Condiţii generale privind furnizarea serviciilor poştale

INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L., cu sediul social în București, str. Povestei nr.10, com.12, mod 02/01, sector 4, CUI 48660664, desfăşoară, prin intermediul platformei www.ids.express, activităţi ce constau exclusiv în revânzarea de servicii poştale având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale, doar în baza unor contracte comerciale de revânzare a serviciilor poștale, încheiate în formă scrisă, în calitate de beneficiari revânzători, cu furnizorii de servicii poștale, în calitate de prestatori efectivi ai acestor servicii, în următoarele condiţii:

Condițiile generale privind furnizarea serviciilor poştale, astfel stabilite de INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L., care revinde prin intermediul unei aplicații informatice servicii poștale către utilizatorii cărora le sunt aplicabile prevederile Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, aprobată cu modificări prin Legea nr. 157/2015, cu modificările și completările ulterioare, respectă, în mod corespunzător, inclusiv cerințele de informare pentru contractele la distanță prevăzute de art. 6 alin. (1) din acest act normativ.

Condiţiile de acceptare a trimiterilor poştale, respectiv regulile pe care trebuie să le îndeplinească trimiterea poștală pentru încheierea ori executarea contractului de furnizare a serviciilor poştale astfel oferite de către INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L.:

Condiţii de ambalare, respectiv etichetare, în special în ceea ce priveşte bunurile fragile ori care necesită o manipulare specială a trimiterilor poştale:

Trimiterile poştale prezentate de către expeditor sau integrator trebuie să fie ambalate corespunzător, cu un înveliş exterior opac care să nu permită vizualizarea conţinutului (care nu va împiedica însă lizibilitatea adresei și pe suprafaţa căruia se pot lipi ușor și durabil adresa și alte semne, etichete, indicii/marcaje), şi care au înscrise datele de identificare complete ale destinatarului, iar în cazul serviciului contra ramburs, şi ale expeditorului (denumirea sau numele şi prenumele expeditorului, după caz, numărul de telefon, precum și adresa completă la care se dorește livrarea sumei de bani ori contul bancar în care se dorește predarea sumei de bani, după caz).

Ambalajul folosit trebuie să corespundă greutăţii, formei şi naturii conţinutului, cât şi modului şi duratei transportului și să protejeze conţinutul astfel încât să nu poată fi deteriorat prin presiune sau manipulări succesive, putând fi, după caz, din cutii din carton, placaj, lemn, plastic, metal, ambalaje netipizate adecvate.

Responsabilitatea ambalării trimiterilor poştale, precum şi a înscrierii datelor pe trimiterea poştală revine expeditorului.

Trimiterile poştale care conţin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor sau integrator, utilizând ca umplutură folie cu bule, perne de aer, separatoare, folii cu spumă, talaş, polistiren antişoc sau alt material care atenuează şocul mecanic. În plus, la exterior trebuie să aibă aplicată inscripţia „Fragil” și, dacă este cazul, etichete de manipulare (săgeți de orientare). De asemenea, se va ține cont de rezistența și durabilitatea ambalajelor alese în conformitate cu conținutul (de exemplu, 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 etanș etc.).

Trimiterile poştale refuzate la colectare de furnizorul care colectează trimiterile poştale în vederea prestării serviciilor poştale oferite de către INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L.: trimiteri poştale al căror ambalaj prezintă inscripţii care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri ori etichete sau inscripții vechi neîndepărtate; trimiteri poştale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent; trimiterile poştale care conțin bunuri al căror transport este interzis prin dispoziţii legale, fie chiar şi pe o porţiune de parcurs (de exemplu, dar fără a se limita la acestea: substanţe explozive, toxice, inflamabile, psihotrope, droguri, arme sau părţi ale acestora, muniţii etc).

Expeditorul are obligaţia de a nu introduce în reţeaua poştală a furnizorului care colectează trimiterile poştale în vederea prestării serviciilor poştale oferite de către INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L. trimiteri poştale al căror obiect este interzis prin dispoziţiile legale.

Modalitatea de plată a tarifului serviciului poştal: online, în cadrul platformei www.ids.express, sau prin transfer bancar, la momentul efectuării comenzii serviciului.

Cu excepția serviciului Express, în cazul nerespectării condițiilor de calitate ale serviciilor poștale oferite, INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L. nu răspunde față de utilizator.

În cazul returnării către expeditor sau integrator a trimiterii poştale, operațiunea se va realiza pe cheltuiala expeditorului, conform tarifelor indicate în oferta comercială a INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L., tariful achitându-se, cel mai târziu, la momentul predării către expeditor, în numerar sau prin mijloace electronice.

De la aceste condiții se poate deroga, prin stabilirea altor modalităţi sau termene de plată, doar prin intermediul unor contracte comerciale încheiate, în formă scrisă, între expeditor/integrator și INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L., în baza unor oferte individuale negociate (suplimentare ofertei publice).

INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L. oferă drept caracteristică suplimentară monitorizarea electronică a parcursului trimiterii poştale (*track & trace*) pe durata operaţiunilor de colectare, sortare, transport şi livrare a respectivei trimiteri poştale.

În cazul serviciului de trimitere cu valoare declarată, colectarea trimiterilor poştale de furnizorul care prestează serviciile poştale oferite de către INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L. se face numai în condiţiile în care, suplimentar îndeplinirii condiţiilor de acceptare stipulate în preambulul prezentului document, expeditorul completează declaraţia pe proprie răspundere cu privire la bunurile care fac obiectul trimiterii poştale respective, astfel pusă la dispoziție de către INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L.
Valoarea maximă acceptată a valorii declarate a bunurilor care fac obiectul trimiterii poștale în cazul serviciilor poștale oferite de către INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L. este de 5000 RON (sau echivalentul în EURO).
Dovada identităţii expeditorului ori a calităţii de reprezentant al expeditorului a persoanei care depune trimiterea poştală care face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată, este cea stabilită în cadrul condiţiilor generale privind furnizarea serviciilor poştale de către furnizorul care prestează serviciul poştal.

În cazul serviciului contra ramburs, colectarea trimiterilor poștale de furnizorul care prestează serviciile poştale oferite de către INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L. se face numai în condiţiile în care expeditorul a indicat în mod corect şi complet toate datele sale de identificare conform celor menționate mai sus, precum şi dacă, suplimentar îndeplinirii condiţiilor de acceptare stipulate în preambulul prezentului document, expeditorul completează declaraţia pe proprie răspundere cu privire la bunurile care fac obiectul trimiterii poştale respective. Dovada identităţii expeditorului ori a calităţii de reprezentant al expeditorului a persoanei care depune trimiterea poştală care face obiectul serviciului contra ramburs, este cea stabilită în cadrul condiţiilor generale privind furnizarea serviciilor poştale de către furnizorul care prestează serviciul poştal. Limita maximă admisă a rambursului în cazul trimiterii poștale care face obiectul serviciilor poștale oferite de către INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L. este de 5000 RON (sau echivalentul în moneda admisă de către furnizorul care prestează serviciul poștal).
Modalitatea de colectare şi, respectiv, de achitare, precum şi moneda admisă în care se poate face colectarea, respectiv achitarea sumelor de bani în cazul serviciului contra ramburs, sunt cele stabilite în cadrul condiţiilor generale privind furnizarea serviciilor poştale, de către furnizorul care prestează serviciul poştal.

În cazul serviciilor contra ramburs, confirmare de primire, livrare specială sau, respectiv, serviciilor având ca obiect trimiteri poștale cu valoarea declarată INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L. va elibera, inclusiv prin mijloace electronice, cel târziu la momentul acceptării trimiterii poștale, o dovadă care să ateste serviciul ales de către expeditor sau integrator.

Predarea trimiterilor poştale se realizează de către furnizorii de servicii poștale prestatori cu care INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L. colaborează, la adresa indicată de expeditor, personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poştală, cât și prin intermediul sistemelor automate de livrare, după caz.

Dovada identităţii destinatarului precum şi modalităţile suplimentare de identificare a destinatarului sunt cele stabilite în cadrul condiţiilor generale privind furnizarea serviciilor poştale, de către furnizorul care prestează serviciul poştal.

Atât avizarea destinatarului și, respectiv, păstrarea în vederea predării către destinatar a trimiterilor poștale, precum și, atunci când e cazul, returnarea trimiterilor poştale către expeditor, se realizează de către furnizorul care prestează serviciul poştal respectiv, în termenii și modalităţile stabilite de către acesta în cadrul condiţiilor generale privind furnizarea serviciilor poştale.

În cazul trimiterilor poştale care nu au putut fi predate destinatarului şi nici returnate expeditorului, INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L. va asigura păstrarea la dispoziţia utilizatorilor a acestor trimiteri poştale timp de 9 luni de la data depunerii acestora. După expirarea acestui termen, trimiterile poştale nerevendicate trec din proprietatea expeditorului în proprietatea INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L.

Condiţiile de calitate pe care urmează să le îndeplinească serviciile poştale oferite de INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L., respectiv timpii de livrare la destinatar (inclusiv, termenul de ridicare a trimiterilor poștale livrate prin intermediul sistemelor automate) și de returnare la expeditor sau integrator a trimiterilor poştale, termenele de returnare către expeditor sau integrator a contravalorii bunurilor care fac obiectul trimiterilor poştale, în cazul serviciului contra ramburs, termenul de returnare către expeditor sau integrator a formularului, completat corespunzător, care atestă predarea trimiterilor poştale care fac obiectul serviciului confirmare de primire, termenul în care poate fi solicitată de către expeditor sau integrator dovada privind depunerea sau, respectiv, livrarea la destinatar a trimiterii poştale care face

obiectul serviciului de trimitere recomandată ori serviciului de trimitere cu valoare declarată, precum şi termenul în care furnizorul va comunica dovada solicitată etc., sunt cele stabilite în cadrul condiţiilor generale privind furnizarea serviciilor poştale, de către furnizorul care prestează serviciul poştal respectiv.

INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L. este singurul care răspunde în faţa utilizatorului pentru serviciile poştale furnizate.

INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L. răspunde, în caz de pierdere, furt sau distrugere totală, pentru trimiterile poştale interne, inclusiv în cazul acelora returnate expeditorului, astfel:
- cu întreaga valoare declarată, pentru o trimitere poştală 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 poştală care face obiectul unui serviciu contra ramburs fără valoare declarată;
- cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului, pentru trimiterile poştale 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 menţionate mai sus, se restituie şi tarifele încasate.

În caz de pierdere ori distrugere parţială sau deteriorare, INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L. răspunde pentru trimiterile poştale interne, inclusiv în cazul acelora returnate expeditorului, după cum urmează:
- cu valoarea declarată pentru partea lipsă, distrusă sau deteriorată ori cu cota-parte corespunzătoare greutăţii lipsă din valoarea declarată, pentru trimiterile poştale care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
- cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului pentru trimiterile poştale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată.

În cazul unei trimiteri poştale care face obiectul unui serviciu contra ramburs, INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL 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 reclamaţiei prealabile sau, după caz, al introducerii cererii de chemare în judecată, indiferent care dintre aceste momente intervine primul.
Pierderea completă a conţinutului este echivalentă cu pierderea trimiterii poştale.
În situația în care expeditorul a declarat o valoare mai mică decât cea reală, despăgubirea este la nivelul valorii declarate.

În situaţia neefectuării prestaţiilor care constituie caracteristici suplimentare ale serviciilor poştale, nominalizate de expeditor prin indicaţii speciale, se restituie numai tarifele încasate suplimentar faţă de tariful aplicabil pentru serviciul poştal standard.
Expeditorul poate renunţa la dreptul său de despăgubire în favoarea destinatarului.

În cazul depăşirii timpilor de livrare garantaţi pentru serviciul *Express*, INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L., răspunde faţă de utilizator prin restituirea a unui procent de 10% din tariful serviciului pentru fiecare 6 ore de întârziere, în cazul trimiterilor poștale interne, respectiv per fiecare 12 de ore în cazul trimiterilor poștale internaționale.

INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L. răspunde pentru trimiterile poştale internaţionale, inclusiv în cazul acelora returnate expeditorului, în conformitate cu prevederile legislaţiei naţionale aplicabilă trimiterilor poştale interne.

INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L. este exonerat de răspundere în următoarele situaţii:
- paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
- utilizatorul nu are asigurat un serviciu destinat primirii trimiterilor poştale (de exemplu, registratură);
- trimiterea a fost primită fără obiecţii de către destinatar, cu excepţia reclamaţiilor referitoare la pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea totală ori parţială a conţinutului trimiterii poştale;
- paguba s-a produs ca urmare a unui caz de forţă majoră sau a cazului fortuit; în acest caz expeditorul are dreptul la restituirea tarifelor achitate, cu excepţia tarifului de asigurare.

Mecanismul de soluţionare a reclamaţiilor prealabile primite de la utilizatori

INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L. a stabilit un mecanism de soluţionare a reclamaţiilor, în special, în ceea ce priveşte pierderea, furtul, distrugerea parţială ori totală, sau deteriorarea trimiterilor poştale, precum şi nerespectarea condiţiilor de calitate a serviciilor (termenii de livrare, de returnare etc.) ori neprestarea serviciului poştal.

Expeditorul sau destinatarul nemulţumit de serviciul oferit/prestat necorespunzător ori neprestat poate formula o reclamaţie în termen de 6 luni de la data depunerii trimiterii poştale.

Reclamaţia utilizatorului care se consideră prejudiciat/nemulţumit va trebui făcută în scris şi transmisă furnizorului, prin accesarea şi completarea formularului de reclamaţii pus la dispoziţie în cadrul platformei www.ids.express sau prin e-mail, la adresa contact@ids.express.

INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L. va înregistra reclamaţia primită în Registrul de reclamaţii şi va confirma petentului primirea acesteia prin comunicarea numărului de înregistrare prin e-mail către adresa de e-mail menţionată de reclamant în cuprinsul formularului de reclamaţii sau către adresa de e-mail de la care s-a primit reclamaţia.

În vederea soluţionării reclamaţiei, utilizatorul reclamant va trebui să descrie, în cuprinsul reclamaţiei pe care o înaintează, evenimentul (fapte, acte şi cauze) aferent reclamaţiei, să îşi formuleze pretenţiile, modalitatea de plată aleasă în cazul despăgubirii şi informaţiile necesare transmiterii despăgubirilor (în situaţia în care reclamaţia se va dovedi întemeiată), să anexeze la reclamaţie dovezi relevante pentru efectuarea unor analize corecte şi complete, corespunzătoare evenimentului reclamat (cum ar fi, după caz, copie a documentului care atestă plata serviciului poştal, a facturii emise de către furnizor, fotografii, ambalajul trimiterii poştale, bunul distrus/deteriorat care face obiectul trimiterii poştale, copie a procesului verbal de constatare etc.) şi să pună la dispoziţie orice alte informaţii ce ar putea fi utile soluţionării reclamaţiei.

Reprezentanţii INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L. vor analiza reclamaţia primită luând în calcul atât probele depuse de petent, dar şi informaţiile/probele relevante furnizate de angajaţii furnizorului care prestează serviciul poştal ori terţe persoane implicate, putând, atunci când este cazul, să solicite chiar şi o expertiză.

Reclamaţia va fi soluţionată (implicând analiză reclamaţie, comunicare răspuns şi acordare despăgubiri) de către INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L. în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

În cazul reclamaţiilor soluţionate favorabil, INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L. va despăgubi utilizatorul în termen de 30 de zile de la data finalizării analizei reclamaţiei, fără a depăși, însă, termenul de 3 luni menționat mai sus, plata sumelor datorate utilizatorului acordându-se, în funcţie de solicitarea persoanei prejudiciate, prin mandat poştal sau prin virament bancar.

În cazul reclamațiilor întemeiate, INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L. va acorda despăgubirile în termenul și condițiile stabilite conform prezentului document, fară a fi necesară în acest sens vreo solicitare expresă din partea utilizatorului. Acordarea despăgubirilor nu poate fi condiționată de transferul proprietății bunului care face obiectul respectivei trimiteri poștale către INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L., cu excepția trimiterilor poștale care fac obiectul serviciilor de trimitere cu valoare declarată ori a serviciilor contra ramburs, în cazul cărora s-au acordat despăgubiri conform dispozițiilor legale aplicabile, ca urmare a pierderii, furtului sau distrugerii totale a trimiterilor poștale.

În cazul în care reclamaţia adresată INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L. nu a fost soluţionată în mod satisfăcător sau nu s-a răspuns la aceasta în termenul prevăzut în prezentele condiţii generale privind furnizarea serviciilor poştale, utilizatorul în cauză poate înainta, în termen de un an de la data depunerii trimiterii poştale, o plângere autorităţii de reglementare însoţită de dovada îndeplinirii procedurii reclamaţiei prealabile sau o cerere de chemare în judecată. Cererea de chemare în judecată poate fi introdusă indiferent dacă o plângere având acelaşi obiect a fost înaintată sau nu autorităţii de reglementare.

Prezentul document face parte integrantă din oferta comercială a INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L., reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiat între expeditor şi INTERNATIONAL DIGITAL RETAIL S.R.L., în condițiile stabilite de art. 8 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014.

Data la care devin aplicabile prezentele condiţii generale privind furnizarea serviciilor poştale este 29.10.2026.