilor, vehiculelor sau celorlalte bunuri cu care se află împreună pe toată durata operațiilor de colectare, sortare, transport și livrare;
- aplicarea de etichete sugestive sau înscrisuri vizibile, care să indice modul de manipulare și depozitare atunci când pentru anumite trimiteri sunt necesare ori recomandabile măsuri speciale, în funcție de natura respectivelor bunuri; spre exemplu, trimiterile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate

corespunzător de către expeditor, utilizând ca umplutură talaș, polistiren antișoc sau alt material care atenuează șocul mecanic, și să aibă aplicată inscripția „Fragil”. Societatea se obligă să recunoască și să respecte inscripțiile/etichetele aplicate de expeditor și să acorde o atenție specială în manipularea și depozitarea trimerilor poștale în cauză;

- înscrierea completă, clară și corectă a adresei destinatarului, inclusiv numărul de telefon;
- declararea exactă a conținutului trimerii.

**Art. 18.** Nu sunt acceptate:

- trimerile constând în bunuri al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie chiar și numai pe o porțiune de parcurs (muniții, materiale inflamabile ori iritante, gaze comprimate și alte materiale explozive, artificii, alimente alterabile, etc);
- trimerile constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent;
- trimerile al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și cele care au etichete ori inscripționări anterioare neîndepartate.

**Art. 19.** Societatea va afișa, la sediu sau punctele sale de colectare, liste detaliate ale bunurilor care fac obiectul restricțiilor ori condițiilor menționate în articolele de mai sus.

## Capitolul V – Condiții de calitate a serviciilor poștale

**Art. 20.** Termenul de livrare garantat pentru serviciile poștale prestate este de 7 zile de la data preluării trimerii poștale.

**Art. 21.** Termenul de returnare a dovezii, semnată în scris de către destinatar, privind predarea trimerii poștale care face obiectul serviciului confirmare de primire, este 7 zile de la livrare. În cazul pierderii dovezii privind predarea trimerii poștale înregistrate, confirmată în scris de către destinatar, TRANS CARPATIA are obligația întocmirii și punerii la dispoziția expeditorului a unui duplicat al dovezii de predare.

**Art. 22.** În cazul serviciului de trimiteri recomandată, expeditorul poate solicita eliberarea dovezii privind depunerea trimerii poștale sau livrarea la destinatar în termen de 9 luni de la data depunerii acesteia în rețeaua TRANS CARPATIA. Furnizorul are obligația de a transmite expeditorului dovada respectivă în termen de maxim 15 zile de la data solicitării, printr-o metodă agreată (de exemplu, fax, e-mail etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului.

**Art. 23.** Termenul în care poate fi solicitată de expeditor dovada privind depunerea trimerii poștale care face obiectul unui serviciu de trimiteri cu valoare declarată este de 9 luni de la data depunerii acesteia, TRANS CARPATIA având obligația de a

comunica dovada respectivă în termen de maxim 15 zile de la data solicitării, printr-o metodă agreată cu expeditorul sau integratorul (de exemplu, fax, e-mail etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului. **Valoarea maximă acceptată a valorii declarate este de 4000 RON.**

## Capitolul VI – Termene de pastrare si returnare a trimiterilor postale

**Art. 24.**Cu excepția trimiterilor postale care fac obiectul serviciului Livrare specială, în cazul în care destinatarul (sau persoana autorizată) nu este găsit la adresa indicată, TRANS CARPATIA S.R.L. va înștiința destinatarul printr-un aviz (SMS) care să anunțe sosirea trimiterii postale și va păstra, la punctul de contact, în vederea predării, trimiterea postală care nu a putut fi predată acestuia, pentru o perioadă de 5 zile de la data avizării acestuia.

**Art. 28.**Societatea asigura monitorizarea trimiterii pe toata durata tranzitului de la expeditor la destinatar.

## Capitolul VII - Transportul bunurilor

**Art. 29.**Societatea asigura transportul bunurilor în conformitate cu cerintele expeditorului, când acestea au fost formulate, garantând manipularea corectă, ocrotirea de intemperii, pastrarea corespunzătoare și paza.

**Art. 30.**Deteriorarea coletelor în timpul transportului ca urmare a unor vicii ascunse de ambalare va fi adusa la cunostinta expeditorului, iar cheltuielile de reambalare vor cadea în sarcina acestuia.

**Art. 31.**Expeditorii raspund fata de societate pentru daunele rezultate din natura periculoasa a bunurilor care fac obiectul trimiterilor si de care TRANS CARPATIA nu a avut cunostinta si pentru cele datorate viciilor ascunse de ambalare.

## Capitolul VIII – Predarea trimiterilor postale

**Art. 32.**Trimiterile postale se predau, de regula, destinatarului indicat de expeditor sau persoanei autorizata sa primeasca trimiterea postală.

**Art. 33.**TRANS CARPATIA are dreptul de a refuza predarea către destinatar a trimiterii postale atunci când, după preluarea trimiterii postale, rezultă în mod neîndoielnic că aceasta conține bunuri interzise la transport ori care nu respectă condițiile speciale de transport stabilite conform legislației în domeniu, respectiv legislația statelor pe teritoriul cărora urmează a se realiza livrarea ori a statelor care urmează a fi tranzitate, sau când, după preluarea trimiterii postale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri postale.

## Capitolul IX - Tarife

**Art. 34.** Nivelul tarifelor practicate de societate se coreleaza în mod corespunzator cu calitatea serviciilor oferite de aceasta si se supune legilor concurenței, în condițiile reglementarilor în vigoare.

**Art. 35.** Ele vor fi aduse la cunostinta clientilor cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea lor în vigoare, prin afisarea lor la sediul societatii si, dupa caz, la punctele de acces pe care aceasta le opereaza.

**Art. 36.** Practicarea unor tarife reduse în cazul unui volum mare de trimiteri de la acelasi expeditor obliga societatea la aplicarea principiilor transparente si nediscriminarii cu privire atât la tarife, cât si la condițiile asociate acestora. Ele vor fi facute publice prin grija societatii.

## Capitolul X- Raspunderi si sanctiuni

**Art. 37.** Raspunderile fata de utilizatori pentru serviciile postale prestate se înscriu în condițiile prevazute de reglementarile legale în materie, iar cele prestate în baza unor contracte deriva din respectivele prevederi, în masura în care ele nu contravin reglementarilor în vigoare. Societatea nu colaboreaza cu alti furnizori, iar raspunderea fata de utilizatori ii revine in totalitate.

**Art. 38.** Raspunderea societatii pentru paguba care rezulta din deteriorarea/degradarea, furtul, intarzierea ori pierderea totala sau partiala a trimiterii postale, se întinde din momentul depunerii acesteia la punctul de acces si pâna la livrarea ei catre destinatar, respectiv returnarea trimiterii catre expeditor in cazul in care destinatarul nu a putut fi gasit.

**Art. 39.** Utilizatorul are dreptul la o despagubire corespunzatoare prejudiciului cauzat prin pierderea, furtul, distrugerea totala sau partiala sau prin deteriorarea trimiterii postale internationale, conformă cu prevederile acordurilor internaționale din domeniul poștal la care România este parte, excepție făcând cazurile în care nu există astfel de acorduri internaționale, situație în care vor fi aplicabile dispozițiile legislației naționale, respectiv societatea va răspunde, dupa cum urmeaza:  
A. în caz de pierdere, furt sau distrugere totală:

- cu întreaga valoare declarată, pentru o trimitere postală care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
- cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului, pentru trimerile postale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

B în caz de pierdere ori distrugere partială sau deteriorare:

- cu valoarea declarată pentru partea lipsă, distrusă sau deteriorată, înscrisă în nota de inventar, pentru trimerile postale depuse deschise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
- cu cota-parte corespunzătoare greutateii lipsă din valoarea declarată, pentru trimerile postale depuse închise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
- cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului, în caz de pierdere parțială, distrugere parțială sau deteriorarea trimerilor postale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata.

**Art. 40.** În cazurile prevazute la lit.a), în afara despăgubirilor mentionate, se restituie și tarifele încasate la depunerea trimerii postale.

**Art. 41.** La sumele prevăzute la alin. (1) lit. a) și b) se adaugă dobânda legală penalizatoare care curge din momentul introducerii reclamației prealabile sau, după caz, al introducerii cererii de chemare în judecată, indiferent care dintre aceste momente intervine primul.

**Art. 42.** Pierderea completă a conținutului este echivalentă cu pierderea trimerii postale.

**Art. 43.** În situația în care expeditorul a declarat o valoare mai mică decât cea reală, despăgubirea este la nivelul valorii declarate

**Art. 44.** În cazul neefectuării prestațiilor care constituie caracteristici suplimentare ale serviciilor cu valoare adăugată nominalizate de expeditor prin indicații speciale, se restituie numai tarifele încasate suplimentar față de cele aplicabile pentru serviciile standard.

**Art. 45.** Pagubele indirecte și beneficiile nerealizate nu se despăgubesc.

**Art. 46.** Expeditorul poate renunța la dreptul său de despăgubire în favoarea destinatarului.

**Art. 47.** În toate situațiile menționate mai sus, TRANS CARPATIA este exonerat de răspundere atunci când:

- trimiterea a fost primită fără obiecții de către destinatar, cu excepția reclamațiilor referitoare la pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea totală ori parțială a conținutului trimerii postale;
- paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
- paguba s-a produs ca urmare a unui caz de forță majoră sau a cazului fortuit, când expeditorul are dreptul la restituirea tarifelor achitate, cu excepția tarifului de asigurare.

## Capitolul XI- Soluționarea reclamațiilor

**Art. 48.** Pentru orice nemulțumire legată de serviciile societății, beneficiarii utilizatori ai acestor servicii au la dispoziție un mecanism simplu, transparent și accesibil de sesizare reclamare și de enunțarea pretențiilor ce decurg, în special în ceea ce privește pierderea, distrugerea parțială ori totală sau deteriorarea trimerilor, precum și

respectarea standardelor de calitate a serviciilor, din orice punct de vedere, mecanism detaliat în continuare.

**Art. 49.** Reclamația adresată societății se poate face telefonic, la numărul 0233.76.79.92 sau în scris, la sediul social al TRANS CARPATIA, prin depunere personală sau trimisă prin poștă (recomandabil cu confirmare de primire) ori la adresa de e-mail trans\_carpatia@yahoo.com, în termen de 6 (șase) luni de la data depunerii trimiterii postale, reclamație care poate fi introdusă fie de expeditor, fie de destinatar.

**Art. 50.** Confirmarea primirii reclamației se va face în momentul primirii și înregistrării acesteia, prin aceeași modalitate prin care a fost transmisă reclamația sau prin cea solicitată de petent în cuprinsul reclamației și, respectiv, prin eliberarea către reclamant a numărului de înregistrare aferent, în cazul reclamației depuse personal.

**Art. 51.** În vederea soluționării reclamației orice dovadă concludentă va fi acceptată (de exemplu, copia documentului care atestă plata tarifului serviciului postal prestat, fotografii, ambalajul trimiterii, bunul deteriorat, etc.).

**Art. 52.** Societatea are obligația de a soluționa reclamația prealabilă în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

**Art. 53.** În cazul în care reclamația prealabilă se dovedește a fi întemeiată, utilizatorul va fi despăgubit în numerar, la casieria societății sau prin virament în cont bancar, în funcție de solicitarea acestuia, în termen de 30 zile de la data finalizării favorabile a analizei reclamației, fără a fi, însă, depășit termenul de 3 luni menționat mai sus.

**Art. 54.** În toate cazurile, termenul pentru înaintarea plângerii către autoritatea de reglementare sau pentru introducerea cererii de chemare în judecată este de un an de la data depunerii trimiterii postale. Cererea de chemare în judecată poate fi introdusă indiferent dacă o plângere având același obiect a fost înaintată sau nu autorității de reglementare.

## Capitolul XII – Dispoziții finale

**Art. 55.** Orice alte situații ce pot interveni în relațiile dintre societate și beneficiarii serviciilor sale, necuprinse în prezentul document, se supun prevederilor legislației civile, economice, comerciale și de reglementare în materie.

Conducerea,  
SC TRANS CARPATIA SRL