

## **Conditii generale privind furnizarea serviciilor postale**

**SC TCE WORLDWIDE SERVICES SRL**, cu sediul social in Bucuresti, str. Drumul Sabareni nr. 24-26, sector 6, inregistrat la Registrul Comertului, cu numarul J40/9876/2010 si cod fiscal 27528742, e-mail: international@tceholding.ro, website www.tceholding.ro, reprezentata de Flavian Fecioru pentru efectuarea serviciilor postale conform Ordonantei de urgenta a Guvernului nr.13/2013 privind serviciile postale, aprobata prin Legea 187/2013, cu modificarile si completarile ulterioare, si a Deciziei presedintelui ANCOM nr. 313/2017 privind regimul de autorizare generala privind furnizarea serviciilor postale.

### **1. Prevederi Generale**

1.1. Prezentele Conditii Generale reprezinta termenii generali ai contractelor individuale incheiate intre SC TCE WORLDWIDE SERVICES SRL (denumita in continuare "TCE WORLDWIDE " sau "Furnizorul") si expeditorii avand ca obiect prestarea de catre Furnizor a serviciilor postale identificate la pct. 2.1.

1.2. Partile vor putea stabili, prin acordul lor, in conditiile speciale ale contractelor individuale pe care le vor incheia, orice alte clauze in legatura cu prestarea serviciilor postale mentionate la pct. 2.1, cu respectarea prevederilor legale imperative.

### **2. Aplicabilitatea Conditilor Generale**

2.1. Conditiiile Generale se vor aplica urmatoarelor servicii postale furnizate de catre TCE WORLDWIDE:

- Pentru servicii incluse in sfera serviciului universal:

- Servicii constand in colectarea, sortarea, transportul si livrarea trimiterele postale interne si internationale in greutate de pana la 2 kg (inclusiv) (trimiteri de corespondenta, imprimate);

- Servicii constand in colectarea, sortarea, transportul si livrarea coletelor postale interne si internationale in greutate de pana la 10 kg (inclusiv);

- Servicii constand in distribuirea coletelor postale internationale cu limite de greutate intre 10 kg si 20 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului Romaniei catre o adresa aflata pe teritoriul acesteia;

- Serviciul de trimitere recomandata avand ca obiect trimiteri postale interne si internationale in greutate de pana la 2 kg (inclusiv) (trimiteri de corespondenta, imprimate);

- Serviciul de trimitere cu valoare declarata avand ca obiect trimiteri postale interne si internationale in greutate de pana la 2 kg (inclusiv) (trimiteri de corespondenta, imprimate) sau colete postale interne si internationale in greutate de pana la 10 kg (inclusiv), respectiv colete postale internationale cu limita de greutate intre 10 kg si 20 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului Romaniei catre o adresa aflata pe teritoriul acesteia.

- Pentru serviciile postale neincluse in sfera serviciului universal:

- Servicii constand in colectarea, sortarea, transportul si livrarea trimiterele postale interne si internationale in greutate mai mare de 2 kg (trimiteri de corespondenta, imprimate);

- Servicii de publicitate prin posta avand obiect trimeri postale interne si internationale;
- Servicii constand in colectarea, sortarea, transportul si livrarea coletelor postale interne cu limite de greutate intre 10 kg si 31 kg (inclusiv);
- Servicii constand in colectarea, sortarea si transportul coletelor postale internationale cu limite de greutate intre 10 kg si 31 kg (inclusiv) expediate de pe teritoriul Romaniei catre o adresa aflata in afara teritoriului acesteia;
- Servicii constand in distribuirea coletelor postale internationale cu limite de greutate intre 20 kg si 31 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului Romaniei catre o adresa aflata pe teritoriul acesteia;
- Serviciul "Contra ramburs";
- Serviciul "Schimbare destinatie";
- Serviciul "Livrare speciala";
- Serviciul "Confirmare de primire";
- Serviciul "Express".

Felul trimerilor postale: interne si internationale.

### **3. Contractul de furnizare al serviciilor postale**

- Contractul individual intre expeditor sau integrator si furnizor se considera incheiat, fara a fi necesara intocmirea unui in scris, prin acceptarea de catre expeditor a ofertei furnizorului, in conditiile generale privind furnizarea serviciilor postale stabilite de furnizor, la momentul acceptarii trimerii postale in reseaua postala.
- Conditiile generale privind furnizarea serviciilor postale pot fi consultate pe pagina web a furnizorului, precum si in orice punct de acces deservit de personal angajat sau contractat de furnizor.
- Orice alte clauze pot fi stabilite prin acordul partilor, cu sau fara intocmirea unui in scris in acest sens, cu respectarea prevederilor legale imperative.
- Momentul acceptarii trimerii postale in reseaua postala este momentul preluarii trimerii postale inregistrate sau neinregistrate de catre personalul angajat sau contractat al furnizorului.
- Momentul acceptarii trimerii postale poate fi deasemeni depunerea trimerii postale neinregistrate in birourile furnizorului sau unei persoane imputernicite a acestuia;
- Prin preluarea de catre personalul angajat sau contractat al furnizorului a trimerii postale, furnizorul recunoaste respectarea de catre expeditor a conditiilor de acceptare a trimerilor postale.
- Contractul individual intre expeditor sau integrator si furnizor inceteaza in unul din urmatoarele cazuri:
  - a) prin predarea trimerii postale catre destinatar sau returnarea acesteia la expeditor;

- b) prin acordul partilor;
  - c) la expirarea termenului de pastrare prevazut la art. 6 pct. 6.1 litera d;
  - d) prin imposibilitatea fortuita de executare, timp de 6 luni, a contractului;
  - e) prin denuntare unilaterala de catre furnizor, in conditiile art. 6 pct. 6.1 litera f;
  - f) prin predarea catre expeditor a contravalorii bunului ce face obiectul serviciului contra ramburs;
  - g) prin predarea catre expeditor a dovezii privind livrarea catre destinatar a trimiterii postale care face obiectul serviciului confirmare de primire.
- Legea aplicabila contractului este legea romana.

#### **4. Conditii de acceptare si predare a trimiterilor postale**

4.1. Greutatile si dimensiunile maxime admise pentru trimiterile postale:

Greutatea maxima admisa pentru trimiterile postale este de 31 kg.

Dimensiunea cea mai mare admisa este de 2.5 metri.

Greutatea tarifara este cea mai mare dintre greutatea reala sau volumetrica la o trimitere postală, taxandu-se valoarea mai mare rotunjita la un kilogram intreg.

Greutatea volumetrica (in kg) a trimiterii se calculeaza dupa formula:

"latime (in cm.) inmultit cu lungime (in cm.) inmultit cu inaltime (in cm.) totul impartit la 5000". Dimensiunile maxime ale fiecarui colet din trimitere nu trebuie sa depaseasca:

- 0,9 x 0,9 x 0,9 m pentru pachet
- lungime pana la 3 m si diametru 0,2 m pentru trimiterile postale cu forma de rola sau cilindru.

Trimiteri postale cu dimensiuni care depasesc cele descrise pot fi preluate pentru furnizarea serviciului postal doar dupa verificarea prealabila a posibilitatii de preluare/manipulare/furnizare/ livrare a furnizorului. Aceasta depinde de felul trimiterii postale, adresa de preluare si adresa de livrare. Pretul pentru livrarea de astfel de trimiteri se negociaza suplimentar cu utilizatorul, in cazul in care nu este prevazut in Tarif inainte de preluarea trimiterii.

4.2. Modul de ambalare sau gradul de prelucrare a trimiterii postale:

Expeditorul va asigura ambalarea corespunzatoare, cu un invelis opac care sa nu permita vizualizarea continutului, a expedierilor inainte de preluarea acestora de catre TCE WORLDWIDE, in vederea evitarii deteriorarii sau distrugerii acestora si pentru a putea fi transportate si manipulate in conditiile normale stabilite de catre Furnizor. Expeditorul este in mod exclusiv responsabil pentru ambalarea corespunzatoare a expedierii si in consecinta singurul responsabil pentru viciile ascunse de ambalare care pot conduce la o deteriorare a continutului expedierii, TCE WORLDWIDE, fiind absolvit de orice responsabilitate cu privire la astfel de deteriorari.

Ambalajul si inchiderea trimiterilor trebuie sa fie adaptate volumului, greutatii si continutului acestora, astfel incat sa asigure protejarea acestora impotriva deteriorarii dar si a inviolabilitatii trimiterii postale.

Ambalajul trimiterilor postale nu trebui sa contina informatii ale unor expedieri anterioare (adrese, persoane, coduri postale, numere de telefon) sau coduri de bare sau puncte, de natura sa ingreuneze procesul de sortare, scanare si inregistrare a trimiterilor postale in facilitatile furnizorului.

#### 4.3. Modul de completare a datelor de identificare si a adresei destinatarului/expeditorului

Pentru orice expediere, toate specificatiile cu privire la respectiva expediere cuprinse in scrisoarea de transport (awb) vor fi completate pe baza datelor furnizate de Expeditor. Scrisoarea de transport (awb) este document cu un numar unic, dupa modelul furnizorului, completat conform datelor furnizate de utilizator. Acest document poate sa fie pe suport de hartie sau in format electronic in sistemul informational al furnizorului. Numarul acestui document trebuie sa fie pus pe colet reprezentand element de identificare a trimiterii postale.

Semnarea de catre Expeditor a scrisorii de transport (awb) confirma specificatiile cuprinse in scrisoarea de transport (awb) si atesta faptul ca Expeditorul isi asuma intreaga responsabilitate in cazul in care specificatiile sunt inexacte sau gresite etc. In toate cazurile in care legislatia o cere, Expeditorul va furniza catre TCE WORLDWIDE sau catre reprezentantii acestuia informatii corecte si complete referitoare la bunurile expediate. Deasemenea, expeditorul va pune la dispozitia TCE WORLDWIDE numele si adresa completa si corecta a destinatarului, mentionand, totodata, in cazul in care exista, numele si numarul de telefon al persoanei de contact si/sau al altei persoane autorizate sa ridice corespondenta in numele destinatarului. La trimiterile cu serviciul contra ramburs este obligatoriu sa fie completate si datele expeditorului conform cerintelor de mai sus, mentionand clar si valoarea rambursului care urmeaza a fi incasat de catre Furnizor.

Semnaturile pot fi:

1. Semnatura autografa aplicata pe exemplarul de hartie al documentelor;
2. Semnatura electronica, aplicata pe varianta electronica a documentelor, fara a fi necesara tiparirea acestora pe suport de hartie.

4.4. Numarul minim de trimiteri postale care pot face obiectul serviciului postal este 1 (unu), cu exceptia serviciului de publicitate prin posta unde numarul minim este de 500 de trimiteri.

#### 4.5. Trimiteri postale ce pot fi refuzate la colectare

Sunt excluse de la colectare, sortare, transport si livrare: trimiterile postale constand in bunuri al caror transport este interzis prin dispozitiile legale in vigoare, fie chiar si numai pentru o portiune din parcurs, trimiterile postale al caror ambalaj prezinta inscriptii care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum si trimiterile postale constand in bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri daca se depun neambalate sau cu ambalaj care permite vizualizarea continutului, arme, munitii, stupefiante, substante toxice, inflamabile sau bunuri interzise prin lege, ori pentru al caror transport este nevoie de autorizari speciale.

#### 4.6. Limita maxima a rambursului, respectiv a valorii declarate

a. pentru serviciul Contra Ramburs limita maxima de acceptare la expediere a trimiterii postale este de 4.999 Ron.

b. pentru serviciul valoare declarata, limita maxima de acceptare la expediere a trimiterii postale este de 20.000 Ron.

4.7. Moneda (admisa) in care se poate face colectarea, respectiv achitarea sumelor de bani in cazul serviciului Contra ramburs este RON.

#### 4.8. Zona in care se desfasoara serviciile postale

TCE WORLDWIDE asigura livrarea trimiterilor postale pe intreg teritoriul Romaniei precum si in spatiul Intracomunitar prin intermediul sistemului propriu de distributie sau prin intermediul oricarei forme contractate de TCE WORLDWIDE SERVICES.

4.9. Dovada identitatii/calitatii de reprezentant al expeditorului/destinatarului a persoanei care depune/ridica trimiterea postala la punctul de acces/contact deservit de personal.

- Dovada identitatii/calitatii de reprezentant al expeditorului care depune trimiterea postala la punctul de acces deservit de personal angajat sau contractat al Furnizorului este actul de identitate.
- Dovada identitatii/calitatii de reprezentant al destinatarului care preia trimiterea postala de la punctul de contact deservit de personal de personal angajat sau contractat al Furnizorului este actul de identitate.

#### 4.10. Modalitatile de plata a serviciului postal.

Preturile serviciilor postale prestate de catre Furnizor sunt stabilite de catre acesta in Tariful propriu sau vor fi agreeate cu Expeditorul si mentionate expres in conditiile speciale ale contractului individual incheiat cu Expeditorul. Preturile stabilite in conditiile speciale ale contractului individual nu vor putea depasi nivelul celor indicate in Tariful propriu. Plata serviciilor postale efectuate de TCE WORLDWIDE se poate efectua atat de catre Expeditor cat si de catre Destinatar sau Tert in numerar sau prin transfer bancar, in conditiile si termenii stabiliti de Furnizor cu Utilizatorul.

Secretul trimiterilor postale este inviolabil, retinerea, deschiderea sau divulgarea continutului trimiterilor postale fiind permisa numai in conditiile legii.

4.11. TCE WORLDWIDE furnizează serviciul de trimitere recomandată ale cărei 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 TCE WORLDWIDE. Furnizorul are obligația de a transmite expeditorului dovada respectivă în termen de maxim 30 zile de la data solicitării, printr-o metodă agreeată (de exemplu, fax, e-mail etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului.

4.12. TCE WORLDWIDE 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 valoare 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, TCE WORLDWIDE având obligația de a comunica dovada respectivă în termen de maxim 30 zile 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.

## **5. Conditii de calitate**

TCE WORLDWIDE are obligatia de a respecta standardele de calitate prevazute de lege pentru serviciile din sfera serviciului pe care intentioneaza sa le presteze, in masura in care indeplinirea acestor obligatii nu este impiedicata de cazuri de forta majora, caz fortuit ori din vina Expeditorului si/sau Destinatariului. Astfel:

- TCE WORLDWIDE are obligatia de a asigura livrarea la Destinatari in termenele prevazute pentru fiecare serviciu in parte.
- TCE WORLDWIDE asigura livrarea expedierilor in conditii optime.
- Standardele de calitate pentru serviciile postale avand ca obiect trimiteri postale interne si trimiteri postale intracomunitare se publica pe pagina de internet a Furnizorului.

### **5.1 Timpii de livrare**

5.1.1 Pentru toate serviciile postale, mai puțin serviciul Express:

a) Pentru expedierile interne timpii de livrare sunt de:

- 1 zi lucratoare in aceeasi localitate;
- 2 zile lucratoare intre resedintele de judet si intrajudetean;
- 3 zile lucratoare intre oricare alte localitati;

b) Pentru expedierile internationale timpii de livrare sunt de:

- 10 zile lucratoare pentru destinatiile intracomunitare;

5.1.2 In cazul serviciului Express se stabilesc urmatoorii timpi de livrare:

a) Pentru expedierile interne timpii de livrare sunt de:

- 12 ore in cadrul aceleiasi localitati;
- 24 de ore pentru livrarile intrajudetene sau intre resedintele de judet
- 36 de ore intre oricare alte doua localitati de pe teritoriul Romaniei.

Programul in care pot fi preluate trimiterile postale interne care fac obiectul serviciului Express, este de luni pana joi, între orele 8.00 și 14.00.

b) Pentru expedierile internationale, timpul cat trimiterea postala se afla pe teritoriul Romaniei, nu poate depasi limitele prevazute la 5.1.2 litera a).

In cazul expedierilor internationale, timpul cat trimiterea postala se afla in afara teritoriului Romaniei, nu poate depasi 120 ore.

In cazul depasirii acestor timpi de livrare, TCE WORLDWIDE raspunde fata de utilizator prin restituirea unui procent de 20% per fiecare 6 ore de intarziere.

5.1.3 Termenul de returnare catre expeditor a dovezii privind predarea trimiterilor postale interne si internationale, care fac obiectul serviciului confirmare de primire este de 2 zile lucratoare de la data predarii trimiterii la destinatar.

5.1.4 Termenul de returnare catre expeditor a contravalorii trimiterilor postale interne si internationale, care fac obiectul serviciului Contra Ramburs, este de 3 zile lucratoare de la data predarii trimiterii postale la destinatar.

## 5.2. Raspunderea furnizorului

5.2.1. TCE WORLDWIDE raspunde pentru expedierile trimise prin serviciile indicate la art. 2.1. In cazul in care livrarile nu sunt facute in termenul declarat, din cauze imputabile lui, TCE WORLDWIDE va despagubi clientul prin returnarea tarifului incasat sau livrarea gratuita a trimiterii, dupa caz. Furnizorul nu-si asuma raspunderea cu privire la livrarile efectuate cu intarziere din cauze neimputabile Furnizorului sau datorita aparitiei unor cazuri de forta majora, cazuri fortuite etc.

TCE WORLDWIDE va raspunde fata de Expeditor, in legatura cu expedierile acestuia, cu exceptiile indicate mai sus, dupa cum urmeaza:

a) in caz de pierdere, furt sau distrugere totala:

1.cu intreaga valoare declarata, pentru o trimitere postala care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata, inclusiv daca respectiva trimitere postala face sau nu face obiectul unui serviciu contra ramburs;

2.cu valoarea rambursului, pentru o trimitere postala care face obiectul unui serviciu contra ramburs fara valoare declarata;

3.cu suma reprezentand de 5 ori tariful serviciului, pentru trimiterile postale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata sau unui serviciu contra ramburs;

b) in caz de pierdere ori distrugere partiala sau deteriorare:

1.cu valoarea declarata pentru partea lipsa, distrusa sau deteriorata ori cu cota-parte corespunzatoare greutatii lipsa din valoarea declarata, pentru trimiterile postale care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata;

2.cu suma reprezentand de 5 ori tariful serviciului, in caz de pierdere partiala, distrugere partiala sau deteriorare a trimiterilor postale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata;

c) in cazul unei trimiteri care face obiectul unui serviciu contra ramburs, furnizorul de servicii postale raspunde cuintreaga valoare a rambursului pentru situatia in care nu a restituit expeditorului intreaga valoare a acestuia sau cu diferenta corespunzatoare pana la valoarea integrala a acestuia, in cazul in care rambursul a fost incasat partial de la destinatar.

La sumele prevazute la punctul 5.2.1. lit. a) si b) se adauga dobanda legala penalizatoare care curge din momentul introducerii reclamatiei prealabile sau, dupa caz, al introducerii cererii de chemare in judecata, indiferent care dintre aceste momente intervine primul.

Pierderea completa a continutului este echivalenta cu pierderea trimiterii postale.

In situatia in care expeditorul a declarat o valoare mai mica decat cea reala, despagubirea este la nivelul valorii declarate.

In afara despagubirilor prevazute la punctul 5.2.1. lit. a), se restituie si tarifele incasate la depunerea trimiterii postale.

In cazul neefectuării prestațiilor care constituie caracteristici suplimentare ale serviciilor postale, nominalizate de expeditor prin indicații speciale, se restituie numai tarifele incasate suplimentar fata de tariful aplicabil pentru serviciul postal standard.

In cazul pierderii dovezii privind predarea trimiterii postale inregistrate, confirmata in scris de catre destinatar, furnizorul de serviciu postal are obligatia intocmirii si punerii la dispozitia expeditorului a unui duplicat al dovezii de predare.

5.2.2. Furnizorul de servicii postale este exonerat de raspundere in urmatoarele situatii:

- paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
- trimiterea a fost primita fara obiectii de catre destinatar, cu exceptia reclamatiilor referitoare la pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea totala ori partiala a continutului trimiterii postale;
- paguba s-a produs ca urmare a unui caz de forta majora sau a cazului fortuit; in acest caz expeditorul are dreptul la restituirea tarifelor achitate, cu exceptia tarifului de asigurare.

5.2.3. TCE WORLDWIDE raspunde pentru trimiterile postale internationale in conformitate cu prevederile acordurilor internationale din domeniul postal la care Romania este parte, exceptie facand cazurile in care nu exista astfel de acorduri internationale, situatie in care va raspunde corespunzator legislatiei nationale aplicabila trimiterilor postale interne.

## **6. Predarea trimiterilor postale. Termeni de pastrare a trimiterilor postale.**

6.1. Predarea trimiterilor postale se realizeaza in modurile prevazute de legislatia aplicabila, cu urmatoarele precizari:

a) partile sunt de acord ca acestea vor fi inmanate destinatarului personal la adresa acestuia sau in unul din punctele de contact ale furnizorului, in situatia in care acest lucru nu este posibil, unei persoane autorizate sa primeasca trimiterea postala. Livrarea catre persoana autorizata va fi mentionata in scrisoarea de transport (awb);

b) daca destinatarul refuza sa primeasca trimiterea si/sau sa semneze de primire, aceasta circumstanta va fi indicata de catre Furnizor in scrisoarea de transport (awb);



6.2. Cu exceptia serviciului Express si a serviciului Livrare speciala, in cazul ca trimiterea postala nu poate fi predata destinatarului, acesta va fi avizat, iar trimiterea postala in cauza va fi pastrata la punctul de contact al Furnizorului, in vederea predarii catre destinatar, pentru o perioada de 7 zile de la data avizarii. Orice trimitere care nu poate fi predata destinatarului din una dintre cauzele prevazute de lege, va fi returnata la adresa expeditorului, pe cheltuiuala acestuia, in termen de 30 zile de la data expirarii perioadei avizate sau a incercarii de livrare, dupa caz.

6.3. Dupa expirarea unui termen de 9 luni de la data depunerii trimiterii postale si care reprezinta termenul de pastrare al trimiterilor postale care nu au putut fi predate destinatarului si nici returnate Expeditorului, trimiterile postale nerevendicate trec din proprietatea Expeditorului in proprietatea Furnizorului. Furnizorul are dreptul de a stabili tarife suplimentare pentru pastrarea trimiterii postale la dispozitia Expeditorului sau Destinatarului in punctele sale de acces, cu exceptia perioadei avizate. Dupa expirarea termenului de pastrare, Furnizorul va putea, de asemenea, sa distruga trimiterea postala, cu informarea prealabila a Expeditorului, daca aceasta este posibila. Furnizorul va intocmi un proces verbal de distrugere a bunurilor care va fi pus la dispozitia expeditorului la cerere, reprezentand descarcarea din gestiunea Furnizorului a trimiterii postale;

6.4. Furnizorul are dreptul de a refuza predarea catre Destinatar a trimiterii postale in cazurile prevazute de legislatia aplicabila si/sau in deciziile autoritatilor de monitorizare competente. Raspunderea pentru continutul expedierii depuse inchise revine numai Expeditorului, in conditiile prevazute de lege;

6.5. Furnizorul poate distruge trimiterea postala care a produs sau poate produce iminent pagube importante persoanelor, mediului, instalatiilor utilizate sau altor trimiteri postale, cu informarea expeditorului, daca aceasta este posibila. In acest caz contractul inceteaza prin denuntare unilaterala de catre furnizor. Sarcina probei revine furnizorului.

## **7. Mecanismul de solutionare a reclamatilor**

7.1. Reclamatia poate fi introdusa atat de Expeditor, cat si de catre Destinatar.

Reclamatia se va putea depune personal sau transmite prin posta, cu confirmare de primire, la oricare din sediile TCE WORLDWIDE, prin e-mail la adresa [international@tceholding.ro](mailto:international@tceholding.ro) sau telefonic la numarul 0726333332, cu privire la serviciile postale prestate de Furnizor. Reclamantului i se comunica numarul sub care a fost inregistrata Reclamatia prin aceeasi modalitate prin care a fost transmisa de catre utilizator sau prin modalitatea solicitata in mod expres de acesta in cuprinsul reclamatiei, de exemplu: prin inmanarea numarului de inregistrare, in cazul in care reclamatia a fost depusa personal, prin semnarea confirmarii de primire, in cazul reclamatiei printr-un serviciu postal cu confirmare de primire sau prin comunicarea numarului de inregistrare prin sms/e-mail catre numarul de telefon/adresa de e-mail de la care s-a primit reclamatia.

In cazul reclamatiei depuse personal, se va proceda dupa cum urmeaza:

a. in cazul in care este persoana fizica, reclamatia va fi depusa personal de catre utilizator sau de o alta persoana imputernicita in mod expres de utilizator;

b. in cazul unei persoane juridice, de catre reprezentantul legal al respectivei persoane juridice ori de catre alta persoana imputernicita expres in acest sens de catre reprezentantul legal.

In acest caz se va comunica Reclamantului numarul de inregistrare al Reclamatiei pe loc.

Reclamatii se fac individual, pentru fiecare trimitere postala in parte, nu cumulat, pe numar de colete, chiar daca acestea apartin aceluiasi utilizator.

Reclamatii trebuie sa indice adresa postala fizica sau email-ul la care petentul doreste sa ii fie transmis raspunsul TCE WORLDWIDE, intrucat TCE WORLDWIDE va raspunde reclamatiei depuse de utilizator, in scris, la adresa fizica sau email-ul mentionat de acesta in reclamatie.

7.2. Termenul de introducere a reclamatiei. Termenul de solutionare a reclamatiei.

7.2.1 Termenul de depunere a reclamatiei este de 6 (sase) luni de la data depunerii expedierii.

Pentru orice reclamatie depusa de catre Expeditor sau Destinatar se va intocmi o comisie formata din 2 membri, care va analiza dovezile depuse de Expeditor sau Destinatar. Sunt acceptate ca dovezi: copii ale inscrisurilor insusite prin semnatura atat de catre Furnizor cat si de Utilizator, procese verbale de predare-primire incheiate intre TCE WORLDWIDE, furnizorii sau subcontractorii acestuia si Expeditor sau Destinatar, precum si orice alte dovezi care vor fi apreciate de catre Comisie ca pot conduce la rezolvarea reclamatiei.

7.2.2 Termenul de solutionare a oricarei reclamatii este de maxim 3(trei) luni de la data depunerii reclamatiei.

In cazul in care o reclamatie este considerata intemeiata, termenul in care poate fi rambursat sau compensat un prejudiciu este de maxim 35 de zile pentru serviciile postale incluse in sfera serviciului universal, respectiv de maxim 75 de zile pentru serviciile postale neincluse in sfera serviciului universal, termen calculat de la data solutionarii reclamatiei, fara a se depasi insa termenul de 3 luni mentionat mai sus.

Plata prejudiciului se poate face numerar la sediul TCE WORLDWIDE sau prin transfer bancar in contul utilizatorului indreptatit, in functie de preferinta acestuia.

Furnizorul de servicii postale care a preluat trimiterea postala raspunde fata de utilizator pentru paguba pricinuita, daca aceste imprejurari au survenit intre momentul depunerii trimiterii si momentul livrarii la Destinatar.

**TCE WORLDWIDE SERVICES SRL**

Fecioru Flavian Mihai

Bucuresti 2019