



GHID DE SERVICII

TARIFELE PENTRU CLIEȚII CONTRACTUALI

Valabil de la 15 octombrie 2025

BINE AȚI VENIT ÎN LUMEA LOGISTICII MODERNE DE LIVRARE

În paginile următoare ale Ghidului de servicii vei descoperi oferta noastră completă de distribuție a mărfurilor în țară și în străinătate. Cu ajutorul acesteia, poți oferi clienților tăi una dintre cele mai variate game de opțiuni de livrare disponibile la nivel global.

De acum, este suficient să plasezi o singură comandă pentru ca expedierile tale să fie livrate fie în cele peste 10.000 de puncte Meest, fie la ușa destinatarului, în oricare dintre cele 40 de țări în care operăm.

Colaborând cu noi, ai acces la toată experiența, cunoștințele și resursele noastre, pe care le punem la dispoziție pentru a te sprijini în optimizarea livrărilor până la clientul final. Soluțiile noastre sunt construite pornind de la nevoile reale ale clienților – îți oferim servicii variate, sisteme moderne de expediere și, cel mai important, o abordare flexibilă, adaptată exact businessului tău.

Toate acestea, combinate cu cea mai atractivă ofertă de prețuri de pe piață.

Pentru mai multe detalii despre cum putem îmbunătăți logistica mărfurilor pentru afacerea ta, vizitează ro.meest.com

Utilizarea serviciilor noastre este mai simplă decât crezi

DEFINIȚII ȘI CLARIFICĂRI DE BAZĂ

Definiții de bază	6
Tipuri de pachete	7



SERVICII

Servicii de bază	9
Servicii specializate cargo	11
Servicii suplimentare	13
Retururi consumatori	15
Suprataxe	16

E-FULFILLMENT-UL DVS.

Servicii de depozitare și e-fulfillment	19
Servicii suplimentare pentru depozitare și fulfillment	21



PREȚURI ȘI TERMENI ȘI CONDITII

Lista de prețuri pentru servicii de bază	22
Termeni și condiții	26



DEFINIȚII DE BAZĂ

Termenilor definiți în prezentul ghid cu majuscule li se atribuie semnificația specificată în Regulament, cu excepția cazului în care din context reiese că anumitor expresii trebuie să li se atribuie o semnificație diferită.

COLET un obiect sau mai multe obiecte expediate de un singur expeditor către un singur destinatar în cadrul unei singure nota de transport. Expedierea poate consta dintr-unul sau mai multe plicuri și pachete.

PLIC unul sau mai multe obiecte plasate într-un plic de carton cu sigla Meest, cu greutatea totală, împreună cu ambalajul, de până la 1 kg.

PACHET un obiect sau mai multe obiecte plasate într-un singur ambalaj compact și securizat, constituind un singur element al Coletului.

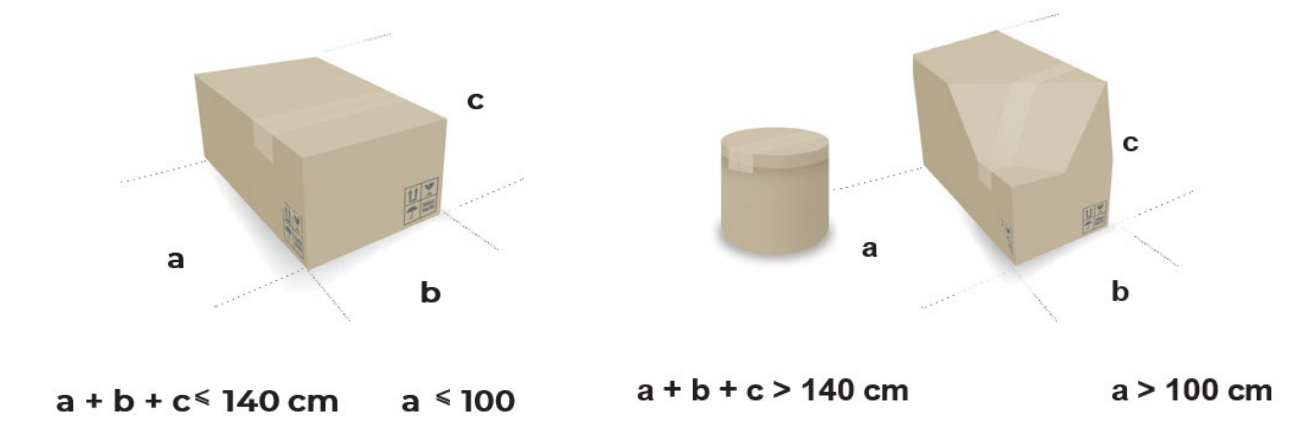
PALET unul sau mai multe obiecte cu o greutate totală mai mare de 50 kg, fixate sau consolidate pe o structură rigidă, destinată manipulării și expedierii în siguranță a unor volume mai mari de marfă. Livrările de paletși se efectuează în sistemul „bord–bord” (livrare la rampă, fără manipulare suplimentară din partea curierului)

TERMENI ȘI CONDIȚII – Termenii și condițiile aplicabile serviciilor naționale și internaționale de catre Meest International sunt disponibile pe site-ul ro.meest.com.

TIPURI DE COLETE

Colet standard – colet în formă de paralelipiped sau cub, din care nu ies elemente supradimensionate. Dimensiunea celei mai lungi laturi nu poate depăși 100 cm, iar suma dimensiunilor celor trei laturi nu poate depăși 140 cm.

Colet non-standard – colet, al cărui cel puțin una dintre cele trei dimensiuni depășește 100 cm sau suma dimensiunilor depășește 140 cm. Coletele non-standard includ, de asemenea: elemente de formă rotundă, cilindrică sau ovală; cu forme neregulate și/sau cu elemente proeminente; care conțin elemente libere, grele sau cu distribuție inegală a greutateii; plasate într-un ambalaj liber.



EXEMPLU COLET STANDARD

Dimensiunea celei mai lungi laturi nu poate depăși 100 cm sau suma dimensiunilor nu poate depăși colet dimensiunea 140 cm.

EXEMPLU COLET NON STANDARD

Colet în formă rotundă, cilindrică, ovală, cu forme neregulate colet în cazul căruia suma dimensiunilor depășește 140 cm sau celei mai lungi laturi depășește 100 cm.

Colet voluminos – de obicei, este vorba de un colet ușor, dar voluminos. Greutatea volumetrică este întotdeauna utilizată pentru evaluarea coletului în cazul în care greutatea volumetrică este mai mare decât greutatea reală a coletului. Pentru evaluare se ia în considerare greutatea volumetrică mai mare sau greutatea reală. Greutatea volumetrică se calculează după următoarea formulă: **(lungime cm (a) x lățime cm (b) x înălțime cm (c)) / 4000**

MODUL DE STABILIRE A GREUTĂȚII COLETULUI

În stabilirea greutateii se aplică principiul alegerii greutateii mai mari a coletului/paletului: greutatea reală sau greutatea volumetrică. Aceste principii se aplică tuturor serviciilor prestate de Meest.

TAXA PE COMBUSTIBIL

Taxă adăugată la prețul fiecărui serviciu prestat, cauzată de creșterea costurilor de transport. Informații despre valoarea taxei de combustibil sunt publicate pe site-ul companiei ro.meest.com. Tarifele indicate sunt obligatorii pentru clienții Meest din data publicării lor.

TAXA DE DRUM

Taxă suplimentară aplicată expedierii coletului în cazul transportului pe tronsoane cu taxă ale infrastructurii rutiere. Valoarea taxei de drum este publicată pe site-ul web al companiei ro.meest.com. Tarifele indicate sunt obligatorii pentru clienții Meest din data publicării lor.



SERVICII DE BAZĂ

Dacă sunteți responsabil pentru organizarea livrărilor de mărfuri către destinatarii dvs. - în țară sau în străinătate, profitați de oferta noastră de livrări la adresă sau către rețeaua de peste 1000 de puncte Meest din țară.

Informații detaliate despre serviciile naționale găsiți pe pagina ro.meest.com.

SERVICIILE NOASTRE

ECONOMIC STANDARD

Serviciu ideal pentru expedieri colete realizate în sistemul „de la ușă la ușă”, în special pentru destinatarii care așteaptă livrarea până la sfârșitul zilei.

Timpul estimat de livrare a coletelor internaționale este conform tabelului de termene afișat pe ro.meest.com.

În cazul nelivrării coletului, vom face o nouă încercare de livrare a acesteia în ziua următoare sau, cu acordul destinatarului, o vom directiona la cel mai apropiat punct de colectare Meest (opțiune disponibilă pentru livrări în anumite țări).

Serviciu disponibil pentru colete cu greutate maximă de 30 kg și dimensiuni standard, oferit de Meest.

Coletele cu greutate mai mare de 30 kg, dimensiuni non-standard sau care sunt clasificate ca colete voluminoase sunt supuse unei taxe suplimentare, în conformitate cu lista actuală de suprataxe, și necesită confirmarea posibilității de ridicare și livrare prin serviciul național sau internațional.

Preluarea coletelor de la clienții contractuali: 5 zile pe săptămână (luni-vineri) până la ora 17:00. În cadrul ofertei noastre, oferim și o gamă largă de servicii suplimentare.

Serviciul Standard este destinat gestionării returnărilor de bază de la clienți, atât în țară, cât și în străinătate. Urmărirea coletului de la momentul expedierii până la livrare.

COLLECT BOX

Punctele Meest reprezintă cel mai convenabil serviciu de livrare a coletelor pentru destinatarii care apreciază confortul ridicării din apropiere și livrarea rapidă și ieftină.

Serviciul este disponibil în țară și în anumite țări din străinătate, în care sunt disponibile punctele Meest.

Dimensiuni maxime: dimensiune S – 5x36x60 cm, dimensiune M – 10x36x60 cm, dimensiune L – 19x36x60 cm, dimensiune XL – 30x36x60 cm. Greutatea maximă a coletului, indiferent de dimensiune, nu poate depăși 15 kg.

Timpul estimat de livrare a coletelor internaționale este conform tabelului de termene afișat pe ro.meest.com.

Ridicarea coletelor de la clienții contractuali: 5 zile pe săptămână (luni-vineri) până la ora 17:00. În cadrul serviciului, oferim și o gamă largă de servicii suplimentare.

Pentru informații suplimentare, vă rugăm să contactați Departamentul Comercial prin e-mail – ro.sales@meest.com



Știm cât de dinamic este mediul de afaceri actual, de aceea lucrăm continuu la soluții care să răspundă așteptărilor și nevoilor în continuă schimbare ale clienților noștri.

Una dintre cele mai recente este logistica completă a vehiculelor.

Dacă sunteți responsabil de organizarea transporturilor de marfă către partenerii dvs. Comerciali - în țară sau în străinătate, profitați de oferta noastră de transporturi cargo, pe care o vom adapta la cerințele individuale ale companiei dvs. Informații detaliate despre serviciile de transport marfă găsiți pe pagina web: ro.meest.com.

SERVICIILE NOASTRE

CARGO

Serviciu realizat în cadrul serviciului național și internațional în modelul „bord-bord” pentru clienții care expediază colete cu greutatea unitară peste 50 kg sau expedieri pe paletți la o singură adresă de livrare la adresa clientului business.

Dimensiunile maxime ale paletului: 120 cm x 80 cm x 180 cm. Greutatea paletului: maximum 800 kg.

Termenul prevăzut pentru livrarea paletelor în serviciul național este de până la 10 zile lucrătoare, pentru Coletele în serviciul internațional până la 14 zile lucrătoare pentru transporturile de import.

Serviciul este disponibil numai după acordul prealabil al sucursalei locale Meest.

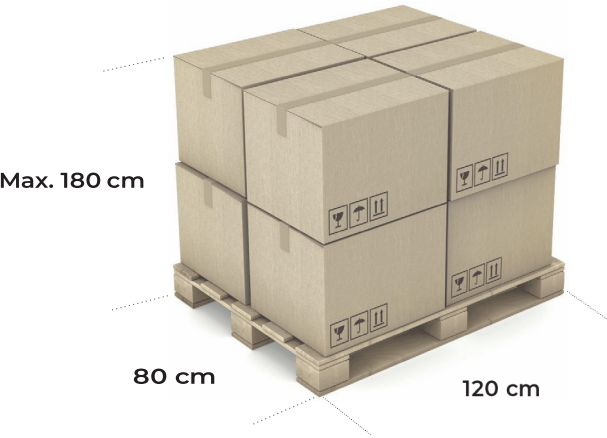
Ridicarea și livrarea coletelor pe paletți în zilele selectate, stabilite în săptămână (luni-vineri) până la ora 17:00.

În cadrul coletelor de marfă, deservim și alte tipuri de suporturi de expediere. Solicitați detalii reprezentantului nostru.

STANDARD COLETE MICI

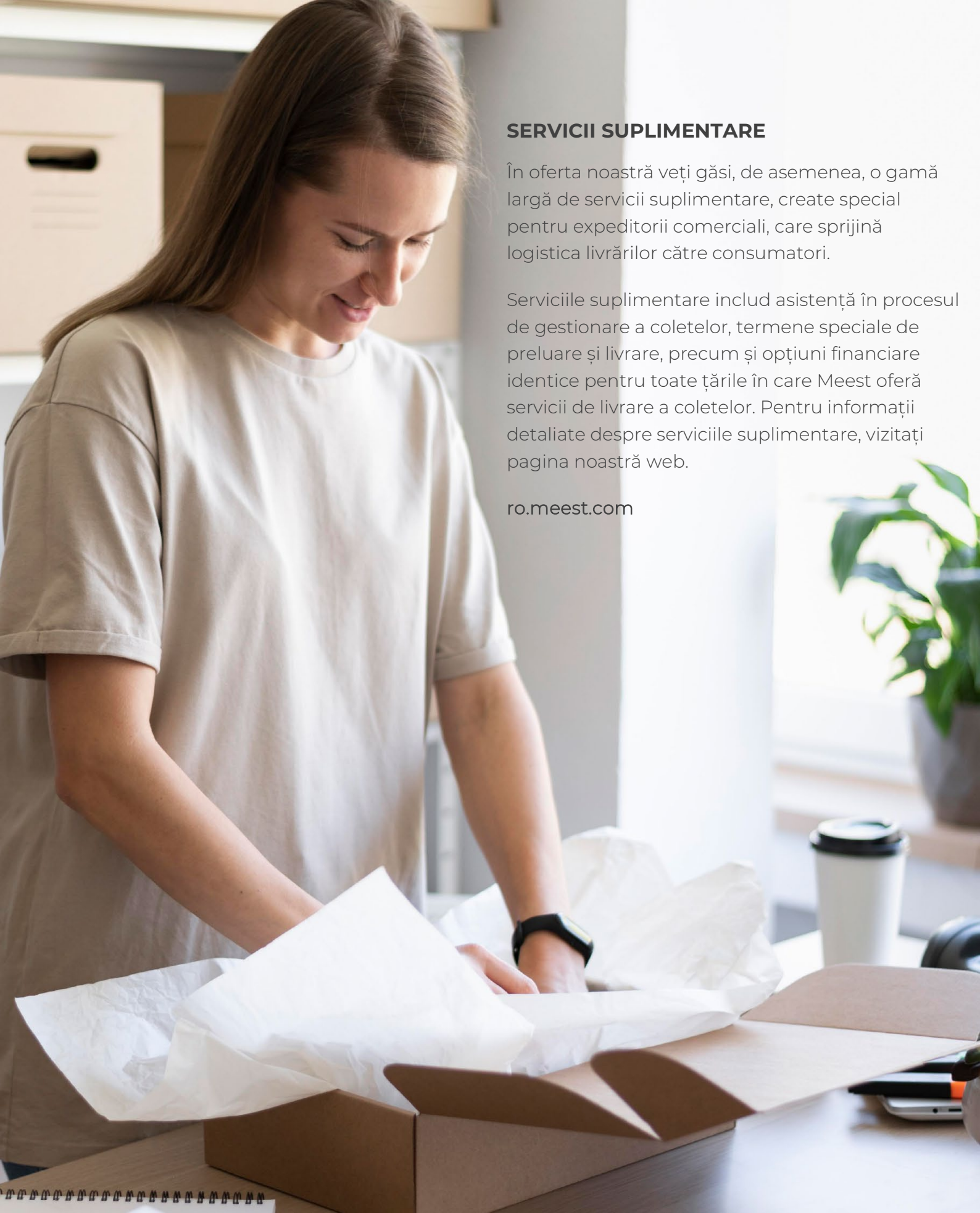
Un colet cargo este un obiect sau mai multe obiecte cu greutatea mai mare de 50 kg, așezate pe o singură paletă, într-un mod care asigură stabilitatea și previne deteriorarea sau deplasarea în timpul transportului. Expedierile pe palete sunt gestionate în sistemul „bord - bord”. Se acceptă numai transportul de colete pe paletți nedeteriorați. Sistemul „bord - bord” se referă la colete preluate și livrate în locuri accesibile pentru autovehicule de livrare. Serviciul nu include plasarea și scoaterea coletului din cutia de încărcare.

Numărul maxim de paletți care pot fi expediați de un singur expeditor către un singur destinatar într-o singură zi lucrătoare este de 2 paletți. Expedierea unui număr mai mare de 2 paletți către un singur destinatar necesită o prealabil. În acest caz, Meest își rezervă dreptul de a livra coletul în termen de trei zile lucrătoare, începând cu următoarea zi lucrătoare după expediere..



PALET STANDARD

Colet care se încadrează în conturul bazei paletului, cu dimensiuni maxime: 120 cm x 80 cm și înălțime maximă de 180 cm. Greutatea reală maximă a paletului nu poate depăși 800 kg.



SERVICII SUPLIMENTARE

În oferta noastră veți găsi, de asemenea, o gamă largă de servicii suplimentare, create special pentru expeditorii comerciali, care sprijină logistica livrărilor către consumatori.

Serviciile suplimentare includ asistență în procesul de gestionare a coletelor, termene speciale de preluare și livrare, precum și opțiuni financiare identice pentru toate țările în care Meest oferă servicii de livrare a coletelor. Pentru informații detaliate despre serviciile suplimentare, vizitați pagina noastră web.

ro.meest.com

SERVICII SUPLIMENTARE

SERVICIILE NOASTRE

ASIGURARE

Serviciu suplimentar pentru clienții contractuali care expediază mărfuri cu o valoare determinată. În cazul pierderii sau deteriorării mărfii, taxa minimă permite obținerea unei despăgubiri de la asigurător. Asigurarea trebuie selectată în momentul creării comenzii de expediere a coletului și trebuie indicată valoarea reală a mărfii transportate.

Serviciu suplimentar disponibil pentru expedieri naționale și internaționale, care include mărfuri comerciale sau obiecte de valoare cu o valoare maximă de 100.000 RON brut.

Taxa pentru serviciul de asigurare depinde de valoarea coletului declarată de expeditor, indicată pe lista de transport. În cazul selectării serviciului de asigurare, expeditorul trebuie să indice descrierea mărfii pe lista de transport.

ÎNCASARE LA LIVRARE (COD)

Serviciul este disponibil atât pentru livrările naționale, cât și pentru cele internaționale.

La livrare, curierul va încasa de la destinatar suma indicată pe scrisoarea de transport (AWB). Valoarea maximă care poate fi colectată pentru un singur colet este echivalentul a 5.000 RON.

În cazul utilizării acestui serviciu, este obligatorie asigurarea coletului până la valoarea sumei de ramburs.

Modalitatea de încasare variază în funcție de tipul livrării:

Pentru livrările către punctele Meest, plata poate fi efectuată cu cardul la momentul ridicării sau prin intermediul aplicației Meest.

Pentru livrările la ușa destinatarului, curierul va încasa suma în numerar, în momentul predării coletului.

Este obligatorie completarea sumei de colectat pe documentul de transport, împreună cu o descriere clară a conținutului coletului.

Decontarea rambursului (transferul sumei către expeditor) se face în termen de maximum 14 zile lucrătoare de la ziua următoare livrării coletului.

ÎNȘTIINȚĂRI SMS

Opțiune suplimentară pentru serviciile de bază: Standard Economic, Collect Box și Cargo - care asigură notificări SMS suplimentare, personalizate, pe telefonul mobil al destinatarului, cu link către statusul livrării coletului. Mesajul este trimis printr-un canal SMS local și se referă numai la situațiile în care destinatarul nu are un cont individual Meest și utilizează aplicația Meest Mobile / Web App.

Serviciile suplimentare sunt supuse unor taxe suplimentare la prețurile serviciilor de bază, conform tabelului de taxe indicat la paginile 22-25 din Ghid.

SOLUȚII PENTRU LOGISTICA RETURNĂRILOR DE MARFĂ

Meest este o companie cu acoperire globală, care poate oferi clienților dvs. acces la returnarea produselor prin intermediul a peste 200.000 de puncte de expediere din întreaga lume.

Oferiți toate opțiunile de returnare gratuită și câștigați încrederea clienților în magazinul dvs.! Returnările sunt o parte integrantă a comerțului modern de astăzi. O organizare adecvată a logisticii retururilor permite nu numai reducerea costurilor, ci și creșterea competitivității și a vânzărilor în magazin. Consumatorii apreciază companiile orientate către client, care introduc soluții pentru a le spori confortul, în special în ceea ce privește serviciile post-vânzare.

Rețineți că returnarea ușoară și gratuită a produselor este unul dintre elementele cheie cu ajutorul cărora companiile de comerț electronic luptă astăzi pentru loialitatea clienților.

RETUR CONSUMATORI

Înțelegem afacerea dumneavoastră, de aceea oferta noastră de servicii suplimentare include și gestionarea retururilor consumatorilor pentru expedierile naționale și internaționale realizate în rețeaua Meest. Pentru informații detaliate despre serviciile suplimentare, vizitați pagina noastră web ro.meest.com.

SERVICIUL NOSTRU

RETUR CONSUMATOR

Serviciu suplimentar pentru livrări la adresă și livrări la punctul de colectare. Serviciul permite clientului să returneze gratuit produsele achiziționate, prin expedierea acestora la unul dintre punctele Meest selectate, pe cheltuiala expeditorului inițial (plătitorul serviciului).

Expedierea coletului returnat de către client este posibilă în termen de maximum 365 de zile calendaristice de la data livrării.

Eticheta coletului returnat prin serviciul „Retur consumator” poate fi atașată la coletul inițial.

Timpul estimat de livrare a coletelor internaționale este conform tabelului de termene afișat pe ro.meest.com.

Serviciul este disponibil pentru colete cu o greutate maximă de 15 kg și dimensiuni standard de până la gabarit XL, în conformitate cu specificațiile Meest.

Informații detaliate despre disponibilitatea serviciului și modul de gestionare a coletelor puteți obține de la reprezentantul nostru comercial. – ro.sales@meest.com

CÂTEVA ASPECTE CU PRIVIRE LA RETURURI

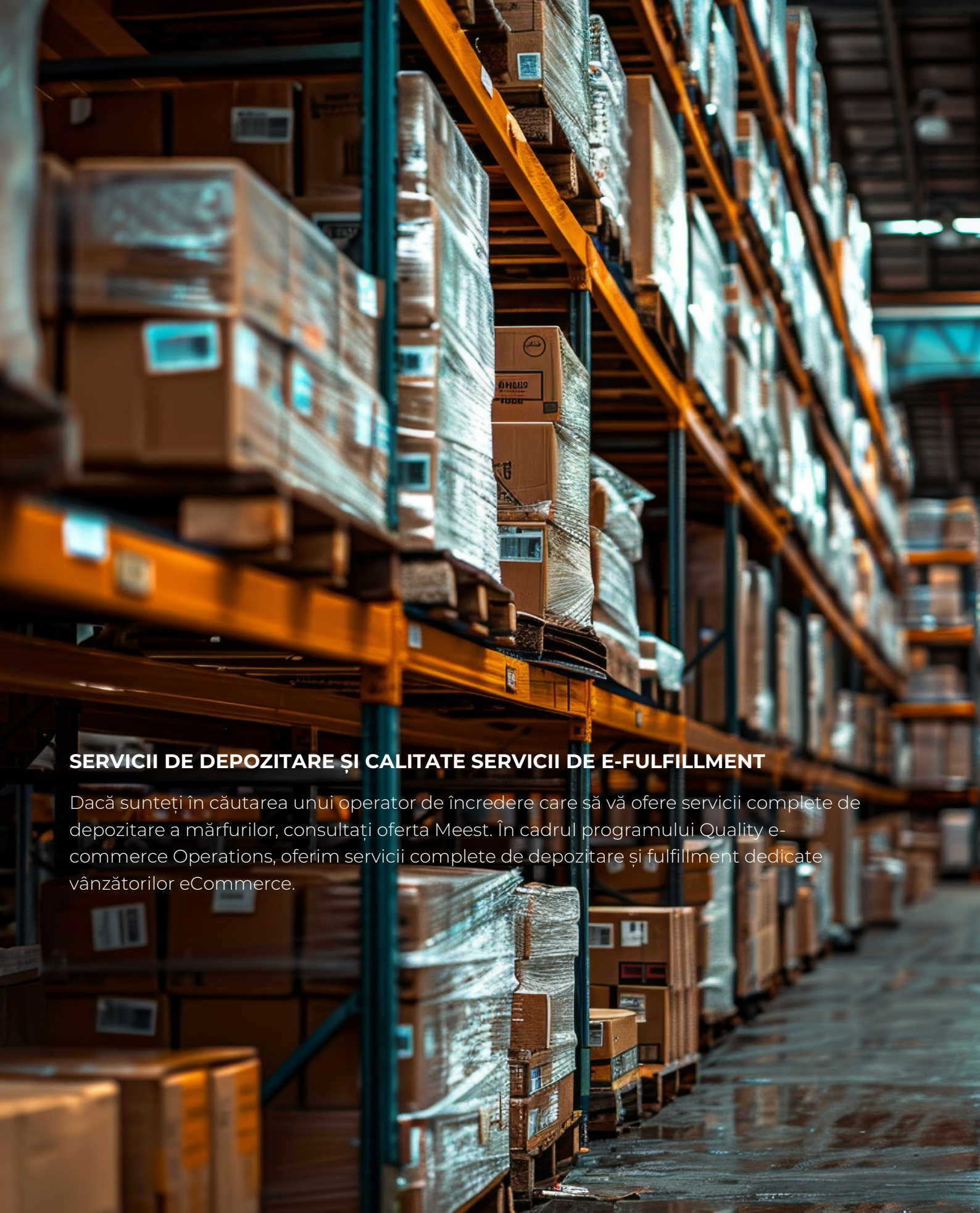
- Procedura de returnare convenabilă creează încredere în magazinul dvs. Încrederea este un factor decisiv pentru 56% dintre cumpărătorii online.
- procedură de returnare clară și ușor de înțeles este importantă pentru 36% dintre cumpărători.*
- Conform celei mai recente modificări a legii privind comerțul electronic, clientul are dreptul de a renunța la contract în termen de 14 zile de la achiziție. Cu cât primești produsul mai repede, cu atât îl poți revinde mai rapid.
- 12% dintre cumpărători au întâmpinat probleme cu returnarea produselor în ultimele 12 luni.** Determină clienții să revină mai des la tine.

* raport elaborat de Gemius pentru e-Commerce Polska. Conform acestui studiu, 36% dintre consumatorii care fac cumpărături online consideră că posibilitatea de a returna ușor și rapid produsele este unul dintre factorii cheie care influențează alegerea magazinului online în care vor face achiziții.

** Un studiu realizat de WEBCON indică faptul că 12% dintre respondenți consideră că necesitatea de a imprima etichete și formulare de returnare este un element iritant al procesului de reclamație sau returnare. Raportul publicat de portalul wGospodarce.pl informează că 12% dintre clienții magazinelor online au întâmpinat dificultăți în procesul de returnare, schimbare sau reclamație a produselor.

SUPRATAXE SERVICII
SERVICIILE NOASTRE
SUPRATAXA DE COMBUSTIBIL Taxă adăugată la prețul fiecărui serviciu prestat, cauzată de creșterea costurilor de transport. Informații despre valoarea taxei de combustibil sunt publicate pe site-ul companiei ro.meest.com. Tarifele indicate sunt obligatorii pentru clienții Meest din data publicării lor.
TAXA DE DRUM Suprataxă adăugată la Expedire în cazul transportului pe porțiuni cu taxă ale infrastructurii rutiere. Valoarea taxei rutiere este publicată pe site-ul web al companiei ro.meest.com. Tarifele indicate sunt obligatorii pentru clienții Meest din data publicării lor.
COLET NON STANDARD Suprataxă pentru toate coletele din expediere cu formă neregulată, dimensiuni excesive. Suprataxa se calculează pentru fiecare articol (colet) non-standard care: 1. Lungimea totală a celor trei laturi ale coletului depășește 140 cm sau lungimea celei mai lungi laturi depășește 100 cm. 2. Suma maximă a tuturor laturilor coletului nu poate depăși 300 cm, iar niciuna dintre laturi nu poate fi mai lungă de 240 cm.
SUPRATAXĂ COLETE GRELE +30KG Suprataxa se aplică în cazul în care greutatea reală sau volumul unui singur colet depășește 30 kg. În cazul depășirii acestei limite, la prețul de bază al serviciului se adaugă o taxă pentru fiecare kilogram sau fracțiune de kilogram care depășește 30 kg. Suprataxa reflectă costurile operaționale crescute asociate cu manipularea coletelor cu greutate sau volum peste normă, inclusiv restricții de transport, necesitatea utilizării de echipamente suplimentare și efortul suplimentar.
RETUR COLET Suprataxă pentru returnarea Coletului nelivrat la adresa Expeditorului.
SUPRATAXĂ DE MANIPULARE SPECIALĂ Suprataxă pentru manipulare specială manuală pentru fiecare articol (colet) neconform standardelor din cadrul serviciilor de bază Economic Standard sau Collect Box și aplică în următoarele condiții referitoare la colet: 1. Articole fragile în colete marcate cu etichete informative suplimentare aplicate pe ambalajul exterior. 2. Obiecte cilindrice, cum ar fi butoaie, găleți sau anvelope, care nu sunt complet închise într-un recipient de transport din carton ondulat. 3. Notă de transport ilizibilă (eticheta ilizibilă), care trebuie reimprimată. 4. Mărfuri învelite în folie stretch neagră, metal sau lemn. 5. Suprataxă pentru clienții care nu utilizează aplicația Meest pentru crearea și plata coletelor și care solicită pregătirea AWB de către agentul Meest. Taxa se percepe la sediul Meest pentru fiecare expediere (de către agent). Compania își rezervă, de asemenea, dreptul de a percepe o taxă pentru servicii suplimentare pentru fiecare expediere a cărei ambalare sau proprietăți fizice necesită astfel de servicii.
DEPOZITARE COLET Suprataxă pentru depozitarea coletului în locația Meest mai mult de 3 zile calendaristice. Suplimentul se calculează pentru fiecare colet din expediere.
LIVRARE CĂTRE O PERSOANĂ FIZICĂ Suprataxă pentru livrarea coletului către o persoană fizică la domiciliu (casă). Livrarea include și livrarea către o firmă cu sediul la domiciliu (casă)

SUPRATAXE SERVICII
SERVICIILE NOASTRE
LIVRARE UNITĂȚI COMERCIALE Suprataxă pentru livrarea coletului la magazin, galerie comercială sau rețea comercială, unde livrarea poate avea loc în intervalul de timp selectat.
FACTURĂ PE HÂRTIE Suprataxă pentru trimiterea facturii și a situației contabile pentru servicii în format tipărit, prin poștă, la adresa plătitorului specificată în contract.
RECEPȚIONARE ZONĂ EXTINSĂ Suprataxă pentru ridicarea coletelor din locații situate în afara zonei operaționale standard a Meest, în special din locații îndepărtate sau greu accesibile.
RIDICARE ZONĂ EXTINSĂ Suprataxă pentru livrarea coletului într-o locație situată în afara zonei operaționale standard a Meest.
TERMENE FIXE DE PRELUARE Suprataxă percepută pentru disponibilitatea zilnică a operatorului care preia Coletele (ridicare personală) la intervale regulate (minimum 3 ore) prevăzute pentru Clienții Contractuali care au încheiat un Contract de colaborare cu Meest.
MINIMUM LOGISTIC DE PRELUARE COLETE Suprataxă percepută în cazul în care există mai puțin de 5 colete în cadrul unui singur serviciu de preluare comandat sau la preluarea fiecărui colet ca unitate individuală.
PRELUARE EȘUATĂ A COLETELOR Suprataxa percepută pentru ridicarea ineficientă a coletului de la expeditor, în cazul încheierii unui contract cu program de operare de o zi.
NOTIFICARE PRELUARE UN SINGUR COLET Suprataxă pentru serviciul de preluare a Coletului, în cazul unei comenzi individuale a Clientului, în afara programului fix de preluări zilnice. Toate coletele vor fi preluate într-o singură comandă. Serviciul de preluare poate fi planificat numai în ziua preluării.
SUPRATAXĂ SEZONIERĂ Suprataxă adăugată la prețul de bază al serviciului, aplicată în anumite perioade ale anului, legate de traficul intens de colete.
FACTURĂ DE HÂRTIE PENTRU VĂMUIRE Suprataxă percepută în cazul livrării documentelor pentru vămuire (de exemplu, factura comercială) exclusiv în format tipărit, ceea ce face imposibilă inițierea procedurii vamale pe baza documentelor electronice. Taxa acoperă costurile de procesare manuală a documentelor și timpul suplimentar de procesare.



SERVICII DE DEPOZITARE ȘI CALITATE SERVICII DE E-FULFILLMENT

Dacă sunteți în căutarea unui operator de încredere care să vă ofere servicii complete de depozitare a mărfurilor, consultați oferta Meest. În cadrul programului Quality e-commerce Operations, oferim servicii complete de depozitare și fulfillment dedicate vânzătorilor eCommerce.

SERVICII DE DEPOZITARE ȘI E-FULFILLMENT

SERVICIILE NOASTRE

PRIMIREA MARFURILOR

100% acuratețe în procesul de recepție (înregistrare) a mărfurilor în depozit.

După primirea mărfurilor, le numărăm și verificăm cu atenție pentru a ne asigura că totul corespunde documentației și standardelor dvs. de calitate. Astfel, produsele dvs. sunt gata de expediere imediat ce apare comanda. Procesele noastre se bazează pe scanarea codurilor de bare, ceea ce garantează rapiditatea și acuratețea manipulării produselor dumneavoastră.

Vă informăm în permanență despre starea fiecărui articol – de la momentul recepției până la disponibilitatea pentru expediere. Ne ocupăm și de datele tehnice, cum ar fi numerele de serie (SN), IMEI, loturile sau datele de expirare – aveți totul la îndemână în fișa produsului.

DEPOZITARE

Depozitare și gestionarea stocurilor pe termen scurt, mediu sau lung. Oferim depozitare a mărfurilor începând de la o singură bucată, cutie sau palet, pentru a vă optimiza costurile. Percepem o taxă numai pentru spațiul de depozitare pe care îl utilizați efectiv, calculată în funcție de rata medie zilnică de ocupare.

Oferim soluții de integrare care conectează magazinul dvs. online cu sistemul nostru WMS pentru o gestionare precisă a stocurilor, vizibilitatea stării comenzilor și operațiunilor - complet gratuit!

AMBALARE ȘI EXPEDIERE

Garantăm procesarea comenzilor primite până la ora 17:00 în aceeași zi și un coeficient de erori de până la 4: 1.000.000. Acest lucru înseamnă mai multe comenzi livrate a doua zi și, prin urmare, mai mulți clienți mulțumiți!

În cadrul procesului de gestionare a comenzilor, garantăm scanarea fiecărui articol din lista de completare și documentarea fotografică în timpul completării și ambalării, pentru a ne asigura că clienții dvs. vor primi comanda completă și corectă. În plus, deoarece punem accentul pe o experiență completă a clientului, imediat după trimiterea comenzii, opțiunea de urmărire a traseului coletului este disponibilă în magazinul dvs.

Oferim securizare profesională a mărfurilor și ambalajelor, la costuri foarte mici, garantând reducerea ratei de deteriorare.

Consolidăm comenzile clienților dvs., astfel încât dvs. sau ei să plătiți mai puțin pentru livrare. De asemenea, pregătim toate documentele de livrare pentru curieri: AWB, CMR sau documentele vamale în cadrul serviciilor Meest.

Oferim livrări la adresă și la rețeaua de puncte Meest. Dacă aveți un contract individual cu un transportator selectat, suntem deschiși la colaborare pe baza contractului dvs. Oferim, de asemenea, o soluție rapidă, fiabilă și economică pentru livrarea mărfurilor în vrac, livrându-le partenerilor dvs. comerciali locali sau magazinelor fizice.

GESTIONARE RETURURI

În cadrul colaborării cu Meest, asigurăm o adresă gratuită pentru returnurile consumatorilor în fiecare depozit din țara respectivă. Clienții dvs. pot returna produsele în mod convenabil și pe propria cheltuială, inclusiv prin intermediul oricărui transportator ales de ei.

Procesăm returnările în maximum 24 de ore și asigurăm 100% conformitate cu procedura de acceptare a returnărilor stabilită individual. Fiecare produs returnat este verificat în conformitate cu instrucțiunile specificate de client, ceea ce garantează un control complet al procesului și menținerea standardelor de calitate necesare. Am implementat procese adecvate pentru a efectua controale corespunzătoare de cantitate și calitate, în conformitate cu specificațiile și preferințele dvs. unice.

În cadrul serviciilor de returnare, asigurăm și consolidarea coletelor returnate și transportul colectiv, la intervale stabilite, către depozitul principal din țara respectivă. De asemenea, vă putem ajuta să pregătiți produsele pentru vânzare: oferim servicii de recondiționare a anumitor articole, reambalare sau etichetare și le repunem în stocul activ cât mai repede posibil.



SERVICII SUPLIMENTARE DE DEPOZITARE ȘI FULFILLMENT

În oferta noastră de servicii de fulfillment veți găsi, de asemenea, o gamă largă de servicii suplimentare, adaptate la așteptările individuale ale companiei dumneavoastră.

SERVICIILE NOASTRE

PACHETE SERVICII

Puteți oferi clienților dvs. o gamă largă de combinații de realizare a comenzilor de seturi pentru anumite SKU-uri.

AMBALAJE PERSONALIZATE

Ambalajele personalizate sunt cea mai bună soluție pentru a oferi o experiență de despachetare de neuitat. Nu doar pregătim coletele pentru expediere, ci ne ocupăm și de brandingul personalizat, conform ideilor Dvs.

MATERIALE SUPLIMENTARE COLET

Sporiți implicarea prin promoții speciale sau stimuli comerciali, adăugând un cod promoțional, carduri de mulțumire sau o etichetă de returnare preimprimată cu insert în ambalaj.

SERVICIU CLIENȚI

Satisfacția clientului este prioritatea noastră principală! Personalul nostru în fiecare țară poate îndeplini rolul departamentului dvs. extern de servicii pentru clienți, ocupându-se de intervențiile dvs. sau de procesul de reclamații, explicând aspectele legate de executarea comenzilor sau returnări de marfă.

RAPORTARE ȘI ANALIZA

Vă punem la dispoziție statusul operațiunilor noastre, rapoarte privind stocurile și livrările. Oferim rapoarte dedicate în PowerBI, trimise la intervale prestabilite prin e-mail sau puse la dispoziție pe platforma noastră de raportare.

SERVICII DE TRANSPORT MARITIM ȘI VAMALE

Doriți să organizați o livrare mare de marfă la depozitul nostru Meest? Suntem specialiști în livrări de marfă, inclusiv transport rutier, maritim sau aerian, vămuire și orice alte cerințe de import sau export pe care le-ați putea avea.

Consultați soluțiile noastre!

LISTA DE PREȚURI PENTRU SERVICIILE DE BAZĂ DE LIVRARE COLETE ÎN ȚARĂ ȘI ÎN STRĂINĂTATE

DENUMIRE SERVICII: **ECONOMIC STANDARD**

	Romania	Austria	Belgium	Bulgaria	Croatia	Cyprus	Czech	Denmark	Estonia	Finland	France	Germany	Greece	Hungary	Ireland	Italy	Latvia	Lithuania	Luxem- bourg	Malta	Nether- lands	Norway	Poland	Portugal	Slovakia	Slovenia	Spain	Sweden	Ukraine
Peste 0 kg până la 1 kg	12,00	58,42	67,87	31,11	74,98	225,10	41,52	74,98	70,01	150,11	103,58	55,41	33,03	37,85	175,15	103,58	54,91	55,91	74,98	189,38	71,43	296,67	49,09	100,03	39,25	85,80	117,95	114,40	45,50
Peste 1 kg până la 2 kg	12,00	58,42	67,87	33,28	74,98	293,11	41,52	74,98	70,01	153,67	103,58	56,69	36,59	39,00	175,15	103,58	54,91	55,91	74,98	235,91	71,43	296,67	49,70	100,03	41,39	85,80	117,95	114,40	47,46
Peste 2 kg până la 5 kg	12,00	60,73	139,44	36,19	143,00	543,25	41,52	143,00	70,01	268,07	182,27	58,90	47,26	39,97	285,85	185,83	54,91	55,91	125,07	421,73	125,07	414,48	49,90	246,58	41,39	157,23	264,51	203,75	50,81
Peste 5 kg până la 10 kg	14,86	68,29	139,44	50,08	143,00	543,25	44,38	143,00	72,87	268,07	182,27	66,81	67,90	45,69	285,85	185,83	57,77	58,76	125,07	421,73	125,07	414,48	52,76	246,58	47,09	157,23	264,51	203,75	71,43
Peste 10 kg până la 15 kg	17,71	73,49	143,00	88,15	153,67	957,73	47,24	153,67	75,73	275,18	185,83	78,49	88,55	54,27	289,41	189,38	60,63	61,62	132,18	646,83	128,63	418,18	62,45	257,25	52,79	167,90	271,62	207,31	107,69
Peste 15 kg până la 20 kg	30,86	86,63	157,23	101,29	160,78	1 375,90	60,38	160,78	88,87	282,29	192,94	91,63	119,47	67,42	296,67	200,20	73,77	74,76	146,55	889,85	143,00	425,29	75,59	268,07	65,94	175,15	275,18	221,54	107,69
Peste 20 kg până la 25 kg	36,00	94,12	171,60	133,87	175,15	2 208,56	65,52	175,15	94,01	296,67	207,31	108,72	142,40	72,56	307,34	210,87	78,91	79,91	167,90	1 357,97	160,78	439,52	80,73	289,41	78,19	196,50	289,41	239,47	159,29
Peste 25 kg până la 30 kg	42,43	100,55	178,71	140,30	178,71	2 626,59	71,95	178,71	100,44	307,34	210,87	115,15	166,62	78,99	314,45	217,98	85,34	86,34	175,15	1 579,51	167,90	446,78	87,16	289,41	84,62	207,31	296,67	246,58	159,29

DENUMIRE SERVICII: **COLLECT BOX**

	Romania	Austria	Belgium	Bulgaria	Croatia	Cyprus	Czech	Denmark	Estonia	Finland	France	Germany	Greece	Hungary	Ireland	Italy	Latvia	Lithuania	Luxem- bourg	Malta	Nether- lands	Norway	Poland	Portugal	Slovakia	Slovenia	Spain	Sweden	Ukraine
Colet A - (0-2 kg)	11,66	36,73	-	25,90	-	-	33,98	-	52,03	-	-	45,35	28,94	30,82	-	-	40,19	41,66	-	-	-	-	42,18	-	31,11	-	-	-	35,91
Colet B - (2-5 kg)	14,00	38,32	-	32,46	-	-	33,98	-	52,03	-	-	45,35	31,29	30,82	-	-	40,19	41,66	-	-	-	-	42,83	-	31,11	-	-	-	39,20
Colet C - (5-10 kg)	14,00	38,32	-	32,46	-	-	33,98	-	52,03	-	-	45,35	31,29	30,82	-	-	40,19	41,66	-	-	-	-	42,83	-	31,11	-	-	-	56,20
Colet D - (10-15 kg)	14,00	40,66	-	35,80	-	-	33,98	-	54,37	-	-	47,69	31,29	33,16	-	-	42,54	44,00	-	-	-	-	45,23	-	33,45	-	-	-	85,04

Toate prețurile sunt exprimate în valori nete, în moneda RON

SERVICII SUPLIMENTARE ȘI SUPRATAXE

	Romania	Austria	Belgium	Bulgaria	Croatia	Cyprus	Czech	Denmark	Estonia	Finland	France	Germany	Greece	Hungary	Ireland	Italy	Latvia	Lithuania	Luxem- bourg	Malta	Nether- lands	Norway	Poland	Portugal	Slovakia	Slovenia	Spain	Sweden	Ukraine
ASIGURARE - VALOAREA SERVICIULUI	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
ASIGURARE - TAXĂ MINIMĂ	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
PLATA LA LIVRARE (COD) - VALOAREA SERVICIULUI	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	3%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
ÎNCASARE LA LIVRARE (COD) - TAXĂ MINIMĂ	16,00	16,00	16,00	16,00	24,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	24,00	16,00	16,00
RETUR DOCUMENTE	Tariful standard Collect Box																												
ÎNȘTIINȚĂRI SMS	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75
COLET NONSTANDARD	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00
RETUR COLET	Tariful standard																												
SUPRATAXĂ DE MANIPULARE SPECIALĂ	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00
LIVRARE CĂTRE O PERSOANĂ FIZICĂ	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
LIVRARE UNITĂȚI COMERCIALE	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00
RIDICARE ZONĂ EXTINSĂ	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00
LIVRARE ZONĂ EXTINSĂ	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00
TERMENE FIXE DE PRELUARE	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00
MINIM LOGISTIC DE PRELUARE	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
PRELUARE EȘUATĂ A COLETELOR	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
ÎNȘTIINȚARE PRELUARE COLET	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
FACTURĂ PE HÂRTIE	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
TAXĂ DE DRUM	" informații actuale transmise de MEEST - ro.meest.com																												
SUPRATAXĂ DE COMBUSTIBIL	" informații actuale transmise de MEEST - ro.meest.com																												
SUPRATAXĂ SEZONIERĂ	" informații actuale transmise de MEEST - ro.meest.com																												
SUPRATAXĂ COLETE GRELE +30KG	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00

Toate prețurile sunt exprimate în valori nete, în moneda RON

TERMENI ȘI CONDIȚII DE PRESTARE A SERVICIILOR POȘTALE ȘI DE TRANSPORT MEEST INTERNATIONAL

SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI

ARTICOLUL 1

INTRODUCERE

1. TERMENII ȘI CONDIȚIILE de prestare de servicii poștale și de transport (denumit în continuare **„TERMENI ȘI CONDIȚII”**) stabilește regulile de prestare a serviciilor poștale și de transport naționale și a altor servicii conexe de către Meest International Sp. z o.o. cu sediul în Varșovia (înscrisă în Registrul Comerțului din Registrul Național al Judecătorilor cu numărul KRS 0000583179, capital social: 10 000,00 PLN prin Meest International Sp. z o.o. Sucursala București, cu sediul în Municipiul București, Sectorul 1, Str. Nicolae Caramfil nr. 22, etaj 1, apt. 103, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului sub numărul J2025040857007, având cod unic de identificare 51932882 (denumită în continuare: **Meest**), precum și de către entitățile cu care Meest colaborează în vederea prestării serviciilor (agenți, curieri, subcontractanți și alții), în numele Clientului și în numele Destinatarilor Coletelor.

2. TERMENII ȘI CONDIȚIILE, Lista de prețuri, Ghidul serviciilor, TERMENII ȘI CONDIȚIILE de utilizare a platformei Platformei, precum și Regulile de ambalare a coletelor și alte documente referitoare la prestarea serviciilor poștale și de transport sunt publicate pe site-ul web al Meest la adresa https://ro.meest. com, în secțiunea „DOCUMENTE”, și sunt disponibile și în punctele de acces Meest. Prin utilizarea serviciilor prestate de Meest, Clientul confirmă că a luat cunoștință de conținutul TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR, precum și de conținutul Listei de prețuri (Client Individual) sau al Ghidului serviciilor (Client Business), că a înțeles și acceptă integral prevederile acestora și se obligă să respecte regulile care decurg din acestea pe tot parcursul raporturilor contractuale cu Meest. Documentele menționate fac parte integrantă din prezentul raport juridic și sunt opozabile Clientului de la data începerii utilizării serviciilor.

ARTICOLUL 2

DEFINIȚII

Termenii definiți mai jos au următoarele semnificații (indiferent dacă sunt utilizați la singular sau la plural):

1. **Platforma** – software pus la dispoziție gratuit de Meest pentru Clienții Business și Clienții Individual, în cadrul căruia Expeditorii și Destinarii pot utiliza anumite Servicii după crearea unui cont de utilizator(înregistrare). Regulile de utilizare a Platformei sunt stabilite în TERMENII ȘI CONDIȚIILE de utilizare a Platformei, disponibil pe site-ul https://ro.meest.comîn secțiunea „DOCUMENTE”;

2. **Lista de prețuri** – document care stabilește prețurile pentru Servicii, destinat Clienților Individuali, care nu este un Ghid al Serviciilor,

3. **Etichetă de expediere** – document în format electronic sau pe hârtie, care conține datele necesare pentru prestarea Serviciului, introduse de Client sau Expeditor prin intermediul Platformei, care conține un cod QR individual;

4. **Regulile pentru ambalarea corectă a Coletelor** – document care conține reguli și proceduri detaliate privind pregătirea corespunzătoare a mărfurilor pentru expediere, specificând, printre altele, cerințele privind alegerea ambalajelor, metodele de ambalare, etichetare și securizare a Coletelor, menite să asigure transportul în siguranță și protecția împotriva pierderii, deteriorării sau stricării Coletului. Regulile privind ambalarea

corespunzătoare a Coletelor sunt disponibile la adresa https://ro.meest.com, în secțiunea „DOCUMENTE”;

5. **Instrument de plată** înseamnă orice mijloc prin care se poate face o plată către Meest, cum ar fi un card bancar, un dispozitiv personalizat sau un set de proceduri convenite (ex. transfer bancar online), care pot fi utilizate pentru a efectua o plată pentru Serviciile furnizate de Meest, în măsura în care plata prin acel instrument este acceptată. . Cu excepția cazului în care se prevede altfel, confirmările de plată efectuate cu un instrument de plată pot fi trimise de Meest în format electronic la adresa de e-mail a Clientului, ceea ce nu exclude emiterea unei confirmări pe suport de hârtie a tranzacției în cazurile prevăzute de lege;

6. **NCC** – Legea nr. 289/2009 privind Noul Cod Civil (publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 511 din 24 iulie 2009, cu modificările ulterioare);

7. **Client Business** – profesionist, respectiv o persoană fizică autorizată, o persoană juridică sau o entitate fără personalitate juridică, care desfășoară o activitate economică organizată și continuă și care a încheiat cu Meest un Contract sau un Contract de colaborare negociat, în baza căruia a comandat Meest prestarea Serviciului, Platforma

8. **Client Individual** – persoană fizică, persoană juridică sau entitate fără personalitate juridică, care a încheiat cu Meest un Contract, în temeiul căruia a comandat Meest prestarea Serviciului;

9. **Consumator** – orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale, care efectuează cu Meest o tranzacție comercială (în conformitate cu articolul 2 pct. 2 din O.G. nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor);

10. **Convenția CMR** – Convenția privind contractul de transport rutier internațional de mărfuri (CMR), semnată la Geneva la 19 mai 1956, care reglementează relațiile contractuale privind transportul rutier internațional de mărfuri;

11. **Correspondență** – comunicare în formă scrisă pe orice fel de suport fizic, care urmează să fie transportată și livrată la adresa indicată de Expeditor chiar pe trimiterea în sine sau pe ambalajul acesteia. Cărțile, cataloagele, ziarele, periodicele nu sunt considerate trimiteri de corespondență.

12. **Curier** – persoană fizică, persoană juridică sau entitate fără personalitate juridică, care, în numele Meest, preia Coletul de la Expeditor sau livrează Coletul Destinatarului;

13.Scrisoare de transport – document în format electronic sau pe hârtie, care constituie dovada încheierii Contractului (poate fi reprezentată, de regulă, de Eticheta de expediere);

14. **Expeditor** – expeditorul Coletului, respectiv Clientul însuși sau persoana fizică, persoană juridică, entitatea fără personalitate juridică, autorizată de către Client să expedieze Coletul în numele său. În cazul existenței unui Contract de colaborare negociat, Expeditorul poate folosi Numărul de Client al Clientului, considerându-se implicit că are autorizația de a face acest lucru.

15. **Număr Client** – cod unic atribuit individual Clientului Business, pe care acesta este obligat să îl utilizeze în scopul comenzii, prestării și decontării Serviciilor;

16. **Destinatar** – persoană fizică, juridică sau entitate fără personalitate juridică, căreia îi este adresat Coletul;

17. **Pachet** – obiect sau obiecte plasate într-un ambalaj unic, compact și securizat, care constituie un singur element al Coletului; toate Pachetele expediate sub aceeași Scrisoare de transport vor fi considerate un singur Colet;

18. **Palet** – obiect sau obiecte plasate pe o structură rigidă, ambalate și pregătite pentru transport ca unitate unică, cu o greutate netă mai mare de 50 kg;

19. **Legea Poștală** – O.U.G. nr. 13 din 6 martie 2013 privind serviciile poștale (Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 139 din 15 martie 2013, cu modificările ulterioare);

20. **Legea Transporturilor** – O.G. nr. 27 din 31 august 2011 privind transporturile rutiere (Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 625 din 2 septembrie 2011, cu modificările ulterioare);

21. **Colet** – unul sau mai multe Pachete, Palet​e sau Corespondență, expediate în același timp de către un singur Expeditor către un singur Destinatar, pe baza unei singure scrisori de transport;

22. **Colet foarte valoros** – Colet cu o valoare mai mare de 190 RON;

23. **Ghid de servicii** – document destinat Clienților Business, care specifică tipurile de Servicii prestate de Meest, limitele de greutate și dimensiuni aplicabile, precum și definițiile și parametrii corespunzători fiecărui tip de Expedieri și Servicii suplimentare, prețurile pentru Servicii și Servicii suplimentare, termenele în care acestea pot fi realizate, precum și taxele suplimentare și suprataxele, împreună cu descrierea acestora, suportate de Clientul Business în cazul selectării unui anumit Serviciu;

24. **Expediere** – orice trimitere de bunuri efectuată prin intermediul Meest, indiferent de forma de ambalare (Colet, Pachet, Palet).

25. **Punctele de acces Meest** – puncte de expediere și recepție a Coletelor, a căror listă actuală se găsește pe https://ro.meest.com. Predarea și recepția Coletelor la Punctul Meest este posibilă prin utilizarea Platformei, precum și prin intermediul codului de expediere sau al codului de recepție, primit de Expeditor sau de Destinatar în scopul expedierii sau recepției Coletului;

26. **Terminal POS** – dispozitiv care servește la acceptarea plăților prin intermediul instrumentelor de plată electronice cum ar fi cardurile bancare, telefoanele mobile sau alte dispozitive cu tehnologie contactless;

27. **Contract** – acordul juridic pe baza căruia Meest prestează Serviciul de transport sau Serviciul de curierat. Contractul este considerat încheiat în momentul acceptării comenzii și este documentat prin emiterea Scrisorii de transport. În cazul existenței unui Contract de colaborare negociat între Meest și Client, fiecare comandă individuală este executată în baza acestuia, iar Scrisoarea de transport atestă prestarea serviciului corespunzător în temeiul contractului-cadru;

28. **Contract de colaborare negociat** – contractul încheiat între Meest și Clientul care are calitatea de profesionist, în sensul articolului 3 alin. (2) din NCC. Serviciile comandate în temeiul acestui contract sunt destinate utilizării de către Client în cadrul desfășurării activității sale economice;

29. **Reclamant** – persoana îndreptățită să depună o plângere cu privire la neprestarea sau prestarea necorespunzătoare a unui serviciu, astfel cum se specifică la articolele 13 și 14 din TERMENI ȘI CONDIȚII;

30. **Serviciu contra ramburs** – serviciu suplimentar, realizat împreună cu serviciul principal, constând în încasarea de la Destinatar de către Curier la livrarea Coletului a plății cash de la Client și transferul acestei plăți în contul bancar al Clientului (Suma ramburs);

31. **Servicii** – servicii de transport sau de curierat furnizate de Meest;

32. **Servicii suplimentare** – servicii opționale, supuse unei taxe suplimentare, oferite în plus față de Servicii, care sunt destinate să sporească confortul, securitatea, flexibilitatea și eficiența procesului de livrare a coletelor,

indicate: (i) pentru Clienții Individuali - în Lista de prețuri, (ii) pentru Clienții Business - în Ghidul serviciilor;

33. **Servicii de curierat** – servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea Coletelor prin Curier în temeiul Contractului, în conformitate cu dispozițiile Legii Poștale;

34. **Servicii de transport** – servicii constând în ridicarea, transportul și livrarea de articole, altele decât serviciile de curierat, sub rezerva dispozițiilor Legii Transporturilor;

35. **Servicii de expediere** – servicii care constau în gestionarea completă a procesului de transport al Coletelor, de la preluarea comenzilor de expediție până la livrarea Coletelor către Destinatar;

36. **Client** – Clientul Meest, adică o persoană fizică sau juridică sau o enitate fără personalitate juridică care solicită Meest să presteze un Serviciu, clientul putând fi Expeditor sau Destinatar.

ARTICOLUL 3

SERVICII PRESTATE

1. Meest furnizează Servicii pe teritoriul României și în țările indicate în Lista de Prețuri (pentru Clienții Individuali) și în Ghidul de Servicii (pentru Clienții Business), pe baza principiilor și în măsura în care sunt în concordanță cu acordurile internaționale obligatorii pentru România, privind furnizarea de Servicii de expediere, Servicii de curierat și Servicii de transport, precum și cu reglementările obligatorii ale Uniunii Poștale Universale și cu prevederile general aplicabile ale legislației române, Contractului, TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR, Listei de Prețuri sau Ghidului de Servicii. Termenele garantate pentru implementarea Serviciilor sunt indicate în Lista de Prețuri și în Ghidul de Servicii.

2. Serviciile de expediere includ Coletele pentru care Meest desfășoară activități legate de organizarea transportului, constând, printre altele, în:

a. organizarea procesului de expediere, preluare și livrare a coletelor,

b. consultanță privind condițiile de transport, alegerea rutei și mijlocului de transport, precum și în ceea ce privește prețurile,

c. pregătirea coletului pentru transport,

d. livrarea coletului către mijlocul principal de transport,

e. întocmirea documentelor de transport,

f. încheierea contractului de transport,

g. asigurarea coletului,

h. preluarea coletului la destinație,

i. depozitarea coletelor,

j. încasarea contravalorii bunurilor aflate în coletul livrat,

k. decontarea serviciului cu transportatorul,

l. întreprinderea de acțiuni pentru recuperarea sumelor percepute nejustificat cu titlu de taxă de transport, legate de efectuarea transportului,

m. informarea Expeditorului despre obstacolele apărute în transport,

n. organizarea procedurilor vamale la import și export, prestate de Meest în nume propriu, dar în contul Expeditorului.

3. Serviciile de curierat includ trimiterile de Colete, cu o greutate de până la 31,5 kg inclusiv și suma dimensiunilor (lungime, lățime, înălțime) care nu depășește 3.000 mm, cea mai lungă dimensiune nedepășind 1.500 mm, acceptate, sortate, deplasate și livrate într-un mod care asigură:

a. înregistrarea zilei și orei de expediere a Coletului;

b. urmărirea Coletului din momentul expedierii până în momentul livrării;

c. livrarea Coletului în timpul garantat specificat în TERMENI ȘI CONDIȚII, specificate în Lista de prețuri (pentru Clienții Individuali) sau în Ghidul serviciilor (pentru Clienții Business);

d. livrarea Coletului către Destinatar sau o persoană autorizată să îl primească într-un loc specificat de Expeditor sau convenit cu Destinatarul, într-un mod care asigură înregistrarea zilei și orei de livrare a Coletului.

4. Meest furnizează servicii poștale exclusiv ca servicii de curierat, astfel cum se menționează în paragraful anterior și își rezervă dreptul de a refuza alte servicii poștale în mod discreționar.

5. Serviciile de expediere includ Colete care depășesc limitele de greutate și dimensiuni aplicabile Serviciilor de curierat, inclusiv atunci când conținutul acestora constă în Corespondență.

6. Prestarea serviciului de către Meest în domeniul trimerii de Colete foarte valoroase este disponibilă numai pentru Clienții Business și este posibilă numai după ce Clientul Business a îndeplinit condițiile suplimentare menționate la articolul 7 din TERMENI ȘI CONDIȚII, cu excepția cazului în care Contractul de colaborare negociat prevede altfel.

ARTICOLUL 4

ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI

1. Dovada încheierii Contractului este Scrisoarea de transport în vigoare utilizată de Meest (cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel). Persoana care efectuează comanda sau Expeditorul (dacă este diferit) acceptă prin Scrisoarea de transport: tipul serviciului ales și, dacă este cazul, a serviciului suplimentar, conformitatea datelor declarate cu situația reală, precum și confirmă că a luat cunoștință de prezenții TERMENI ȘI CONDIȚII precum și de Lista de prețuri (pentru Clienții Individuali) sau Ghidul de Servicii (pentru Clienții Business), care devin obligatorii pentru persoana care efectuează comanda odată cu completarea și acceptarea Scrisorii de transport.

2. Cu excepția cazului în care se specifică altfel într-un acord individual între Expeditor și Meest, Expeditorul contractează serviciile:

a. Utilizând Platforma, sau

b. Prin intermediul www.meest.com, sau

c. Personal, într-un Punct de acces Meest.

3. Prin încheierea Contractului, Expeditorul inițiază prestarea Serviciului prin trimiterea coletului la un punct de procesare logistic Meest, la un Meest Point sau prin curier, în modul stabilit la alineatul (2) de mai sus.

4. Meest își rezervă dreptul de a utiliza dispozitive electronice pentru a confirma expedierea sau livrarea coletului. Prin încheierea Contractului, Expeditorul acceptă că dovada confirmării expedierii sau a livrării poate consta în aplicarea semnăturii expeditorului sau a destinatarului pe un dispozitiv electronic care înregistrează imaginea acestei semnături sau prin indicarea codului Coletului. Semnătura Expeditorului sau a Destinatarului pe dispozitivul electronic sau indicarea codului Coletului constituie o dovadă suficientă a expedierii sau a livrării Coletului.

ARTICOLUL 5

AMBALAREA COLETELOR

1. Expeditorul este responsabil pentru pregătirea Coletului astfel încât să permită executarea

corespunzătoare a Serviciului de către Meest. Pregătirea corectă a Coletului înseamnă, în special:

a. ambalarea Coletului într-un mod care să asigure siguranța acestuia pe parcursul transportului (de exemplu, ambalaj închis și securizat/sigilat, etanșat corespunzător), astfel încât să fie protejat atât conținutul propriu, cât și celelalte Colete și mijloacele de transport utilizate pentru prestarea Serviciului;

b. asigurarea unui ambalaj care să împiedice accesul neautorizat la conținutul Coletului, să fie suficient de rezistent, ținând seama de dimensiunile, greutatea și natura conținutului, care să prevină deplasarea internă a conținutului Coletului în timpul manipulării și transportului și care să permită prestarea Serviciilor în condiții de siguranță, fără pierderi sau deteriorări ale conținutului Coletului;

c. asigurarea unui ambalaj care îndeplinește parametrii și dimensiunile Expedierilor specificate în Lista de Prețuri sau în Ghidul de Servicii,

d. plasarea pe Expediere a unei Scrisori de transport complete corect - Expeditorul nu are dreptul să modifice forma și conținutul Scrisorii de transport solicitate de Meest, în special prin plasarea în Scrisoarea de transport a unor mărci comerciale, logo-uri și alte marcaje grafice care identifică Expeditorul sau Destinatarul; Clientul este responsabil pentru toate datele incluse în Scrisoarea de transport;

e. furnizarea corectă către Meest a datelor cu caracter personal utilizate pentru furnizarea Serviciilor, inclusiv a datelor Destinatarului necesare pentru transport, vâmuire (dacă este impus de reglementările vamale) și livrare (inclusiv adresa de e-mail, numere de telefon);

f. marcarea Coletului și în limba oficială a țării de destinație a Coletului, iar dacă în țara de destinație a Coletului se utilizează alte litere decât cele latine și alte cifre decât cele arabe - marcarea trebuie să fie realizată și cu respectivele litere și cifre;

g. furnizarea de informații corecte privind descrierea produsului, țara de origine, evaluarea în scopuri vamale și clasificarea taxelor vamale (în scopuri vamale, dacă este necesar conform reglementărilor vamale).

2. Regulile privind modul corect de ambalare a coletelor sunt disponibile la adresa www.ro.meest.com în secțiunea „DOCUMENTE”.

3. În cazul în care, ca urmare a ambalării necorespunzătoare a Expedierii, se produce o pagubă constând în special în deteriorarea altor Colete, deteriorarea vehiculului care transportă Coletele, a Punctului de acces Meest sau a altui loc de depozitare a Coletelor, răspunderea pentru pagubele menționate mai sus revine Clientului.

4. Greutatea ambalajului, a expedierii și a altor elemente de protecție este inclusă în greutatea Expedierii.

5. Meest nu este răspunzător pentru daunele cauzate de expedierea Coletului într-o stare care împiedică executarea corespunzătoare a Serviciului, în special transportul corespunzător al Coletului sau livrarea acestuia fără pierderi sau deteriorări, sau într-un ambalaj care nu asigură siguranța conținutului Coletului sau a altor Colete, în special în cazul în care Clientul nu a declarat conținutul Coletului sau declarația nu corespundea conținutului real al Coletului.

ARTICOLUL 6

SERVICIU CONTRA RAMBURS

1. În cazul în care Meest primește o comandă de la

Expeditor pentru Serviciul Ramburs, Curierul, la comanda Expeditorului, va colecta de la Destinatar suma declarată de Expeditor și, ulterior, Meest o va transfera în contul bancar al Clientului.

2. Cu excepția cazului în care Părțile au convenit altfel, Suma ramburs nu poate depăși 5 000,00 RON, cu mențiunea că Meest își rezervă dreptul de a reduce valoarea sumei încasate în numerar, în cazul în care reglementările legale în vigoare introduc noi limite în acest sens.

3. Suma ramburs trebuie să fie înscrisă în rubrica corespunzătoare din Scrisoarea de transport.

4. Contul bancar în care Meest trebuie să transfere către Client suma ramburs:

a. în cazul Expedierilor efectuate în baza unui Contract de colaborare negociat, este indicat de către Client în Contractul de colaborare negociat;

b. În cazul expedierilor efectuate în baza Contractului, acesta este indicat în rubrica corespunzătoare din Platformă, iar contul bancar indicat trebuie să aparțină Clientului. Orice eroare în ceea ce privește numărul contului bancar indicat de Client poate duce la neefectuarea decontării, pentru care Meest nu își asumă răspunderea. Exonerarea de răspundere de mai sus, precum și obligația de a indica numărul contului bancar, nu se aplică Consumatorilor. În cazul în care Clientul indică un cont bancar eronat și fondurile transferate în acest cont sunt returnate de bancă către Meest, Meest va transfera din nou suma de colectare către Client după primirea instrucțiunilor din partea Clientului cu numărul corect al contului bancar;

5. Condiția pentru livrarea Coletului în cazul comenzii Serviciului contra-ramburs este achitarea de către Destinatar a Sumei de plată. Refuzul achitării Sumei de plată se consideră și neautorizarea tranzacției în cazul în care Destinatarul decide să achite Suma de plată utilizând Terminalul POS, precum și refuzul achitării Sumei de plată în numerar. În cazul refuzului de plată de către Destinatar pentru Coletele cu plata la livrare sau al imposibilității efectuării plății (de exemplu, lipsa sumei de numerar și imposibilitatea plății prin intermediul unui terminal POS), Meest își rezervă dreptul de a solicita Clientului care nu este Consumator plata corespunzătoare pentru Coletele livrate. În acest caz, Meest va returna expedierea Expeditorului, contra unei taxe suplimentare, indicată în Lista de prețuri și Ghidul serviciilor.

6. Clienții care nu au calitatea de Consumatori sau Expeditorii care nu sunt parte în Contractul cu Meest (care nu sunt Clienți) nu au dreptul la despăgubiri în cazul în care Meest nu îi informează cu privire la refuzul Destinatarului de a achita Suma ramburs.

7. În cazul în care Suma ramburs depășește echivalentul sumei de 5 000,00 RON, Meest are dreptul de a refuza prestarea unui astfel de Serviciu.

8. Încasarea sumelor datorate de Destinatar pentru Coletele livrate se efectuează RON, în numerar, prin intermediul unui terminal POS sau într-o altă formă legală și disponibilă pentru Meest.

9. În cazul plății sumei în numerar, obligația Expeditorului este de a informa Destinatarul cu privire la necesitatea pregătirii sumei de încasat. În cazul în care suma în numerar nu este disponibilă, Destinatarul poate achita suma datorată pentru Expedire prin intermediul unui terminal POS.

10. Meest își rezervă dreptul de a modifica temporar sau permanent disponibilitatea modalității de plată a sumei în numerar sub formă de tranzacție fără numerar (prin intermediul instrumentelor de plată utilizând terminalul POS) la propria discreție (inclusiv restricționarea disponibilității, suspendarea temporară). Expeditorul nu are dreptul la pretenții legate de disponibilitatea limitată a modalității de plată a sumei colectate prin intermediul Instrumentelor de plată la Curier utilizând Terminalul POS, suspendarea sau modificarea disponibilității acesteia, precum și în cazurile de neautorizare a

tranzacției, indiferent de motivul neautorizării. Dispozițiile din ultimele două propoziții anterioare nu se aplică Clientului care este Consumator, în măsura în care acestea ar putea încălca drepturile care îi revin în temeiul reglementărilor legale în vigoare.

11. În cazul în care Meest suferă orice prejudiciu ca urmare a plății Serviciilor prin intermediul Instrumentului de plată (inclusiv în cazul în care Clientul solicită rambursarea unei plăți prin mecanisme specifice organizațiilor de plată, cum ar fi chargeback), Clientul va fi obligat să repare prejudiciul cauzat Meest, în special să plătească imediat către Meest suma care face obiectul rambursărilor. Prezența dispoziție nu se aplică dacă Clientul are calitatea de Consumator, în măsura în care aceasta ar putea încălca drepturile care îi revin în temeiul reglementărilor legale în vigoare.

Cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel, Meest va transfera Clientului sumele încasate de la Destinatar (în cazul Serviciilor contra ramburs) în termen de 14 zile calendaristice de la data la care Suma ramburs a fost colectată efectiv, transferând Suma ramburs în contul bancar furnizat de Client.

12.Data decontării creanțelor în legătură cu prestarea Serviciului contra ramburs este data la care Meest emite ordinul de plată pentru transferul Sumei ramburs către Client. Clientul primește de la Meest un extras al încasărilor în format electronic în ziua transferului fondurilor încasate în contul bancar al Clientului. La fiecare solicitare a Clientului, Meest va trimite Clientului un extras al încasărilor.

13.Părțile stabilesc că Serviciile contra ramburs prestate de Meest nu constituie o activitate de remitere de bani în sensul art. 5, pct. 47 din Legea nr. 209/2019 privind serviciile de plată și pentru modificarea unor acte normative. Meest prestează Serviciul contra ramburs în numele și în contul Clientului. Meest încasează Suma ramburs datorată de Destinatar în numele și pe seama Clientului, în temeiul unei relații contractuale directe dintre Client și Destinatar.

14. Clientul declară că executarea Serviciului contra ramburs comandat de acesta către Meest, nu încalcă prevederile Legii nr. 129 din 11 iulie 2019 pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, iar Sumele ramburs nu sunt valori patrimoniale provenite din surse ilegale sau nedecarate.

ARTICOLUL 7 AMBALARE TRANSPORT/DECLARAȚIE VALOARE TRANSPORT

1. Expeditorul garantează că fiecare Expediere este ambalată corespunzător, declarat și descrisă corect în Scrisoarea de transport și că este adecvată pentru transport.

2. Se stipulează în mod expres că, în cazul unui Colet foarte valoros, Expeditorul este obligat să declare în Scrisoarea de transport valoarea reală a acestuia. Clientul ia cunoștință că, în cazul în care valoarea declarată depășește suma de 190,00 RON, Coletul va fi acoperit cu o asigurare suplimentară, iar acest lucru implică plata unei taxe suplimentare, indicată în Lista de prețuri și Ghidul serviciilor. Declararea valorii unui Colet foarte valoros produce efecte din momentul plății taxei suplimentare aferentă asigurării, în conformitate cu articolul 12 din TERMENI ȘI CONDIȚII. Pentru a evita orice neînțelegeri, părțile confirmă de comun acord că, în cazul returnării către Client a unui Colet foarte valoros, aceasta este acoperită automat de asigurare în același mod ca la momentul expedierii inițiale.

3. Dacă Expeditorul nu declară că trimite o Expediere foarte valoroasă, se consideră implicit că valoarea Expedierii nu depășește suma de 190,00 RON sau echivalentul acestei sume în moneda țării de expediere

a Expedierii, alta decât România. Astfel, prin omisiune, Expeditorul declară valoarea Expedierii ca fiind de maximum 190 RON sau echivalentul acestei sume în moneda locală.

ARTICOLUL 8 REFUZUL DE PRESTARE A SERVICIULUI/EXCLUDEREA DIN TRANSPORT

1. Meest poate refuza prestarea Serviciului sau poate renunța la prestarea Serviciului în cadrul Contractului încheiat în cazul în care Clientul sau Expeditorul încalcă TERMENII ȘI CONDIȚIILE, în special dacă:

a. Coletul nu a fost pregătit în conformitate cu prevederile TERMENI ȘI CONDIȚIILEui (în special cu încălcarea regulilor din Regulile de ambalare corespunzătoare a Coletelor sau dimensiunile sau greutatea reală sau gabaritul nu sunt conforme cu declarația din Scrisoarea de transport);

b. Coletele conțin articole excluse din transportul efectuat de Meest sau excluse în temeiul dispozițiilor legale în vigoare, în special:

· substanțe periculoase în sensul reglementărilor separate, în special materiale inflamabile, explozive, radioactive, substanțe corozive sau urât mirositoare sau deșeuri,

· armament, materiale explozive, arme sau muniție;

· imitații (replici) de arme de foc, elemente explozive sau muniție;

· mărfuri ilegale, inclusiv droguri sau alte substanțe psihotrope sau stupefiante, precum și medicamente, alcool, produse din tutun;

· cadavre, rămășițe umane sau cenușă umană;

· plante sau animale vii;

· cadavre sau rămășițe ale cadavrelor de animale și blănur;

· antichități sau opere de artă;

· pietre și metale prețioase și bijuterii;

· valori mobiliare, numerar (bancnote, monede), banderole, semne de identitate;

· documente de identitate (pașaport, carte de identitate, permis de conducere etc.);

· produse congelate și perisabile;

· mărfuri periculoase definite în prevederile acordului european ADR și Hotărârea nr. 1175/2007 pentru aprobarea Normelor de efectuare a activității de transport rutier de mărfuri periculoase în România și orice acte normative aplicabile.

c. Transportul necesită un parc auto specializat și transbordare sau, datorită caracteristicilor sale, este imposibilă prestarea Serviciului de către Meest cu mijloacele și echipamentele de transport de care dispune;

d. Dispozițiile legale în vigoare prevăd restricții privind transportul unei anumite Expedieri sau impun îndeplinirea unor condiții și proceduri speciale pentru transportul acesteia;

e. Transportul este clasificat drept material sau produs periculos, articol al cărui transport este interzis sau restricționat de IATA, OACI sau alte organizații relevante sau organisme ale administrației publice;

f. Transportului nu i s-a emis o declarație vamală, dacă este prevăzută de reglementările vamale;

g. Meest nu poate presta Serviciul din cauza unui caz de forță majoră sau caz fortuit (în special acțiunile

autorităților statului, organelor administrative, conflictele de muncă, grevele, războiul, condițiile meteorologice, cum ar fi temperaturi scăzute, ceață, ninsori abundente, blocaje rutiere, gheață, dezastre naturale, revolte, acțiuni militare care cauzează dificultăți în transport, epidemie/pandemie) ori ca urmare a faptei Expeditorului sau a unei terțe persoane pentru care Meest nu este chemat, potrivit legii, să răspundă;

h. Expedierea a fost ambalată sau asigurată în mod necorespunzător de către Expeditor, în special în cazul în care Expedierea ar putea murdări sau deteriora alte Expedieri sau bunurile Meest;

i. conținutul Scrisorii de transport dă naștere la suspiciuni întemeiate că Expedierea poate încălca cerințele prevăzute în TERMENI ȘI CONDIȚII (inclusiv în ceea ce privește declarația privind conținutul, greutatea, dimensiunile, valoarea).

2. În cazul în care există suspiciuni întemeiate că unele Colete pot constitui obiectul unei infracțiuni sau că, prin conținutul acestora, pot reprezenta un pericol pentru persoane, bunuri sau mediu, Meest va informa imediat autoritățile competente și va reține, respectiv securiza Coletele până la efectuarea unei inspecții de către acestea.

ARTICOLUL 9 PRINCIPIILE PRESTĂRII SERVICIILOR

1. Înainte de acceptarea Coletului pentru prestarea Serviciului, Meest își rezervă dreptul de a solicita Expeditorului deschiderea Coletului pentru a verifica dacă conținutul Expedierii corespunde declarației din Scrisoarea de transport (în special în ceea ce privește conformitatea valorii declarate cu valoarea reală a conținutului Coletului) și de a verifica dacă Coletele nu conțin obiecte excluse din transport sau dacă conținutul Coletul a fost securizat corespunzător.

2. Meest poate solicita Expeditorului deschiderea Coletului și în cazul în care există suspiciuni justificate că transportul Expedierii poate provoca deteriorarea altor Colete, a bunurilor Meest sau a bunurilor subcontractanților Meest.

3. Dacă solicitarea către Client sau Expeditor de a deschide Coletele este imposibilă sau a fost fără rezultat, în cazul unei suspiciuni justificate că respectivele Colete nu îndeplinesc cerințele prezenților TERMENI ȘI CONDIȚII, inclusiv prevederile Articolului 8 din TERMENI ȘI CONDIȚII, precum și condițiile specificate în Ghidul Serviciilor, Meest poate, luând în considerare dispozițiile legale aplicabile, să verifice parametrii și conținutul Coletelor, atât înainte de acceptarea acestora, cât și și în fiecare etapă a prestării Serviciului, iar apoi să ia o decizie:

a. de a refuza acceptarea Coletului;

b. de a accepta Coletele pentru realizarea comenzii; sau

c. de a se retrage din Contract și de a întrerupe prestarea Serviciului și de a returna Coletele Expeditorului.

4. Dacă Expeditorul nu poate fi prezent la verificarea Expedierii, verificarea se efectuează în prezența persoanelor invitate de Meest pentru această operațiune, în conformitate cu dispozițiile Legii poștale sau Legii transporturilor și cu dispozițiile executive aplicabile. Coletele verificate sunt marcate cu o etichetă specială.

5. În cazul refuzului prestării Serviciului sau al renunțării de către Meest la prestarea Serviciului din motivele indicate mai sus, Clientului i se va percepe o taxă suplimentară în quantumul specificat în Ghidul Serviciilor. Meest își rezervă dreptul de a revendica despăgubiri peste suma indicată în fraza anterioară în cazul în care prejudiciul rezultat din expedierea de către

Client a Coletului cu încălcarea prevederilor alineatului 1 de mai sus depășește suma stabilită. Prevederile prezentului alineat nu se aplică Consumatorilor.

6. Meest se angajează, dacă este necesar, să raporteze Expedierea livrată procedurilor vamale corespunzătoare.

ARTICOLUL 10 PRELUAREA ȘI ÎNMÂNAREA COLETELOR

1. Expeditorul are obligația de a menționa în Scrisoarea de transport datele Destinatarului și Expeditorului, și anume numele și prenumele/denumirea, strada, numărul casei și al apartamentului, dacă este cazul, codul poștal, localitatea. Este necesar, de asemenea, să se indice numărul de telefon sau adresa de e-mail care permit contactul în vederea executării corespunzătoare a Serviciului. În cazul alegerii opțiunii de livrare a Expedierii la un Punct de acces Meest, Expeditorul este obligat să indice datele de adresă ale Punctului de acces Meest, precum și numărul de telefon și adresa de e-mail ale Destinatarului.

2. Dacă Meest acceptă transportul, în ciuda faptului că Scrisoarea de transport nu conține setul complet de date, solicitat în conformitate cu punctul 1 de mai sus, Meest nu răspunde pentru eventuala nelivrare a Coletului, întârzierea livrării acesteia sau daunele cauzate de nelivrarea sau întârzierea livrării Coletului.

3. Modul de livrare a coletului este indicat de Expeditor, alegând una dintre opțiunile disponibile:

a. livrare la adresa indicată;

b. livrare la un Punct de acces Meest (ridicare personală de către Destinatar).

4. Clientul ia cunoștință că preluarea Coletelor de la Expeditor, de la Punctul de acces Meest, transportul acestora și livrarea către Destinatar sau livrarea la Punctul de acces Meest în vederea preluării de către Destinatar va fi efectuată de Curier.

5. Regulile detaliate privind livrarea Coletelor, inclusiv termenele de livrare garantate, sunt specificate în Lista de prețuri (pentru Clienții Individuali) sau în Ghidul serviciilor (pentru Clienții Business).

ARTICOLUL 11 REMUNERAȚIA PENTRU SERVICIILE PRESTATE

1. Pentru realizarea de către Meest a serviciilor comandate, Clientul este obligat să plătească remunerația stabilită:

a. în cazul Contractului - în Lista de prețuri valabilă la data expedierii Expedierii și în conformitate cu prevederile TERMENI ȘI CONDIȚIILEui;

b. în cazul Contractului de colaborare negociat - în conformitate cu prevederile Contractului de colaborare negociat, Ofertei, Ghidului de servicii și prevederile TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR.

Valoarea taxelor și suprataxelor depinde de tipul Serviciului, tipul, greutatea și dimensiunea Expedierii, locul de preluare și locul de livrare, precum și de Serviciile suplimentare selectate de Client și de alți factori indicați în Lista de prețuri sau în Ghidul Serviciilor sau în Contractul de colaborare negociat.

2. Cu excepția cazului în care se convine altfel, taxele nu includ impozite, taxe vamale, garanții vamale și alte taxe rezultate din reglementările legale, care apar în legătură cu importul sau exportul Expedierii (taxe vamale și fiscale). În cadrul procedurii vamale, taxele vamale și fiscale sunt suportate de către Destinatar.

3. Lista actuală de prețuri și Ghidul actual al serviciilor sunt disponibile pe site-ul web Meest la adresa <https://ro.meest.com>, în secțiunea „DOCUMENTE”.

4. Meest își rezervă dreptul de a modifica Lista de prețuri și Ghidul serviciilor, inclusiv modificarea tarifelor și a suprataxelor, în orice moment. Modificarea Listei de prețuri sau a Ghidului serviciilor nu constituie o modificare a TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR.

5. În cazul în care Clientul decide să transfere obligația de plată pentru serviciu către Destinatar, Clientul se obligă să acopere toate costurile legate de expedierea coletului, în cazul în care Destinatarul refuză să efectueze plata.

6. În cazul expedierii unui Colet în cadrul:

a. Contractului de colaborare negociat - plata și decontarea Serviciului se efectuează în conformitate cu condițiile prevăzute în Contractul de colaborare negociat;

b. Contractului - plata se efectuează în avans, după efectuarea plății în avans prin intermediul Platformei sau prin metode electronice de plată, cum ar fi transfer bancar, card de plată, soluții de plată digitală (e.g. Google Pay). Facturile aferente vor fi emise de Meest în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

7. Clientul care a încheiat un contract cu Meest ia cunoștință că Meest are dreptul de a cântări și/sau măsura întreaga Expediere sau Coletele care o compun folosind dispozitivele de măsurare ale Meest. Rezultatele acestei operațiuni vor fi utilizate pentru stabilirea greutății reale sau a dimensiunilor, care poate constitui baza pentru stabilirea prețului Serviciului în conformitate cu Ghidul Serviciilor și, dacă este cazul pentru impunerea obligatiei Expeditorului sau Destinatarului de a asista Curierul la încărcarea și descărcarea Expedierii.

Pentru anumite Expedieri, Meest poate efectua și verificarea manuală a dimensiunilor acestora, în măsura în care acest lucru este necesar pentru buna desfășurare a Serviciului. Cântărirea sau măsurarea Expedierii nu constituie o ingerință în conținutul Expedierii și nu încalcă niciun drept al Expeditorului, Destinatarului sau al terților. Clientul își dă acordul pentru cântărirea și eventuala măsurare a dimensiunilor Expedierii sau a Coletelor care o compun și pentru stabilirea, pe baza acestor operațiuni, a prețului Serviciului.

Meest își rezervă dreptul de a reambala coletele care necesită acest lucru, adică sunt, printre altele deteriorate, ambalate incorect, care prezintă un pericol pentru sortator sau pentru sănătatea angajaților care le manipulează, inclusiv cele care împiedică transportul și livrarea în condiții de siguranță către Destinatar, percepând pentru aceasta o taxă a cărei valoare a fost stabilită în Ghidul serviciilor. Dispozițiile prezentului alineat nu se aplică Consumatorilor.

8. Meest stabilește greutatea volumetrică pe baza următoarei formule: greutatea volumetrică = [(înălțime (cm) x lungime (cm) x lățime (cm))] / 4000].

9. În cazul în care se constată că greutatea volumetrică depășește greutatea reală, prețul pentru Serviciu se stabilește ținând cont de greutatea volumetrică, conform principiilor stabilite în Lista de prețuri și Ghidul serviciilor.

ARTICOLUL 12 ASIGURAREA COLETULUI

1. Fiecare Colet este asigurat în conformitate cu condițiile prevăzute în prezentul TERMENI ȘI CONDIȚII și în contractul încheiat între Meest și asigurător, al cărui extras este disponibil pe <https://ro.meest.com> în secțiunea „DOCUMENTE”.

2. Prin efectuarea comenzii de prestare a Serviciului, Clientul confirmă că a luat cunoștință de condițiile de asigurare și le acceptă.

ARTICOLUL 13 RĂSPUNDEREA

1. Meest răspunde pentru pierderea, deteriorarea, furtul, distrugerea totală sau parțială, din momentul acceptării Expedierii și până la livrarea către Destinar, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

2. Meest va fi răspunzător pentru transportatorii și subexpeditorii de mărfuri pe care îi contractează pentru a presta Serviciile de Expediție. În cazul în care răspunderea pentru pierderea, deteriorarea, furtul ori distrugerea totală sau parțială în legătură cu prestarea Serviciului de Expediție este suportată de transportator sau subexpeditor, Meest va transfera (cesiona) imediat Clientului drepturile și pretențiile Meest împotriva acestor entități.

3. Meest este răspunzător pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a Serviciului de curierat în conformitate cu prevederile legale aplicabile, în special Legea Poștală.

4. Meest nu este răspunzător pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a Serviciului, dacă neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a Serviciului a rezultat din următoarele cauze:

a. 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.

b. Expediția a fost primită fără obiecții de către Destinar, cu excepția reclamațiilor referitoare la pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea totală ori parțială a conținutului trimiterii poștale;

c. paguba s-a produs ca urmare a faptei Expeditorului sau Destinarului;

d. din cauza încălcării de către Expeditor sau Destinar a prevederilor Legii Poștale sau a TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR;

e. din cauza proprietăților bunului expediat. Meest, invocând unul dintre motivele menționate la litera a.-d., prezintă dovada apariției acestuia.

5. Meest răspunde pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a Serviciului de curierat în domeniul prevăzut de Legea Poștală și TERMENI ȘI CONDIȚII, în cazul în care neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a acestuia:

a. este consecința unui act ilicit;

b. este rezultatul unei fapte săvârșite cu intenție de către Meest;

c. este rezultatul unei fapte săvârșite din neglijență gravă de către Meest.

În cazurile menționate la literele a) - c) de mai sus, Meest își asumă răspunderea în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare.

6. Serviciul se consideră neexecutat în cazul în care au survenit:

a. pierderea, deteriorarea, distrugerea totală sau parțială a Expedierii de către Meest; sau

b. neexpedierea coletului către destinar în termen de 30 de zile de la expirarea termenului prevăzut pentru prestarea serviciului.

7. Serviciul se consideră executat în mod necorespunzător, în special în cazul în care:

a. au intervenit întârzieri în livrarea Coletului în raport cu termenul garantat;

b. conținutul Coletului a fost deteriorat sau pierdut;

c. Serviciul a fost executat într-un mod care nu respectă comanda acceptată ori contravine dispozițiilor legale aplicabile, respectiv Legea Poștală (dacă obiectul obligației era un Serviciu de curierat) sau cu prevederile Legii Transporturilor (dacă obiectul obligației era un Serviciu de transport).

8. În cazul întârzierii livrării Coletului, Destinarul va raporta acest fapt completând formularul de reclamație disponibil în Aplicație, la adresa <https://ro.meest.com>, în secțiunea „DOCUMENTE”, precizând data și ora livrării. În cazul refuzului documentat al acceptării Expedierii de către Destinar din cauza întârzierii Coletului, acesta este returnat Expeditorului pe cheltuiala Clientului.

9. Pretențiile privind prestarea necorespunzătoare a serviciului de curierat expiră după acceptarea fără rezerve a expedierii, cu excepția cazului în care, după acceptarea Coletului, Persoana îndreptățită a constatat lipsa, deteriorarea, pierderea ori distrugerea totală sau parțială a unor elemente care nu erau vizibile din exterior și a depus o reclamație în formă scrisă la Meest în termen de 6 luni zile de la data depunerii Coletului prin intermediul Platformei sau al formularului de reclamație disponibil pe <https://ro.meest.com> în secțiunea „DOCUMENTE”, sau la un Punct de acces Meest. Persoana îndreptățită este obligată să dovedească că lipsurile sau deteriorările Coletului au avut loc între momentul acceptării acesteia de către Meest în vederea prestării Serviciului și momentul livrării acesteia către Destinar. Termenul de soluționare a reclamației este de 3 luni de la data depunerii acesteia.

10. Răspunderea Meest pentru pierderea, lipsa sau deteriorarea unei Expedieri, căreia nu i se aplică prevederile Legii Poștale, este limitată la valoarea reală a Expedierii la locul si în momentul primirii acesteia pentru transport, fără a depăși echivalentul în RON a 2,50 USD per kilogram greutate bruta lipsa (la cursul BNR din data producerii evenimentului). În caz de daună sau distrugere parțială, răspunderea Meest va consta în contraavaloarea deprecierei Expediției, fără a depăși echivalentul în RON a 2,50 USD per kilogram greutate bruta lipsa (la cursul BNR din data producerii evenimentului). În cazul Expedierilor deosebit de valoroase, răspunderea Meest pentru pierderea, lipsa sau deteriorarea respectivei Expedieri este guvernată de prevederile Convenției CMR. Efectele întârzierii de către Meest în efectuarea Serviciului de Transport, atât față de Client, cât și față de terți, sunt supuse limitării răspunderii Meest în conformitate cu art. 23 alin. 5 din Convenția CMR (compensare până la valoarea transportului). Răspunderea pentru pierderea de profituri, câștiguri sau venituri, daune indirecte și daune legate de nepreluarea Expedierii la transport este exclusă, în timp ce răspunderea pentru alte motive decât cele enumerate este limitată la dublul valorii transportului, ținând cont de prevederile alin. 4 de mai sus. Excluderea răspunderii indicată în propoziția anterioară nu se aplică Consumatorilor.

11. Răspunderea Meest pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a Serviciilor cărora li se aplică Legea Poștală este asumată în conformitate cu principiile și în limitele prevăzute la articolul 42 din Legea poștală, și anume:

a. în caz de pierdere, furt sau distrugere totală:

i. cu întreaga valoare declarată, pentru o Expediție care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată, inclusiv dacă respectiva Expediție face sau nu face obiectul unui Serviciu contra ramburs;

ii. cu valoarea rambursului, pentru o Expediție care face obiectul unui Serviciu contra ramburs fără valoare declarată;

iii. cu suma reprezentând de 5 ori tariful Serviciului, pentru Expedițiile care nu fac obiectul unui serviciu de

trimitere cu valoare declarată sau unui Serviciu contra ramburs;

b. în caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare:

i. cu valoarea declarată pentru partea lipsă, distrusă sau deteriorată ori cu cota-parte corespunzătoare greutății lipsă din valoarea declarată, pentru Expedițiile care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

ii. cu suma reprezentând de 5 ori tariful Serviciului, în caz de pierdere parțială, distrugere parțială sau deteriorare a Expedițiilor care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

iii. în cazul unei Expediții care face obiectul unui Serviciu contra ramburs, Meest 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 Destinar.

12. Prevederile TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR nu sunt menite să instituie un regim de răspundere mai strict pentru Meest decât cel prevăzut de Legea poștală, Legea transporturilor sau orice alt act normativ aplicabil. În cazul în care normele legale prevăd un nivel de răspundere mai redus decât cel stipulat în prezenții TERMENI ȘI CONDIȚII, limita prevăzută de lege se aplică cu prioritate.

13. Prevederile prezentului ARTICOL 13 se aplică, cu excepția cazului în care Contractul încheiat între Meest și Client prevede altfel.

ARTICOLUL 14 NORMELE, PROCEDURA ȘI TERMENELE PENTRU DEPUNEREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR

1. Dreptul de a depune o reclamație legată de neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a Serviciului, în cazurile prevăzute de Articolul 13, revine:

a. Expeditorului; sau

b. Destinarului.

2. Expeditorul și Destinarul Coletului au dreptul de a solicita Meest întocmirea unui proces-verbal scris în cazul lipsei sau deteriorării conținutului expedierii curierului. Expeditorul și destinarul expedierii au posibilitatea de a întocmi singuri un raport de daune completând formularul disponibil pe <https://ro.meest.com> în secțiunea „DOCUMENTE”.

3. Reclamațiile pot fi depuse în următoarele termene:

a. în ceea ce privește Serviciul de curierat - în termen de 6 luni de la data depunerii Expediției, sub rezerva prevăzută la punctul 8 de mai jos;

b. în ceea ce privește Serviciul de transport – în termen de un an de la data la care a avut loc evenimentul care a justificat depunerea reclamației, iar în cazul neexecutării Serviciului, termenul curge începând de la data menționată la articolul 13 alineatul 5 litera b din TERMENI ȘI CONDIȚII. În cazul întârzierii transportului care nu a cauzat pierderea sau deteriorarea expedierii - nu mai târziu de două luni de la data la care a avut loc evenimentul care a justificat depunerea reclamației.

4. La cererea Meest, persoana îndreptățită să depună reclamația, indicată la punctul 1 de mai sus, este obligată să furnizeze toate documentele necesare pentru examinarea reclamației în termen de 14 zile de la data primirii cererii. Acest termen nu se include în termenul de examinare a reclamației.

5. Reclamațiile pot fi depuse la Departamentul de Servicii Clienți Meest, prin intermediul formularului electronic disponibil la adresa <https://ro.meest.com>.

6. În cazul depunerii unei reclamații prin mijloace de comunicare electronică, Meest trimite imediat pe cale electronică o confirmare a primirii acesteia.

7. Reclamațiile depuse după expirarea termenelor menționate la alineatul (4) de mai sus, reclamațiile incomplete, completate după termen, precum și cele depuse de o persoană neautorizată, sunt considerate ca nefiind depuse.

8. Reclamația trebuie să conțină:

a. numele și prenumele sau denumirea Expeditorului sau Destinarului;

b. adresa poștală sau adresa sediului Expeditorului sau Destinarului;

c. adresa de e-mail a persoanei care depune reclamația - în cazul depunerii reclamației prin intermediul formularului electronic, considerându-se că furnizarea adresei de e-mail reprezintă totodată consimțământul persoanei respective pentru corespondența legată de reclamație, în special pentru trimiterea răspunsului din partea Meest cu privire la reclamație, prin mijloace de comunicare electronică;

d. obiectul reclamației;

e. data și locul expedierii;

f. Scrisoarea de transport sau alt document care confirmă expedierea sau numărul Coletului;

g. motivarea reclamației;

h. suma solicitată, documentată (în cazul în care persoana care depune reclamația solicită despăgubiri) și numărul contului bancar în care trebuie transferată despăgubirea;

i. semnătura persoanei care depune reclamația - în cazul reclamațiilor depuse în formă scrisă;

j. data întocmirii reclamației;

k. lista documentelor anexate;

l. dovada plății tuturor taxelor către Meest.

9. În cazul depunerii unei reclamații prin intermediul formularului electronic, documentele menționate la punctul 8 de mai sus se anexează în copie. Meest poate solicita transmiterea originalelor acestor documente, dacă acest lucru este necesar pentru examinarea corectă a reclamației.

10. Meest examinează reclamația și răspunde în termen de cel mult 3 luni de la data introducerii reclamației.

11. Persoana care depune reclamația va fi notificată cu privire la decizia Meest ca urmare a soluționării reclamației (răspunsul la reclamație) în scris sau, dacă reclamația este depusă prin intermediul unui formular electronic, prin e-mail trimis la adresa persoanei indicate în depunerea reclamației. Răspunsul la plângere conține informații cu privire la acceptarea, acceptarea parțială sau respingerea plângerii și include în special:

a. indicarea soluției în urma reclamației, inclusiv valoarea posibilă a compensației și data transferului acesteia în cazul în care pretențiile sunt acceptate integral sau parțial;

b. justificarea soluției - în cazul în care pretențiile nu sunt acceptate integral sau parțial.

12. Termenul de răspuns la plângere se consideră respectat dacă Meest a trimis răspunsul la plângere în ultima zi a termenului prin intermediul operatorului public sau al altui operator din ziua încheierii plângerii, prin poștă. În cazul în care reclamația este depusă prin intermediul unui formular electronic cu indicarea adresei de e-mail corespunzătoare pentru răspuns, termenul de răspuns la reclamație se consideră

respectat dacă Meest a trimis, în ultima zi a termenului, un răspuns la reclamație prin e-mail la adresa de e-mail indicată în cererea de reclamație.

13. Clientul nu are dreptul de a deduce sumele aferente reclamației din obligațiile curente, trecute sau viitoare față de Meest.

14. Litigiile care decurg din Contracte și din TERMENI ȘI CONDIȚII sunt soluționate de instanțele de drept comun, de la sediul Meest.

15. Dreptul de a formula reclamații care decurg dintr-o reclamație este suspendat până când Clientul a achitat toate taxele, onorariile, costurile și alte cheltuieli suportate de Meest.

16. Reclamațiile privind Serviciul de Curier sunt guvernate de prevederile Legii Poștale, de legislația în materia protecției consumatorului și de prezenții TERMENI ȘI CONDIȚII. Într-o astfel de situație, prevederile prezentului articol se aplică dacă nu contravin prevederilor Legii Poștale și legislației protecției consumatorului.

17. În ceea ce privește reclamațiile referitoare la serviciul de transport, care nu sunt reglementate în prezentul articol, se aplică dispozițiile legale în vigoare.

ARTICOLUL 15 SOLUȚIONAREA ALTERNATIVA A LITIGIILOR PENTRU SERVICIILE MEEST

1. Orice litigiu de drept civil în domeniul Serviciilor, apărut între Expeditor sau Destinar și Meest, poate fi soluționat prin intermediul soluționării alternative a litigiilor.

2. Modul detaliat de desfășurare a procedurii în cazurile de soluționare alternativă a litigiilor este prevăzut în Hotărârea Guvernului. nr. 775/2016 privind organizarea și funcționarea structurii responsabile cu derularea procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, precum și pentru modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și în conformitate cu legislația aplicabilă în vigoare din România.

ARTICOLUL 16 DENUNȚAREA CONTRACTULUI DE CĂTRE CONSUMATOR/EXCEPȚII

1. Clientul, Expeditorul sau Destinarul, care este totodată și Consumator, are dreptul la denunțarea unilaterală a contractului încheiat la distanță în termen de 14 zile de la încheierea acestuia, cu excepția cazului în care contractul a fost deja executat.

2. TERMENI ȘI CONDIȚIILE nu se aplică Consumatorilor în măsura în care aceștea ar putea încălca sau limita drepturile Consumatorilor și protecția consumatorilor prevăzute de legislația general aplicabilă, inclusiv introducerea de clauze contractuale abuzive. În special, dispozițiile excluse în mod expres din TERMENI ȘI CONDIȚII, respectiv dispozițiile articolului 5 alineatele (4) - (5), articolului 7 alineatele (2) - (3) nu se aplică Consumatorului, articolul 10 alineatul (2), articolul 11 alineatul (6), articolul 13 alineatul (10), articolul 14 alineatul (7), articolul 14 alineatul (10) litera (h) - în ceea ce privește obligația de a indica numărul contului bancar, articolul 14 alineatele (15), (16) și (17) din TERMENI ȘI CONDIȚII.

ARTICOLUL 17 DISPOZIȚII FINALE

1. În cazul în care, în orice moment, orice dispoziție a TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR este sau devine ilegală, invalidă, lipsită de efect obligatoriu sau inaplicabilă în

orice privință, aceasta nu va afecta legalitatea, validitatea sau aplicabilitatea dispozițiilor rămase, iar Meest va depune toate eforturile pentru a modifica TERMENII ȘI CONDIȚIILE pentru a obține efectul pe care aceste dispoziții invalide sau neaplicabile ar fi trebuit să îl aibă.

2. În ceea ce privește aspectele care nu sunt reglementate în TERMENI ȘI CONDIȚII, se aplică dispozițiile legale general aplicabile.

3. În ceea ce privește aspectele care nu sunt reglementate în TERMENI ȘI CONDIȚII, se aplică prevederile legale general aplicabile.

TERMENI ȘI CONDIȚIILE intră în vigoare la data de 08.08.2025.