

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

SC P L Noris SRL (denumită în continuare și **PL NORIS**) cu sediul social în Lipova, str. Subl. Suci Sorin, nr. 134F, județ Arad, oferă și prestează servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale, în următoarele condiții:

Prezentele Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale stabilesc obligațiile asumate de către PL Noris și toate condițiile ce sunt necesare a fi îndeplinite de către beneficiar (expeditor) pentru ca PL Noris să poată efectua livrarea trimiterii poștale în mod corespunzător, din punct de vedere calitativ.

Aceste Condiții sunt valabile în cazul activităților firmei PL Noris din domeniul poștal, în primul rând pentru efectuarea activităților de furnizare a serviciilor poștale având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale (exclusiv pe ruta România-Germania și retur), pentru preluarea trimiterilor poștale, încărcarea și descărcarea acestora, manipularea, transbordarea lor, depozitarea provizorie din cauza imposibilității de livrare a acestora.

Întelesul termenilor

Expeditorul trimiterilor poștale - partenerul contractual al PL Noris, persoana juridică și, respectiv, persoana fizică, ce inițiază trimiterea poștală și o introduce în rețeaua poștală;

Colet – trimitere poștală cu greutate maximă de 21 kg ce conține bunuri cu sau fără valoare comercială.

Condiții de acceptare a trimiterilor poștale

Expeditorul trebuie să-si protejeze în mod corespunzător bunurile ce fac obiectul trimiterii poștale, astfel încât acestea să fie ferite de deteriorare, distrugere și să nu poată pricinui pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau celorlalte trimiteri poștale, pe toată durata prestării serviciului.

Ambalajul folosit de către expeditor se consideră adecvat în cazul în care se apreciază că protejează trimiterea poștală la presiune, șoc, etanșitate, etc., de la depunerea ei la punctul de acces până la livrarea ei către destinatar în condiții normale de colectare, sortare, transport și livrare.

PL Noris acceptă trimiterile poștale prezentate de către expeditor/integrator, ambalate corespunzător, cu un înveliș exterior opac care să nu permită vizualizarea conținutului, și care au înscrise datele de identificare complete ale destinatarului (nume și prenume/denumirea - în cazul persoanelor juridice, respectiv adresa completă de livrare (incluzând și strada, numărul, blocul și numărul acestuia, scara și numărul apartamentului, număr de telefon al destinatarului).

Responsabilitatea ambalării trimiterilor poștale, precum și a înscrierii datelor pe trimiterea poștală revine expeditorului/integratorului, în conformitate cu prevederile contractului comercial încheiat cu furnizorul.

Trimiterile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor/integrator, utilizând ca umplutură folie cu bule, talaș, polistiren antișoc, materiale de căptușire și de umplutură menite să le protejeze sau orice alt material care atenuază șocul mecanic, și să aibă aplicata inscripția „Fragil”; inscripționarea „Fragil” atenționează, dar nu le protejează în absența unor materiale de ambalare corespunzătoare. PL Noris se obligă să recunoască și să respecte inscripțiile/etichetele aplicate de expeditor/integrator și să acorde o atenție specială în manipularea și depozitarea trimiterilor poștale în cauză.

PL Noris nu este responsabil pentru eventualele alterări ale trimiterii poștale prin mijloace sau din cauze electromagnetice (de exemplu, demagnetizare, scanare cu raze X în cadrul procedurilor de securitate/vamale etc.).

- Se acceptă numai trimiteri poștale complet sigilate (depusse închise);
- Trimiteri poștale din care ies obiecte lungi sau ascuțite nu sunt acceptate;

- Ambalajele de tip cutii trebuie exploatate optim, dimensiunile și calitatea corespunzătoare a materialului, ambalajului, precum și umplerea spațiului interior fiind de natură a proteja bunurile;
- Articolele de tehnica telecomunicațiilor (IT) care urmează să fie reparate vor fi predate în ambalajul original, complet, cu completarea corespunzătoare de umplutură de protecție;
- Sticlele, flacoanele care fac obiectul unei trimiteri poștale trebuie protejate unele de celelalte, cât și în partea de jos și de sus prin straturi protectoare, din materiale protectoare sau umplutură;
- Bunurile cu forme speciale care se ambalează greu, trebuie protejate și cu umplutură de ambalare suplimentară;
- Ambalajele tip cutie de carton trebuie sigilate pe fiecare parte cu banda de lipit, fiecare cutie trebuie etichetată și ambalată individual, separat de orice altă trimitere poștală;
- Coletele expediate din România spre Germania trebuie sigilate pe fiecare parte cu banda de lipit. Fiecare colet trebuie etichetat cu datele de identificare ale destinatarului, respectiv: nume, prenume, adresa completă și număr de telefon;
- Plicul conținând adresa, eticheta, foaia de trimitere poștală, respectiv autocolantele prin care sunt identificate serviciul poștal (ales de către expeditor) și caracteristicile suplimentare se vor lipi, de către furnizor, pe suprafața cea mai mare a trimiterii poștale, lângă eticheta PL Noris;
- În cazul mai multor trimiteri poștale ce trebuie livrate la aceeași adresă, autocolantele prin care sunt identificate serviciile (caracteristicile) suplimentare trebuie lipite de către furnizor pe fiecare trimitere poștală.

În cazul trimiterilor poștale internaționale se vor respecta, suplimentar, de către ambele părți, dispozițiile legale incidente în domeniul vamal, precum și legislația statelor pe teritoriul cărora se prestează operațiuni componente ale serviciilor poștale și a celor tranzitate de trimiterea poștală.

Dimensiunile maxime acceptate ale trimiterilor poștale:

- 210 mm X 297 mm (format A4) pentru plicuri.
- coletele poștale internaționale trimise din România în Germania, se vor ambala obligatoriu în ambalaje tip cutie de carton, dimensiunile maxime admise sunt: lungime 60cm/ lățime 30cm/ înălțime 60cm.
- coletele poștale internaționale trimise din Germania în România, se vor ambala obligatoriu în ambalaje tip cutie de carton, dimensiunile maxime admise sunt: lungime 200cm/ lățime 80cm/ înălțime 60cm.

Greutatea maximă admisă a unei trimiteri poștale este de 21 de kg cu tot cu ambalaj.

Sunt excluse de la preluare următoarele trimiteri poștale, inclusiv constând în:

- trimiterile ambalate necorespunzător,
- alimente alterabile,
- rămășițele umane,
- animale vii și plante,
- motoare,
- bunuri ambalate vrac, în pungi, în saci,
- bunuri cu valoare deosebită, cum sunt de exemplu banii, timbrele, metalele prețioase, documentele de valoare financiară, taloanele câștigătoare extrase și cele similare, perle, bijuterii, pietre prețioase, titluri de valoare, bilete de jocuri de noroc câștigătoare,
- obiecte de artă, obiecte cu valoare personală,
- bunuri perisabile, bunuri sensibile la temperatură sau care necesită o temperatură controlată;
- muniție, arme de foc, explozibile și similare,
- trimiteri poștale adresate către căsuța poștală a destinatarului,
- trimiteri poștale care prezintă etichete sau inscripții vechi, neîndepărtate,

- trimerile poștale constând în bunuri pentru care sunt stabilite condiții speciale de transport, prin dispoziții legale administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare și altele similare;
- trimiteri poștale ale căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimerile poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent,
- trimiteri poștale internaționale având ca obiect produse de redevență, băuturi alcoolice, tutun,
- produse medicamentoase care sunt interzise,
- produse considerate periculoase conform ADR (Ordonanța despre transportarea pe drumuri publice de trimiteri poștale periculoase),
- trimerile poștale (bunurile) a căror expediere este interzisă în conformitate cu toate sancțiunile aplicabile, de exemplu, din cauza conținutului lor, destinatarului vizat sau țării către care sau din care urmează să fie trimise; sancțiunile includ toate legile, regulamentele și ordinele care impun pedepse (inclusiv, restricții comerciale și sancțiuni economice) unor țări, persoane fizice sau juridice, incluzând, dar fără a se limita, la sancțiunile impuse de Organizația Națiunilor Unite, Uniunea Europeană și de statele membre ale Uniunii Europene.

De asemenea nu pot face obiectul trimerilor poștale bunurile al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie chiar și pe o porțiune de parcurs (de exemplu, dar fără a se limita la acestea: substanțe explozive, toxice, inflamabile, psihotrope, droguri, arme sau părți ale acestora, muniții, etc.).

Expeditorul/integratorul are obligația de a nu introduce în rețeaua poștală trimiteri poștale al căror obiect este interzis prin dispozițiile legale.

PL Noris are dreptul de a refuza predarea către destinatar a trimiterii poștale atunci când, după preluarea trimiterii poștale, rezultă în mod neîndoelnic 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.

Livrarea trimerilor poștale

Preluarea trimerilor poștale se realizează doar la punctele de acces deservite de personal ale PL NORIS, iar predarea trimerilor poștale se realizează, conform opțiunii expeditorului, fie la punctele de contact fixe deservite de personal ale PL NORIS, fie la adresa destinatarului (caz pentru care PL Noris va apela la alți furnizori de servicii poștale), personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimererea poștală.

Pentru serviciile poștale furnizate PL Noris asigură livrarea unei trimiteri poștale interne în termen de 3 zile lucrătoare de la data preluării trimiterii poștale, și în termen de 5 zile lucrătoare de la data preluării în cazul trimerilor poștale internaționale, pentru cazul livrărilor realizate prin intermediul punctelor de contact fixe deservite de personal, respectiv în cel mult 5 zile lucrătoare de la data preluării trimiterii poștale interne, și în termen de 7 zile lucrătoare de la data preluării, în cazul trimerilor poștale internaționale, pentru cazul livrărilor realizate la adresa destinatarului prin intermediul altui furnizor de servicii poștale.

În caz de nerespectare a timpilor de livrare și a termenelor de returnare, astfel stabiliți în cuprinsul acestui document, pentru toate serviciile poștale, PL NORIS va răspunde față de utilizator prin restituirea unui procent de 5% din tariful încasat pentru serviciul respectiv.

Termene de păstrare a trimerilor poștale

Pentru serviciul cu livrare la adresa destinatarului (prin intermediul altui furnizor de servicii poștale): În cazul unei prime livrări nereușite (doar în cazul în care destinatarul nu a fost găsit la adresa indicată sau adresa nu poate fi identificată din cauza unei erori care ar putea fi corectată de către expeditor), fără a depăși timpul de livrare aferent serviciului respectiv, în cazul destinatarilor

persoane fizice, PL Noris oferă și o a doua încercare de livrare, care este parte a serviciului de bază (nu se tarifează suplimentar).

În cazul imposibilității de predare și după cea de-a doua încercare de livrare a trimiterii poștale, exclusiv în cazul destinatarilor persoane fizice, PL Noris (prin intermediul altui furnizor de servicii poștale) va aviza destinatarul, înștiințându-l despre încercarea de livrare, prin intermediul unui aviz care cuprinde înscrise informații privind: data avizării destinatarului, perioada de păstrare a trimiterii poștale la dispoziția destinatarului, precum și denumirea, adresa și programul de lucru cu publicul al punctului de contact deservit de personal de unde o poate ridica.

Termenul de păstrare a trimiterii poștale la dispoziția destinatarului este de 5 zile de la data avizării.

În cazul în care motivul nelivrării este: adresa incorectă sau alta cauză, care poate fi corectată de către expeditor, PL Noris va soma expeditorul dacă este posibil, să corecteze eroarea.

În cazul destinatarilor persoane juridice, livrarea trimiterii poștale se încearcă o singură dată, respectându-se ulterior procedura de avizare descrisă mai sus.

PL Noris are obligația de a preda (returna) expeditorului trimiterea poștală înregistrată ce nu a putut fi predată destinatarului în unul din următoarele cazuri:

- adresa destinatarului nu există (sau este incompletă, adresa neputând fi identificată, în condițiile în care nu include și strada, numărul, și atunci când este cazul, blocul și numărul acestuia, scara și apartamentul), la acea adresă nu există nici o construcție la care trimiterea poștală să poată fi predată ori un serviciu disponibil destinat primirii trimiterii poștale,
- destinatarul sau persoana autorizată să primească trimiterea poștală nu a fost găsit(ă) la adresa indicată, după expirarea, atunci când este cazul, a termenului de păstrare a trimiterii poștale în vederea predării.
- destinatarul sau persoana autorizată să primească trimiterea poștală a refuzat primirea acesteia.

PL Noris va returna la adresa punctului de acces de la care s-a făcut preluarea, fără a tarifa suplimentar expeditorul (expeditorul fiind înștiințat despre acest retur), trimiterea poștală înregistrată care nu a putut fi predată destinatarului din una dintre cauzele menționate anterior, în termen de 5 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale interne, respectiv în termen de 10 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 cazul trimiterilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, PL Noris 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 PL Noris.

Confidențialitate

PL Noris asigură, prin măsuri de organizare și măsuri tehnice corespunzătoare, confidențialitatea trimiterilor poștale ce intră în rețeaua poștală PL Noris.

PL Noris asigură secretul trimiterilor poștale - reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimiterilor poștale fiind permisă numai în condițiile și cu procedura prevăzute de lege.

PL Noris și partenerii contractuali își asumă obligația de a nu divulga și de a nu oferi terților posibilitatea de a lua cunoștință, în orice mod și în orice moment al prestării serviciilor poștale, de informații referitoare la identitatea sau la alte date cu caracter personal ale deponentului, expeditorului sau destinatarului trimiterii poștale ori la conținutul trimiterii poștale, cu excepția cazurilor prevăzute de lege.

În cazul trimiterilor poștale internaționale se vor respecta, suplimentar, de către ambele părți, dispozițiile legale incidente în domeniul vamal, precum și legislația celorlalte state tranzitate de trimiterea poștală și, respectiv, pe teritoriul cărora se va colecta/livra trimiterea poștală.

Obligațiile PL Noris

PL Noris efectuează livrarea trimitărilor poștale în cele mai bune condiții de siguranță, asigurându-se în mod permanent că trimiterea poștală va ajunge la destinatar. De asemenea, PL Noris protejează conținutul trimitărilor poștale prin următoarele acțiuni:

- a) nu are voie să deschidă trimitățile poștale,
- b) nu are voie să divulge altora – cu excepția expeditorului, a destinatarului, respectiv a organelor abilitate – datele aflate pe parcursul executării serviciilor(poștale),
- c) nu poate înmâna trimiterea/conferi acces – pentru a afla conținutul acesteia – altora, cu excepția expeditorului, destinatarului (respectiv, altei persoane autorizate) și a organelor abilitate,
- d) nu poate divulga informații despre executarea serviciilor altora - cu excepția expeditorului, destinatarului (respectiv, altei persoane autorizate) și a organelor abilitate.

Obligațiile expeditorului

Expeditorul este obligat să ambaleze fiecare trimitere poștală după cerințele manipulării trimitărilor poștale, - iar, suplimentar, doar în cazul contractelor încheiate cu persoane juridice, să le prevadă cu etichete sistematizate PL Noris (puse la dispoziție de către furnizor, cu titlu gratuit) - să conțină completate în întregime datele destinatarului, respectiv să le prevadă cu documentele aferente, acolo unde este cazul.

PL Noris nu răspunde pentru eventualele greșeli de completare.

Personalul PL Noris va refuza preluarea trimitărilor poștale care, în mod evident, sunt necorespunzătoare condițiilor de acceptare stabilite.

Expeditorul-persoană juridică cu care PL Noris are un contract comercial încheiat în baza unor oferte individuale negociate și, respectiv PL Noris, va utiliza pentru identificarea trimitărilor poștale următoarele dovezi:

- duplicatul Formularului trimiterii poștale.

Expeditorul-persoană juridică este obligat să transfere la termen, conform prevederilor contractului încheiat între cele două părți, în contul PL Noris contravaloarea serviciului prestat.

În caz contrar PL Noris este îndreptățită să perceapă penalizări de 0,1% pe zi de întârziere, care în suma totală pot depăși valoarea facturii, conform prevederilor contractului încheiat între cele două părți.

În cazul serviciilor poștale pentru prestarea cărora nu există un contract comercial între expeditor și PL Noris în baza unor oferte individuale negociate (suplimentar ofertei publice), deci inclusiv în cazul persoanelor fizice, plata se va face numerar la una din Agențiile PL Noris sau prin virament bancar, anticipat prestării serviciului poștal.

PL Noris nu furnizează servicii poștale având ca obiect bunuri cu valoare declarată.

Răspunderea contractuală față de expeditor

PL Noris răspunde, în caz de pierdere, furt, distrugere totală sau parțială ori deteriorare, pentru trimitățile poștale interne, cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului.

În cazul pierderii, furtului sau distrugerii totale, în afara despăgubirilor menționate mai sus, se restituie și tarifele încasate la depunerea trimiterii poștale.

La sumele prevăzute mai sus 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 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.

PL Noris răspunde pentru trimitățile poștale internaționale în conformitate cu prevederile legislației naționale aplicabilă trimitărilor poștale interne.

PL Noris este exonerat de răspundere în următoarele situații:

- 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.

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori

PL Noris a stabilit un mecanism de soluționare a reclamațiilor, în special, în ceea ce privește pierderea, furtul, distrugerea parțială ori totală sau deteriorarea trimiterilor poștale, precum și nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor (termenii de livrare, de returnare etc.) ori neprestarea serviciului poștal.

Expeditorul sau destinatarul nemulțumit de serviciul oferit poate formula o reclamație în termen de 6 luni de la data depunerii trimiterii poștale.

Reclamația utilizatorului care se consideră prejudiciat/nemulțumit va trebui făcută în scris și transmisă furnizorului prin una dintre următoarele modalități: prin depunere, personal, la sediul social ori la punctele de acces/contact deservite de personal ale PL Noris, prin intermediul unui serviciu poștal (recomandabil, cu confirmare de primire) către adresa: localitatea Lipova, str. Slt. Suci Sorin, nr. 134F, județul Arad sau prin e-mail, la adresa transport@pletl.ro sau juridic@pletl.ro

PL Noris va înregistra reclamația primită în Registrul de reclamații și va confirma petentului primirea acesteia prin aceeași modalitate folosită la transmitere de către utilizator sau prin modalitatea solicitată de către acesta în cuprinsul reclamației, de exemplu: prin înmânarea numărului de înregistrare, în cazul în care reclamația a fost depusă personal, 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.

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 (în situația în care reclamația se va dovedi întemeiată), să anexeze la reclamație dovezi relevante pentru efectuarea unor analize corecte și complete, corespunzătoare evenimentului reclamat (cum ar fi, după caz, copie 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 informații ce ar putea fi utile soluționării reclamației.

Reprezentanții PL Noris vor analiza reclamația primită luând în calcul atât probele depuse de petent, dar și informațiile/probele relevante furnizate de proprii angajați ori terțe persoane implicate, putând, atunci când este cazul, să solicite chiar și o expertiză.

Reclamația va fi soluționată (implicând analiză reclamație, comunicare răspuns și acordare despăgubiri) de către PL Noris în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

În cazul reclamațiilor soluționate favorabil, PL Noris va despăgubi utilizatorul în termen de 30 de zile de la data finalizării analizei reclamației, fără a depăși, însă, termenul de 3 luni menționat mai sus, plata sumelor datorate utilizatorului acordându-se, în funcție de solicitarea persoanei prejudiciate, prin mandat poștal, prin virament bancar sau în numerar, de la casieria aflată la adresa sediului social: Lipova, Str. Slt. Suci Sorin, nr. 134F, județul Arad.

În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale PL Noris 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.

Prezentele Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale se completează în mod corespunzător cu prevederile OUG 13/2013, cu modificările și completările ulterioare și Decizia președintelui ANCOM nr. 313/2017.

Prezentul document face parte integrantă din oferta comercială a PL Noris, reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiat între expeditor și PL Noris, la momentul acceptării trimiterii poștale în rețeaua poștală. Contractul individual se încheie prin acceptarea de către expeditor a ofertei furnizorului, fără a fi necesară întocmirea unui înscris.

Nume prenume reprezentant

Pletl Rodica

Semnătura