

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

VLADY'M STIL PROD S.R.L.
Bucuresti, Str.Pescarilor nr.9, bl.35, ap.30, sector 2
CUI 30830472
Tel. 0723471710 e-mail: vipmoto@curieratmoto.ro

VLADY'M STIL PROD S.R.L. cu sediul social în Bucuresti, Str.Pescarilor nr.9, bl.35, ap.30, sector 2 și punct de acces/contact, înregistrată la Registrul Comerțului cu J40/12411/2012, cod fiscal 30830472, oferă și prestează servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale interne.

VLADY'M STIL PROD S.R.L. oferă și prestează servicii poștale, pentru clienți având în general personalitate juridică, dar și pentru persoane fizice, care pentru furnizarea serviciilor poștale achită contravaloarea acestora în urma facturării, ulterior prestării serviciilor, sau la preluarea trimiterilor poștale spre livrare.

VLADY'M STIL PROD S.R.L. oferă și prestează servicii poștale incluse în sfera serviciului universal, dar și neincluse în sfera serviciului universal, în următoarele condiții:

1. Condiții de acceptare obligatorii a trimiterilor poștale:

VLADY'M STIL PROD S.R.L. acceptă doar trimiteri poștale ambalate și etichetate în mod corespunzător de către expeditor, având un înveliș exterior care să corespundă greutateii, formei și naturii conținutului, cât și modului și duratei transportului, 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).

Pentru ca trimiterea poștală să fie livrată la destinație în cele mai bune condiții, expeditorul trebuie să respecte condițiile privind ambalarea și pregătirea trimiterii poștale. Ambalarea trimiterilor poștale se poate face utilizând cutii de lemn/carton, plicuri, ambalaje din plastic, etc. în funcție de natura bunului care face obiectul trimiterii poștale, astfel încât acesta să protejeze bunul.

Calitatea ambalajelor este foarte importantă și, prin urmare, nu vor trebui utilizate cutii sau ambalaje deteriorate; dacă este cazul, trebuie utilizate materiale de umplere, să se țină cont de rezistența și durabilitatea ambalajelor alese; în cazul reutilizării cutiilor, acestea nu trebuie să conțină etichetele sau stickerele vechi. În cazul trimiterilor poștale tip "cadou", acestea ar trebui reambalate întrucât ambalajele decorative ale acestora nu sunt adecvate livrărilor; trebuie utilizate materiale de amortizare pentru a evita pierderea conținutului trimiterii; marginile ascuțite ale bunurilor trebuie protejate cu materiale de susținere, bine securizate; bunurile de valoare trebuie protejate cu ambalaje din carton dublu; cutiile din lemn trebuie verificate/securizate iar capacul trebuie bine închis (etanșat).

- Pot fi expediate numai trimiteri poștale complet sigilate.
- Coletele din care ies obiecte lungi și ascuțite nu sunt potrivite pentru livrare.
- Cutiile trebuie exploatate optim, dimensiunile și calitatea corespunzătoare a materialului ambalajului precum și umplerea spațiului interior protejează bunul.

- Bunurile fragile trebuie ambalate cu polistiren antișoc, talaș sau alte materiale de căptușire și de umplură, folie cu bule, separatoare de protecție etc.; inscripția **Fragil** atenționează, dar nu protejează bunul, aplicarea etichetei **Fragil** nu scutește expeditorul de obligația ambalării coletului corespunzător naturii bunurilor. **VLADY'M STIL PROD 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
- Articolele de tehnica telecomunicațiilor (IT) care urmează să fie reparate vor fi predate în ambalajul original.
- Sticlele, flacoanele introduse în colet trebuie protejate unele de celelalte, iar în partea de jos și de sus printr-un strat protector.
- Bunurile cu forme speciale care se ambalează greu trebuie protejate și cu altfel de ambalaje.
- Cutia de carton trebuie sigilată pe fiecare parte cu bandă de lipit, dacă există această posibilitate.
- În cazul adreselor greșite, incomplete Bookurier Logistics va depune toate eforturile pentru clarificarea situației.
- Pentru **VLADY'M STIL PROD S.R.L.** este importantă evitarea daunelor, de aceea acordă partenerilor consultanță în ceea ce privește ambalarea care poate fi solicitată de la serviciul de Relații cu clienții.

- Trimiterile poștale nu trebuie să depășească 31,5 kg.

Expeditorul răspunde de corectitudinea datelor înscrise pe trimiterea poștală / formularul de pe site, cât și de ambalarea corectă și etichetarea trimiterilor.

Trimiterile poștale nu trebuie să conțină:

–bunuri care, prin natura lor sau prin modul în care sunt ambalate, pot pricinui pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau celorlalte bunuri;

–ambalaje sau bunuri ce prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent;

–bunuri a căror livrare este interzisă prin dispoziții legale, fie și numai pe o porțiune de parcurs: arme, muniții, droguri, material exploziv/toxic/inflamabil;

–bunuri pentru care sunt stabilite condiții speciale de livrare, prin dispoziții legale administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare: opere de artă, antichități, aur, argint, pietre prețioase, produse perisabile, animale vii, etc.

–etichete sau inscripții vechi neîndepărtate

Sunt excluse acele trimiteri poștale al căror ambalaj este deteriorat, marginile sunt ascuțite sau care au părți bombate ori turtite, respectiv al căror transport poate produce pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale.

VLADY'M STIL PROD S.R.L. va refuza preluarea trimiterilor poștale ce conțin bunurile descrise anterior, precum și trimiterile poștale care nu respectă condițiile de ambalare **VLADY'M STIL PROD S.R.L.**

Preluarea trimiterii poștale se realizează prin personalul angajat la punctul de acces sau de la adresa indicată de expeditor, prin parteneri agreeți.

Formula de calcul pentru greutatea volumetrică este lungime (cm) x lățime (cm) x înălțime (cm)/6000.

Persoane fizice: trimiterile poștale se ridică pe baza unui borderou tipizat.

Limita maximă acceptată de încasare a rambursurilor este de 5000 lei, iar a valorii declarate este de 5000 lei.

Predarea trimiterii poștale se face la adresa indicată de expeditor, personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală.

Trimiterile poștale nu pot fi livrate la căsuțele poștale.

VLADY'M STIL PROD S.R.L. nu condiționează prestarea serviciilor poștale de deschiderea trimiterii poștale, nu va deschide trimiterea poștală și nu va utiliza metode de manipulare care ar da posibilitatea oricărei persoane de a lua cunoștință de conținutul trimiterii 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.

2. Condiții de calitate a serviciilor poștale

Pentru trimerile poștale colectate și livrate în București timpul mediu de livrare este de 2-4 ore.

VLADY'M STIL PROD S.R.L. garantează livrarea oricărei trimiteri poștale în bune condiții și în deplină confidențialitate în oricare altă localitate de pe teritoriul României în termen de maxim 2 zile lucrătoare.

Confirmarea de Primire

Serviciul poștal a cărui particularitate constă în predarea către expeditor a dovezii privind predarea trimiterii poștale înregistrată, dovada confirmată în scris de către destinatar, dovadă ce se va trimite pe e-mail expeditorului în termen de 2 zile lucrătoare din momentul livrării. SC VLADY'M STIL PROD S.R.L. are obligația de a preda trimiteria poștală care face obiectul serviciului Confirmare de primire numai cu condiția ca destinatarul sau persoana autorizată să primească trimiteria poștală, să confirme, în scris, primirea trimiterii poștale, prin indicarea datei, a numelui și prenumelui în clar, a calității sale în raport cu destinatarul și, respectiv, prin adăugarea semnăturii, pe formularul utilizat de furnizor în acest sens.

Serviciul de trimitere Contra ramburs

Serviciul 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 trimiterilor poștale care fac obiectul serviciului Contra ramburs se face numai în condițiile în care expeditorul a indicat în mod corect și complet toate datele sale de identificare.

Termenul de returnare către expeditor a contravalorii bunului care face obiectul trimiterii poștale (sumele colectate de la destinatar) este de 2 zile lucrătoare pentru trimerile poștale colectate și livrate în București, respectiv 5-6 zile lucrătoare pentru trimerile poștale livrate în alte localități de pe teritoriul României, calculat de la livrarea trimerii.

“Serviciul Contra ramburs” este valabil atât pentru trimerile poștale colectate și livrate pe teritoriul României, cat si pentru anumite trimeri poștale internaționale.

Moneda admisă în care se poate face achitarea sumelor de bani în cazul serviciului “Contra ramburs” pentru trimerile poștale colectate și livrate pe teritoriul României este „LEU”. In cazul trimerilor poștale internaționale, moneda admisă în care se poate face achitarea sumelor de bani în cazul serviciului “Contra ramburs”, este moneda oficială a țării de destinație.

Modalitățile de plată a tarifului serviciului poștal este stabilit la încheierea contractului cu beneficiarul și poate fi cash sau prin virament bancar.

Serviciul de trimitere recomandată

În cazul serviciului de trimitere recomandată, expeditorul poate solicita eliberarea dovezii privind depunerea trimerii poștale sau livrarea la destinatar în termen de 9 luni de la data depunerii acesteia în rețeaua **VLADY’M STIL PROD S.R.L.**. Furnizorul are obligația de a transmite expeditorului dovada respectivă în termen de maxim 30 zile de la data solicitării printr-o metodă agreată (ex: fax, e-mail, pe suport hârtie, în format fizic etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului.

Serviciul de trimitere cu valoare declarată

Termenul în care poate fi solicitată de expeditor dovada privind depunerea, respectiv livrarea trimerii poștale este de 9 luni de la data depunerii acesteia, **VLADY’M STIL PROD S.R.L.** având obligația de a comunica dovada respectivă în termen de 30 zile de

la data solicitării printr-o metodă agreată cu expeditorul (ex: fax, e-mail, pe suport hârtie, în format fizic etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului.

VLADY'M STIL PROD S.R.L. oferă și prestează serviciul Schimbare destinație având ca particularitate schimbarea adresei de livrare/destinație numai în cazul trimiterilor poștale interne.

3. . Termenul de păstrare a trimiterilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului:

În cazul în care destinatarul nu este găsit la adresa indicată pe trimiterea poștală, Bookurier Logistics va notifica /aviza destinatarul despre existența unei trimiteri poștale, punctul de contact de la care o poate ridica și va păstra trimiterea poștală timp de 5 zile de la data notificării/avizării, la punctul de contact unde urmează să se facă livrarea. Avizul cuprinde obligatoriu 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 de la care poate fi ridicată trimiterea poștală.

4. Termenul de returnare al trimiterilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului

VLADY'M STIL PROD S.R.L. va returna trimiterea poștală la adresa indicată de clientul expeditor într-un termen de 30 zile de la data expirării perioadei de avizare sau de la data încercării de livrare, după caz, fără costuri suplimentare, dacă trimiterea nu a putut fi predată destinatarului din unul dintre următoarele motive:

- adresa destinatarului nu există sau la acea adresă nu există nicio construcție unde trimiterea poștală să poată fi predată ori un serviciu disponibil destinat primirii trimiterilor poștale;

- destinatarul/persoana autorizată să primească trimiterea poștală, nu a fost găsită la adresa indicată, iar termenul de avizare a expirat;

- destinatarul sau persoana autorizată să preia trimiterea poștală a refuzat, după caz, primirea trimiterii poștale sau confirmarea, în scris, a primirii trimiterii poștale în cazul serviciului Confirmare de primire ori achitarea contravalorii bunului care face obiectul serviciului Contra ramburs.

Trimiterile poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului vor fi păstrate timp de 9 luni de la data depunerii trimiterilor poștale, în depozitul **VLADY'M STIL PROD S.R.L.**. Dacă în acest timp expeditorul sau destinatarul nu au revendicat trimiterea poștală, aceasta va trece fără nicio notificare sau formalitate prealabilă în proprietatea **VLADY'M STIL PROD S.R.L.**

5. Stabilirea condițiilor în care este angajată răspunderea contractuală a furnizorului față de expeditor

a) În caz de pierdere, furt sau distrugere totală a trimiterilor poștale, VLADY'M STIL PROD S.R.L. răspunde:

1. 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; /
2. cu valoarea rambursului, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu Contra ramburs fără valoare declarată;
3. 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 cazurile soluționate mai sus se restituie și tariful încasat.

b) În caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare, VLADY'M STIL PROD S.R.L.:

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

2. 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.

c) În cazul unei trimiteri care face obiectul unui serviciu Contra ramburs, VLADY'M STIL PROD 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.

În următoarele cazuri **VLADY'M STIL PROD S.R.L.** este exonerat de răspundere:

- 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;

- utilizatorul nu are asigurat un serviciu destinat primirii trimiterilor poștale (de exemplu, registratură).

În acest caz expeditorul are dreptul la restituirea tarifelor achitate, cu excepția tarifului de asigurare.

VLADY'M STIL PROD S.R.L. 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.).

La sumele prevăzute la punctele a) și b) 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 cazul în care expeditorul a declarat o valoare mai mică decât cea reală, despăgubirea este la nivelul valorii declarate.

În cazul pierderii dovezii privind predarea trimiterii poștale, confirmată în scris de către destinatar, **VLADY'M STIL PROD S.R.L.** are obligația întocmirii și punerii la dispoziția expeditorului a unui duplicat al dovezii de predare.

În cazul nerespectării termenilor stabiliți în prezentul document, **VLADY'M STIL PROD S.R.L.** va despăgubi expeditorul cu 1% din tariful încasat.

VLADY'M STIL PROD S.R.L. răspunde pentru trimiterile poștale internaționale în conformitate cu prevederile legislației naționale aplicabilă trimiterilor poștale interne.

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

VLADY'M STIL PROD S.R.L. a stabilit un mecanism de soluționare a reclamațiilor simplu, transparent și accesibil, în special în ceea ce privește pierderea, furtul, distrugerea parțială, totală sau deteriorarea trimiterilor poștale, precum și nerespectarea

condițiilor de calitate a serviciilor poștale (termene de livrare etc) ori neprestarea serviciului poștal. Procedurile permit soluționarea echitabilă și promptă a reclamațiilor, precum și un sistem adecvat de rambursare sau compensare.

Reclamația poate fi introdusă atât de Expeditorul, cât și de Destinatarul nemulțumit de serviciile prestate necorespunzător sau neprestate.

Termenul de introducere a reclamației prealabile adresate furnizorului de servicii poștale este de 6 (șase) luni, calculat de la data la care trimiterea poștală a fost preluată de către **VLADY'M STIL PROD S.R.L.** de la Expeditor; reclamația va primi număr de înregistrare și va fi înscrisă în Registrul electronic de reclamații.

Furnizorul de servicii poștale are obligația de a soluționa reclamația prealabilă în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

Reclamația poate fi depusă personal de către reclamant la sediul societății, fie transmisă prin e-mail pe adresa: vipmoto@curieratmoto.ro sau trimisă în plic, printr-un serviciu poștal (recomandabil, cu confirmare de primire) la adresa: Bucuresti, Str.Pescarilor nr.9, bl.35, ap.30, sector 2

Persoanele reclamante trebuie 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 depună/trimită la **VLADY'M STIL PROD S.R.L.** toate documentele prin care își întemeiază pretențiile, în vederea efectuării unor analize corecte și complete, corespunzătoare evenimentului reclamat (cum ar fi, după caz, copie nr. AWB/Comandă, PV de constatare, facturi doveditoare, fotografii, ambalajul trimiterii/bunul deteriorat pentru expertiză, etc) și să pună la dispoziție orice alte informații ce ar putea fi utile soluționării reclamației.

Departamentul Relații cu Clienții confirmă reclamantului primirea reclamației, prin înmânarea numărului de înregistrare în cazul reclamațiilor depuse personal, prin e-mail către adresa de e-mail de la care s-a primit reclamația, prin completarea

corespunzătoare și semnarea confirmării de primire în cazul reclamației scrise și expediată în plic, cu confirmare de primire sau prin adresă de răspuns în cazul reclamației transmise prin poștă, fără confirmare de primire.

Solicitantul va fi despăgubit, în funcție de tipul serviciului ales, în termen de 30 de zile de la data finalizării favorabile a analizei reclamației, fără a depăși, însă, termenul de 3 luni menționat mai sus.

Dacă reclamația este întemeiată, despăgubirea se acordă cash (în numerar) la casieria **VLADY'M STIL PROD S.R.L.** sau prin virament bancar, în funcție de preferința utilizatorului, dacă solicitantul este persoană fizică, prin ordin de plată sau prin compensare, dacă solicitantul este persoană juridică.

În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale **VLADY'M STIL PROD 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 **VLADY'M STIL PROD S.R.L.**, reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiat între expeditor și **VLADY'M STIL PROD 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.

Condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale sunt afișate pe site și la punctele de acces deservite de personal, iar comenzile nu se pot finaliza decât în momentul în care citiți și sunteți de acord cu acestea.

7. Prelucrarea datelor cu caracter personal

VLADY'M STIL PROD S.R.L. este înregistrată la Autoritatea Națională de supraveghere a prelucrării datelor cu caracter personal sub numărul 26183, iar acceptarea condițiilor generale privind furnizarea serviciilor poștale ale **VLADY'M STIL PROD S.R.L.** presupune acordul clientului de a prelucra datele cu caracter personal în conformitate cu Legea 677/2001.