

**ROMFOUR TUR SRL**

**J33 /704 /2004**

**16568997**

**Str. PLUTONIER GHINITA 8**

**MUN . Fălticeni 725200**

**JUD . SUCEAVA**

## **CONDITII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA**

### **SERVICIILOR POSTALE**

**ROMFOUR TUR** ofera servicii postale avand ca obiect trimiteri postale interne si international ; ofera facilitati suplimentare pentru serviciile postale , colete pana in 10 kg , serviciu “ asigurarea bunurilor “ la o valoare declarata de expeditor , limita maxima fiind de 2000 euro .

Trimiterile postale trebuie sa fie ambalate corespunzător, cu un înveliș exterior opac care să nu permită vizualizarea conținutului, și care au înscrise datele de identificare complete ale destinatarului (nume și prenume/denumirea în cazul persoanelor juridice, respectiv adresa completă de livrare).

Responsabilitatea ambalării trimiterilor poștale, precum și a înscrierii datelor pe trimiterea poștală revin expeditorului/integratorului.

Trimiterile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor/integrator, utilizând ca umplutură talaș, polistiren antișoc sau alt material care atenuază șocul mecanic, și să aibă aplicată inscripția „Fragil”. **ROMFOUR TUR SRL** se obligă să recunoască și să respecte inscripțiile/etichetele aplicate de expeditor/integrator și să acorde o atenție specială în manipularea și depozitarea trimiterilor poștale în cauză.

**ROMFOUR TUR SRL** 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.).

Trimiterile postale , nu trebuie să contina:

- bunuri care, prin natura lor sau prin modul in care sunt ambalate, pot pricinui pagube persoanelor, mediului, instalatiilor utilizate sau celorlalte bunuri;
- ambalaje ce prezinta inscriptii care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, respectiv bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, daca se depun neambalate sau in ambalaj transparent , ambalaje necorespunzatoare , care

cedeaza foarte usor (ex, saci menajeri ) sau ambalaje in care se introduce o greutate peste limita recomandata de producator; .

- bunuri al caror transport este interzis prin dispozitii legale, fie si numai pe o portiune de parcurs: arme, munitii, droguri, material exploziv/toxic/inflamabil;
- bunuri pentru care sunt stabilite conditii speciale de transport, prin dispozitii legale administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare: opere de arta, antichitati, aur, argint, pietre pretioase, produse perisabile, animale vii, etc.
- ambalajul sa acopere continutul trimiterii postale in intregime .

**ROMFOUR TUR SRL** va refuza preluarea trimiterilor postale ce contin bunurile descrise anterior, precum si trimiterile postale care nu respecta conditiile de ambalare mentionate mai sus .

**ROMFOUR TUR SRL** nu raspunde de viciile ascunse de ambalare pe timpul furnizarii serviciului.

Preluarea trimiterii postale se realizeaza prin personalul angajat la punctele de acces **ROMFOUR TUR SRL** sau de la adresa indicata de expeditor prin curier .

In momentul preluarii , trimiterile postale se vor cantari, masura si greutatea ce se va lua in calcul va fi cea mai mare dintre greutatea fizica si cea volumetrica.

Tariful se achita in numerar de catre destinatar sau expeditor in RON sau EURO .

Predarea trimiterii postale se face la adresa indicata de expeditor, personal catre destinatar sau catre persoana autorizata sa primeasca trimiterea postala.

Timpii de livrare pentru o trimitere nu vor depasi 7 zile lucratoare de la data preluarii ( atat pentru trimiterile interne cat si international ) .

In cazul in care destinatarul nu este gasit la adresa indicata , **ROMFOUR TUR SRL** va notifica destinatarul despre existenta unei trimiteri postale, punctul de contact de la care o poate ridica si o va pastra timp de 15 zile , de la avizare la punctul de contact.

**ROMFOUR TUR SRL** va returna trimiterea postala clientului expeditor , la punctul de access sau la adresa indicate de acesta ,in functie de cum a fost preluata trimiterea , cu aplicarea unui tarif egal cu cel al AWB-ului de tur,in termen de 30 zile atat pentru trimiterile interne cat si pentru cele internationale ,calculate de la data expirarii perioadei de avizare sau a incercarii de livrare , dupa caz , daca aceasta nu a putut fi predata destinatarului din urmatoarele motive:

- Adresa destinatarului nu exista sau la acea adresa nu exista nicio constructie unde trimiterea postala sa poata fi predata;
- Destinatarul/persoana autorizata sa primeasca trimiterea postala, nu a fost gasit(a) la adresa indicata, iar termenul de pastrare la punctul de contact deservit de personal a

expirat;

- Destinatarul sau persoana autorizata sa preia trimiterea postala a refuzat primirea.

Trimiterile postale care nu au fost predate destinatarului si nici returnate expeditorului vor fi pastrate timp de 9 luni in Depozitul Romfour din Falticeni . Daca in acest timp expeditorul sau destinatarul nu au revendicat trimiterea postala , aceasta va trece fara nici o notificare sau formalitate prealabila , in proprietatea **ROMFOUR TUR SRL** . Pentru orice pastrare a trimiterii postale la dispozitia expeditorului sau destinatarului , **ROMFOUR TUR SRL** va percepe un tarif de 1 leu / zi , dupa expirarea termenului de avizare .

**ROMFOUR TUR** raspunde pentru trimiterile international in conformitate cu prevederile acordurilor international la care Romania este parte , exceptie facand situatiile in care nu exista astfel de acorduri international , caz in care va raspunde corespunzator legislatiei nationale aplicabila trimiterilor postale interne .

**ROMFOUR TUR SRL** a stabilit un mecanism de solutionare a reclamatiiilor simplu, transparent si accesibil, in special in ceea ce priveste pierderea, furtul , distrugerea partiala totala sau deteriorarea trimiterilor postale precum si nerespectarea conditiilor de calitate a serviciilor (termenii de livrare/returnare etc ) . Procedurile permit solutionarea echitabila si prompta a reclamatiiilor precum si un sistem adecvat de rambursare sau compensare.

Termenul de introducere a reclamatiei prealabile adresate furnizorului de servicii postale este de 6 luni si se calculeaza de la data depunerii trimiterii postale .

Furnizorul de servicii postale are obligatia de a solutiona reclamatia prealabila in termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

Expeditorul/destinatarul nemulțumit de serviciile oferite, poate formula o reclamatie scrisa prin e-mail , pe adresa [reclamatii@romfour-tur.ro](mailto:reclamatii@romfour-tur.ro) , telefon 0749622266 , sau prin posta , cu confirmare de primire , la adresa din Str.Plutonier Ghinita , nr. 8, Falticeni sau se poate depune personal la adresa mentionata .

Departamentul Relatii cu Clientii confirma reclamantului primirea reclamatiei telefonice , prin e-mail (daca acesta face publica adresa sa de mail si solicita acest lucru ) ,sau prin completarea confirmarii de primire, in cazul reclamatiei scrise si transmise printr-un serviciu postal cu confirmare de primire ,ori prin inmanarea numarului de inregistrare in cazul reclamatiiilor depuse personal, in functie de modul in care a fost transmisa solicitarea reclamantului .

Persoanele reclamante trebuie sa depuna/trimita la **ROMFOUR TUR SRL** toate documentele prin care isi intemeiaza pretentiile in vederea efectuării unor analize corecte si complete (copie scrisoare de transport(AWB), PV de constatare, facturi doveditoare,

ambalaj/produs pentru expertiza, etc).

Orice reclamație se va înregistra în “Registrul de Reclamații” și solicitantul va fi despăgubit în termen de 30 de zile de la data soluționării favorabile a reclamației, fără a depăși însă termenul de 3 luni de la introducerea reclamației).

Dacă reclamația este întemeiată, despăgubirea se acordă cash (la oricare dintre punctele de acces/contact ale ROMFOUR TUR) sau prin virament în cont bancar, în funcție de solicitarea acestuia dacă solicitantul este persoană fizică și prin ordin de plată sau prin compensare dacă solicitantul este persoană juridică. Reclamația se va considera întemeiată dacă potrivit dispozițiilor legale și prevederilor acestui document, **ROMFOUR TUR SRL** este obligat să acorde despăgubiri.

**ROMFOUR TUR SRL** colectează și livrează trimiterile prin mijloace proprii, colaborează cu alți furnizori de servicii postale, dar răspunde față de client pentru trimiterile postale interne, astfel:

- în caz de pierdere, furt sau distrugere totală cu întreaga valoare declarată, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
- în caz de pierdere, furt, distrugere totală sau parțială a trimiterilor postale, cu suma reprezentând de 10 ori tariful pentru o trimitere, indiferent de greutate.
- cu valoarea declarată pentru partea lipsă, distrusă sau deteriorată, înscrisă în nota de inventar, pentru trimiterile poștale depuse deschise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
- cu cota-parte corespunzătoare greutății lipsă din valoarea declarată, pentru trimiterile poștale depuse închise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
- cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului, în caz de pierdere sau distrugere parțială a trimiterilor poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată.
- Pierderea completă a conținutului este echivalentă cu pierderea trimiterii poștale. 30 (4) În situația în care expeditorul a declarat o valoare mai mică decât cea reală, despăgubirea este la nivelul valorii declarate.
- în cazul predării / returnării cu întârziere a trimiterilor postale, **ROMFOUR TUR SRL** înapoiază tariful aferent serviciului prestat.
- în caz de dispariție, pierdere, furt sau distrugere totală, în afara despăgubirilor prevăzute mai sus, se restituie și tarifele încasate la depunerea trimiterii.

În următoarele cazuri **ROMFOUR TUR SRL** este exonerat de răspundere :

- paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
- trimiterea a fost primită, fără obiectii de către destinatar, cu excepția reclamațiilor referitoare la pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea totală ori parțială a

continutului trimiterii postale ;

- 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 , cu exceptia tarifului de asigurare.