

CONDITII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POSTALE

URGENT CARGUS SRL (denumita in continuare "Furnizor" sau "URGENT CARGUS"), persoana juridica romana, cu sediul in Magurele, Soseaua Atomistilor nr.99-115, Corp C1, Jud.Ilfov, Romania, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului sub nr.J23/344/2013, CUI RO3541906, tel: +4021/9330000, fax: +4021/1002015, cont bancar nr.RO61OTPV23000M175135RO01, deschis la OTP Bank si cont bancar nr.RO58RNCB0081104613950001, deschis la BCR, reprezentata prin D-nul Jaroslaw Sliwa – Director General, in calitate de Furnizor de Servicii Postale, aduce la cunostinta urmatoarele "**CONDITII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POSTALE**", conditii care privesc urmatoarele aspecte:

1. Prin activitatea pe care o desfasoara, Furnizorul ofera Beneficiarilor sai servicii postale avand ca obiect trimiteri postale interne si internationale, incluse in sfera serviciului universal, precum si neincluse in sfera serviciului universal.
2. Conditile in care Furnizorul presteaza servicii postale Beneficiarilor sai sunt urmatoarele:
 - In urma comenzii efectuate telefonic sau prin intocmirea formularului de comanda (online, punctul de acces, etc), Furnizorul se va prezenta in intervalul orar indicat de catre Beneficiar si la adresa indicata de catre Beneficiar (Expeditor/Integrator) si va prelua de la acesta trimerile postale care urmeaza a fi livrate in conformitate cu serviciul ales de catre Beneficiar (Expeditor/Integrator).
 - Furnizorul va prelua trimerile postale in baza unor documente de transport (NT pretiparite, documente de transport generate de aplicatiile e-Commerce, si care vor putea fi folosite exclusiv in acest scop), documente care atesta faptul ca acea trimiteri postală a fost preluata de catre Furnizor.
 - Expeditorul raspunde de datele pe care le furnizeaza Furnizorului in vederea completarii documentului de transport.
 - Furnizorul accepta trimerile postale prezentate de catre expeditor, ambalate corespunzator bunului care face obiectul trimiterii postale, cu un invelis exterior opac care sa nu permita vizualizarea continutului, de exemplu, in cutii din carton, metal, lemn, plastic, etc.
 - Trimerile postale care contin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzator de catre expeditor/integrator, utilizand ca umplutura talas, polistiren antisoc sau alt material care atenuaza socul mecanic (de exemplu, folie cu bule) si sa aiba aplicata inscriptia/eticheta „Fragil”.
 - Informatii detaliate si recomandari/instructiuni cu privire la ambalarea trimiterilor postale sunt disponibile pe site-ul URGENT CARGUS (<https://www.urgentcargus.ro/DOC/modalitati-de-ambalare-si-restrictii-la-transport.pdf>).
 - Furnizorul se obliga sa recunoasca si sa respecte inscriptiile/etichetele aplicate de expeditor/integrator si sa acorde o atentie speciala in manipularea si depozitarea trimiterilor postale in cauza (de exemplu, fragil).
 - Furnizorul nu este responsabil pentru eventualele alterari ale trimiterii postale prin mijloace sau din cauze electromagnetice (de exemplu, demagnetizare, scanare cu raze X in cadrul procedurilor de securitate/vamale, etc).
 - Furnizorul nu accepta trimeri postale al caror ambalaj prezinta inscriptii care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum si trimeri postale constand in bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, daca se depun neambalate sau in ambalaj transparent.
De asemenea, nu pot face obiectul trimiterilor postale bunurile al caror transport este interzis prin dispozitii legale, fie chiar si pe o portiune de parcurs (de exemplu, dar fara a se limita la acestea: substante explozive, toxice, inflamabile, psihotrope, droguri, arme sau parti ale acestora, munitii, etc).
 - Expeditorul/integratorul are obligatia de a nu introduce in reseaua postală trimeri postale al caror obiect este interzis prin dispozitiile legale fie chiar si numai pe o portiune din parcurs. Expeditorul raspunde de pagubele care pot fi pricinuite Furnizorului ca urmare a introducerii in reseaua postală a unei trimiteri postale depuse inchise care contine bunuri (produse, materiale sau valori) interzise de lege.

- Numarul (minim/maxim) de trimiteri postale care pot fi preluate de Furnizor (printr-o singura comanda): minim 1 (una) trimitere postala - maxim nelimitat (neexistand nicio restrictie ca numar), cu exceptia serviciilor de publicitate prin posta in cazul carora numarul minim de trimiteri este de 500 (cincisute).
- Furnizorul va efectua 2 (doua) incercari gratuite de livrare a trimiterii postale, in zile consecutive lucratoare.
- La livrarea trimiterii postale, Furnizorul impreuna cu destinatarul pot mentiona, daca destinatarul va alege acest lucru la momentul livrarii, in cadrul Notei de Transport sau pe procesul verbal de constatare eventuale mentiuni cu privire la neconformitati ale trimiterii postale (deformari ale ambalajului, zgarieturi, distrugerii partiale/totale ale trimiterii postale, etc), inasa absenta unei asemenea consemnari in acest sens nu va aduce atingere în niciun caz dreptului utilizatorului de a introduce reclamatie in termenul legal si, respectiv, solutionarii favorabile a acesteia de catre Furnizor. Furnizorul va instiinta in scris Expeditorul asupra acestor aspecte in maxim 24 (douazecisipatru) de ore.
- Furnizorul va preda destinatarului/persoanei autorizate sa primeasca trimiterea postala numai pe baza de semnatura de primire aplicata, fie pe nota de transport (NT), fie pe borderoul de livrare. Documentele cuprinzand semnaturile de primire (in original) se vor pastra timp de 9 (noua) luni. Furnizorul nu livreaza trimiteri postale la cutia postala.
- Furnizorul va preda destinatarului/persoanei autorizate sa primeasca trimiterea postala numai in masura in care acesta va semna pentru primirea trimiterii postale pe documentul pus la dispozitie de care furnizor (NT, borderou de livrare), exceptie facând trimiterile postale care fac obiectul serviciului Confirmare de primire, in cazul in care sunt aplicabile prevederile legale in materie. Furnizorul va informa Beneficiarul in termen de 24 (douazecisipatru) de ore, prin orice mijloc de comunicare (telefonic sau in scris, pe fax sau mail), despre eventualele adrese incomplete/gresite care au fost inscrise pe trimiterea postala, pe ambalajul acesteia.
- Cu exceptia serviciului express si a serviciului livrare speciala, in cazul imposibilitatii de predare a trimiterilor postale (cum ar fi, de exemplu lipsa destinatarului), furnizorul va instiinta destinatarul printr-un aviz (in scris ori sms) care sa anunte sosirea trimiterii postale si va pastra trimiterea postala la punctul de contact, in vederea predarii catre destinatar, pentru o perioada de 5 (cinci) zile de la data avizarii destinatarului, perioada ce nu implica tarife suplimentare.
- In cazul in care datele inscrise pe trimiterea postala de catre expeditor sunt incorect completate sau sunt incomplete, fiind imposibila sau dificila identificarea destinatarului/persoanei autorizate sa primeasca trimiterea postala, Furnizorul isi declina responsabilitate pentru orice fel de intarzieri. Sarcina probei revine Furnizorului.
- Furnizorul va pastra confidentialitatea datelor si informatiilor referitoare la Beneficiar.
- Furnizorul se va asigura ca lucratorii Beneficiarului care intra in contact cu lucratorii Furnizorului au primit instructiuni suficiente si adecvate referitoare la riscurile legate de securitate si sanatate in munca, precum si situatii de urgenta, pe durata derularii contractului, atunci când exista astfel de contracte intre parti, in conformitate cu prevederile Legii nr.319/2006 si H.G. nr.1425/2006 cu privire la Normele Metodologice de aplicare a legii in cauza.
- In situatii de urgenta, ambele parti isi vor coordona actiunile in vederea eliminarii si lichidarii cauzelor, precum si asigurarea evacuării in siguranta a personalului expus.
- Furnizarea serviciilor postale oferite de catre Furnizor este guvernata de legislatia in vigoare.
- Moneda in care se poate face plata tarifului serviciului postal, respectiv colectarea si achitarea sumelor de bani in cazul serviciului contra ramburs este moneda nationala, "leu" (ron).
- Valorile maxime admise de Furnizor pentru valoarea declarata si, respectiv, pentru ramburs, in cazul trimiterilor postale care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata sau al serviciului contra ramburs sunt urmatoarele:
 - o 5.000,00 ron (pentru serviciul Contra ramburs, avand ca destinatari persoane juridice)
 - o 10.000,00 ron (pentru serviciul Contra ramburs, avand ca destinatari persoane fizice).
 - o 72.000,00 ron (pentru trimiterile postale cu valoare declarata).
- Furnizorul practica tarife standard, precum si tarife negociate, stabilite prin contractele incheiate cu Beneficiarii sai.

- Tariful se percepe/plateste in RON, la greutatea taxabila a trimerilor postale respective, la cea mai mare dintre valoarea calculata dintre greutatea fizica (masa), greutatea volumetrica si greutatea liniara.
 - o Greutatea maxima admisa a unei trimiteri postale este de 50 de kg.
 - o Greutatea volumetrica se calculeaza dupa formula: lungime x latime x inaltime (masurate in centimetri) /6000.
 - o Greutatea liniara se calculeaza astfel:
Calculul si tariful trimiterilor postale cu una dintre laturi cuprinsa intre 1.5m – 3.5m lungime = 50 kg + greutatea reala a coletului.
 - o Calculul si tariful trimiterilor postale cu una din laturi mai mare de 3.5 m:
 - 3.5 m + < 1m = 100 kg+ greutatea reala a coletului
 - Lungimea maxima admisa pentru transport 4 m.
 - Plata facturilor se face in termen de maxim 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data primirii acestora de catre Beneficiar.
 - Modalitatile de plata a tarifului serviciului postal sunt urmatoarele: cash sau plata efectuata prin mijloace bancare general acceptate (virament bancar, CEC, BO, card).
 - Conditii de calitate pe care trebuie sa le indeplineasca serviciile postale pe care Furnizorul le furnizeaza:
 - o Timpii de livrare:
 - In cazul serviciului Express, in cazul trimerilor postale interne, timpii de livrare nu vor depasi 12 ore in aceeasi localitate, 24 de ore intre resedintele de judet si intrajudetean, respectiv 36 de ore intre oricare alte doua localitati de pe teritoriul Romaniei.
 - URGENT CARGUS nu ofera și nu prestează serviciul Express avand ca obiect trimiteri postale internationale.
 - In cazul in care Furnizorul depaseste termenii de mai sus din motive imputabile, acesta va restitui Utilizatorului tariful incasat sau va acorda Utilizatorului o alta trimitere postala gratuita, conform solicitarii acestuia din urma.
 - Pentru celelalte servicii postale avand ca obiect trimiteri postale interne, in cazul serviciilor postale interne efectuate pe suprafata Romaniei, timpii de livrare nu vor depasi 2 (doua) zile lucratoare de la colectare.
 - Furnizorul ofera si presteaza servicii postale avand ca obiect trimiteri postale internationale, atat in UE/SEE, cat si inafara UEE/SEE.
 - In cazul trimerilor postale internationale colectate de pe teritoriul României si care urmeaza a fi livrate unui destinatar aflat in unul dintre statele membre ale Uniunii Europene sau ale Spatiului Economic European (UE/SEE), precum și a celor din sens invers, timpii de livrare nu vor depasi 10 (zece) zile lucratoare de la colectare.
 - In cazul trimerilor postale internationale colectate de pe teritoriul României si care urmeaza a fi livrate unui destinatar aflat in unul dintre statele din afara Uniunii Europene sau ale Spatiului Economic European (UE/SEE), precum și a celor din sens invers, timpii de livrare nu vor depasi 10 (zece) zile lucratoare de la colectare.
 - Termenul in care expeditorul poate solicita dovada privind depunerea trimiterii postale care face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarata, precum si cel in care poate solicita dovada privind depunerea sau livrarea la destinatar a trimiterii postale care face obiectul serviciului de trimitere recomandata este de 9 (noua) luni de la data colectarii respectivei trimiteri.
 - Dovada solicitata, in cazul serviciului de trimitere cu valoare declarata, precum si in cazul serviciului de trimitere recomandata - va fi comunicata expeditorului in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la solicitare.
 - In cazul serviciului *Contra ramburs* avand ca obiect trimiteri postale interne, termenul de returnare a contravalorii trimiterilor postale catre expeditor (sumele colectate de la destinatar) este de maxim 5 (cinci) zile lucratoare de la livrare.
 - In cazul serviciului *Confirmare de primire* avand ca obiect trimiteri postale interne, termenul de returnare catre expeditor a dovezii privind predarea trimiterii postale, confirmata in scris de catre destinatar, este de maxim 5 (cinci) zile lucratoare de la livrare. In cazul in care Furnizorul omite sa returneze confirmarea de primire, trimiterea postala este considerata ca fiind pierduta, sens in care Furnizorul va acorda despagubire conform prevederilor legale aplicabile.
- Furnizorul ofera și prestează servicii postale Contra ramburs si confirmare de primire avand ca obiect doar trimiteri postale interne.

- Termenul de pastrare in vederea predarii catre destinatar a trimerilor postale (excepându-le pe cele ce fac obiectul serviciilor express sau livrare specială) care nu au putut fi predate acestuia, este de 5 (cinci) zile de la data avizarii destinatarului.
- Furnizorul se obliga sa returneze trimerile postale care nu au putut fi livrate destinatarilor, din una dintre cauzele prevazute de lege, la adresa indicata de expeditor sau la punctul de acces/contact, in functie de solicitarea acestuia, pe cheltuiala expeditorului, conform tarifelor indicate in oferta comerciala.
- Cu exceptia trimerilor postale care fac obiectul serviciului Express si a livrării speciale, returnarea trimerii postale se va realiza, dupa caz, dupa trecere timpului de pastrare de 5 (cinci) zile sau a incercării de livrare, pentru toate celelalte categorii se servicii postale efectuate de Furnizor.
- Termenul de returnare este de maxim 2 (doua) zile lucratoare, in cazul trimerilor postale interne, respectiv de 6 (sase) zile lucratoare, in cazul trimerilor postale internationale, termen care se calculeaza, dupa caz, de la data expirării perioadei de pastrare avizate sau de la data incercării de livrare.
- Termenul de pastrare a trimerilor postale care nu au putut fi predate destinatarului si nici returnate expeditorului este de 9 (noua) luni de zile calculate de la data depunerii trimerii postale.
- Solutionarea reclamatilor primite de la Beneficiari/Utilizatori (Expeditori/Destinatari) in legatura cu serviciile prestate de Furnizor se face conform "*Mecanismului de solutionare al reclamatilor*".

Mecanismul de solutionare al reclamatilor:

Sistemul adecvat de compesare/rambursare al prejudiciului in cazul reclamatilor formulate de catre petentii Beneficiari (expeditori sau destinatari) cu privire la serviciile postale interne si internationale prestate are la baza urmatoarele etape:

- Reclamatia poate fi introdusa atat de expeditor, cat si de catre destinatar.
- Reclamatia poate fi adresata prin orice modalitate de comunicare – scris (prin email/fax/orice serviciu postal/prin depunerea reclamatiei la sediul Furnizorului) sau verbal (la sediul Furnizorului sau telefonic) prin intermediul Departamentului Relatii Clienti al URGENT CARGUS, in termen de 6 (sase) luni de zile, calculat de la data depunerii trimerii postale.
- Reclamatia trebuie documentata prin punerea la dispozitie de catre Utilizator a tuturor datelor privind evenimentul care face obiectul reclamatiei si atasarea exclusiv a dovezilor corespunzatoare evenimentului reclamat.
- Astfel, in functie de evenimentul care face obiectul reclamatiei, sunt acceptate de catre URGENT CARGUS copii ale documentelor relevante aferente evenimentul reclamat, ca de exemplu: copie a facturii ori chitantei care atesta plata serviciului, copia a Procesului-Verbal de constatare a avariei doar pentru acele situatii in care constatarea/consemnarea distrugerii/deteriorării trimerii postale a fost facuta de catre destinatar/expeditor, dupa caz, la momentul primirii de la furnizor, bunul distrus/deteriorat care face obiectul trimerii postale, ambalajului (original) al trimerii postale, etc.
- Furnizorul URGENT CARGUS - prin intermediul Departamentului Relatii Clienti – confirma primirea reclamatiei prin alocarea pentru fiecare reclamatie receptionata/primita a unui numar unic de inregistrare si, respectiv, prin comunicarea acestuia petentului, in functie de modalitatea de transmitere catre URGENT CARGUS, astfel:
 - personal – prin inmanarea acestuia, la depunere, in cazul reclamatilor depuse/adresate personal, la sediul Furnizorului,
 - telefonic, pe loc, in momentul receptionarii (inregistrării) reclamatiei, atunci cand aceasta a fost facuta telefonic,
 - in scris, pe email, in maxim 1 (una) zi lucratoare de la receptionare (inregistrare), daca reclamatia a fost primita prin email,
 - in scris, pe suport de hartie, care va fi trimis prin email/fax, in functie de solictarea petentului in maxim 1 (una) zi lucratoare de la receptionare (inregistrare), daca reclamatia a fost primita in scris, pe suport de hartie, prin intermediul unui serviciu postal.
 - prin fax, la numarul de fax de la care a fost primita reclamatia.

- In conformitate cu prevederile legale, termenul de solutionare al reclamatilor este de maxim 3 (trei) luni de zile calendaristice, calculate de la data introducerii reclamatiei.
- Daca reclamatia utilizatorului (persana fizica sau juridica) se dovedeste a fi intemeiata, acestuia ii va fi solicitata factura de despagubire sau informatiile bancare necesare pentru acordarea despagubirii, daca acesta solicita plata despagubirii prin virament bancar.
- Dupa primirea facturii de despagubire/ a informatiilor bancare solicitate, Furnizorul va acorda despagubirea in maxim 30 (treizeci) de zile de la data finalizarii favorabile a analizei reclamatiei, fara a depasi, insa, termenul de 3 (trei) luni mentionat mai sus, prin virarea in contul bancar al acestuia a contravalorii in lei a despagubirii sau prin plata in numerar a acesteia, la casieria Furnizorului, in functie de solicitarea petentului.
- In cazul reclamatilor intemeiate, furnizorul va acorda despagubirile in termenul si conditiile de mai sus, de drept, fara a fi necesara in acest sens vreo solicitare expresa din partea utilizatorului.
- In toate cazurile, termenul pentru inaintarea plangerii prealabile sau pentru introducerea cererii de chemare in judecata este de 1 (un) an. Termenul mentionat este termen de prescriptie si curge de la data depunerii trimiterii postale.

Limita de raspundere a Furnizorului

Raspunderea Furnizorului pentru orice furt, pierdere, distrugere totala sau partiala, deteriorare totala sau partiala a trimiterilor postale interne, precum si pentru nerespectarea conditiilor de calitate a serviciilor, produsa in timpul efectuarii serviciului postal, este dupa cum urmeaza:

a) in caz de furt, pierdere sau distrugere totala:

1. cu intreaga valoare declarata, pentru o trimitere postala care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata, inclusiv daca respectiva trimitere postala face sau nu obiectul unui serviciu ramburs;
2. cu valoarea rambursului, pentru o trimitere postala care face obiectul unui serviciu ramburs fara valoare declarata;
3. cu suma reprezentand de 10 ori tariful serviciului, pentru trimiterile postale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata sau a unui serviciu ramburs.

b) in caz de pierdere ori distrugere partiala sau deteriorare:

1. cu valoarea declarata pentru partea lipsa, distrusa sau deteriorata, inscrisa in nota de inventar, pentru trimiterile postale depuse deschise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata;
2. cu cota-parte corespunzatoare greutatii lipsa din valoarea declarata, pentru trimiterile postale depuse inchise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata;
3. cu suma reprezentand de 10 ori tariful serviciului, in caz de pierdere partiala, distrugere partiala sau deteriorare a trimiterilor postale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata.

c) in cazul unei trimiteri care face obiectul unui serviciu ramburs, Furnizorul raspunde cu intreaga valoare a rambursului pentru situatia in care nu a restituit expeditorului intreaga valoare a acestuia sau cu diferenta corespunzatoare pana la valoarea integrala a acestuia, in cazul in care rambursul a fost incasat partial de la destinatar.

- In caz de furt, pierdere sau distrugere totala a trimiterii postale, in afara despagubirilor prevazute mai sus, Furnizorul restituie Beneficiarului si tarifele incasate pentru presarea serviciului postal reclamat (al carui obiect il face trimiterea postala in privinta careia a fost facuta reclamatia).
- La sumele prevazute la lit.a) si lit.b) de mai sus se adauga dobanda legala penalizatoare care curge din momentul introducerii reclamatiei prealabile sau, dupa caz, al introducerii cererii de chemare in judecata, indiferent care dintre aceste momente intervine primul.
- Pierderea completa a continutului este echivalenta cu pierderea trimiterii postale.

- In situatia in care expeditorul a declarat o valoare mai mica a trimiterii postale decat cea reala, despagubirea este la nivelul valorii declarate.
- In cazul neefectuării prestatiilor care constituie caracteristici suplimentare ale serviciilor postale, nominalizate de expeditor prin indicatii speciale, se restituie numai tarifele incasate suplimentar fata de tariful aplicabil pentru serviciul postal standard.
- In cazul pierderii dovezii privind predarea trimiterii postale inregistrate, confirmata in scris de catre destinatar, Furnizorul are obligatia intocmirii si punerii la dispozitia expeditorului a unui duplicat al dovezii de predare.
- Furnizorul nu raspunde pentru daune (pagubele) indirecte si beneficiile nerealizate, care nu se despagubesc.

Furnizorul de servicii postale este exonerat de raspundere in urmatoarele situatii:

- a) paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
- b) trimiterea a fost primita fara obiectii de catre destinatar, cu exceptia reclamatilor referitoare la pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea totala ori partiala a continutului trimiterii postale;
- c) paguba s-a produs ca urmare a unui caz de forta majora sau a cazului fortuit; in acest caz expeditorul are dreptul la restituirea tarifelor achitate, cu exceptia tarifului de asigurare.

Furnizorul raspunde pentru trimiterile postale internationale in conformitate cu prevederile acordurilor internationale din domeniul postal la care Romania este parte, dupa cum urmeaza:

- Raspunderea Furnizorului pentru trimiterile postale internationale transportate pe calea aerului este limitata de Conventia de la Montreal sau Conventia de la Varsovia.
- Raspunderea Furnizorului pentru trimiterile postale internationale transportate pe cale rutiera este limitata de Conventia pentru transportul international de marfuri pe sosele (CMR).
- Furnizorul nu este raspunzator pentru niciun fel de daune sau pierderi cauzate de intarziere.
- Furnizorul nu raspunde pentru daune (pagubele) indirecte si beneficiile nerealizate, care nu se despagubesc.

In cazul in care livrarea trimiterilor postale colectate de URGENT CARGUS este realizata de un alt furnizor, raspunderea fata de orice Beneficiar este intodeauna a societatii URGENT CARGUS.

Prin hotararea luata de Conducerea URGENT CARGUS, Furnizorul poate incheia contracte de prestari-servicii cu subcontractori sau alti furnizori de servicii postale autorizati, intinderea drepturilor si obligatiilor partilor regasindu-se in forma scrisa a contractului dintre parti.

FURNIZOR,

URGENT CARGUS SRL,

