

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

SAG

CUR: 7598/12.05.2021
1100

Registratura
Nr. SC-11148
12 05 2021

OPEN TEAM S.R.L., cu sediul social în București, str. Râmnicu Sărat nr. 10, bl. 20, Sc. 1, Et. 5, Ap. 20, sector 3, CUI 32698034, oferă servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale, în următoarele condiții:

AN
2.05.21

OPEN TEAM S.R.L. acceptă trimerile poștale prezentate de către expeditor, ambalate corespunzător, cu un înveliș exterior opac care să nu permită vizualizarea conținutului (care nu va împiedica însă lizibilitatea adresei și pe suprafața căruia se pot lipi ușor și durabil adresa și alte semne, etichete, indicii/marcaje), și care au înscrise datele de identificare complete ale destinatarului, iar în cazul serviciului Contra ramburs și ale expeditorului (nume și prenume/denumirea în cazul persoanelor juridice, respectiv adresa completă de livrare).

SAG
1.05.21

Ambalajul trebuie să corespundă greutății, formei și naturii conținutului, cât și modului și duratei transportului și să protejeze conținutul astfel încât să nu poată fi deteriorat prin presiune sau manipulări succesive, putând fi, după caz, din cutii din carton, placaj, lemn, plastic, metal, ambalaje netipizate.

Responsabilitatea ambalării trimerilor poștale, precum și a înscrierii datelor pe trimiterea poștală revin expeditorului.

Trimerile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor, utilizând ca umplutură folie cu bule, perne de aer, separatoare, folii cu spumă, talaș, polistiren antișoc sau alt material care atenuează șocul mecanic. În plus, la exterior trebuie să aibă aplicată inscripția „Fragil” și, dacă este cazul, etichete de manipulare (săgeți de orientare). De asemenea, se va ține cont de rezistența și durabilitatea ambalajelor alese în conformitate cu conținutul (obiectele fragile plate ar trebui să aibă separatoare de protecție, discurile informatice trebuie protejate cu materiale speciale cu bule, marginile ascuțite ale bunurilor trebuie protejate cu material de susținere, bine securizate; bunurile de valoare trebuie protejate cu ambalaje din carton cel puțin dublu; pentru cutiile din lemn trebuie verificate/securizate colțurile și capacul trebuie închis etanș). OPEN TEAM S.R.L. se obligă să recunoască și să respecte inscripțiile/etichetele aplicate de expeditor și să acorde o atenție specială în manipularea și depozitarea trimerilor poștale în cauză.

OPEN TEAM S.R.L. nu este responsabil pentru eventualele alterări ale trimerii poștale prin mijloace sau din cauze electromagnetice (de exemplu, demagnetizare, scanare cu raze X în cadrul procedurilor de securitate/vamale etc.).

Dimensiunile maxime acceptate ale trimerii poștale:

- 210 mm X 297 mm (forat A4) pentru plicuri;
- 50 cm X 70 cm X 120 cm pentru colete.

CA

Greutatea maximă admisă a unei trimeri poștale este de 31,5 kg.

OPEN TEAM S.R.L. nu acceptă trimeri poștale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimeri poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent ori etichete sau inscripții vechi neîndepărtate. De asemenea, nu pot face obiectul

V
10

ONRC:OK

13.05.2021
July

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

OPEN TEAM S.R.L. asigură secretul trimiterilor poștale - reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimiterilor poștale fiind permisă numai în condițiile și cu procedura 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 statelor pe teritoriul cărora se prestează operațiuni componente ale serviciilor poștale și a celor tranzitate de trimiterea poștală.

Cu excepția trimiterilor poștale care fac obiectul serviciului Express și a serviciului Livrare specială, OPEN TEAM S.R.L. asigură livrarea trimiterilor poștale interne în termen de maxim 2 zile lucrătoare, respectiv în termen de 7 zile lucrătoare de la data preluării, în cazul trimiterilor poștale internaționale. C 3

OPEN TEAM S.R.L. furnizează servicii de trimitere cu valoare declarată, servicii ale căror particularități constau în asigurarea unei trimiteri poștale împotriva pierderii, furtului, distrugerii totale sau parțiale ori deteriorării, pentru o sumă care nu poate depăși valoarea declarată de către expeditor, 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 poate fi solicitată de expeditor dovada privind depunerea, respectiv livrarea trimiterii poștale care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată este de 9 luni de la data depunerii acesteia, OPEN TEAM S.R.L. având obligația de a comunica dovada respectivă în termen de maxim 15 zile lucrătoare de la data solicitării, printr-o metodă agreată cu expeditorul sau integratorul (de exemplu, fax, e-mail, pe suport hârtie, în format fizic etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului. T vold

Valoarea maximă acceptată a valorii declarate este de **10 000 RON** (sau echivalentul în EURO). lim volda

OPEN TEAM S.R.L. oferă și prestează serviciul schimbare destinație având ca particularitate schimbarea adresei de livrare/destinație numai în măsura în care noua adresă de livrare/destinație se află în aceeași localitate cu adresa inițială indicată de expeditor. ✓

OPEN TEAM S.R.L. oferă și prestează serviciile poștale Contra ramburs, Confirmare de primire, Express și Livrare specială având ca obiect **doar trimiteri poștale interne**. ✓

OPEN TEAM S.R.L. furnizează serviciul Contra ramburs, serviciu poștal a cărui particularitate constă în achitarea de către destinatar expeditorului, prin intermediul rețelei poștale, a contravalorii bunului care face obiectul trimiterii poștale înregistrate. Preluarea acestor trimiteri poștale se face numai în condițiile în care expeditorul a indicat în mod corect și complet toate datele sale de identificare. Moneda admisă în care se face colectarea, respectiv achitarea sumelor de bani de la destinatari este RON. Suma maximă acceptată de către furnizor este de 20 000 RON. Modalitatea de colectare și, respectiv, de achitare a rambursului este în numerar sau prin virament în cont bancar. Termenul de returnare a contravalorii trimiterilor poștale lim R

către expeditor (sumele colectate de la destinatar) este de maxim 5 zile lucrătoare de la livrare.

OPEN TEAM S.R.L. furnizează serviciul Confirmare de primire, serviciu poștal a cărui particularitate constă în predarea către expeditor a dovezii privind predarea trimiterii poștale înregistrate, confirmată în scris de destinatar. Termenul de returnare către expeditor a dovezii privind predarea trimiterii poștale, confirmată în scris de către destinatar, este de maxim 5 zile lucrătoare de la livrare.

În cazul pierderii dovezii de confirmare a primirii trimiterii poștale de către destinatar, OPEN TEAM S.R.L. întocmește și pune la dispoziția expeditorului un duplicat al acesteia.

OPEN TEAM S.R.L. furnizează serviciul *Express*, serviciu poștal care presupune în mod cumulativ:

- eliberarea de către OPEN TEAM S.R.L. expeditorului a unui document care permite furnizorului identificarea internă a trimiterii în rețeaua poștală și care atestă data, ora și minutul depunerii, precum și, de regulă, plata tarifului;
- predarea trimiterii poștale la adresa destinatarului, personal către acesta sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală;
- predarea rapidă a trimiterii poștale;
- răspunderea furnizorului pentru nerespectarea timpilor de livrare aferenți trimiterilor poștale care fac obiectul acestui serviciu.

OPEN TEAM S.R.L. oferă și prestează serviciul *Express* în cadrul aceleiași localități de luni până vineri, iar între două localități, de luni până joi.

Timpii de livrare garantați pentru trimiterile poștale care fac obiectul serviciului *Express* sunt de 6 ore în aceeași localitate, 24 de ore în cazul furnizării între reședințele de județ și intrajudețean, respectiv 36 de ore între oricare alte două localități de pe teritoriul național.

În cazul depășirii timpilor de livrare garantați pentru serviciul *Express*, OPEN TEAM S.R.L. răspunde față de utilizator prin restituirea a unui procent de 10 % din tariful încasat pentru fiecare 12 ore de întârziere.

Predarea trimiterilor poștale se realizează la adresa indicată de expeditor, după caz, la cutia poștală a destinatarului ori personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală.

Cu excepția trimiterilor poștale care fac obiectul serviciilor *Express* și *Livrare specială*, în cazul imposibilității de predare a trimiterilor poștale către destinatar (sau persoana autorizată), OPEN TEAM S.R.L. va înștiința destinatarul printr-un aviz care să anunțe sosirea trimiterii poștale și va păstra, la punctul de contact, în vederea predării, trimiterea poștală care nu a putut fi predată acestuia, pentru o perioadă de 5 zile de la data avizării acestuia.

OPEN TEAM S.R.L. 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 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 caz de nerespectare a termenelor astfel stabilite în cuprinsul acestui document, pentru toate serviciile poștale (exceptând însă timpii de livrare aferenți serviciului *Express* și cazurile

neaplicabile contractual de livrare specială), OPEN TEAM S.R.L. va răspunde față de utilizator prin restituirea unui procent de 10 % din tariful serviciului respectiv. R1,

În cazul trimerilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, OPEN TEAM S.R.L. 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 OPEN TEAM S.R.L. C2

OPEN TEAM S.R.L. are dreptul de a refuza predarea către destinatar a trimiterii poștale atunci când, după preluarea trimiterii poștale, rezultă în mod neîndoielnic 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.

OPEN TEAM S.R.L. răspunde, în caz de pierdere, furt sau distrugere totală, pentru trimiterile poștale interne, astfel: 4,

- 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 contra ramburs;
 - cu valoarea rambursului, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu contra ramburs fără valoare declarată;
 - cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului, pentru trimiterile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată sau unui serviciu contra ramburs;
- În cazul pierderii, furtului sau distrugerii totale, în afara despăgubirilor menționate mai sus, se restituie și tarifele încasate.

În caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare, OPEN TEAM S.R.L. răspunde pentru trimiterile poștale interne, după cum urmează:

- cu valoarea declarată pentru partea lipsă, distrusă sau deteriorată ori cu cota-parte corespunzătoare greutății lipsă din valoarea declarată, pentru trimiterile poștale care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
- cu suma reprezentând de 5 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.

În cazul unei trimiteri care face obiectul unui serviciu contra ramburs, OPEN TEAM S.R.L. 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. ✓

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

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.

OPEN TEAM S.R.L. răspunde pentru trimerile postale internaționale în conformitate cu prevederile legislației naționale aplicabilă trimerilor postale interne. R1

OPEN TEAM S.R.L. este exonerat de răspundere în următoarele situații:

- paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
- utilizatorul nu are instalată o cutie postală care să permită predarea trimiterii postale sau aceasta nu asigură securitatea trimerilor postale ori, după caz, nu are asigurat un serviciu destinat primirii trimerilor postale;
- trimerirea a fost primită fără obiecții de către destinatar, cu excepția reclamațiilor referitoare la pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea totală ori parțială a conținutului trimiterii postale;
- paguba s-a produs ca urmare a unui caz de forță majoră sau a cazului fortuit; în acest caz expeditorul are dreptul la restituirea tarifelor achitate, cu excepția tarifului de asigurare.

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori

OPEN TEAM S.R.L. a stabilit un mecanism de soluționare a reclamațiilor, în special, în ceea ce privește pierderea, furtul, distrugerea parțială ori totală, sau deteriorarea trimerilor postale, precum și nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor (termenii de livrare, de returnare etc.) ori neprestarea serviciului postal.

Expeditorul sau destinatarul nemulțumit de serviciul oferit/ prestat necorespunzător ori neprestat poate formula o reclamație în termen de 6 luni de la data depunerii trimiterii postale. M1
M3

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 OPEN TEAM S.R.L., prin intermediul unui serviciu postal (recomandabil, cu confirmare de primire) către adresa București, str. Ion Minulescu nr. 60-62, corp B, parter, sector 3 sau prin e-mail, la adresa office@teamcourier.ro. M2a

OPEN TEAM S.R.L. 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 semnarea și completarea corespunzătoare a confirmării de primire în cazul primirii reclamației printr-un serviciu postal cu confirmare de primire, prin adresă scrisă în situația primirii reclamației printr-un serviciu postal 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. M2b

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 trimiterii 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 postal, a facturii emise de către furnizor, fotografiile, ambalajul trimiterii postale, bunul distrus/deteriorat care face obiectul trimiterii postale, copie a procesului verbal de constatare etc.) și să pună la dispoziție orice alte informații ce ar putea fi utile soluționării reclamației. M4

Reprezentanții OPEN TEAM S.R.L. 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 OPEN TEAM S.R.L. în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia. M5

În cazul reclamațiilor soluționate favorabil, OPEN TEAM S.R.L. 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 București, str. Ion Minulescu nr. 60-62, corp B, parter, sector 3. M6

În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale OPEN TEAM S.R.L. 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.

Prezentul document face parte integrantă din oferta comercială a OPEN TEAM S.R.L., reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiat între expeditor și OPEN TEAM S.R.L., 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 și prenume reprezentant

MIHAI CĂTĂLIN TOMA

Semnătură

Mihai

