

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D, cu sediul social în Arad, strada Splaiul General Gheorghe Magheru, bl. 330, sc. A, ap.22, et.6, județul ARAD, CUI 35641865, oferă servicii poștale, având ca obiect doar trimiteri poștale interne, în următoarele condiții:

Serviciile poștale oferite și prestate de CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D, au ca obiect doar trimiteri poștale interne, preluate și livrate de la/către adrese din orașul Arad, sau colectate și livrate de la/către adrese din orașul Timișoara.

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D acceptă trimerile poștale prezentate de către expeditor/integrator, ambalate corespunzător, cu un înveliș exterior opac care să nu permită vizualizarea conținutului, 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, respective adresa completă de livrare).

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

Trimerile 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”. CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D se obligă să recunoască și să respecte inscripțiile/etichetele aplicate de expeditor/Integrator și să acorde o atenție specială în manipularea și depozitarea trimerilor poștale în cauză.

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D nu este responsabil pentru eventualele alterări ale trimerii poștale prin mijloace sau din cauze electromagnetice (de exemplu, demagnetizare, scanare cu raze X în cadrul procedurilor de securitate/vamale, etc.).

Dimensiunile maxime acceptate ale trimerii poștale:

- 300 mm X 425 mm (format A3) pentru plicuri;
- 25 cm X 25 cm X 50cm pentru colete.

Greutatea maximă admisă a unei trimeri poștale este de 20 de kg.

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D nu acceptă trimeri poștale al căror ambalaj prezintă Inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimeri poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent. De asemenea nu pot face obiectul trimerilor poștale bunurile al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie chiar

și pe o porțiune de parcurs (de exemplu, dar fără a se limita la acestea: substanțe explozive, toxice, Inflamabile, psihotrope, droguri, arme sau părți ale acestora, muniții, etc.).

Expeditorul/Integratorul are obligația de a nu introduce în rețeaua poștală trimiteri poștale al căror obiect este interzis prin dispozițiile legale.

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D asigură secretul trimiterilor poștale - reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimiterilor poștale fiind permisă numai în condițiile și cu procedura prevăzute de lege.

Cu excepția trimiterilor poștale care fac obiectul serviciului Express, CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D. asigură livrarea trimiterilor poștale în termen de 2 zile lucrătoare de la data preluării.

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D. furnizează serviciul de trimitere recomandată ale cărei particularități constau în oferirea unei garanții forfetare împotriva riscurilor de pierdere, furt, distrugere totală sau parțială ori deteriorare a trimiterii poștale înregistrate și în eliberarea, la cerere, ulterior depunerii, respectiv livrării trimiterii poștale, a unei dovezi privind depunerea trimiterii poștale sau livrarea la destinatar, fără a fi confirmată în scris de către acesta.

Expeditorul poate solicita eliberarea dovezii privind depunerea trimiterii poștale sau livrarea la destinatar în termen de 9 luni de la data depunerii acesteia în rețeaua CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D.. Furnizorul are obligația de a transmite expeditorului dovada respectivă în termen de maxim zile 20 lucrătoare de la data solicitării, printr-o metodă agreată (de exemplu, fax, e-mail etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului.

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D. nu furnizează servicii poștale având ca obiect bunuri cu valoare declarată.

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D furnizează serviciul Contra ramburs, 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. 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 face colectarea, respectiv achitarea sumelor de bani de la destinatari este RON.

Suma maximă admisă este de 2000 RON. Termenul de livrare a trimiterilor poștale care fac obiectul acestui serviciu este de 2 zile lucrătoare, iar termenul de returnare a contravalorii trimiterilor poștale către expeditor (sumele colectate de la destinatar) este de 30 zile lucrătoare.

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D furnizează serviciul Confirmare de primire, serviciu poștal a cărui particularitate constă în predarea către expeditor a dovezii privind predarea trimiterii poștale înregistrate, confirmată în scris de destinatar. Termenul de livrare a trimiterilor poștale care fac obiectul acestui serviciu este de 2 zile lucrătoare, iar cel de returnare către expeditor a dovezii privind predarea trimiterii poștale, confirmată în scris de către destinatar, este de 30 zile lucrătoare.

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D. are obligația de a preda trimiterea poștală care face obiectul serviciului de confirmare de primire numai cu condiția ca destinatarul ori persoana autorizată să primească trimiterea

poștală să confirme, în scris, primirea trimiterii poștale prin indicarea datei, a numelui și a prenumelui în clar, adăugarea semnăturii, pe formularul utilizat de furnizor în acest sens.

În cazul pierderii dovezii de confirmare a primirii trimiterii poștale de către destinatar, CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D întocmește și pune la dispoziția expeditorului un duplicat al acesteia.

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D furnizează serviciul Express, serviciu poștal care presupune în mod cumulativ:

- eliberarea de către CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D expeditorului a unui document care permite furnizorului identificarea internă a trimiterii în rețeaua postală și atestă data, ora și minutul depunerii, precum și plata tarifului;
- predarea trimiterii poștale la adresa destinatarului, personal către acesta sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală;
- predarea rapidă a trimiterii poștale.
- răspunderea furnizorului pentru nerespectarea timpilor de livrare aferenți trimiterilor poștale care fac obiectul acestui serviciu.

Timpii de livrare garanțai pentru trimiterile poștale care fac obiectul serviciului Express, sunt de 9 ore în aceeași localitate.

În cazul depășirii timpilor de livrare garanțai pentru serviciul Express, CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D răspunde față de utilizator prin restituirea a unui procent de 30 % din tariful încasat pentru fiecare 12 ore de întârziere.

Predarea trimiterilor poștale se realizează la adresa indicată de expeditor, după caz, la cutia poștală a destinatarului ori personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală.

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D va marca toate trimiterile poștale care fac obiectul acestui serviciu poștal cu inscripția "Express" și va inscripționa în mod lizibil toate trimiterile poștale introduse în rețeaua sa poștală, cu data și ora depunerii acestora la punctele de acces, cât și cu denumirea sau marca sa comercială.

Pentru celelalte servicii poștale furnizate, CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D asigură livrarea trimiterilor poștale în termen de 5 zile lucratoare de la data preluării trimiterii poștale. În cazul depășirii acestor timpuri de livrare, CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D răspunde față de utilizator prin restituirea unui procent de 5% din tariful încasat pentru furnizarea serviciului de bază.

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D. va returna, la adresa expeditorului, pe cheltuiala expeditorului (conform tarifelor indicate în oferta comercială), trimiterea poștală înregistrată care nu a putut fi predată destinatarului din una dintre cauzele prevăzute de lege, în termen de 30 zile de la data expirării perioadei de păstrare avizate sau a încercării de livrare, după caz.

Cu excepția trimerilor poștale care fac obiectul serviciilor Express și Livrare specială, în cazul imposibilității inițiale de predare către destinatar a trimerilor poștale, CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D va înștiința destinatarul printr-un aviz care să anunțe sosirea trimerii poștale și va păstra, la punctul de contact deservit de personal, în vederea predării, trimerile poștale care nu au putut fi predate destinatarului, pentru o perioadă de 5 zile de la data avizării destinatarului.

În cazul trimerilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D va păstra la dispoziție aceste trimeri poștale timp de 9 luni de la data depunerii acestora. După expirarea acestui termen trimerile poștale nerevendicate trec din proprietatea expeditorului în proprietatea CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D.

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D are dreptul de a refuza predarea către destinatar a trimerii poștale atunci când după preluarea trimerii poștale, rezultă în mod neîndoielnic, în urma utilizării unor metode de observare rezonabile care să nu afecteze secretul trimerii poștale, că aceasta conține bunuri interzise la transport ori care nu respectă condițiile speciale de transport, conform legislației în domeniu, sau când, după preluarea trimerii poștale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimeri poștale.

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D răspunde, în caz de pierdere, furt sau distrugere totală, cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului, pentru trimerile poștale care nu fac obiectul unui serviciu ramburs sau cu valoarea rambursului pentru trimerile poștale care fac obiectul unui serviciu ramburs;

În caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare, CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D răspunde cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului.

În cazul unei trimeri care face obiectul unui serviciu ramburs, CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D 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 cazul pierderii, furtului sau distrugerii totale, în afara despăgubirilor menționate mai sus, se restituie și tarifele încasate la depunerea trimerii poștale.

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D este exonerat de răspundere în următoarele situații:

- paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
- utilizatorul nu are instalată o cutie poștală care să permită predarea trimerii poștale sau aceasta nu asigură securitatea trimerilor poștale ori, după caz, nu are asigurat un serviciu destinat primirii trimerilor poștale;
- trimererea a fost primită fără obiecții de către destinatar, cu excepția reclamațiilor referitoare la pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea totală ori parțială a conținutului trimerii 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.

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori:

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D a stabilit un mecanism de soluționare a reclamațiilor în special în ceea ce privește pierderea, furtul, distrugerea parțială ori totală, sau deteriorarea trimiterilor poștale, precum și nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor (termenii de livrare, de returnare etc.).

Expeditorul sau destinatarul nemulțumit de serviciul oferit poate formula o reclamație în termen de 6 luni de la data depunerii trimiterii poștale.

Reclamația expeditorului sau a destinatarului care se consideră prejudiciat/nemulțumit va trebui făcută în scris și transmisă furnizorului prin una dintre următoarele modalități: prin depunere, personal, la sediul social al CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D, prin intermediul unui serviciu postal cu confirmare de primire către adresa : Arad, strada Splaiul General Gheorghe Magheru, bl. 330, sc. A, ap.22, et.6, județul ARAD sau prin e-mail la adresa contact@ciclocurier.ro .

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D va înregistra în Registrul de reclamații și va confirma petentului primirea reclamației, prin aceeași modalitate folosită la transmitere de către utilizator, și anume: prin înmânarea numărului de înregistrare, în cazul în care reclamația a fost depusă personal, prin semnarea confirmării de primire pentru cazul primirii reclamației printr-un serviciu poștal cu confirmare de primire, respectiv mail către adresa e-mail de la care s-a primit reclamația.

În vederea soluționării reclamației, utilizatorul reclamant va trebui să descrie evenimentul (fapte, acte și cauze) aferent reclamației, să își formuleze pretențiile, modalitatea de plată aleasă în cazul despăgubirii, să anexeze la reclamația înaintată documente relevante pentru efectuarea unor analize corecte și complete (cum ar fi, copie a documentului care atestă plata serviciului poștal, a facturii emise, fotografiile, ambalajul/trimiterea deteriorat/ă, după caz, etc.) și să pună la dispoziție orice alte informații ce ar putea fi utile soluționării reclamației.

Reprezentanții CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D vor analiza reclamația primită luând în calcul atât probele depuse de petent, dar și informațiile/probele relevante furnizate de proprii angajați ori terțe persoane implicate, putând, atunci când este cazul, să solicite chiar și o expertiză.

Reclamația va soluționată de către CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

În cazul reclamațiilor soluționate favorabil, CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D va despăgubi utilizatorul în termen de 30 de zile de la data soluționării acestora (fără a se depăși termenul de 3 luni menționat mai sus), plata sumelor datorate utilizatorului acordându-se prin mandat poștal, prin virament bancar în cazul persoanelor juridice sau direct prin curier în funcție de solicitarea persoanei prejudiciate.

În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D 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 CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D, reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiat între expeditor și CICLOCURIER EXPRESS S.R.L-D, 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.

Nume și prenume reprezentant:
SICRA SILVIU-ANTONIU

Semnătură:

