

Termeni și condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale de transport cu temperatură controlată

1. Datele furnizorului

Societatea Everpoint SRL, o societate înființată și funcționând conform legilor din România, având sediul social în Sat Santandrei, Comuna Santandrei, Strada Papadiei, Nr. 6, Jud. Bihor, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J2015000399058, cod unic de înregistrare 34217684, în calitate de furnizor de servicii poștale (denumit în continuare „Furnizorul”), aduce la cunoștință beneficiarilor termenii și condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale în condiții de temperatură controlată.

2. Serviciile poștale

- 2.1. Furnizorul va onora cererile persoanelor fizice și persoanelor juridice în legătură cu preluarea de la comerciantul indicat („Comerciantul”) și livrarea de produse în condiții de temperatură controlată către diverși destinatari („Destinatarul”).
- 2.2. Destinatarii livrărilor vor achita direct Comercianților produsele comandate, conform înțelegerii prealabile a acestora, astfel încât în nicio situație Furnizorul nu va fi obligat să plătească el însuși produsele pe care le livrează Destinatariilor. Pentru claritate, Furnizorul nu deține și nu va deține niciodată un drept de proprietate asupra bunurilor livrate de către acesta.
- 2.3. Furnizorul declară că dispune de toate dotările necesare întreprinderii acestei activități în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile.
- 2.4. Acoperirea serviciilor Furnizorului privind livrarea produselor este națională, iar ridicarea produselor comandate se poate realiza din Municipiul București și orașele reședință de județ.
- 2.5. La cerere, se pot efectua și servicii de livrare în afara teritoriului României, acestea fiind realizate în cooperare cu partenerii externi specializați.

3. Comandarea serviciilor poștale

- 3.1. Comandarea serviciilor poștale se va realiza în baza comenzii online efectuate de către Comerciant sau Destinatar, pe pagina de internet a Furnizorului (www.mandatez.ro) ori prin contactarea directă a Furnizorului la numărul de telefon +407 550 22221.
- 3.2. Comenzile primite de către Furnizor în următorul interval: joi, ora 18:00 până luni, ora 09:55, vor fi procesate de Furnizor începând cu luni, ora 10:00.
- 3.3. Furnizorul se va deplasa în termen de maxim 2 zile lucrătoare la adresa indicată expres de către Comerciant pentru a ridica produsele ce vor fi livrate Destinatarului, doar după ce acesta are confirmarea prealabilă a Comerciantului sau a Destinatarului, verbală sau în scris, că produsele au fost plătite în integralitate de către Destinatar și livrarea poate fi efectuată. Ulterior, Furnizorul va stabili alături de Comerciant ora la care se va prezenta pentru ridicarea produselor ce urmează a fi livrate.

4. Ambalarea și etichetarea trimerilor poștale

- 4.1. Furnizorul acceptă trimerile poștale prezentate de către Comerciant, ambalate corespunzător, cu un înveliș exterior opac care, pe cât posibil, să nu permită vizualizarea conținutului.
- 4.2. Trimerile poștale ce necesită livrarea în condiții de temperatură controlată vor fi introduse de către reprezentanții Furnizorului într-o cutie cu proprietăți termice certificate, însoțită de elemente ce vor asigura temperatura constantă și înregistratoare electronice de temperatură. Aceste elemente vor fi restituite

reprezentanților Furnizorului de către Destinatar la momentul predării produselor. Destinatarul va păstra doar produsele pe care va fi menționat „**A se preda Destinatarului**”.

- 4.3. Trimiterile poștale selectate de către Destinatar fara livrare în condiții de temperatura controlată vor fi ambalate secundar pentru a asigura un nivel de siguranță la transport optim. Ambalajul secundar folosit pentru transportul trimiterilor poștale se va restitui reprezentanților Furnizorului de către Destinatar la momentul predării produselor. Destinatarul va păstra doar produsele pe care va fi menționat „**A se preda Destinatarului**”.
- 4.4. Trimiterile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către Comerciant, utilizând polistiren antișoc sau alt material care atenuează șocul mecanic, și să aibă, după caz, aplicată inscripția „*Fragil*”. Furnizorul se obligă să recunoască și să respecte inscripțiile/etichetele aplicate de Comerciant și să acorde o atenție specială în manipularea și depozitarea trimiterilor poștale în cauză.
- 4.5. Furnizorul nu acceptă următoarele trimiteri poștale:
- produse al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri;
 - produse care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri.
- 4.6. De asemenea, Comercianții și Destinatarii înțeleg că 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, arme sau părți ale acestora, muniții etc).
- 4.7. Comerciantul are obligația de a nu introduce în rețeaua poștală trimiteri poștale al căror obiect este interzis prin dispozițiile legale, orice astfel de încălcare a legislației în vigoare nefiindu-i opozabilă Furnizorului.
- 4.8. Furnizorul asigură secretul trimiterilor poștale prin procedurile sale – reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimiterilor poștale fiind permisă numai în condițiile și cu procedura prevăzute de lege.

5. Documentul de transport

- 5.1. Furnizorul va prelua trimiterile poștale de la Comerciant în baza ID-ului de comandă sau orice alt element unic de identificare furnizat de Destinatar și izvorat din relația sa cu Comerciantul (de exemplu, număr factură, număr aviz de însoțire, etc.).
- 5.2. După ce Comerciantul sau Destinatarul achită o comandă prin una dintre metodele menționate la Clauza 8.3 de mai jos, acesta va primi un e-mail sau un mesaj text (SMS) de confirmare a plății. Comerciantul sau Destinatarul va putea vizualiza statusul coletului în contul său de client pe site-ul Furnizorului. De asemenea, Destinatarul va fi informat cu privire la timpul estimat de livrare, conform Clauzei 7.1 de mai jos.

6. Caracteristicile trimiterilor poștale

- 6.1. Dimensiunile maxime acceptate ale trimiterii poștale sunt următoarele:

- a) **Expediere TP1 6,5 – 9 kg** (greutate totală colet)
 - Greutate maximă utilă trimiteri postală: 2,5 kg
 - Volum maxim util: 5,3 litri
- b) **Expediere TP2 7,3 – 13 kg** (greutate totală colet)
 - Greutate maximă utilă trimiteri postală: 5,7 kg
 - Volum maxim util: 6,8 litri
- c) **Expediere TP3 13,6 – 22 kg** (greutate totală colet)
 - Greutate maximă trimiteri postală: 8,4 kg
 - Volum maxim: 24 litri
- d) **Expediere TPAG1 > 22 kg**
 - Oferta la cerere

e) **Expediere FTP Standard 0,3 – 1,5 kg** (greutate totala colet)

- Greutate maxima trimitere postala: 1,2 kg
- Volum maxim: 1 litru

- 6.2. În cazul trimiterilor poștale internaționale se vor respecta, suplimentar, 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.
- 6.3. Pentru trimerile postale TP1, TP2, TP3 si TPAG1 furnizorul asigură o temperatură a trimiterilor poștale cuprinsă în intervalul 2-25° C. În acest sens, echipamentele, instalațiile și dotările sale asigură monitorizarea parametrilor declarați. În cazul trimiterilor poștale prin intermediul unor operatori subcontractați, furnizorul declară că răspunde privind păstrarea intervalului de temperatură menționat pentru un termen de maxim 48 de ore, calculat de la momentul preluării trimiterii poștale de la Comerciant.
- 6.4. În situația prestării unor servicii de livrare expres direct de către Furnizor, folosind logistica proprie, Furnizorul asigură o temperatură cuprinsă între 2-25° C din momentul preluării trimiterii poștale de la Comerciant și până la momentul predării acesteia către Destinatat.

7. Livrarea

- 7.1. Furnizorul asigură livrarea trimiterilor poștale interne în termen de cel mult 2 zile lucrătoare de la data preluării produselor de la Comerciant, respectiv în termen de 10 zile lucrătoare de la data preluării în cazul trimiterilor poștale internaționale.
- 7.2. Furnizorul asigură, la cerere sau la propria sa decizie, servicii de trimitere cu valoare declarată, servicii ale căror particularități constau în asigurarea unei trimiteri poștale împotriva pierderii, furtului, distrugerii totale sau parțiale ori deteriorării, pentru o sumă care nu poate depăși valoarea declarată a trimiterilor poștale.
- 7.3. Valoarea declarată a trimiterilor poștale este contravaloarea prețului aferent livrării trimiterii poștale.
- 7.4. În cazul în care datele de livrare transmise de Comerciant sau Destinatat sunt incorect completate sau sunt incomplete, fiind imposibilă sau dificilă contactarea Destinatatului sau persoanei autorizate de către Destinatat să primească trimiterea poștală, Furnizorul își declină orice responsabilitate pentru orice fel de întârzieri de livrare.
- 7.5. În prestarea serviciului comandat, Furnizorul va efectua 2 (două) încercari gratuite de livrare a trimiterii poștale, care vor fi efectuate în zile (lucrătoare) consecutive.
- 7.6. În cazul în care Furnizorul se află în imposibilitatea de a preda Destinatatului trimiterea poștală (spre exemplu, în situația în care Destinatatului lipsește de la adresa de destinație), după cea de-a doua încercare de livrare, Furnizorul va aviza Destinatatului și va returna trimiterea postala Comerciantului. Acest serviciu nu implică tarife suplimentare, cu excepția situației în care Destinatatului solicită retrimiteria poștală ulterior predării acesteia de către Furnizor Comerciantului. Orice solicitare de livrare a Destinatatului, transmisă după predarea trimiterii poștale de către Furnizor Comerciantului, nelivrată din culpa exclusivă a Destinatatului, se consideră ca fiind o nouă comandă.
- 7.7. În aviz (care poate fi un înscris ori un sms) vor fi indicate: data avizării Destinatatului, perioada de păstrare a trimiterii poștale la dispoziția Destinatatului, precum și denumirea, adresa și programul de lucru cu publicul al punctului de contact de la care poate fi ridicată trimiterea poștală.
- 7.8. Furnizorul nu este răspunzător pentru eventualele alterări, deteriorări sau pierderilor proprietăților produselor livrate ca urmare a indisponibilității Destinatatului de a prelua trimiterea poștală ulterior avizării. Eventualele sesizări sau reclamații vor fi transmise, după caz, Comerciantului.

- 7.9. Furnizorul va preda Destinatarului sau persoanei autorizate de către Destinatar să primească trimiterea poștală numai în măsura în care acesta va semna pentru primirea trimiterii poștale pe documentul pus la dispoziție de către reprezentanții Furnizorului (nota de transport, borderou de livrare, etc).
- 7.10. Furnizarea serviciilor poștale în condiții de temperatură controlată oferită de către Furnizor este guvernată de legislația română în vigoare.

8. Tarifarea

- 8.1. În activitatea sa de prestare a serviciilor poștale, Furnizorul are dreptul de a practica atât tarife standard, conform planului tarifar curent al Furnizorului, precum și tarife negociate, stabilite prin contractele încheiate cu beneficiarii săi în baza unor oferte individuale negociate.
- 8.2. De asemenea, Furnizorul are dreptul de a stabili în mod liber tarifele corespunzătoare serviciilor oferite beneficiarilor, inclusiv reducerile pe care le aplică, precum și cele raportate la volum, gradul de prelucrare a trimiterilor poștale, etc.
- 8.3. Plata tarifului serviciului poștal se va efectua anticipat prestării serviciului poștal sau la data acceptată de Furnizor, de către Comerciant sau Destinatar, în numerar sau prin mijloace bancare (transfer bancar, plata card, etc).
- 8.4. În cazul contractelor încheiate între părți (în baza unor oferte individuale negociate), plata facturii aferente serviciului poștal comandat și efectuat se realizează în termen de maxim 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data primirii facturii de către Comerciant, acesta din urmă având obligația de a transmite Furnizorului dovada plății facturii în termen de 24 de ore de la efectuarea acesteia.
- 8.5. În situația imposibilității prestării serviciilor Furnizorului pentru Destinatar din culpa exclusivă a Destinatarului (spre exemplu, fără a se limita la: situația în care Destinatarul lipsește de la adresa de destinație, nu poate fi notificat, după două încercări succesive gratuite, în baza datelor de contact transmise în comanda sa către Furnizor), plata serviciilor contractate și achitate nu se rambursează și nu se reportează pentru o nouă comandă.
- 8.6. Costurile aferente serviciului de livrare nu sunt rambursate Destinatarului în nicio situație, indiferent de metoda de plată utilizată, o dată ce comanda serviciului de livrare a fost transmisă cu succes Furnizorului, fiind recepționată de acesta din urmă.
- 8.7. Prin excepție de la Clauza 8.6 de mai sus, în cazul în care serviciul de livrare nu poate fi onorat din cauze neimputabile Destinatarului, acesta va fi informat de către Furnizor, în termen de 24 de ore de la data procesării plății serviciului, cu privire la motivele ce duc la imposibilitatea onorării livrării. Această informare va fi efectuată prin e-mail sau mesaj text (SMS). În acest caz, Furnizorul va procesa în termen de 3 (trei) zile lucrătoare rambursarea sumei primite din partea Destinatarului (reprezentând costurile aferente serviciului de livrare), suma urmând a fi restituită în contul bancar al Destinatarului. Furnizorul nu este răspunzător în nicio situație în cazul în care contul bancar indicat de Destinatar este indicat în mod incorect.
- 8.8. În eventualitatea unor dispute bancare, Furnizorul va utiliza politica de refund a băncii competente, în scopul recuperării sumelor disputate.

9. Dovada preluării și livrării trimiterii poștale

- 9.1. Comerciantul poate solicita Furnizorului dovada privind preluarea sau livrarea trimiterii poștale care face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată, într-un termen de 6 (șase) luni calendaristice, calculat de la data colectării respectivei trimiteri poștale.
- 9.2. Dovada va fi comunicată Comerciantului în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la formularea solicitării, printr-o modalitate agreată de părți (spre exemplu, prin e-mail), fără a implica plata vreunor tarife suplimentare în sarcina Furnizorului.

9.3. În situația în care Destinatarii solicită orice alte informații suplimentare privind serviciile prestate de către Furnizor (de exemplu, transmiterea înregistrărilor specifice ale parametrilor termici de pe perioada trimiterii poștale), aceasta va fi făcută la adresa de e-mail contact@mandatez.ro sau prin poșta, cu confirmare de primire, pe adresa Furnizorului. Furnizorul se obligă să răspundă în termen de 30 (treizeci) de zile lucrătoare de la data primirii solicitării din partea Destinatarii.

10. Returnarea trimitărilor poștale

10.1. Furnizorul va returna Comerciantului trimitățile poștale care nu au putut fi livrate Destinatarii, în oricare dintre următoarele cauze:

- a) adresa Destinatarii nu există;
- b) Destinatarii sau persoana autorizată de către Destinatarii să primească trimiterea poștală nu a preluat sau ridicat trimiterea poștală în termen de 3 (trei) zile lucrătoare de la data avizării;
- c) Destinatarii sau persoana autorizată de către Destinatarii să primească trimiterea poștală a refuzat, după caz, primirea trimitărilor poștale sau confirmarea în scris a primirii trimitărilor poștale, în cazul serviciului confirmare de primire.

10.2. În oricare din situațiile prevăzute mai sus, returnarea trimitărilor poștale se va realiza la adresa indicată de Comerciant, pe cheltuiala acestuia din urmă, în termen maxim 2 (două) zile lucrătoare de la incidența unuia dintre cazurile descrise la art. 10.1 de mai sus.

10.3. Pentru claritate, toate trimitățile poștale nerecepționate de către Destinatarii, din orice cauză, nu vor rămâne în proprietatea Furnizorului, acestea fiind returnate Comerciantului.

11. Mecanismul de soluționare a reclamațiilor

11.1. Orice reclamație poate fi introdusă atât de Comerciant, cât și de către Destinatarii. Furnizorul își rezervă dreptul de a decide modalitatea de soluționare a reclamațiilor primite.

11.2. Reclamația poate fi transmisă în atenția Furnizorului prin orice modalitate de comunicare menționată mai jos:

- în scris – prin email, la adresa de email contact@mandatez.ro, prin intermediul oricărui serviciu poștal sau prin depunerea reclamației la sediul social al Furnizorului;
- verbal – la sediul Furnizorului;
- telefonic – la numărul de telefon +407 550 22221, prin intermediul Departamentului Relații Clienți al Furnizorului.

11.3. Orice reclamație se introduce – în oricare dintre modalitățile prezentate mai sus – în termen de 6 (șase) luni de zile, termen calculat de la data depunerii trimitărilor poștale.

11.4. Reclamația formulată de către Comerciant sau de către Destinatarii trebuie documentată prin punerea la dispoziția Furnizorului a tuturor datelor, informațiilor și a dovezilor aferente evenimentului, respectiv a incidentului care face obiectul reclamației formulate.

11.5. Orice reclamație primită de Furnizor se înregistrează într-un registru intern, primind un număr unic de înregistrare.

11.6. Furnizorul confirmă primirea reclamației, astfel:

- personal, prin comunicarea verbală a numărului unic de înregistrare a reclamației, în cazul reclamațiilor înregistrate personal de reclamant la sediul Furnizorului;
- telefonic, în momentul recepționării/înregistrării reclamației, atunci când aceasta a fost formulată telefonic;
- în scris, pe e-mail, în maxim 5 (cinci) zile lucrătoare calculate de la momentul înregistrării, dacă reclamația a fost primită de Furnizor prin intermediul email-ului;
- în scris (pe suport de hârtie), în maxim 5 (cinci) zile lucrătoare calculate de la momentul înregistrării, dacă reclamația a fost primită în scris, pe suport de hârtie, prin intermediul unui serviciu poștal.

- 11.7. În conformitate cu prevederile legale, termenul de soluționare al reclamațiilor este de maxim 3 (trei) luni de zile calendaristice calculate de la data înregistrării reclamației.
- 11.8. În vederea soluționării reclamației, Destinatarul 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, precum și datele de contact (în vederea contactării reclamantului, atunci când este cazul), să anexeze la reclamație dovezi relevante pentru efectuarea unor analize corecte și complete, corespunzătoare evenimentului reclamat (cum ar fi, după caz, copie AWB, 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 date și informații ce ar putea fi utile soluționării reclamației.
- 11.9. Dacă reclamația este întemeiată, despăgubirea se acorda:
1. prin mandat poștal sau prin virament bancar, dacă Destinatarul este persoană fizică;
 2. prin ordin de plată sau prin compensare, dacă Destinatarul este persoană juridică.
- 11.10. În cazul unui serviciu poștal prestat de mai mulți furnizori, furnizorul care a predat trimiterea poștală este obligat să transmită reclamațiile primite, spre soluționare, furnizorului care a preluat trimiterea poștală respectivă.

12. Limitarea răspunderii Furnizorului

- 12.1. Fără a aduce atingere prevederilor Clauzei 7.8. de mai sus, răspunderea Furnizorului pentru orice furt, pierdere, distrugere totală sau parțială, deteriorare totală sau parțială a trimiterilor poștale, precum și pentru nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor, produsă în timpul efectuării serviciului poștal, este după cum urmează:
- a) În caz de pierdere, furt sau distrugere totală a trimiterilor poștale:
 - i. 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;
 - ii. cu valoarea rambursului, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu contra ramburs fără valoare declarată;
 - iii. cu suma reprezentând tariful serviciului, pentru trimiterile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată și valoarea produselor ce au făcut obiectul trimiterii, conform Art. 11.3, alin. c);
 - b) În cazul pierderii, furtului sau distrugerii totale, în afara despăgubirilor menționate mai sus, se restituie și tarifele încasate la depunerea trimiterii poștale.
 - c) În nicio situație, valoarea despăgubirii Destinatarului nu poate depăși suma dintre valoarea serviciului de expediere a trimiterii poștale și valoarea produselor ce au făcut obiectul expedierii
- 12.2. Furnizorul nu răspunde pentru daunele indirecte și beneficiile nerealizate, care nu se despăgubesc.
- 12.3. Furnizorul de servicii poștale este exonerat de răspundere în următoarele situații:
- a) paguba s-a produs ca urmare a faptei Comerciantului sau a Destinatarului;
 - b) paguba s-a produs ca urmare a unui caz de forță majoră sau a cazului fortuit.
- 12.4. În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale Mandatez.ro 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, Destinatarul în cauză poate înainta, în termen de 1 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.
- 12.5. Furnizorul poate încheia contracte de prestări-servicii cu alți prestatori de servicii poștale autorizați, contracte prin care se vor stabili în mod expres drepturile și obligațiile părților.
- 12.6. Prin utilizarea serviciilor oferite de Furnizor, Destinatarul, Comerciantul și orice alt terț utilizator își exprimă acordul cu privire la prevederile prezentului document.