

CONDIȚII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POȘTALE

MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. cu sediul la Varșovia, ul. Rondo Organizacji Narodów Zjednoczonych 1, REGON- nr. de înregistrare al societății 362850637, NIP- nr. fiscal 7010515991, înscrisă în registrul întreprinzătorilor al Registrului Judiciar Național ținut de Curtea Raională pentru municipiul Varșovia, Secția a XII-a Comercială a Registrului Judiciar Național sub numărul 0000583179, cu un capital social de 10.000,00 PLN prin

MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI, cu sediul social în București, Sectorul 2, Str. Fainari, Nr. 45A, Mansarda, cod postal 021222, oferă și prestează servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale, în următoarele condiții:

MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI acceptă trimerile poștale prezentate de către expeditor sau integrator, ambalate corespunzător, cu un înveliș exterior opac care să nu permită vizualizarea conținutului (care nu va împiedica însă lizibilitatea adresei și pe suprafața căruia se pot lipi ușor și durabil adresa și alte semne, etichete, indicii/marcaje), și care au înscrise datele de identificare complete ale destinatarului (nume și prenume/denumirea în cazul persoanelor juridice, număr de telefon, respectiv adresa completă de livrare), iar în cazul serviciului Contra ramburs, și ale expeditorului (corespunzătoare serviciului în cauză).

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

Responsabilitatea ambalării trimerilor poștale, precum și a înscrierii datelor pe trimiterea poștală revine expeditorului.

Trimerile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor sau integrator, utilizând ca umplutură folie cu bule, perne de aer, separatoare, folii cu spumă, talaș, polistiren antișoc sau alt material care atenuează șocul mecanic. În plus, la exterior trebuie să aibă aplicată inscripția „Fragil” și, dacă este cazul, etichete de manipulare (săgeți de orientare). De asemenea, se va ține cont de rezistența și durabilitatea ambalajelor alese în conformitate cu conținutul (de exemplu, obiectele fragile plate ar trebui să aibă separatoare de protecție, discurile informatice trebuie protejate cu materiale speciale cu bule, marginile ascuțite ale bunurilor trebuie protejate cu material de susținere, bine securizate; bunurile de valoare trebuie protejate cu ambalaje din carton cel puțin dublu; pentru cutiile din lemn trebuie verificate/securizate colțurile și capacul trebuie închis etanș etc.).

MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI se obligă să recunoască și să respecte inscripțiile/etichetele aplicate de expeditor și să acorde o atenție specială în manipularea și depozitarea trimerilor poștale în cauză.

MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI nu este responsabil pentru eventualele alterări ale trimiterii poștale prin mijloace sau din cauze electromagnetice (de exemplu, demagnetizare, scanare cu raze X în cadrul procedurilor de securitate/vamale etc.).

Dimensiunile maxime acceptate ale trimiterii poștale:

- 210 mm X 297 mm (format A4) pentru plicuri;
- pentru colete, latura cea mai mare nu trebuie să depășească 1500 mm, iar suma dimensiunilor (lungime, lățime și înălțime) nu trebuie să depășească 3000 mm.

Greutatea maximă admisă a unei trimiteri poștale este de 31,5 kg.

MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI nu acceptă trimiteri poștale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri ori etichete sau inscripții vechi neîndepărtate, precum și trimiteri poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent. De asemenea, nu pot face obiectul trimiterilor poștale bunurile al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie chiar și pe o porțiune de parcurs (de exemplu, dar fără a se limita la acestea: substanțe explozive, toxice, inflamabile, psihotrope, droguri, arme sau părți ale acestora, muniții etc.).

Expeditorul are obligația de a nu introduce în rețeaua poștală trimiteri poștale al căror obiect este interzis prin dispozițiile legale.

Modalitățile de plată a tarifului serviciului poștal sunt: mijloace electronice sau numerar, la momentul efectuării comenzii serviciului poștal sau depunerii trimiterii poștale, după caz. De asemenea, pot exista și alte modalități sau termene de plată, stabilite în urma întocmirii unui contract în formă scrisă, cu respectarea prevederilor legale.

MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI asigură secretul trimiterilor poștale - reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimiterilor poștale fiind permisă numai în condițiile și cu procedura prevăzute de lege.

În cazul trimiterilor poștale internaționale se vor respecta, suplimentar, de către ambele părți, dispozițiile legale incidente în domeniul vamal, precum și legislația statelor pe teritoriul cărora se prestează operațiuni componente ale serviciilor poștale și a celor tranzitate de trimiterea poștală.

MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI asigură livrarea trimiterilor poștale interne în termen de 4 zile lucrătoare, respectiv în termen de 12 zile lucrătoare de la data preluării în cazul trimiterilor poștale internaționale.

În caz de nerespectare a timpilor de livrare și a termenelor de returnare, astfel stabiliți în cuprinsul acestui document, pentru toate serviciile poștale, MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI nu va răspunde față de utilizator.

MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI furnizează servicii de trimitere cu valoare declarată, servicii ale căror particularități constau în asigurarea unei trimiteri poștale înregistrate împotriva pierderii, furtului, distrugerii totale sau parțiale ori deteriorării, pentru o sumă care nu poate depăși valoarea declarată de către expeditor, și în eliberarea, la cerere, ulterior depunerii, respectiv livrării trimiterii poștale, a unei dovezi privind depunerea trimiterii poștale sau livrarea la destinatar, fără a fi confirmată în scris de către acesta.

Termenul în care poate fi solicitată de expeditor sau integrator, dovada privind depunerea, respectiv livrarea trimiterii poștale care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată este de 9 luni de la data depunerii acesteia, MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI, având obligația de a comunica, în mod gratuit, dovada respectivă în termen de maxim 30 zile de la data solicitării, printr-o metodă agreeată cu expeditorul sau integratorul (de exemplu, fax, e-mail, pe suport hârtie, în format fizic etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului. Preluarea trimiterilor poștale care fac obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată se face numai în condițiile în care, suplimentar îndeplinirii condițiilor de acceptare stipulate în preambulul prezentului document,

expeditorul completează declarația pe proprie răspundere cu privire la bunurile care fac obiectul trimiterii poștale respective.

Valoarea maximă acceptată a valorii declarate este de 100.000 RON (sau echivalentul în EURO).

Dovada identității expeditorului ori a calității de reprezentant al expeditorului a persoanei care depune trimiterea poștală care face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată este actul de identitate sau împuternicire și actul de identitate, după caz.

MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI furnizează serviciul Contra ramburs, serviciu poștal a cărui particularitate constă în achitarea de către destinatar expeditorului, prin intermediul rețelei poștale, a contravalorii bunului care face obiectul trimiterii poștale înregistrate. Preluarea acestor trimiteri poștale se face numai în condițiile în care expeditorul a indicat în mod corect și complet toate datele sale de identificare, precum și dacă, suplimentar îndeplinirii condițiilor de acceptare stipulate în preambulul prezentului document, expeditorul completează declarația pe proprie răspundere cu privire la bunurile care fac obiectul trimiterii poștale respective. Dovada identității expeditorului ori a calității de reprezentant al expeditorului a persoanei care depune trimiterea poștală care face obiectul serviciului contra ramburs, este actul de identitate sau împuternicire și actul de identitate, după caz.

Moneda admisă în care se face colectarea, respectiv achitarea sumelor de bani de la destinatari este RON, EURO (sau altă monedă agreată în cadrul contractului încheiat cu expeditorul). Suma maximă acceptată de către furnizor este de 5000 RON (sau echivalentul în EURO). Modalitatea de colectare și, respectiv, de achitare a rambursului este în numerar sau prin mijloace electronice. Termenul de returnare a contravalorii trimiterilor poștale către expeditor (sumele colectate de la destinatar) este de 14 zile lucrătoare de la livrare.

În cazul serviciilor contra ramburs, respectiv, serviciilor având ca obiect trimiteri poștale cu valoarea declarată furnizorul va elibera, inclusiv prin mijloace electronice, cel târziu la momentul acceptării trimiterii poștale, o dovadă care să ateste serviciul ales de către expeditor sau integrator.

Furnizorul oferă drept caracteristică suplimentară monitorizarea electronică a parcursului trimiterii poștale (*track & trace*) pe durata operațiunilor de colectare, sortare, transport și livrare a respectivei trimiteri poștale.

Predarea trimiterilor poștale se realizează la adresa indicată de expeditor, personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală. Dovada identității destinatarului este actul de identitate sau împuternicire și actul de identitate, după caz.

Furnizorul nu folosește modalități suplimentare de identificare a destinatarului.

În cazul în care destinatarul (sau persoana autorizată) nu este găsit(ă) la adresa indicată, MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI va înștiința destinatarul printr-un aviz care să anunțe sosirea trimiterii poștale și va păstra, la punctul de contact, în vederea predării, trimiterea poștală care nu a putut fi predată acestuia, pentru o perioadă de 5 zile de la data avizării acestuia.

În cazul imposibilității de livrare a trimiterilor poștale înregistrate, din cauza inexistenței adresei destinatarului sau a faptului că la adresa indicată nu există nicio construcție sau un serviciu disponibil destinat primirii trimiterilor poștale, MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI va proceda la avizarea destinatarului prin mijloace electronice în măsura în care deține datele necesare ale destinatarului în vederea transmiterii avizului prin aceste mijloace.

În cazul imposibilității de livrare a trimerilor poștale din cauza faptului că destinatarul sau persoana autorizată să primească trimiterea poștală a refuzat, după caz, primirea trimiterii poștale ori achitarea contravalorii bunului care face obiectul serviciului contra ramburs, MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI va proceda la returnarea cu celeritate a respectivei trimiteri poștale, în termenul de returnare menționat mai jos, fără avizarea destinatarului și, respectiv, fără păstrarea trimiterii poștale la dispoziția acestuia.

Totodată, MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI oferă ca facilitare returnarea cu celeritate a trimiterii poștale, fără avizarea destinatarului și fără păstrarea trimiterii poștale, la solicitarea expresă a expeditorului, exprimată, în scris, la momentul depunerii trimiterii poștale.

MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI va returna, la adresa expeditorului, pe cheltuiala expeditorului (conform tarifelor indicate în oferta comercială), trimiterea poștală înregistrată care nu a putut fi predată destinatarului din una dintre cauzele prevăzute de lege, în termen de 4 zile lucrătoare în cazul trimerilor poștale interne, respectiv în termen de 12 zile lucrătoare în cazul trimerilor poștale internaționale, termen care se calculează, după caz, de la data încercării de livrare sau de la data expirării perioadei de păstrare avizate.

În cazul imposibilității inițiale de predare către expeditor a trimiterii poștale returnate, MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI va înștiința expeditorul printr-un aviz care să anunțe încercarea de returnare a trimiterii poștale și va păstra, la punctul de contact, în vederea predării, trimiterea poștală care nu a putut fi predată acestuia, pentru o perioadă de 5 zile de la data avizării acestuia.

În cazul trimerilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI va păstra la dispoziție aceste trimiteri poștale timp de 9 luni de la data depunerii acestora. După expirarea acestui termen, trimiterile poștale nerevendicate trec din proprietatea expeditorului în proprietatea MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI.

MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI răspunde, în caz de pierdere, furt sau distrugere totală, pentru trimiterile poștale interne, inclusiv în cazul acelor returnate expeditorului, astfel:

- cu întreaga valoare declarată, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată, inclusiv dacă respectiva trimitere poștală face sau nu obiectul unui serviciu contra ramburs;
- cu valoarea rambursului, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu contra ramburs fără valoare declarată;
- cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului, pentru trimiterile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată sau unui serviciu contra ramburs;

În cazul pierderii, furtului sau distrugerii totale, în afara despăgubirilor menționate mai sus, se restituie și tarifele încasate.

În caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare, MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI răspunde pentru trimiterile poștale interne, inclusiv în cazul acelor returnate expeditorului, după cum urmează:

- cu valoarea declarată pentru partea lipsă, distrusă sau deteriorată ori cu cota-parte corespunzătoare greutateii lipsă din valoarea declarată, pentru trimiterile poștale care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
- cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului pentru trimiterile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată.

În cazul unei trimerii poștale care face obiectul unui serviciu contra ramburs, MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI răspunde cu întreaga valoare a rambursului pentru situația în care nu a restituit expeditorului întreaga valoare a acestuia sau cu diferența corespunzătoare până la valoarea integrală a acestuia, în cazul în care rambursul a fost încasat parțial de la destinatar.

La sumele prevăzute mai sus se adaugă dobânda legală penalizatoare care curge din momentul introducerii reclamației prelabile sau, după caz, al introducerii cererii de chemare în judecată, indiferent care dintre aceste momente intervine primul.

Pierderea completă a conținutului este echivalentă cu pierderea trimiterii poștale.

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

În situația neefectuării prestațiilor care constituie caracteristici suplimentare ale serviciilor poștale, nominalizate de expeditor prin indicații speciale, se restituie numai tarifele încasate suplimentar față de tariful aplicabil pentru serviciul poștal standard.

MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI răspunde pentru trimiterile poștale internaționale, inclusiv în cazul aceloră returnate expeditorului, în conformitate cu prevederile legislației naționale aplicabilă trimiterilor poștale interne.

MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI este exonerat de răspundere în următoarele situații:

- paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
- utilizatorul nu are asigurat un serviciu destinat primirii trimiterilor poștale (de exemplu, registratură);
- trimiterea a fost primită fără obiecții de către destinatar, cu excepția reclamațiilor referitoare la pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea totală ori parțială a conținutului trimiterii poștale;
- paguba s-a produs ca urmare a unui caz de forță majoră sau a cazului fortuit; în acest caz expeditorul are dreptul la restituirea tarifelor achitate, cu excepția tarifului de asigurare.

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor prelabile primite de la utilizatori

MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI a stabilit un mecanism de soluționare a reclamațiilor, în special, în ceea ce privește pierderea, furtul, distrugerea parțială ori totală, sau deteriorarea trimiterilor poștale, precum și nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor (termenii de livrare, de returnare etc.) ori neprestarea serviciului poștal.

Expeditorul sau destinatarul nemulțumit de serviciul oferit/prestat necorespunzător ori neprestat poate formula o reclamație în termen de 6 luni de la data depunerii trimiterii poștale.

Reclamația utilizatorului care se consideră prejudiciat/nemulțumit va trebui făcută în scris și transmisă furnizorului prin una dintre următoarele modalități: prin intermediul unui serviciu poștal cu confirmare de primire către adresa: str. Făinari, nr. 45 A, mansarda, Sector 2, București, sau prin e-mail, la adresa ro.customer@meest.com.

MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI va înregistra reclamația primită în Registrul de reclamații și va confirma petentului primirea acesteia prin aceeași modalitate folosită la transmitere de către utilizator sau prin modalitatea solicitată de către acesta în cuprinsul reclamației, de exemplu: prin completarea corespunzătoare și semnarea confirmării de primire în cazul primirii reclamației printr-un serviciu poștal cu confirmare de primire, sau prin comunicarea numărului de înregistrare prin e-mail către adresa de e-mail de la care s-a primit reclamația.

În vederea soluționării reclamației, utilizatorul reclamant va trebui să descrie, în cuprinsul reclamației pe care o înaintează, evenimentul (fapte, acte și cauze) aferent reclamației, să își formuleze pretențiile, modalitatea de plată aleasă în cazul despăgubirii și informațiile necesare transmiterii despăgubirilor (în situația în care reclamația se va dovedi întemeiată), să anexeze la reclamație dovezi relevante pentru efectuarea unor analize corecte și complete, corespunzătoare evenimentului reclamat (cum ar fi, după caz, copie a documentului care atestă plata serviciului poștal, a facturii emise de către furnizor, fotografii, ambalajul trimiterii poștale, bunul distrus/deteriorat care face obiectul trimiterii poștale, copie a procesului verbal de constatare etc.) și să pună la dispoziție orice alte informații ce ar putea fi utile soluționării reclamației.

Reprezentanții MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI vor analiza reclamația primită luând în calcul atât probele depuse de petent, dar și informațiile/probele relevante furnizate de proprii angajați ori terțe persoane implicate, putând, atunci când este cazul, să solicite chiar și o expertiză.

Reclamația va fi soluționată (implicând analiză reclamație, comunicare răspuns și acordare despăgubiri) de către MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

În cazul reclamațiilor soluționate favorabil, MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI va despăgubi utilizatorul în termen de 30 de zile de la data finalizării analizei reclamației, fără a depăși, însă, termenul de 3 luni menționat mai sus, plata sumelor datorate utilizatorului acordându-se, în funcție de solicitarea persoanei prejudiciate, prin mandat poștal sau prin virament bancar.

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

În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI nu a fost soluționată în mod satisfăcător sau nu s-a răspuns la aceasta în termenul prevăzut în prezentele condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale, utilizatorul în cauză poate înainta, în termen de un an de la data depunerii trimiterii poștale, o plângere autorității de reglementare însoțită de dovada îndeplinirii procedurii reclamației prealabile sau o cerere de chemare în judecată. Cererea de chemare în judecată poate fi introdusă indiferent dacă o plângere având același obiect a fost înaintată sau nu autorității de reglementare.

Prezentul document face parte integrantă din oferta comercială a MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI, reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiat între expeditor și MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI, la momentul acceptării trimiterii poștale în rețeaua poștală. Contractul individual se încheie prin acceptarea de către expeditor a ofertei furnizorului, fără a fi necesară întocmirea unui înscris.

Data la care devin aplicabile prezentele condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale este 10.12.2025.