

TRANS CARPATIA S.R.L.
Loc Adjudeni, comuna Tamaseni, jud. Neamt
CUI RO15432821, J27/707/2003
Tel. 0233767992
Email: trans_carpatia@yahoo.com

Conditii generale privind furnizarea serviciilor postale

Capitolul I- Dispozitii generale

- 1.** Secretul trimiterilor poștale este inviolabil. Reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimiterilor poștale este permisă numai în condițiile și cu procedura prevăzute de lege.
- 2.** Orice persoana, fizica sau juridica, româna sau straina, are drept de acces la serviciile societatii, în condițiile prezentului document.
- 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.
- 4.** Societatea își ofera serviciile în mod neîntrerupt, cu exceptia cazurilor de forta majora evidenta ori dovedita ca atare, asigurând evolutia continua a acestora în functie de cerintele tehnice, economice si sociale, precum si adaptarea acestor servicii la cerintele utilizatorilor.
- 5.** Societatea va pune la dispozitia utilizatorilor informatii detaliate si actualizate cu privire la caracteristicile serviciilor oferite, în special legate de conditiile generale de acces la aceste servicii, nivelul standardelor de calitate si tarifele aferente.

Capitolul II - Descrierea serviciilor postale prestate

- 6.** Societatea asigura furnizarea serviciilor postale pentru care este autorizat, cu personalul si mijloacele de transport de care dispune.
- 7.** Coletele postale reprezinta trimiteri postale continand bunuri cu sau fara valoare comerciala.
- 8.** La cererea expresa a expeditorului si cu tarifele acceptate de acesta se pot asigura, în functie de conditiile 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.

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.

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

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

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

13. După acceptarea lor, în condițiile prevăzute la Capitolul IV al prezentului document, se eliberează clientului o copie a listei de conținut și chitanță, 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 destinatar și adresa exactă a acesteia;
- numărul de telefon;
- tariful achitat al serviciului;
- data preluării trimiterii postale.

15. Societatea înregistrează operațiile de preluare/livrare în sistemul de evidență propriu, organizat și condus conform dispozițiilor normative în vigoare și apt să asigure urmărirea trimiterii până la livrarea ei.

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

17. Expeditorul, persoana fizica sau juridica, generatorul efectiv al trimiterii si cel care o introduce în circuitul rețelei postale, personal sau prin intermediul unui tert, este tinut sa respecte, în principal, urmatoarele :

- ambalarea bunului care face obiectul trimiterii postale sa fie realizat cu un invelis exterior opac care sa nu permita vizualizarea continutului si care sa 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 operațiunilor de colectare, sortare, transport și livrare;
- aplicarea de etichete sugestive sau înscrisuri sa fie vizibile, si 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 atenuază 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 trimiterilor poștale în cauză;
- înscrierea adresei destinatarului trebuie sa fie completă, clară și corectă, și să conțină inclusiv numărul de telefon al acestuia;
- conținutului trimiterii postale sa fie declarat exact.

18. Nu sunt acceptate:

- trimiterile 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);
- trimiterile constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent;
- trimiterile al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și cele care au etichete ori inscripționări anterioare neîndepartate.

19. Societatea va afișa, la sediu și la 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 postale

20. Termenul de livrare a trimiterilor postale care fac obiectul serviciilor postale prestate de TRANS CARPATIA S.R.L. este de 7 zile de la data preluării trimiterii postale.

21. Termenul de returnare a dovezii, semnata in scris de catre destinatar, privind predarea trimiterii postale care face obiectul serviciului confirmare de primire, este 7 zile de la livrare. În cazul pierderii dovezii privind predarea trimiterii postale înregistrate, confirmată în scris de către destinatar, TRANS CARPATIA are obligația întocmirii și punerii la dispoziția expeditorului a unui duplicat al acesteia.

22. Termenul în care poate fi solicitată de expeditor dovada privind depunerea trimiterii postale care face obiectul unui serviciu de trimitere 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

23. 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 poștală care nu a putut fi predată acestuia, pentru o perioadă de 5 zile de la data avizării acestuia.

24. Societatea asigura monitorizarea trimiterii pe toata durata tranzitului de la expeditor la destinatar.

25. TRANS CARPATIA S.R.L. va returna, la adresa expeditorului, pe cheltuiala expeditorului (conform tarifelor indicate în oferta comercială), trimiterea poștală înregistrată care nu a putut fi predată destinatarului din una dintre cauzele prevăzute de lege, în termen de 7 zile, termen care se calculează, după caz, de la data expirării perioadei de păstrare avizate sau a încercării de livrare.

Capitolul VII - Transportul bunurilor

26. Societatea asigura transportul bunurilor în conformitate cu cerintele expeditorului, când acestea au fost formulate, garantând manipularea corecta, ocrotirea de intemperii, pastrarea corespunzatoare si paza.

27. Deteriorarea ambalajului trimiterilor postale 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.

28. Expeditorii raspund fata de furnizor 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

29. Trimiterile postale se predau, de regula, destinatarului indicat de expeditor sau persoanei autorizata sa primeasca trimiterea postala.

30. 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

31. 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.

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

33. Practicarea unor tarife reduse în cazul unui volum mare de trimiteri de la acelasi expeditor obliga furnizorul la aplicarea principiilor transparenței si nediscriminării cu privire atât la tarife, cât si la condițiile asociate acestora. Ele vor fi facute publice prin grija furnizorului.

Capitolul X- Raspunderi si sanctiuni

34. Raspunderile fata de utilizatori pentru serviciile postale prestate se înscriu în condițiile prevazute de reglementările 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.

35. 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 și până la livrarea ei către destinatar, respectiv returnarea trimiterii către expeditor în cazul în care destinatarul nu a putut fi găsit.

36. Utilizatorul are dreptul la o despăgubire corespunzătoare prejudiciului cauzat prin pierderea, furtul, distrugerea totală sau parțială sau prin deteriorarea trimiterii postale internaționale, 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 furnizorul va răspunde, după cum urmează:

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 trimiterile postale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

B. În caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare:

- cu valoarea declarată pentru partea lipsă, distrusă sau deteriorată, înscrisă în nota de inventar, pentru trimiterile postale depuse deschise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
- cu cota-parte corespunzătoare greutății lipsă din valoarea declarată, pentru trimiterile 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 trimiterilor postale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată.

37. În cazurile prevăzute la lit.a), în afara despăgubirilor menționate, se restituie și tarifele încasate la depunerea trimiterii postale.

38. 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.

39. Pierderea completă a conținutului este echivalentă cu pierderea trimiterii postale.

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

41. 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.

42. Pagubele indirecte și beneficiile nerealizate nu se despăgubesc.

43. Expeditorul poate renunța la dreptul său de despăgubire în favoarea destinatarului.

44. 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 trimiterii poștale;
- 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

45. 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, furtul, distrugerea parțială ori totală sau deteriorarea trimiterilor, precum și respectarea standardelor de calitate a serviciilor, din orice punct de vedere, mecanism detaliat în continuare.

46. Reclamația adresată furnizorului 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_carpattia@yahoo.com, în termen de 6 (șase) luni de la data depunerii trimiterii poștale, reclamație care poate fi introdusă fie de expeditor, fie de destinatar.

47. Confirmarea primirii reclamației se va face în momentul primirii și înregistrării