

## Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

S.C. LETTER LIONPOST S.R.L., cu sediul social în strada Aleea Nucilor, nr. 8A, orașul Breaza, județul Prahova, CUI RO 32693592, oferă servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale, în următoarele condiții:

S.C. LETTER LIONPOST S.R.L. acceptă trimerile poștale prezentate de către expeditor, 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 serviciului Mandat poștal pe suport hârtie, și ale expeditorului (nume și prenume/denumirea în cazul persoanelor juridice, respectiv adresa completă de livrare).

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

Trimerile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor, utilizând ca umplutură talaș, polistiren antișoc sau alt material care atenuează șocul mecanic, și să aibă aplicată inscripția „Fragil”. S.C. LETTER LIONPOST 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 trimerilor poștale în cauză.

S.C. LETTER LIONPOST S.R.L. 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:

- 210 mm X 297 mm (format A4) pentru plicuri;
- 50 cm X 70 cm X 120 cm pentru colete.

Greutatea maximă admisă a unei trimeri poștale este de 50 de kg.

S.C. LETTER LIONPOST S.R.L. 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 are obligația de a nu introduce în rețeaua poștală trimeri poștale al căror obiect este interzis prin dispozițiile legale.

S.C. LETTER LIONPOST S.R.L. asigură secretul trimerilor poștale - reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimerilor poștale fiind permisă numai în condițiile și cu procedura prevăzute de lege.

În cazul trimerilor 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.

Cu excepția trimerilor poștale care fac obiectul serviciului Expres S.C. LETTER LIONPOST, S.R.L. asigură livrarea trimerilor poștale interne în termen de 5 zile lucrătoare, respectiv în termen de 3 zile lucrătoare de la data preluării în cazul trimerilor poștale internaționale.

S.C. LETTER LIONPOST S.R.L. furnizează serviciul de trimitere recomandată ale cărui particularități constau în oferirea unei garanții forfetare împotriva riscurilor de pierdere, furt, distrugere totală sau parțială ori deteriorare a trimerii poștale înregistrate și în eliberarea, la cerere, ulterior depunerii, respectiv livrării trimerii poștale, a unei dovezi privind depunerea trimerii poștale sau livrarea la destinatar, fără a fi confirmată în scris de către acesta. Expeditorul poate solicita eliberarea dovezii privind depunerea trimerii poștale sau livrarea la destinatar în termen de 9 luni de la data depunerii acesteia în rețeaua S.C. LETTER LIONPOST S.R.L. Furnizorul are obligația de a transmite expeditorului dovada respectivă în termen de maxim 3 zile lucrătoare de la data solicitării, printr-o metodă agreată (de exemplu, fax, e-mail etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului.

S.C. LETTER LIONPOST S.R.L. furnizează servicii de trimitere cu valoare declarată, servicii ale căror particularități constau în asigurarea unei trimerii poștale împotriva pierderii, furtului, distrugerii totale sau parțiale ori deteriorării, pentru o sumă care nu poate depăși valoare declarată de către expeditor, și în eliberarea, la cerere, a unei dovezi privind depunerea trimerii poștale. Termenul în care poate fi solicitată de expeditor dovada privind depunerea trimerii poștale care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată este de 9 luni de la data depunerii acesteia, S.C. LETTER LIONPOST S.R.L. având obligația de a comunica dovada respectivă în termen de maxim 3 zile lucrătoare de la data solicitării, printr-o metodă agreată cu expeditorul sau integratorul (de exemplu, fax, e-mail etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului. Valoarea maximă acceptată a valorii declarate este de 50000 RON.

S.C. LETTER LIONPOST 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 trimerii poștale înregistrate. Preluarea acestor trimerii 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 50000 RON. Modalitatea de colectare și, respectiv, de achitare a rambursului este în numerar sau prin virament în cont bancar. Termenul de returnare a contravalorii trimerilor poștale către expeditor (sumele colectate de la destinatar) este de 5 zile lucrătoare de la livrare în cazul trimerilor poștale interne și de 7 zile lucrătoare în cazul trimerilor poștale internaționale.

S.C. LETTER LIONPOST S.R.L. furnizează serviciul Confirmare de primire, serviciu poștal a cărui particularitate constă în predarea către expeditor a dovezii privind predarea trimerii poștale înregistrate, confirmată în scris de destinatar. Termenul de returnare către expeditor a dovezii privind predarea trimerii poștale, confirmată în scris de către destinatar, este de 5 zile lucrătoare de la livrare în cazul trimerilor poștale interne și de 7 zile lucrătoare în cazul trimerilor poștale internaționale. În cazul pierderii dovezii de confirmare a primirii trimerii poștale de către destinatar, S.C. LETTER LIONPOST S.R.L. întocmește și pune la dispoziția expeditorului un duplicat al acesteia.

S.C. LETTER LIONPOST S.R.L. asigură furnizarea serviciului Mandat poștal pe suport hârtie, serviciu poștal a cărui particularitate constă în completarea unui formular în formă fizică pe baza căruia se execută, conform indicațiilor expeditorului, transferul și remiterea unei sume de bani,

fără nicio deducere, destinatarului, în termen de 5 zile lucrătoare în cazul trimitărilor poștale interne și în termen de 7 zile lucrătoare în cazul trimitărilor poștale 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, completând în mod corespunzător formularul-tip de mandat pus la dispoziție de către S.C. LETTER LIONPOST S.R.L. Moneda admisă în care se face colectarea, respectiv achitarea sumelor de bani este RON. Suma maximă admisă este de 50000 RON.

S.C. LETTER LIONPOST S.R.L. furnizează serviciul *Express*, serviciu poștal care presupune în mod cumulativ:

- eliberarea de către S.C. LETTER LIONPOST 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 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 garanțați pentru trimitățile poștale 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, în cazul trimiterilor poștale internaționale, timpul cât trimiterea poștală se află pe teritoriul României nu va depăși limitele de mai sus.

În cazul trimiterilor poștale internaționale colectate de pe teritoriul României și care urmează a fi livrate unui destinatar aflat în unul dintre statele membre ale Uniunii Europene sau ale Spațiului Economic European, timpul cât trimiterea poștală se află în afara teritoriului României nu va depăși 24 ore.

În cazul depășirii timpilor de livrare garanțați pentru serviciul *Express*, S.C. LETTER LIONPOST S.R.L. răspunde față de utilizator prin restituirea a unui procent de 25 % 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.

Cu excepția trimiterilor poștale care fac obiectul serviciilor *Express* și *Livrare specială*, în cazul imposibilității de predare a trimiterilor poștale către destinatar (sau persoana autorizată), S.C. LETTER LIONPOST S.R.L. va înștiința destinatarul printr-un aviz care să anunțe sosirea trimiterii poștale și va păstra, la punctul de contact, în vederea predării, trimiterea poștală care nu a putut fi predată acestuia, pentru o perioadă de 5 zile de la data avizării acestuia.

S.C. LETTER LIONPOST S.R.L. 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 5 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale interne, respectiv în termen de 10 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale internaționale, termen care se calculează, după caz, de la data expirării perioadei de păstrare avizate sau a încercării de livrare.

În caz de nerespectare a timpilor de livrare (exceptând însă timpii de livrare aferenți serviciului *Express*) și a termenelor de returnare, astfel stabiliți în cuprinsul acestui document, pentru toate

serviciile poștale, S.C. LETTER LIONPOST S.R.L. va răspunde față de utilizator prin restituirea unui procent de 25 % din tariful încasat pentru serviciul respectiv.

In cazul trimerilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, S.C. LETTER LIONPOST S.R.L. va păstra la dispoziție aceste trimiteri poștale timp de 9 luni de la data depunerii acestora. După expirarea acestui termen, trimiterile poștale nerevendicate trec din proprietatea expeditorului în proprietatea S.C. LETTER LIONPOST S.R.L.

S.C. LETTER LIONPOST 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, respectiv legislația statelor pe teritoriul cărora urmează a se realiza livrarea ori a statelor care urmează a fi tranzitate, sau când, după preluarea trimiterii poștale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale.

S.C. LETTER LIONPOST S.R.L. 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 ramburs;
  - cu valoarea rambursului, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu ramburs fără valoare declarată;
  - cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului, pentru trimiterile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată sau unui serviciu ramburs;
- În cazul pierderii, furtului sau distrugerii totale, în afara despăgubirilor menționate mai sus, se restituie și tarifele încasate la depunerea trimiterii poștale.

In caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare, S.C. LETTER LIONPOST S.R.L. răspunde pentru trimiterile poștale interne, după cum urmează:

- 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 parțială, distrugere parțială sau deteriorare a trimiterilor poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată.

In cazul unei trimiteri care face obiectul unui serviciu ramburs, S.C. LETTER LIONPOST 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 prealabile 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.

Pentru serviciul de mandat poștal pe suport hârtie, S.C. LETTER LIONPOST S.R.L. răspunde cu întreaga sumă depusă la punctul de acces. Sumele a căror plată sau rambursare nu a fost reclamată de către cei în drept, în termen de 6 luni de la data depunerii acestora, rămân definitiv câștigate de către S.C. LETTER LIONPOST S.R.L.

S.C. LETTER LIONPOST S.R.L. răspunde pentru trimerile poștale internaționale în conformitate cu prevederile acordurilor internaționale din domeniul poștal la care România este parte, excepție făcând cazurile în care nu există astfel de acorduri internaționale, situație în care va răspunde corespunzător legislației naționale aplicabilă trimiterilor poștale interne.

S.C. LETTER LIONPOST S.R.L. 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 trimiterii poștale sau aceasta nu asigură securitatea trimiterilor poștale ori, după caz, nu are asigurat un serviciu destinat primirii trimiterilor poștale;
- 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 primite de la utilizatori

S.C. LETTER LIONPOST 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.).

Expeditorul sau destinatarul nemulțumit de serviciul oferit 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 depunere, personal, la sediul social ori la punctele de acces/ contact deservite de personal ale S.C. LETTER LIONPOST S.R.L., prin intermediul unui serviciu poștal (recomandabil, cu confirmare de primire) către adresa, Aleea Nucilor, nr. 8A, Breaza, Prahova sau prin e-mail, la adresa, office@llpost.ro.

S.C. LETTER LIONPOST 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 înmânarea numărului de înregistrare, în cazul în care reclamația a fost depusă personal, prin 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, fotografiile, 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 S.C. LETER LIONPOST 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 S.C. LETER LIONPOST S.R.L. în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

În cazul reclamațiilor soluționate favorabil, S.C. LETER LIONPOST 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, prin virament bancar sau în numerar, de la casieria aflată la adresa, Aleea Nucilor, nr. 8A, Breaza, Prahova.

În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale S.C. LETER LIONPOST 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 S.C. LETER LIONPOST a S.R.L., reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiat între expeditor și S.C. LETER LIONPOST 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.