

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

STANCA EXPERT GRUP S.R.L., deținătoare a mărcii comerciale „Expert Delivery”, cu sediul social în strada Pomilor nr.3, Huedin, județul Cluj, CUI 34246639, oferă servicii poștale având ca obiect doar trimiteri poștale interne, în următoarele condiții:

STANCA EXPERT GRUP S.R.L. acceptă trimerile poștale prezentate de către expeditor, 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).

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

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

STANCA EXPERT GRUP 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;
- 90 cm X 90 cm X 90 cm pentru colete.

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

Numărul maxim de trimeri poștale depuse în același timp de către un expeditor este de 1000. În cazul serviciului *Publicitate prin poștă*, numărul maxim de trimeri poștale este de 500000, iar numărul minim de trimeri poștale este de 500.

STANCA EXPERT GRUP 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 sau în ambalaj transparent. 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 are obligația de a nu introduce în rețeaua poștală trimeri poștale al căror obiect este interzis prin dispozițiile legale.

STANCA EXPERT GRUP S.R.L. asigură secretul trimerilor poștale - reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimerilor poștale fiind permisă numai în condițiile și cu procedura prevăzute de lege.

Cu excepția trimerilor poștale care fac obiectul serviciului Express, STANCA EXPERT GRUP S.R.L. asigură livrarea trimerilor poștale în termen de 3 zile lucrătoare.

STANCA EXPERT GRUP S.R.L. furnizează serviciul de trimiteri recomandată ale cărui particularități constau în oferirea unei garanții forfetare împotriva riscurilor de pierdere, furt, distrugere totală sau parțială ori deteriorare a trimerii poștale înregistrate și în eliberarea, la cerere, ulterior depunerii, respectiv livrării trimerii poștale, a unei dovezi privind depunerea trimerii poștale sau livrarea la destinatar, fără a fi confirmată în scris de către acesta.

Expeditorul poate solicita eliberarea dovezii privind depunerea trimerii poștale sau livrarea la destinatar în termen de 9 luni de la data depunerii acesteia în rețeaua STANCA EXPERT GRUP S.R.L. Furnizorul are obligația de a transmite expeditorului dovada respectivă în termen de maxim 7 zile lucrătoare de la data solicitării, printr-o metodă agreată (de exemplu, fax, e-mail etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului.

STANCA EXPERT GRUP S.R.L. furnizează servicii de trimiteri cu valoare declarată, servicii ale căror particularități constau în asigurarea unei trimerii poștale împotriva pierderii, furtului, distrugerii totale sau parțiale ori deteriorării, pentru o sumă care nu poate depăși valoare declarată de către expeditor, și în eliberarea, la cerere, a unei dovezi privind depunerea trimerii poștale.

Termenul în care poate fi solicitată de expeditor dovada privind depunerea trimerii poștale care face obiectul unui serviciu de trimiteri cu valoare declarată este de 9 luni de la data depunerii acesteia, STANCA EXPERT GRUP S.R.L. având obligația de a comunica dovada respectivă în termen de maxim 7 zile lucrătoare de la data solicitării, printr-o metodă agreată cu expeditorul sau integratorul (de exemplu, fax, e-mail etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului.

Valoarea maximă acceptată a valorii declarate este de 5000 RON.

STANCA EXPERT GRUP 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 trimerii poștale înregistrate. Preluarea acestor trimeri 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 acceptată de către furnizor este de 3500 RON. Modalitatea de colectare și, respectiv, de achitare a rambursului este în numerar sau prin virament în cont bancar. Termenul de returnare a contravalorii trimerilor poștale către expeditor (sumele colectate de la destinatar) este de 15 zile de la livrare.

STANCA EXPERT GRUP S.R.L. furnizează serviciul Confirmare de primire, serviciu poștal a cărui particularitate constă în predarea către expeditor a dovezii privind predarea trimerii poștale înregistrate, confirmată în scris de destinatar. Termenul de returnare către expeditor a dovezii privind predarea trimerii poștale, confirmată în scris de către destinatar, este de 15 zile lucrătoare de la livrare.

În cazul pierderii dovezii de confirmare a primirii trimerii poștale de către destinatar, STANCA EXPERT GRUP S.R.L. întocmește și pune la dispoziția expeditorului un duplicat al acesteia.

STANCA EXPERT GRUP S.R.L. furnizează serviciul *Express*, serviciu poștal care presupune în mod cumulativ:

- eliberarea de către STANCA EXPERT GRUP S.R.L. expeditorului a unui document care permite furnizorului identificarea internă a trimiterii în rețeaua poștală și care atestă data, ora și minutul depunerii, precum și plata tarifului;
- predarea trimiterii poștale la adresa destinatarului, personal către acesta sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală;
- predarea rapidă a trimiterii poștale;
- răspunderea furnizorului pentru nerespectarea timpilor de livrare aferenți trimiterilor poștale care fac obiectul acestui serviciu.

Timpii de livrare garantați pentru trimiterile 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, respectiv 36 de ore între oricare alte două localități de pe teritoriul național.

În cazul depășirii timpilor de livrare garantați pentru serviciul *Express*, STANCA EXPERT GRUP S.R.L. răspunde față de utilizator prin restituirea a unui procent de 10 % din tariful încasat pentru fiecare 12 ore de întârziere.

Predarea trimiterilor poștale se realizează la adresa indicată de expeditor, după caz, la cutia poștală a destinatarului ori personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală.

Cu excepția trimiterilor poștale care fac obiectul serviciilor *Express* și *Livrare specială*, în cazul imposibilității de predare a trimiterilor poștale către destinatar (sau persoana autorizată), STANCA EXPERT GRUP S.R.L. va înștiința destinatarul printr-un aviz care să anunțe sosirea trimiterii poștale și va păstra, la punctul de contact, în vederea predării, trimiterea poștală care nu a putut fi predată acestuia, pentru o perioadă de 7 zile de la data avizării acestuia.

STANCA EXPERT GRUP S.R.L. va returna, la adresa expeditorului, fără a percepe tarife suplimentare expeditorului, trimiterea poștală înregistrată care nu a putut fi predată destinatarului din una dintre cauzele prevăzute de lege, în termen de 3 zile lucrătoare, termen care se calculează, după caz, de la data expirării perioadei de păstrare avizate sau a încercării de livrare.

În caz de nerespectare a timpilor de livrare (exceptând însă timpii de livrare aferenți serviciului *Express*) și a termenelor de returnare, astfel stabiliți în cuprinsul acestui document, pentru toate serviciile poștale, STANCA EXPERT GRUP S.R.L. va răspunde față de utilizator prin restituirea unui procent de 10 % din tariful încasat pentru serviciul respectiv.

În cazul trimiterilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, STANCA EXPERT GRUP 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 STANCA EXPERT GRUP S.R.L.

STANCA EXPERT GRUP S.R.L. are dreptul de a refuza predarea către destinatar a trimiterii poștale atunci când, după preluarea trimiterii poștale, rezultă în mod neîndoielnic că aceasta conține bunuri interzise la transport ori care nu respectă condițiile speciale de transport stabilite 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.

STANCA EXPERT GRUP S.R.L. răspunde, în caz de pierdere, furt sau distrugere totală, astfel:

- cu întreaga valoare declarată, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată, inclusiv dacă respectiva trimitere poștală face sau nu obiectul unui serviciu ramburs;
- cu valoarea rambursului, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu ramburs fără valoare declarată;
- cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului, pentru trimiterile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată sau unui serviciu ramburs;

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

În caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare, STANCA EXPERT GRUP S.R.L. răspunde 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.

În cazul unei trimiteri care face obiectul unui serviciu ramburs, STANCA EXPERT GRUP S.R.L. 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 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 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.

STANCA EXPERT GRUP 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 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 de asigurare.

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori

STANCA EXPERT GRUP 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.).

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 STANCA EXPERT GRUP S.R.L., prin intermediul unui serviciu poștal cu confirmare de primire, către adresa strada Pomilor nr.3, Huedin, județul Cluj, prin fax, la numărul 0264487000, sau prin e-mail, la adresa cluj@expertdelivery.ro.

STANCA EXPERT GRUP S.R.L. va înregistra reclamația primită în Registrul de reclamații și va confirma petentului primirea acesteia prin aceeași modalitate folosită la transmitere de către utilizator sau prin modalitatea solicitată de către acesta în cuprinsul reclamației, de exemplu: prin înmânarea numărului de înregistrare, în cazul în care reclamația a fost depusă personal, prin semnarea confirmării de primire în cazul primirii reclamației printr-un serviciu poștal cu confirmare de primire, sau prin comunicarea numărului de înregistrare prin fax/e-mail, către numărul de fax, respectiv adresa de e-mail de la care s-a primit reclamația.

În vederea soluționării reclamației, utilizatorul reclamant va trebui să descrie în cuprinsul reclamației pe care o înaintează 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 reclamație dovezi relevante pentru efectuarea unor analize corecte și complete, corespunzătoare evenimentului reclamat (cum ar fi, după caz, copie a documentului care atestă plata serviciului poștal, a facturii emise de către furnizor, fotografiile, ambalajul trimiterii poștale, bunul distrus/deteriorat care face obiectul trimiterii poștale, copie a procesului verbal de constatare etc.) și să pună la dispoziție orice alte informații ce ar putea fi utile soluționării reclamației.

Reprezentanții STANCA EXPERT GRUP 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 STANCA EXPERT GRUP S.R.L. în termen de 30 de zile de la data introducerii acesteia.

În cazul reclamațiilor soluționate favorabil, STANCA EXPERT GRUP S.R.L. va despăgubi utilizatorul în termen de 7 zile de la data finalizării analizei reclamației, plata sumelor datorate utilizatorului acordându-se, în funcție de solicitarea persoanei prejudiciate, prin mandat poștal, prin virament bancar sau în numerar, de la casieria aflată la adresa strada Pomilor nr.3, Huedin, județul Cluj.

În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale STANCA EXPERT GRUP 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 STANCA EXPERT GRUP S.R.L., reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiat între expeditor și STANCA EXPERT GRUP 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

Semnătură