

**S.C. TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL**  
**Conditii generale privind furnizarea serviciilor postale**

*Actualizate la data de 01.07.2014*

*Termenii si conditiile din prezentul act, impreuna cu Anexele, reprezinta clauzele contractului dintre expeditor si SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL, in calitate de furnizor de servicii postale, care se completeaza cu dispozitiile Deciziei nr. 2858/2007 privind regimul de autorizare generala pentru furnizarea serviciilor postale, cu modificarile si completarile ulterioare si OUG nr.13/2013 privind serviciile postale, cu modificarile si completarile ulterioare.*

**A. Conditii de acceptare a trimiterilor postale:**

- 1.1. Fac obiectul serviciului si se primesc exclusiv un numar nelimitat de plicuri sau colete avand greutatea intre 5 g si 50 kg.
- 1.2. Expeditorul are obligatia de a proteja bunurile care fac obiectul unei trimiteri postale intr-un ambalaj corespunzator, astfel incat sa fie ferite de pierderea totala sau partiala precum si de deteriorare, si sa nu poata pricinui pagube persoanelor, mediului, instalatiilor utilizate sau celorlalte bunuri transportate pe toata durata operatiunii de colectare, transport si livrare.
- 1.3. Ambalajul folosit de expeditor se considera suficient in cazul in care se apreciaza ca protejeaza trimiterea postala de la preluarea acesteia la punctul de acces pana la predarea catre destinatar in conditii normale de manipulare.
- 1.4. Fiecare trimitere trebuie sa aiba trecuta pe ambalaj numele complet si adresa completa a destinatarului, precum si numarul de telefon la care acesta poate fi gasit (recomandabil sa fie inscrise si datele expeditorului).
- 1.5. **SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL** nu accepta expedierea coletelor care contin bunuri periculoase sau interzise, in acord cu prevederile/reglementarile in vigoare valabile in tara de expediere si la destinatie precum si tarilor tranzitate referitoare la documentele de intrare /iesire, prevederile vamale, financiar administrative.
- 1.6. Este strict interzis, transportul in colete de: obiectelecare, prin natural sau prin ambalajul lor, pot prezenta un pericol pentru agenti, pot murdari sau deteriora coletele sau echipamentul postal; stupefiante si substante psihotrope; animale vii; substante explozive, inflamabile (tuburi de oxigen sau gaz, butelii) sau a substantelor periculoase, toxice, precum si a substantelor radioactive; arme si munitie, ori partile si accesoriile acestora; obiecte obscene sau imorale; a operelor de arta de patrimoniu fara autorizatiile necesare, precum si alte obiecte si substante prin care se incalca legile in vigoare pe teritoriul Romaniei sau al altor state ori alte regulamente interne sau internationale referitoare la transport.
- 1.7. Cu asumarea in scris a raspunderii expeditorului, pot fi acceptate la transport alimente neperisabile si bunuri fragile, in conformitate cu dispozitiile legale. In acest caz, raspunderea privind modul de ambalare, revine in totalitate expeditorului. Pe coletul respectiv expeditorul trebuie sa aplice indicatia "FRAGIL" si sa consemneze despre acest lucru in declaratia scrisa.
- 1.8. Sunt excluse de la colectare, sortare, transport și livrare:
  - a) trimiterile postale constând în bunuri al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie chiar și numai pe o porțiune din parcurs;

- b) trimiterile poștale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimiterile poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate;
- c) trimiterile poștale care prezintă etichete sau inscripții vechi neîndepărtate;
- d) trimiteri postale de bunuri perisabile;
- e) trimiterile poștale constând în bunuri al căror transport, încărcare, descărcare sau transbordare prezintă greutate;
- f) trimiteri postale a caror valoare declarata depășește 500 (cinci sute) Euro.

1.9. Trimiterile vor fi acceptate numai pe rutele operate de către autocarele utilizate de **SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL**. Nu se accepta trimiteri pe alte rute.

1.10. **SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL** nu livrează trimiterile poștale la domiciliul destinatarului. Expeditorul are obligația să anunțe destinatarul cu privire la localitatea, ziua, ora și autogara unde va ajunge trimiterea poștală colectată prin intermediul **SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL**.

1.11. Pentru trimiterea poștală înregistrată, preluarea trimiterii poștale se realizează numai prin personalul furnizorului, la punctele de acces deservite de personal.

1.12. Toate livrarile pot fi făcute fie utilizând mijloace proprii, fie prin intermediul altor furnizori.

1.13. Preluarea de la expeditori persoane juridice se face numai de la reprezentantul legal al acesteia sau de la persoane împuternicite expres de către respectiva persoană juridică în acest sens.

#### **B. Termenul de păstrare al trimiterilor poștale:**

2.1. În cazul trimiterilor expediate de pe teritoriul României către o adresă aflată în afara României, întrucât **SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL** nu are puncte de contact fixe, deservite de personal, în afara României (în localitățile deservite care se află în afara României predarea trimiterilor poștale se va face la adrese prestabilite), destinatarul nu va putea fi avizat despre sosirea trimiterii (acesta va fi informat telefonic).

2.2. În cazul trimiterilor expediate din afara României către o adresă aflată pe teritoriul României, în situația în care trimiterea nu poate fi predată destinatarului, **SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL** va aviza destinatarul și va păstra trimiterea poștală la punctul de contact pentru o perioadă de 5 zile de la data avizării.

2.3. Trimiterile nepredate din diferite cauze la destinație și nici returnate la expeditor se păstrează la punctul de lucru în care a fost preluată trimiterea poștală timp de 9 luni de la preluare; în situația în care fie destinatarul fie expeditorul nu se prezintă pentru revendicarea trimiterilor poștale după expirarea termenului de 9 luni **SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL** este împuternicită să procedeze cum va crede de cuviință cu privire la acea trimitere poștală neridicată.

#### **C. Timpii de livrare garantati:**

3.1. **SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL** efectuează trimiteri poștale doar pe rute internaționale, în Uniunea Europeană, nu și pe rute interne.

3.2. Pentru serviciile poștale efectuate în Uniunea Europeană, timpul de livrare maxim garantat este de 10 zile de la data preluării trimiterii.

#### **D. Raspunderea furnizorului :**

4.1. **SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL** isi asuma raspunderea fata de client, in calitate de furnizor de servicii postale (furnizor care colecteaza trimiterea postala), si in situatia in care livrarea efectiva se efectueaza prin intermediul altui furnizor cu care **SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL** este in relatii contractuale comerciale.

4.2. **SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL** nu isi asuma raspunderea pentru cheltuieli suplimentare determinate de lipsa documentelor in cazul trimiterilor 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.

#### **E. Raspunderea expeditorului :**

5.1. Expeditorul este responsabil de ambalarea corespunzatoare a expedierii precum si de continutul trimiterii postale, sens in care acesta trebuie sa respecte Condițiile de acceptare a trimiterilor postale precizate la Capitolul A din prezentul in scris.

5.2. Expeditorul unei trimiteri postale raspunde fata de **SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL** pentru daunele rezultate din natura periculoasa a trimiterii postale sau a conditiilor de ambalare neadecvate a acesteia, in limita valorii daunelor si a sumelor platite ca despagubire altor beneficiari ai serviciilor postale ale caror trimiteri postale au fost deteriorate din aceasta cauza.

#### **F. Mecanismul de solutionare al reclamatilor :**

6.1. Orice reclamatie referitoare la trimiterile postale se va face in scris, prin completarea unei cereri de reclamatii (anexa 1), pe e-mail ([relatii.clienti@eurolines.ro](mailto:relatii.clienti@eurolines.ro)), prin fax: 021.312.85.43 sau la numarul de telefon: 021.316.08.90.

6.2. Reclamatia scrisa se poate depune de catre clientul nemultumit fie personal, fie prin imputernicit, la sediul central al **SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL**, din str. Reinvierii nr. 3-5, sector 2, Bucuresti, fie la Agentiile **SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL**, care au obligatia trimiterii lor la sediul central al firmei pentru solutionare.

6.3. Reclamatiiile pot fi depuse si prin posta cu scrisoare recomandata cu confirmare de primire pe adresa mai sus mentionata a sediului central.

6.4. Primirea reclamantiei se va confirma prin aceeasi modalitate prin care a fost transmisa sau prin cea solicitata in cuprinsul reclamatiei.

6.5. Dreptul de a face reclamatie il are:

- expeditorul sau imputernicitul legal al acestuia;
- destinatarul sau imputernicitul legal al acestuia.

6.6. Obiectul reclamatiei il poate constitui :

- pierderea, furtul, distrugerea sau deteriorarea partiala sau totala a trimiterilor postale;

- nerespectarea timpului de predare a trimiterilor postale, conform contractului încheiat între furnizor și beneficiar;
- conduita curierilor **SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL**;
- orice alte obiectii referitoare la calitatea prestațiilor.

6.7. Termenul de introducere a reclamației prealabile adresate furnizorului de servicii postale – în speta **SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL** este de 6 luni și se calculează de la data preluării trimiterii postale de către furnizorul de servicii postale (data la care furnizorul a acceptat trimiterea).

6.8. Reclamația prealabilă poate fi introdusă de expeditor/ destinatar sau împuternicitii legali ai acestora.

6.9. Expeditorul/ destinatarul sau împuternicitii legali ai acestora vor avea dreptul la despăgubiri, numai dacă reclamația a fost introdusă în cadrul termenului prevăzut mai sus. În situația în care destinatarul trimiterii postale semnează fără obiecțiuni Formularul de predare a coletelor (Anexa nr. 2), **SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL** nu mai poate fi făcută răspundătoare de reclamațiile ulterioare cu privire la lipsa coletului.

6.10. Termenul de soluționare a reclamației este de 30 de zile de la data depunerii acesteia.

6.11. **Competența de soluționare a reclamațiilor revine Departamentului Relații cu clienții din cadrul SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL.**

Acest departament, după primirea reclamației, procedează la rezolvarea ei în termenul susmenționat solicitând clientului dovezi cu privire la trimiterea postală (fiind acceptate drept dovezi formularele următoare: Declarație specială de valoare, Formularul de expediție colete, dovada plății – bon fiscal sau chitanță).

6.12. Soluția dată de Departamentul Relații cu clienții poate fi de admitere sau de respingere a reclamațiilor.

In caz de admitere a reclamației, întrucât aceasta este temeinică și dovedită sistemul de acordare de despăgubire va fi cel prevăzut în Capitolul H Procedura de despăgubire din prezentul act.

## **G. Limitarea responsabilității**

7.1. Furnizorul de servicii postale este răspunzător față de utilizatorii serviciului pentru prestarea serviciului, în condițiile prevăzute de lege și de contractul încheiat cu expeditorul.

7.2. **Furnizorul de servicii postale SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL răspunde în următoarele cazuri:**

- pierderea, furtul, distrugerea/ deteriorarea totală sau parțială a trimiterilor postale;
- nerespectarea timpului de predare a trimiterilor postale garantat, menționat la Capitolul C - Timpii de livrare garantati din prezentele Condiții de servicii postale.

7.3. **Furnizorul de servicii postale SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL este exonerat de răspundere în următoarele cazuri:**

- cazul fortuit (cutremur, furtună, inundație, accident rutier, greve\_etc.);
- forța majoră (razboi, embargo etc.);
- orice defect sau caracteristică a naturii bunului;
- trimiterea a fost primită fără obiecții de către destinatar, cu excepția reclamațiilor referitoare la pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea totală ori parțială a conținutului trimiterii postale;

- orice actiune sau omisiune a altei persoane din afara furnizorului de servicii postale (ex: expeditorul, destinatarul, terta persoana pentru care furnizorul de servicii nu este chemat sa raspunda).

## **H. Procedura de despagubire**

8.1. În cazul furtului, pierderii totale sau parțiale, distrugerii totale sau parțiale ori al deteriorării trimiterii poștale, furnizorul de servicii poștale răspunde pentru paguba pricinuită, dacă aceste împrejurări au survenit între momentul depunerii trimiterii poștale la punctul de acces și momentul livrării la destinatar.

8.2. Pagubele indirecte și beneficiile nerealizate nu se despăgubesc.

8.3. **SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL** răspunde pentru trimiterile poștale, după cum urmează:

### **8.3.1. In caz de pierdere, furt sau distrugere totală:**

- Pentru orice pierdere, furt sau distrugere totală, oricum ar fi fost produsă, cu privire la **orice expediere cu valoare declarata**, se va acorda o despagubire egala cu valoarea declarata, precum și tariful serviciului incasat la depunerea trimiterii postale la punctul de acces.

- Pentru trimiterile postale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata se va acorda o despagubire reprezentand de 10 ori tariful serviciului.

### **8.3.2. In caz de pierdere parțială, distrugere parțială 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 o cota-parte corespunzătoare contravalorii greutateii lipsă din valoarea declarată, pentru trimiterile poștale depuse inchise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata.

- Pentru trimiterile postale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata se va acorda o despagubire reprezentand de 10 ori tariful serviciului.

**8.3.3. In cazul in care trimiterea postala a fost livrata cu intarziere, despagubirea va fi in cuantum de 0,2% din tariful serviciului/ zi de intarziere, dupa cele 10 zile care reprezinta termenul maxim de livrare garantat.**

8.4. Plata se va face in 30 zile de la solutionarea reclamatiei, prin virament bancar in contul bancar al clientului daca aceasta are unul deschis, sau in numerar, fie la sediul central al **SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL**, fie la agentiile acesteia.

8.5. Raspunderea **SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL** se limiteaza strict la prejudiciul creat din culpa societatii in ceea ce priveste trimiterea postala respectiva si limitele per kg precizate la capitolul Conditii de acceptare a trimiterilor postale (cu respectarea greutatii respective, adica plicuri sau colete avand greutati intre 5 g si 50kg). Toate celelalte tipuri de pierderi sau pagube sunt excluse, chiar daca acestea sunt speciale sau indirecte, si chiar daca riscul unor asemenea pierderi sau pagube a fost adus la cunostinta furnizorului inainte sau dupa acceptarea trimiterii, atata vreme cat Expeditorul se poate asigura impotriva riscurilor speciale.

8.6. Pentru trimiterile postale, indiferent de valoarea, este necesar accesarea serviciului cu valoare declarata: expeditorul trebuie sa dea o declaratie speciala de valoare (Anexa 3) si sa

plateasca tariful ce include 3% din valoarea declarata furnizorului de servicii postale SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL.

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

8.8. Expeditorul poate renunta la dreptul sau de despagubire in favoarea destinatarului.

### I. Dispozitii tranzitorii si finale

9.1. Secretul scrisorilor, documentelor si a altor trimiteri postale este garantat prin lege si respectat de SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL. Toate persoanele implicate in realizarea activitatii de servicii postale sunt obligate sa asigure confidentialitatea trimiterilor. Este interzis a viola sau a divulga continutul corespondentei sau al trimiterilor postale, de a da informatii despre cei ce utilizeaza serviciile postale sau de a inlesni si incuraja asemenea fapte.

9.2. Trimiterile postale considerate corpuri delictive, precum si toate valorile si actele considerate ca fiind importante in descoperirea infractiunilor si a autorilor lor precum si pentru aflarea adevarului pot fi puse la dispozitia organelor de urmarire penala sau instantelor de judecata.

9.3. Trimiterile postale apartin expeditorului pana in momentul predarii lor la destinatar. Pana in acel moment, expeditorul are dreptul de a le retrage, de a modifica adresa inregistrata pe ele. Asupra lor nu se pot constitui sechestre sau popri.

SC TOURING EUROPABUS ROMANIA S.R.L.

Administrator,  
Dragos Anastasiu

