

CONDIȚII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POȘTALE

SC TRANSILVANIA POST S.R.L., cu sediul social în strada Turturicii, nr 3, Ap. 21, Cluj-Napoca, județul Cluj, CUI RO24923593, oferă servicii poștale, la nivel regional (regiunea Transilvaniei: Satu-Mare, Maramures, Salaj, Bihor, Cluj, Bistrita-Nasaud, Mures, Brasov, Sibiu, Hunedoara, Timis, Arad, Alba, Harghita si Covasna) în următoarele condiții:

SC TRANSILVANIA POST S.R.L. acceptă trimerile poștale prezentate de către expeditor/integrator, ambalate corespunzător, cu un înveliș exterior opac care să nu permită vizualizarea conținutului, și care au înscrise datele de identificare complete ale destinatarului (nume și prenume/denumirea în cazul persoanelor juridice, respectiv adresa completă de livrare).

Responsabilitatea ambalării trimerilor poștale, precum și a înscrierii datelor pe trimiterea poștală revin expeditorului/integratorului.

Trimerile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor/integrator, utilizând ca umplutură talaș, polistiren antișoc sau alt material care atenuează șocul mecanic, și să aibă aplicată inscripția „Fragil”. SC TRANSILVANIA POST S.R.L. se obligă să recunoască și să respecte inscripțiile/etichetele aplicate de expeditor/integrator și să acorde o atenție specială în manipularea și depozitarea trimerilor poștale în cauză.

SC TRANSILVANIA POST S.R.L nu este responsabil pentru eventualele alterări ale trimerii poștale prin mijloace sau din cauze electromagnetice (de exemplu, demagnetizare, scanare cu raze X în cadrul procedurilor de securitate/vamale, etc.).

Dimensiunile maxime acceptate ale trimerii poștale:

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

Greutatea maximă admisă a unei trimeri poștale este de 50 de kg.

SC TRANSILVANIA POST S.R.L. nu acceptă trimeri poștale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimeri poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate. De asemenea nu pot face obiectul trimerilor 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.).

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

SC TRANSILVANIA POST S.R.L. asigură secretul trimiterilor poștale - reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimiterilor poștale fiind permisă numai în condițiile și cu procedura prevăzute de lege.

SC TRANSILVANIA POST S.R.L. furnizează serviciul Ramburs, serviciu poștal a cărui particularitate constă în achitarea de către destinatar expeditorului, prin intermediul rețelei poștale, a contravalorii bunului care face obiectul trimiterii poștale înregistrate. Preluarea acestor trimiteri poștale se face numai în condițiile în care expeditorul a indicat în mod corect și complet toate datele sale de identificare. Moneda admisă în care se face colectarea, respectiv achitarea sumelor de bani de la destinatari este RON. Suma maximă admisă este de 5000 RON. Termenul de livrare a trimiterilor poștale interne care fac obiectul acestui serviciu este de 1 zi lucrătoare, iar termenul de returnare a contravalorii trimiterilor poștale către expeditor (sumele colectate de la destinatar) este de 7 zile lucrătoare.

SC TRANSILVANIA POST S.R.L. furnizează serviciul Confirmare de primire, serviciu poștal a cărui particularitate constă în predarea către expeditor a dovezii privind predarea trimiterii poștale înregistrate, confirmată în scris de destinatar. Termenul de livrare a trimiterilor poștale interne care fac obiectul acestui serviciu este de 1 zi lucrătoare, iar cel de returnare către expeditor a dovezii privind predarea trimiterii poștale, confirmată în scris de către destinatar, este de 1 zi lucrătoare.

În cazul pierderii dovezii de confirmare a primirii trimiterii poștale de către destinatar, SC TRANSILVANIA POST S.R.L. întocmește și pune la dispoziția expeditorului un duplicat al acesteia.

În cazul serviciilor de trimitere cu valoare declarată, valoarea maximă acceptată a valorii declarate este de 5000 RON.

SC TRANSILVANIA POST S.R.L. furnizează serviciul *Express*, serviciu poștal care presupune în mod cumulativ:

- eliberarea de către SC TRANSILVANIA POST S.R.L. expeditorului a unui document care atestă data și ora depunerii, precum și plata tarifului;
- predarea trimiterii poștale la adresa destinatarului, personal către acesta sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală;
- ~ răspunderea pentru predarea cu întârziere a trimiterii poștale;
- ~ predarea rapidă a trimiterii poștale.

Timpii de livrare garantați pentru trimerile poștale care fac obiectul serviciului *Express*, sunt de 12 ore în aceeași localitate, 24 de ore în cazul furnizării între reședințele de județ și intrajudețean și 36 de ore în cazul furnizării între oricare alte două localități.

În cazul depășirii timpilor de livrare garantați pentru serviciul *Express*, SC TRANSILVANIA POST S.R.L. răspunde față de utilizator prin restituirea integrală a tarifului încasat.

Pentru celelalte servicii poștale furnizate, SC TRANSILVANIA POST S.R.L. asigură livrarea, a trimerilor poștale în termen de 48 ore de la data preluării trimerii poștale. În cazul depășirii acestor timpi de livrare, SC TRANSILVANIA POST S.R.L. răspunde față de utilizator prin restituirea unui procent de 5% din tariful încasat pentru furnizarea serviciului de bază.

SC TRANSILVANIA POST S.R.L. va marca toate trimerile poștale care fac obiectul acestui serviciu poștal cu inscripția "Express" și va inscripționa în mod lizibil toate trimerile poștale introduse în rețeaua sa poștală, cu data depunerii acestora la punctele de acces, cât și cu denumirea sau marca sa comercială.

Predarea trimerilor poștale se realizează la adresa indicată de expeditor, ori personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimeria poștală. În cazul imposibilității inițiale de predare către destinatar a trimerilor poștale, SC TRANSILVANIA POST S.R.L. va înștiința destinatarul printr-un aviz care să anunțe sosirea trimerii poștale și va păstra, la punctul de contact deservit de personal, în vederea predării, trimerile poștale care nu au putut fi predate destinatarului, pentru o perioadă de 5 zile de la data avizării destinatarului.

În cazul trimerilor poștale care nu au fost predate destinatarului și nici returnate expeditorului, SC TRANSILVANIA POST S.R.L. va păstra la dispoziție aceste trimeri poștale timp de 9 luni de la data depunerii acestora. După expirarea acestui termen trimerile poștale nerevendicate trec din proprietatea expeditorului în proprietatea SC TRANSILVANIA POST S.R.L.

SC TRANSILVANIA POST S.R.L. are dreptul de a refuza predarea către destinatar a trimerii poștale atunci când expeditorul nu a plătit integral tariful corespunzător serviciului în cauză, sau când, după preluarea trimerii poștale, rezultă în mod neîndoielnic, în urma utilizării unor metode de observare rezonabile care să nu afecteze secretul trimerii poștale, că aceasta conține bunuri interzise la transport ori care nu respectă condițiile speciale de transport, conform legislației în domeniu, sau când, după preluarea trimerii poștale,

aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale.

SC TRANSILVANIA POST S.R.L. răspunde, în caz de pierdere, furt sau distrugere totală, pentru trimiterile poștale interne, astfel:

- cu întreaga valoare declarată, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

~ cu întreaga valoare declarată, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu de trimitere contra ramburs, până în momentul livrării la destinatar;

- cu întreaga valoare a rambursului, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu de trimitere contra ramburs, după livrarea acesteia destinatarului, când furnizorul de servicii poștale a omis încasarea rambursului de la destinatar;

- cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului, pentru trimiterile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

În caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare, SC TRANSILVANIA POST S.R.L. răspunde pentru trimiterile poștale interne, după cum urmează:

- cu valoarea declarată pentru partea lipsă, distrusă sau deteriorată, înscrisă în nota de inventar, pentru trimiterile poștale depuse deschise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

- cu cota-parte corespunzătoare greutateii lipsă din valoarea declarată, pentru trimiterile poștale 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 deteriorare a trimiterilor poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată.

SC TRANSILVANIA POST S.R.L. 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 trimerii poștale sau aceasta nu asigură securitatea trimerilor poștale ori, după caz, nu are asigurat un serviciu destinat primirii trimerilor poștale;

~ 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 poștale;

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori

SC TRANSILVANIA POST S.R.L. 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).

Expeditorul sau destinatarul nemulțumit de serviciul oferit poate formula o reclamație în termen de 6 luni de la data depunerii trimiterii poștale.

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 SC TRANSILVANIA POST S.R.L., prin intermediul unui serviciu poștal cu confirmare de primire către adresa Str. Constantin Brancusi nr. 134 Cluj-Napoca, Jud. Cluj prin fax la nr. 0364885999 sau prin e-mail la adresa dispecerat@transilvaniapost.ro.

SC TRANSILVANIA POST S.R.L. va înregistra în Registrul de reclamații și va confirma petentului primirea reclamației, prin aceeași modalitate folosită la transmitere de către utilizator, și anume: prin înmânarea numărului de înregistrare, în cazul în care reclamația a fost depusă personal, prin semnarea confirmării de primire pentru cazul primirii reclamației printr-un serviciu poștal cu confirmare de primire, și prin comunicarea numărului de înregistrare prin fax, respectiv e-mail către adresa de fax/e-mail de la care s-a primit reclamația.

În vederea soluționării reclamației, utilizatorul reclamant va trebui să descrie evenimentul (fapte, acte și cauze) aferent reclamației, să își formuleze pretențiile, modalitatea de plată aleasă în cazul despăgubirii, să anexeze la reclamația înaintată documente relevante pentru efectuarea unor analize corecte și complete (cum ar fi, copie a documentului care atestă plata serviciului poștal, a facturii emise, fotografiile, ambalajul/trimiterea deteriorat/ă, după caz, etc.) și să pună la dispoziție orice alte informații ce ar putea fi utile soluționării reclamației.

Reprezentanții SC TRANSILVANIA POST S.R.L. 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.

Reclamația va fi soluționată de către SC TRANSILVANIA POST S.R.L. în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

În cazul reclamațiilor soluționate favorabil, SC TRANSILVANIA POST S.R.L. va despăgubi utilizatorul în termen de 30 de zile de la data soluționării acesteia, plata sumelor datorate utilizatorului acordându-se prin mandat poștal, prin virament bancar în cazul persoanelor juridice sau în numerar, de la casieria aflată la adresa Str. Constantin Brancusi Nr.134 Cluj-Napoca în cazul persoanelor fizice, în funcție de solicitarea persoanei prejudiciate.

În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale SC TRANSILVANIA POST S.R.L. 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.

Prezentul document reprezintă contractul individual încheiat între expeditor și SC TRANSILVANIA POST S.R.L., la momentul acceptării trimiterii poștale în rețeaua poștală, fără a fi necesară întocmirea unui înscris.

Nume și prenume reprezentant

BEDAR DORU ADRIAN

Semnătură și Ștampilă

