



## CONDITII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR DE EXPEDITIE

### Dispozitii generale

1.1. Aceste conditii comerciale ( in continuare numai „**Conditii**“) reglementeaza relatii comerciale si juridice dintre societatea COLETARIA Paketa Group SRL., cu sediul in **Str.Mihai Eminescu nr.38, Corp A, 010515 Bucuresti**, Numar de inregistrare in Reg. Com **J40/14783/24.08.2017** (in continuare numai „COLETARIA“) si Clientul expeditor al coletului (in continuare numai „EXPEDITOR“). Aceste conditii sunt parte integranta a fiecarui Contract de expeditie sau de Agentie pe care COLETARIA il incheie.

1.2. Parte integranta a prezentelor " Conditii" sunt anexele:

Anexa nr. 1 - Tarifar,

Anexa nr. 2 - Regulile de conversie a valutelor si

Anexa nr. 3 - Regulile de ambalare si etichetare a coletelor

1.3. EXPEDITORul declara ca, inainte de incheierea Contractului de expeditie a lua la cunostinta continutul Conditiiilor si ca este de acord cu acestea si le accepta fara rezerve.

**1.4.** COLETARIA se angajeaza, ca nume propriu si in contul Expeditorului sa asigure transportul produselor ( in continuare numai " coletul " sau " coletele" daca este vorba de un bun nespecificat) din locul desemnat ( in continuare numai " punct de acces") in alt loc desemnat ( in continuare numai "punct de livrare" sau punct de contact), in cazul in care, "locul de livrare" este o alta adresa decat adresa locului "punctului de livrare" din Romania , si sa efectueze toate actiunile conexe legate de transport. EXPEDITORul se angajeaza sa achite pentru aceste servicii o remuneratie conform prezentului Contract.

1.5. COLETARIA utilizeaza o aplicatie informatica prin intermediul careia tine evidenta relatiilor contractuale cu EXPEDITORii, stocheaza informatiile electronice privind coletele, ce fac obiectul livrarii si tine evidenta datelor privind starea si locatia Coletelor (in continuare, numai "Sistemul informatic"). EXPEDITORul este autorizat sa acceseze acest sistem.

1.6. Expeditorul, prin introducerea informatiilor electronice privind expeditia in sistemul informatic, incheie cu COLETARIA un contract la distanta, confirma prezentele conditii si declara ca, inaintea incheierii contractului, a luat la cunostinta si este de acord, fara rezerve, cu prezentele Conditii generale.

1.7. DESTINATARul este persoana care este indicata de catre EXPEDITOR ca DESTINATAR al coletului.

1.8. PUNCTE DE CONTACT ansamblul instalatiilor fizice prin intermediul carora trimiterile postale pot fi livrate destinatarilor.



- 1.9. serviciu de trimitere contra ramburs – serviciul a carui particularitate consta in achitarea de catre destinatar, expeditorului, prin intermediul retelei de Agentii, a contravalorii bunului ce face obiectul coletului expedit. Rambursul se va achita in numerar sau prin intermediul unui card bancar daca punctul de livrare permite.
- 1.10. SERVICIILE COLETARIEI includ toate actiunile si serviciile legate de livrarea coletului, in mod special, asigurarea preluarii coletului si livrarea acestuia pâna in PUNCTUL DE CONTACT, informarea DESTINATARului de depozitarea coletului, predarea coletului DESTINATARului si, in baza solicitarii si imputernicirii EXPEDITORului, preluarea rambursului. Coletele neridicate si coletele a caror preluare a fost refuzata de DESTINATAR, se vor restitui EXPEDITORului.
- 1.11. Prin serviciul RETUR se intelege asigurarea transportului coletului trimis de DESTINATAR inapoi EXPEDITORului in vederea beneficiarii de drepturi la reclamarea produselor livrate. COLETARIA preia coletul de la DESTINATAR in baza solicitarii EXPEDITORului, Coletul trebuie sa fie marcat cu eticheta de reclamatie pe care EXPEDITORul o obtine din sistemul informatic al Coletariei si o trimite DESTINATARului.

## 2. CONDITIILE DE ACCEPTARE A COLETELOR

2.1. Coletul trebuie sa indeplineasca urmatoarele conditii:

- **valoarea maxima a coletului si valoarea maxima a rambursului va fi de 3500 lei**
- masa maxima a coletului va fi de 10 kg
- dimensiunea minima a coletului va fi de 10 x 7 x 1 cm dimensiunile maxime ale coletului vor fi:
  - 2.1.1. suma  $L+I+i$  va fi de maxim 150 cm (Spre exemplu 60 x 50 x 40 de cm) iar lungimea unei laturi va fi de maxim 120 de cm
- sa asigure transportul si sa taxeze livrarea acestora conform Tarifului pentru colete ce depasesc dimensiunile maxime in vigoare.

Pentru Coletele acceptate exista mai multe categorii de pret, categorizarea acestora este cuprinsa de Tarifar.

COLET STANDARD : Suma dimensiunilor a trei laturi nu este mai mare de 120 cm si/ sau lungimea unei laturi nu este mai mare de 70 cm, si/ sau greutatea coletului nu este mai mare de 5 kg.

" COLET SUPRADIMENSIONAT este un colet care nu are dimensiuni standard dar suma dimensiunilor celor trei laturi nu este mai mare de 150 cm si/ sau lungimea unei laturi nu este mai mare de 120 cm si/sau nu este mai greu de 10 kg. Este supradimensionat un colet, care este marcat



astfel in SISTEMUL INFORMATIC in urma masurarii la preluarea de catre "COLETARIE", sau eventual a fost astfel catalogat de EXPEDITOR.

2.2. nu se livreaza urmatoarele colete si DESTINATARUL si EXPEDITORUL nu au dreptul sa solicite livrarea:

- coletelor ce contin bunuri cu o valoare mai mare de 3500 lei. In cazul in care valoarea produselor din colet depaseste 3500 lei, EXPEDITORUL ia la cunostinta faptul ca COLETARIA raspunde pentru pagube numai pâna la valoarea de 3500 de lei. Valoarea maxima a raspunderii pentru pagube se va calcula in echivalent si in cazul valutilor straine.
- De asemenea, nu pot face obiectul livrării bunurile al caror transport este interzis prin dispozitii legale, fie chiar si pe o portiune de parcurs (de exemplu, dar fara a se limita la acestea: substante explozive, toxice, inflamabile, psihotrope, droguri, arme sau parti ale acestora, munitii etc).
- nu accepta colete al caror ambalaj prezinta inscriptii care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum si trimiteri postale constând in bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, daca se depun neambalate sau in ambalaj transparent sau trimiteri postale care prezinta etichete sau inscriptii vechi neindepartate.
- Expeditorul are obligatia de a nu incerca expedierea Coletelor al caror obiect este interzis prin dispozitiile legale.
- In cazul trimiterilor postale internationale se vor respecta, suplimentar, de catre ambele parti, dispozitiile legale incidente in domeniul vamal, precum si legislatia statelor pe teritoriul carora se presteaza operatiuni componente ale serviciilor prestate si a celor tranzitate de coletul expeditat.
- nu pot face obiectul expeditiei bunurile ce contin obiecte ce pot provoca pierderi si deteriorari ale bunurilor sau sanatatii oamenilor
- nu pot face obiectul expeditiei colete ce contin produse chimice periculoase, otravuri, produse radioactive, gaze si lichide in recipiente sub presiune
- nu pot face obiectul trimiterilor postale bunurile ce contin lacuri, vopseluri, lipici si alte lichide care pot fi deteriorate la transport sau pot afecta sau distruge alte colete sau eventual spatiile COLETARIEI.
- nu pot face obiectul trimiterilor postale colete ce contin animale vii sau resturi de oameni sau animale, deseuri biologice, parti de corpuri sau organe, material medical, (esantioane de sânge si derivate) deseuri medicale



- ce contin obiecte sau substante ce se modifica in urma actiunii caldurii si produse perisabile cum sunt alimentele, plantele vii , sau obiectele si substantele cu aceste caracteristici.
- ce contin produse perisabile sau produse fragile, ce contin lichide, produse ce trebuie in mod special protejate sau care necesita o manipulare speciala.
- Ce contin produse sau substante ce, tinand cont de caracterul acestora, necesita o adaptare speciala a spatiilor de depozitare sau crearea unor conditii speciale la transport conform reglementarilor in vigoare sau conditiilor concrete.
- Ce depasesc parametrii maximi ai coletului mentionat in articolul 2.1 al conditiilor; in cazul in care COLETARIA accepta in scris primirea unor astfel de colete, EXPEDITORul se angajeaza sa achite tariful pentru coletele ce depasesc dimensiunile maxime, conform TARIFARULUI
- forma coletului nu formeaza un intreg omogen cubic sau paralelipipedic sau eventual de plic. Mai multe pachete sau cutii legate sau cuplate prezentate ca fiind un singur colet.

2.3. CALATORIA nu are obligatia de a prelua coletele ce nu indeplinesc conditiile stabilite la articolul 2 .1 din CONDITII sau sunt excluse de la livrare conform prevederilor articolului 2.2 din CONDITII

2.4. COLETARIA are dreptul de a solicita plata penalizarii contractuale de catre EXPEDITOR pentru fiecare colet predat in vederea livrării ce nu indeplineste conditiile stabilite prin articolul 2.1 din CONDITII sau este exclus de la livrare conform articolului 2.2 din CONDITII. Valoarea penalizarii contractuale este stabilita prin TARIFAR.

2.5. COLETARIA are dreptul sa rezilieze contractul cu EXPEDITORul in cazul in care EXPEDITORul preda in luna calendaristica mai mult de 2% din colete, colete ce nu indeplinesc conditiile prevazute de articolului 2.1 din CONDITII sau/si colete supradimensionate sau/si colete excluse de la livrare conform prevederilor articolului 2.2 din CONDITII

2.6. EXPEDITORul este obligat sa ambaleze coletul intr-un ambalaj dur, corespunzator si interiorul COLETULUI sa il asigure si sa il umple suficient in asa fel incât sa nu fie deteriorat la transport sau in timpul manipularii sau depozitarii. COLETARIA raspunde numai pentru nedeteriorarea ambalajului COLETULUI, nu raspunde in nici un fel de continutul coletului. DESTINATARUL are obligatia de a reklama eventuala deteriorare a ambalajului la momentul preluării COLETULUI

Ambalajele de transport (cutii, plicuri, si asa mai departe) trebuie sa fie asigurate impotriva deschiderii de EXPEDITOR (spre exemplu cu o banda adeziva).



### 3. Preluarea coletului de catre COLETARIA

3.1. EXPEDITORUL introduce datele electronice privind expeditia in sistemul informatic si din sistemul informatic tipareste lista coletelor transportate (in continuare numai AVIZUL DE EXPEDITIE)

3.2. EXPEDITORUL preda coletul in "**PUNCTUL DE ACCES**".Preluarea coletului este confirmata pe avizul de expeditie. In cazul in care avizul de expeditie nu este confirmat nu se va tine seama de eventuale reclamatii ulterioare privind preluarea coletului in "**PUNCTUL DE ACCES**".In cazul in care EXPEDITORul preda coletul COLETARIEI prin intermediul unor terti se transfera raspunderea pentru pagube asupra COLETARIEI din momentul preluarii efective a coletului la "**PUNCTUL DE ACCES**"

"**PUNCTE DE ACCES**" sunt:

- instalatiile fizice puse la dispozitia publicului, prin intermediul carora Coletele pot fi introduse in reseaua Coletariei
- locul stabilit de EXPEDITOR (spre exemplu depozit, magazin) si asta in baza unei intelegeri prealabile cu COLETARIA.

3.3. EXPEDITORUL este obligat sa introduca in sistemul informatic datele de identificare complete, corecte si clare ale sale, ale DESTINATARului, ale "**PUNCTUL DE CONTACT**" si date legate de colet. Datele necesare pentru identificarea EXPEDITORului sunt considerate datele privind numele, prenumele, data nasterii sau CNP, domiciliu, in cazul persoanelor fizice si denumirea societatii, sediul si cui-ul, in cazul persoanelor juridice.

EXPEDITORul este obligat sa introduca in mod special urmatoarele date:

- identificarea EXPEDITORului
- identificarea DESTINATARului coletului introducerea unui telefon de contact sau a adresei de e-mail
- in cazul coletelor cu ramburs valoarea RAMBURSULUI si notarea COLETULUI ca fiind colet cu ramburs
- valoarea declarata a coletului in cazul serviciului de trimitere cu valoare declarata

3.4. EXPEDITORul este obligat sa marcheze fiecare colet cu o eticheta cu cod de bare, conform prevederilor -regulilor de etichetare. EXPEDITORUL raspunde de calitatea imprimarii etichetei si de lizibilitatea codului de bare. In cazul in care coletul nu este etichetat corect nu este marcat corect prin eticheta cu cod de bare, conform REGULILOR, EXPEDITORul este obligat sa plateasca un coeficient de majorare a pretului conform TARIFARULUI in vigoare (in continuare numai COLETE MARCATE NECORESPUNZATOR)



3.5. EXPEDITORUL este obligat ca, pe pagina sa web, destinata comenzilor produselor sale, in mod automat, periodic, sa actualizeze informatiile privind " **Punctele de contact**" destinate livrării coletelor si asta cel putin o data pe zi. In cazul in care EXPEDITORUL nu actualizeaza lista " **PUNCTELOR DE CONTACT**" se angajeaza sa achite COLETARIEI o penalizare contractuala stabilita prin TARIFAR.

#### 4. Ridicarea COLETULUI de catre DESTINATAR.

4.1. " **PUNCTUL DE CONTACT**" este:

- Unul din punctele COLETARIEI sau
- Alta adresa concreta

4.2. DESTINATARul este are dreptul sa ridice coletul in timpul programului de lucru al PUNCTULUI DE CONTACT in termen de 7 zile calendaristice de la data notificarii depozitarii acestuia. Prolungirea de perioadei depozitarii coletului destinat livrării Este posibila in baza intelegerii cu EXPEDITORul sau DESTINATARul

4.3. DESTINATARul este informat de depozitarea coletului prin email eventual de asemenea prin intermediul unui SMS prin care care va contine codul de identificare al DESTINATARului la ridicarea coletului

4.4. coletul va fi predat DESTINATARului sau unui reprezentant al acestuia in urma indeplinirii urmatoarelor conditii

- DESTINATARul se identifica prin codul comunicat sau/si cu buletinul de identitate si
- DESTINATARul confirma in scris preluarea coletului prin semnarea avizului
- Iar, in cazul coletelor cu ramburs, coletul va fi predat DESTINATARului numai dupa achitarea integrala a rambursului

4.5. in cazul in care coletul nu este ridicat de DESTINATAR sau preluarea acestuia este refuzata de DESTINATAR (in continuare numai RETURUR) coletul este returnat EXPEDITORului:

- la PUNCTUL DE CONTACT pe care EXPEDITORul la ales in sistemul informatic pentru ridicarea retururilor. EXPEDITORul este obligat sa ridice returul in termen de 7 zile de la momentul notificarii livrării returului la PUNCTUL DE CONTACT sau
- la preluarea COLETELOR in cazul in care COLETARIA asigura preluarea coletelor in baza unei intelegeri cu EXPEDITORUL .

4.6. in cazul in care nu este posibila livrarea returului EXPEDITORului in nici unul din modurile descrise la articolul 4.5 din conditii COLETARIA asigura depozitarea coletului maxim 21 de zile. Depozitarea se taxeaza conform tarifului in vigoare. COLETARIA poate in timpul depozitarii coletului sa



efectueze alte incercari de returnare a coletului EXPEDITORului termenul de depozitare prin aceasta nu este suspendat sau intrerupt

#### 4.7. Calatoria este indreptatita sau are dreptul sa deschida coletul daca:

- acesta nu poate fi predat DESTINATARului si in acelasi timp nu poate fi returnat sau, conform contractului, nu trebuie returnat EXPEDITORului;
- exista o suspiciune intemeiata ca contine, produse considerate conform CONDITIILOR ca fiind periculoase, a carei predare pentru livrare nu este permisa sau un obiect care este exclusa de la livrare;
- A fost deteriorata
- Exista suspiciuni intemeiate, ca a avut loc sau, la predarea acesteia DESTINATARului s-ar putea produce pagube, sau
- Este absolut necesar in vederea respectarii unor obligatii legale impuse COLETARIEI de prevederi legale in vigoare.

Nu are dreptul sa deschida un colet in cazul caruia din marcajele exterioare este clar ca este inalienabil conform tratatelor internationale ce sunt parte integranta din sistemul legal din România.

COLETARIA este obligata sa informeze despre eventuala deschiderea coletului DESTINATARUL la momentul predarii acestuia si eventual EXPEDITORul in cazul returului coletului. Continutul coletului poate fi inspectat, in cazul deschiderii coletului, numai in limitele absolut necesare indeplinirii scopului verificarii. In cazul de deschiderii trebuie asigurata protectia datelor ce sunt protejate de legi speciale precum si protectia secretului corespondentei.

#### 4.8. Dupa in dupa trecerea termenului de depozitare a coletului COLETARIA are dreptul sa vânda coletul daca

- nu poate fi predat DESTINATARULUI si, in acelasi timp, nu poate fi returnat EXPEDITORULUI sau
- exista suspiciuni intemeiate ca continutul coletului s-ar degrada pâna la momentul predarii in PUNCTUL DE CONTACT

nu se pot vinde coletele sau continutul acestora in cazul in care o asemenea vânzare este interzisa de normele in vigoare. In cazul in care exista aceasta posibilitate, rezultatul vânzarii, dupa deducerea cheltuielilor de depozitare, cheltuielilor legate de vânzare si eventualelor remuneratii neachitate (in continuare numai rezultatul net) va fi predat EXPEDITORULUI. In cazul in care rezultatul net al vânzarii nu

a fost predat, EXPEDITORUL are dreptul sa solicite predarea acestuia in termen de un an de la momentul predarii coletului COLETARIEI; dupa trecerea acestui termen dreptul EXPEDITORUL de a solicita predarea rezultatului net se prescrie si rezultatul net revine COLETARIEI.

4.9. In cazul in care dupa trecerea termenului de depozitare a coletului nu intervine vânzarea coletului ce nu poate fi predat DESTINATARului si ce, totodata, nu poate fi returnat EXPEDITORULUI, COLETARIA, dupa trecerea unui termen de 60 de zile , il va distruge. In acelasi termen COLETARIA are dreptul sa distruge coletul a carui al carui continut a fost distrus in parte sau integral. COLETARIA are dreptul de a distruge coletul sau o parte a acestuia si inaintea termenului stabilit in cazul in care este absolut necesar in vederea protejarii sanatatii oamenilor.

4.10. EXPEDITORUL are obligatia de a suporta cheltuielile legate de distrugerea coletului

## 5. SERVICIU DE TRIMITERE CONTRA RAMBURS

COLETARIA furnizeaza serviciul Contra ramburs, serviciu postal a carui particularitate consta in achitarea de catre destinatar expeditorului, prin intermediul retelei Coletariei, a contravalorii bunului care face obiectul coletului. Preluarea acestor colete se face numai in conditiile in care expeditorul a indicat in mod corect si complet toate datele sale de identificare. Modalitatea de colectare si, respectiv, de achitare a rambursului este in numerar sau prin virament in cont bancar. Termenul de returnare a contravalorii coletelor catre expeditor (sumele colectate de la destinatar) este de 10 zile lucratoare de la livrare in cazul coletelor interne si de 15 zile lucratoare in cazul coletelor livrate in afara tarii.

5.1. EXPEDITORUL mentioneaza in sistemul informatic si in avizul de expeditie faptul ca la predarea coletului trebuie ridicat rambursul.

5.2. Rambursul este incasat intotdeauna in moneda statului in care se gaseste PUNCTUL DE CONTACT.

5.3. Rambursul se achita EXPEDITORULUI in aceeasi moneda in care a fost incasat de la DESTINATAR. In sistemul informatic EXPEDITORUL poate selecta ca rambursul incasat in moneda straina sa ii fie achitat in moneda selectata dintre optiunile puse la dispozitie in sistemul informatic. Achitarea rambursului in alta moneda este reglementata de REGULILE DE CONVERSIE VALUTARA.

5.4. In cazul coletelor contra ramburs, rambursul se va incasa de la DESTINATAR si COLETARIA va transfera rambursul colectat in contul bancar specificat de EXPEDITOR.

**Rambursul colectat pe teritoriul României va fi transferat EXPEDITORULUI in termen de 10 zile lucratoare de la data preluarii rambursului de la DESTINATAR in cazul in care se solicita a fi transferat intru in cont bancar deschis pe teritoriul României.**





**In cazul in care rambursul a fost colectat intr un alt stat decât România, va fi transferat in contul EXPEDITORului, in termen de 15 zile lucratoare de la data colectarii rambursului de la DESTINATAR. In acelasi termen va fi transferat rambursul colectat dintr-un alt stat decât cel in care se afla deschis contul indicat de EXPEDITOR.** Comisiunile bancare aferente transferurilor internationale si intercomunitare sunt suportate de EXPEDITOR.

COLETARIA nu este in întârziere in cazul in care in termenul stabilit, suma aferenta rambursului va parasi contul sau bancar si plecata spre contul indicat de EXPEDITOR.

- 5.5. COLETARIA are dreptul sa compenseze, din valoarea sumelor de ramburs, debitele Expeditorului scadente si nescadente. Compensarea si evidenta platilor efectuate sunt anexate la factura de servicii emisa de Coletarie, pentru serviciile prestate.
- 5.6. Toate cheltuielile si comisiunile (in cazul in care apar) legate de tranzactiile bancare ale sumelor de ramburs sunt suportate de catre EXPEDITOR
- 5.7. Suma de ramburs poate fi achitata de DESTINATAR in numerar. In cazul in care EXPEDITORul nu a interzis, prin intermediul sistemului informatic, achitarea sumelor de ramburs cu card bancar, DESTINATARul poate sa achita suma de ramburs prin intermediul unui card bancar acceptat. Posibilitatea achitarii sumelor de ramburs cu card bancar este la dispozitie in anumite PUNCTE DE CONTACT. Comisionul pentru achitarea sumelor ramburs cu cardul bancar va fi achitata de EXPEDITOR, conform TARIFARULUI in vigoare. Alte conditii stabilite in cazul achitarii sumelor ramburs cu card bancar sunt detaliate in anexa prezentelor CONDITII. Interdictia de plata a sumelor de ramburs cu card bancar intra in vigoare in cel mult 10 zile lucratoare de la data transmiterii acestuia COLETARIEI

## 6. Remunerarea COLETARIEI

- 6.1. EXPEDITORul se angajeaza sa achite COLETARIEI remuneratia stabilita pentru asigurarea livrării coletului si asigurarea celorlalte servicii legate de transportul acestuia precum si cheltuielile legate de acestea. Valoarea remuneratiei coletariei a este stabilita prin TARIFARUL in vigoare. Un criteriul esential in stabilirea al tarifului este tipul serviciului ales si negociat, PUNCTUL DE ACCES si PUNCTUL DE CONTACT.
- 6.2. EXPEDITORul se angajeaza sa achite COLETARIEI remuneratia corespunzatoare pentru toate activitatile prestate, inclusiv pentru serviciile conexe si serviciile nestandard pe care EXPEDITORul le-a comandat si asta la valoarea stabilita prin TARIFARUL in vigoare. In cazul in care se constata alte dimensiuni decât cele indicate de EXPEDITOR, pentru stabilirea tarifului vor fi luati in considerare parametrii coletului constatati de COLETARIE.



- 6.3. EXPEDITORul mai poate achita Coletariei pentru livrarea coletului si alte taxe, cum ar fi:
- comisionul pentru colectarea sumelor de ramburs datorat si in cazul retururilor si
  - taxa aferenta serviciilor vamale (in cazul in care au fost prestate pentru EXPEDITOR)
  - alte taxe pentru servicii conexe
  - remuneratia pentru activitatile nestandardizate, ce au fost absolut necesare din motive ce tin de EXPEDITOR: spre exemplu livrarea repetata (a treia eventual si urmatoarele) livrare a coletului DESTINATARului, depozitarea coletului, returnarea coletului nelivrat, lichidarea coletului, asigurarea transportului coletelor ce nu indeplinesc conditiile stabilite conform articolului 2.1. altele asemenea .
  - remuneratia pentru fiecare tranzactie efectuata in vederea colectarii rambursului prin intermediul cartii de credit, sub forma comisionului perceput pentru fiecare tranzactie cu cardu,l la valoarea stabilita in TARIFAR.
- 6.4. Expeditorul se obliga sa achite Coletariei si costurile asociate cu asigurarea si/sau realizarea expeditiei Coletului
- Taxa pentru combustibil: taxa pentru combustibil, exprimata ca procent din remuneratia pentru executarea unui transport fara TVA este publicata pe un site in fiecare luna.Taxa pentru combustibil este diferita pentru transportul rutier intern si international;
  - Taxa pentru utilizarea drumurilor publice : taxa este stabilita ca procent din remuneratia pentru asigurarea transportului, fara TVA este lunar, publicata pe site;
  - Coeficientul pentru diferenta de curs.
- 6.5. Coeficientul pentru combustibil si taxa pentru circulatia pe drumurile publice sunt afisate separat pe fiecare factura. Sunt adaugate la toate serviciile care au legatura directa cu efectuarea transportului. Coeficientele nu sunt calculate pentru servicii cum ar fi asigurarea colectarii rambursului si servicii legate de vamuire
- 6.6. Expeditorii si Coletaria pot negocia alte valori ale remuneratiei, in mod individual in baza unui contract individual
- 6.7. Drepturile Coletariei la plata remuneratiei (pentru expeditie si serviciile conexe - de exemplu, colectarea rambursului) se nasc din momentul preluarii coletului la punctul de contact. In cazul returului, EXPEDITORUL este obligat sa plateasca pretul integral pentru livrarea efectuata, indiferent daca este vorba despre o livrare contra ramburs sau un colet fara ramburs.



- 6.8. Coletaria isi rezerva dreptul de a modifica in mod unilateral preturile din TARIFAR. In cazul unor modificari de pret in lista de preturi Coletaria are obligatia sa posteze aceasta modificare in Sistemului de Informatic, in sectiunea dedicata clientilor, cu cel putin 14 zile calendaristice inainte de data intrarii in vigoare a noului tarifar.
- 6.9. Destinatarii isi exprima acordul cu lista de preturi prin introducerea in datelor electronice privind expedierea in Sistemul de informatic.
- 6.10. Expeditorul este de acord cu facturarea electronica, cu mentiunea ca factura electronica va fi trimisa la adresa de e-mail specificata de catre expeditor.
- 6.11. In cazul in care Expeditorului intarzie cu plata remuneratiei, expeditorul se angajeaza sa achite COLETARIEI o penalitate contractuala de 0,05% din suma restanta pentru fiecare zi de intarziere.
- 6.12. In cazul in care Expeditorului are intarzieri la plata remuneratiei pentru orice serviciu, COLETARIA are dreptul sa solicite de la EXPEDITOR, achitarea la preluarea coletului sau in avans a altor servicii solicitate, chiar daca a fost, printr-un contract individual convenit altfel.
- 6.13. In cazul in care EXPEDITORul intarzie achitarea remuneratiei se va transmite prima notificare prin care se va solicita achitarea remuneratiei. In cazul in care nu este achitata remuneratia in termen de 7 zile de la primirea primei notificari, se va transmite EXPEDITORului si a doua notificare de plata. EXPEDITORul se angajeaza sa achite COLETARIEI cheltuielile legate de transmiterea celei de a doua notificari conform TARIFARULUI in vigoare.
- 6.14. COLETARIA are fata de colet un drept de retentie conform prevederilor Art. 2.495 - 2.499 Cod Civil, asupra COLETULUI, atata timp cat acesta se afla in posesia sa sau atata timp cat detine inscrisurile ce dau drepturi asupra coletului, in vederea acoperirii debitului EXPEDITORului ce decurge din toate contractele incheiate cu Coletaria. In cazul in care nu se achita remuneratia in termenul specificat in notificarea de plata, COLETARIA are dreptul de a-si indestula debitele din rezultatul obtinut in urma vanzarii coletului retinut.
- 6.15. In cazul in care COLETARIA a facturat in mod eronat remuneratia aferenta serviciilor comandate EXPEDITORul va atentiona COLETARIA asupra acestor erori, mentionand eroarea concreta intervenita, in termen de maxim 30 de zile de la primirea unei astfel de facturi eronate. Daca insa EXPEDITORul nu atrage atentia asupra erorilor se va trage concluzia ca calculul anexat la factura este corect si COLETARIEA are dreptul de a solicita rambursarea serviciilor prestate conform facturii emise.



## 7. RASPUNDEREA COLETARIEI SI EXPEDITORULUI PENTRU PREJUDICIU

- 7.1. COLETARIA raspunde in fata EXPEDITORului pentru pagubele survenite in timpul asigurarii transportului. COLETARIA isi asuma obligatia de a acoperi pagubele in cazul in care nu poate face dovada ca paguba nu a putut fi impiedicata in nici un fel. In cazul in care DESTINATARul sau EXPEDITORul sunt in intarziere cu preluarea coletului se transfera raspunderea pentru eventualele pagube asupra DESTINATARului din momentul in care acesta a intrat in intarziere.
- 7.2. COLETARIA raspunde numai pentru pagubele reale ce au aparut supra coletului si nu pentru nicio alta pierdere suferita, nu raspunde pentru profitul neincasat al EXPEDITORului, pentru eventualele sanctiuni pentru intarziere, penalizari contractuale, drepturi ale tertilor sau obligatii nascute EXPEDITORului, tertilor si nici pentru alte asemenea pagube
- 7.3. Prin pierderea reala se intelege pretul cu care a scazut valoarea coletului. Valoarea coletului este data de pretul de achizitie al obiectului ce face obiectul coletului
- 7.4. Conform prevederilor articolului 2.2 litera a din CONDITII raspunde COLETARIA pentru paguba reala aparuta la colet pana in limita a 3.500 de lei .
- 7.5. Coletaria raspunde pentru paguba pricinuita, daca aceste imprejurari au survenit intre momentul depunerii trimiterii si momentul livrarii la destinatar.
- 7.6. Coletaria **nu raspunde** pentru survenit intre momentul depunerii trimiterii si momentul livrarii la destinatar daca au fost provocate de:
- EXPEDITOR, DESTINATAR, proprietarul COLETULUI, transportator (daca acesta are un contract direct cu EXPEDITORul) sau de catre persoana ce a manipulat coletul inaintea predarii acestuia in locul de acces;
  - Trimiterea a fost primita fara obiectii de catre destinatar, cu exceptia reclamatiiilor inregistrate referitoare la pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea totala ori partiala a continutului Coletului;
  - de un defect al coletului, ca urmare a caracterului coletului sau o pierdere naturala a acestuia
  - in urma ambalarii defectuoase sau insuficiente
  - in cazul in care EXPEDITORul preda in vederea livrarii un colet produse ce sunt excluse conform articolului 2.2 din CONDITII
  - furnizarea de informatii incomplete incorecte sau eronate de catre EXPEDITOR legate de colet si tipul si caracterul acestuia
  - Paguba s-a produs ca urmare a unui caz de forta majora sau a cazului fortuit; in acest caz expeditorul are dreptul la restituirea tarifelor achitate



- 7.7. Expeditorul raspunde pentru pagubele produse de trimerile postale sau de continutul acesteia. Expeditorul raspunde si pentru pagubele produse, in acest fel, tertilor.
- 7.8. Coletaria nu are obligatia sa asigure trimerile postale. O asemenea obligatie poate fi stabilita printr-un contract separat incheiat intre Coletarie si Expeditor.

## 8. MECANISMUL DE SOLUTIONARE A RECLAMATIILOR PRIMITE DE LA EXPEDITORI

COLETARIA a stabilit un mecanism de solutionare a reclamatilor, in special, in ceea ce priveste pierderea, furtul, distrugerea partiala ori totala, sau deteriorarea, precum si nerespectarea conditiilor de calitate a serviciilor (termenii de livrare, de returnare etc.).

- 8.1. In cazul pierderii totale sau partiale, distrugerii totale sau partiale ori al deteriorarii Coletului, Coletaria raspunde pentru paguba pricinuita, daca aceste imprejurari au survenit intre momentul depunerii trimiterii si momentul livrarii la destinatar (conf. prev art 7). Expeditorul are dreptul de a solicita rambursarea unor asemenea pagube suferite prin transport, in scris, imediat ce a aflat de suferirea unor asemenea prejudicii. Dar nu mai tarziu de 5 zile calendaristice de la momentul preluarii coletului de Destinatar sau Expeditor. Dupa expirarea termenului de 5 zile dreptul de a solicita compensarea pagubelor inceteaza.
- 8.2. Prejudiciu reprezinta:
- cheltuielile medii de reparare ce sunt necesare pentru a aduce coletul in starea initiala, inclusiv cheltuielile legate de montarea si demontarea obiectului. Din valoarea acestor cheltuieli se va scade pretul ce sar putea obtine pe componentele inlocuite. In cazul in care coletul deteriorat nu se repara si este utilizabil in scopul initial si deteriorat atunci are EXPEDITORul dreptul la rambursarea diferentei de pret dintre pretul obiectului deteriorat si pretul obiectului inainte de deteriorare. Valoarea coletului deteriorat este suma stabilita printr-o evaluare autorizata, eventual rezultatul net ce a rezultat din vânzarea coletului deteriorat in cazul in care EXPEDITORul este de acord cu vânzarea.
  - in cazul distrugerii sau al pierderii coletului valoarea reala a coletului din momentul preluarii coletului, eventual a unei parti, in cazul in care pierderea sau distrugerea vizeaza o singura parte a acestuia. Valoarea reala a coletului se considera pretul de achizitie al obiectului ce face obiectul coletului. Valoarea prejudiciului se demonstreaza cu documentul fiscal sau



factura. Prejudiciul se ramburseaza fara TVA cu exceptia cazului in care EXPEDITORul nu este platitor de TVA, sau in cazul in care prejudiciul este indepartat prin repararea obiectului ce face obiectul coletului.

- in cazul in care prejudiciul vizeaza un obiect utilizat sau mai vechi ce a fost obiectul COLETULUI valoarea reala se stabileste in functie de vechime obiectului deteriorat, in functie de utilizarea acestuia si de amortizarea survenita pana la data predarii coletului in punctul de acces. COLETARIA nu raspunde pentru pagubele ce depasesc suma stabilita in acest fel.

Reprezentantii COLETARIEI vor analiza reclamatia primita luând in calcul atât probele depuse de petent, dar si informatiile/probele relevante furnizate de proprii angajati ori terte persoane implicate, putând, atunci când este cazul, sa solicite chiar si o expertiza. EXPEDITORul este obligat sa se asigure ca DESTINATARul sau persoana imputernicita de DESTINATAR va verifica coletul si in cazul in care constata deteriorari evidente ale ambalajului coletului va reclama aceste lipsuri sau deteriorari COLETARIEI pe loc. Dupa preluarea fara obiectii a Coletului, COLETARIA nu mai raspunde pentru eventuale deteriorari ale Coletului constatate ulterior. COLETARIA trebuie sa fie informata imediat dupa stabilirea acestor pierderi, in scris. Manipularea ulterioara cu un colet deteriorat se va face conform instructiunilor COLETARIEI

- 8.3. Expeditorul este obligat sa permita COLETARIEI sa verifice personal si fizic de amploarea prejudiciului. Din aceste motive, Expeditorul trebuie sa se asigure ca Coletul nu este manipulat in nici un fel, pentru a pastra ambalajul Coletului in care acesta a fost livrat. Din acelasi motiv, Coletul nu poate fi vândut sau expedit in alt loc fara consimtamântul COLETARIEI.
- 8.4. Pentru Coletele deteriorate, Expeditorul, Destinatarul si COLETARIA sunt obligati sa permita inspectarea Coletului, si de catre reprezentantii Societatii de Asigurare ai Coletariei eventual de catre reprezentantii Societatii de Asigurare ai EXPEDITORULUI sau DESTINATARULUI.
- 8.5. In cazul in care Expeditorul isi incalca obligatiile care ii revin in temeiul articolelor 8 si 9 din prezentele CONDITII, se considera ca daunele cauzate Coletului de care raspunde Coletaria nu exista.

## **9. Solicitarea de despagubiri.**

- 9.1. In vederea solicitarii despagubirilor EXPEDITORul este obligat sa depuna urmatoarele documente, altfel nu va fi luata o asemenea reclamatie in consideratie, si nu va fi considerata depusa in termen si procedural



- documentul privind pretul de achizitie al coletului (al continutului acestuia)
  - rezultatul evaluarii serviciului sau atelierului de reparatii sau al altei persoane care a efectuat reparatia COLETULUI, in cazul in care coletul, in urma deteriorarii, a fost reparat. Sau in cazul in care o cerere situatia,
  - documentatia initiala a COLETULUI (documentul fiscal, avizul de expeditie)
  - foto documentatia in cazul coletelor determinate partial sau care au suferit pierderi parțiale sau distrugerii parțiale. Foto-documentatia ce va fi inaintata COLETARIEI trebuie sa contina si fotografii ale ambalajului precum si ale continutului coletului in asa fel incât sa se poata aprecia daca paguba suferita de colet este legata de deteriorarea ambalajului
  - avizul de expeditie
- 9.2. COLETARIA are obligatia de a da un raspuns la reclamatie in termen de maxim 30 de zile de la data inaintarii acesteia. Aceasta perioada se poate prelungi, in cazul in care Reclamantul nu a depus toate documentele specificate in articolul 9.1 din CONDITII. De asemenea in cazul in care pentru solutionarea reclamatiei sunt necesare documente sau raspunsuri de la organele de urmarire penala, de la institutii de asigurare sau de la alte organe sau institutii, termenul se va prelungi corespunzator. Termenul se considera suspendat pâna la obtinerea de catre COLETARIE a acestor documente de la institutiile abilitate, daca asemenea documente sunt necesare in vederea solutionarii reclamatiei.
- 9.3. In cazul in care, pentru stabilirea valorii continutului deteriorat sau pierdut al coletului, este necesar un document fiscal intr-o moneda straina, se va calcula aceasta suma la cursul de schimb anuntat de Banca Nationala a României valabil la data preluarii coletului de COLETARIE.
- 9.4. Nu poate fi considerata intemeiata solicitarea de despagubire ce se refera la pierderi parțiale a continutului coletului sau deteriorari COLETULUI sau a unei parti a acestuia, in cazul in care nu se face dovada deteriorari ambalajului coletului.
- 9.5. dreptul EXPEDITORului la despagubiri nu se poate compensa cu debitele acestuia fata de COLETARIE, debite aferente serviciilor prestate
- 9.6. In cazul solicitarii de despagubiri pentru colete pierdute EXPEDITORul este obligat sa ataseze la solicitarea sa si declaratia pe proprie raspundere a DESTINATARului coletului in care DESTINATARul declara ca respectiva respectivul colet nu a fost livrat. Declaratia pe proprie raspundere trebuie sa contina in mod special datele DESTINATARului coletului, numele, prenumele, numarul coletului ce nu a fost livrat.



- 9.7. In cazul in care COLETUL pierdut sau o parte a acestuia se gaseste, se considera dreptul EXPEDITORului de a solicita despagubiri ca incetand din momentul in care EXPEDITORul sau DESTINATARul au acces la colet. In cazul in care coletul a fost gasit de catre EXPEDITOR sau DESTINATAR, EXPEDITORul are obligatia de a anunta COLETARIA imediat. In cazul in care inaintea gasirii coletului COLETARIA a achitat EXPEDITORului despagubiri in numerar, EXPEDITORul are obligatia de a returna aceste sume COLETARIEI.
- 9.8. In cazul in care Clientul este despagubit conform prevederilor legale in vigoare in caz de distrugere totala a Coletului, bunul care face obiectul respectivei despagubiri va intra in custodia/propietatea COLETARIEI si EXPEDITORul este obligat sa predea produsul deteriorat ce a facut obiectul reclamatiei, COLETARIEI in maxim doua zile lucratoare de la solutionarea favorabila a reclamatiei. .
- 9.9. EXPEDITORul are obligatia de a emite COLETARIEI o factura fiscala pentru achitarea despagubirii in termen de 30 de zile de la momentul acceptarii reclamatiei.
- 9.10. In cazul unor reclamatii nejustificate si in cazul unor solicitari de despagubiri nejustificate COLETARIA are fata de EXPEDITOR dreptul de a solicita rambursarea cheltuielilor ce au survenit in urma reclamatiei nejustificate facute de EXPEDITOR.

## **10. Protectia datelor personale**

Acceptarea termenilor si conditiilor de livrare ale Coletariei presupune acordul clientului de a prelucra datele cu caracter personal in conformitate cu Legea 677/2001. privind Protectia datelor personale. EXPEDITORUL i-si exprima colnsimtamiantul in mod expres si neechivoc, ca datele sale personale sa fie prelucrate, sa fie stocate si pastrate in baza de date a clientilor in vederea indeplinirii obligatiilor contractuale si in scopul tinerii evidentei.

EXPEDITORul se angajeaza sa raspunda de orice fel de pagube ce apar in urma prelucrarii datelor personale ale DESTINATARulu

## **11 Sectiunea clientilor din sistemul informatic**

11.1 sistemul informatic contine o sectiune dedicata clientilor ce se utilizeaza pentru evidentierea relatiilor contractuale dintre EXPEDITOR si COLETARIE. EXPEDITORul are dreptul de a accesa individual, de a modifica si de a adapta datele privind EXPEDITORul

11.2 pentru pastrarea confidentialitatii parolelor de acces raspunde EXPEDITORul. EXPEDITORul are obligatia de a nu divulga parolele de acces nimanui si de a nu permite accesul unor terti





## **12. solutionarea administrativa a litigiilor**

12.1 in cazul in care apar litigii intre COLETARIE si Expeditor acestea vor fi solutionate pe cale amiabila de ambele parti. In cazul litigiilor ce nu pot fi solutionate pe cale amiabila, acestea vor fi inaintate spre solutionare de Instantelor din Romania, competente general, materiál si teritorial.

## **13. Prevederi Finale**

13.1. Oricare dintre parti are dreptul sa se retraga imediat din contract pentru incalcarea grava a obligatiilor de catre ceailalta parte. Pentru evitarea oricarui dubiu, o incalcare semnificativa a obligatiilor conform prezentelor Conditii il reprezinta, in mod special intarzierea Expeditorului de a achita remuneratia si incalcarea obligatiilor specificate in prezentele CONDITII.

13.2 Corespondenta expediata sub forma de scrisori recomandate este considerata livrata in a cincea zi dupa inmanarea acestora operatorului postal in vederea livrarii celeilalte parti.

13.3 In cazul in care orice prevedere a prezentelor CONDITII sau oricare parte a unei prevederi devine caduca sau este considerata astfel a aceasta se va considera nescrisa. Fara a afecta in vre-un fel valabilitatea celorlalte prevederi ale CONDITIILOR .

13.4 Prezentele CONDITII insotite de anexele acestora, sunt puse la dispozitia Clientilor, in format electronic la adresa [www.coletaria.ro](http://www.coletaria.ro). COLETARIA are dreptul de a modifica unilateral CONDITIILE si anexele ce fac parte integrala din acestea, in acest caz, are obligata de a aduce la cunostiinta Clientilor aceste modificari, prin intermediul paginii [www.coletaria.ro](http://www.coletaria.ro)., in timp util, cu cel putin o luna inainte de data intrarii in vigoare a acestor modificari. Expeditorul trebuie sa urmareasca in mod constant site-ul de internet, sa se ia la cunostinta eventualele modificari, si, in cazul in care nu este de acord modificarile publicate, sa rezilieze, in scris, contractul incheiat cu Coletaria, inainte de data intrarii in vigoare a modificarii .In caz contrar, se considera ca cunoaste modificarile propuse si este de acord cu acestea. Acestea fiindui opozabile de la data intrarii in vigoare.

- Prezentul document face parte integranta din oferta comerciala a COLETARIEI, reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera incheiat intre expeditor si COLETARIE, la momentul acceptarii coletului in reseaua postala. Contractul individual se incheie prin acceptarea de catre expeditor a ofertei furnizorului, fara a fi necesara intocmirea unui in scris.