

| | |
|--|---------------|
| Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații | |
| ANCOM | |
| REGISTRATURA | |
| INTRARE | Nr. SC - 6064 |
| IEȘIRE | 22 |
| La | 02 |
| la | Anul 2018 |

SC PINK POST OFFICE SRL

CONDITII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POSTALE

actualizate conform Deciziei presedintelui ANCOM nr.313/2017

1. DISPOZITII GENERALE

1.1. In calitate de furnizor servicii postale, SC PINK POST OFFICE SRL presteaza servicii postale avand ca obiect trimiteri postale interne si internationale (in greutate maxima de 10 kg), pentru persoane juridice, pe baza de contract.

A) Conditii de acceptare a trimiterilor postale

SC PINK POST OFFICE SRL va accepta trimiterile postale in urmatoarele conditii:

- Trimiterile postale sunt ambalate corespunzator, cu invelis exterior opac ca sa nu permita vizualizarea continutului (implicuite, impachetate);
- Adresele de pe trimiteri sunt lizibile si complete;
- Greutatea maximă a unei trimiteri postale să nu depaseasca 50 kg;
- Numarul minim de trimiteri postale este de 1 trimitere postală, cu exceptia publicitatii prin posta pentru care numarul minim este de 500 de trimiteri postale, iar numarul maxim este nelimitat, in functie de conditiile stabilite conform contractului de prestari servicii semnat de SC PINK POST OFFICE SRL si expeditor/integrator in baza unor oferte individuale negociate intre parti;
- Trimiterile postale ce contin bunuri fragile trebuie ambalate corespunzator de catre expeditor, utilizand materiale care atenuaza socul mecanic (talas, polistiren antisoc, etc), si sa aiba aplicata inscriptia "Fragil". Pink Post Office SRL se obliga sa recunoasca si sa respecte inscriptiile aplicate de expeditor si sa acorde o atentie speciala in manipularea trimiterilor postale in cauza.
- Trimiterile postale din categoria "publicitate prin posta" trebuie sa fie ambalate corespunzator (opac sau transparent) si sa aiba inscise numele si adresa destinatarului.
- Avand in vedere dinamica ariei de acoperire, zonele geografice in care SC PINK POST OFFICE SRL livreaza prin mijloace proprii sunt prezentate pe site-ul www.pinkpost.ro, orice alte lamuriri suplimentare in privinta acestora fiind oferite la numerele de telefon ale SC PINK POST OFFICE SRL. Pentru livrarile in afara ariei de acoperire, acestea se vor face prin intermediul unui alt furnizor de servicii postale.
- Plata serviciilor postale se face prin orice mijloc de plata acceptat de legislatia romana in vigoare la data platii si in conformitate cu intelegerea partilor conform contractului de prestari servicii postale incheiat intre parti in baza unor oferte individuale negociate.
- SC PINK POST OFFICE SRL nu furnizeaza servicii postale avand ca obiect trimiteri postale cu valoare declarata (nici macar drept caracteristica suplimentara).

B) Nu sunt acceptate la colectare in reseaua postala SC PINK POST OFFICE SRL:

- 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;
- Trimiterile postale constand in bunuri al caror transport este interzis prin dispozitii legale, fie si numai pe o portiune de parcurs;
- Trimiterile postale care prezinta etichete sau inscriptii vechi neindepartate;
- Trimiteri postale constand in bunuri restrictionate la transport: munitie, fluide umane, cadavre, ramasite umane, diamante industriale, animale vii, materiale pornografice, arme de foc, explozivi, gaze comprimate, inflamabile, lichefiate sau toxice, lichide inflamabile, solide inflamabile, oxidanti si peroxizi organici, otravuri si substante infectioase, insecticide, cianuri, materiale radioactive, materiale corozive;
- Trimiteri postale constand in bunuri periculoase: generatoare, cutite, magneti.
- Orice refuz de colectare de catre PINK POST OFFICE SRL a trimiterilor postale din categoria celor prevazute la lit.B) de mai sus, ce nu sunt acceptate la colectare in reseaua postala SC PINK POST OFFICE SRL, se va consemna intr-un proces verbal de constatare ce va contine motivele refuzului si va fi adus la cunostinta expeditorului in cel mult 24 de ore.

1.2. SC PINK POST OFFICE SRL se obliga:

- Sa preia de la sediul Beneficiarului (expeditorului sau integratorului) trimiterile postale, cand aceasta modalitate de colectare este precizata in contractul comercial incheiat cu expeditorul, sau de la punctul de acces deservit de personal al SC PINK POST OFFICE SRL;
- Sa printeze si sa aplice confirmarile de primire ale trimiterilor postale (la care este cazul) in numele si pentru expeditor, atunci cand acesta a optat pentru serviciul confirmare de primire, daca nu este precizat altfel in contractul cu expeditorul;

- Sa returneze la adresa Beneficiarului (expeditorului sau integratorului), trimiterile postale care nu au putut fi livrate destinatarilor, dupa expirarea perioadei de pastrare avizate sau dupa incercarea de livrare, in functie de situatie, fara a se percepe o taxa de retur, mentionandu-se pe plic motivul returnarii, ca de exemplu:

NS: nimeni sa semneze – destinatarul sau orice alta persoana autorizata sa primeasca trimiterea postala in numele si pentru destinatar nu a fost gasita la adresa indicata;

AG: adresa gresita – adresa destinatarului nu exista;

MA: mutat de la adresa – destinatarul trimiterii nu are domiciliul/sediul/locatia la adresa inscrisa pe plic;

RP: refuz de primire – destinatarul refuza primirea trimiterii postale sau confirmarea, in scris, a primirii trimiterii postale, in cazul serviciului confirmare de primire;

AI: adresa incompleta – adresa tiparita este incompleta si nu poate fi identificata;

- Sa pastreze pentru o perioada de 9 luni de la data preluarii trimiterile care nu pot fi predate destinatarului si nici returnate expeditorului. Pentru pastrarea trimiterilor postale nerevendicate, SC PINK POST OFFICE SRL are dreptul sa perceapa o taxa de pastrare, conform tarifelor indicate in conditiile speciale stabilite in contractul de furnizare servicii postale dintre expeditor si furnizor. Dupa expirarea perioadei de pastare de 9 luni, trimiterile postale nerevendicate trec din proprietatea expeditorului in proprietatea SC PINK POST OFFICE SRL, fara alte formalitati si/sau notificari;

- Sa pastreze secretul corespondentei, sa asigure protectia datelor cu caracter personal si a confidentialitatii informatiilor transmise, in conformitate cu prevederile legale in vigoare;

- Sa nu utilizeze metode de manipulare a trimerilor postale care pot deteriora trimiterea postala ori continutul acesteia, ori care pot da posibilitatea oricaror persoane de a cunoaste continutul trimerii postale, pe toata durata in care se afla in posesia trimerii postale;
- 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 cu privire la identitatea expeditorului sau destinatarului, ori informatii despre continutul trimerii, cu exceptia cazurilor prevazute de lege;
- Sa protejeze trimiterile postale conform standardelor si normelor tehnice in vigoare pe toata durata operatiunilor de colectare, sortare, transport si livrare;
- Sa accepte bunul ambalat de catre expeditor atunci cand ambalajul folosit corespunde standardelor si normelor tehnice in vigoare, raspunzand conditiilor de ambalare stabilite mai sus. Responsabilitatea pierderii totale sau partiale, deteriorarii, pagubelor pricinuite persoanelor, mediului, instalatiilor utilizate ori celorlalte bunuri, provocate de vicii ascunse prin ambalare, revine expeditorului;
- Să recunoască și să folosească inscripționările și etichetele proprii aplicate pe trimiterile postale;
- Să asigure elemente de identificare proprii pentru personalul însărcinat cu colectarea și distribuirea trimerilor postale.

1.3. SC PINK POST OFFICE SRL intelege sa angajeze raspunderea contractuala fata de Beneficiar in cazul pierderii, distrugerii, furtului, deteriorarii trimerii postale din vina reprezentatilor SC PINK POST OFFICE SRL si se obliga la plata unei despagubiri in cuantumul valorilor prevazute in prezentul document.

1.4. Fara a limita alte drepturi ale SC PINK POST OFFICE SRL, acesta are dreptul sa refuze livrarea catre destinatar a trimerilor postale, in urmatoarele conditii:

- când, după preluarea trimerii postale, rezultă în mod neîndoielnic că aceasta conține bunuri interzise la transport sau care nu respectă condițiile speciale de transport stabilite conform legislației în domeniu;
- când, după preluarea trimerii postale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri postale.

1.5. Expeditorul este raspunzator de indeplinirea obligatiilor legale conform legii aplicabile, a obligatiilor prevazute in prezentele Conditii generale, care se regasesc transpuse in contractele de prestari servicii incheiate in baza unor oferte individuale negociate si va raspunde pentru orice paguba pricinuita SC PINK POST OFFICE SRL.

2.DESCRIEREA SERVICIILOR

2.1. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul si livrarea trimerilor postale interne si internationale in greutate de pana la 2 Kg (inclusiv) (trimiteri de corespondenta, imprimate)

Descriere serviciu: serviciu postal constand in preluarea de catre furnizor a trimerii postale si predarea acesteia la adresa destinatarului, intr-un anumit termen si in schimbul unui tarif.

La solicitarea expeditorului se pot adauga caracteristici suplimentare.

2.2.Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul si livrarea coletelor postale interne si internationale in greutate de pana la 10 kg (inclusiv)

Descriere serviciu: Acest serviciu are ca obiect colete postale interne si internationale avand greutatea de pana la 10 kg (inclusiv).

La solicitarea expeditorului se pot adauga caracteristici suplimentare.

2.3.Serviciul de trimitere recomandata avand ca obiect trimiteri postale interne si internationale in greutate de pana la 2 kg(inclusiv) (trimiteri de corespondenta, imprimate)

Descriere serviciu: serviciul poștal ale cărui particularități constau în oferirea unei garanții forfetare împotriva riscurilor de pierdere, furt, distrugere totală sau parțială ori deteriorare a trimiterii poștale înregistrate și în eliberarea, la cerere, ulterior depunerii respectiv livrării trimiterii poștale, a unei dovezi privind depunerea trimiterii poștale sau livrarea la destinatar, fără a fi confirmată în scris de către acesta.

Termenul în care expeditorul poate solicita eliberarea dovezii privind depunerea trimiterii poștale sau livrarea la destinatar este de 9 luni de la data preluării trimiterii.

Termen comunicare către expeditor a dovezii privind depunerea/predarea (livrarea) trimiterii poștale: maxim 20 zile lucratoare de la solicitare.

2.4. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimitărilor poștale interne și internaționale în greutate mai mare de 2 kg (trimiteri de corespondență, imprimată)

Descriere serviciu: trimitere poștală (corespondență, imprimată) internă și internațională în greutate mai mare de 2 kg, care urmează să fie colectată, sortată, transportată și livrată la adresa indicată de expeditor pe trimiterea în sine sau pe ambalajul acesteia.

La solicitarea expeditorului se pot adăuga caracteristici suplimentare.

2.5. Serviciul de publicitate prin poșta având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale

Descriere serviciu: serviciu poștal având ca obiect un număr de minimum 500 de trimiteri poștale interne depuse la același punct de acces, în același timp, care urmează să fie transportate și livrate la adresa indicată de expeditor pe trimiterea în sine sau pe ambalajul acesteia, constând exclusiv în materiale de reclamă, marketing sau publicitate, care conțin mesaje identice, cu excepția numelui, adresei și a numărului de identificare ale destinatarului, precum și a altor modificări care nu alterează natura mesajului.

La solicitarea expeditorului se pot adăuga caracteristici suplimentare.

2.6. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale interne cu limite de greutate între 10 kg și 50 Kg (inclusiv)

Descriere serviciu: Acest serviciu are ca obiect colete poștale interne având greutatea între 10 și 50 kg (inclusiv).

La solicitarea expeditorului se pot adăuga caracteristici suplimentare.

2.7. Serviciul Schimbare Destinație

Descriere serviciu: serviciu poștal având ca obiect trimiteri poștale înregistrate, a cărui particularitate constă în posibilitatea schimbării înainte de predarea trimiterii, la solicitarea expresă a expeditorului comunicată furnizorului într-un termen convenit în prealabil cu acesta, a destinatarului sau a adresei de livrare, precum și în posibilitatea opririi predării trimiterii poștale.

La solicitarea expeditorului se pot adăuga caracteristici suplimentare.

2.8. Serviciul Confirmare de Primire

Descriere serviciu: serviciul poștal a cărui particularitate constă în predarea către expeditor a dovezii privind predarea trimiterii poștale înregistrate, internă și internațională, confirmată în scris de destinatar.

La solicitarea expeditorului se pot adăuga caracteristici suplimentare.

Termenul de returnare a dovezii, confirmata in scris de catre destinatar, privind predarea trimiterii postale: maxim 20 zile lucratoare in cazul trimiterilor postale interne, respectiv 35 zile lucratoare in cazul trimiterilor postale internationale, calculat de la data livrării trimiterii postale.

In cazul tuturor serviciilor postale oferite, timpul de livrare al trimiterilor postale interne este de 5 zile lucratoare de la colectare (respectiv de la data transmiterii de catre expeditor a noii adrese de livrare/noului destinatar, in cazul serviciului Schimbare destinatie), iar in cazul trimiterilor postale internationale este de 15 zile lucratoare de la colectare (respectiv de la data transmiterii de catre expeditor a noii adrese de livrare/noului destinatar, in cazul serviciului Schimbare destinatie).

In cazul imposibilitatii de livrare a trimiterii postale (de exemplu, in cazul in care destinatarul nu este gasit la adresa indicata), SC PINK POST OFFICE SRL va instiinta destinatarul printr-un aviz care sa anunte sosirea trimiterii postale si va pastra, la punctul de contact, in vederea predării catre destinatar, respectiva trimitere postala care nu a putut fi predata acestuia, pentru o perioada de 5 zile lucratoare de la data avizării destinatarului, perioada care nu va implica plata unor tarife suplimentare.

SC PINK POST OFFICE SRL va returna, expeditorului sau integratorului, trimiterile postale care nu au putut fi predate destinatarului din una dintre cauzele prevazute de lege, in termen de maxim 20 zile lucratoare in cazul trimiterilor postale interne, respectiv in termen de 35 zile lucratoare in cazul trimiterilor postale internationale, calculat de la data expirării perioadei de pastrare avizate sau de la data încercării de livrare, dupa caz.

3.RASPUNDEREA FURNIZORULUI DE SERVICII POSTALE

3.1 Conform prevederilor legale, SC PINK POST OFFICE SRL raspunde pentru paguba pricinuită in cazul pierderii totale sau parțiale, furtului, distrugerii totale sau parțiale ori al deteriorării trimiterii postale, neexecutarea caracteristicilor suplimentare ale serviciilor, dacă aceste împrejurări au survenit între momentul depunerii trimiterii la SC PINK POST OFFICE SRL și momentul livrării la destinatar. SC PINK POST OFFICE SRL raspunde pe timpul prestării serviciului de integritatea trimiterilor incredintate.

3.2. Beneficiarul este singurul raspunzator pentru continutul real al trimiterilor postale depuse inchise. SC PINK POST OFFICE SRL nu poate avea nici o raspundere cu privire la natura continutului trimiterilor depuse inchise, Beneficiarul fiind unicul raspunzator in fata instutiilor statului.

3.3. SC PINK POST OFFICE SRL nu raspunde pentru eventuale pagube indirecte, indiferent de natura acestora, în special, dar nelimitandu-se la acestea, cele raportate la valoarea bunurilor introduse în trimiterile postale si beneficiile nerealizate.

3.4. Raspunderea SC PINK POST OFFICE SRL pentru pagubele provocate prin pierderea, furtul, distrugerea totala ori partiala sau deteriorarea trimiterilor postale, ce ii pot fi imputate, este reprezentata de suma reprezentand de 10 ori tariful serviciului.

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

3.6. 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.

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

3.8. În situația 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.

3.9. SC PINK POST OFFICE SRL răspunde pentru trimerile poștale internaționale în conformitate cu prevederile acordurilor internaționale din domeniul poștal la care România este parte, excepție făcând cazurile în care nu există astfel de acorduri internaționale, situație în care va răspunde corespunzător legislației naționale aplicabilă trimerilor poștale interne.

3.10. In cazul in care nu au fost respectati timpii de livrare, ori termenele de returnare, stabiliti in prezentul document, SC PINK POST OFFICE SRL va returna contravaloarea serviciului respectiv expeditorului/integratorului sau va raspunde in conformitate cu prevederile special prevazute in contractul comercial incheiat cu acesta.

3.11. SC PINK POST OFFICE SRL este exonerat de răspundere în următoarele situații:

- paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
- utilizatorul nu are instalată o cutie poștală care să permită predarea trimerii poștale sau aceasta nu asigură securitatea trimerilor poștale ori, după caz, nu are asigurat un serviciu destinat primirii trimerilor poștale;
- trimerirea a fost primită fără obiecții de către destinatar, cu excepția reclamațiilor referitoare la pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea totală ori parțială a conținutului trimerii 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.

4. MECANISMUL DE SOLUTIONARE A RECLAMATIILOR PREALABILE

4.1. Reclamatia poate fi introdusa de catre Beneficiar (expeditor/integrator) sau de catre destinatar.

4.2. Reclamatia privind trimerile postale trebuie facute in scris de catre utilizator si depuse/trimise catre SC PINK POST OFFICE SRL prin-mail (la adresa reclamatii@pinkpost.ro), posta (printr-o modalitate care sa asigure confirmarea primirii) sau prin depunere personala la sediul SC PINK POST OFFICE SRL din Sos. Pipera-Tunari, nr.2/II bis, Cladirea North Center/Pipera II, etaj 5, camera 08, Oras Voluntari, Judet Ilfov, in termen de 6 luni de la data la care a fost preluata trimerirea postala.

4.3. Reclamatia va fi inregistrata de catre SC PINK POST OFFICE SRL in registrul de reclamatii. SC PINK POST OFFICE SRL va comunica in scris reclamantului numarul de ordine din registrul de reclamatii atribuit reclamatiei acestuia, prin aceeasi metoda cu cea prin care a fost transmisa reclamatia de catre petent, cu exceptia cazului in care solicita, prin intermediul reclamatiei, confirmarea primirii reclamatiei printr-o modalitate distincta de cea prin care reclamatia a fost trimisa SC PINK POST OFFICE SRL, situatie in care se va da curs solicitarii acestuia.

4.4. Reclamatia va fi insotita de actele doveditoare corespunzatoare evenimentului reclamat, de exemplu dovezi ce atesta expedierea trimerii postale prin SC PINK POST OFFICE SRL (cum ar fi copie dupa scrisoarea de transport, numar AWB, numar si data comanda, copie a facturii, chitantei, a borderoului de trimeri, etc.), precum si orice alte dovezi privind evenimentul ce face obiectul reclamatiei (fotografii, ambalajul trimerii postale, bunul distrus sau deteriorat ce face obiectul trimerii postale, etc.).

4.5. SC PINK POST OFFICE SRL nu va lua in considerare reclamatia in cazul in care acestea au fost trimise cu nerespectarea prevederilor punctelor 4.1, 4.2 si 4.4.

4.6. Termenul de solutionare a reclamatii este de 3 luni de la data introducerii acestora.

4.7. In cazul in care se constata ca fiind intemeiata reclamatia, SC PINK POST OFFICE SRL se obliga ca in termen de maxim 30 de zile de la data finalizarii favorabile a analizei reclamatiei, fara a fi insa depasit termenul de 3 luni mentionat mai sus, sa efectueze operatiunea de rambursare, in lei sau euro (dupa caz), in contul bancar al Beneficiarului (expeditorului/ integratorului) sau compensare, a sumelor aferente despagubirilor. Tinand cont de faptul ca SC PINK POST OFFICE SRL presteaza servicii postale pe baza de contract comercial negociat in prealabil intre parti,

despagubirile pot fi acordate si sub forma de discount prin emiterea unei facturi specifice sau stornarea partiala a unor facturi ce contin servicii deja prestate si facturate sau prin compensare cu alte servicii.

4.8. Sumele stabilite ca despagubire pentru utilizator se vor plati dupa constatarea ca reclamația este întemeiată, prin încheierea unui proces verbal de constatare a daunei (procesul verbal poate fi transmis către/de către reclamant și printr-un serviciu postal) conform termenelor prevăzute mai sus.. Procesul verbal semnat de utilizator și furnizor (SC PINK POST OFFICE SRL) va constitui document contabil și va reprezenta justificare pentru efectuarea plății/decontării daunei.

4.9. În cazul în care reclamația adresată SC PINK POST OFFICE SRL nu a fost soluționată în mod satisfăcător sau nu s-a răspuns la aceasta în termenul prevăzut în prezentele Condiții generale, utilizatorul în cauză poate înainta o plângere autorității de reglementare sau poate introduce cerere de chemare în judecată în termen de 1 an de la data depunerii trimiterii postale. Plângerea înaintată autorității de reglementare va fi însoțită de dovada îndeplinirii procedurii reclamației prealabile.

4.10. În cazul în care apar contradicții între prevederile prezentului contract și legislația relevantă sau în cazul în care în lege există prevederi mai favorabile utilizatorilor, atunci vor fi aplicabile prevederile legale.

5. DATA TRIMITERILOR POSTALE

5.1. SC PINK POST OFFICE SRL preia trimerile postale de luni până vineri între orele 7.30-21.00 (excepție fac sărbătorile legale), cu precizarea că trimerile postale preluate după ora 14 vor fi date cu ziua următoare lucrătoare, expeditorul fiind de acord în acest sens prin contractul încheiat în scris cu SC PINK POST OFFICE SRL.

5.2. SC PINK POST OFFICE SRL aplică pe fiecare plic data depunerii trimerii postale în rețeaua postală, care reprezintă în sistem ziua colectării pentru trimerile colectate până în ora 14:00. Pentru trimerile preluate după ora 14:00, data depunerii se va considera că fiind ziua următoare depunerii trimerii postale.

5.3. Calculul tuturor termenelor de livrare se efectuează în zile lucrătoare, așa cum sunt definite în Codul Muncii, zilele săptămânii de luni până vineri inclusiv, cu excepția sărbătorilor legale.

SC PINK POST OFFICE SRL

Reprezentată de

Administrator,

Rosu Daniel

