

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 24923593, oferă servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale interne, în următoarele județe: Satu-Mare, Maramureș, Sălaj, Bihor, Cluj, Bistrița-Năsăud, Mureș, Brașov, Sibiu, Hunedoara, Timiș, Arad, Alba, Harghita, Covasna și București în următoarele condiții:

SC TRANSILVANIA POST S.R.L. acceptă trimiterile 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, iar în cazul serviciului Contra ramburs și ale expeditorului (nume și prenume/denumirea în cazul persoanelor juridice, respectiv adresa completă de livrare).

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

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

Trimiterile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor/integrator, utilizând ca umplutură folie cu bule, talaș, polistiren antisoc sau alt material care atenuază 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 trimiterilor poștale în cauză.

SC TRANSILVANIA POST S.R.L. nu este responsabilă pentru eventualele alterări ale trimiterii poștale prin mijloace sau din cauze electromagnetice, de exemplu: demagnetizare, scanare cu raze X în cazul procedurilor de securitate etc.

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.

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

SC TRANSILVANIA POST S.R.L. nu acceptă trimiteri poștale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimiteri poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimiteri poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate ori etichete sau inscripții vechi neîndepărtate. De asemenea, nu pot face obiectul trimiterilor poștale bunurile al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie chiar și pe o porțiune pe parcurs, de exemplu: 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 Contra 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 condiții 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, iar suma maximă admisă este de 5000 RON. Termenul de livrare a trimiterilor poștale 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 de la data livrării.

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 către destinatar. Termenul de livrare a trimiterilor poștale 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 de la data livrării.

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.

SC TRANSILVANIA POST S.R.L. 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 acestuia în rețeaua SC TRANSILVANIA POST S.R.L. Furnizorul are obligația de a transmite expeditorului dovada respectivă în termen de maxim 10 zile lucrătoare 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.

În cazul serviciilor de trimitere cu valoare declarată, serviciul poștal a cărui particularitate constă în asigurarea unei trimiteri 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 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 acestuia, SC TRANSILVANIA POST S.R.L. având obligația de a comunica dovada respectivă în termen de maxim 10 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.

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 unui document de către SC TRANSILVANIA POST S.R.L. expeditorului care atestă data, ora și minutul depunerii, precum și, de regulă, 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.

Timpul de livrare garantat pentru trimerile poștale care fac obiectul serviciului Express sunt de 12 ore în aceeași localitate, 24 ore în cazul furnizării între reședințele de județ și intrajudețean și 36 ore în cazul furnizării între oricare alte două localități din aria acoperită de rețeaua SC TRANSILVANIA POST SRL.

În cazul depășirii timpilor de livrare garantat pentru serviciul Express, SC TRANSILVANIA POST S.R.L. răspunde față de utilizatori prin acordarea contravalorii tarifului aferent acestui serviciu poștal.

Pentru celelalte servicii poștale furnizate, SC TRANSILVANIA POST S.R.L. asigură livrarea trimerilor poștale în termen de 2 zile lucrătoare de la data preluării acestora.

În caz de nerespectare a termenelor astfel stabilite în cuprinsul acestui document, pentru toate serviciile poștale (exceptând însă timpul de livrare aferent serviciului Express și cazurile neaplicabile contractual de livrare specială), SC TRANSILVANIA POST S.R.L. răspunde față de utilizator prin restituirea unui procent de 5% din tariful serviciului respectiv.

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, personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimerul poștal.

Cu excepția trimerilor poștale care fac obiectul serviciilor Express și Livrare specială, 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.

SC TRANSILVANIA POST S.R.L. va returna, la adresa expeditorului, pe cheltuiala expeditorului (conform tarifelor indicate în oferta comercială), trimerul poștal înregistrat care nu a putut fi predat destinatarului din una dintre cauzele prevăzute de lege, în termen de 5 zile lucrătoare, termen care se calculează, după caz, de la data expirării perioadei de păstrare avizate sau a încercării de livrare.

În cazul trimerilor poștale care nu au putut fi 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, după preluarea trimerii poștale, rezultă în mod neîndoielnic că acesta conține bunuri interzise la transport ori care nu respectă condițiile speciale de transport stabilite conform legislației în domeniu sau când, după preluarea trimerii poștale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimeri poștale.

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

1. cu întreaga valoare declarată, pentru o trimere poștală care face obiectul unui serviciu de trimere cu valoare declarată, inclusiv dacă respectiva trimere poștală face sau nu obiectul unui serviciu contra ramburs;

2. cu valoarea rambursului, pentru o trimere poștală care face obiectul unui serviciu contra ramburs fără valoare declarată;

3. cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului, pentru trimerile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimere cu valoare declarată sau unui serviciu contra ramburs.

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

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

1. cu valoarea declarată pentru partea lipsă, distrusă sau deteriorată ori cu cota-parte corespunzătoare greutății lipsă din valoarea declarată, pentru trimerile poștale care fac obiectul unui serviciu de trimere cu valoare declarată;

2. cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului, pentru trimerile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimere cu valoare declarată.

În cazul unei trimeri care face obiectul unui serviciu contra ramburs, furnizorul de servicii poștale 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 mai sus se adaugă dobânda legală penalizatoare care curge din momentul introducerii reclamației prelabile 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.

SC TRANSILVANIA POST S.R.L. este exonerată de răspundere în următoarele situații:

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

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor prelabile 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, de returnare etc.) ori neprestarea serviciului poștal.

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.

Reclamația utilizatorului care se consideră prejudiciat/nemulțumit va trebui făcută în scris și transmisă furnizorului prin una din următoarele modalități: prin depundere personală 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. Piata 1 Mai nr. 1-3, Cluj-Napoca, jud. Cluj 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 completarea corespunzătoare și semnarea confirmării de primire pentru cazul primirii reclamației printr-un serviciu poștal cu confirmare de primire sau prin comunicarea numărului de înregistrare prin e-mail către adresa 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 și informațiile necesare transmiterii despăgubirilor (în situația în care reclamația se va dovedi întemeiată), să anexeze la reclamația înaintată documente relevante pentru efectuarea unor analize corecte și complete, cum ar fi, după caz: copie a documentului care atestă plata serviciului poștal, a facturii emise de către furnizor, fotografii, ambalajul sau trimiterea deteriorată 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 finalizării analizei reclamației, fără a depăși, însă, termenul de 3 luni menționat mai sus, plata sumelor datorate utilizatorului acordându-se prin mandat poștal, prin virament bancar sau în numerar de la casieria aflată la adresa Str. Piața 1 Mai, nr. 1-3, Cluj-Napoca, jud. Cluj, 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 face parte integrantă din oferta comercială a SC TRANSILVANIA POST S.R.L., reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiat între expeditor și SC TRANSILVANIA POST S.R.L., 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

Gheorghe-Lucian BACIU