

Condițiile generale privind furnizarea serviciilor postale de către SC ISOFT SRL

"Trimitere Postala" reprezinta toate plicurile sau coletele care urmeaza sa fie transportate si livrate la adresa indicata de Expeditor pe trimiterea in sine sau pe ambalajul acesteia. Fiecare Trimitere Postala este livrata cu raspundere limitata, dupa cum se prevede în prezentul act.

"Furnizorul" este SC ISOFT SRL, cu sediul in Brasov, str Emil Racovita nr 7, RO15586030, J08/1342/2003

"Client" reprezinta Expeditorul sau Destinatarul Trimiterii Postale adica persoana fizica sau juridica care plateste pentru trimitere.

"AWB" sau "Confirmare de primire" este documentul în baza caruia se va efectua transportul si care va fi completat si semnat de client în momentul expedierii si confirmata primirea de Destinatar la momentul livrării pentru trimiterile postale cu confirmare de primire.

1. Conditii de acceptare a trimiterilor postale, respectiv reguli pe care trebuie sa le îndeplineasca Trimiterea Postala pentru încheierea ori executarea contractului de furnizare a serviciilor postale:

a) Expedierile se fac în sistem „usa –la-usa” iar pentru trimiterile fara confirmare de primire, serviciu recomandat sau AWB, livrarea se va face in cutia postala, casutele postale sau la adresa indicata de către Expeditor, personal catre Destinatar sau catre o persoana autorizata sa primeasca trimiterea .

In cazul coletelor cu greutate peste 2 kg Furnizorul va preda trimiterile postale la parterul cladirii unde functioneaza Destinatarul acesteia, Furnizorul nefiind obligat sa urce la un etaj superior. În acest sens, Destinatarul va fi anuntat, telefonic sau în alt mod agreat de parti, sa coboare în vederea preluării trimiterii postale.

b) Dimensiunea maxima a unui colet ce face obiectul unei Trimiteri Postale este de 50x50x30 cm. cu greutatea maxima de 50 kg.

c) Trimiterile Postale trebuiesc ambalate si sigilate conform fiecarui tip de transport, aplicându-i-se etichete sugestive ce vor indica modul de manipulare si depozitare. Ambalarea Trimiterilor Postale intra în sarcina expeditorului.

d) Trimiterea Postala trebuie sa contina adresa destinatarului, scrisa lizibil, corect si complet, poate sa include si numerele de telefon si persoanele de contact.

e) Se refuza la colectare Trimiterile Postale a caror colectare este interzisa de dispozitiile legale: arme, munitii, droguri, aur, argint, pietre pretioase, material exploziv/toxic/inflamabil, produse perisabile, animale vii, etc.

f) Persoana care depune Trimiterea Postala la punctul de lucru SC ISOFT SRL, va face dovada identitatii/calitatii de reprezentant al expeditorului, persoana juridica prin legitimare si prin prezentarea dovezii de reprezentant al persoanei juridice.

g) Serviciul postal poate fi achitat în LEI, in numerar, sau prin alte modalitati de plata in cazul existentei unui contract scris semnat de catre expeditor si SC ISOFT SRL .

h) SC ISOFT SRL furnizeaza servicii postale prin mijloace proprii in judetul Brasov si un Municipiul Bucuresti iar pentru restul zonelor poate decide apelarea la alt furnizor.

i) În momentul predarii catre SC ISOFT SRL a Trimiterii Postale, clientul (expeditor sau destinatar) va accepta termenele si conditiile expuse în acest Conditii Generele indiferent daca a semnat sau nu AWB-ul.

j) Numarul minim de trimiteri care pot face obiectul serviciului postal cu contract este de 1000 bucati/luna pentru un expeditor si cel maxim este de 50000 bucati/zi.

2. Livrarea Trimiterilor Postale si imposibilitatea lor de livrare
Trimiterile Postale sunt livrate la adresa Destinatarului comunicata de Expeditor.

Daca Destinatarul nu este gasit la adresa sau refuza trimiterea postala sau trimiterea postala nu poate fi livrata din alte considerente obiective, se va face avizarea acestuia si trimiterile se vor pastra 10 zile in asteptarea Destinatarului care poate veni sa le preia punctual de lucru precizat pe Aviz.

Termenul de pastrare a Trimiterilor Postale care nu au fost predate destinatarului si nici returnate Expeditorului este de 9 (noua) luni de la data acceptarii Trimiterii Postale. Dupa acest termen, aceasta poate fi eliberata, aruncata sau vânduta de SC ISOFT SRL fara vreo raspundere de vreun fel fata de Expeditor sau altcineva.

3. Conditii de calitate ale Serviciilor Postale

Furnizorul de servicii postale are obligatia de a asigura livrarea a minim 80% din trimiterile postale (atat cele aferente serviciilor incluse in sfera serviciului universal cat si cele neincluse) in maxim 3 zile lucratoare de la data colectarii acestora si a 95% din aceleasi trimiteri postale in maxim 5 zile lucratoare de la data colectarii.

Confirmarile de primire (dovada semnata) se vor preda catre Expeditor in maxim 4 zile lucratoare de la data semnarii.

4. Conditii în care este angajata raspunderea contractuala a furnizorului de Servicii Postale fata de Expeditor:

Furnizorul este responsabil fata de Expeditor pentru pierderea, furtul, distrugerea totala sau partiala a Trimiterilor Postale, deteriorarea acestora, precum si nerespectarea standardelor de calitate a serviciilor în cazul volumelor semnificative, conform contractelor incheiate.

Astfel, în caz de pierdere, furt sau distrugere totală, expeditorul va fi despăgubit cu o valoare de 10 ori valoarea plătită pentru respectivul serviciu postal prestat pentru trimitere postală în cauză.

SC ISOFT SRL nu prestează servicii de livrare trimiteri postale cu valoare declarată.

Furnizorul de Servicii Postale este exonerat de răspundere în următoarele cazuri:

- paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului;
- paguba s-a produs ca urmare a faptei unei terțe persoane pentru care furnizorul de servicii nu este chemat potrivit legii să răspundă;
- trimiterea a fost predată și primită de destinatar fără obiecții, cu excepția reclamațiilor privind conținutul trimis;
- 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.

SC ISOFT SRL va depune toate eforturile rezonabile pentru a livra Trimiterea Postală conform programelor de livrare obișnuite, dar acestea nu sunt garantate și nu fac parte din contract. SC ISOFT SRL poate răspunde cu o valoare de 30% din valoare plătită pentru expedierea unei trimiterii în cazul în care livrarea nu se face în termenul strict agreat pentru livrare.

5. Mecanismul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori :

Societatea ISOFT SRL a stabilit un mecanism de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori, simplu, transparent și accesibil, în special în ceea ce privește pierderea, furtul, distrugerea totală sau parțială a Trimiterilor Postale, deteriorarea acestora, precum și nerespectarea standardelor de calitate a serviciilor (termeni de livrare). Procedurile permit soluționarea echitabilă și promptă a reclamațiilor, precum și un sistem adecvat de rambursare sau compensare.

Furnizorul are obligația de a primi reclamațiile prelabile adresate de utilizatorul (Expeditor sau Destinatar) care se consideră prejudiciat prin prestarea necorespunzătoare a serviciului.

Furnizorul detine un Registrul de Reclamații și îl actualizează conform reclamațiilor primite.

În cazul unui serviciu postal prestat de mai mulți furnizori, furnizorul care a prestat trimiterea postală este obligat să transmită reclamațiile primite, spre soluționare, furnizorului care a preluat trimiterea postală respectivă

Orice reclamatie va fi efectuata în scris, în limba româna si se va considera a fi fost efectuata în mod corespunzator în cazul predarii personale sau prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire la adresa din Brasov, str Bd-ul 15 Noiembrie nr 52 etaj I. In cazul predarii personale a reclamatiei reclamantului i se va înmăna numarul de inregistrare a reclamatiei inregistrate si se va inregistra in Registrul de Reclamatii.

În cazul formularii unei reclamatii, partile trebuie sa prezinte copie actelor justificative relevante exemple.

Termenul de introducere a reclamatiei adresate furnizorului de servicii este de 6 luni de la data depunerii Trimiterii Postale în caz contrar SC ISOFT SRL nu va avea nici o raspundere.

Termenul de solutionare a reclamatiei de catre Furnizorul de Servicii Postale este de 30 de zile de la primirea reclamatiei.

Pentru situatiile în care furnizorul de servicii este responsabil fata de Expeditor si trebuie sa-l despagubeasca pe acesta, se va stabili prin hotarârea AGA a societatii modalitatea de stingere a datoriei. Termenul maxim de despagubire este de 15 zile de la data solutionarii reclamatiei.

Despagubirea se va realiza prin plata in numerar la adresa din Brasov, Bd-ul 15 Noiembrie nr 52 etaj I, sau in cazul în care persoana fizică sau juridica cere prin virament bancar.

6. Tarife de transport si facturare

Furnizorul va stabili anual tarife pentru diferitele categorii de servicii postale pe care le presteaza.

Furnizorul poate oferii preturi speciale(reduce) in functie de volum , zona geografica a livrarilor sau preluarilor trimiterilor postale sau alte argumente economice.

Furnizorul poate modifica tarifele pentru serviciile prestate fara o notificare prealabila.

Tarifele de transport ale SC ISOFT SRL sunt calculate în functie de cea mai mare valoare dintre greutatea reala si volum, si orice Trimitere Postala poate fi re-cântarita si re-masurata de catre SC ISOFT SRL pentru a confirma acest calcul.

Expeditorul va plati sau rambursa la SC ISOFT SRL toate tarifele de transport, taxele de depozitare si alte taxe datorate pentru serviciile furnizate de SC ISOFT SRL sau contractate de SC ISOFT SRL în numele Expeditorului, al Destinatarului sau al unei terte parti, precum si toate pretentiile, daunele, amenzile si cheltuielile necesare în cazul în care Trimiterea Postala este ulterior detectat drept inacceptabila pentru transport.

7. Circumstante pe care SC ISOFT SRL nu le poate controla:

SC ISOFT SRL nu este raspunzator pentru pierderi sau pagube determinate de circumstante pe care SC ISOFT SRL nu le poate controla. Acestea includ, dar nu se limiteaza la: calamitati naturale - ex: cutremur, cyclon, furtuna, inundatie, ceata; "Forta Majora" - ex: razboi, prabusire de avion sau embargou; precum si orice defect sau

caracteristica privind natura Trimiterii Postale, chiar daca este cunoscuta de SC ISOFT SRL; greva sau miscari civile; orice actiune sau omisiune a unei persoane care nu este angajata sau contractata de SC ISOFT SRL ex.: Expeditor, Destinatar, terte parti, vama sau alti reprezentanti guvernamentali; actiuni industriale; si pagube electrice sau magnetice sau stergerea imaginilor electronice sau fotografice, a datelor sau înregistrarilor.

8. Raspunderea Expeditorului

Expeditorul va despagubi si nu va tine SC ISOFT SRL raspunzator pentru oricare pierdere sau paguba rezultând din nerespectarea de catre Expeditor a legislatiei sau reglementarilor aplicabile si pentru încalcare de catre Expeditor a urmatoarelor garantii si reprezentari:

- Toate informatiile furnizate de Expeditor sau reprezentantii acestuia sunt complete si exacte;
- Trimiterea a fost pregatita într-o incinta sigura de catre angajatii Expeditorului;
- Expeditorul a angajat personal de încredere pentru pregatirea Trimiterii Postale;
- Expeditorul a protejat Trimiterea Postala împotriva interventiilor neautorizate în timpul pregatirii, depozitarii si transportarii la SC ISOFT SRL;
- Trimiterea este etichetata, adresata si ambalata corespunzator pentru a asigura transportul în siguranta în conditii de manipulare atenta;
- Toate legile si reglementarile aplicabile au fost respectate;
- Foaia de transport a fost semnata de reprezentantul autorizat al Expeditorului, iar Termenii si Conditiiile constituie obligatii angajante si executorii pentru Expeditor.

9. Litigii

Toate litigiile privind interpretarea, prezentelor conditii si termene vor fi solutionate pe cale amiabila de catre reprezentantii partilor. In cazul in care nu este posibila rezolvarea litigiilor pe cale amiabila, acestea vor fi supuse spre solutionare instantei judecatoresti competente de la sediul Furnizorului

10. Valabilitate individuala

În cazul în care un termen sau o conditie este declarata nula sau neexecutorie, o astfel de decizie nu va afecta celelalte termene si conditii.

Administrator
SC ISOFT SRL
George Cornea