

Conditii generale privind furnizarea serviciilor postale ale S.C. DYNAMIC PARCEL DISTRIBUTION S.A. (in continuare denumita „DPD”)

I. Definitii:

1. Colet poștal - trimiteri poștale cu greutatea maximă de 50 kg, ce conțin bunuri cu sau fără valoare comercială;
2. Serviciul express - serviciu poștal care presupune, în mod cumulativ:
 - eliberarea de către furnizor expeditorului a unui document care atestă data și ora depunerii, precum și, de regulă, plata tarifului;
 - predarea trimiterii poștale la adresa destinatarului, personal către acesta sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală;
 - răspunderea furnizorului pentru predarea cu întârziere a trimiterii poștale;
 - predarea rapidă a trimiterii poștale;
3. Serviciul ramburs - serviciu poștal având ca obiect trimiteri poștale înregistrate, a cărui particularitate constă în achitarea contravalorii bunului care face obiectul trimiterii poștale de către destinatar expeditorului prin intermediul rețelei poștale;
4. Serviciul confirmare de primire - serviciu poștal având ca obiect trimiteri poștale înregistrate, a cărui particularitate constă în predarea către expeditor a dovezii privind predarea trimiterii, confirmată în scris de către destinatar;
5. Serviciul schimbare destinație - serviciu poștal având ca obiect trimiteri poștale înregistrate, a cărui particularitate constă în posibilitatea schimbării, la solicitarea expresă a expeditorului, înainte de predare și într-un termen convenit cu furnizorul, a destinatarului sau a adresei înscrise pe trimiterea poștală, precum și în posibilitatea opririi predării trimiterii poștale;
6. Serviciul livrare specială - serviciu poștal având ca obiect trimiteri poștale înregistrate, a cărui particularitate constă în predarea trimiterii poștale potrivit indicațiilor expeditorului privind data și ora predării, la adresa indicată, personal destinatarului sau persoanei autorizate să primească trimiterea poștală, sau ordinea de predare, în cazul mai multor destinatari;

II. Dispozitii generale.

1. Aceste conditii generale privind furnizarea tuturor serviciilor postale ale DPD se aplica tuturor contractelor legate de furnizarea de servicii poștale, inclusiv in cazurile de neacceptare a trimiterilor postale, cu exceptia cazurilor in care prevaleaza alte dispozitii obligatorii din actele constitutive.
2. Partile contractante sunt clientul si DPD, care accepta comanda de a organiza livrarea trimiterilor postale. Livrarea trimiterii postale se va efectua prin rețeaua postală DPD și alte părți comisionate în acest scop. Contractul intra in vigoare cel tarziu cand o trimitere postală este acceptată pentru livrare.

III. Serviciile poștale incluse in sfera serviciului universal prestate de DPD sunt:

1. Colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor postale in greutate de pana la 2 kg (corespondenta, imprimate);
2. Colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor postale in greutate de pana la 10 kg;
3. Distribuirea coletelor postale in greutate de pana la 20 kg expediate din afara teritoriului Romaniei catre o adresa aflata pe teritoriul acesteia;
4. Serviciul de trimitere recomandata avand ca obiect trimiteri postale in greutate de pana la 2 kg;
5. Serviciul de trimitere cu valoarea declarata avand ca obiect trimiteri postale in greutate de pana la 2 kg sau colete postale in greutate de pana la 10 kg, respectiv colete postale cu limita de greutate intre 10 și 20 kg expediate din afara teritoriului Romaniei catre o adresa aflata pe teritoriul acesteia.

IV. Serviciile poștale neincluse in sfera serviciului universal prestate de DPD sunt:

- Servicii avand ca obiect trimiteri postale in greutate mai mare de 2 kg. (corespondenta, imprimate); Serviciul de publicitate prin posta;
- Servicii avand ca obiect colete postale interne cu limite de greutate intre 10-50 kg;
- Servicii avand ca obiect colete postale cu limite de greutate intre 10-50 kg expediate de pe teritoriul Romaniei catre o adresa aflata in afara teritoriului acesteia;
- Servicii avand ca obiect colete postale cu limite de greutate intre 20-50 kg expediate din afara teritoriului Romaniei catre o adresa aflata pe teritoriul acesteia;
- Serviciul ramburs;

- Serviciul schimbare destinatie;
- Serviciul livrare speciala;
- Serviciul confirmare de primire;
- Serviciul express.

V. Conditii pe care trebuie sa le indeplineasca trimiterile postale:

1. dimensiunea si greutatea trimiterii postale;

Vor fi acceptate trimiterile postale cu urmatoarele dimensiuni si greutati:

Greutate maxima:

30 kg – trimiteri internationale care fac obiectul serviciului express;

31.5kg - trimiteri postale internationale;

40 kg - trimiteri postale interne;

3 kg – trimiteri postale interne care fac obiectul serviciului express;

Lungime maxima: 175 cm rutier, 120 cm aerian .

Circumferinta + lungime: 300 cm (Circumferinta = 2 x inaltime + 2 x latime).

Fiecare trimitere postala se indentifica printr-un numar unic de transport.

2. modul de ambalare sau gradul de prelucrare a trimiterii postale;

Clientul este unic raspunzator pentru asigurarea ambalarii adecvate interioare si exterioare si marcarea corecta a trimiterilor. Transportul impune ambalarea astfel incat continutul trimiterilor sa fie suficient protejat fata de manipularea cauzata de echipamentele aferente, conditii climatice variate, unde este cazul, si manipulare mecanica (inaltimea de cadere in diagonala de la 80 cm). Este obligatoriu sa nu fie posibil accesul la continuturile trimiterilor fara a lasa urme.

La modalitatea de ambalare, clientul trebuie sa se asigure ca bunurile ce urmeaza a fi expediate NU vor fi ambalate in mai multe colete individuale legate/prinse intre ele sub acelasi document unic de transport.

3. modul de completare a datelor de identificare a destinatarului: trebuie sa fie corecte si complete, astfel: Nume, Prenume, Cod Postal, Localitate, Adresa, recomandabil si ale expeditorului, cu exceptia serviciului ramburs caz in care este obligatoriu sa fie inscise si datele expeditorului;

4. numărul minim sau maxim de trimiteri postale care pot face obiectul serviciului poștal: minimum 1, cu exceptia serviciului de publicitate prin posta, caz in care numarul minim este de 500 de trimiteri postale;

5. trimiterile postale ce pot fi refuzate la livrare (ex. trimiterile postale care nu pot fi prelucrate cu personalul și mijloacele obișnuite de care dispune furnizorul; a căror livrare este interzisă de dispozițiile legale; etc.);

6. zonele geografice în care furnizorul poate livra trimiterile postale prin mijloace proprii și zonele geografice în care poate asigura livrarea prin intermediul unui alt furnizor: intreg teritoriul Romaniei;

7. dovada identității/calității de reprezentant al expeditorului a persoanei care depune trimiterea postala la punctul de acces deservit personal: in cazul persoanei fizice, prin act de identitate / in cazul persoanei juridice, prin delegatie/imputernicire, semnata si stampilata;

8. în cazul serviciului Ramburs: limita maximă admisă a Rambursului este de 5000 lei/zi/persoana juridica si fara limita/persoana fizica;

9. modalitățile de plată a tarifului serviciului poștal: numerar/ordin de plata/ bilet la ordin/file CEC/compensare;

10. moneda (admisă) în care se poate face incasarea, respectiv achitarea sumelor de bani în cazul serviciului Ramburs: RON.

VI. Sunt excluse de la colectare, sortare, transport și livrare:

1. Sunt excluse de la colectare, sortare, transport și livrare:

1.1 Toate trimiterile care nu indeplinesc conditiile mentionate in Sectiunile V si VI;

1.2 Bunuri cu valoare speciala, cu deosebire metale pretioase, bijuterii veritabile, pietre pretioase, perle veritabile, antichitati, lucrari de arta, tablouri;

1.3 Bunuri contrafacute, instrumente de negociere, bani, documente de valoare, acte originale, titluri de valoare, credite, cecuri sau cartele telefonice sau certificate de valoare similare;

1.4 Vouchere si bilete de acces cu o valoare mai mare de EUR 520 / trimitere;

1.5 Blanuri, covoare, ceasuri, alte articole de bijuterie si bunuri din piele cu o valoare mai mare de EUR 520 / trimitere;

1.6 Alte bunuri cu o valoare mai mare de EUR 13 000/trimitere;

1.7 Colete al caror continut, aspect exterior sunt impotriva legii;

1.8 Arme de foc asa cum sunt definite de legea referitoare la arme de foc din Romania, o tara de tranzit sau tara de destinatie;

1.9 Trimiterile postale constand in bunuri al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie chiar și numai pe o porțiune din parcurs;

1.10. Trimiterile postale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimiterile postale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate;

1.11. Trimiterile postale care prezintă etichete sau inscripții vechi neîndepărtate;

1.12. Trimiterile postale care prin modalitatea de ambalare sau prin natura conținutului, pot cauza deteriorări unor bunuri sau pot pune în pericol persoane, bunuri perisabile, produse alimentare, țigări (peste limita impusă de lege), animale vii sau moarte, materiale pentru examinări medicale sau biologice, deseuri medicale, rămășițe umane sau animale, părți ale corpului sau organe;

1.13. Bunuri primejdioase, cu excepția cazurilor în care sunt acceptate pentru livrarea trimiterilor postale în urma consultării cu furnizorul de servicii și a fost emis în prealabil un contract special;

1.14. Trimiterile postale în care costul de transport sau valoarea conținutului trebuie încasată la livrare, cu excepția cazurilor în care aceasta (numărare la destinație) a fost acceptată pentru livrarea trimiterilor postale în urma consultării cu furnizorul de servicii și a fost emis în prealabil un contract special;

1.15. În cazul trimiterilor postale internaționale, conținutul trimiterilor al căror export sau import este interzis sau necesită aprobări speciale în concordanță cu reglementările țării respective de livrare postală, tranzit sau destinație;

1.16. Următoarele categorii de trimiteri postale sunt admise la livrare numai dacă, pe lângă condițiile generale, sunt îndeplinite și condițiile speciale prevăzute pentru transportul acestor bunuri, astfel:

a) Trimiterile postale constând în bunuri pentru care sunt stabilite condiții speciale de transport, prin dispoziții legale administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare și altele similare, în condițiile prevăzute prin aceste dispoziții;

2. DPD este imputernicit să refuze transportul continuu dacă, după acceptarea bunurilor, DPD descoperă un motiv de excludere sau dacă există motive de presupunere a excluderii coletului de la livrare.

3. Acceptarea pentru livrarea trimiterilor postale a bunurilor excluse nu reprezintă o renunțare la excluderea de la livrare;

4. În plus față de orice răspundere constituită legal, clientul va răspunde pentru orice pagubă directă sau indirectă ce provine din livrarea trimiterilor postale a bunurilor care sunt excluse de la livrare;

VII. Scopul serviciilor.

1. Serviciile acoperă:

1.1. Organizarea transportului de către transportatori și livrarea trimiterilor la destinatar;

1.2. Dacă destinatarul nu este găsit, se va efectua o a doua încercare de livrare;

1.3. Livrarea, cu scopul îndeplinirii obligației, destinatarului sau persoanei autorizate, cu excepția cazurilor în care există un motiv plauzibil de a pune la îndoială dreptul acestei persoane de a prelua livrarea (nu este obligatorie verificarea identității acestei persoane, cu excepția trimiterilor postale recomandate);

1.4. Returnarea la client a oricărui colet ce nu pot fi livrate sau sunt refuzate de destinatar;

1.5. DPD va efectua implicit două încercări de livrare, în zile lucrătoare consecutive. În cazul în care destinatarul sau persoana autorizată să primească trimiterea postală nu este găsită la destinație, DPD va lăsa un avis ce conține detalii despre: numărul documentului de transport, cod postal, adresa punctului de prezență DPD unde va fi depozitată trimiterea precum și informații despre următoarea încercare de livrare;

1.6. Destinatarul are posibilitatea de a modifica adresa de livrare sau ziua următoarei încercări de livrare folosind platforma www.livrarenoua.ro;

Dacă în urma celor două încercări de livrare trimiterea postală nu va fi predată destinatarului, aceasta va fi păstrată la punctul de prezență DPD, timp de 7 zile calendaristice de la data ultimei avizări, perioada în care se pot stabili cu expeditorul și/ sau destinatarul, detaliile ultimei încercări de livrare;

1.7. În cazul în care trimiterea postală nu poate fi predată destinatarului și nici returnată expeditorului aceasta va fi păstrată la sediul DPD timp de 9 luni de la data preluării.

VIII. Timpii de livrare.

1. Timpii de livrare garantati pentru trimiteri postale interne:

1.1. Condițiile de calitate pe care urmează să le îndeplinească serviciile poștale prestate, respectiv timpii de livrare garanțați pentru serviciul de trimiteri postale interne sunt de 48 de ore;

1.2. Termenul de returnare a confirmării de primire către expeditor, în cadrul serviciului de Confirmare de primire, este de 48 ore de la momentul livrării;

1.3. Termenul de păstrare a trimiterilor postale în vederea predării, dacă nu au putut fi predate destinatarului, este de 7 zile calendaristice de la data avizării destinatarului;

1.4. Returnarea contravalorii trimiterii postale care face obiectul serviciului ramburs se face în termen de 7 zile lucrătoare de la livrarea trimiterii;

2. Timpii de livrare garantati pentru trimerile postale internationale sunt :

2.1. În cazul trimerilor poștale internaționale, timpul cât coletul postal se află pe teritoriul României este de maxim de 48 de ore. În afara teritoriului României termenul este de maxim 7 zile;

3. Timpii de livrare garantati pentru serviciul express:

3.1. Timpii de livrare garanțați pentru serviciul Express, care încep de la acceptarea trimiterii postale în vederea livrării și care vor respecta următoarele condiții:

a). În cazul trimerilor poștale interne, timpii de livrare nu vor depăși 12 ore în aceeași localitate, 24 de ore între reședințele de județ și intra-județean, respectiv 36 de ore între oricare alte două localități.

4. Timpii de livrare garantati pentru trimiteri postale internationale care fac obiectul serviciului expres:

4.1. În cazul trimerilor poștale internaționale, timpul cât trimiterea postala se află pe teritoriul României nu poate depăși limitele prevăzute de prezentele condiții;

4.2. În cazul trimerilor poștale internaționale, timpul cât trimiterea postala se află în afara teritoriului României nu poate depăși timpul în care aceeași trimitere postala s-ar afla în afara teritoriului României în cazul în care ar face obiectul serviciului postal standard prestat de furnizorii de serviciu universal ;

4.3. DPD va raspunde fata de expeditor pentru predarea cu intarziere a trimerilor postale prin plata unor penalitati in cuantum de 0,15% din tariful serviciului, respectiv per 6 ore intarziere, in cazul serviciului express.

IX. Plata serviciilor.

1. Cu exceptia cazurilor in care a fost prevazut anterior contrar, plata serviciilor se va efectua in conformitate cu lista de preturi actuala a furnizorului de servicii. Se vor aplica tarifele valide in ziua plasarii comenzii de livrare. Orice modificari de tarife din Oferta standard DPD, cu minimum 30 de zile inainte ca acestea sa fie valide, se vor comunica printr-o notificare expediata prin curier, fax sau e-mail la adresa indicata de Client si nu necesita incheierea unui act aditional la contract. Modificarea tarifului standard nu implica modificarea discounturilor procentuale acordate si nu necesita anexa la prezentul contract;

În situația în care Clientul și DPD negociază alți termeni și alte condiții decât cele prevăzute în prezentul document, noii termeni și noile condiții vor fi interpretați(e) ca o excepție de la acesta. DPD introduce indexul de combustibil, valabil pentru serviciile interne și internaționale;

Indexul de combustibil de calculează lunar, pe baza prețului mediu al motorinei la pompa, în ultima zi a lunii anterioare aplicării, preț care se obține accesând linkul: <http://www.pretbenzina.ro/petrom>. Acesta va fi publicat lunar pe site-ul : www.dpd.ro;

Acesta va fi calculat și evidențiat pe factura DPD, conform unui mecanism (grila) care se regăsește în oferta standard DPD și pe site-ul : www.dpd.ro, ceea ce va va oferi posibilitatea de a analiza influența prețului combustibilului asupra costurilor de logistică. Indexul de combustibil se adaugă la valoarea fără TVA a serviciilor. Indexul de combustibil nu se va adăuga serviciilor care nu includ transport;

2 . Moneda în care se face achitarea serviciilor prestate : RON, USD, EURO;

3. Modalitățile de plată a tarifului serviciului poștal: numerar/ordin de plată/ bilet la ordin/file CEC/compensare;

4. În cazul în care Clientul nu plătește valoarea facturilor în termenul convenit, DPD poate aplica penalități în cuantum de 0.15 % pentru fiecare zi de întârziere, calculate la valoarea scadentă și neachitată.

X. Obligatia de cooperare.

1. Clientul este responsabil să se asigure că adresele și documentația de transport sunt lipsite de erori și corect atasate. Nu sunt acceptate adresele casutelor postale sau livrarea la un serviciu automat de preluare a trimiterilor;

2. Când coletele postale au drept continut bunuri impozabile clientul raspunde de asigurarea integrității documentației necesare pentru vamă, atasată la colet, într-un plic exterior;

3. Înainte de înregistrarea trimiterii postale la DPD, clientul trebuie să verifice dacă sunt bunuri excluse de la livrare și să notifice DPD ca atare. Dacă livrarea coletului postal necesită condiții specifice de ambalare, Clientul va solicita DPD punctul de vedere sau va urma instrucțiunile aflate pe pagina www.dpd.ro la secțiunea *Modalități de ambalare*.

XI. Deschiderea, returnarea, dispunerea de, și distrugerea de trimiteri postale.

1. Secretul trimiterilor este inviolabil;

2. DPD nu va deschide trimiterea postala și nu va condiționa prestarea serviciilor postale de deschiderea trimiterii postale depusă închisă;

3. Retinerea, deschiderea și divulgarea conținutului trimiterilor postale este permisă numai în condițiile și cu procedura prevăzute de lege;

4. DPD poate distruge trimiterea postala care a produs sau poate produce iminent pagube importante persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri postale, cu informarea expeditorului, dacă aceasta este posibilă. În acest caz contractul încetează prin denunțare unilaterală de către DPD. Sarcina probei revine societății Dynamic Parcel Distribution S.A.

XII. Responsabilitatea costurilor.

1. Costurile pentru formalitatile vamale si pentru declaratia vamala de export (dupa caz) sunt suportate de catre expeditor. In cazul cererilor de livrarea, destinatarul va suporta doar costurile pentru formalitatile vamale;
2. In cazul importului din afara U.E., taxele de import, TVA sau orice alte taxe aplicabile sunt facturate destinatarului. In cazul exportului in afara U.E., taxele de import, TVA sau orice alte taxe aplicabile sunt facturate destinatarului, iar daca acestea nu sunt acceptate la prima solicitare, acestea vor fi facturate expeditorului;
3. Clientul va despagubi DPD pentru toate costurile suportate de DPD din momentul deschiderii si / sau dispunerii si/sau distrugerii coletului conform Sectiunii XIV;

XII.Raspunderea.

1. Cu exceptia cazurilor de pagube premeditate sau neglijenta evidenta a Clientului, furnizorul serviciului raspunde din momentul acceptarii bunurilor in vederea livrarii trimiterilor postale si pana la livrarea la destinatar.
2. Pentru pierderea sau deteriorarea bunurilor in timpul livrarii interne a trimiterilor postale, Dynamic Parcel Distribution raspunde in conformitate cu prevederile O.U.G. 13/2013, completate cu celelalte dispozitii legale in vigoare;
3. Pentru pierderea sau deteriorarea bunurilor in timpul livrarii internationale a trimiterilor postale DPD raspunde conform prevederilor acordurilor internationale la care Romania este parte. In situatia in care nu exista acorduri internationale se aplica prevederile O.U.G. nr.13/2013 si dispozitiile sectiunii XV.

XIV. Limitele de de raspundere.

1. In cadrul reglementarilor DPD limita maxima admisa a valorii declarate este de 13.000 euro/colet iar suma asigurata creste in multipli de EUR 500.
2. Pentru sumele care depasesc 5000 euro, este posibila optarea pentru serviciul de trimitere cu valoare declarata numai cu consultarea si confirmarea DPD inaintea efectuarii livrarii postale;
3. Beneficiar al eventualelor despagubiri este numai Clientul (expeditorul sau destinatarul). Orice solicitari provenite din acest fapt nu pot fi atribuite unor terte parti;
4. Coletele acoperite de o alta asigurare sunt excluse de la asigurarea DPD in exces de raspundere;
5. Nu suntem raspunzatori si nu ne sunt imputabile pierderile speciale (pierderi de profit, de venit, dobanzi, pietee de desfacere, licitatii) sau alte daune si pagube indirecte generate de intarzierea, pierderea, distrugerea, livrarea viciata sau nelivrarea coletului;
6. Furnizorul de servicii postale DPD – Dynamic Parcel Distribution SA nu raspunde in urmatoarele cazuri:
 - a) paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
 - b) 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;
 - c) 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.
7. Raspunderea DPD pentru pierderea sau deteriorarea trimiterilor este, in plus fata de cazurile reglementate legal, exclusa daca:
 - 7.1. Continutul coletului este exclus de la trimiterea postala sau clientul nu reuseste sa informeze DPD ca bunurile sunt excluse de la trimitere, si DPD nu poate detecta acest lucru. DPD nu este obligat sa efectueze verificarile necesare;
 - 7.2. Pagubele sunt cauzate de acte sau omiteri ale clientului, destinatarului, sau agentii respectivi ai lor.
 - 7.3. In cazul in care DPD va transmite obligatia de prestare a serviciilor postale catre o terta persoana, raspunderea pentru eventualele daune cauzate clientului va ramane in sarcina DPD;
 - 7.4. In cazul pierderii totale sau partiale, distrugerii totale sau partiale ori al deteriorarii trimiterii postale, DPD raspunde pentru paguba pricinuita, daca aceste imprejurari au survenit intre momentul depunerii trimiterii si momentul livrării la destinatar;
 - 7.5. Dynamic Parcel Distribution SA răspunde pentru trimiterile postale interne si internationale, după cum urmează:
 - a) în caz de pierdere, furt sau distrugere totală:
 - a.1. cu întreaga valoare declarată, pentru o trimitere postala care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
 - a.2. cu întreaga valoare declarată, pentru o trimitere postala care face obiectul unui serviciu de trimitere contra ramburs, până în momentul livrării la destinatar;
 - a.3. cu întreaga valoare a rambursului, pentru o trimitere care face obiectul unui serviciu de trimitere contra ramburs, după livrarea acesteia destinatarului, când furnizorul de servicii poștale a omis încasarea rambursului de la destinatar;

a.4. cu suma reprezentand de 10 ori tariful serviciului, pentru trimerile postale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata.

b) în caz de pierdere parțială, distrugere parțială sau deteriorare:

b.1. cu valoarea declarată pentru partea lipsă, distrusă sau deteriorată, înscrisă în nota de inventar, pentru trimerile poștale depuse deschise, care fac obiectul unui serviciu de livrare cu valoare declarată;

b.2. cu cota-parte corespunzătoare greutății lipsă din valoarea declarată, pentru trimerile poștale depuse închise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

b.3. cu suma reprezentand de 10 ori tariful serviciului, in caz de pierdere partiala, distrugere partiala sau deteriorare a trimerilor postale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata;

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

7.7. Pierderea completa a continutului este echivalenta cu pierderea trimerii postale;

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

7.8. In afara despagubirilor prevazute, se restituie si tarifele incasate la depunerea trimerii postale, in limita valorica a neindeplinirii obligatiei asumate de catre DPD. Restituirea integrala a tarifelor incasate are loc doar in cazul pierderii, furtului sau a distrugerii totale;

7.9. In cazul neefectuării prestațiilor care constituie caracteristici suplimentare ale serviciilor postale, nominalizate de expeditor prin indicații speciale, se restituie numai tarifele incasate suplimentar fata de tariful aplicabil pentru serviciul postal standard;

7.10. In cazul pierderii dovezii privind predarea trimerii postale inregistrate, confirmata in scris de catre destinatar, furnizorul de serviciu postal are obligatia intocmirii si punerii la dispozitia expeditorului a unui duplicat al dovezii de predare;

7.11 Expeditorul poate renunța la dreptul sau de despagubire in favoarea destinatarului;

7.12 DPD va raspunde fata de expeditor pentru predarea cu intarziere a trimerilor postale prin plata unor penalitati in cuantum de 0,15% din tariful serviciului in cazul serviciilor postale care nu reprezinta serviciu expres.

XV.Mecanismul de solutionare a reclamatiilor:

1.Orice reclamatie referitoare la livrarea trimerilor postale se va face in scris, prin completarea unei cereri de reclamatii si va putea fi trimisa prin urmatoarele cai de comunicare:

- prin posta cu confirmare de primire;
- prin depunere la sediul furnizorului de servicii postale sau pe fax la numarul 031.824.9053;
- scanata pe email folosind una din urmatoarele adrese: client@dpd.ro sau reclamatii@dpd.ro;

2. Fiecare reclamatie primeste un numar de inregistrare care va fi comunicat reclamantului prin aceeași metoda prin care a fost trimisa reclamatia sau cea solicitata in cerere si care va fi ulterior trecut in toate comunicările care se vor face între prestatorul de servicii postale, Dynamic Parcel Distribution SA si reclamant;

Dreptul de a face reclamatie il are atat expeditorul cat si destinatarul.

3. Obiectul reclamatiei il poate constitui :

- pierderea, furtul, distrugerea / deteriorarea totala sau partiala a trimerilor postale.
- nerespectarea timpului de predare a trimerilor postale, conform contractului incheiat între furnizor si beneficiar.
- conduita profesionala a reprezentantilor DPD.
- orice alte obiectii referitoare la calitatea prestațiilor.

4. Termenul de introducere a reclamației prelabile adresate furnizorului de servicii poștale – in speta S.C. Dynamic Parcel Distribution S.A. este de 6 luni și se calculează de la data depunerii trimerii postale;

5. Reclamatiile cu privire la ambalaj se fac la livrare;

Reclamatia se face individual, pentru fiecare trimitere postala in parte.

Pentru a fi inregistrata de catre Dynamic Parcel Distribution SA reclamatia trebuie sa fie insotita de urmatoarele documente :

a) Cerere reclamatie standard care se gaseste la orice punct de lucru DPD sau poate fi descarcata online accesand urmatorul link:

<http://www.dpd.com/ro/Home/Informatii/Solutionare-sesizari> ;

b) Dovada preluare trimitere postala – copie borderou sau exemplar autocopiativ Maxilabel DPD, Parcel Shop DPD;

- c) Documentele pe baza carora isi intemeieaza pretentiile in vederea efectuării unor analize corecte si complete. Documente fiscale (bon fiscal, chitanta, ordin de plata, etc.) care atesta plata transportului pentru livrarea reclamata;
- d) Proces verbal constatator incheiat in prezenta reprezentantului DPD – daca este cazul.
6. Lipsa unuia dintre documentele de mai sus, in functie de caz, duce la imposibilitatea solutionarii reclamatiei;
7. Expeditorul / destinatarul sau imputernicitii legali ai acestora vor avea dreptul la despagubiri, numai daca reclamatia a fost introdusa in cadrul termenelor prevazute mai sus;
8. Termenul de solutionare a reclamatiei este de 30 de zile calendaristice de la data depunerii acesteia.

XVI.Procedura de despagubire:

1.Termenul de plata a despagubirilor este de maxim 30 de zile calendaristice de la data solutionarii reclamatiei, plata facandu-se fie in numerar la sediul nostru, fie prin transfer bancar, dupa cum urmeaza :

Daca in urma analizei documentelor puse la dispozitie de utilizator se constata ca in baza Conditiiilor generale privind furnizarea serviciilor postale ale DPD, acesta este indreptatit sa primeasca o suma de bani cu titlu de despagubire, plata acestor sume se va realiza astfel , in termenul stabilit mai sus :

a) persoane juridice:

a.1.Persoana juridica emite o factura catre Dynamic Parcel Distribution S.A.;

a.2. Se specifica pe factura “despagubire, conform contract nr. _____ din data de _____ , pentru dauna produsa in timpul transportului”;

a.3. La sumele cuprinse pe factura nu se aplica TVA;

a.4. In cazul in care clientului i s-a aprobat cererea de despagubire, acesta va fi informat in acest sens si va trebui sa emita si sa transmita catre Dynamic Parcel Distribution S.A. o factura in temeiul careia sa ii fie platita despagubirea.

b) persoane fizice:

In cazul in care clientului i s-a aprobat cererea de despagubire, acesta va fi informat in acest sens si va trebui sa transmita catre Dynamic Parcel Distribution SA informatii complete si corecte legate de numarul de cont, banca si sucursala la care este deschis, informatii in temeiul carora ulterior sa ii fie platita despagubirea, in cazul in care doreste ca plata sa fie efectuata in contul bancar. In cazul persoanelor fizice, despagubirea se poate face si in numerar la sediul social al DPD.

Expeditorii trimiterilor postale raspund fata de furnizorul de servicii postale, S.C. Dynamic Parcel Distribution S.A. pentru daunele rezultate din natura periculoasa a trimiterilor postale sau a conditiilor de ambalare neadecvate ale acestora, in limita valorii daunelor si a sumelor platite ca despagubire altor beneficiari ai serviciilor postale ale caror colete postale au fost deteriorate din aceasta cauza.

Primirea informatiilor bancare oferite de utilizatorul prejudiciat in vederea virarii contravalorii prejudiciului va fi confirmata prin contactare prin e-mail sau fax, in cazul in care este indicata adresa de mail sau numarul de fax sau in scris, prin curier.

2. În toate cazurile, termenul pentru înaintarea plângerii sau pentru introducerea cererii de chemare în judecată este de 1 an. Termenul de prescripție prevăzut curge de la data depunerii trimiterii poștale.

XVII.Acordurile dintre parti

1. Acordurile dintre parti sunt valide numai daca sunt redactate in scris si insusite sub semnatura.

XVIII. Locul realizarii, jurisdicia, contingente neprevazute, legislatia aplicabila, invaliditate partiala.

1. Locul realizarii si al jurisdicției este sediul social al furnizorului de servicii;

2. Invaliditatea dispozitiilor individuale a acestor conditii nu va prejudicia validitatea dispozitiilor ramase;

3. Orice modificari ulterioare ale Conditiiilor generale privind furnizarea serviciilor postale ale DPD vor fi disponibile pe site-ul oficial www.dpd.ro cu cel putin 30 de zile inainte ca modificarile respective sa intre in vigoare. Orice modificare a Conditiiilor generale privind furnizarea serviciilor postale ale DPD nu va face obiectul unei anexe la contract;

4. Prevederile Conditiiilor generale privind furnizarea serviciilor postale ale DPD se completeaza in mod corespunzator cu prevederile legislatiei in vigoare aplicabile in domeniu.