

CONDITII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POSTALE

Serviciilor postale oferite și prestate de TNT ROMANIA SRL, societate cu sediul social în București, sos. București-Ploiești, nr 172-176, sector 1, Clădirea Platinum Business and Convention Center, etaj 2, Secțiunile B 3 și B4, Clădirea B, cod postal 015016, înregistrată la Registrul Comerțului din București sub nr. J40/1428/1991, cod TVA RO1592989, cont bancar deschis la ING Bank București RO34INGB0001000128518913, reprezentată prin Director General, Dl. Enache Bogdan Constantin, (denumită în continuare TNT) le sunt aplicabile următoarele **“CONDITII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POSTALE”**.

TNT oferă și prestează servicii postale neincluse în sfera serviciului universal, având ca obiect trimiteri postale interne și internaționale. Acestea sunt:

- Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor postale interne și internaționale în greutate mai mare de 2 kg (trimiteri de corespondență, imprimate);
- Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor postale interne cu limite de greutate între 10 kg și 50 de kg (inclusiv);
- Servicii constând în colectarea, sortarea și transportul coletelor postale internaționale cu limite de greutate între 10 kg și 50 de kg (inclusiv) expediate de pe teritoriul României către o adresă aflată în afara teritoriului acesteia;
- Servicii constând în distribuirea coletelor postale internaționale cu limite de greutate între 20 kg și 50 de kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;
- Serviciul Contra ramburs;
- Serviciul Schimbare destinație;
- Serviciul Livrare specială;
- Serviciul Confirmare de primire;
- Serviciul Express.

1. Condițiile de acceptare a trimiterilor postale

1.1. CONDITII DE AMBALARE

Se vor utiliza cutii rigide și aflate în stare bună.

Nu se vor utiliza materiale de protecție în exces. Se vor evita cutiile prea mari, deoarece ar putea fi strivite. Nu se vor lăsa spații goale în interiorul cutiei.

Se va plasa eticheta de manipulare/ atenționare specifică colete grele “HEAVY” pe toate cutiile care depășesc greutatea de 23 kg.

Se va utiliza bandă adezivă adecvată, lipită în formă de H atât pe capacul superior, cât și pe partea inferioară a cutiei. Cutiile grele se vor sigila inclusiv cu benzi rigide de plastic, pentru mai multă rezistență.

Etichetele vechi se vor îndepărta. Etichetele noi se vor lipi pe capacul superior, astfel încât codul de bare să fie plat (nu îndoit peste o margine).

Nu sunt acceptate trimiteri postale neambalate, sticla spartă și cutii deteriorate sau de proastă calitate, cutii ude sau/si lichid scurs din ambalaj.

Pentru trimiterile postale care contin bunuri fragile este obligatoriu un ambalaj interior și exterior care să protejeze conținutul trimiterii postale. La interior se vor folosi folii cu bule, perne de aer, separatoare, folii cu spumă, hartie specifică de umplere etc. La exterior se vor folosi cutii de carton dublu sau carton ondulat. În

plus, se va aplica eticheta de "Fragil" pe fiecare trimitere postala si daca este cazul etichete de manipulare (sageti de orientare).

1.2. TRIMITERILE POSTALE REFUZATE LA COLECTARE

1.2.1. Sunt excluse de la colectare, sortare, transport si livrare:

a) trimerile postale constand in bunuri al caror transport este interzis prin dispozitii legale, fie chiar si numai pe o portiune din parcurs (spre ex. arme si parti componente, focoase, munitie, incarcatura, copii piratate, falsuri, vietati (inclusiv insecte, coconi, larve, pesti, oua pentru eclozare, pasari), droguri si narcotice, ramasite umane, inclusiv cenusa, lingouri de aur, argint, fildes, bijuterii, pietre pretioase, metale scumpe, bani, bancnote, monede, azbest si produsele din azbest, tutun si produse din tutun, etc, precum si alte restrictionari cuprinse in reglementarile IATA, ICAO, ADR, IMDG);

b) trimerile postale al caror ambalaj prezinta inscriptii care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum si trimerile postale constand in bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, daca se depun neambalate sau in ambalaj transparent;

c) trimerile postale care prezinta etichete sau inscriptii vechi neindepartate.

Nu sunt acceptate trimiteri postale care prezinta muchii ascutite neprotejate si/sau piese care strapung ambalajul. 1.2.2. Urmatoarele categorii de trimiteri postale sunt admise la colectare, sortare, transport si livrare numai daca, pe langa conditiile generale, TNT indeplineste si conditiile speciale prevazute pentru transportul acestor bunuri si sunt convenite in prealabil de furnizor cu expeditorul, pentru fiecare caz, astfel:

a) trimerile postale constand in bunuri pentru care sunt stabilite conditii speciale de transport, prin dispozitii legale administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare si altele similare, in conditiile prevazute prin aceste dispozitii;

b) trimerile postale constand in bunuri al caror transport, incarcare, descarcare sau transbordare prezinta greutatea privind manipularea fata de mijloacele sau instalatiile furnizorului de servicii postale, in conditiile tehnice si de exploatare convenite de furnizor cu expeditorul, pentru fiecare caz.

c) trimerile postale constand in bunuri usor perisabile, deseuri organice si industriale, seminte, plante, blanuri, bunuri sub incidenta accizelor si licentelor, probe de sange, bunuri periculoase, bauturi alcoolice, artefacte artistice, antichitati. TNT va refuza la colectare trimerile postale care nu sunt ambalate corespunzator, precum si pe cele care nu sunt insotite de actele de vama cerute de legislatia vamala in vigoare (acolo unde este cazul).

TNT nu livreaza trimiteri postale la casute postale.

1.3. TNT tarifeaza fiecare trimitere postala in functie de greutatea mai mare calculata si aleasa intre greutatea fizica reala a trimiterii postale si greutatea volumetrica a acesteia. Greutatea volumetrica se calculeaza conform factorului de conversie volumetric aferent serviciului contractat.

1.4. Limita maxima admisa a rambursului in cazul unei trimiteri postale ce face obiectul, serviciului *Contra ramburs* este de 5.000 lei in cazul expeditorului persoană juridică si 10.000 lei in cazul persoanelor fizice. TNT ofera si presteaza serviciul postal *Contra ramburs* având ca obiect doar trimiteri postale interne, colectarea sumelor de la destinatarii serviciilor postale facandu-se numai in LEI.

1.5. TNT ofera drept caracteristica suplimentara asigurarea bunului care face obiectul trimiterii postale la valoarea declarata de expeditor. Limita maxima admisa de TNT a valorii declarate este de 25.000 EURO (sau

echivalentul în lei)/trimitere postală. TNT poate accepta asigurarea bunului la o valoare declarată de către expeditor peste această limită, însă în cazul în care valoarea declarată a trimiterii postale este mai mare de 25.000 EURO (sau echivalentul în lei) este necesar acordul prealabil din partea TNT înainte de a contracta serviciul postal.

1.6. Felul trimiterile postale care fac obiectul serviciului postal prestat de TNT pot fi: interne și internaționale, cu excepția serviciului *Contra ramburs* care au ca obiect doar trimiteri postale interne, precum și a serviciilor ce au ca obiect, prin natura lor, conform prevederilor legale, exclusiv trimiteri postale interne sau internaționale, după caz.

1.7. TNT practica tarife de catalog, precum și tarife preferențiale, stabilite prin contract comerciale încheiate în baza unor oferte individuale negociate între părți.

1.8. TNT poate încheia contracte de prestări-servicii cu subcontractori, drepturile și obligațiile partilor fiind definite printr-un contract comercial, în forma scrisă. În cazul în care livrarea trimiterilor postale colectate de TNT este realizată de un alt furnizor, răspunderea față de orice utilizator este a TNT, TNT rezervându-și ulterior dreptul de a se întoarce cu acțiune în regres împotriva furnizorului serviciilor postale efectuate în beneficiul TNT, dacă răspunderea cade în sarcina acestui furnizor, în conformitate cu prevederile contractuale existente între acesta și respectivul furnizor.

1.9. Depunerea trimiterii postale se poate face de către client, personal, la unul din punctele de acces deservite de personal ale TNT din țară sau trimiterea poate fi colectată de către TNT, prin personalul TNT, de la adresa indicată de expeditor, în urma unei comenzi.

1.10. Nu există un număr minim sau maxim de trimiteri postale care pot face obiectul serviciului postal.

1.11. TNT poate, în temeiul unui contract încheiat în formă scrisă, subcontracta operațiunile de colectare, sortare, transport sau livrare a trimiterilor postale către subcontractori, TNT răspunzând în totalitate pentru serviciile prestate de aceștia în numele și pe seama TNT.

1.12. Plata tarifului serviciului postal se poate face în numerar, online (transfer bancar) sau prin bancă cu O.P.

2. Condițiile de calitate a trimiterilor postale

2.1. TNT se obligă să returneze către expeditor contravaloarea bunului care face obiectul serviciului *Contra ramburs* în termen de maxim 8 zile lucrătoare de la data livrării trimiterii postale. Plata rambursului către expeditor se face în cont bancar sau în numerar, în funcție de instrucțiunile primite de la expeditor.

2.2. TNT returnează către expeditori printr-o metodă agreată cu aceștia dovezile, confirmate în scris de către destinatar, privind predarea trimiterilor postale care fac obiectul serviciului *Confirmare de primire* în termen de 2 zile lucrătoare de la data livrării trimiterii postale.

2.3. Pentru serviciul postal Express, TNT garantează timpii de livrare reglementați de legislația națională, respectiv:

- a) în cazul trimiterilor postale interne, timpii de livrare nu vor depăși 12 ore în aceeași localitate, 24 de ore între reședințele de județ și întrajudețean, respectiv 36 de ore între oricare alte două localități;
- b) în cazul trimiterilor postale internaționale colectate de pe teritoriul României, timpul cât trimiterea postală se află pe teritoriul României nu poate depăși limitele prevăzute la lit.a);
- c) în cazul trimiterilor postale internaționale colectate de pe teritoriul României și care urmează a fi livrate unui destinatar aflat în unul dintre statele membre ale Uniunii Europene sau ale Spațiului Economic European, timpii de livrare garantati, aferenți perioadei în care trimiterea postală se află în afara teritoriului României sunt: maxim 72 de ore în cazul în care serviciul postal se desfășoară parțial sau total pe calea aerului și maxim 168 ore în cazul în care serviciul postal se desfășoară pe cale rutieră.

2.4. Cu excepția trimitărilor postale care fac obiectul serviciului Express, TNT asigură livrarea trimitărilor postale interne în termen de 5 zile lucrătoare de la data colectării, respectiv în termen de 10 zile lucrătoare de la data colectării în cazul trimitărilor postale internaționale.

2.5. În cazul asigurării bunurilor care fac obiectul trimiterii postale la o valoare declarată de expeditor, termenul în care poate fi solicitată de expeditor dovada privind depunerea trimiterii postale respectivei trimiterii postale este de 9 luni de la data depunerii acesteia, TNT 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.

3. Condițiile în care este angajată răspunderea TNT în ceea ce privește furnizarea serviciilor postale

3.1. Răspunderea TNT pentru trimiterile postale interne, în caz de pierdere totală și/sau parțială, furt, distrugere totală și/sau parțială, deteriorare, neexecutare a caracteristicilor suplimentare ale serviciilor, este în conformitate cu dispozițiile art. 42, 43, 46 și 47 din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 13/2013 privind serviciile postale, cu modificările și completările ulterioare și anume:

a) în caz de pierdere, furt sau distrugere totală:

1. 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;
2. cu valoarea rambursului, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu ramburs fără valoare declarată;
3. cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului, pentru trimiterile postale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată sau unui serviciu ramburs;

b) în caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare:

1. cu valoarea declarată pentru partea lipsă, distrusă sau deteriorată, înscrisă în nota de inventar, pentru trimiterile postale depuse deschise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
2. cu cota-parte corespunzătoare greutății lipsă din valoarea declarată, pentru trimiterile postale depuse închise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
3. cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului, în caz de pierdere parțială, distrugere parțială sau deteriorare a trimitărilor postale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată.

c) În cazul unei trimiterii care face obiectul unui serviciu ramburs, furnizorul de servicii postale 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.

3.2. La sumele prevăzute la pct.3.1. lit. a) și b) 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.

3.3. Pierderea completă a conținutului este echivalentă cu pierderea trimiterii postale.

3.4. În situația în care expeditorul a declarat o valoare mai mică decât cea reală, despăgubirea este la nivelul valorii declarate.

3.5. În afara despăgubirilor prevăzute la pct.3.1. lit. a), se restituie și tarifele încasate la depunerea trimiterii postale.

3.6. În cazul neefectuării prestațiilor care constituie caracteristici suplimentare ale serviciilor postale, nominalizate de expeditor prin indicații speciale, se restituie numai tarifele încasate suplimentar față de tariful aplicabil pentru serviciul poștal standard.

3.7. În cazul pierderii dovezii privind predarea trimerii poștale înregistrate, confirmată în scris de către destinatar, furnizorul de serviciu poștal are obligația întocmirii și punerii la dispoziția expeditorului a unui duplicat al dovezii de predare.

3.8. Raspunderea TNT pentru serviciile postale internationale este reglementata de acordurile internationale la care Romania este parte. In situatia in care nu exista acorduri internationale se aplica prevederile obligatorii relevante ale legii nationale.

3.9. TNT este exonerata de raspundere in urmatoarele situatii:

- a) paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului
- b) trimiterea postala a fost primita fara obiectii de catre destinatar, cu exceptia reclamatiiilor referitoare la pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea totala sau partiala a continutului trimerii postale;
- c) paguba s-a produs ca urmare a unui caz de forta majora sau a cazului fortuit (de exemplu, acte naturale ce includ cutremure, cicloane, furtuni, inundatii, incendii, epidemii, ceata, zapada sau inghet, razboaie, accidente, greve, embargouri, dispute locale, pericole aeriene, revolte civile etc); in acest caz expeditorul are dreptul la restituirea tarifelor achitate, cu exceptia tarifului de asigurare.

3.10. De asemenea, TNT nu poate fi tinuta raspunzatoare pentru niciun fel de pierderi sau daune indirecte (pierderi de venit, de profit, de piete de desfacere, de reputatie, de oportunitate etc.), chiar daca ar fi avut cunostinta ca astfel de pierderi se pot produce sau pentru orice alte prejudicii indirecte, speciale sau subsecvente, rezultand din incalcarea contractului, neglijenta, act de vointa sau vina.

3.11. Pentru serviciul Express, conditiile in care este angajata raspunderea TNT pentru predarea cu intarziere a trimerii postale, in caz de intarziere din vina exclusiva a TNT a prestarii serviciului Express. TNT va plati o penalitate pentru predarea cu intarziere a trimerii postale care nu poate depasi tariful serviciului Express, penalitate echivalenta cu 0.5% din tariful serviciului Express pentru fiecare 24 de ore de intarziere.

4. Termene de pastrare, respectiv de returnare a trimerilor postale

4.1. Cu exceptia trimerilor postale care fac obiectul serviciilor Express și Livrare specială, atunci cand TNT nu poate efectua livrarea unei trimeri poștale (de exemplu, în cazul în care destinatarul nu este gasit la adresa indicata), TNT va lasa o nota la adresa destinatarului din care sa reiasa faptul ca s-a incercat livrarea de către TNT si prin intermediul căreia vor fi furnizate informatii despre data efectuării urmatoarei încercări de livrare. Daca livrarea nu s-a putut efectua nici dupa a doua incercare, TNT va lasa un aviz care va cuprinde urmatoarele informatii: data avizarii, perioada de păstrare a trimerii poștale la dispoziția destinatarului, precum și denumirea, adresa și programul de lucru cu publicul al punctului de contact de la care poate fi ridicată trimiterea poștală.

4.2. Termenul de pastrare in vederea predarii trimerilor postale este de 5 zile de la data avizarii destinatarului (data ultimei încercări de livrare).

4.3. TNT 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 2 zile lucrătoare în cazul trimerilor poștale interne, respectiv în termen de 7 zile lucrătoare în cazul trimerilor poștale internaționale, termen care se calculează, după caz, de la data expirării perioadei de păstrare avizate sau a încercării de livrare.

4.4. În cazul trimerilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, TNT va păstra la dispoziție aceste trimeri poștale timp de 9 luni de la data depunerii acestora. După expirarea acestui termen, trimerile poștale nerevendicate trec din proprietatea expeditorului în proprietatea TNT.

5. Mecanismul de solutionare a reclamatilor

5.1. Departamentul Relatii cu Clientii inregistreaza in Registrul de reclamatii, analizeaza si centralizeaza fiecare reclamatie primita, care va fi distribuita unei persoane din departament care se va ocupa de strangerea tuturor informatiilor referitoare la trimiterea postala si la circumstantele producerii incidentului si prejudiciului, pentru a putea formula o rezolutie corecta.

5.2. Persoana indreptatita sa introduca plangerea prealabila este expeditorul sau destinatarul.

5.3. Plangerea prealabila va putea fi transmisă la orice punct de lucru al TNT si va fi solutionata de catre entitatea TNT care a emis factura fiscala.

Persoana indreptatita sa introduca plangerea prealabila va formula reclamația în scris și o va comunica TNT prin fax, e-mail, posta cu confirmare de primire, depunere personala la punctul de acces TNT, in termen de 6 luni de la data depunerii trimiterii postale.

5.4. TNT va confirma petentului in maxim 24 de ore primirea reclamatiei prin aceeași modalitate folosită la transmitere acesteia de către utilizator (cu excepția cazului în care reclamantul a solicitat, prin intermediul reclamației, confirmarea primirii reclamației printr-o modalitate distinctă de cea prin care reclamația a fost trimisă TNT, situație în care se va da curs solicitării acestuia), 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, prin adresă scrisă în situația primirii reclamației printr-un serviciu poștal fără confirmare de primire sau prin comunicarea numărului de înregistrare prin fax/e-mail către numărul de fax/adresa de e-mail de la care s-a primit reclamația.

5.5. Termenul de solutionare a unei reclamatii este de maxim 3 luni de la data introducerii ei. In acest termen se includ: perioada de analiza a reclamatiei si de comunicare a raspunsului la reclamatie, precum si termenul de rambursare sau compensare a prejudiciului.

5.6. Reclamatia va fi insotita de documente relevante cum ar fi: copie document de transport, poze ale trimiterii poștale, bunului ce face obiectul acesteia (in cazul trimiterilor deteriorate), alte documente care pot evidientia dauna corespunzătoare evenimentului reclamat și pe care reclamantul le consideră relevante (spre ex. ambalajului trimiterii poștale, declaratie pe propria raspundere, expertiza tehnica), etc.

5.7. In baza analizei informatiilor stranse la dosar (atât probele depuse de petent, dar și informațiile/probele relevante furnizate de proprii angajați ori terțe persoane implicate), Departamentul Relatii cu Clientii impreuna cu Departamentele Vanzari, Financiar si Juridic, vor hotari asupra continutului rezolutiei ce va fi transmis clientului.

Imediat dupa finalizarea analizei reclamatiei, în cazul reclamatiei soluționate favorabil, presupunand prin urmare rezolutie de despagubire, TNT va solicita reclamantului datele bancare in vederea efectuării plății despăgubirii in cazul in care se opteaza pentru aceasta varianta/modalitate de plată a despăgubirilor corespunzătoare, daca acestea nu au fost furnizate anterior.

Daca reclamația se dovedeste neintemeiata, ea este declarata nula (se respinge) si este anuntat reclamantul cu privire la decizie si la argumentele care au condus la aceasta decizie. Daca reclamația se dovedeste intemeiata, decizia este adusa la cunostinta reclamantului, fie ca este sau nu de ordin financiar.

5.8. La orice reclamatie scrisa, rezultatul reclamației va fi comunicat petentului in scris, prin aceeasi modalitate prin care a fost transmisa reclamația sau, acolo unde este cazul, prin cea solicitată de petent in cuprinsul reclamației.

5.9. Expeditorul, in calitate de platitor al trimiterii postale, poate renunța în favoarea destinatarului, la dreptul de despăgubire care îi revine în temeiul dispozițiilor legale.

5.10. Plata despagubirilor se face in numerar la unul dintre punctele de acces al TNT deservit de personal sau in cont bancar, in functie de solicitarea petentului, in lei, in termen de maxim 60 de zile de la data finalizarii favorabile a analizei reclamatiei de catre TNT, fara a fi insa depasit termenul de 3 luni de la introducerea acesteia.

5.11. Legea aplicabila va fi intotdeauna legea obligatorie in vigoare la data prezentarii trimiterii postale in vederea prestarii serviciului.

FURNIZOR,
TNT ROMANIA SRL
Director General
Enache Bogdan Constantin

