

CONDIȚII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POȘTALE

1. DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Aceste condiții generale privind furnizarea serviciilor postale (în continuare numite „**Condiții**“) reglementează relații comerciale și juridice dintre societatea **PACKETA ROMANIA S.R.L.**, cu sediul în **Str. Calusei, nr.21A, sector 2, București**, Număr de înregistrare în Reg. Com. **J40/14783/24.08.2017** (în continuare numită „**PACKETA ROMANIA**“) și **EXPEDITORUL** coletului (în continuare numit „**EXPEDITOR**“). Aceste condiții sunt parte integrantă a fiecărui Contract de furnizare de servicii postale, pe care **PACKETA ROMANIA** îl încheie.

Condițiile respectă prevederile Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 13 din data de 6 martie 2013 privind serviciile postale cu modificările și completările ulterioare.

2. Condiții de acceptare a trimiterilor postale

Dimensiunile și greutatea maxime acceptate ale trimiterii postale:

- 210 mm X 297 mm (format A4) pentru plicuri, greutate maxima 3 kg;
- pentru colete masa maximă va fi de 10 kg ;
- dimensiunea minimă a coletului va fi de 10 x 7 x 1 cm;
- dimensiunile maxime ale coletului vor fi suma dimensiunilor a trei părți, va fi de maxim 150 cm (Spre exemplu 60 x 50 x 40 de cm) lungimea unei părți va fi de maxim 120 de cm.

Condiții de ambalare:

Pentru a fi acceptate în rețeaua poștală, trimiterile postale trebuie să fie sigilate și să îndeplinească următoarele condiții de ambalare:

- Trebuie să fie închise de către expeditor într-un ambalaj intact și opac, care să nu permită vizualizarea conținutului, și care să corespundă greutății, formei și naturii conținutului, cât și modului și duratei transportului,
- Ambalajul trebuie 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.
- Să respecte indicațiile de ambalare publicate pe site-ul societății www.packeta.ro, în punctele de acces sau specificate în contractul încheiat cu expeditorul.

Trimiterile postale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor, utilizând ca umplutură folie cu bule, polistiren antișoc sau alt material care atenuază șocul mecanic, și să aibă aplicată inscripția „Fragil”.

PACKETA ROMANIA nu răspunde pentru eventualele pierderi totale sau parțiale, deteriorări, pagube pricinuite persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate ori celorlalte bunuri, provocate de vicii ascunse prin ambalare de către expeditor.

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 ce prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, respectiv bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent;
- bunuri al căror transport este interzis 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 transport, prin dispoziții legale administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare: opere de artă, antichități, aur, argint, pietre prețioase, produse perisabile, animale vii, etc.

PACKETA ROMANIA va refuza preluarea trimiterilor poștale ce conțin bunurile descrise anterior, precum și trimiterile poștale care nu respecta condițiile de ambalare descrise pe sit-ul www.packeta.ro.

PACKETA ROMANIA S.R.L. nu oferă și nu prestează servicii de trimitere cu valoare declarată.

PACKETA ROMANIA S.R.L. furnizează serviciul Contra ramburs, intern și internațional, 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 interne și internaționale. 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 poate face colectarea, respectiv achitarea sumelor de bani în cazul serviciului contra ramburs Cont Colector (bancar) este lei sau moneda locală a țării destinate.

Rambursul se achită EXPEDITORului în aceeași monedă în care a fost încasat de la DESTINATAR.

În cazul în care rambursul a fost colectat într-un alt stat decât România, va fi transferat în contul EXPEDITORului, în termen de 15 zile lucrătoare de la data colectării rambursului de la DESTINATAR. În același termen va fi transferat rambursul colectat dintr-un alt stat decât cel în care se află deschis contul indicat de EXPEDITOR. Comisiunile bancare aferente transferurilor internaționale și intercomunitare sunt suportate de EXPEDITOR.

Suma maximă acceptată de către furnizor pentru trimiterile poștale interne și internaționale care fac obiectul serviciului contra ramburs este de 3700 lei.



Achitarea sumelor de bani către expeditor în cazul serviciului contra ramburs având ca obiect trimiteri poștale interne sau internaționale se face exclusiv în cont bancar.

De la aceste condiții, respectiv limite maxime acceptate, se poate deroga doar în baza unor contracte comerciale încheiate, în formă scrisă, între expeditor sau integrator și PACKETA ROMANIA SRL.

PACKETA ROMANIA SRL nu furnizează serviciul Confirmare de primire sau serviciului Mandat poștal pe suport hârtie

Secretul trimiterilor poștale este inviolabil, reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimiterilor poștale fiind permisă numai în condițiile legii

3. PRELUAREA TRIMITERILOR POSTALE

Preluarea trimiterii poștale se realizează prin personalul angajat la punctele de acces deservite de personal

Toate trimiterile poștale se depun sigilate.

În momentul preluării trimiterilor poștale, acestea se vor cântări și măsură.

PACKETA ROMANIA nu va utiliza, în perioada în care se afla în detenția trimiterii poștale, metode de manipulare a trimiterilor poștale care pot altera, deteriora trimiterea poștală ori conținutul acesteia.

De asemenea PACKETA ROMANIA nu condiționează prestarea serviciilor poștale de deschiderea trimiterii poștale, nu va deschide trimiterea poștală depusă închisă și nu va utiliza metode de manipulare care ar da posibilitatea oricărei persoane de a lua cunoștință de conținutul trimiterii poștale.

3. RIDICAREA COLETULUI DE CĂTRE DESTINATAR.

DESTINATARul este are dreptul să ridice trimiterea postala în timpul programului de lucru al PUNCTULUI DE CONTACT în termen de 7 zile calendaristice de la data avizarii.

DESTINATARul este informat de depozitarea coletului prin email și prin intermediul unui SMS care va conține codul de identificare al DESTINATARului la ridicarea coletului.

Coletul va fi predat DESTINATARului sau unui reprezentant al acestuia în urma îndeplinirii următoarelor condiții:

- DESTINATARul demonstrează cunoașterea codului și/sau cu actul de identitate
- DESTINATARul confirmă în scris preluarea coletului prin semnarea AWB-ului
- În cazul coletelor cu ramburs coletul va fi predat destinatarului numai după achitarea rambursului integral.

PACKETA ROMANIA va returna trimiterea poștală la adresa clientului expeditor cu aplicarea unui tarif egal cu cel serviciului de tur, conform tarifelor indicate în oferta comercială, într-un termen care nu va depăși termenul de livrare al respectivei trimiteri poștale și care se calculează după caz, de la data expirării perioadei de păstrare avizate sau a încercării de livrare, dacă aceasta nu a putut fi predată destinatarului din următoarele motive:

- coletul nu este ridicat de destinatar sau preluarea acestuia este refuzată de destinatar
- adresa destinatarului nu exista sau la acea adresa nu exista nicio construcție unde trimiterea poștală să poată fi predată ori un serviciu disponibil destinat primirii trimiterii poștale;
- destinatarul/persoana autorizată să primească trimiterea poștală, nu a fost găsită la adresa indicată, iar termenul de păstrare la punctul de contact deservit de personal a expirat;
- destinatarul sau persoana autorizată să preia trimiterea poștală a refuzat, după caz, primirea trimiterii poștale confirmarea, în scris, conform prevederilor legale a primirii trimiterii poștale, în cazul serviciului confirmare de primire ori achitarea contravalorii bunului care face obiectul serviciului contra ramburs.

Coletul este returnat expeditorului, în următoarele condiții:

- la PUNCTUL DE ACCES pe care expeditorul l-a ales în sistemul informatic pentru ridicarea retururilor. EXPEDITORUL este obligat să ridice returul în termen de 7 zile de la momentul avizării livrării returului la PUNCTUL DE ACCES sau
- la preluarea COLETELOR în cazul în care PACKETA ROMANIA asigură preluarea coletelor în baza unei înțelegeri cu EXPEDITORUL .

Trimiterile poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului vor fi păstrate timp de 9 luni de la data depunerii trimiterii poștale, în depozitul PACKETA ROMANIA din București. Dacă în acest timp expeditorul sau destinatarul nu a revendicat trimiterea poștală, aceasta va trece fără vreo nicio notificare sau formalitate prealabilă în proprietatea PACKETA ROMANIA.

Pentru orice păstrare a trimiterii poștale la dispoziția expeditorului sau destinatarului PACKETA ROMANIA va percepe un tarif de 1 leu/zi, după expirarea termenului de avizare.

4. TIMPULUI DE LIVRARE PENTRU SERVICII POSTALE PRESTATE

PACKETA ROMANIA garantează livrarea oricărei trimiteri poștale interne în bune condiții și în deplină confidențialitate, oriunde pe teritoriul României în termen mediu de 3 zile lucrătoare, fără a depăși 4 zile lucrătoare.

În cazul depășirii acestor timpi de livrare a trimiterilor poștale interne, precum și în cazul depășirii tuturor termenelor de returnare aferente acestora, PACKETA ROMANIA răspunde față de

utilizator prin restituirea unui procent de 5% din tariful încasat pentru furnizarea serviciului respectiv.

PACKETA ROMANIA garantează livrarea oricărei trimiteri poștale internaționale în bune condiții și în deplina confidențialitate, în termen de maximum:

-10 zile lucrătoare în Uniunea Europeană și SEE;

-15 zile lucrătoare în afara Uniunii Europene și a SEE

În cazul depășirii timpilor de livrare garantați pentru serviciile poștale având ca obiect trimiteri poștale Internaționale, PACKETA ROMANIA răspunde față de utilizator prin restituirea unui procent de 10% din tarifului încasat pentru furnizarea respectivului serviciu.

Termenii de livrare nu includ sărbătorile legale din țările de expediție și/sau destinație, cazul de forță majoră și cazul fortuit.

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.

5. MECANISMUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

PACKETA ROMANIA a stabilit un mecanism de soluționare a reclamațiilor simplu, transparent și accesibil, în special în ceea ce privește furtul, pierderea, distrugerea parțială, totală sau deteriorarea trimiterilor poștale, precum și nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor (termene de livrare, de returnare etc.). Procedurile permit soluționarea echitabilă și promptă a reclamațiilor precum și un sistem adecvat de rambursare sau compensare.

Termenul de introducere a reclamației prelabile adresate furnizorului de servicii poștale este de 6 luni și se calculează de la data depunerii trimiterii poștale.

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

Expeditorul sau destinatarul nemulțumit de serviciile oferite (neprestarea serviciului ori prestarea necorespunzătoare a serviciului poștal) poate formula o reclamație scrisă prin e-mail pe adresa financiar@packeta.ro și/sau reclamatii@packeta.ro sau o poate trimite o scrisoare recomandată prin intermediul serviciului poștal Confirmare de primire, la adresa Str. Calusei nr 21A, sector 2, București în atenția departamentului Relații cu Clienții.

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, precum și datele de contact (în situația în care reclamația se va dovedi întemeiată să poată fi contactat reclamantul), să anexeze la reclamație dovezi relevante pentru

efectuarea unor analize corecte și complete, corespunzătoare evenimentului reclamat (cum ar fi, după caz, copie AWB, 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 date și informații ce ar putea fi utile soluționării reclamației.

Reclamația se analizează și se soluționează individual, pentru fiecare trimitere poștală în parte.

Departamentul Relații cu Clienții înregistrează fiecare reclamație și confirmă reclamantului primirea acesteia în funcție de modul cum a fost primită, astfel: telefonic (SMS), prin e-mail, dacă reclamantul face publică adresa sa de e-mail sau solicită acest lucru, prin completarea corespunzătoare și semnarea confirmării de primire în cazul reclamației scrise și expedită în plic prin intermediul serviciului confirmare de primire, respectiv prin adresa de răspuns în cazul reclamației primite prin intermediul oricărui serviciu postal distinct de serviciul Confirmare de primire; atunci când există o solicitare expresă în acest sens din partea reclamantului cu privire la modalitatea de confirmare a reclamației, se va ține seama de solicitarea acestuia.

Orice reclamație se va înregistra în “Registrul Electronic de Reclamații” iar expeditorul va fi despăgubit în funcție de tipul serviciului ales, în termen de maxim 30 de zile de la data finalizării favorabile a analizei reclamației, fără a se depăși termenul de 3 luni de la data introducerii acesteia.

Dacă reclamația este întemeiată, despăgubirea se acordă prin virament bancar, dacă expeditorul este persoana fizică, iar dacă expeditorul este persoană juridică, despăgubirea se va acorda prin ordin de plată sau prin compensare. Reclamația se va considera întemeiată dacă potrivit dispozițiilor legale și prevederilor acestui document, \]

SRL este obligată să acorde despăgubiri.

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

PACKETA ROMANIA SRL răspunde, în caz de pierdere, furt sau distrugere totală, pentru trimiterile poștale interne, astfel:

- 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 la depunerea trimiterii poștale.

PACKETA ROMANIA răspunde pentru trimiterile poștale interne, în caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare, 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, PACKETA ROMANIA 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 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.

La sumele prevăzute mai sus se adaugă dobândă legala 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 completa a conținutului este echivalentă cu pierderea trimiterii poștale.

În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale PACKETA ROMANIA 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.

În următoarele cazuri PACKETA ROMANIA este exonerată de răspundere:

- paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
- utilizatorul nu are asigurat un serviciu destinat primirii trimiterilor poștale (de exemplu registratura)

– 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.

PACKETA ROMANIA răspunde pentru trimiterile poștale internaționale în conformitate cu prevederile referitoare la răspunderea (despăgubirea) aplicabilă trimiterilor poștale interne amintite.

6. POLITICA DE PRELUCRARE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL

PACKETA ROMANIA GRUP SRL cunoaște importanța datelor cu caracter personal și se angajează să protejeze confidențialitatea și securitatea acestora.

Conform cerințelor Regulamentului General privind Protecția Datelor nr. 679/2016 al U.E. pentru protecția persoanelor fizice cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, SC PACKETA ROMANIA SRL administrează în condiții de siguranță și numai pentru scopurile specificate, datele cu caracter personal furnizate în contextul vizitării site-ului și achiziționării serviciilor SOCIETATII

Scopurile pentru care colectăm și prelucrăm datele cu caracter personal

SC PACKETA ROMANIA SRL colectează și prelucrează date cu caracter personal pentru următoarele scopuri de prelucrare:

- administrarea, îmbunătățirea și realizarea serviciilor furnizate de site-ul www.packeta.ro.
- activități comerciale de vânzări servicii, cuprinzând realizare, administrare și dezvoltare vânzări de servicii pe website-ul www.packeta.ro, administrarea conturilor clienților, cercetare/studii de piață, statistică.
- reclamă, marketing și publicitate, activități de promovare a serviciilor PACKETA ROMANIA, desfășurarea campaniilor promoționale, transmiterea de newslettere (buletine informative), de urmărire și monitorizare a vânzărilor de servicii și comportamentului consumatorului.
- activități de post-vânzări, cuprinzând servicii de relații cu clienții, informarea utilizatorilor/ clienților privind evaluarea serviciilor oferite (inclusiv evaluarea serviciilor pe website-ul www.packeta.ro), îmbunătățirea calității serviciilor de reparații și întreținere a produselor comercializate prin activitatea desfășurată în cadrul serviciului Call Center; efectuarea intervenției de service, înlocuiri de produse.
- în scop probatoriu în legătura cu activitățile de mai sus și de arhivare.

Conform Regulamentului orice persoana fizica poate exercita urmatoarele drepturi:

- de a fi informat cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal;
- de acces la datele cu caracter personal;
- de rectificare a datelor cu caracter personal;

- de ștergere (“dreptul de a fi uitat”) a datelor personale;
- de a obține restricționarea prelucrării;
- la portabilitatea datelor;
- de a se opune prelucrării datelor personale și de a solicita rectificarea, actualizarea ori ștergerea datelor în condițiile legii-în cazul datelor cu caracter personal prelucrate pentru scopuri de marketing direct, acest drept poate fi exercitat oricând, în mod gratuit și fără justificare;
- de a nu fi supus unei decizii individuale cu caracter automat, inclusiv crearea de profiluri;
- de a depune o plângere la Autoritatea de supraveghere ANSPDCP;
- de a vă adresa justiției în cazul în care s-au constatat încălcări ale legislației în materie.

Aceste drepturi se pot exercita trimițând e-mail către SC PACKETA ROMANIA SRL, în scris la următoarea adresă de poștă: str. Calusei nr. 21A, sector 2, București sau de e-mail a Responsabilului cu Protecția Datelor (DPO) dpo@packeta.com .

Durata prelucrării datelor

Pentru datele declarate în cadrul serviciului call center, durata prelucrării datelor este de 3 ani, ca regulă, sau până la exercitarea dreptului de opoziție. De asemenea, SC PACKETA ROMANIA SRL poate stoca datele cu caracter personal pe o astfel de durată mai îndelungată, în scop probatoriu și de arhivare.

Prezentul document face parte integrantă din oferta comercială a PACKETA ROMANIA S.R.L., reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiat între expeditor și PACKETA ROMANIA, la momentul acceptării trimiterii poștale în rețeaua poștală. Contractul individual se încheie prin acceptarea de către expeditor a ofertei furnizorului.

Prezentele CONDIȚII se completează cu prevederile Ordonanței de urgență nr. 13/2013 privind serviciile poștale cu modificările și completările ulterioare și cu prevederile Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr.313/2017 privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr.275 din 20 aprilie 2017