

## Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L., cu sediul social în Aiud, strada Korosi Csoma Sandor nr. 3, județul Alba, CUI 40838465, oferă servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale interne, în următoarele condiții:

EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. acceptă trimiterile poștale prezentate de către expeditor, ambalate corespunzător, cu un înveliș exterior opac care să nu permită vizualizarea conținutului (care nu va împiedica însă lizibilitatea adresei și pe suprafața căruia se pot lipi ușor și durabil adresa și alte semne, etichete, indicii/marcaje), 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, numărul de telefon).

Ambalajul trebuie să corespundă greutății, formei și naturii conținutului, cât și modului și duratei transportului și 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 adecvate.

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

Trimiterile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor, utilizând ca umplutură folie cu bule, perne de aer, separatoare, folii cu spumă, talaș, polistiren antișoc sau alt material care atenuează șocul mecanic. În plus, la exterior trebuie să aibă aplicată inscripția „Fragil” și, dacă este cazul, etichete de manipulare (săgeți de orientare). De asemenea, se va ține cont de rezistența și durabilitatea ambalajelor alese în conformitate cu conținutul (obiectele fragile plate ar trebui să aibă separatoare de protecție, discurile informatice trebuie protejate cu materiale speciale cu bule, marginile ascuțite ale bunurilor trebuie protejate cu material de susținere, bine securizate; bunurile de valoare trebuie protejate cu ambalaje din carton cel puțin dublu; pentru cutiile din lemn trebuie verificate/securizate colțurile și capacul trebuie închis etanș). EMILY SUIT-UP COURIER 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 trimiterilor poștale în cauză.

EMILY SUIT-UP COURIER 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 etc.).

Dimensiunile maxime acceptate ale trimiterii poștale:

- 50 cm X 70 cm X 120 cm pentru colete.

Greutatea maximă admisă a unei trimiteri poștale este de 31,5 kg.

EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. nu acceptă trimiteri poștale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimiteri poștale

constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent ori prezintă etichete sau inscripții vechi neîndepărtate. De asemenea, nu pot face obiectul trimiterii 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 are obligația de a nu introduce în rețeaua poștală trimiteri poștale al căror obiect este interzis prin dispozițiile legale.

Expeditorul declară că trimiterea poștală a fost pregătită într-o incintă sigură de către expeditor/angajații expeditorului, expeditorul a protejat trimiterea poștală împotriva intervențiilor neautorizate în timpul pregătirii, depozitării și transportării la EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L.

EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. asigură secretul trimiterii poștale - reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimiterii poștale fiind permisă numai în condițiile și cu procedura prevăzute de lege.

Cu excepția trimiterii poștale care fac obiectul serviciului Express și a serviciului Livrare specială, EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. asigură livrarea trimiterii poștale în termen de 5 zile lucrătoare de la data preluării.

EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. furnizează servicii de trimitere cu valoare declarată, servicii ale căror particularități constau în asigurarea unei trimiteri poștale înregistrate împotriva pierderii, furtului, distrugerii totale sau parțiale ori deteriorării, pentru o sumă care nu poate depăși valoarea declarată de către expeditor, 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.

Termenul în care poate fi solicitată de expeditor dovada privind depunerea, respectiv livrarea trimiterii poștale care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată este de 9 luni de la data depunerii acesteia, EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. având obligația de a comunica dovada respectivă în termen de maxim 15 zile lucrătoare de la data solicitării, printr-o metodă agreată cu expeditorul sau integratorul (de exemplu, fax, e-mail, pe suport hârtie, în format fizic etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului.

Valoarea maximă acceptată a valorii declarate este de 5000 RON.

EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. oferă și prestează serviciul schimbare destinație având ca particularitate schimbarea adresei de livrare/destinație numai în măsura în care noua adresă de livrare/destinație se află în cadrul aceleiași localități indicate în adresa menționată la momentul depunerii trimiterii poștale (adresa inițială).

EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. 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 acceptată de către furnizor este de 5000 RON. Modalitatea de colectare și, respectiv, de achitare a rambursului este în numerar sau prin virament în cont bancar. Termenul de

returnare a contravalorii trimiterilor poștale către expeditor (sumele colectate de la destinatar) este de 5 zile lucrătoare de la livrare.

EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. 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 returnare către expeditor a dovezii privind predarea trimiterii poștale, confirmată în scris de către destinatar, este de 5 zile lucrătoare de la livrare.

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

EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. furnizează serviciul *Express*, serviciu poștal care presupune în mod cumulativ:

- eliberarea de către EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. expeditorului a unui document care permite furnizorului identificarea internă a trimiterii în rețeaua poștală și care atestă data, ora și minutul depunerii, precum și, de regulă, 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 garantați pentru trimiterile poștale interne care fac obiectul serviciului *Express* sunt de 12 ore în aceeași localitate, 24 de ore în cazul furnizării între reședințele de județ și intrajudețean, respectiv 36 de ore între oricare alte două localități de pe teritoriul național.

Serviciul *Express* este disponibil doar pentru trimiterile poștale depuse/colectate de luni până vineri la ora 14.00.

În cazul depășirii timpilor de livrare garantați pentru serviciul *Express*, EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. răspunde față de utilizator prin restituirea a unui procent de 30 % din tariful serviciului pentru fiecare 12 ore de întârziere.

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

EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. este liberă să aleagă, la propria discreție, traseul de urmat și mijloacele de transport și comunicație care urmează să fie utilizate în timpul prestării serviciilor poștale.

EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. este îndreptățită în orice moment să angajeze terțe părți pentru efectuarea (unei componente a) serviciului poștal.

EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. are dreptul de a refuza predarea către destinatar a trimiterii poștale atunci când, după preluarea trimiterii poștale, rezultă în mod neîndoielnic că aceasta conține bunuri interzise la transport ori care nu respectă condițiile speciale de transport stabilite conform legislației în domeniu sau când, după preluarea trimiterii poștale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale.

Cu excepția trimerilor poștale care fac obiectul serviciilor Express și Livrare specială, în cazul în care destinatarul (sau persoana autorizată) nu este găsit(ă) la adresa indicată, EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. va înștiința destinatarul printr-un aviz care să anunțe sosirea trimerii poștale și va păstra, la punctul de contact, în vederea predării, trimeria poștală care nu a putut fi predată acestuia, pentru o perioadă de 5 zile de la data avizării acestuia.

Totodată, EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. oferă ca facilitate returnarea cu celeritate a trimerii poștale, fără avizarea destinatarului și fără păstrarea trimerii poștale, la solicitarea expresă a expeditorului, exprimată, în scris, la momentul depunerii trimerii poștale.

EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. va returna, la adresa expeditorului, pe cheltuiala expeditorului (conform tarifelor indicate în oferta comercială), trimeria poștală care nu a putut fi predată destinatarului din una dintre cauzele prevăzute de lege, în termen de 5 zile lucrătoare, termen care se calculează, după caz, de la data încercării de livrare sau de la data expirării perioadei de păstrare avizate.

În caz de nerespectare a termenelor astfel stabilite în cuprinsul acestui document, pentru toate serviciile poștale (exceptând însă timpii de livrare aferenți serviciului Express și cazurile neaplicabile contractual de livrare specială), EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. va răspunde față de utilizator prin restituirea unui procent de 10 % din tariful serviciului respectiv.

În cazul trimerilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. 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 EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. Pentru orice păstrare a trimerii poștale la dispoziția expeditorului sau destinatarului EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. va percepe un tarif de 1 leu/zi, după expirarea termenului de avizare.

EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. răspunde, în caz de pierdere, furt sau distrugere totală, pentru trimerile poștale interne, astfel:

- cu întreaga valoare declarată, pentru o trimerie poștală care face obiectul unui serviciu de trimerie cu valoare declarată, inclusiv dacă respectiva trimerie poștală face sau nu obiectul unui serviciu contra ramburs;
  - cu valoarea rambursului, pentru o trimerie poștală care face obiectul unui serviciu contra ramburs fără valoare declarată;
  - cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului, pentru trimerile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimerie 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.

În caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare, EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. răspunde pentru trimerile poștale interne, după cum urmează:

- cu valoarea declarată pentru partea lipsă, distrusă sau deteriorată ori cu cota-parte corespunzătoare greutății lipsă din valoarea declarată, pentru trimerile poștale care fac obiectul unui serviciu de trimerie cu valoare declarată;
- cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului pentru trimerile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimerie cu valoare declarată.

În cazul unei trimiteri care face obiectul unui serviciu contra ramburs, EMILY SUIT-UP COURIER 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.

La sumele prevăzute mai sus se adaugă dobânda legală penalizatoare care curge din momentul introducerii reclamației prelabile 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 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.

EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. este exonerat de răspundere în următoarele situații:

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

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor prelabile primite de la utilizatori

EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. 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.) ori neprestarea serviciului poștal.

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

Reclamația utilizatorului care se consideră prejudiciat/nemulțumit va trebui făcută în scris și transmisă furnizorului prin una dintre următoarele modalități: prin intermediul unui serviciu poștal (recomandabil, cu confirmare de primire) către adresa Str. Korosi Csoma Sandor nr.3, Aiud, județul Alba, sau prin e-mail, la adresa [contact@curieriincostum.ro](mailto:contact@curieriincostum.ro).

EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. va înregistra reclamația primită în Registrul de reclamații și va confirma petentului primirea acesteia prin aceeași modalitate folosită la transmitere de către utilizator sau prin modalitatea solicitată de către acesta în cuprinsul reclamației, de exemplu: prin completarea corespunzătoare și semnarea confirmării de primire în cazul primirii reclamației printr-un serviciu poștal cu confirmare de primire, prin adresă scrisă în situația primirii reclamației printr-un serviciu poștal fără confirmare de primire sau prin comunicarea numărului de înregistrare prin e-mail către adresa de e-mail de la care s-a primit reclamația.

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 (în situația în care reclamația se va dovedi întemeiată), să anexeze la reclamație dovezi relevante pentru efectuarea unor analize corecte și complete, corespunzătoare evenimentului reclamat (cum ar fi, după caz, copie 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 informații ce ar putea fi utile soluționării reclamației.

Reprezentanții EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. 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 fi soluționată (implicând analiză reclamație, comunicare răspuns și acordare despăgubiri) de către EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

În cazul reclamațiilor soluționate favorabil, EMILY SUIT-UP COURIER S.R.L. va despăgubi utilizatorul în termen de 30 de zile de la data finalizării analizei reclamației, fără a depăși, însă, termenul de 3 luni menționat mai sus, plata sumelor datorate utilizatorului acordându-se, în funcție de solicitarea persoanei prejudiciate, prin mandat poștal sau prin virament bancar.

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