

CONDITII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POSTALE

MAXIBUS TRAVEL SRL ofera servicii postale avand ca obiect trimiteri postale internationale.

Trimiterile postale trebuie sa fie ambalate corespunzător, cu un înveliș exterior opac care să nu permită vizualizarea conținutului, și care au înscrise datele de identificare complete ale destinatarului (nume și prenume/denumirea în cazul persoanelor juridice, respectiv adresa completă de livrare).

Responsabilitatea ambalării trimiterilor poștale, precum și a înscrierii datelor pe trimiterea poștală revin expeditorului/integratorului.

Trimiterile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor/integrator, utilizând ca umplutură talaș, polistiren antișoc sau alt material care atenuează șocul mecanic, și să aibă aplicată inscripția „Fragil”.

MAXIBUS TRAVEL SRL se obligă să recunoască și să respecte inscripțiile/etichetele aplicate de expeditor/integrator și să acorde o atenție specială în manipularea și depozitarea trimiterilor poștale în cauză.

MAXIBUS TRAVEL SRL 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.).

Trimiterile postale , nu trebuie să contina:

- bunuri care, prin natura lor sau prin modul în care sunt ambalate, pot pricinui pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau celorlalte bunuri;
- ambalaje ce prezinta inscriptii care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, respectiv bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, daca se depun neambalate sau în ambalaj transparent, ambalaje necorespunzatoare, care cedeaza foarte usor (de ex. saci menajeri) sau ambalaje în care se introduce o greutate peste limita recomandata de producator;
- bunuri al caror transport este interzis prin dispozitii legale, fie si numai pe o portiune de parcurs: de ex. arme, munitii, droguri, material exploziv/toxic/inflamabil etc.;
- bunuri pentru care sunt stabilite conditii speciale de transport, prin dispozitii legale administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare: opere de arta, antichitati, aur, argint, pietre pretioase, produse perisabile, animale vii, etc.
- etichete sau inscriptii vechi neindepartate.

MAXIBUS TRAVEL SRL va refuza preluarea trimiterilor postale ce contin bunurile descrise anterior, precum si trimiterile postale care nu respecta conditiile de ambalare mentionate mai sus.

MAXIBUS TRAVEL SRL nu raspunde pentru pagubele pricinuite persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate ori celorlalte bunuri, provocate de viciile ascunse prin ambalare, pe timpul furnizarii serviciului.

MAXIBUS TRAVEL SRL furnizeaza servicii de trimitere cu valoare declarata, servicii ale caror particularitati constau în asigurarea unei trimiteri postale împotriva pierderii, furtului, distrugerii totale sau parțiale ori deteriorării, pentru o suma care nu poate depasi valoarea declarata de catre expeditor, si în eliberarea, la cerere, a unei dovezi privind depunerea trimiterii postale.

Termenul în care poate fi solicitata de expeditor dovada privind depunerea trimiterii postale care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata este de 9 luni de la data depunerii acesteia, **MAXIBUS TRAVEL SRL** avand obligatia de a comunica dovada respectiva în termen de maxim 15 zile lucratoare de la data solicitarii, printr-o metoda agreata cu expeditorul sau integratorul (de

exemplu, fax, e-mail etc), fara a implica costuri suplimentare in sarcina expeditorului.

Valoarea maxima acceptata a valorii declarate este de 10.000 RON.

Preluarea trimiterii postale se realizeaza prin personalul angajat la punctele de acces deservite de personal **MAXIBUS TRAVEL SRL** sau de la adresa indicata de expeditor, prin curier.

In momentul preluarii, trimiterile postale se vor cantari, masura si greutatea ce se va lua in calcul va fi cea mai mare dintre greutatea fizica si cea volumetrica.

Tariful serviciului postal se achita in numerar, de catre destinatar sau expeditor, in RON sau EURO.

Predarea trimiterii postale se face la adresa indicata de expeditor, personal catre destinatar sau catre persoana autorizata sa primeasca trimiterea postala.

Timpul de livrare pentru o trimitere postala nu vor depasi 7 zile lucratoare de la data preluarii (atat in cazul trimiterilor postale interne, cat si internationale).

In cazul in care destinatarul nu este gasit la adresa indicata, **MAXIBUS TRAVEL SRL** va notifica (aviza) destinatarul despre incercarea de livrare a trimiterii postale, punctul de contact de la care o poate ridica si o va pastra, in vederea predarii catre destinatar, timp de 15 zile de la avizare la punctul de contact.

MAXIBUS TRAVEL SRL va returna trimiterea postala clientului expeditor, la punctul de acces sau la adresa indicata de acesta, in functie de modul in care a fost preluata trimiterea, cu aplicarea unui tarif egal cu cel de livrare, in termen de 30 zile, atat in cazul trimiterilor postale interne, cat si pentru cele internationale, calculat de la data expirarii perioadei de avizare sau a incercarii de livrare, dupa caz, daca aceasta nu a putut fi predata destinatarului din unul dintre urmatoarele motive:

- adresa destinatarului nu exista

-destinatarul/persoana autorizata sa primeasca trimiterea postala, nu a fost gasit(a) la adresa indicata, iar termenul de pastrare la punctul de contact deservit de personal a expirat; -destinatarul sau persoana autorizata sa preia trimiterea postala a refuzat primirea acesteia.

Trimiterile postale care nu au putut fi predate destinatarului si nici returnate expeditorului vor fi pastrate timp de 9 luni de la data preluarii in depozitul MaxiBus Travel din Sanmartin, jud.Bihor. Daca in acest timp expeditorul sau destinatarul nu au revendicat trimiterea postala, aceasta va trece, fara nici o notificare sau formalitate prealabila, in proprietatea **MAXIBUS TRAVEL SRL** . Pentru orice pastrare a trimiterii postale la dispozitia expeditorului sau destinatarului, **MAXIBUS TRAVEL SRL** va percepe un tarif de 1 leu / zi, dupa expirarea termenului de avizare.

MAXIBUS TRAVEL SRL a stabilit un mecanism de solutionare a reclamatilor simplu, transparent si accesibil, in special in ceea ce priveste pierderea, furtul, distrugerea partiala sau totala sau deteriorarea trimiterilor postale, precum si nerespectarea conditiilor de calitate a serviciilor postale (termenii de livrare/returnare etc). Procedurile permit solutionarea echitabila si prompta a reclamatilor, precum si un sistem adecvat de rambursare sau compensare.

Termenul de introducere a reclamatiei prealabile adresate furnizorului de servicii postale este de 6 luni si se calculeaza de la data depunerii trimiterii postale.

Furnizorul de servicii postale are obligatia de a solutiona reclamatia prealabila in termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

Expeditorul/destinatarul nemulțumit de serviciile oferite poate formula o reclamatie prin telefon, la numarul 0745766766, scrisa prin e-mail, pe adresa dispecerat@maxibustravel.ro, sau prin posta, cu confirmare de primire, la adresa din str. Bulevardul Băile Felix nr.393, Sînmartin sau o poate depune

personal la adresa mentionata.

Departamentul Relatii cu Clientii confirma reclamantului primirea reclamatiei telefonice, prin e-mail prin completarea confirmarii de primire, in cazul reclamatiei scrise si transmise printr-un serviciu postal cu confirmare de primire ori prin inmanarea numarului de inregistrare in cazul reclamatiilor depuse personal, in functie de modul in care a fost transmisa solicitarea reclamantului sau prin modalitatea solicitata de catre acesta in cuprinsul reclamatiei.

Persoanele reclamante trebuie sa depuna/trimita la **MAXIBUS TRAVEL SRL** toate documentele prin care isi intemeiaza pretentiile in vederea efectuarii unor analize corecte si complete, corespunzatoare evenimentului reclamat (cum ar fi, dupa caz, copie scrisoare de transport (AWB), PV de constatare, facturi doveditoare, fotografii, ambalajul trimiterii, bunul distrus/deteriorat care face obiectul trimiterii postale pentru expertiza, etc) si sa puna la dispozitie orice alte informatii ce ar putea fi utile solutionarii reclamatiei.

Orice reclamatie se va inregistra in "Registrul de Reclamatii" si, in cazul reclamatiilor intemeiate, utilizatorul indreptatit va fi despagubit in termen de 30 de zile de la data finalizarii favorabile a analizei reclamatiei, fara a depasi insa termenul de 3 luni de la introducerea reclamatiei.

Daca reclamatia este intemeiata, despagubirea se acorda cash (in numerar), la oricare dintre punctele de acces/contact ale **MAXIBUS TRAVEL SRL**, sau prin virament in cont bancar, daca acesta este persoana fizica, respective prin ordin de plata sau prin compensare daca solicitantul este persoana juridica, in functie de solicitarea acestuia. Reclamatia se va considera intemeiata daca potrivit dispozitiilor legale si prevederilor acestui document, **MAXIBUS TRAVEL SRL** este obligat sa acorde despagubiri.

MAXIBUS TRAVEL SRL colecteaza si livreaza trimiterile postale prin mijloace proprii, colaboreaza cu alti furnizori de servicii postale, dar raspunde fata de client pentru trimiterile postale interne, astfel:

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

- cu intreaga valoare declarata, pentru o trimitere postala care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata;

- cu suma reprezentand de 10 ori tariful serviciului, pentru trimiterile postale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata

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

- cu valoarea declarata pentru partea lipsa, distrusa sau deteriorata, inscrisa in nota de inventar, pentru trimiterile postale depuse deschise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata;

- cu cota-parte corespunzatoare greutatii lipsa din valoarea declarata, pentru trimiterile postale depuse inchise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata;

- cu suma reprezentand de 10 ori tariful serviciului, in cazul trimiterilor postale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata.

Pierderea completa a continutului este echivalenta cu pierderea trimiterii postale.

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

In caz de disparitie, pierdere, furt sau distrugere totala, in afara despagubirilor prevazute mai sus, se restituie si tarifele incasate .

In cazul predarii / returnarii cu intarziere a trimiterilor postale, **MAXIBUS TRAVEL SRL** inapoiaza tariful aferent serviciului prestat.

La sumele prevazute mai sus se adauga dobanda legala penalizatoare care curge din momentul introducerii reclamatiei prealabile sau, dupa caz, al introducerii cererii de chemare in judecata, indiferent care dintre aceste momente intervine primul.

MAXIBUS TRAVEL SRL raspunde pentru trimiterile internationale in conformitate cu prevederile acordurilor internationale la care Romania este parte, exceptie facand situatiile in care nu exista astfel de acorduri internationale, caz in care va raspunde corespunzator legislatiei nationale aplicabila trimiterilor postale interne.

In urmatoarele cazuri **MAXIBUS TRAVEL SRL** este exonerat de raspundere:

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