

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

SC Curiera Transport Solutions SRL, cu sediul social în București, Bdul Camil Ressu nr. 44, Bl C14, Sc 5, Ap 64, et 4, sector 3, București, înregistrat la Registrul Comerțului, cu numărul J40/11122/2020 și cod fiscal 43011330, e-mail: silvia.duta@curiera.ro, reprezentată de Silvia-Georgiana Duță, pentru efectuarea serviciilor poștale conform Ordonanței de urgență a Guvernului nr.13/2013 privind serviciile poștale, aprobată prin Legea 187/2013, cu modificările și completările ulterioare, și a Deciziei președintelui ANCOM nr. 313/2017 privind regimul de autorizare generală privind furnizarea serviciilor poștale.

1. Prevederi Generale

1.1. Prezentele Condiții Generale reprezintă termenii generali ai contractelor încheiate între SC CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS SRL (denumită în continuare "CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS" sau "Furnizorul") și expeditorii, având ca obiect prestarea de către Furnizor a serviciilor poștale identificate la pct. 2.1.

1.2. Părțile vor putea stabili, prin acordul lor, în condițiile speciale ale contractelor individuale pe care le vor încheia, orice alte clauze în legătură cu prestarea serviciilor poștale menționate la pct. 2.1, cu respectarea prevederilor legale imperative.

2. Aplicabilitatea Condițiilor Generale

2.1. Condițiile Generale se vor aplica următoarelor servicii poștale furnizate de către CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS:

- Pentru servicii incluse în sfera serviciului universal:
 - Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimerilor poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) (trimeri de corespondență, imprimate);
 - Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg (inclusiv);
 - Servicii constând în distribuirea coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 10 kg și 20 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;
 - Serviciul de trimitere recomandată având ca obiect trimeri poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) (trimeri de corespondență, imprimate);
 - Serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect trimeri poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) (trimeri de corespondență, imprimate) sau colete poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg (inclusiv), respectiv colete poștale internaționale cu limita de greutate între 10 kg și 20 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia.
- Pentru serviciile poștale neincluse în sfera serviciului universal:
 - Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimerilor poștale interne și internaționale în greutate mai mare de 2 kg (trimeri de corespondență, imprimate);

- Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale interne cu limite de greutate între 10 kg și 31,5 kg (inclusiv);
- Servicii constând în colectarea, sortarea și transportul coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 10 kg și 31,5 kg (inclusiv) expediate de pe teritoriul României către o adresă aflată în afara teritoriului acesteia;
- Servicii constând în distribuirea coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 20 kg și 31,5 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;
- Serviciul “Contra ramburs”;
- Serviciul “Schimbare destinație”;
- Serviciul “Livrare specială”;
- Serviciul “Confirmare de primire”;
- Serviciul “Express”.

2.2 Felul trimiterilor poștale: interne și internaționale.

3. Contractul de furnizare al serviciilor poștale

- 3.1 Contractul individual între expeditor sau integrator și furnizor se consideră încheiat, la momentul acceptării trimiterii poștale în rețeaua poștală. Contractul individual se încheie, fără a fi necesară întocmirea unui înscris, prin acceptarea de către expeditor a ofertei furnizorului, în condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale stabilite de furnizor.
- 3.2 Condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale pot fi consultate pe pagina web a furnizorului, www.curiera.ro, precum și în orice punct de acces fix deservit de personal angajat sau contractat de furnizor.
- 3.3 Orice alte clauze pot fi stabilite prin acordul părților, cu sau fără întocmirea unui înscris în acest sens, cu respectarea prevederilor legale imperative.
- 3.4 Momentul acceptării trimiterii poștale în rețeaua poștală este momentul preluării trimiterii poștale de către personalul angajat sau contractat al furnizorului.
- 3.5 Prin preluarea de către personalul angajat sau contractat al furnizorului a trimiterii poștale, furnizorul recunoaște respectarea de către expeditor a condițiilor de acceptare a trimiterilor poștale.
- 3.6 Contractul individual încheiat între expeditor sau integrator și furnizor încetează în unul din următoarele cazuri:
- a. prin predarea trimiterii poștale către destinatar sau returnarea acesteia la expeditor;
 - b. prin acordul părților;
 - c. la expirarea termenului de păstrare prevăzut la art. 6 litera d;
 - d. prin imposibilitatea fortuită de executare, timp de 6 luni, a contractului;
 - e. de drept, în condițiile art. 6 litera f;
 - f. prin predarea către expeditor a contravalorii bunului ce face obiectul serviciului contra ramburs;
 - g. prin predarea către expeditor a dovezii privind livrarea către destinatar a trimiterii poștale care face obiectul serviciului confirmare de primire.
- 3.7 Legea aplicabilă contractului este legea română.

4. Condiții de acceptare și predare a trimiterilor poștale

4.1. Greutățile și dimensiunile maxime admise pentru trimiterile poștale:

Greutatea maximă admisă pentru trimiterile poștale este de 31,5 kg.

Dimensiunea cea mai mare admisă este de 2.5 metri.

Greutatea tarifară este cea mai mare dintre greutatea reală sau volumetrică la o trimitere poștală, taxându-se valoarea mai mare rotunjită la un kilogram întreg.

Greutatea volumetrică (în kg) a trimiterii se calculează după formula:

“lățime (în cm.) înmulțit cu lungime (în cm.) înmulțit cu înălțime (în cm.) totul împărțit la 5000”.

Dimensiunile maxime ale unei trimiteri poștale nu trebuie să depășească:

- 0,9 x 0,9 x 0,9 m pentru plic;
- lungime până la 3 m și diametru 0,2 m pentru trimiterile poștale cu forma de rolă sau cilindru.

Trimiteri poștale cu dimensiuni care depășesc cele descrise pot fi preluate pentru furnizarea serviciului poștal doar după verificarea prealabilă a posibilității de preluare/manipulare/furnizare/livrare a furnizorului, pe baza unui contract/acord încheiat suplimentar ofertei comerciale. Aceasta depinde de felul trimiterii poștale, adresa de preluare și adresa de livrare.

4.2. Modul de ambalare sau gradul de prelucrare a trimiterii poștale.

Expeditorul va asigura ambalarea corespunzătoare, cu un înveliș opac care să nu permită vizualizarea conținutului, a trimiterilor poștale, înainte de preluarea acestora de către CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS, în vederea evitării deteriorării sau distrugerii acestora și care să corespundă greutateii, formei și naturii conținutului, cât și modului și duratei transportului, pentru a putea fi transportate și manipulate în condițiile normale stabilite de către Furnizor. Expeditorul este în mod exclusiv responsabil pentru ambalarea corespunzătoare a trimiterii și, în consecință, singurul responsabil pentru viciile ascunse de ambalare care pot conduce la o deteriorare a conținutului trimiterii, CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS fiind absolvit de orice responsabilitate cu privire la astfel de deteriorări.

Ambalajul și închiderea trimiterilor trebuie să fie adaptate volumului, greutateii și conținutului acestora, astfel încât să asigure protejarea acestora împotriva deteriorării, dar și a inviolabilității trimiterii poștale, putând fi, după caz, din cutii din carton, placaj, lemn, plastic, metal, ambalaje netipizate.

Ambalajul trimiterilor poștale nu trebuie să conțină informații ale unor expediții anterioare (adrese, persoane, coduri poștale, numere de telefon) sau coduri de bare sau puncte, de natură să îngreuneze procesul de sortare, scanare și înregistrare a trimiterilor poștale în facilitățile furnizorului.

Trimiterile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor, utilizând ca umplutură folie cu bule, talaș, polistiren antișoc sau alt material care atenuează șocul mecanic, și să aibă aplicată inscripția „Fragil”. CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS 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.

4.3. Modul de completare a datelor de identificare și a adresei destinatarului/expeditorului

Pentru orice trimitere poștală, toate specificațiile cu privire la respectiva trimitere, cuprinse în scrisoarea de transport (awb), vor fi completate pe baza datelor furnizate de Expeditor. Scrisoarea de transport (awb) este document cu un număr unic, după modelul furnizorului, completat conform datelor furnizate de expeditor. Acest document poate să fie pe suport de

hârtie sau în format electronic în sistemul informațional al furnizorului. Numărul acestui document trebuie să fie pus pe colet reprezentând element de identificare a trimiterii poștale.

În toate cazurile în care legislația o cere, Expeditorul va furniza către CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS sau către reprezentanții acestuia informații corecte și complete referitoare la bunurile expediate.

Deasemenea, expeditorul va pune la dispoziția CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS numele și adresa completă și corectă a destinatarului, menționând, totodată, în cazul în care există, numele și numărul de telefon al persoanei de contact și/sau al altei persoane autorizate să ridice corespondența în numele destinatarului.

La trimerile cu serviciul contra ramburs este obligatoriu să fie completate și datele expeditorului conform cerințelor de mai sus, menționând clar și valoarea rambursului care urmează a fi încasat de către Furnizor.

Semnăturile pot fi:

1. Semnătura autografă aplicată pe exemplarul de hârtie al documentelor;
2. Semnătura electronică, aplicată pe varianta electronică a documentelor, fără a fi necesară tipărirea acestora pe suport de hârtie.

4.4. Numărul minim de trimiteri poștale care pot face obiectul serviciului poștal este 1 (unu).

4.5. Trimiteri poștale ce pot fi refuzate la colectare.

Sunt excluse de la colectare, sortare, transport și livrare:

- trimerile poștale constând în bunuri al căror transport este interzis prin dispozițiile legale în vigoare, fie chiar și numai pentru o porțiune din parcurs,
- trimerile poștale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimerile poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau cu ambalaj care permite vizualizarea conținutului,
- arme, muniții, stupefiante, substanțe toxice, inflamabile sau bunuri interzise prin lege, ori pentru al căror transport este nevoie de autorizări speciale,
- etichete sau inscripții vechi neîndepărtate.

4.6. Limita maximă a rambursului, respectiv a valorii declarate

- a. pentru serviciul Contra Ramburs, limita maximă de acceptare la expediere a trimiterii poștale este de 4.999 Ron.
- b. pentru serviciul valoare declarată, limita maximă de acceptare la expediere a trimiterii poștale este de 20.000 Ron.

4.7. Moneda (admisă) în care se poate face colectarea, respectiv achitarea sumelor de bani în cazul serviciului Contra ramburs este RON sau EURO.

4.8. Zona în care se desfășoară serviciile poștale

CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS asigură livrarea trimerilor poștale pe întreg teritoriul României, precum și la nivel internațional, atât pe teritoriul statelor din cadrul Uniunii Europene

(UE) și Spațiului Economic European (SEE), cât și în afara teritoriului UE/SEE. CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS asigură furnizarea serviciilor poștale utilizând propria rețea poștală, însă poate apela și la terți furnizori de servicii poștale ori subcontractori în vederea asigurării prestării serviciilor poștale, în conformitate cu prezentele condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale.

4.9. Dovada identității/calității de reprezentant al expeditorului/destinatarului a persoanei care depune/ridică trimiterea poștală la punctul de acces/contact deservit de personal.

- Dovada identității/calității de reprezentant al expeditorului care depune trimiterea poștală la punctul de acces deservit de personal angajat sau contractat al Furnizorului este actul de identitate/împuternicire și act de identitate;
- Dovada identității/calității de reprezentant al destinatarului care preia trimiterea poștală de la punctul de contact deservit de personal angajat sau contractat al Furnizorului este actul de identitate/împuternicire și act de identitate.

4.10. Modalitățile de plată a serviciului poștal.

Tarifele serviciilor poștale prestate de către Furnizor sunt stabilite de către acesta în Tariful propriu sau vor fi agreate cu Expeditorul și menționate expres în condițiile speciale ale contractului individual încheiat cu Expeditorul. Tarifele stabilite în condițiile speciale ale contractului individual nu vor putea depăși nivelul celor indicate în Tariful propriu. Plata serviciilor poștale efectuate de CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS se poate efectua atât de către Expeditor, cât și de către Destinatar (sau persoana autorizată), în numerar sau prin transfer bancar, în condițiile și termenii stabiliți de Furnizor cu Utilizatorul.

Secretul trimiterilor poștale este inviolabil, reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimiterilor poștale fiind permisă numai în condițiile legii.

4.11. CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS furnizează serviciul de trimitere recomandată ale cărui particularități constau în oferirea unei garanții forfetare împotriva riscurilor de pierdere, furt, distrugere totală sau parțială ori deteriorare a trimiterii poștale înregistrate și în eliberarea, la cerere, ulterior depunerii, respectiv livrării trimiterii poștale, a unei dovezi privind depunerea trimiterii poștale sau livrarea la destinatar, fără a fi confirmată în scris de către acesta.

Expeditorul poate solicita eliberarea dovezii privind depunerea trimiterii poștale sau livrarea la destinatar în termen de 9 luni de la data depunerii acesteia în rețeaua CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS. Furnizorul are obligația de a transmite expeditorului dovada respectivă în termen de maxim 30 zile de la data solicitării, printr-o metodă agreată (de exemplu, fax, e-mail, pe suport hârtie, în format fizic etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului.

4.12. CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS furnizează servicii de trimitere cu valoare declarată, servicii ale căror particularități constau în asigurarea unei trimiteri poștale 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 trimiterii poștale, a unei dovezi privind depunerea trimiterii poștale sau livrarea la destinatar, fără a fi confirmată în scris de către acesta.

Termenul în care poate fi solicitată de expeditor dovada privind depunerea, respectiv livrarea trimiterii poștale care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată este de 9 luni de la data depunerii acesteia, CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS având obligația de a comunica dovada respectivă în termen de maxim 30 zile 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.

5. Condiții de calitate a serviciilor poștale

CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS are obligația de a respecta standardele de calitate prevăzute de lege pentru serviciile poștale pe care le oferă și prestează, în măsura în care îndeplinirea acestor obligații nu este împiedicată de cazuri de forță majoră, caz fortuit ori din vina Expeditorului și/sau Destinatarului. Astfel:

- CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS are obligația de a asigura livrarea la Destinatari în termenii prevăzute pentru fiecare serviciu în parte.
- CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS asigură livrarea trimerilor poștale în condiții optime.

5.1 Timpii de livrare

5.1.1 Pentru toate serviciile poștale, mai puțin serviciul Express:

- a. Pentru trimerile poștale interne timpii de livrare sunt de:
 - 1 zi lucrătoare în aceeași localitate;
 - 2 zile lucrătoare între reședințele de județ și intrajudețean;
 - 3 zile lucrătoare între oricare alte localități;
- b. Pentru trimerile poștale internaționale, timpii de livrare sunt de:
 - 10 zile lucrătoare în UE/SEE;
 - 15 zile lucrătoare în afara UE/SEE, de la data preluării trimerii poștale.

5.1.2 În cazul serviciului Express se stabilesc următorii timpi de livrare:

- a. Pentru trimerile poștale interne timpii de livrare sunt de:
 - 12 ore în cadrul aceleiași localități;
 - 24 de ore pentru livrările intrajudețene sau între reședințele de județ;
 - 36 de ore între oricare alte două localități de pe teritoriul României.
 - Programul în care pot fi preluate trimerile poștale interne care fac obiectul serviciului Express, este de luni până joi, între orele 8.00 și 14.00.
- b. Pentru trimerile poștale internaționale, timpul cât trimeria poștală se află pe teritoriul României, nu poate depăși limitele prevăzute la 5.1.2 litera a).
- c. În cazul trimerilor poștale internaționale colectate de pe teritoriul României și care urmează a fi livrate unui destinatar aflat în unul dintre statele membre ale UE sau SEE, timpul cât trimeria poștală se află în afara teritoriului României, nu poate depăși 120 ore.

CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS nu oferă și nu prestează serviciul Express în afara teritoriului UEE/SEE.

În cazul depășirii acestor timpi de livrare (aplicabili serviciului Express), CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS răspunde față de utilizator prin restituirea unui procent de 20% per fiecare 12 ore de întârziere în cazul trimerilor poștale interne, respectiv per fiecare 20 de ore în cazul trimerilor poștale internaționale.

5.1.3 Termenul de returnare către expeditor a dovezii privind predarea trimiterilor poștale interne care fac obiectul serviciului Confirmare de primire este de 3 zile lucrătoare de la data predării trimiterii la destinatar.

5.1.4 Termenul de returnare către expeditor a contravalorii trimiterilor poștale interne care fac obiectul serviciului Contra Ramburs este de 3 zile lucrătoare de la data predării trimiterii poștale la destinatar.

5.1.5 CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS nu oferă și nu prestează serviciile poștale Confirmare de primire, Contra Ramburs, Schimbare destinație și Livrare specială având ca obiect trimiteri poștale internaționale.

5.2. Răspunderea furnizorului

5.2.1. În caz de nerespectare a timpilor/termenelor astfel stabiliți/e în cuprinsul acestui document, pentru toate serviciile poștale (exceptând însă timpii de livrare aferenți serviciului Express și cazurile neaplicabile contractual de livrare specială), CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS va răspunde față de utilizator prin returnarea tarifului încasat. Furnizorul nu-și asumă răspunderea cu privire la livrările efectuate cu întârziere din cauze neimputabile legal sau datorită apariției unor cazuri de forță majoră, cazuri fortuite etc.

CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS va răspunde față de Expeditor, în legătură cu trimiterile poștale interne, după cum urmează:

- a. în caz de pierdere, furt sau distrugere totală:
 1. cu întreaga valoare declarată, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată, inclusiv dacă respectiva trimitere face sau nu obiectul unui serviciu contra ramburs;
 2. cu întreaga valoare a rambursului, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu de trimitere contra ramburs fara valoare declarată;
 3. cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului, pentru trimiterile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată sau unui serviciu contra ramburs;
- b. în caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare:
 1. cu valoarea declarată pentru partea lipsă, distrusă sau deteriorată ori cu cota-parte corespunzătoare greutății lipsă din valoarea declarată, pentru trimiterile poștale care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
 2. cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului, pentru trimiterile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
- c. în cazul unei trimiteri poștale care face obiectul unui serviciu contra ramburs, CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS răspunde cu întreaga valoare a rambursului pentru situația în care nu a restituit expeditorului întreaga valoare a acestuia sau cu diferența corespunzătoare până la valoarea integrală a acestuia, în cazul în care rambursul a fost încasat parțial de la destinatar.

La sumele prevăzute la punctul 5.2.1. 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.

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 afara despăgubirilor prevăzute la punctul 5.2.1. lit. a), se restituie și tarifele încasate la depunerea trimiterii poștale.

În cazul 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.

În cazul pierderii dovezii privind predarea trimiterii poștale înregistrate, confirmată în scris de către destinatar, furnizorul de serviciu poștal are obligația întocmirii și punerii la dispoziția expeditorului a unui duplicat al dovezii de predare.

5.2.2. Furnizorul de servicii poștale este exonerat de răspundere în următoarele situații:

- paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
- 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.

5.2.3. **CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS** răspunde pentru trimiterile poștale internaționale în conformitate cu prevederile legislației naționale aplicabilă trimiterilor poștale interne.

6. Predarea trimiterilor poștale. Termeni de păstrare a trimiterilor poștale.

Predarea trimiterilor poștale se realizează în modurile prevăzute de legislația aplicabilă, cu următoarele precizări:

a) părțile sunt de acord că acestea vor fi înmânate destinatarului personal, la adresa acestuia sau în unul din punctele de contact ale furnizorului, iar în situația în care acest lucru nu este posibil, unei persoane autorizate să primească trimiterea poștală. Livrarea către persoana autorizată va fi menționată în scrisoarea de transport (awb);

b) dacă destinatarul refuză să primească trimiterea și/sau să semneze de primire, această circumstanță va fi indicată de către Furnizor în scrisoarea de transport (awb);

c) cu excepția serviciului Express și a serviciului Livrare specială, în cazul în care trimiterea poștală nu poate fi predată destinatarului, acesta va fi avizat, iar trimiterea poștală în cauza va fi păstrată la punctul de contact al Furnizorului, în vederea predării către destinatar, pentru o perioadă de 7 zile de la data avizării. Orice trimitere poștală care nu poate fi predată destinatarului din una dintre cauzele prevăzute de lege, va fi returnată la adresa expeditorului, pe cheltuiala acestuia, în termen de maxim 3 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale interne, maxim 10 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale internaționale colectate/livrate în UE/SEE, respectiv în termen de maxim 15 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale internaționale colectate/livrate în afara UE/SEE, termen care se calculează, după caz, de la data expirării perioadei avizate sau a încercării de livrare, după caz.

d) după expirarea unui termen de 9 luni de la data depunerii trimiterii poștale și care reprezintă termenul de păstrare al trimiterilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate Expeditorului, trimiterile poștale nerevendicate trec din proprietatea Expeditorului

în proprietatea Furnizorului. Furnizorul are dreptul de a stabili tarife suplimentare pentru păstrarea trimiterii poștale la dispoziția Expeditorului sau Destinatarului în punctele sale de acces, cu excepția perioadei avizate. După expirarea termenului de păstrare, Furnizorul va putea, de asemenea, să distrugă trimiterea poștală, cu informarea prealabilă a Expeditorului, dacă aceasta este posibilă. Furnizorul va întocmi un proces verbal de distrugere a bunurilor care va fi pus la dispoziția expeditorului la cerere, reprezentând descărcarea din gestiunea Furnizorului a trimiterii poștale;

e) furnizorul are dreptul de a refuza predarea către destinatar a trimiterii poștale în cazurile prevăzute de legislația aplicabilă și/sau în deciziile autorităților de monitorizare competente. Răspunderea pentru conținutul trimiterii poștale depuse închise revine numai Expeditorului, în condițiile prevăzute de lege;

f) furnizorul poate distruge trimiterea poștală care a produs sau poate produce iminent pagube importante persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale, cu informarea expeditorului, dacă aceasta este posibilă. În acest caz contractul încetează prin denunțare unilaterală de către furnizor. Sarcina probei revine furnizorului.

7. Mecanismul de soluționare a reclamațiilor prealabile

7.1. Reclamația poate fi introdusă atât de Expeditor, cât și de către Destinatar.

Reclamația se va putea depune, în scris, personal sau transmite prin poștă, cu confirmare de primire, la oricare din sediile CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS, prin e-mail la adresa duoperfectlogistic@gmail.com sau prin SMS la numărul de telefon 0770678945, cu privire la serviciile poștale prestate de Furnizor. Reclamantului i se comunică numărul sub care a fost înregistrată Reclamația prin aceeași modalitate prin care a fost transmisă de către utilizator sau prin modalitatea solicitată în mod expres de 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 reclamației transmise printr-un serviciu poștal cu confirmare de primire sau prin comunicarea numărului de înregistrare prin sms/e-mail către numărul de telefon/adresa de e-mail de la care s-a primit reclamația.

În cazul reclamației depuse personal, se va proceda după cum urmează:

- a. în cazul în care este persoană fizică, reclamația va fi depusă personal de către utilizator sau de o altă persoană împuternicită în mod expres de utilizator;
- b. în cazul unei persoane juridice, de către reprezentantul legal al respectivei persoane juridice ori de către altă persoană împuternicită expres în acest sens de către reprezentantul legal.

În acest caz se va comunica Reclamantului numărul de înregistrare al Reclamației pe loc.

Reclamațiile se fac individual, pentru fiecare trimitere poștală în parte, nu cumulat, pe număr de colete, chiar dacă acestea aparțin aceluiași utilizator.

Reclamațiile trebuie să indice adresa poștală fizică sau email-ul la care petentul dorește să îi fie transmis răspunsul CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS, precum și modalitatea preferată de plată a despăgubirilor. CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS va răspunde reclamației depuse de utilizator, în scris, la adresa fizică sau email-ul menționat de acesta în reclamație.

7.2. Termenul de introducere a reclamației. Termenul de soluționare a reclamației.

7.2.1 Termenul de depunere a reclamației este de 6 (șase) luni de la data depunerii trimiterii poștale.

Pentru orice reclamație depusă de către Expeditor sau Destinatar se va întocmi o comisie formată din 2 membri, care va analiza dovezile depuse de Expeditor sau Destinatar. Sunt acceptate ca dovezi: copii ale înscrisurilor însușite prin semnătură atât de către Furnizor cât și de Utilizator, procese verbale de predare-primire încheiate între CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS, furnizorii sau subcontractorii acestuia și Expeditor sau Destinatar, fotografii, ambalajul trimiterii poștale, bunul distrus/deteriorat care face obiectul trimiterii poștale, precum și orice alte dovezi care vor fi apreciate de către Comisie ca pot conduce la rezolvarea reclamației.

7.2.2 Termenul de soluționare a oricărei reclamații este de maxim 3(trei) luni de la data depunerii reclamației.

7.3. În cazul în care o reclamație este considerată întemeiată, termenul în care poate fi rambursat sau compensat un prejudiciu este de maxim 30 de zile, termen calculat de la data soluționării reclamației, fără a se depăși însă termenul de 3 luni menționat mai sus.

Plata prejudiciului se poate face în numerar, la sediul social al CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS sau prin transfer bancar în contul utilizatorului îndreptățit, în funcție de preferința acestuia.

8. Dispoziții finale

8.1 Furnizorul de servicii poștale care a preluat trimiterea poștală răspunde față de utilizator pentru paguba pricinuită, dacă aceste împrejurări au survenit între momentul depunerii trimiterii și momentul livrării la Destinatar.

8.2 În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS 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.

8.3 Prezentul document face parte integrantă din oferta comercială a CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS, reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiat între expeditor și CURIERA TRANSPORT SOLUTIONS, 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.

Nume și prenume reprezentant

Silvia Duta

Semnătură



A handwritten signature in blue ink that reads "Silvia Duta".