

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

WATERSON ROCHEFORT GROUP S.R.L., cu sediul social în București, Str. Drumul la Rosu, Nr. 1, Sector 6, București, CUI 38855820, oferă servicii poștale exclusiv persoanelor juridice, având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale, în următoarele condiții:

WATERSON ROCHEFORT GROUP 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 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 materiale care atenuază șocul mecanic (folie bule aer, etc), și să aibă aplicată inscripția „Fragil”. WATERSON ROCHEFORT GROUP 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.

WATERSON ROCHEFORT GROUP 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:

- 420 mm X 297 mm (format A3) pentru plicuri;
- în cazul coletelor, lungimea nu va putea depăși 175 cm, iar mărimea obținută prin cumularea lungimii cu de două ori lățimea și cu de două ori înălțimea, nu va putea depăși 300 cm.

Greutatea maximă admisă a unei trimeri poștale este de 31.5 de kg.

WATERSON ROCHEFORT GROUP 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 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.

WATERSON ROCHEFORT GROUP 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 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.

WATERSON ROCHEFORT GROUP S.R.L. asigură livrarea trimiterilor poștale interne în termen de 5 zile lucrătoare, respectiv în termen de 15 zile lucrătoare de la data preluării în cazul trimiterilor poștale internaționale.

WATERSON ROCHEFORT GROUP 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 trimiterii poștale înregistrate și în eliberarea, la cerere, ulterior depunerii, respectiv livrării trimiterii poștale, a unei dovezi privind depunerea trimiterii poștale sau livrarea la destinatar, fără a fi confirmată în scris de către acesta.

Expeditorul poate solicita eliberarea dovezii privind depunerea trimiterii poștale sau livrarea la destinatar în termen de 9 luni de la data depunerii acesteia în rețeaua WATERSON ROCHEFORT GROUP S.R.L. Furnizorul are obligația de a transmite expeditorului dovada respectivă în termen de maxim 30 zile calendaristice de la data solicitării, printr-o metodă agreată (de exemplu, fax, e-mail etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului.

WATERSON ROCHEFORT GROUP S.R.L. 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 expeditor, și în eliberarea, la cerere, a unei dovezi privind depunerea trimiterii poștale.

Termenul în care poate fi solicitată de expeditor dovada privind depunerea trimiterii poștale care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată este de 9 luni de la data depunerii acesteia, WATERSON ROCHEFORT GROUP S.R.L. având obligația de a comunica dovada respectivă în termen de maxim 30 zile calendaristice 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 5000 RON.

WATERSON ROCHEFORT GROUP S.R.L. furnizează serviciul Contra ramburs, serviciu poștal a cărui particularitate constă în achitarea de către destinatar expeditorului, prin intermediul rețelei poștale, a contravalorii bunului care face obiectul trimiterii poștale înregistrate. Preluarea acestor trimiteri poștale se face numai în condițiile în care expeditorul a indicat în mod corect și complet toate datele sale de identificare. Moneda admisă în care se face colectarea, respectiv achitarea sumelor de bani de la destinatari este RON. Suma maximă acceptată de către furnizor este de 5000 RON. Modalitatea de colectare și, respectiv, de achitare a rambursului este în numerar sau prin virament în cont bancar. Termenul de returnare a contravalorii trimiterilor poștale către expeditor (sumele colectate de la destinatar) este de 30 zile calendaristice de la livrare.

WATERSON ROCHEFORT GROUP S.R.L. furnizează serviciul Confirmare de primire, serviciu poștal a cărui particularitate constă în predarea către expeditor a dovezii privind predarea trimiterii poștale înregistrate, confirmată în scris de destinatar. Termenul de returnare către expeditor a dovezii privind predarea trimiterii poștale, confirmată în scris de către destinatar, este de 5 zile lucrătoare de la livrare în cazul trimiterilor poștale interne și de 15 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale internaționale.

În cazul pierderii dovezii de confirmare a primirii trimiterii poștale de către destinatar, WATERSON ROCHEFORT GROUP S.R.L. întocmește și pune la dispoziția expeditorului un duplicat al acesteia.

WATERSON ROCHEFORT GROUP S.R.L. furnizează serviciul de publicitate prin poștă, serviciu poștal ce are ca obiect un număr de minimum 500 de trimiteri poștale interne sau internaționale depuse la același punct de acces, în același timp, care urmează să fie transportate și livrate la adresa indicată de expeditor pe trimiterea în sine sau pe ambalajul acesteia, constând exclusiv în materiale de reclamă, marketing sau publicitate, care conțin mesaje identice, cu excepția numelui, adresei și a numărului de identificare ale destinatarului, precum și a altor modificări care nu alterează natura mesajului. Nu constituie publicitate prin poștă chitanțele, facturile, situațiile financiare și alte mesaje având un conținut diferit, precum și trimiterile poștale care conțin, în afară de publicitate prin poștă, și alte trimiteri în același ambalaj.

WATERSON ROCHEFORT GROUP S.R.L. furnizează serviciul Express, serviciu poștal care presupune în mod cumulativ:

- eliberarea de către WATERSON ROCHEFORT GROUP 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 garantați pentru trimiterile 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 120 ore.

În cazul depășirii timpilor de livrare garantați pentru serviciul Express, WATERSON ROCHEFORT GROUP S.R.L. S.R.L. răspunde față de utilizator prin restituirea a unui procent de 2% 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), WATERSON ROCHEFORT GROUP 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.

WATERSON ROCHEFORT GROUP 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 15 zile lucrătoare atât în cazul trimiterilor poștale interne cât și 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 și a termenelor de returnare, astfel stabiliți în cuprinsul acestui document, pentru toate serviciile poștale, WATERSON ROCHEFORT GROUP S.R.L. va răspunde față de utilizator prin restituirea unui procentaj de maximum 5% din tariful încasat pentru serviciul respectiv.

În cazul trimerilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, WATERSON ROCHEFORT GROUP 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 WATERSON ROCHEFORT GROUP S.R.L.

WATERSON ROCHEFORT GROUP 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.

WATERSON ROCHEFORT GROUP 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.

În caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare, WATERSON ROCHEFORT GROUP 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.

În cazul unei trimiteri care face obiectul unui serviciu ramburs, WATERSON ROCHEFORT GROUP 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.

WATERSON ROCHEFORT GROUP 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 trimerilor poștale interne.

WATERSON ROCHEFORT GROUP 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 trimerilor poștale ori, după caz, nu are asigurat un serviciu destinat primirii trimerilor poștale;
- trimererea a fost primită fără obiecții de către destinatar, cu excepția reclamațiilor referitoare la pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea totală ori parțială a conținutului 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

WATERSON ROCHEFORT GROUP 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 trimerilor 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 WATERSON ROCHEFORT GROUP S.R.L., prin intermediul unui serviciu poștal, cu confirmare de primire, către adresa: București, sector 6, bd. 1 Mai nr.39, clădire C15, ap.3 sau prin e-mail, la adresa reclamație@ecourier.

WATERSON ROCHEFORT GROUP 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 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 trimiterii despăgubirilor (în situația în care reclamația se va dovedi întemeiată), să anexeze la reclamație dovezi relevante pentru efectuarea unor analize corecte și complete, corespunzătoare evenimentului reclamat (cum ar fi, după caz, copie a documentului care atestă plata serviciului poștal, a facturii emise de către furnizor, fotografii, ambalajul trimiterii poștale, copie a procesului

verbal de constatare etc.) și să pună la dispoziție orice alte informații ce ar putea fi utile soluționării reclamației.

Reprezentanții WATERSON ROCHEFORT GROUP 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 (implicand, analiză reclamație, comunicare răspuns și acordare despăgubiri) de către WATERSON ROCHEFORT GROUP S.R.L. în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

În cazul reclamațiilor soluționate favorabil, WATERSON ROCHEFORT GROUP 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: București, sector 6, bd. 1 Mai nr.39, clădire C15, ap.3.

În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale WATERSON ROCHEFORT GROUP S.R.L. nu a fost soluționată în conformitate cu prevederile din „Condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale” ale WATERSON ROCHEFORT GROUP S.R.L. sau nu s-a răspuns la aceasta în termenul prevăzut în prezentele condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale, utilizatorul în cauză poate înainta, în termen de un an de la data depunerii trimiterii poștale, o plângere autorității de reglementare însoțită de dovada îndeplinirii procedurii reclamației prealabile sau o cerere de chemare în judecată. Cererea de chemare în judecată poate fi introdusă indiferent dacă o plângere având același obiect a fost înaintată sau nu autorității de reglementare.

Prezentul document face parte integrantă din oferta comercială a WATERSON ROCHEFORT GROUP S.R.L., reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiat între expeditor și WATERSON ROCHEFORT GROUP 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.

Nume și prenume reprezentant
Claudiu Ciobanu

Semnătură