

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

Reclamatii: Laurentiu Lefter - laurentiu.lefter@gmail.com - 0722208535

TIRA S.R.L., cu sediul social în localitatea Brasov, Str. Dobrogeanu Gherea nr. 19, J1991001534085, județul Brașov, CUI 1092460, desfășoară, prin intermediul platformei www.tirago.ro, activități

ce constau exclusiv în revânzarea de servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale interne și

internaționale, doar în baza unor contracte comerciale de revânzare a serviciilor poștale, încheiate în formă scrisă, în calitate de beneficiari revânzători, cu furnizorii de servicii poștale,

în calitate de prestatori efectivi ai acestor servicii, în următoarele condiții:

Condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale, astfel stabilite de TIRA S.R.L., care revinde prin intermediul unei aplicații informatice servicii poștale către utilizatorii cărora le sunt

aplicabile prevederile Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea

și completarea unor acte normative, aprobată cu modificări prin Legea nr. 157/2015, cu modificările și completările ulterioare, respectă, în mod corespunzător, inclusiv cerințele de informare pentru contractele la distanță prevăzute de art. 6 alin. (1) din acest act normativ.

Condițiile de acceptare a trimiterilor poștale, respectiv regulile pe care trebuie să le îndeplinească trimiterea poștală pentru încheierea ori executarea contractului de furnizare a serviciilor poștale astfel oferite de către TIRA S.R.L.:

Condiții de ambalare, respectiv etichetare, în special în ceea ce privește bunurile fragile ori care necesită o manipulare specială a trimiterilor poștale:

Trimiterile poștale prezentate de către expeditor sau integrator trebuie să fie 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 (denumirea sau numele și prenumele expeditorului, după caz, numărul de telefon, precum și adresa completă

la care se dorește livrarea sumei de bani ori contul bancar în care se dorește predarea sumei

de bani, după caz).

Ambalajul folosit trebuie să corespundă greutateii, 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 adecvate.

Responsabilitatea ambalării trimiterilor poștale, precum și a înscrierii datelor pe trimiterea poștală revine expeditorului.

Trimiterile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor sau integrator, 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 (de exemplu, 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;

2

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 etc.).

Trimiterile poștale refuzate la colectare de furnizorul care colectează trimiterile poștale în vederea prestării serviciilor poștale oferite de către TIRA S.R.L.: trimiteri poștale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri ori etichete sau inscripții vechi neîndepărtate; trimiteri poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice

sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent; trimiterile poștale care conțin bunuri 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 a furnizorului care colectează trimiterile poștale în vederea prestării serviciilor poștale oferite de către TIRA S.R.L. trimiteri poștale al căror obiect este interzis prin dispozițiile legale.

Modalitatea de plată a tarifului serviciului poștal: online, în cadrul platformei www.tirago.ro, prin intermediul cardului bancar sau prin transfer bancar, la momentul efectuării comenzii serviciului.

Cu excepția serviciului Express, în cazul nerespectării condițiilor de calitate ale serviciilor poștale oferite, TIRA S.R.L. răspunde față de utilizator prin restituirea unui procent de 1 % din

tariful serviciului respectiv, pentru fiecare zi de intarziere, fără a depăși tariful serviciului.

În cazul returnării către expeditor sau integrator a trimiterii poștale, operațiunea se va realiza pe cheltuiala expeditorului, conform tarifelor indicate în oferta comercială a TIRA S.R.L., tariful

achitându-se, cel mai târziu, la momentul predării către expeditor, în numerar sau prin mijloace electronice.

De la aceste condiții se poate deroga, prin stabilirea altor modalități sau termene de plată, doar prin intermediul unor contracte comerciale încheiate, în formă scrisă, între expeditor/integrator și TIRA S.R.L., în baza unor oferte individuale negociate (suplimentare ofertei publice).

TIRA S.R.L. oferă drept caracteristică suplimentară monitorizarea electronică a parcursului trimiterii poștale (track & trace) pe durata operațiunilor de colectare, sortare, transport și livrare a respectivei trimiteri poștale.

În cazul serviciului de trimitere cu valoare declarată, colectarea trimiterilor poștale de furnizorul care prestează serviciile poștale oferite de către TIRA S.R.L. se face numai în condițiile în care, suplimentar îndeplinirii condițiilor de acceptare stipulate în preambulul prezentului document, expeditorul completează declarația pe proprie răspundere cu privire la

bunurile care fac obiectul trimiterii poștale respective, astfel pusă la dispoziție de către TIRA S.R.L.

Valoarea maximă acceptată a valorii declarate a bunurilor care fac obiectul trimiterii poștale în cazul serviciilor poștale oferite de către TIRA S.R.L. este de 25000 RON (sau echivalentul în EURO).

Dovada identității expeditorului ori a calității de reprezentant al expeditorului a persoanei care

depune trimiterea poștală care face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată, este

cea stabilită în cadrul condițiilor generale privind furnizarea serviciilor poștale de către furnizorul care prestează serviciul poștal.

3

În cazul serviciului contra ramburs, colectarea trimiterilor poștale de furnizorul care prestează

serviciile poștale oferite de către TIRA S.R.L. se face numai în condițiile în care expeditorul a indicat în mod corect și complet toate datele sale de identificare conform celor menționate mai

sus, precum și dacă, suplimentar îndeplinirii condițiilor de acceptare stipulate în preambulul prezentului document, expeditorul completează declarația pe proprie răspundere cu privire la

bunurile care fac obiectul trimiterii poștale respective. Dovada identității expeditorului ori a calității de reprezentant al expeditorului a persoanei care depune trimiterea poștală care face obiectul serviciului contra ramburs, este cea stabilită în cadrul condițiilor generale privind furnizarea serviciilor poștale de către furnizorul care prestează serviciul poștal. Limita maximă

admisă a rambursului în cazul trimiterii poștale care face obiectul serviciilor poștale oferite de

către TIRA S.R.L. este de 5000 RON (sau echivalentul în EURO) în cazul destinatarului persoană juridică și 10.000 lei (sau echivalentul în EURO) în cazul destinatarului persoană fizică.

Modalitatea de colectare și, respectiv, de achitare, precum și moneda admisă în care se poate

face colectarea, respectiv achitarea sumelor de bani în cazul serviciului contra ramburs, sunt cele stabilite în cadrul condițiilor generale privind furnizarea serviciilor poștale, de către furnizorul care prestează serviciul poștal.

În cazul serviciilor contra ramburs, confirmare de primire, livrare specială sau, respectiv, serviciilor având ca obiect trimiteri poștale cu valoarea declarată TIRA S.R.L. va elibera, inclusiv prin mijloace electronice, cel târziu la momentul acceptării trimiterii poștale, o dovadă

care să ateste serviciul ales de către expeditor sau integrator.

Predarea trimiterilor poștale se realizează de către furnizorii de servicii poștale prestatori cu care TIRA S.R.L. colaborează la adresa indicată de expeditor, personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală, cât și prin intermediul sistemelor automate de livrare, după caz.

Dovada identității destinatarului precum și modalitățile suplimentare de identificare a

destinatarului sunt cele stabilite, în cadrul condițiilor generale privind furnizarea serviciilor poștale, de către furnizorul care prestează serviciul poștal.

Atât avizarea destinatarului și, respectiv, păstrarea în vederea predării către destinatar a trimerilor poștale, precum și, atunci când e cazul, returnarea trimerilor poștale către expeditor, se realizează de către furnizorul care prestează serviciul poștal respectiv, în termenii

și modalitățile stabilite de către acesta în cadrul condițiilor generale privind furnizarea serviciilor poștale.

În cazul trimerilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, TIRA S.R.L. va asigura păstrarea la dispoziția utilizatorilor a acestor trimiteri poștale timp de 9 luni de la data depunerii acestora. După expirarea acestui termen, trimiterile

poștale nerevendicate trec din proprietatea expeditorului în proprietatea TIRA S.R.L.

Condițiile de calitate pe care urmează să le îndeplinească serviciile poștale oferite de TIRA S.R.L., respectiv timpii de livrare la destinatar (inclusiv, termenul de ridicare a trimerilor poștale livrate prin intermediul sistemelor automate) și de returnare la expeditor sau integrator

a trimerilor poștale, termenele de returnare către expeditor sau integrator a contravalorii bunurilor care fac obiectul trimerilor poștale, în cazul serviciului contra ramburs, termenul de

returnare către expeditor sau integrator a formularului, completat corespunzător, care atestă predarea trimerilor poștale care fac obiectul serviciului confirmare de primire, termenul în care poate fi solicitată de către expeditor sau integrator dovada privind depunerea sau, respectiv, livrarea la destinatar a trimerii poștale care face obiectul serviciului de trimiteri

4

recomandată ori serviciului de trimiteri cu valoare declarată, precum și termenul în care furnizorul va comunica dovada solicitată etc., sunt cele stabilite în cadrul condițiilor generale privind furnizarea serviciilor poștale, de către furnizorul care prestează serviciul poștal respectiv.

TIRA S.R.L. este singurul care răspunde în fața utilizatorului pentru serviciile poștale furnizate.

TIRA S.R.L. răspunde, în caz de pierdere, furt sau distrugere totală, pentru trimiterile poștale interne, inclusiv în cazul acelor returnate expeditorului, astfel:

- cu întreaga valoare declarată, pentru o trimiteri poștală care face obiectul unui serviciu de trimiteri cu valoare declarată, inclusiv dacă respectiva trimiteri poștală face sau nu obiectul unui serviciu contra ramburs;
- cu valoarea rambursului, pentru o trimiteri 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 trimiteri 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, TIRA S.R.L. răspunde pentru trimiterile poștale interne, inclusiv în cazul acelor returnate expeditorului, 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 pentru trimiterile poștale care nu fac obiectul

unui serviciu de trimitere cu valoare declarată.

În cazul unei trimiteri poștale care face obiectul unui serviciu contra ramburs, TIRA 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.

Expeditorul poate renunța la dreptul său de despăgubire în favoarea destinatarului.

În cazul depășirii timpilor de livrare garantați pentru serviciul Express, TIRA S.R.L., răspunde față de utilizator prin restituirea a unui procent de 10% din tariful serviciului pentru fiecare 6 ore de întârziere, în cazul trimiterilor poștale interne, respectiv per fiecare 12 de ore în cazul trimiterilor poștale internaționale.

TIRA S.R.L. răspunde pentru trimiterile poștale internaționale, inclusiv în cazul acelor returnate expeditorului, în conformitate cu prevederile legislației naționale aplicabilă trimiterilor poștale interne.

5

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

- paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
- utilizatorul nu are asigurat un serviciu destinat primirii trimiterilor poștale (de exemplu, registratură);
- 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, cu excepția tarifului de asigurare.

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor prealabile primite de la utilizatori

TIRA 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 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/prestat necorespunzător ori neprestat 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 accesarea și completarea formularului de reclamații pus la dispoziție în cadrul platformei www.tirago.ro sau prin e-mail, la adresa contact@tirago.ro. TIRA S.R.L. va înregistra reclamația primită în Registrul de reclamații și va confirma petentului

primirea acesteia prin comunicarea numărului de înregistrare prin e-mail către adresa de e-mail menționată de reclamant în cuprinsul formularului de reclamații sau 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 TIRA S.R.L. vor analiza reclamația primită luând în calcul atât probele depuse

de petent, dar și informațiile/probele relevante furnizate de angajații furnizorului care prestează serviciul poștal 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 TIRA S.R.L. în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

În cazul reclamațiilor soluționate favorabil, TIRA 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

6

menționat mai sus, plata sumelor datorate utilizatorului acordându-se, în funcție de solicitarea

persoanei prejudiciate, prin mandat poștal sau prin virament bancar.

În cazul reclamațiilor întemeiate, TIRA S.R.L. va acorda despăgubirile în termenul și condițiile

stabilite conform prezentului document, fără a fi necesară în acest sens vreo solicitare expresă

din partea utilizatorului. Acordarea despăgubirilor nu poate fi condiționată de transferul

proprietății bunului care face obiectul respectivei trimeri postale către TIRA S.R.L., cu excepția trimiterilor postale care fac obiectul serviciilor de trimitere cu valoare declarată ori a serviciilor contra ramburs, în cazul cărora s-au acordat despăgubiri conform dispozițiilor legale

aplicabile, ca urmare a pierderii, furtului sau distrugerii totale a trimiterilor postale.

În cazul în care reclamația adresată TIRA 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 postale, utilizatorul în cauză poate înainta, în termen de un an de la data

depunerii trimiterii postale, 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 TIRA S.R.L., reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiat între expeditor și TIRA

S.R.L., în condițiile stabilite de art. 8 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014.