

## Conditii generale privind furnizarea serviciilor postale

**SC VADALEX EXIM SRL**, cu sediul în Str. AUREL VLAICU, Nr. 78, Bloc C7, Localitatea Iasi, Judet Iasi, Registrul Comertului: J22/1184/2015, Cod unic de inregistrare/CIF: RO34728263, cont bancar: RO40BRDE240SV71102102400, deschis la BRD, reprezentata de dl. Vadim Bubulici, în calitate de administrator, email: [vadalexexim@gmail.com](mailto:vadalexexim@gmail.com), pentru efectuarea serviciilor postale conform Ordonantei de Guvern nr.13/2013 privind serviciile postale, aprobată prin Legea 187/2013, cu modificările și completările ulterioare, precum și Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 313/2017, decide:

### 1. Prevederi Generale

1.1. Prezentele Conditii Generale reprezintă termenii generali ai contractelor individuale încheiate între **SC VADALEX EXIM SRL** (denumită în continuare sau "**Furnizor**") și expeditorii având ca obiect prestarea de către Furnizor a serviciilor postale identificate la pct. 2.1.

1.2. Partile vor putea stabili, prin acordul lor, în condițiile speciale ale contractelor individuale pe care le vor încheia, orice alte clauze în legătură cu prestarea serviciilor postale menționate la pct. 2.1, cu respectarea prevederilor legale imperative.

1.3. **SC VADALEX EXIM SRL** oferă servicii având ca obiect trimerile postale interne și internaționale.

### 2. Aplicabilitatea Condițiilor Generale

2.1. Condițiile Generale se vor aplica următoarelor servicii postale furnizate de către **SC VADALEX EXIM SRL**:

#### • Servicii poștale incluse în sfera serviciului universal

- Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimerilor poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv), având ca obiect:
  - trimiteri de corespondență;
  - imprimare;
- Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea cecogramelor interne și internaționale;
- Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg (inclusiv);
- Servicii constând în distribuirea coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 10 kg și 20 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;
- Serviciul de trimitere recomandată având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) constând în:
  - trimiteri de corespondență;

- imprimate;
- Serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect:
  - trimiteri poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv)(trimiteri de corespondență, imprimate);
  - colete poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg (inclusiv);
  - colete poștale internaționale cu limite de greutate între 10 kg și 20 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia.

### • Servicii poștale neincluse în sfera serviciului universal

- Serviciu constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor poștale interne și internaționale în greutate mai mare de 2 kg, având ca obiect:
  - trimiteri de corespondență;
  - imprimate;
- Serviciu de publicitate prin posta avand ca obiect trimiteri postale interne si internationale;
- Serviciu constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale interne cu limite de greutate între 10 kg și 50 kg (inclusiv);
- Serviciu constând în colectarea, sortarea și transportul coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 10 kg și 50 kg (inclusiv) expediate de pe teritoriul României către o adresă aflată în afara teritoriului acesteia;
- Serviciu constând în distribuirea coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 20 kg și 50 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;
- Serviciu Contra Ramburs;
- Serviciu Schimbare destinație;
- Serviciu Livrare specială;
- Serviciu Confirmare de primire;
- Serviciu Express;
- Serviciu Mandat poștal pe suport hârtie intern și internațional.

### 3. Contractul de furnizare al serviciilor postale

- Contractul individual între expeditor sau integrator și furnizor se considera încheiat, fără a fi necesară întocmirea unui înscris, în condițiile generale privind furnizarea serviciilor postale stabilite de furnizor, la momentul acceptării trimiterii postale în rețeaua postală.
- Contractul prevăzut mai sus se încheie prin acceptarea de către expeditor sau integrator a ofertei furnizorului, fără a fi necesară întocmirea unui înscris.
- Condițiile generale privind furnizarea serviciilor postale pot fi consultate pe pagina web a furnizorului, precum și în orice punct de acces deservit de personal angajat sau contractat de furnizor.
- Orice alte clauze suplimentare pot fi stabilite prin acordul părților, prin întocmirea unui înscris în acest sens, cu respectarea prevederilor legale imperative.
- Momentul acceptării trimiterii postale în rețeaua postală este momentul preluării trimiterii postale înregistrate sau neînregistrate de către personalul angajat sau contractat al furnizorului.
- Prin preluarea de către personalul angajat sau contractat al furnizorului a trimiterii postale, furnizorul recunoaște respectarea de către expeditor a condițiilor de acceptare a trimitărilor postale.

- Contractul individual intre expeditor sau integrator si furnizor inceteaza in unul din urmatoarele cazuri:
  - a) prin predarea trimiterii postale catre destinatar sau returnarea acesteia la expeditor;
  - b) prin predarea catre destinatar a sumei de bani ce face obiectul mandatului postal pe suport hartie (raspunderea partilor subzista acestui moment) sau prin returnarea acesteia la expeditor;
  - c) prin predarea catre expeditor a contravalorii bunului care face obiectul serviciului contra ramburs;
  - d) prin predarea catre expeditor a dovezii privind livrarea catre destinatar a trimiterii postale care face obiectul serviciului confirmare de primire;
  - e) prin acordul partilor;
  - f) la expirarea termenului de pastrare prevazut la art. 7 pct. 7.1 litera d;
  - g) prin imposibilitatea fortuita de executare, timp de 6 luni, a contractului;
  - h) prin denuntare unilaterala de catre furnizor, in conditiile art. 7 pct. 7.1 litera f.
- Legea aplicabila contractului este legea romana.

#### **4. Conditii de acceptare si predare a trimiterilor postale**

##### **4.1. Greutatele si Dimensiunile maxime admise pentru trimiterile postale**

Greutatea maxima admisa pentru trimiterile postale este de 50 kg.

Dimensiunea cea mai mare admisa este de 3 metri.

Greutatea tarifara este cea mai mare dintre greutatea fizica sau volumetrica la o trimitere postala, taxandu-se valoarea mai mare rotunjita la un kilogram intreg.

Greutatea volumetrica (in kg) a trimiterii se calculeaza dupa formula:

“latime (in cm.) inmultit cu lungime (in cm.) inmultit cu inaltime (in cm.) totul impartit la 6000”

Dimensiunile maxime ale fiecarui colet din trimitere nu trebuie sa depaseasca:

- 0,9 x 0,9 x 0,9 m pentru pachet
- lungime pana la 3 m si diametru 0,2 m pentru trimiterile postale cu forma de rola sau cilindru.

Trimiteri postale cu dimensiuni care depasesc cele descrise pot fi preluate pentru furnizarea serviciului postal doar dupa verificarea prealabila a posibilitatii de preluare/manipulare/transport/ridicare a furnizorului. Aceasta depinde de felul trimiterii postale, adresa de preluare si adresa de livrare. Pretul pentru livrarea de astfel de trimiteri se negociaza suplimentar cu utilizatorul, in cazul in care nu este prevazut in Tarif inainte de preluarea trimiterii.

##### **4.2. Modul de ambalare sau gradul de prelucrare a trimiterii postale**

Expeditorul va asigura ambalarea corespunzatoare a expedierilor inainte de preluarea acestora de catre **SC VADALEX EXIM SRL**, in vederea evitarii deteriorarii sau distrugerii acestora si pentru a putea fi transportate in conditiile normale stabilite de catre Furnizor. Expeditorul este in mod exclusiv responsabil pentru ambalarea corespunzatoare a expedierii si in consecinta singurul responsabil pentru viciile de ambalare care pot conduce la o deteriorare a continutului expedierii, **SC VADALEX EXIM SRL** fiind absolvit de orice responsabilitate cu privire la astfel de deteriorari.

Ambalajul si inchiderea trimiterilor trebuie sa fie adaptate volumului, greutatii si continutului acestora, cu un invelis exterior opac care sa nu permita vizualizarea continutului, astfel incat sa asigure protejarea acestora impotriva deteriorarii, dar si a inviolabilitatii trimiterii postale.

Ambalajul trimiterilor postale nu trebuie sa contina informatii a unor expedieri anterioare (adrese, persoane coduri postale, numere de telefon) sau coduri de bare sau puncte, de natura sa

ingreuneze procesul de sortare, scanare si inregistrare a trimiterilor postale in facilitatile furnizorului.

Trimiterile postale care contin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzator de catre expeditor, utilizand ca umplutura talas, polistiren antisoc sau alt material care atenuaza socul mecanic si sa aiba aplicata inscriptia „Fragil”. SC VADALEX EXIM SRL se obliga sa recunoasca si sa respecte inscriptiile/etichetele aplicate de expeditor si sa acorde o atentie speciala in manipularea si depozitarea trimiterilor postale in cauza.

#### 4.3. Modul de completare a datelor de identificare si a adresei destinatarului/expeditorului

Pentru orice expediere, toate specificatiile cu privire la respectiva expediere cuprinse in scrisoarea de transport (CMR/awb) vor fi completate pe baza datelor furnizate de Expeditor. Scrisoarea de transport (CMR/awb) este document cu un numar unic, dupa modelul furnizorului, completat conform datelor furnizate de utilizator. Acest document poate sa fie pe suport de hartie sau in format electronic in sistemul informational al furnizorului. Numarul acestui document trebuie sa fie pus pe colet reprezentand element de identificare a trimiterii postale.

In toate cazurile in care legislatia o cere, Expeditorul va furniza catre **SC VADALEX EXIM SRL** sau catre reprezentantii acestuia informatii corecte si complete referitoare la bunurile expediate, in caz contrar raspunderea cu privire la continutul expedierilor depuse inchise va apartine in totalitate expeditorului.

Deasemeni expeditorul va inscrie pe trimiterea postala, pe ambalajul acesteia sau pe lista de distributie, numele si adresa completa si corecta a destinatarului, mentionand, totodata, in cazul in care exista, numele si numarul de telefon al persoanei de contact si/sau al altei persoane autorizate sa ridice trimiterea postala in numele destinatarului. La trimiterile cu serviciul ramburs si mandat postal pe suport hartie este obligatoriu sa fie completate si datele expeditorului, conform cerintelor de mai sus, mentionand clar si valoarea rambursului care urmeaza a fi incasat de catre Furnizor, respectiv suma de bani care trebuie remisa destinatarului.

Semnaturile pot fi:

1. Semnatura autografa aplicata pe exemplarul de hartie al documentelor;
2. Semnatura electronica, aplicata pe varianta electronica a documentelor, fara a fi necesara tiparirea acestora pe suport de hartie.

4.4. Numarul minim de trimiteri postale care pot face obiectul serviciului postal este 1 (unu), cu exceptia serviciului de publicitate prin posta, unde numarul minim este de 500 de trimiteri.

#### 4.5. Trimiteri postale ce pot fi refuzate la colectare:

Sunt excluse de la colectare, sortare, transport si livrare: trimiterile postale constand in bunuri al caror transport este interzis prin dispozitiile legale in vigoare, fie chiar si numai pentru o portiune din parcurs, trimiterile postale al caror ambalaj prezinta inscriptii care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum si trimiterile postale constand in bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, daca se depun neambalate sau cu ambalaj care permite vizualizarea continutului, arme, munitii, stupefiante, substante toxice, inflamabile sau bunuri interzise prin lege ori pentru al caror transport este nevoie de autorizari speciale.

4.6. Limita maxima a rambursului, a valorii declarate, respectiv a mandatului postal pe suport hartie

Pentru serviciul Ramburs si Mandat postal pe suport hartie, limita maxima de acceptare la expediere a trimiterii postale este de 5.000 Ron.

Pentru serviciul valoare declarata, limita maxima de acceptare la expediere a trimiterii postale este de 20.000 Ron.

4.7. Moneda (admisa) in care se poate face colectarea, respectiv achitarea sumelor de bani in cazul serviciului ramburs si mandat postal pe suport hartie este RON.

4.8. Zona in care se desfasoara serviciile postale

**SC VADALEX EXIM SRL** asigura livrarea trimiterilor postale pe intreg teritoriul Romaniei, precum si in spatiul intracomunitar, prin intermediul sistemului propriu de distributie sau prin intermediul oricarei forme contractate de **SC VADALEX EXIM SRL**.

4.9. Dovada identitatii/calitatii de reprezentant al expeditorului/destinatarului a persoanei care depune/ridică trimiterea postala la punctul de acces/contact deservit personal.

- Dovada identitatii/calitatii de reprezentant al expeditorului care depune trimiterea postala la punctul de acces deservit de personal angajat sau contractat al Furnizorului este actul de identitate.
- Dovada identitatii/calitatii de reprezentant al destinatarului care preia trimiterea postala de la punctul de contact deservit de personal angajat sau contractat al Furnizorului este actul de identitate.

4.10. Modalitatile de plata a serviciului postal.

Preturile serviciilor postale prestate de catre Furnizor sunt stabilite de catre acesta in Tariful propriu sau vor fi agreeate cu Expeditorul si mentionate expres in conditiile speciale ale contractului individual incheiat cu Expeditorul. Preturile stabilite in conditiile speciale ale contractului individual nu vor putea depasi nivelul celor indicate in Tariful propriu. Plata serviciilor postale efectuate de **SC VADALEX EXIM SRL** se poate efectua atat de catre Expeditor cat si de catre Destinatar sau Tert in numerar sau prin transfer bancar, in conditiile si termenii stabiliti de Furnizor cu Utilizatorul.

Secretul trimiterilor postale este inviolabil, retinerea, deschiderea sau divulgarea continutului trimiterilor postale fiind permisa numai in conditiile legii.

## 5. Conditii de calitate

**SC VADALEX EXIM SRL** are obligatia de a respecta standardele de calitate prevazute de lege pentru serviciile din sfera serviciului pe care intentioneaza sa le presteze, in masura in care indeplinirea acestor obligatii nu este impiedicata de cazuri de forta majora, caz fortuit ori din vina Expeditorului si/sau Destinatarului. Astfel:

- **SC VADALEX EXIM SRL** are obligatia de a asigura livrarea la Destinatar in termenele prevazute pentru fiecare serviciu in parte.
- **SC VADALEX EXIM SRL** asigura livrarea expedierilor in conditii optime.
- Standardele de calitate pentru serviciile postale avand ca obiect trimiteri postale interne si trimiteri postale intracomunitare se publica pe pagina de internet a Furnizorului.

5.1. Timpii de livrare

5.1.1. Pentru toate serviciile postale, mai putin serviciul Express:

a) Pentru expedierile interne timpii de livrare sunt de:

- 1 zi lucratoare in aceeasi localitate;
- 2 zile lucratoare intre resedintele de judet si intrajudetean;
- 3 zile lucratoare intre oricare alte localitati;

b) Pentru expedierile internationale timpii de livrare sunt de:

- 10 zile lucratoare pentru destinatiile intracomunitare;

5.1.2. In cazul serviciului Express se stabilesc urmatoorii timpi de livrare:

a) Pentru expedierile interne timpii de livrare sunt de:

- 12 ore in cadrul aceleiasi localitati;
- 24 de ore intrajudetean sau intre resedintele de judet;
- 36 de ore intre oricare alte doua localitati de pe teritoriul Romaniei.

b) Pentru expedierile internationale, timpul cat trimiterea postala se afla pe teritoriul Romaniei, nu poate depasi limitele prevazute la 5.1.2 litera a);

In cazul expedierilor internationale, timpul cat trimiterea postala se afla in afara teritoriului Romaniei, nu poate depasi 72 ore.

5.2. Termenul de returnare catre expeditor a dovezii privind predarea trimiterilor postale care fac obiectul serviciului confirmare de primire este de 48 de ore de la data predarii trimiterii la destinatar pentru trimiterile postale interne si 120 de ore pentru trimiterile postale internationale.

5.2.1. Termenul de returnare catre expeditor a contravalorii trimiterilor postale care fac obiectul serviciului Ramburs, este de 72 de ore de la data predarii trimiterii la destinatar pentru trimiterile postale interne si 120 de ore pentru trimiterile postale internationale.

5.3. In cazul serviciului "trimitere recomandata" termenul in care poate fi solicitata de catre expeditor dovada privind depunerea sau livrarea trimiterii postale este de 9 luni de la data trimiterii postale. Termenul in care **SC VADALEX EXIM SRL** va comunica dovada solicitata este de 30 de zile de la data solicitarii.

5.3.1. In cazul serviciului de trimitere cu valoare declarata termenul in care poate fi solicitata de catre expeditor dovada privind depunerea trimiterii postale este de 9 luni de la data preluarii trimiterii postale. Termenul in care **SC VADALEX EXIM SRL** va comunica dovada solicitata este de 30 de zile de la data solicitarii.

## 6. Raspunderea furnizorului

6.1. **SC VADALEX EXIM SRL** raspunde pentru expedierile trimise prin serviciile indicate la art. 2.1. In cazul in care livrarile nu sunt facute in termenul declarat, din cauze imputabile lui, **SC VADALEX EXIM SRL** va despagubi clientul prin returnarea tarifului incasat sau livrarea gratuita a trimiterii, dupa caz. Furnizorul nu-si asuma raspunderea cu privire la livrarile efectuate cu intarziere din cauze neimputabile Furnizorului sau datorita aparitiei unor cazuri de forta majora, cazuri fortuite etc.

**SC VADALEX EXIM SRL** va raspunde fata de Expeditor, in legatura cu expedierile acestuia, cu exceptiile indicate mai sus, dupa cum urmeaza:

**a) in caz de pierdere, furt sau distrugere totala:**

1. cu intreaga valoare declarata, pentru o trimitere postala care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata;

2. cu intreaga valoare declarata, pentru o trimitere postala care face obiectul unui serviciu de trimitere contra ramburs, cu valoare declarată;
3. cu intreaga valoare a rambursului, pentru o trimitere postala care face obiectul unui serviciu de trimitere contra ramburs, fara valoare declarata;
4. cu suma reprezentand de 10 ori tariful serviciului, pentru trimerile postale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata sau a unui serviciu ramburs;

**b) in caz de pierdere ori distrugere partiala sau deteriorare:**

1. cu valoarea declarata pentru partea lipsa, distrusa sau deteriorata, inscrisa in nota de inventar, pentru trimerile postale depuse deschise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata;
2. cu cota-parte corespunzatoare greutatii lipsa din valoarea declarata, pentru trimerile postale depuse inchise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata;
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.

**c) in cazul unei trimiteri care face obiectul unui serviciu ramburs SC VADALEX EXIM SRL** raspunde cu intreaga valoare a rambursului pentru situatia in care nu a restituit expeditorului intreaga valoare a acestuia sau cu diferenta corespunzatoare pana la valoarea integrala a acestuia, in cazul in care rambursul a fost incasat partial de la destinatar.

La sumele prevazute la punctul 6.1. lit. a) si b) se adauga dobanda legala penalizatoare care curge din momentul introducerii reclamatiei prealabile sau, dupa caz, al introducerii cererii de chemare in judecata, indiferent care dintre aceste momente intervine primul.

Pierderea completa a continutului este echivalenta cu pierderea trimiterii postale.

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

In afara despagubirilor prevazute la punctul 6.1. lit. a), se restituie si tarifele incasate la depunerea trimiterii postale.

In cazul neefectuării prestațiilor 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.

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

Pentru **serviciul de mandat postal pe suport hartie SC VADALEX EXIM SRL** va raspunde cu intreaga suma depusa la punctul de acces. Sumele a caror plata sau rambursare nu a fost reclamata de catre cei in drept in termen de 6 luni de la data depunerii acestora raman definitiv castigate de **SC VADALEX EXIM SRL**.

6.2. Furnizorul de servicii postale este exonerat de raspundere in urmatoarele situatii:

- paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
- destinatarul nu are instalata o cutie postala care sa permita predarea trimiterii postale sau aceasta nu asigura securitatea trimiterilor postale ori, dupa caz, nu are asigurat un serviciu destinat primirii trimiterilor postale;

- 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;
- 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;

**SC VADALEX EXIM SRL** raspunde pentru trimiterile postale internationale in conformitate cu prevederile acordurilor internationale din domeniul postal la care Romania este parte, exceptie facand cazurile in care nu exista astfel de acorduri internationale, situatie in care va raspunde corespunzator legislatiei nationale si prezentului document.

## **7. Predarea trimiterilor postale. Termeni de pastrare a trimiterilor postale**

Predarea trimiterilor postale se realizeaza in modurile prevazute de legislatia aplicabila, cu urmatoarele precizari:

a) Partile sunt de acord ca acestea vor fi inmanate destinatarului personal sau unei persoane autorizate sa primeasca trimiterea postala, la adresa acestuia sau, daca acesta nu este gasit, in urma avizarii, in unul din punctele de contact ale furnizorului;

b) Daca Destinatarul refuza sa primeasca trimiterea si/sau sa semneze de primire, aceasta circumstanta va fi indicata de catre Furnizor in scrisoarea de transport (CMR/awb);

c) In cazul ca trimiterea postala nu poate fi predata destinatarului, acesta va fi avizat, iar trimiterea postala in cauza va fi pastrata la punctul de contact al Furnizorului, in vederea predarii catre destinatar, pentru o perioada de 7 zile de la data avizarii.

Orice trimitere care nu poate fi predata din orice motiv (adresa destinatarului nu exista sau la acea adresa nu exista nici o constructie sau recipient la care trimiterea postala sa poata fi predata, Destinatarul sau persoana autorizata sa preia trimiterea postala au refuzat primirea sau nu au fost gasite la adresa indicata, destinatarul nu s-a prezentat pentru ridicarea trimiterii postale in punctul de contact al Furnizorului, etc) va fi returnata Expeditorului pe cheltuiala acestuia la punctul de acces într-o perioadă de timp care nu va depăși timpul de livrare.

Furnizorul are dreptul de a stabili tarife suplimentare pentru returnarea la Expeditor a trimiterii postale;

d) Dupa expirarea unui termen de 9 luni de la data depunerii trimiterii postale si care reprezinta termenul de pastrare al trimiterilor postale care nu au fost predate destinatarului si nici returnate Expeditorului, trimiterile postale nerevendicate trec din proprietatea Expeditorului in proprietatea Furnizorului. Furnizorul are dreptul de a stabili tarife suplimentare pentru pastrarea trimiterii postale la dispozitia Expeditorului sau Destinatarului in punctele sale de acces, cu exceptia perioadei de avizare. Dupa expirarea termenului de pastrare, Furnizorul va putea, de asemenea, sa distruga trimiterea postala, cu informarea prealabila a Expeditorului, daca aceasta este posibila. Furnizorul va intocmi un proces verbal de distrugere a bunurilor care va fi pus la dispozitia expeditorului la cerere, reprezentand descarcarea din gestiunea Furnizorului a trimiterii postale;

e) Furnizorul are dreptul de a refuza predarea catre Destinatar a trimiterii postale in cazurile prevazute de legislatia aplicabila si/sau in deciziile autoritatilor de monitorizare competente.



Raspunderea pentru continutul expedierii depuse inchise revine numai Expeditorului, in conditiile prevazute de lege;

f) Furnizorul poate distruge trimiterea postala care a produs sau poate produce iminent pagube importante persoanelor, mediului, instalatiilor utilizate sau altor trimiteri postale, cu informarea expeditorului, daca aceasta este posibila. In acest caz contractul inceteaza prin denuntare unilaterala de catre furnizor. Sarcina probei revine furnizorului.

## **8. Mecanismul de solutionare a reclamatilor**

8.1. Reclamatia poate fi introdusa atat de Expeditor cat si de catre Destinatar.

Reclamatia se va putea depune personal sau transmite prin posta, recomandata sau cu confirmare de primire la oricare din sediile **SC VADALEX EXIM SRL**, prin e-mail la adresa **reclamatii@vadalex.com** sau telefonic, prin SMS, la numarul **0723 233933**, cu privire la serviciile postale prestate de Furnizor. Reclamantului i se comunica numarul sub care a fost inregistrata Reclamatia prin aceeasi modalitate prin care a fost transmisa sau prin modalitatea solicitata in mod expres de catre reclamant in cerere.

In cazul reclamatiei depuse personal, se va proceda dupa cum urmeaza:

o in cazul in care este persoana fizica, reclamatia va fi depusa personal de catre utilizator sau de o alta persoana imputernicita in mod expres de utilizator;

o in cazul unei persoane juridice, de catre reprezentantul legal al respectivei persoane juridice ori de catre alta persoana imputernicita expres in acest sens de catre reprezentantul legal).

In acest caz se va comunica Reclamantului numarul de inregistrare al Reclamatiei pe loc.

Reclamatiiile se fac, individual, pentru fiecare trimitere postala in parte, nu cumulat, pe numar de colete, chiar daca acestea apartin aceluiasi utilizator.

Reclamatiiile trebuie sa indice adresa postala fizica sau email-ul la care petentul doreste sa ii fie transmis raspunsul **SC VADALEX EXIM SRL**, intrucat **SC VADALEX EXIM SRL** va raspunde reclamatiei depuse de utilizator, in scris, la adresa fizica sau email-ul mentionat de acesta in reclamatie.

8.2. Termenul de introducere a reclamatiei. Termenul de solutionare a reclamatiei.

8.2.1. Termenul de depunere a reclamatiei este de 6 (sase) luni de la data depunerii expedierii.

Pentru orice reclamatie depusa de catre Expeditor sau Destinatar se va intocmi o comisie formata din 2 membri, care va analiza dovezile depuse de Expeditor sau Destinatar. Sunt acceptate ca dovezi: copii ale inregistrurilor insusite prin semnatura atat de catre Furnizor cat si de Utilizator, procese verbale de predare-primire incheiate intre **SC VADALEX EXIM SRL** si Expeditor sau Destinatar, precum si orice alte dovezi care vor fi apreciate de catre Comisie ca pot conduce la rezolvarea reclamatiei.

8.2.2. Termenul de solutionare a oricarei reclamatii este de maxim 3 (trei) luni, de la data depunerii reclamatiei.

In cazul in care o reclamatie este considerata intemeiata, termenul in care poate fi rambursat sau compensat un prejudiciu este de maxim 75 de zile, termen calculat de la data solutionarii reclamatiei, dar nu mai mult de 3 (trei) luni de la data introducerii reclamatiei.

Plata prejudiciului se poate face numerar la sediul **SC VADALEX EXIM SRL** sau prin transfer bancar in contul utilizatorului indreptatit.

Furnizorul de servicii postale care a preluat trimiterea postala raspunde fata de utilizator pentru paguba pricinuita, daca aceste imprejurari au survenit intre momentul depunerii trimiterii si momentul livrarii la Destinatar.

**SC VADALEX EXIM SRL**

Administrator,

Vadim Bubulici