

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

I. TRANS CARPATIA SRL, cu sediul social în sat Adjudeni, comuna Tămășeni, județul Neamț, CUI 15432821, **oferă și prestează servicii poștale** având ca obiect trimiteri poștale interne și Internaționale, în următoarele **condiții**:

1. TRANS CARPATIA SRL acceptă trimiterile poștale prezentate de către expeditor sau integrator, ambalate corespunzător, cu un înveliș exterior opac care să nu permită vizualizarea conținutului (care nu va împiedica însă lizibilitatea adresei și pe suprafața căruia se pot lipi ușor și durabil adresa și alte semne, etichete, indicii/marcaje), și care au înscrise datele de identificare complete ale destinatarului (nume și prenume/denumirea în cazul persoanelor juridice, număr de telefon, respectiv adresa completă de livrare).

2. Ambalajul folosit trebuie să corespundă greutății, formei și naturii conținutului, cât și modului și duratei transportului și să protejeze conținutul astfel încât să nu poată fi deteriorat prin presiune sau manipulării succesive, putând fi, după caz, din cutii din carton, placaj, lemn, plastic, metal, ambalaje netipizate adecvate.

3. Responsabilitatea ambalării trimiterilor poștale, precum și a înscrierii datelor pe trimiterea poștală revine expeditorului.

4. Trimiterile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor sau integrator, utilizând ca umplutură folie cu bule, perne de aer, separatoare, folii cu spumă, talaș, polistiren antișoc sau alt material care atenuează șocul mecanic. În plus, la exterior trebuie să aibă aplicat inscripția „Fragil” și, dacă este cazul, etichete de manipulare (săgeți de orientare). De asemenea, se va ține cont de rezistența și durabilitatea ambalajelor alese în conformitate cu conținutul (de exemplu: obiectele fragile plate ar trebui să aibă separatoare de protecție; discurile informatice trebuie protejate cu materiale speciale cu bule; marginile ascuțite ale bunurilor trebuie protejate cu material de susținere, bine securizate; bunurile de valoare trebuie protejate cu ambalaje din carton cel puțin dublu; pentru cutiile din lemn trebuie verificate/securizate colțurile și capacul trebuie închis etanș etc.).

5. TRANS CARPATIA SRL 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.

6. TRANS CARPATIA SRL nu este responsabilă pentru eventualele alterări ale trimiterii poștale prin mijloace sau din cauze electromagnetice (de exemplu: demagnetizare, scanare cu raze X în cadrul procedurilor de securitate/vamale etc.).

7. Dimensiunile maxime acceptate ale trimiterii poștale:

- 210 mm X 297 mm (format A4) pentru plicuri;
- 50 cm X 70 cm X 120 cm pentru colete.

8. Greutatea maximă admisă a unei trimiteri poștale este de 31,5 kg.

9. TRANS CARPATIA SRL nu acceptă trimiteri poștale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri ori etichete sau inscripții vechi neîndepărtate, precum și trimiteri poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent. De asemenea, nu pot face obiectul trimiterilor poștale bunurile al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie chiar și pe o porțiune de parcurs (de exemplu, dar fără a se limita la acestea: substanțe explozive, toxice, inflamabile, psihotrope, droguri, arme sau părți ale acestora,

muniții etc).

10. Expeditorul are obligația de a nu introduce în rețeaua poștală trimiteri poștale al căror obiect este interzis prin dispozițiile legale.

11. Modalitățile de plată a tarifului serviciului poștal sunt: mijloace electronice sau numerar, la momentul efectuării comenzii serviciului poștal sau depunerii trimiterii poștale, după caz. De asemenea, pot exista și alte modalități sau termene de plată, stabilite în urma întocmirii unui contract în formă scrisă, cu respectarea prevederilor legale.

12. TRANS CARPATIA SRL asigură secretul trimiterilor poștale - reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimiterilor poștale fiind permisă numai în condițiile și cu procedura prevăzute de lege.

13. În cazul trimiterilor poștale internaționale se vor respecta, suplimentar, de către ambele părți, dispozițiile legale incidente în domeniul vamal, precum și legislația statelor pe teritoriul cărora se prestează operațiuni componente ale serviciilor poștale și a celor tranzitate de trimiterea poștală.

14. Cu excepția trimiterilor poștale care fac obiectul serviciului Livrare specială, TRANS CARPATIA SRL asigură livrarea trimiterilor poștale interne în termen de 4 zile lucrătoare, respectiv în termen de 7 zile lucrătoare de la data preluării în cazul trimiterilor poștale internaționale.

15. În caz de nerespectare a timpilor de livrare și a termenelor de returnare, astfel stabiliți în cuprinsul acestui document, pentru toate serviciile poștale, TRANS CARPATIA SRL va răspunde față de utilizator prin restituirea unui procent de 5 % din tariful încasat pentru serviciul respectiv.

16. TRANS CARPATIA SRL furnizează servicii de trimitere cu valoare declarată, servicii ale căror particularități constau în asigurarea unei trimeri poștale înregistrate împotriva pierderii, furtului, distrugerii totale sau parțiale ori deteriorării, pentru o sumă care nu poate depăși valoarea declarată de către expeditor, și în eliberarea, la cerere, ulterior depunerii, respectiv livrării trimerii poștale, a unei dovezi privind depunerea trimerii poștale sau livrarea la destinatar, fără a fi confirmată în scris de către acesta. Termenul în care poate fi solicitată de expeditor sau integrator, dovada privind depunerea, respectiv livrarea trimerii poștale care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată este de 9 luni de la data depunerii acesteia, TRANS CARPATIA SRL, având obligația de a comunica, în mod gratuit, dovada respectivă în termen de maxim 3 zile lucrătoare de la data solicitării, printr-o metodă agreată cu expeditorul sau integratorul (de exemplu: fax, e-mail, pe suport hârtie, în format fizic etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului. Preluarea trimerilor poștale care fac obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată se face numai în condițiile în care, suplimentar îndeplinirii condițiilor de acceptare stipulate în preambulul prezentului document, expeditorul completează declarația pe proprie răspundere cu privire la bunurile care fac obiectul trimerii poștale respective.

Valoarea maximă acceptată a valorii declarate este de 4000 RON (sau echivalentul în EURO).

Dovada identității expeditorului ori a calității de reprezentant al expeditorului a persoanei care depune trimiterea poștală care face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată este actul de identitate sau împuternicire și actul de identitate, după caz.

17. TRANS CARPATIA SRL furnizează serviciul Confirmare de primire, serviciu poștal a cărui particularitate constă în predarea către expeditor a dovezii privind predarea trimerii poștale înregistrate, confirmată în scris de destinatar. Termenul de returnare către expeditor a formularului care atestă predarea trimerii poștale, confirmată în scris de către destinatar, este de 3 zile lucrătoare de la livrare în cazul trimerilor poștale interne și de 7 zile lucrătoare în cazul trimerilor poștale internaționale. În cazul pierderii dovezii de confirmare a primirii trimerii poștale de către destinatar, TRANS CARPATIA SRL, întocmește și pune la dispoziția expeditorului un duplicat al acesteia.

18. În cazul serviciilor confirmare de primire, livrare specială sau, respectiv, serviciilor având ca obiect trimiteri poștale cu valoarea declarată, furnizorul va elibera, inclusiv prin mijloace electronice, cel târziu la momentul acceptării trimiterii poștale, o dovadă care să ateste serviciul ales de către expeditor sau integrator.

19. Furnizorul nu oferă drept caracteristică suplimentară monitorizarea electronică a parcursului trimiterii poștale (*track & trace*) pe durata operațiunilor de colectare, sortare, transport și livrare a respectivei trimiterii poștale.

20. Predarea trimiterilor poștale se realizează la adresa indicată de expeditor, după caz, la cutia poștală a destinatarului ori personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală. Dovada identității destinatarului este actul de identitate sau împuternicire și actul de identitate, după caz. Furnizorul nu folosește modalități suplimentare de identificare a destinatarului.

21. Cu excepția trimiterilor poștale care fac obiectul serviciului Livrare specială, în cazul în care destinatarul (sau persoana autorizată) nu este găsit(ă) la adresa indicată, TRANS CARPATIA SRL va înștiința destinatarul printr-un aviz care să anunțe sosirea trimiterii poștale 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.

22. În cazul imposibilității de livrare a trimiterilor poștale înregistrate, din cauza inexistenței adresei destinatarului sau a faptului că la adresa indicată nu exista nicio construcție sau un recipient la care trimiterea poștală să poată fi predată ori un serviciu disponibil destinat primirii trimiterilor poștale, TRANS CARPATIA SRL va proceda la avizarea destinatarului prin mijloace electronice în măsura în care deține datele necesare ale destinatarului în vederea transmiterii avizului prin aceste mijloace.

23. În cazul imposibilității de livrare a trimiterilor poștale din cauza faptului că destinatarul sau persoana autorizată să primească trimiterea poștală a refuzat, după caz, primirea trimiterii poștale, sau confirmarea în scris a primirii trimiterii poștale în cazul serviciului confirmare de primire, TRANS CARPATIA SRL va proceda la returnarea cu celeritate a respectivei trimiterii poștale, în termenul de returnare menționat mai jos, fără avizarea destinatarului și, respectiv, fără păstrarea trimiterii poștale la dispoziția acestuia.

24. Totodată, TRANS CARPATIA SRL oferă ca facilitate returnarea cu celeritate a trimiterii poștale, fără avizarea destinatarului și fără păstrarea trimiterii poștale, la solicitarea express a expeditorului, exprimată, în scris, la momentul depunerii trimiterii poștale.

25. TRANS CARPATIA SRL 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 3 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale interne, respectiv în termen de 7 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale internaționale, termen care se calculează, după caz, de la data încercării de livrare sau de la data expirării perioadei de păstrare avizate. În cazul imposibilității inițiate de predare către expeditor a trimiterii poștale returnate, TRANS CARPATIA SRL va înștiința expeditorul printr-un aviz care să anunțe încercarea de returnare a trimiterii poștale 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.

26. În cazul trimiterilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, TRANS CARPATIA SRL va păstra la dispoziție aceste trimiteri poștale timp de 9 luni de la data depunerii acestora. După expirarea acestui termen, trimiterile poștale nerevendicate trec din proprietatea expeditorului în proprietatea TRANS CARPATIA SRL.

27. TRANS CARPATIA SRL răspunde, în caz de pierdere, furt sau distrugere totală, pentru trimerile poștale interne, inclusiv în cazul acelor returnate expeditorului, astfel:

- cu întreaga valoare declarată, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
- cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului, pentru trimerile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

În cazul pierderii, furtului sau distrugerii totale, în afara despăgubirilor menționate mai sus, se restituie și tarifele încasate.

28. În caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare, TRANS CARPATIA SRL răspunde pentru trimerile poștale interne, inclusiv în cazul acelor returnate expeditorului, după cum urmează:

- cu valoarea declarată pentru partea lipsă, distrusă sau deteriorată ori cu cota-parte corespunzătoare greutateii lipsă din valoarea declarată, pentru trimerile poștale care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
- cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului pentru trimerile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată.

29. La sumele prevăzute mai sus 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.

Pierderea completă a conținutului este echivalentă cu pierderea trimiterii poștale.

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

În situația neefectuării prestațiilor care constituie caracteristici suplimentare ale serviciilor poștale, nominalizate de expeditor prin indicații speciale, se restituie numai tarifele încasate suplimentar față de tariful aplicabil pentru serviciul poștal standard.

30. TRANS CARPATIA SRL răspunde pentru trimerile poștale internaționale, inclusiv în cazul acelor returnate expeditorului, în conformitate cu prevederile legislației naționale aplicabile trimiterilor poștale interne.

31. TRANS CARPATIA SRL este exonerat de răspundere în următoarele situații:

- paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
- utilizatorul nu are instalată o cutie poștală care să permită predarea trimiterii poștale sau aceasta nu asigură securitatea trimiterilor poștale ori, după caz, nu are asigurat un serviciu destinat primirii trimiterilor poștale (de exemplu, registratură);
- 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 unui caz de forță majoră sau a cazului fortuit; în acest caz expeditorul are dreptul la restituirea tarifelor achitate, cu excepția tarifului de asigurare.

II. Mecanismul de soluționare a reclamațiilor prelabile primite de la utilizatori

1. TRANS CARPATIA SRL a stabilit un mecanism de soluționare a reclamațiilor, în special, în ceea ce privește pierderea, furtul, distrugerea parțială ori totală, sau deteriorarea trimiterilor poștale, precum și nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor (termenii de livrare, de returnare etc.) ori neprestarea serviciului poștal.

2. Expeditorul sau destinatarul nemulțumit de serviciul oferit/prestat necorespunzător ori neprestat poate formula o reclamație în termen de 6 luni de la data depunerii trimiterii poștale.

3. Reclamația utilizatorului care se consideră prejudiciat/nemulțumit va trebui făcută în scris și transmisă furnizorului prin una dintre următoarele modalități: prin depunere, personal, la sediul social ori la punctele de acces/contact deservite de personal ale TRANS CARPATIA SRL, prin intermediul unui serviciu poștal (recomandabil, cu confirmare de primire) către adresa sat Adjudeni, com. Tamășeni, str. Unirii, nr. 348, jud. Neamț sau prin e-mail, la adresa trans_carpatia@yahoo.com.

4. TRANS CARPATIA SRL va înregistra reclamația primită în Registrul de reclamații și va confirma petentului primirea acesteia prin aceeași modalitate folosită la transmitere de către utilizator sau prin modalitatea solicitată de către acesta în cuprinsul reclamației, de exemplu: prin înmânarea numărului de înregistrare, în cazul în care reclamația a fost depusă personal, prin completarea corespunzătoare și semnarea confirmării de primire în cazul primirii reclamației printr-un serviciu poștal cu confirmare de primire, prin adresă scrisă în situația primirii reclamației printr-un serviciu poștal fără confirmare de primire sau prin comunicarea numărului de înregistrare prin e-mail către adresa de e-mail de la care s-a primit reclamația.

5. În vederea soluționării reclamației, utilizatorul reclamant va trebui să descrie, în cuprinsul reclamației pe care o înaintează, evenimentul (fapte, acte și cauze) aferent reclamației, să își formuleze pretențiile, modalitatea de plată aleasă în cazul despăgubirii și informațiile necesare transmiterii despăgubirilor (în situația în care reclamația se va dovedi întemeiată), să anexeze la reclamație dovezi relevante pentru efectuarea unor analize corecte și complete, corespunzătoare evenimentului reclamat (cum ar fi, după caz, copie a documentului care atestă plata serviciului poștal, a facturii emise de către furnizor, fotografii, ambalajul trimiterii poștale, bunul distrus/deteriorat care face obiectul trimiterii poștale, copie a procesului verbal de constatare etc.) și să pună la dispoziție orice alte informații ce ar putea fi utile soluționării reclamației.

6. Reprezentanții - TRANS CARPATIA SRL vor analiza reclamația primită luând în calcul atât probele depuse de petent, dar și informațiile/probele relevante furnizate de proprii angajați ori terțe persoane implicate, putând, atunci când este cazul, să solicite chiar și o expertiză.

7. Reclamația va fi soluționată (implicând analiză reclamație, comunicare răspuns și acordare despăgubiri) de către TRANS CARPATIA SRL în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

8. În cazul reclamațiilor soluționate favorabil, TRANS CARPATIA SRL va despăgubi utilizatorul în termen de 30 de zile de la data finalizării analizei reclamației, fără a depăși, însă, termenul de 3 luni menționat mai sus, plata sumelor datorate utilizatorului acordându-se, în funcție de solicitarea persoanei prejudiciate, prin mandat poștal, prin virament bancar sau în numerar, de la casieria aflată la adresa sat Adjudeni, com. Tamășeni, str. Unirii, nr. 348, jud. Neamț.

9. În cazul reclamațiilor întemeiate, TRANS CARPATIA SRL va acorda despăgubirile în termenul și condițiile stabilite conform prezentului document, fără a fi necesar în acest sens vreo solicitare express din partea utilizatorului. Acordarea despăgubirilor nu poate fi condiționată de transferul proprietății bunului care face obiectul respectivei trimiteri poștale către furnizorul de servicii poștale, cu excepția trimiterilor

poștale care fac obiectul serviciilor de trimitere cu valoare declarată, în cazul cărora s-au acordat despăgubiri conform dispozițiilor legale aplicabile, ca urmare a pierderii, furtului sau distrugerii totale a trimiterilor poștale.

10. În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale TRANS CARPATIA SRL nu a fost soluționată în mod satisfăcător sau nu s-a răspuns la aceasta în termenul prevăzut în prezentele condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale, utilizatorul în cauză poate înainta, în termen de un an de la data depunerii trimiterii poștale, o plângere autorității de reglementare însoțită de dovada îndeplinirii procedurii reclamației prealabile sau o cerere de chemare în judecată. Cererea de chemare în judecată poate fi introdusă indiferent dacă o plângere având același obiect a fost înaintată sau nu autorității de reglementare.

III. Precizări finale

1. Prezentul document face parte integrantă din oferta comercială a TRANS CARPATIA SRL, reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiată între expeditor și TRANS CARPATIA SRL, la momentul acceptării trimiterii poștale în rețeaua poștală. Contractul individual se încheie prin acceptarea de către expeditor a ofertei furnizorului, fără a fi necesară întocmirea unui înscris.

2. Data la care devin aplicabile prezentele condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale este 01.12.2024.

Nume și prenume reprezentant

DORCU MARIANA

Semnatura