

Termeni și condiții generale

privind furnizarea serviciilor poștale Fűrgefutár.hu

1. Dispoziții generale

1.1 Părțile contractante

1.1.1 Prestatorul de servicii poștale

Fűrgefutár.hu Korlátolt Felelősségű Társaság (în continuare: “**Fűrgefutár.hu**” /”**Prestator**”)

Sediul social: 1027 - Budapesta, str. Horvát, nr. 14-26, Ungaria

Numărul de înregistrare la Tribunalul Comercial Metropolitan Ungaria: 01-09-946845

Cod fiscal: 22966331-2-41

Telefon: +36 06-1-900-96-69

Email: ugyfelszolgalat@furgefutar.hu

Pagina de web: www.furgefutar.hu, www.pactic.com

Program de lucru: L-V, 08:00 – 17:00, S-D: ÎNCHIS

Activitatea de bază: servicii poștale, având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale. Pentru îndeplinirea serviciilor, Prestatorul poate apela și la subcontractori, dar păstrează integral răspunderea legală față de Solicitantul serviciilor.

Felul trimiterilor poștale care fac obiectul serviciilor oferite și prestate de Fűrgefutar.hu: trimiteri poștale interne și trimiteri poștale internaționale.

1.1.2. Beneficiarul (Solicitantul serviciilor/Expeditorul/Destinatarul/Clientul)

Beneficiarul serviciilor / Utilizatorul serviciilor (în continuare: **Solicitant / Expeditor / Destinatar / Client**): persoana fizică, persoana juridică, societatea comercială fără personalitate juridică sau altă organizație care solicită serviciile Prestatorului prin comandă scrisă sau prin contract de prestări servicii poștale.

1.2 Definirea unor termeni

„*Servicii poștale*” reprezintă serviciile care constau în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor poștale.

„Furnizor de servicii poștale” – reprezintă orice persoană fizică autorizată, întreprindere individuală, întreprindere familială sau orice persoană juridică a cărei activitate constă, în tot ori în parte, în furnizarea unuia sau a mai multor servicii poștale.

„Rețea poștală” reprezintă sistemul de organizare și resursele de orice fel, utilizate de furnizorul de servicii poștale, în principal, pentru: colectarea trimitărilor poștale; transportul și manipularea trimitărilor poștale de la punctele de acces și până la centrele de distribuire; distribuirea trimitărilor poștale la adresele indicate.

„Puncte de acces” – reprezintă instalațiile fizice, inclusiv cutiile poștale puse la dispoziția publicului, prin intermediul cărora trimitățile poștale pot fi introduse în rețeaua poștală.

„Puncte de contact” – reprezintă ansamblul instalațiilor fizice prin intermediul cărora trimitățile poștale pot fi livrate destinatarilor.

„Colectare” – reprezintă operațiunea de preluare a trimitărilor poștale realizată fie prin intermediul punctelor de acces, fie de la o adresă indicată de către expeditor.

„Livrare” – reprezintă operațiunea de predare de către furnizorul de servicii poștale a trimitărilor poștale.

„Distribuie” – reprezintă procesul care începe cu sortarea trimitărilor poștale și se încheie cu livrarea acestora la destinatari.

„Data depunerii trimității poștale” – reprezintă data la care trimiterea poștală a fost colectată.

„Trimitere poștală” – reprezintă un bun adresat, aflat în forma finală în care urmează să fie transportat și livrat la adresa indicată de expeditor pe trimiterea în sine, pe ambalaj sau într-o listă de distribuție. Pe lângă trimitățile de corespondență, în această categorie sunt incluse, de exemplu, imprimătele, sacii «M», pachetele mici, coletele poștale care conțin bunuri cu sau fără valoare comercială și mandatele poștale pe suport hârtie. În această categorie nu sunt incluse trimitățile hibrid.

„Trimitere poștală internațională” – reprezintă trimitere poștală expedită de pe teritoriul României către o adresă care nu se află pe acest teritoriu sau expedită din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia și trimiterea poștală expedită din afara teritoriului României către o adresă care nu se află pe acest teritoriu, dar aflată în tranzit pe teritoriul României.

„Colet poștal” – reprezintă trimiterea poștală cu greutatea maximă de 31,5 kg, ce conține bunuri cu sau fără valoare comercială.

„Serviciul de trimitere contra ramburs” – reprezintă serviciul poștal a cărui particularitate constă în achitarea de către destinatar expeditorului, prin intermediul rețelei poștale, a contravalorii bunului care face obiectul trimității poștale înregistrate.

„*Serviciul express*” – reprezintă serviciul poștal care presupune, în mod cumulativ:

i) eliberarea de către furnizor expeditorului a unor dovezi care permit furnizorului identificarea internă a trimiterii în rețeaua poștală și care atestă data și ora depunerii, precum și, de regulă, plata tarifului;

ii) predarea trimiterii poștale la adresa destinatarului, personal către acesta sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală;

iii) predarea rapidă a trimiterii poștale;

iv) răspunderea furnizorului pentru nerespectarea timpului de livrare (prevăzut în prezentul document, în conformitate cu actele normative în vigoare).

„*Serviciul de trimitere cu valoare declarată*” – reprezintă serviciul poștal a cărui particularitate constă 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.

„*Expeditor*” – reprezintă persoana fizică sau juridică ce inițiază trimiterea poștală și, personal sau prin intermediul unui terț, o introduce în rețeaua poștală.

„*Destinatar*” – reprezintă persoana căreia îi este adresată trimiterea poștală.

„*Utilizator*” – orice persoană fizică sau juridică ce beneficiază de furnizarea unui serviciu poștal în calitate de expeditor sau destinatar.

„*Integrator*” – reprezintă orice persoană fizică sau juridică ce acționează pe bază contractuală ca intermediar între unul sau mai mulți expeditori și furnizorul de servicii poștale, a cărei activitate constă, în tot sau în parte, în generarea și prelucrarea trimiterilor poștale și introducerea acestora în rețeaua poștală a unui furnizor de servicii poștale în vederea livrării la adresa indicată de expeditor. Aceste servicii prestate de integrator nu sunt servicii poștale.

„*AWB*” – reprezintă documentul de transport care însoțește orice trimitere poștală (expediere), identificat printr-un cod unic care permite urmărirea trimiterii poștale într-o rețea poștală și de transport.

„*Cerințe esențiale*” – reprezintă condițiile generale, fără caracter economic, prin care se impun cerințe pentru furnizarea serviciilor poștale, constând în: confidențialitatea corespondenței, asigurarea securității rețelei poștale în cazul transportului de bunuri periculoase, respectarea condițiilor de angajare, a sistemelor de securitate socială prevăzute de actele cu putere de lege sau de dispozițiile administrative și de reglementare și/sau de contractul colectiv negociat între partenerii sociali naționali, în conformitate cu legislația națională și a Uniunii Europene și, după

caz, protecția datelor, a mediului și normele de planificare a teritoriului. Protecția datelor include protecția datelor cu caracter personal, confidențialitatea informațiilor transmise sau stocate și protecția dreptului la viața privată, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

„*Furgefutar.hu*” – reprezintă societatea Fűrgefutár.hu Korlátolt Felelősségű Társaság, inclusiv orice subcontractor al societății Fűrgefutár.hu Korlátolt Felelősségű Társaság, contractat de către aceasta în vederea îndeplinirii/furnizării serviciilor poștale.

“*Oferta comercială*” – reprezintă ansamblul ofertelor privind furnizarea de servicii poștale, cu excepția ofertelor individuale propuse în cadrul negocierilor directe.

“*ANCOM*” – reprezintă Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații.

Alți termeni, sintagme ori definiții aplicabile în domeniu mai pot fi consultate în:

- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 13/2013 privind serviciile poștale, cu modificările și completările ulterioare
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, cu modificările și completările ulterioare
- Decizia ANCOM nr. 925/2023 privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale
- Decizia președintelui ANCOM nr. 336/2013 privind mijloacele și modalitatea de transmitere de către furnizori a unor documente, date sau informații către ANCOM, cu modificările și completările ulterioare.

2. Reguli generale de utilizare a serviciilor

2.1. Ambalare, închidere, adrese

Responsabilitatea ambalării trimiterilor poștale, precum și a înscrierii datelor pe trimiterea poștală revin expeditorului. Expeditorul trebuie să se asigure că adresa este indicată în mod adecvat pentru serviciul postal solicitat (de exemplu, cuprinzând inclusiv toate datele de identificare ale expeditorului în cazul serviciului contra ramburs) și că ambalajul trimiterii poștale va proteja și va conferi siguranța corespunzătoare naturii conținutului.

Ambalarea trimiterii poștale: Conform caracteristicilor, naturii, formei, greutateii conținutului, trimiterea postală se va ambala de așa manieră ca ambalajul să protejeze conținutul din interior. Pentru înveliș se va alege un ambalaj curat, opac care nu permite vizualizarea conținutului, care nu va împiedica însă lizibilitatea adresei și pe suprafața căreia se pot lipi ușor și durabil adresa și alte semne, etichete, indicii/marcaje.

Închiderea trimiterilor poștale: Învelișul, ambalajul interior și exterior și închiderea vor asigura imposibilitatea accesării conținutului fără deteriorarea evidentă a învelișului. Pot fi acceptate numai trimiteri poștale complet sigilate. Prestatorul nu condiționează prestarea serviciilor poștale de deschiderea trimiterii poștale, nu va deschide trimiterea poștală și nu va utiliza metode de manipulare care ar da posibilitatea oricărei persoane de a lua cunoștință de conținutul trimiterii poștale.

Indicarea adreselor: Trimiterea poștală va avea 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).

Trimiterile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor, se vor utiliza materiale de umplere și de amortizare de jur împrejurul obiectelor (talaș, polistiren antișoc sau alt material care atenuează șocul mecanic) și 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 etans). Se va aplica inscripția „*Fragil*”.

Colectarea trimiterii poștale se realizează prin atât prin intermediul punctelor de acces deservite de personal, cât și prin partenerii Prestatorului de la adresa indicată de expeditor. Predarea trimiterii poștale se face la adresa indicată de Expeditor, personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală.

2.2. Reguli privind conținutul trimiterii poștale

Prestatorul acceptă doar trimiteri poștale ambalate și etichetate în mod corespunzător de către expeditor. Expeditorul răspunde de corectitudinea datelor înscrise pe trimiterea poștală, cât și de ambalarea corectă a trimiterii poștale.

Este responsabilitatea expeditorului să se asigure că ceea ce conține trimiterea postală respectă legislația. Conținutul trimiterii poștale nu poate fi un obiect sau material al cărui transport este interzis prin lege, care contravine ordinii publice sau bunelor moravuri, precum obiectele interzise de mai jos, dar fără a se limita la acestea:

- arme: arme de foc, carabină, pușcă, muniție, componente ale armei de foc etc.;
- arme de înjunghiere, de tăiere, cutite, topor etc., orice instrumente periculoase pentru oameni și animale, care pot curma viața;
- materiale periculoase omului și animalelor: materiale explozive, explozibili, materiale inflamabile, materiale cu efecte toxice sau caustice, materiale radioactive, materiale infecțioase sau cu risc de infecție, soluții periculoase omului, respectiv orice alte materiale, care pot avea efecte nefavorabile, din cauza caracteristicilor sale, asupra celorlalte trimiteri poștale respectiv asupra personalului.
- materiale inflamabile (de exemplu: benzină, motorină, păcură, gaz lichefiat);
- gaz, dispozitive pirotehnice (de exemplu: spray cu gaz)
- detergent și toate lichidele și prafurile de curățat
- toate celelalte obiecte, materiale, substanțe care teoretic pot pune în pericol viața umană, mediul, siguranța publică, siguranța statului, curierul, respectiv partenerii, colegii și vehiculele de transport.
- produse periculoase conform ADR;
- droguri, substanțe halucinogene, materiale psihotrope, narcotice și alte materiale halucinogene și definite în codul penal;
- țigări, tutun și alte produse de tutungerie în orice cantitate
- obiecte care sunt ofensive față de sentimentele de pietate, cenușă funerară, ramăsite umane;
- probe sanitare (inclusiv fluide corporale și probe de țesut)
- plante vii, buchet de flori, plante în ghiveci
- animale vii sau moarte;
- blană naturală și haine căptușite cu blană naturală
- produse perisabile, infecțioase, dezagătătoare;
- alimente perisabile, alimente înghețate;
- conserve, compoturi, murături;
- produse sensibile la temperatură, a căror transportare necesită răcire sau încălzire;
- alcool în cantitate comercială;
- șampanie, vin spumant;

- băuturi carbogazoase, bere;
- băutură spirtoasă, produse alcoolice preparate acasă;
- produse lichide care nu au fost ambalate în mod corespunzător;
- bani în numerar (bani de hârtie sau monedă) în orice valută, mijloace de plată care înlocuiesc banii în numerar: de exemplu card bancar, card debit, bonuri de masă, tichete de vacanță, hârtii valorice (precum documente emise de către autorități ale statului, cartele de telefon pre-pay, cartelele SIM activate, timbre nefolosite, vinieta etc.)
- bijuterii la modă, bijuterii din metale prețioase sau din pietre prețioase
- metale prețioase (aur, argint, platina), pietre prețioase
- obiecte care nu pot fi înlocuite sau unice;
- opere de artă care fac parte din patrimoniul național, opere de artă de mare valoare;
- obiecte ușor casabile din porțelan și ceramică, cană, vază etc.
- aerosol, dezodorizant, spray etc.
- cosmetice pe baza de alcool (parfum, loțiune după bărbierit, acetona etc.)
- lac de unghii
- stingător de incendiu
- obiecte de mobilier: dulap, vitrină cu sau fără geam din sticlă, canapea, saltea, pat, masă, fotoliu etc.
- instrumente casnice de uz sanitar: chiuveta, cada, vas de toaletă, cabina de dus etc.
- trimitere poștală adresată pentru un oficiu poștal;
- produse neambalate
- produse deteriorate
- trimiteri poștale care nu îndeplinesc criteriile de ambalare stabilite mai sus.

În cazul trimitărilor ce fac obiectul serviciilor poștale internaționale se vor respecta, suplimentar, de către expeditor și destinatar, 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.

În virtutea dispozițiilor legale privind secretul trimitărilor poștale, Prestatorul nu are obligația de a verifica dacă conținutul trimiterii poștale este exclus de la transport sau dacă poate fi transportat numai în anumite condiții. Totuși, în cazul în care, în orice etapă a efectuării serviciului, după preluarea trimiterii poștale, se constată în mod neîndoiește că trimiterea poștală conține

bunuri interzise la transport sau condițiile speciale necesare transportului nu sunt complet îndeplinite conform legislației în domeniu, respectiv nu respectă legislația statelor pe teritoriul cărora urmează a se realiza livrarea ori a statelor care urmează a fi tranzitate, trimiterea poștală în cauză nu se va preda destinatarului. Sarcina probei revine Prestatorului. Expeditorul este responsabil pentru daunele provocate de trimiterea postala asupra vieții, sănătății și integrității corporale a persoanelor, de asemenea, asupra altor obiecte, echipamente ale Prestatorului și alte trimiteri poștale.

Prestatorul nu este responsabil pentru eventualele alterări ale trimiterii poștale prin mijloace sau din cauze electromagnetice (de exemplu, demagnetizare, scanare cu raze X în cadrul procedurilor de securitate/vamale etc.).

3. Servicii

3.1. Trimitere poștală cu valoare declarată

Prestatorul furnizează servicii de trimitere cu valoare declarată, servicii ale căror particularități constau în asigurarea unei trimiteri poștale împotriva pierderii, furtului, distrugerii totale sau parțiale ori deteriorării, pentru o sumă care nu poate depăși valoarea declarată de către Solicitant/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 Solicitant 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, Prestatorul având obligația de a comunica dovada respectivă în termen de maxim 30 zile calendaristice de la data solicitării, printr-o metodă agreată (de exemplu e-mail etc.), fără a implica costuri suplimentare în sarcina Solicitantului/Expeditorului.

În cazul serviciilor de trimitere cu valoare declarata, valoarea maxima acceptata a valorii declarate este de 22.500 RON. În situația în care expeditorul a declarat o valoare mai mica decât valoarea reala, despăgubirea este la nivelul valorii declarate.

3.2 Serviciul de trimitere Contra Ramburs

Prestatorul furnizează serviciul poștal Contra Ramburs a cărui particularitate constă în achitarea de către destinatar expeditorului, prin intermediul rețelei poștale, a contravalorii bunului care face obiectul trimiterii poștale înregistrate. Preluarea trimiterilor poștale care fac obiectul

serviciului 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 poate face achitarea sumelor de bani în cazul serviciului Contra Ramburs pentru trimiterile poștale naționale este RON. Suma maximă acceptată de către Prestator este de 5.000 RON, pentru persoane fizice și juridice. Termenul de returnare către expeditor a contravalorii bunului care face obiectul trimiterilor poștale (sumele colectate de la destinatar) este de maxim 14 zile de la livrarea trimiterii poștale, iar modalitatea de plata este prin virament în cont bancar.

Pentru serviciul Contra ramburs având ca obiect trimiteri poștale internaționale, rambursul va fi colectat în moneda națională a țării de colectare/destinație sau moneda Euro, dacă politica monetară a țării de destinație permite acest lucru.

De asemenea clienți iau la cunoștință că Prestatorul este scutit de orice responsabilitate și obligație de despăgubire dacă suma de ramburs care a fost transferată în contul bancar indicat de Solicitant/Expeditor, nu va putea fi accesată de către cel care dispune de cont, din alte motive care afectează contul, independente de Prestator. Prestatorul însă va face dovada achitării sumei de bani în contul indicat de către Solicitant/Expeditor.

De la aceste condiții, respectiv de la limita maximă acceptată ori modalitatea de colectare sau de achitare a sumelor de bani, în cazul serviciului Contra ramburs, se poate deroga doar prin intermediul unor contracte comerciale încheiate în formă scrisă, în baza unor oferte individuale negociate distinct.

3.3 Calitatea prestării serviciilor poștale

Prestatorul se angajează că, pe parcursul activității sale, va presta în totalitate serviciile comandate de solicitant/expeditor, conform termenilor și condițiilor generale, va livra trimiterile poștale în siguranță și le va preda în stare intactă și nedeteriorată astfel cum au fost preluate de la expeditor.

Traseul trimiterilor poștale colectate în vederea livării la destinatar va fi ales de către Prestator și partenerii acestuia.

3.4 Timpul de livrare

Timpul de livrare al trimiterilor poștale colectate și livrate de/pe teritoriul României este de 3 zile lucrătoare calculate de la colectare.

Prestatorul **nu** furnizează servicii poștale Express având ca obiect trimiterile poștale interne.

În cazul trimitărilor poștale internaționale, care **nu** fac obiectul serviciului Express, timpii de livrare aferenți serviciilor având ca obiect trimiteri poștale internaționale diferă în funcție de fiecare țară, fără a depăși însă timpul maxim de livrare de 12 zile lucrătoare calculate de la colectare.

În cazul trimitărilor poștale internaționale care fac obiectul serviciului Express 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 pe teritoriul României nu va depăși timpii maximali aferenți trimitărilor poștale interne, respectiv 12 ore în aceeași localitate, 24 de ore între reședințele de județ și intrajudețean, respectiv 36 de ore între oricare alte două localități, iar în afara teritoriului României nu va depăși 2 zile lucrătoare. Pentru alte destinații Express internaționale, aflate în afara Uniunii Europene, timpul de livrare nu va depăși 5 zile lucrătoare. În cazul depășirii timpilor de livrare garanțai pentru serviciul Express, Prestatorul răspunde față de Client prin restituirea unui procent de 0.5 % din tariful încasat pentru fiecare 12 ore de întârziere.

3.5 Limitele de greutate și de mărime

Limitele de greutate ale trimitărilor poștale care pot fi colectate, sortate, transportate și livrate cu partenerii Prestatorului, având în vedere mijloacele de transport și de manipulare de care dispun partenerii, sunt următoarele:

- greutate (fizică) / colet pentru trimiteri poștale interne este de 31.5 kg.
- greutate (fizică) / colet pentru trimiteri poștale internaționale este de 31.5 kg.
- Greutatea volumetrică se calculează după formula $\text{lungime} \times \text{lățime} \times \text{înălțime} / 6000$.

Limitele de dimensiuni maxime acceptate ale unui colet ce face obiectul trimiterii poștale:

- circumferința maximă ($\text{lungime} + 2 \times \text{lățime} + 2 \times \text{înălțime}$) 340 cm;
- lungime maximă 200 cm în cazul căreia transportul este exclusiv rutier, 120 în cazul căreia transport este, în principal, pe cale aeriană.
- o trimitere poștală poate conține 1 (una) sau mai multe piese

3.6 Transport și livrare

Fiecare trimitere poștală se indentifică în rețeaua poștală printr-un document de transport (AWB), unic.

Toate serviciile poștale ce au ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale, furnizate de Prestator, pot fi prestate fie utilizând mijloace proprii, fie prin intermediul subcontractorilor.

4. Refuzul, terminarea, imposibilitatea prestării serviciului

4.1. Refuzul încheierii și îndeplinirii contractului

Prestatorul nu acceptă trimiteri poștale în situațiile de mai jos:

- trimiterea poștala constă în bunuri al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie chiar și numai pe o porțiune din parcurs;
- trimiterea poștala al cărei ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimiterea poștala constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent;
- trimiterea poștala care prezintă etichete sau inscripții vechi neîndepărtate.

Prestatorul are dreptul de a refuza predarea către destinatar a trimiterii poștale în următoarele cazuri:

- când, după preluarea trimiterii poștale, rezultă în mod neîndoielnic că aceasta conține bunuri interzise la transport sau 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;
- când, după preluarea trimiterii poștale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale; în acest caz, Prestatorul poate distruge trimiterea poștală cu respectarea legislației aplicabile și, atunci când este posibil, cu informarea expeditorului, contractul încetând de drept. Sarcina probei îi revine Prestatorului.

4.2. Încetarea contractului

Contractul dintre solicitant/expeditor și Prestator încetează în unul dintre următoarele cazuri:

- prin predarea trimiterii poștale către destinatar sau returnarea acesteia la expeditor;
- prin predarea către expeditor a contravalorii bunului care face obiectul serviciului contra ramburs;
- prin acordul părților;

- la expirarea termenului de păstrare stabilit conform pct. 4.4;
- prin imposibilitatea fortuită de executare a contractului, timp de 6 luni de la colectarea trimiterii poștale;
- de drept, sarcina probei revenindu-i Prestatorului. Prestatorul poate distruge trimiterea poștală care a produs sau poate produce iminent pagube importante persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale, cu respectarea legislației aplicabile și, atunci când este posibil, cu informarea expeditorului.

4.3. Trimiteri poștale care nu pot fi livrate, timp de returnare

Nu poate fi livrată trimiterea poștală care, din motive independente de Prestator, nu poate fi predată destinatarului (sau persoanei autorizată să primească trimiterea poștală) ori acesta refuză primirea trimiterii poștale, respectiv achitarea contravalorii bunului care face obiectul trimiterii poștale în cazul serviciului contra ramburs.

Cu excepția trimiterilor poștale care fac obiectul serviciilor Express, în cazul imposibilității de predare a trimiterilor poștale către destinatar (sau persoana autorizată), Prestatorul va înștiința destinatarul printr-un aviz care să anunțe încercarea de livrare a 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.

Prestatorul va returna trimiterea poștală la adresa Expeditorului într-un termen de 7 zile lucratoare în cazul trimiterilor poștale interne, respectiv în termen de 21 zile lucratoare în cazul trimiterilor poștale internaționale, de la data expirării perioadei de avizare sau de la data încercării de livrare, după caz, dacă trimiterea nu a putut fi predată destinatarului din următoarele motive:

- adresa destinatarului nu există sau la acea adresă nu există nicio construcție unde trimiterea poștală să poată fi predată, ori un serviciu disponibil destinat primirii trimiterilor poștale (de exemplu, registratură);
- destinatarul/persoană autorizată să primească trimiterea poștală, nu a fost găsită la adresa indicată, iar termenul de avizare a expirat;
- destinatarul sau persoană autorizată să preia trimiterea poștală a refuzat primirea trimiterii poștale sau achitarea contravalorii trimiterii poștale care face obiectul serviciului contra ramburs.

Pentru toate trimiterile poștale, dacă Prestatorul a luat toate măsurile în vederea livrării, dar nu a reușit să o livreze, trimiterea poștală va fi returnată la expeditorul acesteia. Tariful de retur va fi facturat către Solicitant/Expeditor.

4.4. Trimitere poștală nereturnabilă

Trimiterilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului sunt considerate nereturnabile. Prestatorul este obligat să păstreze gratuit trimiterile poștale nereturnabile pentru o perioadă de 9 luni de la data depunerii acesteia. După expirarea termenului de păstrare, conținutul trimiterii poștale nerevendicate intră în proprietatea Prestatorului.

5. Stabilirea și plata tarifelor serviciilor poștale

5.1. Stabilirea tarifelor

Tariful serviciilor poștale poate fi achitat prin virament în cont bancar, anterior depunerii trimiterii poștale în rețeaua poștală. Facturile emise de Prestator conțin tarifele/ sumele brute, conform legislației privind impozitarea și plata TVA-ului. Prestatorul se angajează ca, în cazul plății anticipate, va restitui, în termen de 14 zile de la luarea la cunoștință a retragerii sau a renunțării părții care a efectuat plata, în mod identic plății contravalorii, respectiv în cazul trimiterilor poștale care nu au fost colectate de la expeditor, suma totală a contraprestației.

Excepție fac trimiterile poștale care fac obiectul unor servicii poștale oferite și prestate în temeiul unui contract de furnizare de servicii poștale încheiat distinct cu expeditorul, în cazul cărora tariful serviciului poștal se va achita prin virament în cont bancar, pe baza unei facturi emise de către Prestator conform acordului comercial.

Tariful serviciului poștal se percepe/se plătește în RON, la greutatea taxabilă a trimiterilor poștale, respectiv la cea mai mare dintre valoarea calculată dintre greutatea fizică și greutatea volumetrică. Greutatea taxabilă maximă admisă a unei trimiteri poștale este de 31,5 kg.

Clientul ia la cunoștință că tariful serviciului poștal cert/final este determinat la momentul colectării trimiterii poștale în urma efectuării măsurărilor și a cântăririi trimiterii poștale de către personalul furnizorului care colectează trimiterea poștală. Tariful estimat la momentul efectuării comenzii fiind calculat exclusiv conform tipului serviciului poștal ales de către solicitant/expeditor și a caracterisilor fizice ale trimiterii poștale astfel indicate de către Solicitant/Expeditor. Astfel, în cazul în care datele privind trimiterea poștală furnizate prin comandă diferă de datele determinate la momentul colectării trimiterii poștale, ca și rezultat al efectuării măsurărilor de către partenerii

Prestatorului, tariful care trebuie achitat de către utilizator este cel determinat la momentul preluării trimiterii poștale.

Plata tarifului aferentă serviciilor se poate efectua prin transfer bancar.

6. Informare, reclamații

6.1. Informare

Prestatorul se angajează că va informa clienții săi despre toate modificările esențiale survenite în termenii și condițiile de prestări servicii, va transmite celor interesați prin e-mail, va publica pe pagina de web:

- termenii și condițiile generale;
- tarifele serviciilor;
- date de contact pentru contactare permanentă;
- orice alte informații de interes public.

6.2. Sesizări și reclamații

Conform legislației aferente, Prestatorul este obligat să asigure clienților solicitanți posibilitatea depunerii gratuite de sesizări legate de servicii (în continuare reclamație). Clienții pot să-și depună reclamațiile după cum urmează:

- în scris, pe suport hârtie;
- prin email;

Se consideră o reclamație sesizarea în care utilizatorul susține că serviciile furnizate de Prestator sunt prestate necorespunzător, nu au fost prestate sau nu au îndeplinit condițiile de calitate stabilite în prezentul document. Prestatorul înregistrează și ține evidenta tuturor reclamațiilor primite de la utilizatori către Prestator. Prestatorul are obligația de a întocmi și de a actualiza permanent un registru general în care vor fi înscrise toate reclamațiile adresate de expeditori sau destinatari, documentele justificative solicitate acestora și rezultatul soluționării reclamațiilor, inclusiv în cazul în care serviciul poștal este prestat de mai mulți furnizori.

Prestatorul este obligat să verifice reclamațiile în cadrul unei proceduri gratuite, transparente și nediscriminatorii.

În cazul observației verbale, Prestatorul va acționa pe loc, în măsura posibilităților pentru rezolvarea prejudiciului, respectiv va furniza informațiile necesare.

6.3. Mecanismul de soluționare a reclamațiilor

Prestatorul 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.). Reclamațiile privind trimerile poștale, survenite pe parcursul îndeplinirii serviciilor prestate de Prestator, se pot depune de Expeditor sau Destinatar în termen de 6 luni, care se calculează de la data depunerii trimiterii poștale.

Orice reclamație se poate depune în scris la sediul social sau prin e-mail la adresa **ugyfelszolgalat@furgefutar.hu**.

În vederea soluționării reclamației, persoanele reclamante trebuie 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, precum și datele de contact (în situația în care reclamația se va dovedi întemeiată să poată fi contactat reclamantul), precum și să depună/trimită toate documentele prin care își întemeiază pretențiile în vederea efectuării unor analize corecte și complete (cum ar fi, după caz, copie a documentului care atestă plata serviciului poștal, copie scrisoare de trăsură, proces verbal de constatare întocmit în fața curierului la livrare, facturi doveditoare, ambalaj/produs deteriorat pentru expertiză, fotografii, orice alte date și informații ce ar putea fi utile soluționării reclamației).

În cazul reclamațiilor, Prestatorul confirmă reclamantului primirea reclamației și răspunde în scris reclamantului în funcție de solicitarea reclamantului, iar în situația în care acesta nu a indicat o modalitate în acest sens, Prestatorul confirmă reclamantului primirea acesteia în funcție de modalitatea în care a primit reclamația, astfel: pentru reclamațiile efectuate în scris depuse la sediul social, Prestatorul va confirma petentului primirea reclamației pe loc, la momentul depunerii acesteia, comunicându-i-se numărul sub care aceasta a fost înregistrată; în cazul celor transmise la sediul social prin intermediul unui serviciu poștal, Prestatorul va confirma petentului primirea reclamației în scris, adresa fiind comunicată de asemenea prin intermediul unui serviciu poștal; în cazul reclamațiilor primite prin intermediul poștei electronice, confirmarea reclamației se va face de asemenea prin intermediul poștei electronice. Prestatorul ține evidența tuturor reclamațiilor primite.

Prestatorul va analiza reclamația luând în calcul atât probele depuse de petent, dar și informațiile/probele relevante furnizate de proprii parteneri ori terțe persoane implicate, putând, atunci când este cazul, să solicite chiar și o expertiză.

Prestatorul va soluționa reclamația în cel mai scurt timp de la primirea reclamației, dar cel târziu în termen de 3 luni de zile de la data introducerii acesteia. În cazul reclamațiilor soluționate favorabil, Prestatorul va despăgubi utilizatorul în termen de 30 de zile de la data finalizării analizei reclamației prin rezoluție scrisă, plata sumelor datorate reclamantului acordându-se prin virament bancar, fără a depăși, însă, termenul de 3 luni menționat mai sus. În cazul respingerii totale sau parțiale a pretenției, Prestatorul va comunica în scris reclamantului motivele acelei decizii.

Dreptul clientului de a depune plângere împotriva Prestatorului decade dacă în termen de 1 an de la data depunerii trimiterii poștale nu s-a înaintat o plângere către ANCOM sau nu s-a introdus acțiune în justiție (cerere de chemare în judecată).

6.4. Exonerare de responsabilitate pentru îndeplinirea serviciilor

Prestatorul nu răspunde pentru pagubele survenite în furnizarea serviciilor poștale, dacă acestea s-au produs din motive independente de Prestator:

- forță majoră: războaie, sabotaj, revolte, bombardamente sau alte cazuri de urgență, dezastre naturale, incendii, greve, amenințare cu bombă, sau în cazul luării de măsuri de către organele responsabile în baza legii apărării naționale; în acest caz expeditorul are dreptul la restituirea tarifelor achitate, cu excepția tarifului de asigurare.
- în situația în care trimiterea postală s-a obținut prin confiscarea de către autoritățile romane sau străine sau în urma trimiterii poștale eșuate cauzată de procedurile autorităților romane sau din străinătate;
- dacă dauna a fost cauzată de vicii ascunse sau prin adresarea necorespunzătoare;
- 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
- pentru daunele indirecte și câștigurile nerealizate.

Demonstrarea daunelor de mai sus revine în sarcina Prestatorului, inclusiv în privința deficienței ambalajului și adresării necorespunzătoare, respectiv în privința că dauna a fost cauzată din motive în afara sferei sale de operare, sau pe lângă îndeplinirea sa conform contractului, a fost cauzată de altă persoană decât cea care a suferit dauna

6.5. Cuantumul despăgubirii

În cazul deteriorării, lipsei, pierderii, distrugerii conținutului trimiterii poștale interne si internationale, Prestatorul este obligat la plata despăgubirii după cum urmează:

A) în caz de pierdere, furt sau distrugere totală:

1. 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;
2. cu valoarea rambursului, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu contra ramburs fără valoare declarată;
3. 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 afara acestor despăgubiri prevăzute la lit. A, se restituie și tarifele încasate la depunerea trimiterii poștale.

B) în caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare:

1. 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;
2. cu întreaga valoare a rambursului pentru situația în care Prestatorul nu a restituit 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, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu contra ramburs;
3. cu suma reprezentând de 5 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.

Pierdere completă a conținutului este echivalentă cu pierderea trimiterii poștale.

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

În cazul pierderii dovezii privind predarea trimiterii poștale confirmată în scris de către destinatar, Prestatorul are obligația întocmirii și punerii la dispoziția expeditorului a unui duplicat al dovezii de predare.

Prestatorul răspunde pentru trimiterile poștale internaționale în conformitate cu prevederile legislației naționale aplicabilă trimiterilor poștale interne.

6.6. Procedura în cazul trimiterilor poștale care au fost găsite după despăgubire

În situația în care trimiterea postală sau o parte din conținutul acestuia a fost găsit după plata sumei de despăgubire, Prestatorul va notifica partea despăgubită despre aceasta. Prestatorul va returna trimiterea postală despăgubitului și, în acest caz, despăgubitul nu va restitui suma despăgubirii.

Prevederile prezentelor Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale se completează în mod corespunzător cu prevederile legislației în vigoare aplicabile în domeniu.

Data la care devin aplicabile Condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale este data de 1 iunie 2025.