

CONDITII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POSTALE

Furnizorul de servicii postale este SEND COURIER S.R.L., înregistrat la registrul comerțului București sub nr. J40/15078/2020, Cod Unic de Înregistrare 43307522, având sediul social în București, Str. Omului, Nr.11, Sector 1, prestează servicii postale incluse în sfera serviciului universal și neincluse în sfera serviciului universal având ca obiect trimiteri postale doar interne.

Condiții de acceptare a trimerilor postale:

Condiții de dimensiuni și greutate:

- Greutatea maximă acceptată este de 31 kg
- Lungimea maximă a unei laturi nu va depăși 175 cm, iar suma dimensiunilor (L+l+h) nu va depăși 240 cm.

Condiții de ambalare:

Pentru a fi acceptate în rețeaua poștală, trimiterile poștale trebuie să îndeplinească următoarele condiții de ambalare:

- Trebuie să fie închise de către expeditor într-un ambalaj intact și opac, care să nu permită vizualizarea conținutului, care să corespundă greutății, formei și naturii conținutului (care nu va împiedica însă lizibilitatea adresei și pe suprafața căruia se pot lipi ușor și durabil adresa și alte semne, etichete, indicii/marcaje), cât și modulului și duratei transportului, și care au înscrise datele de identificare complete ale destinatarului (nume și prenume/denumirea în cazul persoanelor juridice, respectiv adresa completă de livrare, telefon) și opțional ale expeditorului, mai puțin în cazul serviciului contra ramburs, în cazul căruia și datele expeditorului sunt obligatorii.
- Ambalajul trebuie 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.
- Trimiterile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor, utilizând ca umplutură folie cu bule, polistiren antișoc sau alt material care atenuează șocul mecanic, și să aibă aplicată inscripția „Fragil”. SEND COURIER 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.

Trimiterile poștale nu trebuie să conțină:

- bunuri care, prin natura lor sau prin modul în care sunt ambalate, pot pricinui pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau celorlalte bunuri;
- ambalaje ce prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, respectiv bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent;

- bunuri al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie și numai pe o porțiune de parcurs: arme, muniții, droguri, material exploziv/toxic/inflamabil;
- bunuri pentru care sunt stabilite condiții speciale de transport, prin dispoziții legale administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare: opere de arta, antichități, aur, argint, pietre prețioase, produse perisabile, animale vii, etc.
- etichete sau inscripții vechi neîndepărtate.

SEND COURIER S.R.L. refuză preluarea trimiterilor poștale ce conțin bunurile descrise anterior, precum și trimiterile poștale care nu respecta condițiile de ambalare.

SEND COURIER S.R.L. furnizează servicii de trimitere cu valoare declarată, servicii ale căror particularități constau în asigurarea unei trimiteri poștale interne împotriva pierderii, furtului, distrugerii totale sau parțiale ori deteriorării, pentru o sumă care nu poate depăși valoarea declarată de către expeditor (în schimbul unui tarif suplimentar de 1% din valoarea declarată), 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 acesteia, SEND COURIER S.R.L. având obligația de a comunica dovada respectivă în termen de maxim 2 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.

În cazul serviciului de trimitere cu valoare declarată, valoarea maximă acceptată a valorii declarate pentru trimiteri poștale interne este de 5000 LEI.

SEND COURIER 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 interne. 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 poate face colectarea, respectiv achitarea sumelor de bani în cazul serviciului contra ramburs Cont Colector (bancar) este LEI.

Achitarea sumelor de bani către expeditor în cazul serviciului contra ramburs având ca obiect trimiteri poștale interne se face atât în numerar, cât și în Cont Colector (bancar).

Suma maximă acceptată de către furnizor pentru trimiterile poștale care fac obiectul serviciului contra ramburs, pentru clientul plătitor fără contract este: 5.000 LEI.

Termenul de returnare a contravalorii trimiterilor poștale către expeditor (sumele colectate de la destinatar) este de 2 zile lucrătoare de la livrare.

SEND COURIER 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, în format fizic sau digital (pe email). Termenul de returnare către expeditor a dovezii privind predarea trimiterii poștale, confirmată în scris de către destinatar, este de 2 zile lucrătoare de la livrare.

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

SEND COURIER S.R.L. furnizează serviciul Express, serviciu poștal care presupune în mod cumulativ:

- eliberarea de către SEND COURIER 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, de regula, 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, serviciu disponibil doar pe raza municipiului București, pentru trimiterile poștale depuse/colectate de luni până vineri până la ora 18.00;
- 24 de ore în cazul furnizării între reședințele de județ și intrajudețean;
- 36 de ore între oricare alte două localități de pe teritoriul național.

În cazul depășirii timpilor de livrare garantați pentru serviciul Express, SEND COURIER S.R.L. răspunde față de utilizator prin restituirea a unui procent de 0,5% din tariful încasat pentru fiecare 12 ore de întârziere, însă despăgubirea nu poate depăși valoarea tarifului încasat.

SEND COURIER S.R.L. prestează serviciile postale menționate mai sus prin curieri (personal propriu) în București și Județul Ilfov, iar pentru restul țării (toate localitățile din țară) prin intermediul unui alt furnizor de servicii postale (conform contractului încheiat între cele două societăți).

Preluarea trimiterii poștale se realizează de la adresa indicată de expeditor, de către curier (personalul furnizorului).

Predarea trimiterii poștale se face la adresa indicată de expeditor, personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală, de către curier.

Livrarea trimiterii poștale la adresa indicată de către expeditor se poate efectua și sâmbăta dacă expeditorul a solicitat acest lucru, mențiune care va apărea specificată și pe documentul de transport (AWB).

În momentul preluării trimiterilor poștale, acestea se vor cântări, măsura și greutatea ce se va lua în calcul va fi cea mai mare dintre greutatea fizică și cea volumetrică.

Formula de calcul pentru greutatea volumetrică este lungime x lățime x înălțime/6000 cm.

Personalul furnizorului care colectează trimiteri poștale de la adresa expeditorului deține instrumente de măsură corespunzătoare (cantar omologat și certificat metrologic).

SEND COURIER S.R.L. nu va utiliza pe întreagă perioada în care se afla în posesia trimiterii poștale, metode de manipulare a trimiterilor poștale care, prin activitatea angajaților săi sau a factorilor externi pot altera, deteriora trimiterea poștală ori conținutul acesteia.

De asemenea SEND COURIER S.R.L. nu condiționează prestarea serviciilor poștale de deschiderea trimiterii poștale, nu va deschide trimiterea poștală depusă închisă și nu va utiliza metode de manipulare care ar da posibilitatea oricărei persoane de a lua cunoștință de conținutul trimiterii poștale.

Trimiterea poștală poate fi deschisă de destinatar înainte de acceptare de către acesta în cazul în care expeditorul a optat pentru serviciul « Deschidere la livrare » și a achitat în avans contravaloarea serviciului.

SEND COURIER S.R.L. va returna trimiterea poștală la adresa clientului expeditor cu aplicarea unui tarif egal cu cel serviciului de tur, conform tarifelor indicate în oferta comercială, într-un termen de maxim 3 zile lucrătoare și care se calculează după caz, de la data expirării perioadei de păstrare avizate sau a încercării de livrare, dacă aceasta nu a putut fi predată destinatarului din următoarele motive:

1. adresa destinatarului nu există sau la acea adresă nu există nicio construcție unde trimiterea poștală să poată fi predată;
2. destinatarul/persoana autorizată să primească trimiterea poștală, nu a fost găsită la adresa indicată, iar termenul de păstrare la furnizor a expirat;
3. destinatarul sau persoana autorizată să preia trimiterea poștală a refuzat, după caz, primirea trimiterii poștale, confirmarea, în scris, conform prevederilor legale, a primirii trimiterii poștale, în cazul serviciului confirmare de primire ori achitarea contravalorii bunului care face obiectul serviciului contra ramburs.

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), SEND COURIER 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 5 zile calendaristice de la data avizării, conform avizului primit de destinatar.

În situația în care expeditorul sau integratorul a solicitat, în scris, la momentul depunerii trimiterii poștale sau prin contract, returnarea cu celeritate a trimiterii poștale, fără avizarea

destinatarului și, respectiv, fără păstrarea trimiterii poștale la dispoziția acestuia, SEND COURIER S.R.L. va returna cu celeritate trimiterea poștală expeditorului.

Trimiterile poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului vor fi păstrate timp de 9 luni de la data depunerii trimiterii poștale, la sediul SEND COURIER S.R.L. din București. Dacă în acest timp expeditorul sau destinatarul nu a revendicat trimiterea poștală, aceasta va trece fără vreo nicio notificare sau formalitate prealabilă în proprietatea SEND COURIER S.R.L.

Cu excepția serviciului Express, SEND COURIER S.R.L. garantează livrarea oricărei trimiteri poștale interne în bune condiții și în deplină confidențialitate, oriunde pe teritoriul României în termen mediu de 2 zile lucrătoare, fără a depăși 3 zile lucrătoare, excepție făcând situația în care s-a solicitat livrarea sâmbăta.

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor prelabile primite de la utilizatori

SEND COURIER S.R.L. a stabilit un mecanism de soluționare a reclamațiilor simplu, transparent și accesibil, în special în ceea ce privește furtul, pierderea, distrugerea parțială, totală sau deteriorarea trimiterilor poștale, precum și nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor (termene de livrare, de returnare etc.) ori neprestarea serviciului poștal. Procedurile permit soluționarea echitabilă și promptă a reclamațiilor precum și un sistem adecvat de rambursare sau compensare.

Termenul de introducere a reclamației prelabile adresate furnizorului de servicii poștale este de 6 luni și se calculează de la data depunerii trimiterii poștale.

Furnizorul de servicii poștale are obligația de a soluționa reclamația prelabilă în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

Expeditorul sau destinatarul nemulțumit de serviciile oferite (neprestarea serviciului ori prestarea necorespunzătoare a serviciului poștal) poate formula o reclamație scrisă, prin intermediul unui serviciu poștal (recomandabil, cu confirmare de primire) către adresa București, str. Omului nr.11, camera 3 ori prin e-mail pe adresele office@sendcourier.ro sau sendcourier@yahoo.com.

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, precum și datele de contact (în situația în care reclamația se va dovedi întemeiată să poată fi contactat reclamantul), să anexeze la reclamație dovezi relevante pentru efectuarea unor analize corecte și complete, corespunzătoare evenimentului reclamat (cum ar fi, după caz, copie AWB, a documentului care atestă plata serviciului poștal, a facturii emise de către furnizor, fotografii, 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 date și informații ce ar putea fi utile soluționării reclamației.

Reclamația se analizează și se soluționează individual, pentru fiecare trimitere poștală în parte.

SEND COURIER S.R.L. înregistrează fiecare reclamație și confirmă reclamantului primirea acesteia prin aceeași modalitate folosită la transmitere de către utilizator, de exemplu: prin completarea corespunzătoare și semnarea confirmării de primire în cazul primirii reclamației printr-un serviciu poștal cu confirmare de primire, prin adresă scrisă în situația primirii reclamației printr-un serviciu poștal fără confirmare de primire sau prin comunicarea numărului de înregistrare prin e-mail către adresa de e-mail de la care s-a primit reclamația; atunci când există o solicitare expresă din partea reclamantului cu privire la modalitatea de confirmare a reclamației, se va ține seama de solicitarea acestuia.

Orice reclamație se va înregistra în “Registrul Electronic de Reclamații” iar expeditorul va fi despăgubit în funcție de tipul serviciului ales, în termen de maxim 30 de zile de la data finalizării favorabile a analizei reclamației, fără a se depăși termenul de 3 luni de la data introducerii acesteia.

Dacă reclamația este întemeiată, despăgubirea se acordă prin virament bancar sau în numerar, la adresa expeditorului, dacă expeditorul este persoana fizică, iar dacă expeditorul este persoană juridică, despăgubirea se va acorda prin ordin de plată sau compensare. Reclamația se va considera întemeiată dacă potrivit dispozițiilor legale și prevederilor acestui document, SEND COURIER S.R.L. este obligat să acorde despăgubiri.

În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale SEND COURIER 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.

În cazul unui serviciu poștal prestat de mai mulți furnizori, furnizorul care a predat trimiterea poștală este obligat să transmită reclamațiile primite, spre soluționare, furnizorului care a preluat trimiterea poștală respectivă.

SEND COURIER 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, inclusiv dacă respectiva trimitere poștală face sau nu obiectul unui serviciu contra ramburs;
- cu valoarea rambursului, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu contra ramburs fără valoare declarată;
- cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului, pentru trimiterile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere 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.

SEND COURIER S.R.L. răspunde pentru trimerile poștale interne, în caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare, după cum urmează:

- 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 trimitere cu valoare declarată;
- cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului, în cazul trimerilor poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată.

În cazul unei trimiteri care face obiectul unui serviciu contra ramburs, SEND COURIER 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.

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.

La sumele prevăzute mai sus se adaugă dobândă legala 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 următoarele cazuri SEND COURIER S.R.L. este exonerat de răspundere:

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

Politica de prelucrare a datelor cu caracter personal

SEND COURIER S.R.L. cunoaște importanța datelor cu caracter personal și se angajează să protejeze confidențialitatea și securitatea acestora.

Conform cerințelor Regulamentului General privind Protecția Datelor nr. 679/2016 al U.E. pentru protecția persoanelor fizice cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, SC SEND COURIER S.R.L. administrează în condiții de siguranță și numai pentru scopurile specificate, datele cu caracter personal furnizate în contextul vizitării site-ului și achiziționării serviciilor SC SEND COURIER S.R.L..

S.C. SEND COURIER S.R.L.

Reprezentant Mihai Daniel Niculescu

