

CONDITII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POSTALE

Serviciilor postale oferite și prestate de TNT ROMANIA SRL, societate cu sediul social in Bucuresti, sos. Bucuresti-Ploiesti, nr 172-176, sector 1, Cladirea Platinum Business and Convencion Center, etaj 2, Sectiunile B 3 si B4, Cladirea B, cod postal 015016, inregistrata la Registrul Comertului din Bucuresti sub nr. J40/1428/1991, cod TVA RO1592989, cont bancar deschis la ING Bank Bucuresti RO34INGB0001000128518913, reprezentata prin Director General, Dl. Enache Bogdan Constantin, (denumita in continuare TNT) le sunt aplicabile urmatoarele "CONDITII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POSTALE".

TNT ofera si presteaza servicii postale neincluse in sfera serviciului universal, avand ca obiect trimiteri postale interne si internationale. Acestea sunt:

- Servicii constand in colectarea, sortarea, transportul si livrarea trimiterilor postale interne si internationale in greutate mai mare de 2 kg (trimiteri de corespondenta, imprimate);
- Servicii constand in colectarea, sortarea, transportul si livrarea coletelor postale interne cu limite de greutate intre 10 kg si 50 de kg (inclusiv);
- Servicii constand in colectarea, sortarea si transportul coletelor postale internationale cu limite de greutate intre 10 kg si 50 de kg (inclusiv) expediate de pe teritoriul Romaniei catre o adresa aflata in afara teritoriului acesteia;
- Servicii constand in distribuirea coletelor postale internationale cu limite de greutate intre 20 kg si 50 de kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului Romaniei catre o adresa aflata pe teritoriul acesteia;
- Serviciul Contra ramburs;
- Serviciul Schimbare destinatie;
- Serviciul Livrare speciala;
- Serviciul Confirmare de primire;
- Serviciul Express.

1. Conditile de acceptare a trimiterilor postale

1.1. CONDITII DE AMBALARE

Se vor utiliza cutii rigide si aflate in stare buna.

Nu se vor utiliza materiale de protectie in exces. Se vor evita cutiile prea mari, deoarece ar putea fi strivite.

Nu se vor lasa spatii goale in interiorul cutiei.

Se va plasa eticheta de manipulare/ atentionare specifica colete grele "HEAVY" pe toate cutiile care depasesc greutatea de 23 kg.

Se va utiliza banda adeziva adecvata, lipita in forma de H atat pe capacul superior, cat si pe partea inferioara a cutiei. Cutiile grele se vor sigila inclusiv cu benzi rigide de plastic, pentru mai multa rezistenta.

Etichetele vechi se vor indeparta. Etichetele noi se vor lipi pe capacul superior, astfel incat codul de bare sa fie plat (nu indoit peste o margine).

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

Pentru trimiterile postale care contin bunuri fragile este obligatoriu un ambalaj interior si exterior care sa protejeze continutul trimiterii postale. La interior se vor folosi folie cu bule, perne de aer, separatoare, folii cu spuma, hartie specifica de umplere etc. La exterior se vor folosi cutii de carton dublu sau carton ondulat. In

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) trimiterile 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, replici ale acestora, focoase, munitie, incarcatura, dispozitive sau substante distructive nedecarate (inclusiv dispozitive explozive sau incendiare), copii piratate, falsuri, animale vii sau moarte (inclusiv insecte, coconi, larve, pesti, oua pentru eclozare, pasari), droguri si narcotice, ramasite umane, inclusiv cenusa, organe vii umane, de ex. pentru transplant, lingouri de aur, argint sau alte metale pretioase, fildes, bijuterii si pietre pretioase cu o valoare peste 10.000 euro, gablonuri si metale pretioase cu o valoare peste 10.000 euro, bani, bancnote, monede, carduri bancare, timbre, cecuri si alte instrumente de plata, tichete de masa, tichete de vacanta, tichete cadou, azbest si produsele din azbest, tutun si produse din tutun (cu exceptia tigaretelor electronice), etc, precum si alte restrictionari cuprinse in reglementarile IATA, ICAO, ADR, IMDG];

b) 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 sau in ambalaj transparent;

c) trimiterile postale care prezinta etichete sau inscriptii vechi neindepartate;

d) trimiterile postale constand in bunuri usor perisabile, deseuri organice si industriale, plante, blanuri, inclusiv accesorii din blana, bunuri sub incidenta accizelor si licentelor, artefacte artistice, antichitati.

Nu sunt acceptate trimiteri postale care prezinta muchii ascutite neprotejate si/sau piese care strapung ambalajul.

1.2.2. TNT accepta la colectare, sortare, transport si livrare trimiterile 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, insa avand in vedere bunul ce face obiectul trimiterii postale si avizul necesar, corespunzator acestuia, introducerea trimiterii postale in reseaua postala TNT se va face cu informarea si acceptul prealabile ale TNT (de ex. Pentru situatiile in care avizul necesar detinut de TNT/valabilitatea avizului ar fi expirat, detinerea de catre TNT a avizului/avizelor specific(e)).

1.2.3. TNT accepta la colectare, sortare, transport si livrare trimiterile postale constand in probe de sange sau bunuri periculoase numai cu informarea si acceptul prealabile ale TNT.

1.2.4. TNT va refuza la colectare trimiterile 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).

1.2.5. TNT asigura secretul trimiterilor postale – retinerea, deschiderea sau divulgarea continutului trimiterilor postale fiind permisa numai in conditiile si cu procedura prevazuta de lege.

In cazul trimiterilor postale internationale se vor respecta, suplimentar, de catre ambele parti, dispozitiile legale incidente in domeniul vamal, precum si legislatia statelor pe teritoriul carora se presteaza operatiuni componente ale serviciilor postale si a celor tranzitate de trimiterea postala.

1.2.6. Expeditorul trebuie să furnizeze în scris informații corecte și complete cu privire la numele și adresa destinatarului, cuprinzând detalii ca: nume, prenume, localitate, adresa, țară, cod postal, persoana de contact, număr de telefon, etc.; este recomandabil a fi furnizate și datele expeditorului, cu excepția serviciului ramburs, caz în care este obligatoriu să fie înscrise și datele expeditorului.

TNT nu livrează trimiteri postale la casute postale și cutii postale.

1.3. TNT tarifează fiecare trimitere postală în funcție de greutatea mai mare calculată și aleasă între greutatea fizică reală a trimiterii postale și greutatea volumetrică a acesteia. Greutatea volumetrică se calculează conform factorului de conversie volumetric aferent serviciului contractat.

1.4. Limita maximă admisă a rambursului în cazul unei trimiteri postale ce face obiectul serviciului *Contra ramburs* este de 5.000 lei în cazul expeditorului persoană juridică și 10.000 lei în cazul persoanelor fizice.

TNT oferă și prestează serviciul postal *Contra ramburs* având ca obiect doar trimiteri postale interne, colectarea sumelor de la destinatarii serviciilor postale, respectiv achitarea acestora către expeditori, făcându-se numai în LEI.

1.5. TNT oferă drept caracteristică suplimentară asigurarea bunului care face obiectul trimiterii postale la valoarea declarată de expeditor. Limita maximă admisă de TNT a valorii declarate este de 25.000 EURO (sau echivalentul în lei)/trimiteri postale. 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 trimiterii postale care fac obiectul serviciului postal prestat de TNT pot fi: interne și internaționale, cu excepția serviciului *Contra ramburs* care are 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 practică 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 părților fiind definite printr-un contract comercial, în formă 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 TNT 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 cu alte persoane (furnizori/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 obliga sa returneze catre expeditor contravaloarea bunului care face obiectul serviciului *Contra ramburs* in termen de maxim 8 zile lucratoare de la data livrării trimiterii postale. Plata rambursului catre expeditor se face in cont bancar sau in numerar, in functie de instructiunile primite de la expeditor.

2.2. TNT returneaza catre expeditori printr-o metoda agreata cu acestia dovezile, confirmate in scris de catre destinatar, privind predarea trimiterilor postale care fac obiectul serviciului *Confirmare de primire* in termen de 2 zile lucratoare de la data livrării trimiterii postale.

2.3. Pentru serviciul postal Express, TNT garanteaza timpii de livrare reglementati de legislatia nationala, respectiv:

a) in cazul trimiterilor postale interne, timpii de livrare nu vor depasi 12 ore in aceeasi localitate, 24 de ore intre resedintele de judet si intrajudetean, respectiv 36 de ore intre oricare alte doua localitati;

b) in cazul trimiterilor postale internationale colectate de pe teritoriul Romaniei, timpul cat trimiterea postala se afla pe teritoriul Romaniei nu poate depasi limitele prevazute la lit.a);

c) in cazul trimiterilor postale internationale colectate de pe teritoriul Romaniei si care urmeaza a fi livrate unui destinatar aflat in unul dintre statele membre ale Uniunii Europene sau ale Spatiului Economic European, timpii de livrare garantati, aferenti perioadei in care trimiterea postala se afla in afara teritoriului Romaniei sunt: maxim 168 de ore, cu precizarea că, dacă transportul trimiterii postale se efectuează, partial sau total, pe calea aerului, acest timp se va diminua considerabil, putând ajunge la 72 de ore.

2.4. Cu exceptia trimiterilor postale care fac obiectul serviciului Express, TNT asigura livrarea trimiterilor postale interne in termen de 5 zile lucratoare de la data colectării, respectiv in termen de 10 zile lucratoare de la data colectării in cazul trimiterilor postale internationale.

2.5. In cazul asigurarii bunurilor care fac obiectul trimiterii postale la o valoare declarata de expeditor, termenul in care poate fi solicitata de expeditor dovada privind depunerea respectivei trimiteri postale este de 9 luni de la data depunerii acesteia, TNT avand obligatia de a comunica dovada respectiva in termen de maxim 7 zile lucratoare de la data solicitarii, printr-o metoda agreata cu expeditorul sau integratorul (de exemplu, fax, e-mail etc), fara a implica costuri suplimentare in sarcina expeditorului.

3. Condițiile in care este angajata raspunderea TNT în ceea ce privește furnizarea serviciilor postale

3.1. Raspunderea TNT pentru trimerile postale interne, in caz de pierdere totala si/sau partiala, furt, distrugere totala si/sau partiala, deteriorare, neexecutare a caracteristicilor suplimentare ale serviciilor, este in conformitate cu dispozitiile art. 42, 43,46 si 47 din Ordonanta de Urgenta a Guvernului nr. 13/2013 privind serviciile postale, cu modificarile si completarile ulterioare si 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 trimerile 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 trimerile postale depuse deschise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

2. cu cota-parte corespunzătoare greutății lipsă din valoarea declarată, pentru trimerile 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 trimiterilor poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată.

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

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 poștale.

3.6. 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.

3.7. În cazul pierderii dovezii privind predarea trimiterii 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 trimiterii 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 restituierea 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. Daca TNT nu reuseste sa livreze din vina sa trimiterile postale care fac obiectul serviciului Express în termenele stabilite (specificate la pct.2.3.), TNT va răspunde față de utilizator prin plata unor penalități pentru predarea cu întârziere a trimiterii poștale, penalitate echivalentă cu un procent de 0,5 % din tariful încasat pentru fiecare 12 ore de întârziere, penalitate care nu poate depasi tariful serviciului Express comandat.

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

4.1. Cu excepția trimiterilor poștale care fac obiectul serviciilor Express și Livrare specială, atunci cand TNT

nu poate efectua livrarea unei trimiteri poștale (de exemplu, în cazul în care destinatarul nu este găsit la adresa indicată), TNT va lăsa o notă la adresa destinatarului din care să reiasă faptul că s-a încercat livrarea de către TNT și prin intermediul căreia vor fi furnizate informații despre data efectuării următoarei încercări de livrare. Dacă livrarea nu s-a putut efectua nici după a doua încercare, TNT va lăsa un aviz care va cuprinde următoarele informații: data avizării, perioada de păstrare a trimiterii 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 păstrare în vederea predării trimiterilor poștale este de 5 zile de la data avizării 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 trimiterilor poștale interne, respectiv în termen de 7 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.

4.4. În cazul trimiterilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, TNT 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 TNT.

5. Mecanismul de soluționare a reclamațiilor

5.1. Departamentul Relații cu Clienții înregistrează în Registrul de reclamații, analizează și centralizează fiecare reclamație primită, care va fi distribuită unei persoane din departament care se va ocupa de strângerea tuturor informațiilor referitoare la trimiterea poștală și la circumstanțele producerii incidentului și prejudiciului, pentru a putea formula o rezoluție corectă.

5.2. Persoana îndreptățită să introducă plângerea prealabilă este expeditorul sau destinatarul.

5.3. Plângerea prealabilă și va fi soluționată de către entitatea TNT care a emis factura fiscală. Persoana îndreptățită să introducă plângerea prealabilă va efectua reclamația în scris și o va comunica TNT prin fax la nr. 021.303.4543, e-mail la adresa: ro.cs@tnt.com, poșta la adresa sediului social (recomandabil cu confirmare de primire), depunere personală la sediul social TNT, în termen de 6 luni de la data depunerii trimiterii poștale. Toate reclamațiile se vor trimite în atenția Departamentului Relații Clienți.

5.4. TNT va confirma petentului în maxim 24 de ore primirea reclamației prin aceeași modalitate folosită la transmiterea 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 soluționare a unei reclamații este de maxim 3 luni de la data introducerii ei. În acest termen se includ: perioada de analiză a reclamației și de comunicare a răspunsului la reclamație, precum și termenul de rambursare sau compensare a prejudiciului.

5.6. Reclamația va fi însoțită de documente relevante, corespunzătoare evenimentului reclamat, cum ar fi: copie document de transport, poze ale trimiterii poștale, bunului ce face obiectul acesteia (în cazul trimiterilor deteriorate), alte documente care pot evidenția dauna corespunzătoare evenimentului reclamat și pe care

reclamantul le consideră relevante (spre ex. ambalajului trimiterii poștale, declarație pe propria răspundere, expertiza tehnică), etc.

5.7. În baza analizei informațiilor stranse la dosar (atât probele depuse de petent, dar și informațiile/probele relevante furnizate de proprii angajați ori terțe persoane implicate), Departamentul Relații cu Clienții împreună cu Departamentele Vânzări, Financiar și Juridic, vor hotărî asupra conținutului rezoluției ce va fi transmis clientului.

Imediat după finalizarea analizei reclamației, în cazul reclamației soluționate favorabil, presupunând prin urmare rezoluție de despăgubire, TNT va solicita reclamantului datele bancare în vederea efectuării plății despăgubirii în cazul în care se optează pentru această variantă/modalitate de plată a despăgubirilor corespunzătoare, dacă acestea nu au fost furnizate anterior.

Dacă reclamația se dovedește neintemeiată, ea este declarată nulă (se respinge) și este anunțat reclamantul cu privire la decizie și la argumentele care au condus la această decizie. Dacă reclamația se dovedește întemeiată, decizia este adusă la cunoștința reclamantului.

5.8. La orice reclamație scrisă, rezultatul reclamației va fi comunicat petentului în scris, prin aceeași modalitate prin care a fost transmisă reclamația sau, acolo unde este cazul, prin cea solicitată de petent în cuprinsul reclamației.

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

5.10. Plata despăgubirilor se face în numerar la unul dintre punctele de acces al TNT deservit de personal sau în cont bancar, în funcție de solicitarea petentului, în lei, în termen de maxim 60 de zile de la data finalizării favorabile a analizei reclamației de către TNT, fără a fi însă depășit termenul de 3 luni de la introducerea acesteia.

5.11. Legea aplicabilă va fi întotdeauna legea obligatorie în vigoare la data prezentării trimiterii poștale în vederea prestării serviciului.

FURNIZOR,
TNT ROMANIA SRL
Director General
Enache Bogdan Constantin

