

CONDITII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POSTALE

SC TRANSILVANIA POST S.R.L., cu sediul social în strada Turturicii, nr. 3, ap. 21, Cluj Napoca, judetul Cluj, CUI RO24923593, oferă servicii postale la nivel regional, și anume: 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 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 tălaș, 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 trimerilor poștale în cauză.

SC TRANSILVANIA POST S.R.L. nu este responsabilă pentru eventualele alterări ale trimerii poștale prin mijloace sau din cauze electromagnetice, de exemplu: demagnetizare, scanare cu raze X în cazul 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 postale este de 50 kilograme.

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, precum și trimeri poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se

depun neambalate. 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 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 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 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 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 unui document de către SC TRANSILVANIA POST S.R.L. expeditorului 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 postală;
- răspunderea pentru predarea cu întârziere a trimiterii poștale;
- predarea rapidă a trimiterii poștale;

Timpii de livrare garantați pentru trimiterile poștale care fac obiectul serviciului Express sunt de 12 ore în aceași localitate, 24 ore în cazul furnizării între resedințele de județ și intrajudețean și 36 ore în cazul furnizării între oricare alte doua localități.

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

Pentru celelalte servicii poștale furnizate, SC TRANSILVANIA POST S.R.L. asigură livrarea trimiterilor poștale în termen de 48 ore de la data preluării acestora. 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 trimiterile poștale care fac obiectul acestui serviciu postal cu inscripția "Express" și va inscripționa în mod lizibil toate trimiterile poștale introduse în rețeaua sa poștală, cu data depunerii acestora la punctele de acces, cât și cu denumirea sau marca sa comercială.

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

În cazul trimiterilor poștale care nu au fost predate destinatarului și nici returnate expeditorului, SC TRANSILVANIA POST S.R.L. 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 SC TRANSILVANIA POST S.R.L.

SC TRANSILVANIA POST S.R.L. are dreptul de a refuza predarea către destinatar a trimiterii poștale atunci când expeditorul nu a plătit integral tariful corespunzător serviciului în cauza, sau atunci când după preluarea trimiterii poștale, rezultă în mod neîndoielnic, în urma utilizării unor metode de observare rezonabile care să nu afecteze secretul trimiterii poștale, că acesta conține bunuri interzise la transport ori care nu respectă condițiile speciale de transport, conform legislației în domeniu, sau când după preluarea trimiterii 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 valoarea 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 exonerată 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;
- 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 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 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. Piața 1 Mai nr. 1-3, 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 semnarea confirmării de primire pentru cazul primirii reclamației printr-un serviciu postal cu confirmare de primire, și prin comunicarea numărului de înregistrare prin e-mail către adresa de la care s-a primit reclamația.

În vederea soluționării reclamației, utilizatorului 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 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 soluționării acesteia, plata sumelor datorate utilizatorului acordându-se prin mandat postal, prin virament bancar în cazul persoanelor juridice sau în numerar de la casieria aflată la adresa Str. Piața 1 Mai, nr. 1-3, 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 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.

TRANSILVANIA POST

Cluj-Napoca, Str. Piața 1 Mai, nr.1-3
Tel: 0364-885.888, 0734 440 550, Fax: 0364-885.999
E-mail: office@transilvaniapost.ro



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