

CONDITII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POSTALE

TEEN LOGISTICS SERVICES SRL (denumită în continuare "Furnizor"), persoană juridică română, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului sub nr. J23/1735/2011, CUI RO 28727352, reprezentată legal prin Hamidreza Aminaei - Administrator, în calitate de Furnizor de Servicii Poștale, oferă servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale, în următoarele condiții:

Condițiile în care Furnizorul prestează servicii față de beneficiari (expeditori) sunt următoarele:

- În urma comenzii efectuate telefonic / fax / e-mail, Furnizorul se va prezenta în intervalul orar stabilit și la adresa indicată de Beneficiar (expeditor) și va prelua de la acesta trimerile poștale care urmează a fi expediate în conformitate cu serviciul ales de către Beneficiar.
- Furnizorul 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.
- Trimerile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor, utilizând materiale de umplutură care atenuează șocul mecanic și să aibă aplicată inscripția "Fragil".
- Furnizorul 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.
- Furnizorul nu este responsabil pentru eventualele alterări ale trimerii poștale prin mijloace sau din cauze electromagnetice (de exemplu, demagnetizare, scanare cu raxe X în cadrul procedurilor de securitate/vamale, etc.).
- Greutatea maximă admisă a unei trimiteri poștale:
 - Trimeri de corespondență – greutate maximă – 2 kg;
 - Colete poștale – greutate maximă 50 kg
 - Dimensiuni maxime – 80 cm.
- Furnizorul 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; bunuri, care prin natura lor sau modul în care sunt ambalate, pot pricinui pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau celorlalte bunuri; bunuri pentru care sunt stabilite condiții speciale de transport, prin dispoziții legale administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare; opere de artă, antichități, aur, argint, pietre prețioase, produse perisabile, animale vii, etc. De asemenea, nu pot face obiectul trimerii poștale bunurile al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie chiar și pe o porțiune de parcurs (de exemplu: 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 ale căror obiect este interzis prin dispoziții legale.
- Furnizorul va preda destinatarului trimiterea poștală numai pe bază de semnătură de primire. Documentele cuprinzând semnăturile de primire se vor păstra timp de 6 (șase) luni. Furnizorul nu livrează trimeri poștale la cutia poștală.
- Furnizorul va păstra confidențialitatea datelor și informațiilor referitoare la Beneficiar.
- Furnizarea serviciilor poștale oferite de către Furnizor este guvernată de legislația în vigoare.
- Expeditorul răspunde de pagubele care pot fi pricinuite Furnizorului ca urmare a expedierii unei trimiteri poștale depuse închise care conține produse, materiale sau valori interzise de lege.
- Valoarea maximă declarată pentru trimerile poștale cu valoare declarată este de 20000 Ron.

- Beneficiarii care optează pentru acest serviciu poștal vor trebui să plătească un tarif suplimentar reprezentând un procent de 1% din valoarea declarată.
- Termenul în care poate fi solicitată de expeditor dovada privind depunerea trimiterii poștale care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată este de 9 luni de la data depunerii acesteia, furnizorul având obligația de a comunica dovada respectivă în termen de maxim 7 (șapte) 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.
- Furnizorul practică tarife standard, precum și tarife negociate, stabilite prin contracte încheiate cu Beneficiarii săi.
- În cazul Beneficiarilor cu care există încheiate contracte individuale, facturarea se face conform tarifelor convenite cu Beneficiarii, săptămânal/bilunar/lunar, la greutatea taxabilă a trimiterilor poștale respective, la cea mai mare dintre valoarea calculată dintre greutatea fizică (masa), greutatea volumetrică (greutatea volumetrică se calculează după formula: $L \times l \times h / 6000 \text{ cm}$) și greutatea liniară.
- Plata facturilor se face în termen de maxim 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data primirii acestora de către Beneficiar.
- Furnizorul se obligă să livreze toate trimiterile poștale interne într-un timp maxim de 2 zile lucrătoare de la colectare, iar trimiterile poștale internaționale în maxim 6 (șase) zile de la colectare.
- Timpul de livrare poate fi diferit (mai scurt), în funcție de distanța și de țara de destinație (în cazul trimiterilor poștale internaționale).
- În cazul imposibilității de predare a trimiterilor poștale către destinatar (sau persoana autorizată), furnizorul va înștiința destinatarul printr-un aviz care să anunțe sosirea trimiterii poștale și va păstra, în vederea predării, trimiterea poștală care nu a putut fi predată acestuia, pentru o perioadă de 5 (cinci) zile de la data avizării acestuia.
- Furnizorul va returna, la adresa expeditorului, pe cheltuiala expeditorului (conform tarifelor indicate în oferta comercială), trimiterea poștală înregistrată care nu a putut fi predată destinatarului din una dintre cauzele prevăzute de lege, în termen de 7 (șapte) zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale interne, respectiv în termen de 15 (cincisprezece) zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale internaționale, 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 și a termenelor de returnare, astfel stabiliți în cuprinsul acestui document, pentru toate serviciile poștale, furnizorul va răspunde față de utilizator prin restituirea unui procent de 5 % din tariful încasat pentru serviciul respectiv.
- În cazul trimiterilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, furnizorul 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 furnizorului.
- Furnizorul 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, respectiv legislația statelor pe teritoriul cărora urmează a se realiza livrarea ori a statelor care urmează a fi tranzitate, sau când, după preluarea trimiterii poștale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale.

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor

Societatea Teen Logistics Services Srl a stabilit un mecanism de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori, simplu, transparent și accesibil, în special în ceea ce privește pierderea, furtul, distrugerea totală sau parțială a trimiterilor poștale, deteriorarea acestora, precum și nerespectarea standardelor de calitate a

serviciilor (termenii de livrare, de returnare etc.). Procedurile permit soluționarea echitabilă și promptă a reclamațiilor, precum și un sistem adecvat de rambursare și compensare.

- Reclamația trebuie făcută de către utilizator (expeditor sau destinatar) telefonic, la numărul 0213302000 sau în scris prin email, la adresa office@teenlogistics.ro / fax, la numărul 0213303495 / scrisoare simplă sau recomandată la adresa sediului social al Furnizorului sau prin depunerea personală a reclamației la sediul social al Furnizorului, în atenția Departamentului Relații Clienti, în termen de 6 luni calculate de la data la care trimiterea poștală a fost preluată de către Furnizor.
- Reclamația trebuie documentată prin punerea la dispoziție de către utilizator a tuturor datelor și documentelor relevante privind evenimentul produs și 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.
- Furnizorul Teen Logistics Services Srl alocă fiecărei reclamații recepționate/primate un număr unic de înregistrare care este comunicat petentului astfel:
 - personal – la depunere, în cazul reclamațiilor depuse personal, la sediul Furnizorului;
 - telefonic, imediat, în momentul recepționării și înregistrării reclamației, dacă aceasta a fost făcută telefonic;
 - în scris, pe email, în maximum 8 (opt) ore de la recepționare și înregistrare, dacă reclamația a fost primită pe email;
 - în scris, pe suport de hârtie, prin scrisoare recomandată, în maximum 1 (una) zi lucrătoare de la recepționare și înregistrare, dacă reclamația a fost primită în scris, pe suport de hârtie, printr-un serviciu poștal;
 - pe fax, la numărul de fax de la care a fost primită reclamația, în maximum 1 (una) zi lucrătoare de la recepționare și înregistrare.
- Termenul de soluționare al reclamațiilor este de maximum 3 (trei) luni de zile calculate de la data introducerii reclamației.
- Dacă reclamația se dovedește a fi intemeiată, utilizatorul va fi despăgubit de Furnizor în termen de maximum 30 (treizeci) zile calendaristice de la finalizarea favorabilă a analizei reclamației, fără a fi însă depășit termenul de 3 luni menționat mai sus, prin virarea în contul bancar al acestuia a contravalorii despăgubirii sau prin plata în numerar a acesteia, la casieria societății, în funcție de solicitarea petentului.
- Reclamația se va considera întemeiată dacă, potrivit dispozițiilor legale și prezentului document, Furnizorul este obligat să acorde despăgubiri.
- Furnizorul își rezerva dreptul de a respinge reclamația utilizatorului în cazul în care nu este respectată procedura descrisă mai sus.
- În toate cazurile, termenul pentru înaintarea plângerii către autoritatea de reglementare (însoțită de dovada îndeplinirii procedurii reclamației prealabile) sau pentru introducerea cererii de chemare în judecată este de 1 (un) an. Termenul menționat este termen de prescripție și curge de la data depunerii trimiterii poștale. Cererea de chemare în judecată poate fi introdusă indiferent dacă o plângere având același obiect a fost înaintată sau nu autorității de reglementare.

Limitele de răspundere a Furnizorului

- Răspunderea Furnizorului pentru orice furt, pierdere, distrugere totală sau parțială ori deteriorare a trimiterilor poștale interne, produsă în timpul efectuării serviciului poștal este limitată după cum urmează:
 - a) În caz de pierdere, furt sau distrugere totală:
 - cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului, pentru trimiterile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

- cu întreaga valoare declarată de către Beneficiar, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

b) În caz de pierdere, distrugere parțială sau deteriorare a trimiterilor poștale:

- cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului, în cazul trimiterilor poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

- 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 greutății lipsă din valoarea declarată a trimiterilor poștale, pentru trimiterile poștale depuse închise care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată.

- În caz de furt, pierdere sau distrugere totală a trimiterii poștale, în afara despăgubirilor prevăzute mai sus, Furnizorul restituie și tarifele încasate.

- La despăgubirea acordată 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 cazul 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.

Furnizorul răspunde pentru trimiterile poștale internaționale în conformitate cu prevederile acordurilor internaționale din domeniul poștal la care România este parte, excepție făcând cazurile în care nu există astfel de acorduri internaționale, situație în care va răspunde corespunzător legislației naționale aplicabilă trimiterilor poștale interne.

- De asemenea, Furnizorul de servicii poștale este exonerat de răspundere în următoarele situații:

a) Paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;

b) 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;

c) 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.

- În cazul în care livrarea trimiterilor poștale colectate de Teen Logistics Services Srl este realizată de un alt furnizor de servicii poștale, răspunderea față de orice Beneficiar este a societății Teen Logistics Services Srl, acesta rezervându-și ulterior dreptul de a se prevala de condițiile contractuale existente între Teen Logistics Services Srl și celălalt furnizor al serviciilor sale.

- Prin hotărârea luată de conducerea Societății Teen Logistics Services Srl, Furnizorul poate încheia contracte de prestări-servicii cu subcontractori, persoane juridice și/sau persoane fizice autorizate, în vederea prestării serviciilor poștale, răspunderea în fața utilizatorilor revenind, de asemenea, societății Teen Logistics Services Srl.