

Termeni și condiții de furnizare a serviciilor postale VIA CARGO SRL

Aceasta este versiunea actuală la data 22.07.2013. Cea mai recentă versiune, care se va aplica tot timpul în cazul unor servicii postale, poate fi obținută de la orice birou VIA CARGO SRL, sau pe www.viacargo.ro

1. Introducere

A. Acești termeni și condiții („termeni”) stabilesc principiile pe baza cărora VIA CARGO SRL va transporta colete și plicuri, conform serviciilor postale oferite.

B. O trimitere postală poate fi transportată prin orice centre intermediare și puncte de tranzit pe care VIA CARGO SRL le consideră adecvate. VIA CARGO SRL poate angaja sub-contractori pentru a furniza servicii și contracte în numele său, fiecare beneficiind de acești termeni. Indiferent de agentul subcontractor folosit, Via Cargo va răspunde în fața clientului conform prezentilor termeni.

C. În cadrul acestor termeni, „Scrisoarea de transport aerian” va însemna o singură scrisoare de transport aerian VIA CARGO SRL sau înregistrările din aceeași zi, la aceeași adresă și nivel de servicii în registrul de preluări. Toate coletele care sunt incluse într-o scrisoare de transport aerian vor fi considerate ca fiind o singură trimitere postală. Transportul aerian se poate desfășura atât în sistem cargo, curierat și postal în funcție de opțiunea beneficiarului.

2. Scopul serviciului

Doar dacă nu s-a convenit asupra unor servicii speciale, serviciul care va fi furnizat de către VIA CARGO SRL este limitat la preluarea, transportul, efectuarea formalităților vamale acolo unde este cazul și livrarea trimiterii postale. Expeditorul înțelege că trimiterile sale postale vor fi asociate cu cele ale altor expeditori în vederea transportului și că VIA CARGO SRL nu poate monitoriza intrările și ieșirile trimiterilor postale individuale în toate centrele de tranzit.

3. Condiții de acceptare a trimiterilor postale

Această secțiune stabilește diverse restricții și condiții care limitează și guvernează măsura în care sunt furnizate serviciile VIA CARGO SRL. Explică, de asemenea, care sunt consecințele în cazul în care expeditorul prezintă pentru preluare trimiteri postale care nu respectă aceste cerințe.

3.1 Restricții și condiții ale serviciului

VIA CARGO SRL nu furnizează transportul trimiterilor postale care nu se conformează restricțiilor din paragrafele de la (i) la (iii) de mai jos.

(i) Trimiterile postale nu trebuie să conțină oricare dintre articolele interzise prin lege, inclusiv, dar fără limitare și fără a fi declarate, catalogate, manipulate și prealertate autoritatilor corespunzătoare, articole

cu valoare neobișnuită (precum opere de artă, obiecte de anticariat, pietre prețioase, timbre, obiecte unicate, aur sau argint), bani sau instrumente negociabile (precum cecuri, cambii, obligațiuni, cecuri de economii, cărți de credit pre-plătite, certificate de acționar sau alte titluri de valoare), arme de foc și bunuri periculoase. Dimensiunile maxime acceptate sunt de 120 x 80 x 100 cm pentru colete și cu o greutate maximă de 50 kg, și pe plic, format A3 cu greutate maximă de 1 kg.

(ii) Trimiterile postale nu trebuie să conțină bunuri care ar putea pune în pericol viața umană sau animală sau alt mijloc de transport sau deteriora alte bunuri care sunt transportate de către VIA CARGO SRL sau al căror transport, export sau import este interzis de legea în vigoare. Excepție fac transporturile de bunuri periculoase, conform legislației în vigoare, excluzând clasa 1 și clasa 7, clase pe care VIA CARGO SRL nu este în măsură să le transporte sau depoziteze.

(iii) Expeditorul va fi responsabil pentru acuratețea și completitudinea detaliilor din scrisoarea de transport, pentru asigurarea existenței pe toate trimiterile postale a tuturor detaliilor adecvate de contact pentru expeditorul și destinatarul acestora, pentru că acestea sunt ambalate, marcate, etichetate și conținutul lor este descris și clasificat și pentru că sunt însoțite de documentația care poate fi necesară (în fiecare caz), astfel încât aceasta să fie corespunzătoare transportului și în conformitate cu cerințele legilor în vigoare. În cazul în care nu este selectat în mod clar un alt nivel de serviciu pe scrisoarea de transport aerian sau pe altă documentație VIA CARGO SRL de transport, trimiterile postale vor fi transportate prin servicii Blue Cargo de transport normal, așa cum sunt definite pe www.viacargo.ro și toate costurile aplicabile vor fi calculate în conformitate cu acesta, însă comunicate și aprobate în scris de beneficiarul și platitorul transportului anterior expedierii. Expeditorul declară că toate trimiterile postale prezentate pentru a fi transportate conform acestor termeni au fost pregătite în locații sigure, de către el (în cazul unui expeditor individual) sau de către personal de încredere angajat de el și au fost protejate împotriva intervențiilor neautorizate pe durata împachetării, depozitării și transportării către VIA CARGO SRL.

3.2 Bunurile perisabile și sensibile la temperatură vor fi transportate cu condiția ca expeditorul să accepte că acest lucru se întâmplă pe riscul său. VIA CARGO SRL oferă o manipulare specială pentru astfel de colete, dar nu își asumă responsabilitatea în cazul deteriorării trimiterilor din cauze intrinsece, dacă normele în vigoare au fost respectate la transport.

3.3 Refuzul sau suspendarea transportului

(i) Dacă ajunge la cunoștința VIA CARGO SRL că o trimitere nu întrunește oricare dintre restricțiile sau condițiile de mai sus VIA CARGO SRL poate refuza transportul trimiterii respectiv și, dacă transportul se află în curs de efectuare, VIA CARGO SRL poate suspenda transportul și poate reține coletul sau trimiterea postală la dispoziția expeditorului.

(ii) VIA CARGO SRL poate, de asemenea, suspenda transportul dacă nu poate efectua livrarea la a treia încercare, dacă destinatarul refuză să primească coletul, dacă nu poate livra trimiterea postală din cauza unei adrese incorecte (după ce a depus toate eforturile pentru aflarea adresei corecte) sau pentru că adresa corectă se află în altă țară decât cea indicată pe colet sau în scrisoarea de transport aerian sau dacă nu poate colecta de la destinatar sumele datorate la livrare.

(iii) Acolo unde VIA CARGO SRL are dreptul de a suspenda transportul unei trimiteri postale, are, de asemenea, obligatia de a le returna expeditorului, după cum consideră acesta.

3.4 Expeditorul va fi responsabil pentru costurile și cheltuielile rezonabile ale VIA CARGO SRL (inclusiv depozitare), cum ar fi pierderi, drepturi vamale pe care VIA CARGO SRL le poate suporta și pentru toate reclamațiile făcute împotriva VIA CARGO SRL din cauza faptului că o trimitere nu întrunește oricare dintre restricțiile, condițiile sau reprezentările din paragraful 3.1 de mai sus sau din cauza oricărui refuz sau suspendare a transportului sau returnare a trimiterii postale de către VIA CARGO SRL, așa cum este permis conform prezentului paragraf 3. În cazul returnării unei trimiteri postale, expeditorul va fi responsabil și pentru plata cheltuielilor de retur calculate în conformitate cu tarifele comerciale curente practicate de VIA CARGO SRL.

3.5 VIA CARGO SRL nu va suporta pierderile pe care expeditorul le poate suferi și care ar putea fi cauzate de transportul de către VIA CARGO SRL a trimiterilor postale care nu îndeplinesc restricțiile sau condițiile stabilite în paragraful 3.1 de mai sus și, dacă VIA CARGO SRL suspendă transportul dintr-un motiv permis de aceste condiții, expeditorul nu va avea dreptul la nici o restituire a cheltuielilor de transport pe care le-a plătit.

3.6 Dacă, după suspendarea transportului unei trimiteri postale în conformitate cu aceste prevederi, VIA CARGO SRL nu poate obține în următoarele 9 (noua) luni, instrucțiunile expeditorului referitoare la aceasta trimitere postala sau nu poate identifica expeditorul sau orice altă persoană care are drept asupra bunurilor, VIA CARGO SRL va avea dreptul să distrugă sau să vândă, după cum consideră necesar. Beneficiile obținute urmare unei astfel de vânzări vor acoperi mai întâi oricare cheltuieți, costuri sau taxe (plus dobânda) referitoare la trimiterea postala, neachitate de către expeditor. Toate înregistrările se vor păstra la dispoziția expeditorului.

4. Formalități vamale

4.1 Acolo unde o trimitere necesită formalități vamale, îi revine expeditorului responsabilitatea de a furniza o documentație completă și corespunzătoare în acest scop, iar VIA CARGO SRL va acționa, doar dacă nu este stabilit contrariul, ca agent al expeditorului în efectuarea formalităților vamale. Atunci când punctele de expediere și destinație ale unor trimiteri postale se află sub jurisdicția aceleiași autorități vamale, VIA CARGO SRL se va ocupa de formalitățile vamale decât dacă are instrucțiuni în acest sens. Expeditorul convine, de asemenea, că VIA CARGO SRL poate fi considerat ca fiind destinatarul trimiteri doar în unicul scop de a numi un agent de vamă pentru a efectua formalitățile vamale.

4.2 În cazul în care orice taxe, impozite, penalități, cheltuieli sau costuri sunt impuse sau generate drept rezultat al oricărei acțiuni a autorităților vamale sau drept rezultat al nereușitei expeditorului sau destinatarului de a furniza documentația adecvată sau orice aprobări sau licențe necesare în legătură cu transportul, destinatarul va trebui imediat să plătească VIA CARGO SRL și, dacă VIA CARGO SRL nu poate recupera la cerere plata de la destinatar, responsabilitatea de a plăti suma respectivă va reveni expeditorului.

5. Plata

5.1 Taxele de transport și pentru alte servicii sunt stabilite în scris cu beneficiarul și platitorul transportului fie prin contract fie adhoc, prin confirmare scrisă și, doar dacă nu s-a efectuat plata înainte de expediție, toate taxele trebuie plătite în decurs de 15 zile de la emiterea facturii sau în aceeași perioadă asupra căreia au convenit expeditorul și VIA CARGO SRL în scris. VIA CARGO SRL poate verifica greutatea reală și/sau volumetrică a coletelor și, dacă este mai mare decât greutatea declarată, VIA CARGO SRL va emite factura în funcție de aceasta. Doar dacă nu este dovedit altfel, se va considera în acest scop că factura a fost primită în trei zile lucrătoare de la data facturii.

5.2 Dacă VIA CARGO SRL este solicitat să plătească orice impozite, cheltuieli sau taxe în numele expeditorului, destinatarului sau oricărei alte părți și VIA CARGO SRL nu poate recupera această sumă la cerere de la persoana în cauză, această sumă va trebui plătită de către expeditor la cerere. Aceasta se aplică și în cazurile în care destinatarul, sau în cazul facturării către terțe părți, terța parte nu plătește cheltuielile pe care ar trebui să le plătească.

5.3 Orice sumă care trebuie plătită către VIA CARGO SRL și care a depășit termenul scadent va fi purtătoarea unei dobânzi de 2% peste rata împrumutului interbancar în vigoare la data scadentă în țara în care trimiterea este prezentată la VIA CARGO SRL în vederea transportului, aplicabilă de la data scadenței până la data la care VIA CARGO SRL primește plata, fie înainte, fie după judecată. În plus, VIA CARGO SRL își rezervă dreptul de a impune o taxă pentru administrarea plății întârziate până la un maxim de 10 € echivalent în moneda locală pentru fiecare factură.

5.4 Dacă orice sumă nu este plătită de către expeditor, destinatar sau altă parte conform acestor termeni, VIA CARGO SRL poate reține orice trimiteri pe care le transportă până în momentul în care primește plata completă pentru serviciile prestate.

6. Întreruperea serviciului

Dacă VIA CARGO SRL nu poate să înceapă sau să continue transportul trimiterii expeditorului dintr-un motiv pe care nu îl poate controla, nu se va considera că VIA CARGO SRL încalcă contractul semnat cu expeditorul, dar VIA CARGO SRL va depune toate eforturile care pot fi făcute în aceste condiții pentru a începe sau continua transportul. Printre evenimentele care nu sunt sub controlul VIA CARGO SRL se numără: întreruperea transportului aerian, maritim, feroviar, rutier sau multimodal datorată forței majore - condițiilor meteo nefavorabile, incendiilor, inundațiilor, războaielor, ostilităților, mișcărilor sociale, acțiunilor guvernului sau ale altor autorități (inclusiv, fără limitare, autorități vamale) și disputelor la locul de muncă sau obligații care afectează VIA CARGO SRL sau altă parte.

7. Răspunderea

7.1 Răspunderea Via Cargo SRL va fi limitată la daune dovedite în echivalentul a de 10 (zece) ori tariful de expediție în moneda locală pentru trimiterea postală respectivă, doar dacă nu a fost declarată o valoare mai mare de către expeditor conform paragrafului 7.3 de mai jos.

7.2 Dacă solicitantul (sau orice altă persoană căreia îi transferă dreptul de a emite pretenții) a provocat sau contribuit la orice pierdere, daune sau întârziere a unei trimiteri postale, orice răspundere a VIA CARGO SRL care poate fi invocată referitor la aceste situații (cu limitele de mai sus) poate fi redusă sau eliminată în conformitate cu legea în vigoare aplicabilă unei astfel de neglijențe.

7.3 Conform prevederilor de la paragraful 7.4, expeditorul poate obține beneficiul unei limite de răspundere mai mare decât prevede VIA CARGO SRL în paragraful 7.1 de mai sus sau decât ar putea fi prevăzut de Regulile Convențiilor sau altă lege națională obligatorie. Expeditorul poate face acest lucru declarând o valoare mai mare în scrisoarea de transport aerian și plătind o sumă suplimentară agreată de comun acord cu beneficiarul și platitorul transportului. Dacă expeditorul declară o sumă mai mare pentru trimitere postală și plătește taxa în vigoare, atunci răspunderea VIA CARGO SRL va fi limitată la daune dovedite care nu depășesc suma astfel declarată.

7.4 Cu excepția cazului în care Regulile Convențiilor sau alte legi naționale obligatorii indică altceva, VIA CARGO SRL nu acceptă răspunderea pentru pierderile strict economice, cum ar fi costurile oricărui mijloc de transport alternativ, pierderea profitului, pierderea ocaziilor de afaceri sau pierderea venitului rezultată din pierderea folosinței și care este cauzată de orice pierdere sau daune sau întârziere a unei trimiteri postale, indiferent dacă o valoare a fost sau nu declarată referitor la trimiterea respectivă conform paragrafului 7.3.

8. Livrarea

VIA CARGO SRL poate livra o trimitere postală către destinatarul indicat în scrisoarea de transport aerian sau către orice altă persoană care dovedește să aibă autoritatea de a accepta livrarea trimiterea în numele destinatarului (precum persoane care se află la aceleași locații ca și destinatarul, imputerniciți legali sau vecini ai destinatarului). VIA CARGO SRL poate utiliza un dispozitiv electronic pentru a obține dovada livrării și expeditorul acceptă că nu va obiecta la faptul că VIA CARGO SRL se bazează pe o copie ca evidență atâta timp cât informația în cauză este obținută și înmagazinată într-un format electronic.

Cu excepția cazurilor când Regulile Convențiilor sau alte legi naționale obligatorii prevăd contrariul, VIA CARGO SRL acceptă răspunderea de a suspenda transportul, redirecționa livrarea (fie către un alt destinatar sau către o adresă diferită de cele indicate în scrisoarea de transport aerian) sau returna o trimitere postală expeditorului.

9. Protecția informațiilor

Expeditorul convine că VIA CARGO SRL și alte companii din grupul de companii VIA CARGO SRL din întreaga lume, inclusiv companii din țări care pot să nu aibă același nivel al protecției datelor ca în țara în care trimiterea postală este prezentată către VIA CARGO SRL în vederea transportului, pot utiliza orice date oferite de expeditor către VIA CARGO SRL pentru analiză și monitorizare administrative, achiziționarea și aprovizionarea materialelor pentru clienți, administrarea conturilor clienților și publicitatea pentru serviciile și produsele oferite de companiile VIA CARGO SRL. Expeditorul are anumite drepturi conform legii (care pot fi exercitate prin contactarea companiei VIA CARGO SRL) de a

avea acces, de a rectifica, de a obiecta la utilizarea marketingului direct sau ștergerea informațiilor personale deținute de VIA CARGO SRL despre el.

10. Conditii de calitate

Timpii de livrare pentru serviciile postale, (Via Cargo este furnizor de servicii Express) sunt in functie de serviciile solicitate de expeditor, respectiv:

- a) în cazul trimerilor postale 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;
- b) în cazul trimerilor postale internaționale, timpul cât trimiterea poștală se află pe teritoriul României nu poate depăși limitele prevăzute la lit.a);
- c) în cazul trimerilor postale internaționale, timpul cât trimiterea poștală se află în afara teritoriului României nu poate depăși timpul în care aceeași trimitere poștală s-ar afla în afara teritoriului României în cazul în care ar face obiectul serviciului poștal standard prestat de furnizorii de serviciu universal.

In cazul in care termenii de livrare nu sunt respectati din motive imputabile Via Cargo, societatea acorda o reducere de 25% fata de tariful initial clientului platitor.

11. Procedura în cazul reclamațiilor

Via Cargo raspunde fata de utilizatori pentru prestarea serviciilor si in conditiile prevazute de lege si de contractul incheiat cu expeditorul in urmatoarele situatii , dupa cum urmeaza:

- a. Persoana care depune reclamatia poate fi expeditorul sau destinatarul.
- b. Transmiterea reclamatilor se face in scris, in baza unei adresa transmisa prin fax, mail sau posta cu confirmare de primire. Fiecare reclamatie se va inregistra intr-un registru de reclamatii si se va solutiona in termen de 30 zile de la primirea acesteia, modul de confirmare a primirii reclamatiei se va efectua in scris prin fax, mail sau posta cu confirmare de primire.
- c. termenul de introducere a reclamatilor prelabile adresate furnizorului de servicii postale este de 6 luni si se calculeaza de la data depunerii trimerilor postale;
- d. in baza documentului de preluare a trimeri postale, respectiv AWB -ului de preluare/ livrare sau a unei copii a acestuia;
- e. termenul de solutionare a reclamatiei prelabile adresate furnizorului de servicii postale, este de 30 zile si se calculeaza de la data introducerii reclamatiei.
- f. in cazul pierderii totale sau partiale ori al deteriorarilor trimerilor postale, furnizorul de servicii postale raspunde pentru paguba pricinuita, daca aceste imprejurari au survenit intre momentul

depunerii trimiterilor la punctul de acces si momentul livrării la destinatar; Expeditorul are dreptul la o despagubire corespunzătoare sumei asigurate a prejudiciului cauzat prin pierderea, furtul, distrugerea totală sau parțială sau prin deteriorarea trimiterii.

În cazul reclamațiilor întemeiate, soluționate pozitiv, în favoarea reclamantului Via Cargo va despăgubi reclamantul astfel:

a.1. de 10 ori tariful serviciului pentru trimiterile postale ce nu au fost asigurate suplimentar;

a.2. valoarea declarată în cazul trimiterilor unde s-a optat pentru opțiunea de asigurare

a.3. banii rezultați din despăgubire, vor fi transmiși prin mandat postal, în termen de 30 zile de la soluționarea reclamațiilor.

g. Proceduri privind răspunderea pentru trimiterile realizate de terțe firme de curierat : În cazul în care una sau mai multe trimiteri postale pentru care s-a depus o reclamație au fost realizate de terțe firme de curierat răspunderea revine tot societății Via Cargo.

Via Cargo va recupera suma cu carea fost despăgubit expeditorul sau destinatarul, de la terța societate de curierat care a prestat serviciul.

12. Întregul contract & Divizibilitate

Este intenția VIA CARGO SRL ca toți termenii contractului dintre VIA CARGO SRL și expeditor să fie cuprinși de prezentul document. Dacă expeditorul dorește să se bazeze pe orice deviere a acestor termeni, trebuie să se asigure că aceasta este înregistrată în scris și este semnată de expeditor și în numele VIA CARGO SRL, înainte ca trimiterea postală să fie acceptată de către VIA CARGO SRL în vederea transportului. Dacă orice parte a acestor termeni nu poate fi pusă în aplicare, acest lucru nu va afecta validitatea oricărei alte părți.

13. Legea guvernantă

Acești termeni vor fi guvernați de legile din țara unde trimiterea este prezentată VIA CARGO SRL în vederea transportului.