



TERMENI SI CONDITII

CONDITII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POSTALE

Cityexpress accepta doar trimiteri postale ambalate si etichetate in mod corespunzator de catre expeditor. Prin predarea trimiterilor catre agentul Cityexpress, expeditorul este de acord cu termenii si conditiile Cityexpress, indiferent daca semneaza sau nu Nota de transport (AWB).

Expeditorul raspunde de corectitudinea datelor inscrise pe Nota de transport (AWB) cat si de ambalarea corecta si etichetarea coletelor.

In cazul trimiterilor postale ambalate necorespunzator de catre expeditor, Cityexpress nu raspunde de nici o eventuala deterioare a acestora pe timpul transportului.

Trimiterile postale nu trebuie să contina:

- bunuri care, prin natura lor sau prin modul in care sunt ambalate, pot pricinui pagube persoanelor, mediului, instalatiilor 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;
- bunuri al caror transport este interzis prin dispozitii legale, fie si numai pe o portiune de parcurs: arme, munitii, droguri, material exploziv/toxic/inflamabil;
- 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.

Cityexpress isi rezerva dreptul de a refuza preluarea trimiterilor postale ce contin bunurile descrise anterior, precum si trimiterile postale care nu respecta conditiile de ambalare Cityexpress.

Cityexpress isi rezerva dreptul de a refuza predarea catre destinatar a trimiterii postale in cazul in care expeditorul/destinatarul nu a platit integral tariful corespunzator.

Preluarea trimiterii postale se realizeaza prin personalul angajat al Cityexpress de la adresa indicata de expeditor:

Persoane fizice: trimiterile postale cu valoare declarata sau ramburs, se ridica cu intocmire packing list/ verificare continut. In packing list se vor mentiona urmatoarele: produsele din interior, seriile/codurile si valoarea produselor/ uzura marfii (bifa la produs nou/ produs second hand) pentru bunurile depuse deschise.

Agentul Cityexpress asista la completarea formularului, la ambalarea produselor si verifica daca produsele mentionate exista in colet.

Cityexpress nu isi asuma responsabilitatea veridicitatii informatiilor privind bunurile mentionate de catre expeditor in formularul :”Specificatie de continut”.

Pentru Persoanele juridice: trimiterile postale fara valoare declarata, cu valoare declarata sau ramburs se ridica sigilate.

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

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

Formula de calcul pentru greutatea volumetrica este $\text{lungime} \times \text{latime} \times \text{inaltime} / 6000$.

In cazul in care exista diferente de greutate intre datele inscrise pe avizul de trimitere postala (AWB) si raportul generat de banda de cartare, Cityexpress isi rezerva dreptul de a modifica greutatea trimiterilor postale conform datelor din raport. Banda de cartare este dotata cu un cantar omologat si certificat metrologic. Expeditorul va fi informat in scris de modificarile de greutate constatate.

Cityexpress nu va utiliza pe intreaga perioada in care se afla in detentia trimiterii postale, metode de manipulare a trimiterilor postale care prin activitatea angajatilor sai sau a factorilor externi pot altera, deteriora trimiterea postala ori continutul acesteia.

De asemenea Cityexpress nu conditioneaza prestarea serviciilor postale de deschiderea trimiterii postale, nu va deschide trimiterea postala si nu va utiliza metode de manipulare care ar da posibilitatea oricarei persoane de a lua cunostinta de continutul trimiterii postale.

« Confirmarea de Primire » (AWB scanat) – serviciul postal a carui particularitate consta in predarea catre expeditor a dovezii privind predarea trimiterii postale inregistrata, dovada ce se trimite pe fax/e-mail la solicitarea in scris a expeditorului in termen de 48 de ore din momentul livrării.

Cityexpress va returna trimiterea postala clientului expeditor cu aplicarea unui tarif egal cu cel al AWB-ului de tur, daca trimiterea nu a putut fi predata destinatarului din urmatoarele motive:

- adresa destinatarului nu exista sau la acea adresa nu exista nicio constructie unde trimiterea postala sa poata fi predata;
- destinatarul/persoana autorizata sa primeasca trimiterea postala, nu a fost gasita 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.

In ipoteza prevazuta la punctul 2 dar si in oricare alt caz care nu se incadreaza intre cele trei mentionate mai sus, Cityexpress va notifica destinatarul despre existenta unei trimiteri postale, punctul de lucru de la care o poate ridica si va pastra trimiterea postala timp de 14 zile la punctul de lucru care urma sa faca livrarea.

Trimiterile postale care nu au fost predate destinatarului si nici returnate expeditorului vor fi pastrate timp de 9 luni in depozitul Cityexpress din Chisinau. Daca in acest timp expeditorul sau destinatarul nu au revendicat trimiterea postala, aceasta va trece fara vreo nicio notificare sau formalitate prealabila in proprietatea Cityexpress. Pentru orice pastrare a trimiterii postale la dispozitia expeditorului sau destinatarului Cityexpress va percepe un tarif de 5 lei/zi.

Cityexpress garanteaza livrarea oricarei trimiteri postale in bune conditii si in deplina confidentialitate, oriunde pe teritoriul Municipiului Chisinau in termen mediu de 24 de ore si intr-un termen maxim de 36 de ore, exceptie de la regula fac zilele nelucratoare, sarbatorile legale, cazul de forta majora si cazul fortuit.

Cityexpress a stabilit un mecanism de solutionare a reclamatilor simplu, transparent si accesibil, in special in ceea ce priveste pierderea, distrugerea partiala totala sau deteriorarea trimiterilor postale precum si nerespectarea conditiilor de calitate a serviciilor (termene de livrare etc.). Procedurile permit solutionarea echitabila si prompta a reclamatilor precum si un

sistem adecvat de rambursare sau compensare.

Cityexpress nu este obligat sa ia in considerare o reclamatie decat in momentul in care s-a efectuat plata contravalorii serviciului postal prestat .

Termenul de introducere a reclamatiei prelabile 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 prelabila in termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

Expeditorul/destinatarul nemulțumit de serviciile oferite, poate formula o reclamatie scrisa prin mail pe adresa quality@cityexpress.md, telefon +37367461100 sau o poate trimite in plic la adresa 54 Calea Basarabiei, MD2024 Chisinau, Republica Moldova, in atentia departamentului Relatii cu Clientii.

Persoanele reclamante trebuie sa depuna/trimita la Cityexpress toate documentele prin care isi intemeiaza pretentiile in vederea efectuării unor analize corecte si complete (copie scrisoare de transport(AWB), PV de constatare, facturi doveditoare, ambalaj/produs pentru expertiza). Reclamatiiile cu privire la deteriorare ambalaj, numar de colete ori greutatea acestora se fac la livrare si nu ulterior acesteia.

Departamentul Relatii cu Clientii confirma reclamantului primirea reclamatiei telefonice, prin mail daca reclamantul face publica adresa sa de mail si solicita acest lucru si prin completarea confirmarii de primire in cazul reclamatiei scrise si expediate in plic si raspunde in scris reclamantului prin mail, fax sau adresa de raspuns in functie de modul cum a primit reclamatia si solicitarea reclamantului.

Orice reclamatie se va inregistra in "Registrul de Reclamatii" si solicitantul va fi despagubit in functie de tipul serviciului ales, cu valoare declarata sau nedeclarata in termen de 30 de zile de la data solutionarii favorabile a reclamatiei.

Daca reclamatia este intemeiata, despagubirea se acorda cash daca solicitantul este persoana fizica si prin ordin de plata sau prin compensare daca solicitantul este persoana juridica. Reclamatia se va considera intemeiata daca potrivit intelegerii contractuale sau dispozitiilor legale Cityexpress este obligat sa acorde despagubiri. Cityexpress colecteaza si livreaza trimiterile prin mijloace proprii , colaboreaza cu alti furnizori de servicii postale dar raspunde solidar fata de clienti astfel:

- In caz de disparitie, furt sau distrugere totala sau partiala a trimiterilor postale care fac obiectul unui serviciu cu valoare nedeclarata Cityexpress acorda o despagubire egala cu suma reprezentand de 3 ori tariful pentru un colet, indiferent de greutate;

- In caz de disparitie, furt sau distrugere totala a trimiterilor postale care fac obiectul unui serviciu cu valoare declarata Cityexpress acorda o despagubire cu intreaga valoare declarata.

In urmatoarele cazuri Cityexpress este exonerat de raspundere :

- Paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului;
- Paguba s-a produs ca urmare a faptei unei terte persoane pentru care Cityexpress nu este chemat potrivit legii sa raspunda;
- Trimiterea a fost primita fara obiectii de catre destinatar, cu exceptia reclamatilor 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.

Cityexpress este furnizor de servicii "Express" si garanteaza livrarea trimiterilor postale intr-un termen, dupa cum urmeaza :

City Priority - 3 ore,

City Purple - aceeasi zi,

City Normal - 24 ore,

City Silver - International, pana in 7 zile lucratoare.

Cityexpress ofera urmatoarele tipuri de trimiteri:

City Envelope - mape, facturi, plicuri,

City Box 2 - colete pana la 2 kg cu dimensiunea 337 x 322 x 100 mm,

City Box 5 - colete pana la 5 kg cu dimensiunea 337 x 322 x 180 mm,

City Box 10 - colete pana la 10 kg cu dimensiunea 337 x 322 x 345 mm,

City Box Plus - colete sau mărfuri ale căror dimensiuni și greutate depășesc limitele afișate anterior si sunt stabilite individual cu fiecare client.

In cazul in care Cityexpress depaseste termenii de mai sus din motive imputabile acorda expedierea gratuita a trimiterii postale intarziate sau acorda o alta trimitere postala gratuita.

CITYEXPRESS SRL 2014