

TERMENI SI CONDIȚII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POȘTALE

Societatea STIC EXPERT SOLUTION SRL (denumită în continuare și STIC EXPERT SOLUTION / STIC / Furnizor), persoană juridică română, cu sediul în Piatra Neamt, Strada Progresului nr 108B, Județ Neamt, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului sub nr. J27/680/2020, CUI RO42956653, telefon 0724455552, reprezentată de Dl. Boroș Ciprian – administrator și asociat și Dl. Baroi Alexandru - administrator și asociat, în calitate de Furnizor de Servicii Poștale, oferă și prestează servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale, în următoarele condiții:

1. Definiții

Următoarele definiții vor fi folosite în stabilirea termenilor și condițiilor de mai jos și vor guverna contractul de furnizare a serviciilor poștale care se consideră încheiat, la momentul acceptării trimiterii poștale în rețeaua poștală, între dvs., în calitate de Client/Beneficiar/Expeditor și noi, STIC EXPERT SOLUTION , în calitate de Furnizor.

« noi », « nouă », « ale noastre » se referă la **STIC EXPERT SOLUTION SRL**, la oficiile (punctele de contact, punctele de acces sau punctele de lucru) STIC EXPERT SOLUTION SRL, precum și la angajații, agenții sau subcontractorii independenți;

« dvs. », « ale dvs. » se referă la expeditor/destinatar;

« expediere » se referă la trimiterea poștală, ce a fost depusă în rețeaua poștală de către Clientul și care a fost acceptată de STIC EXPERT SOLUTION în vederea livrării; aceasta călătorește cu un singur document de însoțire a trimiterii poștale (AWB).

« bunuri interzise » se referă la acele bunuri care fac obiectul trimerilor poștale a căror colectare, transport sau livrare este interzisă de lege.

« **AWB** » document de transport, document de însoțire a trimiterii poștale.

2. Obiectiv

STIC EXPERT SOLUTION SRL oferă și prestează servicii poștale incluse în sfera serviciului universal, dar și servicii poștale neincluse în sfera serviciului universal, în următoarele condiții:

2.1 Furnizorul colectează trimerile poștale, în principal, prin intermediul personalului STIC EXPERT SOLUTION SRL de la adresa indicată de expeditor, în urma unei comenzi telefonice prealabile, conform programului de colectare al STIC EXPERT SOLUTION SRL stabilit și publicat atât pe pagina de internet a furnizorului, însă și prin intermediul punctelor de acces deservite de personal (în măsura în care STIC EXPERT SOLUTION SRL deține și operează astfel de elemente componente ale rețelei poștale).

Predarea trimerilor poștale se realizează personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală, în principal, la adresa indicată de expeditor, conform programului de lucru stabilit al STIC EXPERT SOLUTION SRL, însă și prin intermediul punctelor de contact deservite de personal (în măsura în care STIC EXPERT SOLUTION SRL deține și operează astfel de elemente componente ale rețelei poștale ori, acolo unde este cazul, aparținând unor terți furnizori colaboratori ai STIC), în funcție de tipul serviciului poștal ales de către expeditor și a timpilor de livrare aferenți acestuia (astfel stabiliți prin prezentele condiții generale), cu respectarea normelor legale în vigoare.

Furnizorul nu livrează trimeri poștale la cutia poștală.

2.2 Furnizorul oferă Beneficiarului expeditor posibilitatea de a obține detalii/informații cu privire la stadiul livrării trimerilor poștale, prin e-mail la contact@stic.ro sau telefonic la numerele afișate în secțiunea contact pe pagina de internet a STIC EXPERT SOLUTION SRL, www.stic.ro/contact.

2.3 Furnizorul va răspunde în fața utilizatorilor în legătură cu neexecutarea ori executarea necorespunzătoare a serviciilor poștale oferite/prestate.



2.4 Pentru prestarea serviciilor poștale, prin hotărârea conducerii STIC EXPERT SOLUTION SRL, Furnizorul poate încheia, în baza unor oferte individuale negociate, contracte nominale de prestări servicii poștale cu persoane fizice și juridice, întinderea drepturilor și obligațiilor părților regăsindu-se în forma scrisă a contractului.

2.5 În cazul în care operațiuni componente ale serviciilor poștale sunt delegate către terți aflați în relații contractuale cu Furnizorul, răspunderea față de utilizatori este a STIC EXPERT SOLUTION SRL.

2.6 Excepție făcând serviciile Express și Livrare specială, dacă expeditorul a optat pentru caracteristica suplimentară "Livrare Sâmbătă", livrarea trimerilor poștale se va efectua în ziua de sâmbătă.

2.7 În momentul colectării trimerilor poștale, acestea se vor cântări și măsura, iar greutatea ce se va lua în calcul va fi cea mai mare dintre greutatea fizică, cea volumetrică sau cea liniară stabilită în cele ce urmează.

3. Condiții de acceptare a trimerilor poștale

3.1 În calitate furnizor de servicii poștale, STIC EXPERT SOLUTION SRL acceptă trimerile poștale în următoarele condiții:

- STIC EXPERT SOLUTION SRL acceptă trimerile poștale prezentate de către expeditor, ambalate corespunzător, cu un înveliș exterior opac care să nu permită vizualizarea conținutului (în cutii de carton etc), și care au înscrise datele de identificare complete ale destinatarului (nume și prenume/denumirea în cazul persoanelor juridice, respectiv adresa completă de livrare), iar în cazul serviciului Contra ramburs inclusiv ale 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”. Furnizorul se obligă să recunoască și să respecte inscripțiile/etichetele aplicate de expeditor și să acorde o atenție specială în manipularea, transportul și depozitarea trimerilor poștale în cauză.
- Datele/Adresele înscrise pe trimerile poștale sunt lizibile, corecte și complete;
- Greutatea maximă acceptată a unei trimiteri poștale este de 30 kg;
- Lungimea maximă admisă este de 3 m. Se pot accepta trimiteri poștale având lungimea de peste 3 m, dar fără a depăși 6 m, doar cu consultarea și acceptul prealabil, în scris, ale STIC EXPERT SOLUTION; însă, pentru trimerile poștale de peste 3 m lungime livrarea se va face prin intermediul punctelor de contact fixe deservite de personal ale STIC EXPERT SOLUTION SRL (în principal) sau o altă modalitate agreeată între expeditor și STIC EXPERT SOLUTION SRL, în măsura în care aceste trimiteri nu fac obiectul serviciului Express sau Livrare specială.
- Dovada identității/calității persoanei care depune, respectiv primește trimiteria poștală se face printr-un act de identitate, în cazul persoanelor fizice, iar, în cazul persoanelor juridice, prin delegație/imputernicire semnată de către reprezentatul acesteia, însoțită de actul de identitate al persoanei împuternicite/delegate;
- Preluarea trimerilor poștale Contra ramburs 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, GBP sau EURO, în funcție de felul trimiterii poștale și țara de expediere/destinație. Modalitatea de colectare și, respectiv, de achitare a rambursului este în numerar sau prin virament în cont bancar. Limita maximă acceptată a rambursului este de 5000 LEI (sau echivalentul sumei în GBP sau EURO, după caz).
- În cazul trimerilor poștale internaționale, STIC EXPERT SOLUTION SRL va accepta doar trimiteri poștale care respectă și legislația și condițiile de acceptare stabilite de către țările către care trimiteria poștală este destinată și cele stabilite de către țările tranzitate de trimiteria poștală. De asemenea, STIC EXPERT SOLUTION SRL va accepta doar trimiteri poștale internaționale care respectă legislația vamală în vigoare.
- Pe întregul lanț operațional al serviciilor poștale, implicit pe toată durata operațiunilor de colectare, sortare, transport și livrare/retur, STIC EXPERT SOLUTION SRL răspunde pentru pierderea, furtul, distrugerea sau deteriorarea totală sau parțială a bunului ce face obiectul trimiterii poștale expediate de către Beneficiar, precum și pentru pagubele pricinuite persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau celorlalte bunuri prin protejare necorespunzătoare.



- STIC EXPERT SOLUTION SRL este obligat să accepte bunul ambalat de către expeditor atunci când acesta îndeplinește condițiile de ambalare menționate anterior.
- Responsabilitatea pierderii totale sau parțiale, deteriorării, pagubelor pricinuite persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate ori celorlalte bunuri, provocate de vicii ascunse prin ambalare, revine expeditorului.
- Dacă pentru anumite trimiteri poștale sunt necesare măsuri speciale de manipulare, transport și depozitare, în funcție de natura lor, expeditorul trebuie să aplice etichete sugestive, precum „FRAGILE” / „Handle with care” ori care să indice modul de manipulare, transport și depozitare. STIC EXPERT SOLUTION SRL poate pune la dispoziția expeditorului etichete tipizate adecvate în acest sens. STIC EXPERT SOLUTION SRL este obligat să recunoască și să folosească inscripționările și etichetele aplicate de expeditor.

3.2 STIC EXPERT SOLUTION nu acceptă:

- trimiterile poștale constând în bunuri al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie chiar și numai pe o porțiune din parcurs de exemplu, dar fără a se limita la acestea: substanțe explozive, materiale radioactive toxice, inflamabile, psihotrope, droguri, arme sau părți ale acestora, muniții etc;
- 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 sau trimiteri poștale care prezintă etichete sau inscripții vechi neîndepărtate;
- bunuri precum fluide umane, cadavre, rămășițe umane, diamante industriale, animale vii, gaze comprimate, inflamabile, lichefiate sau toxice, lichide inflamabile, solide inflamabile, oxidanți și peroxizi organici, otrăvuri și substanțe infecțioase, insecticide, cianuri, materiale corozive/restricționate la transportul intern/internațional;
- bunuri periculoase: generatoare, cuțite, magneți;
- produse din tutun, produse alcoolice netimbrate.

4. Zone de furnizare a serviciilor poștale de către STIC EXPERT SOLUTION SRL

4.1. STIC EXPERT SOLUTION SRL asigură furnizarea serviciilor poștale utilizând, în principal, propria rețea poștală. Pentru anumite zone naționale sau internaționale, STIC EXPERT SOLUTION SRL poate însă apela și la terți furnizori de servicii poștale ori subcontractori în vederea asigurării prestării serviciilor poștale, în conformitate cu prezentele condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale.

STIC EXPERT SOLUTION SRL furnizează servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale interne pe teritoriul României în județele Maramureș, Satu Mare, Bihor, Arad, Timis, Caraș-Severin, Sălaj, Cluj, Alba, Hunedoara, Gorj, Mehedinți, Dolj, Bistrița-Năsăud, Mureș, Sibiu, Brașov, Vâlcea, Olt, Argeș, Dâmbovița, Harghita, Covasna, Prahova, Teleorman, Giurgiu, Ialomița, Călărași, Suceava, Botoșani, Iași, Neamț, Bacău, Vaslui, Galați, Brăila, Vrancea, Buzău, Tulcea, Constanța, Ilfov, precum și în Municipiul București.

4.2 STIC EXPERT SOLUTION SRL furnizează servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale internaționale pe teritoriul statelor din cadrul Uniunii Europene ori Spațiului Economic European, precum și către țări aflate în afara Spațiului Economic European, în principal în UK (lista cuprinzând toate statele din care/către care STIC EXPERT SOLUTION SRL asigură colectarea/livrarea trimitărilor poștale este disponibilă pe pagina de internet a STIC EXPERT SOLUTION SRL)

4.3. STIC EXPERT SOLUTION SRL

5. Modalități de plată a tarifului de furnizare servicii poștale

5.1 Moneda în care se exprimă și se încasează tarifele pentru serviciile poștale furnizate de STIC EXPERT SOLUTION este LEI, GBP sau EURO, după caz.



5.2 Furnizorul practică tarife standard, precum și tarife negociate, stabilite prin contractele nominale încheiate cu Expeditorii săi în baza unor oferte individuale negociate.

5.3 Pentru trimerile poștale colectate de la persoane fizice sau juridice, tariful de furnizare a serviciilor poștale se va achita de către expeditor sau de către destinatar, pe baza de factură/chitanță/bon fiscal emis(ă) de STIC EXPERT SOLUTION SRL, la momentul efectuării comenzii serviciului poștal, depunerii trimiterii poștale sau livrării acesteia, după caz. Plata tarifului serviciului poștal se va putea face prin transfer bancar, ordin de plată sau în numerar.

5.4 Pentru trimerile efectuate în baza unui contract de furnizare de servicii poștale încheiat suplimentar ofertei comerciale, STIC EXPERT SOLUTION SRL va emite o factură săptămânal/bilunar/lunar, conform prevederilor contractului încheiat cu Expeditorul. Fiecare factură va cuprinde totalitatea serviciilor furnizate în perioada facturată. Factura va fi însoțită de borderoul cu evidența numărului, precum și a tipurilor de servicii poștale efectuate. Plata acestor facturi se va efectua prin virament/ordin de plată în contul STIC EXPERT SOLUTION SRL deschis la bancă în termen de maxim 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data primirii facturilor de către Beneficiar sau în numerar pe bază de chitanță eliberată de STIC EXPERT SOLUTION SRL.

5.5 Tarifele practicate de STIC EXPERT SOLUTION SRL se aplică pentru cea mai mare dintre greutatea fizică reală a trimiterii poștale, greutatea volumetrică și greutatea liniară.

- Greutatea volumetrică în kg se calculează după formula: $\text{lungime} \times \text{lățime} \times \text{înălțime}$ (măsurate în centimetri) / 6000.
- Greutatea liniară se calculează astfel:

Calculul și tariful trimiterilor poștale cu una dintre laturi cuprinsă între 1m – 3.5m $\text{lungime} = \text{Lungime} * \text{înălțime} * \text{lățime} : 6000 + \text{greutatea reală a trimiterii poștale}$;

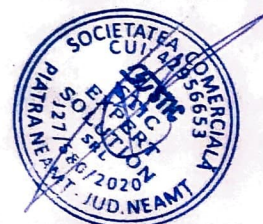
5.6 În cazul în care expeditorul ne înștiințează asupra faptului că acesta a agreeat ca destinatarul sau persoana autorizată să achite contravaloarea serviciului poștal efectuat prin intermediul STIC EXPERT SOLUTION, iar aceștia refuză această plată, STIC EXPERT SOLUTION își rezervă dreptul de a recupera de la expeditor sumele în cauză. Astfel, dacă destinatarul (persoana autorizată) trimiterii poștale refuză să plătească, expeditorul este de acord să plătească aceste sume în termen de 15 (cincisprezece) zile de la notificarea expresă din partea STIC EXPERT SOLUTION SRL a faptului că destinatarul nu a plătit.

6. Condiții de calitate și termene de păstrare

6.1 STIC EXPERT SOLUTION SRL oferă și prestează serviciul poștal Express având ca obiect trimiteri poștale doar în Uniunea Europeană, Spațiul Economic European ((lista cuprinzând toate statele din care/către care STIC EXPERT SOLUTION SRL asigură colectarea/livrarea trimiterilor poștale este disponibilă pe pagina de internet a STIC EXPERT SOLUTION SRL) și UK.

În cazul serviciului schimbare destinație, STIC EXPERT SOLUTION SRL oferă și prestează acest serviciu având ca particularitate schimbarea adresei de livrare/destinație numai în măsura în care noua adresă de livrare/destinație se află la o distanță de maxim 10 km de adresa inițială indicată de expeditor.

6.2 Cu excepția trimiterilor poștale care fac obiectul serviciului Express, Furnizorul asigură livrarea trimiterilor poștale interne în termen maxim de 2 zile lucrătoare, respectiv în termen de maxim 6 zile lucrătoare de la data preluării în cazul trimiterilor poștale internaționale. În caz de nerespectare a acestor timpi de livrare, STIC EXPERT SOLUTION SRL răspunde față de utilizator prin restituirea unui procent de 10% din tariful serviciului poștal pentru trimiterea poștală întârziată, pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere.



6.3 a) Timpul de livrare garantat pentru trimerile 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.

b) În cazul trimerilor poștale internaționale colectate de pe teritoriul României, timpul cât trimeria poștală se află pe teritoriul României nu poate depăși limitele prevăzute la lit.a).

c) În cazul trimerilor 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 de livrare garantat, aferenți perioadei în care trimeria poștală se află în afara teritoriului României sunt de maxim de ore.

d) În cazul trimerilor poștale internaționale colectate de pe teritoriul României și care urmează a fi livrate unui Destinatar aflat în UK, timpul de livrare garantat, aferenți perioadei în care trimeria poștală se află în afara teritoriului României sunt de maxim 140 de ore.

În cazul depășirii timpilor de livrare garantat pentru serviciul Express, STIC EXPERT SOLUTION SRL răspunde față de utilizator prin restituirea întregului tarif aferent trimerii poștale întârziate.

6.4 Termene de returnare:

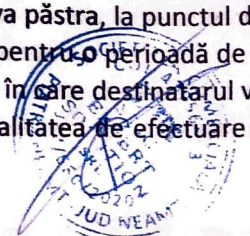
- Furnizorul va returna, cu înștiințarea prealabilă, la adresa expeditorului, pe cheltuiala expeditorului (conform tarifelor indicate în oferta comercială), trimeria poștală care nu a putut fi predată destinatarului din una dintre cauzele prevăzute de lege, în termen maxim de 10 zile lucrătoare în cazul trimerilor poștale interne, respectiv în termen maxim de 12 zile lucrătoare în cazul trimerilor poștale internaționale, termen care se calculează, după caz, de la data expirării perioadei de păstrare avizate sau a încercării de livrare.

- În cazul serviciului Contra ramburs, termenul de returnare a contravalorii trimerilor poștale către expeditor (sumele colectate de la destinatar) este de maxim 5 zile lucrătoare de la livrare în cazul trimerilor poștale interne și de maxim 10 zile lucrătoare de la livrare în cazul trimerilor poștale internaționale.
- În cazul serviciului Confirmare de primire, termenul de returnare către expeditor a dovezii privind predarea trimerii poștale, confirmată în scris de către destinatar, este de maxim 10 zile lucrătoare de la livrare în cazul trimerilor poștale interne și de maxim 12 zile lucrătoare de la livrare în cazul trimerilor poștale internaționale. În cazul pierderii dovezii de confirmare a primirii trimerii poștale de către destinatar, STIC EXPERT SOLUTION SRL întocmește și pune la dispoziția expeditorului un duplicat al acesteia.

6.5 Termenul în care poate fi solicitată de expeditor dovada privind depunerea, respectiv livrarea trimerii poștale care face obiectul unui serviciu de trimerie cu valoare declarată este de 9 luni de la data depunerii acesteia, STIC EXPERT SOLUTION SRL având obligația de a comunica dovada respectivă în termen de maxim 10 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.

Limita maximă admisă a valorii declarate este de 5000 RON (sau echivalentul sumei în GBP sau EURO, după caz).

6.6 Cu excepția trimerilor poștale care fac obiectul serviciilor Express și Livrare specială, în cazul imposibilității de predare a trimerilor poștale către destinatar (sau persoana autorizată), Furnizorul va aviza (prin SMS, de regulă) destinatarul cu privire la încercarea de livrare a trimerii poștale (avizul conține indicate următoarele informații: data avizării destinatarului, perioada de păstrare a trimerii poștale la dispoziția destinatarului, precum și denumirea, adresa și programul punctului de contact de la care poate fi ridicată trimeria poștală, precum și numărul documentului de însoțire a trimerii poștale și un număr de telefon de contact) și va păstra, la punctul de contact din aviz, în vederea predării, trimeria poștală care nu a putut fi predată acestuia, pentru o perioadă de 5 zile de la data avizării acestuia. Se oferă gratuit și o a doua încercare de livrare doar în cazul în care destinatarul va contacta telefonic Furnizorul în intervalul termenului de avizare și va stabili cu acesta modalitatea de efectuare a



livrării în intervalul orar agreat. În situația imposibilității de livrare și de această dată, se va comunica destinatarului prin SMS încercarea de livrare (imposibilitatea livrării) și destinatarul va fi din nou avizat de către STIC EXPERT SOLUTION SRL conform procedurii menționate anterior, iar trimiterea poștală va fi păstrată la dispoziția destinatarului pentru o perioadă de 5 zile de la data acestei ultime avizări.

De asemenea, STIC EXPERT SOLUTION SRL oferă posibilitatea returnării cu celeritate a trimiterii poștale fără avizarea destinatarului și, respectiv, fără păstrarea trimiterii poștale la dispoziția acestuia. Astfel, dacă expeditorul solicită în scris, la momentul depunerii trimiterii poștale, ca, în situația imposibilității de livrare, trimiterea poștală respectivă să-i fie returnată cu celeritate, fără avizarea destinatarului și fără păstrarea acesteia la dispoziția destinatarului, furnizorul va proceda la returnarea acelei trimiteri poștale, în termenul stabilit mai sus.

6.7 În cazul trimitărilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, STIC EXPERT SOLUTION SRL va păstra la dispoziție aceste trimiteri poștale timp de 9 luni de la data depunerii trimiterii poștale. După expirarea acestui termen, trimiterile poștale nerevendicate trec din proprietatea expeditorului în proprietatea STIC EXPERT SOLUTION SRL.

6.8 Furnizorul 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.

CONDIȚIILE DE RĂSPUNDERE CONTRACTUALĂ

7. Răspunderea STIC EXPERT SOLUTION SRL

7.1 STIC EXPERT SOLUTION SRL 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 contra ramburs;
- cu valoarea rambursului, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu contra ramburs fără valoare declarată;
- cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului, pentru trimiterile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere 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 la depunerea trimiterii poștale.

7.2 În caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare, STIC EXPERT SOLUTION SRL răspunde pentru trimiterile poștale interne, după cum urmează:

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

7.3 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.



7.4 În cazul unei trimiteri care face obiectul unui serviciu contra ramburs, STIC EXPERT SOLUTION SRL 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.

7.5 Pierderea completă a conținutului este echivalentă cu pierderea trimiterii poștale.

7.6 În situația în care expeditorul a declarat o valoare mai mică decât cea reală, despăgubirea este la nivelul valorii declarate.

7.7 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.

7.8 STIC EXPERT SOLUTION SRL răspunde pentru trimiterile poștale internaționale în conformitate cu prevederile de mai sus ce sunt aplicabile trimiterilor poștale interne.

8. Exonerarea de răspundere a STIC EXPERT SOLUTION SRL

8.1 STIC EXPERT SOLUTION SRL 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/expeditor, 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.

8.3 STIC EXPERT SOLUTION SRL nu este responsabilă 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.), nu este răspunzătoare pentru deteriorări de natură electrică sau magnetică sau pentru ștergerea imaginilor sau înregistrărilor electronice sau fotografice. Riscul aparține, în acest caz, în întregime, expeditorului.

8.4 STIC EXPERT SOLUTION SRL nu este răspunzătoare pentru eventuale pagube indirecte și beneficii nerealizate.

9. Răspunderea expeditorului trimiterii poștale

9.1 Expeditorul, prin predarea trimiterii poștale către STIC EXPERT SOLUTION, este răspunzător de următoarele:

- conținutul trimiterii poștale a fost în mod corect și complet descris atunci când dispozițiile legale o cer și adresa destinatarului este corectă, completă și lizibilă;
- conținutul trimiterii poștale a fost ambalat/împachetat și etichetat corespunzător, astfel încât să fie protejat în condiții normale de transport, manipulare etc.;
- conținutul trimiterii poștale nu este interzis sau restricționat de prevederi legale ori nu îndeplinesc condițiile de acceptare stabilite de STIC EXPERT SOLUTION; expeditorul are obligația de a nu introduce în rețeaua poștală trimiteri poștale al căror obiect este interzis prin dispozițiile legale;
- conținutul trimiterii poștale nu constă în bunuri considerate periculoase, în conformitate cu legislația în vigoare;
- responsabilitatea ambalării trimiterilor poștale, precum și a înscrierii datelor pe trimiterea poștală revin expeditorului;
- respectarea termenului limită de plată;
- în cazul trimiterilor 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.



9.2 Expeditorul este de acord ca, în cazul în care încalcă vreuna din prevederile de mai sus, este singurul legal răspunzător și că va despăgubi pentru daunele / pagubele pricinuite rețelei poștale, persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau celorlalte bunuri.

10. Obligațiile STIC EXPERT SOLUTION SRL privind secretul trimitărilor poștale

10.1 STIC EXPERT SOLUTION SRL se obligă, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, să păstreze secretul corespondenței, să asigure protecția datelor cu caracter personal și a confidențialității informațiilor transmise.

10.2 STIC EXPERT SOLUTION SRL nu poate utiliza, pe toată perioada în care trimiterea poștală se află în posesia sa, metode de manipulare a trimitărilor poștale care pot afecta/deteriora trimiterea poștală ori conținutul acesteia, ori care pot da posibilitatea oricăror persoane de a cunoaște conținutul trimiterii poștale.

10.3 Este interzisă deschiderea trimitărilor poștale, cu excepția situațiilor prevăzute de lege. STIC EXPERT SOLUTION SRL asigură secretul trimitărilor poștale, reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimitărilor poștale fiind permisă numai în condițiile și cu procedura prevăzută de lege.

10.4 STIC EXPERT SOLUTION SRL se obligă să nu divulge și să nu ofere terților posibilitatea de a lua la cunoștință, în orice mod și în orice moment al prestării serviciilor poștale, date despre identitatea expeditorului sau a destinatarului, sau informații despre conținutul trimiterii, cu excepția cazurilor prevăzute de lege.

11. Mecanismul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori

11.1 STIC EXPERT SOLUTION SRL răspunde de integritatea pe timpul întregului lanț operațional al serviciilor poștale a trimitărilor poștale încredințate și de calitatea serviciilor poștale prestate.

11.2 STIC EXPERT SOLUTION SRL a stabilit un mecanism de soluționare a reclamațiilor, în special, în ceea ce privește pierderea, furtul, distrugerea parțială ori totală, sau deteriorarea trimitărilor poștale, precum și nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor (termene/timpuri de livrare, de returnare etc.) ori neprestarea serviciului poștal.

11.3 Expeditorul sau destinatarul nemulțumit de serviciul oferit/prestat necorespunzător ori neprestat poate formula o reclamație în termen de 7 luni de la data depunerii trimiterii poștale.

11.4 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 fixe deservite de personal ale STIC EXPERT SOLUTION SRL, prin intermediul unui serviciu poștal cu confirmare de primire către adresa sediului social al STIC EXPERT SOLUTION SRL sau prin e-mail, la adresa contact@stic.ro. STIC EXPERT SOLUTION SRL va înregistra reclamația primită în Registrul de Reclamații și, în maxim 5 zile lucrătoare de la primirea reclamației, va confirma petentului primirea acesteia prin aceeași modalitate folosită de către utilizator la transmiterea reclamației (prin înmânarea numărului de înregistrare, în cazul în care reclamația a fost depusă personal, prin completarea corespunzătoare și semnarea confirmării de primire în cazul primirii reclamației printr-un serviciu poștal cu confirmare de primire; prin comunicarea numărului de înregistrare prin e-mail către adresa de e-mail indicată de la care s-a primit reclamația) sau, în cazul unei solicitări exprese din partea petentului, prin modalitatea solicitată de către acesta în cuprinsul reclamației.

11.5 În vederea soluționării reclamației, utilizatorul reclamant va trebui să identifice trimiterea poștală, să descrie în cuprinsul reclamației pe care o înaintează evenimentul (fapte, acte și cauze) aferent reclamației, să își formuleze sustinerile/pretențiile, modalitatea de plată aleasă în cazul despăgubirii și informațiile necesare transmiterii despăgubirilor, precum și datele de comunicare/contact (în situația în care reclamația se va dovedi întemeiată să poată fi contactat reclamantul), să anexeze la reclamație dovezi relevante pentru efectuarea unor analize corecte și complete, corespunzătoare evenimentului reclamat (cum ar fi, după caz, copia documentului de însoțire a trimiterii poștale – AWB/borderou, copie a documentului care atestă plata serviciului poștal, a chitanței/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 date și informații ce ar putea fi utile soluționării reclamației.

11.6 Reprezentanții STIC EXPERT SOLUTION SRL vor analiza reclamația primită luând în calcul atât probele depuse de petent, dar și susținerile/informațiile/probele relevante furnizate de proprii angajați ori terțe persoane implicate, putând, atunci când este cazul, să solicite chiar și o expertiză.

11.7 Reclamația va fi soluționată (implicând, analiză reclamație, emitere și comunicare răspuns scris și acordare despăgubiri) de către STIC EXPERT SOLUTION SRL în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

11.8 În cazul reclamațiilor soluționate favorabil, STIC EXPERT SOLUTION SRL va despăgubi utilizatorul în termen de 30 de zile de la data finalizării analizei reclamației (emițând în acest sens și un răspuns scris), fără a depăși, însă, termenul de 3 luni menționat mai sus, plata sumelor datorate utilizatorului acordându-se în RON/GBP/EURO prin virament bancar sau în numerar, de la casieria aflată la adresa sediului social al STIC EXPERT SOLUTION SRL, în funcție de solicitarea persoanei prejudiciate și prevederile legale în vigoare.

12. Jurisdicție

12.1 Legea aplicabilă este legea română.

12.2 În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale STIC EXPERT SOLUTION SRL 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 ANCOM însoțită de dovada îndeplinirii procedurii reclamației prealabile sau o cerere de chemare în judecată.

12.3 Cererea de chemare în judecată poate fi introdusă indiferent dacă o plângere având același obiect a fost înaintată sau nu autorității de reglementare.

13. Utilizarea datelor personale

Având în vedere că între Beneficiar și STIC EXPERT SOLUTION există o colaborare ce are la bază unul sau mai multe contracte de prestare servicii poștale și anexele lor (incluzând comenzi/AWB), colaborare pe parcursul căreia Beneficiarul și STIC EXPERT SOLUTION au acces la o serie de date cu caracter personal pe care le prelucrează;

Având în vedere intrarea în vigoare, începând cu 25 mai 2018, a Regulamentului nr. 679 din 27 aprilie 2016, privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (denumit Regulamentul general privind protecția datelor, art RGPD) și având în vedere că ambele părți au obligația de a se conforma prevederilor acestui Regulament;

Părțile sunt de acord să se conformeze cerințelor GDPR, respectându-le cu privire la toate datele personale prelucrate.

Oricare dintre părți va notifica în scris cealaltă parte, în cel mai scurt timp posibil în împrejurările date, și, în orice caz, în cel mult 24 de ore, cu privire la orice distrugere, pierdere, modificare, dezvăluire sau accesare a datelor cu caracter personal accidentală, neautorizată sau ilegală. Notificarea va menționa (i) detaliile breșei de securitate, (ii) tipul de date care au făcut obiectul breșei de securitate și (iii) identitatea fiecărei persoane afectate (sau, dacă nu este posibil, numărul aproximativ de persoane vizate și de înregistrări de date cu caracter personal vizate), și se comunică pe email: contact@stic.ro

14. Dispoziții finale

Prezentul document face parte integrantă din oferta comercială a STIC EXPERT SOLUTION SRL reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiat între expeditor și STIC EXPERT SOLUTION SRL, la



momentul acceptării trimiterii poștale în rețeaua poștală, STIC EXPERT SOLUTION SRL. Contractul individual se încheie prin acceptarea de către expeditor a ofertei furnizorului fără a fi necesară întocmirea unui înscris.

STIC EXPERT SOLUTION S.R.L.

prin Reprezentanți legali
Boroș Ciprian



Baroi Alexandru