TERMENI SI CONDITII

Conditiile de calitate a serviciilor prestate

Prestatorul va colecta toate trimiterile postale , prin intermediul curierilor, de la adresa sau adresele indicate de Beneficiar, în urma unei comenzi telefonice prealabile, sau dupa un program de colectare dinainte stabilit si va asigura expedierea si predarea acestora la destinatari conform programului de lucru stabilit sau conform programului de deservire a zonelor geografice.

Prestatorul se obliga sa transporte in regim de curierat de la usa la usa, trimiterile postale ale Beneficiarului, conform normelor in vigoare.

Prestatorul va informa Beneficiarul, la cererea expresa a acestuia, cu privire la stadiul livrarii/distribuirii trimterilor postale.

Prestatorul va raspunde in fata Beneficiarului in legatura cu livrarile efectuate.

Orice modificare a tarifelor practicate de Prestator pentru serviciile sale va fi comunicata in scris Beneficiarului care o va agrea cu cel putin 15 zile înainte de data intrarii în vigoare a acestora.

In cazul in care trimiterea postala nu poate fi livrata (destinatar lipsa de la adresa, etc) se va aviza destinatarul printr-o instiintare scrisa care contine numarul scrisorii de transport, numarul de telefon de contact, precum si adresa punctului de contact de la care trimiterea postala poate fi ridicata de catre destinatar. Se ofera si a doua incercare de livrare doar in cazul in care destinatarul va contacta SC X CURIER EXTREM SRL, si va stabili cu acesta modalitatea de efectuare a livrarii in orarul de livrare al biroului respectiv. In caz contrar, trimiterea postala se va depozita in biroul SC X CURIER EXTREM SRL pe o perioada de 10 (zece) zile, dupa care se va face retur. Taxele de transport vor fi suportate de Expeditor.

Timpii de livrare garantati, care incep de la acceptarea trimiterii postale sunt:

- Pentru serviciul expres sunt: 12 ore in aceiasi localitate, 24 ore intre resedintele de judet si intrajudetean, respective 36 ore intre oricare alte doua localitati. In caz de nerespectare a acestor termene din cauza SC X CURIER EXTREM SRL atunci Prestatorul va oferi discount de 1% din pretul de lista, per fiecare 12 ore de intarziere.
- Pentru celelalte tipuri de servicii timpii de livrare sunt de 5 (cinci) zile lucratoare

Termenul de returnare a contravalorii trimiterii postale care face obiectul serviciului Ramburs este de 5 zile lucratoare

Termenul de returnare către expeditori a dovezii privind predarea trimiterii poştale care face obiectul serviciului Confirmare de primire este de maxim 10 zile lucratoare.

SC X CURIER EXTREM SRL va preda expeditorului trimiterea poştală înregistrată care nu a putut fi predată destinatarului din una dintre următoarele cauze:

a) adresa destinatarului nu există sau la adresa indicată nu există nicio construcţie sau recipient la care trimiterea poştală să poată fi predată;

b) destinatarul sau persoana autorizată să primească trimiterea poştală nu a fost găsită la adresa indicată, iar termenul de păstrare la punctul de contact deservit de personal a expirat;

c) destinatarul sau persoana autorizată să preia trimiterea poştală a refuzat primirea acesteia

Termenul de pastrare a trimiterilor postale care nu au putut fi predate destinatarului si nici expeditorului este de 9 luni.

CONDITIILE DE RASPUNDERE CONTRACTUALA FATA DE EXPEDITOR

RASPUNDEREA SC X CURIER EXTREM SRL

SC X CURIER EXTREM SRL raspunde pentru trimiterile postale interne astfel:

1. In caz de pierdere, furt sau distrugere totala conform art. 42 din OUG 13/2013 privind serviciile postale:
   - cu întreaga valoare declarată, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare 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;

2. In caz de pierdere partiala, distrugere partiala sau deteriorare conform art. 42 din OUG 13/2013 privind serviciile postale:

   - 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, 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 X CURIER EXTREM SRL raspunde pentru trimiterile postale internationale astfel:

1. In caz de pierdere, furt sau distrugere totala SC X CURIER EXTREM SRL raspunde conform acordurilor din care Romania este parte, iar in cazul in care nu exista astfel de accorduri raspunde conform art. 42 din OUG 13/2013 privind serviciile postale:
- cu întreaga valoare declarată, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare 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;
-in afara despagubirilor prevazute mai sus se restituie si tarifele incasate la depunerea trimiterii postale.

2. In caz de pierdere partiala, distrugere partiala sau deteriorare SC X CURIER EXTREM SRL raspunde conform acordurilor din care Romania este parte, iar in cazul in care nu exista astfel de accorduri conform art. 42 din OUG 13/2013 privind serviciile postale:

- 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, 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.

EXCLUDERI DE RASPUNDERE

SC X CURIER EXTREM SRL va depune orice efort rezonabil pentru a livra trimiterea postala/coletul postal in concordanta cu programul sau normal de livrari.

SC X CURIER EXTREM SRL este exonerata de raspundere in urmatoarele situatii:

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.

SC X CURIER EXTREM SRL nu este raspunzatoare pentru deteriorari de natura electrica sau magnetica sau pentru stergerea imaginilor sau inregistrarilor electronice sau fotografice. Riscul apartine in acest caz, in intregime, expeditorului.

SC X CURIER EXTREM SRL nu este raspunzatoare, in conformitate cu art. 41 din OUG 13/2013 privind serviciile postale pentru pagubele indirecte si beneficiile nerealizate.

RASPUNDEREA EXPEDITORULUI, RESPECTIV A X CURIER EXTREM SRL

Expeditorul, prin semnarea documentului de transport este raspunzator de urmatoarele:

- continutul trimiterii postale a fost in mod corect descris si adresa destinatarului este corecta, completa si lizibila;

-continutul trimiterii postale a fost impachetat si etichetat astfel incat sa fie protejat impotriva unor riscuri obisnuite de transport, manipulare etc.;
-continutul trimiterii postale nu este interzis sau restrictionat;
-nu a declarat bunuri considerate periculoase, in conformitate cu legislatia in vigoare.
respectarea termenului limita de plata.

Expeditorul este de acord ca, in cazul in care incalca vreuna din prevederile de mai sus, este singurul raspunzator si ca va despagubi SC X CURIER EXTREM SRL de orice dauna si va acoperi orice cheltuiala (incluzand eventualele cheltuieli judiciare) cauzate SC X CURIER EXTREM SRL, in mod direct sau indirect.

SC X CURIER EXTREM SRL se obliga, in conformitate cu prevederile legale in vigoare sa pastreze secretul corespondentei, sa asigure protectia datelor cu caracter personal si a confidentialitatii informatiilor transmise;

SC X CURIER EXTREM SRL nu poate utiliza , pe toata perioada in care se afla in detentia trimiterii postale, metode de manipulare a trimiterilor postale care pot deteriora trimiterea postala ori continutul acesteia, ori care pot da posibilitatea oricaror persoane de a cunoaste continutul trimiterii postale;

Este interzis reprezentantilor SC X CURIER EXTREM SRL deschiderea trimiterilor postale precum si conditionarea prestarii serviciilor de deschiderea trimiterii postale;

SC X CURIER EXTREM SRL se obliga sa nu divulge si sa nu ofere tertilor posibilitatea de a lua la cunostinta, in orice mod si in orice moment al prestarii serviciilor postale, date despre identitatea expeditorului sau destinatarului ori informatii despre continutul trimiterii , cu exceptia cazurilor prevazute de lege;

CONDITII DE ACCEPTARE A TRIMITERILOR POSTALE

In calitate furnizor de servicii postale SC X CURIER EXTREM SRL isi rezerva dreptul de a accepta trimiterile postale numai in urmatoarele conditii:

- Trimiterile postale sunt ambalate corespunzator, cu un invelis exterior opac care sa nu permita vizualizarea continutului, in cutii de carton etc.
- Adresele destinatarilor de pe trimiteri sunt lizibile si complete;
  Greutatea maxima admisa a unei trimiteri postale este de 36 kg
  Greutatea maxima a tuturor trimiterilor postale acceptate in cadrul unei singure comenzi este de 300 kg. In anumite cazuri aceasta poate sa depaseasca aceasta valoare doar daca Compania poate asigura acest lucru.
  Valoarea maxima a rambursului cash sa nu depaseasca valoarea maxima admisa de legile in vigoare pentru o chitanta. Limita maxima acceptata a rambursului, respectiv a valorii declarate este de 5000 lei.
- Trimiterile in cazul carora colectarea, sortarea, transportul si livrarea trimiterilor postale nu sunt impiedicate de imprejurarile de forta majora , caz fortuit ori ca urmare a faptei expeditorului sau a unei terte persoane pentru care furnizorul de servicii postale nu este chemat sa raspunda
- Următoarele categorii de trimiteri poștale sunt admise la colectare, sortare, transport și livrare numai dacă, pe lângă condițiile generale, sunt îndeplinite și condițiile speciale prevăzute pentru transportul acestor bunuri, astfel:
- - trimiterile poștale constând în bunuri al căror transport, încărcare, descărcare sau transbordare prezintă greutăți privind manipularea față de mijloacele sau instalațiile furnizorului de servicii poștale, în condițiile tehnice și de exploatare convenite de furnizor cu expeditorul, pentru fiecare caz.
- Atunci când natura bunului care face obiectul unei trimiteri poștale cere ca acesta să fie ambalat, furnizorul de servicii poștale trebuie să protejeze această trimitere poștală conform standardelor și normelor tehnice în vigoare. Pe toată durata operațiunilor de colectare, sortare, transport și livrare furnizorul de servicii poștale răspunde pentru pierderea, furtul, distrugerea sau deteriorarea totală sau parțială a bunului expediat, precum și pentru pagubele pricinuite persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau celorlalte bunuri.
- Furnizorul de servicii poștale este obligat să accepte bunul ambalat de către expeditor atunci când ambalajul folosit corespunde standardelor și normelor tehnice în vigoare. În această situație responsabilitatea pierderii totale sau parțiale, deteriorării, pagubelor pricinuite persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate ori celorlalte bunuri, provocate de vicii ascunse prin ambalare, revine expeditorului.
- Dacă pentru anumite trimiteri poștale sunt necesare măsuri speciale de manipulare și depozitare, în funcție de natura lor, furnizorul de servicii poștale trebuie să aplice etichete sugestive care să indice modul de manipulare și depozitare. Furnizorul de servicii poștale poate pune la dispoziție expeditorului etichete tipizate. Furnizorul de servicii poștale este obligat să recunoască și să folosească inscripționările și etichetele aplicate de expeditor, atunci când acestea corespund standardelor și normelor tehnice în vigoare.

Nu se accepta :

- Trimiterile postale constand in bunuri al caror transport este interzis prin dispozitii legale, fie si numai pe o portiune de parcurs;
- Trimiterile postale al caror ambalaj prezinta inscriptii care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum si trimiterile postale constand in bunuri, care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri , daca se depun neambalate
- Trimiterile postale care prezinta etichete sau inscriptii vechi neindepartate;
- Bunuri restrictionate la transportul international: munitie, fluide umane, cadavre, ramasite umane, diamante industriale animale vii, materiale pornografice, arme de foc;
- Bunuri restrictionate la transport intern: explozivi, gaze comprimate, inflamabile,lichefiate sau toxice, lichide inflemabile, solide inflamabile, oxidanti si peroxizi organici, otravuri si substante infectioase, insecticide, cianuri, materiale radioactive, materiale corozive;
- Bunuri periculoase: generatoare, cutite , magneti .

Modalitati de realizare a serviciilor postale pe zone gerografice:

- Serviciile postale prestate sunt disponibile la nivel national si international, cu precizarea ca zonele geografice in care SC X CURIER EXTREM SRL poate asigura livrarea trimiterilor postale prin reteaua proprie si fara a apela la terti furnizori de servicii postale sunt municipiul Bucuresti si judetele Cluj, Mures, Timis, Bistrita-Nasaud , Ilfov, Satu-Mare, Bihor, Arad, Caras-Severin, Salaj, Maramures,, Hunedoara, Alba, Sibiu, Brasov, Harghita, Covasna,Suceava, Botosani, Iasi, Vaslui, Bacau, Neamt, Vrancea, Galati, Buzau, Braila, Tulcea, Constanta, Mehedinti, Valcea, Olt, Dolj,Arges, Dambovita, Teleorman, Giurgiu, Prahova, Calarasi, Ialomita.

Modalitatile de plata a tarifului postal

- Pentru trimiterile preluate de la persoane fizice sau juridice pe baza de comanda pretul serviciilor postale se va achita de catre expeditor/destinatar /tert pe baza de factura/chitanta emisa de SC X CURIER EXTREM SRL
- Pentru trimiterile efectuate in baza unui contract SC X CURIER EXTREM SRL va emite o factura pe luna, in ultima zi a fiecarei luni. Fiecare factura va cuprinde totalitatea serviciilor executate . Factura va fi insotita de borderoul cu evidenta numarului, precum si a tipului trimiterilor postale efectuate , in decursul lunii calendaristice anterioara.

Plata facturilor se va efectua prin ordin de plata in contul SC X CURIER EXTREM SRL deschis la banca sau in numerar pe baza de chitanta eliberata de SC X CURIER EXTREM SRL.

Mecanism de solutionare a reclamatiilor

SC X CURIER EXTREM SRL raspunde, in conditiile de mai jos, de integritatea pe timpul transportului a trimiterilor postale incredintate si de calitatea serviciilor postale prestate, cu conditia ca beneficiarii sa accepte si sa respecte conditiile de ambalare indicate de furnizorul de servicii postale.

In cazul in care un client care a beneficiat de serviciile prestate de SC X CURIER EXTREM SRL se considera prejudiciat sau este nemultumit de calitatea acestora si doreste sa faca o plangere trebuie sa se conformeze urmatoarei proceduri, in caz contrar SC X CURIER EXTREM SRL rezervandu-si dreptul de a respinge plangerea respectiva.

Reclamatia poate fi adresata de catre expeditor sau de catre destinatar .

Persoana fizica sau reprezentatul autorizat al persoanei juridice care doreste sa faca o reclamatie trebuie sa faca dovada expedierii trimiterii prin SC X CURIER EXTREM SRL (scrisoare de transport , factura, chitanta, borderou de trimiteri - copii ale acestor documente, etc.)

Reclamatia trebuie facuta in scris catre SC X CURIER EXTREM SRL in maxim 6 luni de la predarea trimiterii postale catre prestator prin care sa argumenteze plangerea respectiva punand la dispozitia furnizorului de servicii toate datele relevante privind pierderea, distrugerea, intarzierea produsa.

Reclamatia poate fi depusa personal comunicandu-se reclamantului numarul de inregistrare, se poate trimite prin serviciul confirmare de primire sau poate fi transmisa prin mail la adresa indicate de prestator (si in acest ultim caz urmand a se comunica reclamantului numarul de inregistrare a reclamatiei la adresa de mail de la care s-a trimis reclamatia)

Dupa inregistrarea plangerii de catre furnizor in registru de reclamatii si confirmarea in scris catre reclamant de luare la cunostinta a reclamatiei respective prin eliberarea unui document care sa contina numarul de ordine din registrul de reclamatii SC X CURIER EXTREM SRL este obligata sa solutioneze un raspuns scris cu privire la reclamatia respectiva in termen de ***3 luni .***

In cazul in care reclamatia nu este intemeiata, se comunica reclamantului in scris argumentele care dovedesc acest lucru.

In cazul in care se dovedeste ca reclamatia este intemeiata ,SC X CURIER EXTREM SRL raspunde dupa cum urmeaza:

SC X CURIER EXTREM SRL raspunde pentru trimiterile postale interne astfel:

3. In caz de pierdere, furt sau distrugere totala conform art. 42 din OUG 13/2013 privind serviciile postale:
   - cu întreaga valoare declarată, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare 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;
   -in afara despagubirilor prevazute mai sus se restituie si tarifele incasate la depunerea trimiterii postale.

4. In caz de pierdere partiala, distrugere partiala sau deteriorare conform art. 42 din OUG 13/2013 privind serviciile postale:
   - 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, 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 X CURIER EXTREM SRL raspunde pentru trimiterile postale internationale astfel:

1. In caz de pierdere, furt sau distrugere totala SC X CURIER EXTREM SRL raspunde conform acordurilor din care Romania este parte, iar in cazul in care nu exista astfel de accorduri raspunde conform art. 42 din OUG 13/2013 privind serviciile postale:
   - cu întreaga valoare declarată, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare 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;
2. In caz de pierdere partiala, distrugere partiala sau deteriorare SC X CURIER EXTREM SRL raspunde conform acordurilor din care Romania este parte, iar in cazul in care nu exista astfel de accorduri conform art. 42 din OUG 13/2013 privind serviciile postale:
   - 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, 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.

In cazul intarzierii unei trimiteri produse din culpa prestatorului se returneaza valoarea trimiterii postale in termen de maxim 30 zile calendaristice.
Plata despagubirilor se va face in functie de cerintele clientului fie prin instrument bancar (ordin de plata, fila cec, bilet la ordin) fie numerar in termen de maxim 30 zile calendaristice.