

## **Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale**

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D, cu sediul social în Arad, strada Splaiul General Gheorghe Magheru, bl. 330, sc. A, ap.22, et.6, județul ARAD, CUI 35641865, oferă servicii poștale, la nivel național, în următoarele condiții:

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D acceptă trimerile poștale prezentate de către expeditor/integrator, 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.

Trimerile 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”. CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D 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.

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D 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:

- 300 mm X 425 mm (format A3) pentru plicuri;
- 50 cm X 50 cm X 50 cm pentru colete.

Greutatea maximă admisă a unei trimiteri poștale este de 25 de kg.

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D nu acceptă trimiteri poștale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, 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/integratorul are obligația de a nu introduce în rețeaua poștală trimiteri poștale al căror obiect este interzis prin dispozițiile legale.

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D asigură secretul trimiterilor poștale - reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimiterilor poștale fiind permisă numai în condițiile și cu procedura prevăzute de lege.

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D furnizează serviciul 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. Moneda admisă în



care se face colectarea, respectiv achitarea sumelor de bani de la destinatari este RON. Suma maximă admisă este de 5000 RON. Termenul de livrare a trimitărilor poștale interne care fac obiectul acestui serviciu este de 2 zile lucrătoare, iar termenul de returnare a contravalorii trimitărilor poștale către expeditor (sumele colectate de la destinatar) este de 30 zile lucrătoare.

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D furnizează serviciul Confirmare de primire, serviciu poștal a cărui particularitate constă în predarea către expeditor a dovezii privind predarea trimitărilor poștale înregistrate, confirmată în scris de destinatar. Termenul de livrare a trimitărilor poștale interne care fac obiectul acestui serviciu este de 2 zile lucrătoare, iar cel de returnare către expeditor a dovezii privind predarea trimitărilor poștale, confirmată în scris de către destinatar, este de 30 zile lucrătoare. În cazul pierderii dovezii de confirmare a primirii trimitărilor poștale de către destinatar, CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D întocmește și pune la dispoziția expeditorului un duplicat al acesteia.

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D nu oferă drept caracteristică (suplimentară) asigurarea bunurilor care fac obiectul trimitărilor poștale la o valoare declarată de expeditor.

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D furnizează serviciul *Express*, serviciu poștal care presupune în mod cumulativ:

- eliberarea de către CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D expeditorului a unui document care atestă data și ora depunerii, precum și plata tarifului;
- predarea trimitărilor poștale la adresa destinatarului, personal către acesta sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală;
- răspunderea pentru predarea cu întârziere a trimitărilor poștale;
- predarea rapidă a trimitărilor poștale.

Timpii de livrare garanțați pentru trimitățile poștale care fac obiectul serviciului *Express*, sunt de 12 ore în aceeași localitate, 24 de ore în cazul furnizării între reședințele de județ și intrajudețean, 36 de ore în cazul furnizării între oricare alte două localități de pe teritoriul național.

În cazul depășirii timpilor de livrare garanțați pentru serviciul *Express*, CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D răspunde față de utilizator prin restituirea integrală a tarifului încasat.

Pentru celelalte servicii poștale furnizate, CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D asigură livrarea, pe plan național, a trimitărilor poștale în termen de 5 zile lucrătoare de la data preluării trimitărilor poștale. În cazul depășirii acestor timpi de livrare, CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D răspunde față de utilizator prin restituirea unui procent de 5% din tariful încasat pentru furnizarea serviciului de bază.

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D va marca toate trimitățile poștale care fac obiectul acestui serviciu poștal cu inscripția "Express" și va inscripționa în mod lizibil toate trimitățile poștale introduse în rețeaua sa poștală, cu data depunerii acestora la punctele de acces, cât și cu denumirea sau marca sa comercială.

Predarea trimitărilor poștale se realizează la adresa indicată de expeditor, după caz, la cutia poștală a destinatarului ori personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală. În cazul imposibilității inițiale de predare către destinatar a trimitărilor poștale, CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D va înștiința destinatarul printr-un aviz care să anunțe sosirea trimitărilor poștale și va păstra, la punctul de contact deservit de personal, în vederea predării, trimitățile poștale care nu au putut fi predate destinatarului, pentru o perioadă de 5 zile de la data avizării destinatarului.

În cazul trimitărilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D va păstra la dispoziție aceste trimități poștale timp de 9 luni de la data depunerii acestora. După expirarea acestui termen



trimiterile poștale nerevendicate trec din proprietatea expeditorului în proprietatea CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D are dreptul de a refuza predarea către destinatar a trimiterii poștale atunci când după preluarea trimiterii poștale, rezultă în mod neîndoiește, în urma utilizării unor metode de observare rezonabile care să nu afecteze secretul trimiterii poștale, că aceasta conține bunuri interzise la transport ori care nu respectă condițiile speciale de transport, conform legislației în domeniu, sau când, după preluarea trimiterii poștale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale.

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D răspunde, în caz de pierdere, furt sau distrugere totală, pentru trimiterile poștale, astfel:

- cu valoarea rambursului, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu de trimitere contra ramburs;
- cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului, pentru trimiterile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere ramburs;

În caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare, CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D răspunde pentru trimiterile poștale cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului.

În cazul unei trimiteri care face obiectul unui serviciu ramburs, CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D 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.

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

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D este exonerat de răspundere în următoarele situații:

- paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
- utilizatorul nu are instalată o cutie poștală care să permită predarea trimiterii poștale sau aceasta nu asigură securitatea trimiterilor poștale ori, după caz, nu are asigurat un serviciu destinat primirii trimiterilor poștale;
- trimiterea a fost primită fără obiecții de către destinatar, cu excepția reclamațiilor referitoare la pierdere, 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 primite de la utilizatori

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D a stabilit un mecanism de soluționare a reclamațiilor în special în ceea ce privește pierdere, furtul, distrugerea parțială ori totală, sau deteriorarea trimiterilor poștale, precum și nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor (termenii de livrare).

Expeditorul sau destinatarul nemulțumit de serviciul oferit 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 depunere, personal,



la sediul social al CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D, prin intermediul unui serviciu poștal cu confirmare de primire către adresa : Arad, strada Splaiul General Gheorghe Magheru, bl. 330, sc. A, ap.22, et.6, județul ARAD sau prin e-mail la adresa [contact@ciclocurier.ro](mailto:contact@ciclocurier.ro) .

CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D va înregistra în Registrul de reclamații și va confirma petentului primirea reclamației, prin aceeași modalitate folosită la transmitere de către utilizator, și anume: prin înmânarea numărului de înregistrare, în cazul în care reclamația a fost depusă personal, prin semnarea confirmării de primire pentru cazul primirii reclamației printr-un serviciu poștal cu confirmare de primire, respectiv mail către adresa e-mail de la care s-a primit reclamația.

În vederea soluționării reclamației, utilizatorul reclamant va trebui să descrie evenimentul (fapte, acte și cauze) aferent reclamației, să își formuleze pretențiile, modalitatea de plată aleasă în cazul despăgubirii, să anexeze la reclamația înaintată documente relevante pentru efectuarea unor analize corecte și complete (cum ar fi, copie a documentului care atestă plata serviciului poștal, a facturii emise, fotografii, ambalajul/trimiterea deteriorat/ă, după caz, etc.) și să pună la dispoziție orice alte informații ce ar putea fi utile soluționării reclamației.

Reprezentanții CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D 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 de către CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

În cazul reclamațiilor soluționate favorabil, CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D va despăgubi utilizatorul în termen de 30 de zile de la data soluționării acestora (fără a se depăși termenul de 3 luni menționat mai sus), plata sumelor datorate utilizatorului acordându-se prin mandat poștal, prin virament bancar în cazul persoanelor juridice sau în numerar, de la casieria aflată la adresa Arad, strada Splaiul General Gheorghe Magheru, bl. 330, sc. A, ap.22, et.6, județul ARAD în cazul persoanelor fizice, în funcție de solicitarea persoanei prejudiciate.

În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D 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 reprezintă contractul individual încheiat între expeditor și CICLOCURIER EXPRESS S.R.L.-D, la momentul acceptării trimiterii poștale în rețeaua poștală, fără a fi necesară întocmirea unui înscris.

Nume și prenume reprezentant:  
SICRA SILVIU-ANTONIU

Semnătură:

