

Conditii generale privind furnizarea serviciilor postale

S.C. Inbox Marketing S.R.L., cu sediul social în strada Siriului, nr. 42-46, Etaj 3, Sectiunea 23, Bucuresti, sectorul 1, inregistrata la Registrul Comertului sub nr. RO 17549756, oferă servicii postale având ca obiect trimiteri postale interne și internaționale, în următoarele condiții:

Inbox Marketing S.R.L. acceptă trimerile postale prezentate de către expeditor, ambalate corespunzător, cu un înveliș exterior opac care să nu permită vizualizarea conținutului, și care au înscrise datele de identificare complete ale destinatarului.

Responsabilitatea ambalării trimerilor postale, precum și a înscrierii datelor pe trimiterea postală revin expeditorului.

Trimerile postale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor, utilizând ca umplutură talaș, polistiren antișoc sau alt material care atenuază șocul mecanic, și să aibă aplicată inscripția „Fragil”, Inbox Marketing S.R.L. se obligă să recunoască și să respecte inscripțiile / etichetele aplicate de expeditor și să acorde o atenție specială în manipularea și depozitarea trimerilor postale în cauză.

Inbox Marketing S.R.L. nu este responsabil pentru eventualele alterări ale trimerii postale prin mijloace sau din cauze electromagnetice (de exemplu, demagnetizare, scanare cu raze X în cadrul procedurilor de securitate/vamale etc.).

Dimensiunile maxime acceptate ale trimerii postale:

- 210 mm X 297 mm (format A4) pentru plicuri;
- 50 cm X 70 cm X 120 cm pentru colete.

Greutatea maximă admisă a unei trimeri postale este de 31 de kg.

In cazul serviciului „Publicitate prin posta” numărul de trimeri postale depuse la același punct de acces, în același timp, este de minimum 2.000 de trimeri postale.

Inbox Marketing S.R.L. nu acceptă trimeri postale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimeri postale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent. De asemenea, nu pot face obiectul trimerilor postale bunurile al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie chiar și pe o porțiune de parcurs (de exemplu, dar fără a se limita la acestea: substanțe explozive, toxice, inflamabile, psihotrope, droguri, arme sau părți ale acestora, muniții etc).

Expeditorul are obligația de a nu introduce în rețeaua postală trimeri postale al căror obiect este interzis prin dispozițiile legale.

Inbox Marketing S.R.L. asigură secretul trimerilor postale - reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimerilor postale fiind permisă numai în condițiile și cu procedura prevăzute de lege.

In cazul trimerilor postale internaționale se vor respecta, suplimentar, de către ambele părți, dispozițiile legale incidente în domeniul vamal, precum și legislația statelor pe teritoriul cărora se prestează operațiuni componente ale serviciilor postale și a celor tranzitate de trimiterea postală.

Inbox Marketing S.R.L. asigură livrarea trimerilor postale interne în termen de 5 zile lucrătoare, respectiv în termen de 14 zile lucrătoare de la data preluării în cazul trimerilor postale internaționale.

Inbox Marketing S.R.L. nu furnizează servicii postale având ca obiect bunuri cu valoare declarată.

Predarea trimiterilor poștale se realizează la adresa indicată de expeditor, după caz, la cutia poștală a destinatarului ori personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală.

În cazul imposibilității de predare a trimiterilor poștale către destinatar (sau persoana autorizată), Inbox Marketing S.R.L. va înștiința destinatarul printr-un aviz care să anunțe sosirea trimiterii poștale și va păstra, la punctul de contact, în vederea predării, trimiterea poștală care nu a putut fi predată acestuia, pentru o perioadă de 5 zile de la data avizării acestuia.

Inbox Marketing S.R.L. va returna, la adresa expeditorului, pe cheltuiala expeditorului (conform tarifelor indicate în oferta comercială), trimiterea poștală înregistrată care nu a putut fi predată destinatarului din una dintre cauzele prevăzute de lege, în termen de 7 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale interne, respectiv în termen de 14 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale internaționale, termen care se calculează, după caz, de la data expirării perioadei de păstrare avizate sau a încercării de livrare.

În caz de nerespectare a timpilor de livrare și a termenelor de returnare, astfel stabiliți în cuprinsul acestui document, pentru toate serviciile poștale, Inbox Marketing S.R.L. va răspunde față de utilizator prin restituirea unui procent de 100% din tariful încasat pentru serviciul respectiv.

În cazul trimiterilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, Inbox Marketing S.R.L. va păstra la dispoziție aceste trimiteri poștale timp de 9 luni de la data depunerii acestora. După expirarea acestui termen, trimiterile poștale nerevendicate trec din proprietatea expeditorului în proprietatea Inbox Marketing S.R.L.

Inbox Marketing S.R.L. are dreptul de a refuza predarea către destinatar a trimiterii poștale atunci când, după preluarea trimiterii poștale, rezultă în mod neîndoielnic că aceasta conține bunuri interzise la transport ori care nu respectă condițiile speciale de transport stabilite conform legislației în domeniu, respectiv legislația statelor pe teritoriul cărora urmează a se realiza livrarea ori a statelor care urmează a fi tranzitate, sau când, după preluarea trimiterii poștale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale.

Inbox Marketing S.R.L. răspunde, în caz de pierdere, furt sau distrugere totală, pentru trimiterile poștale interne, astfel:

- cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului;

În cazul pierderii, furtului sau distrugerii totale, în afara despăgubirilor menționate mai sus, se restituie și tarifele încasate la depunerea trimiterii poștale.

În caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare, Inbox Marketing S.R.L. răspunde pentru trimiterile poștale interne, după cum urmează:

- cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului.

La sumele prevăzute mai sus se adaugă dobânda legală penalizatoare care curge din momentul introducerii reclamației prealabile sau, după caz, al introducerii cererii de chemare în judecată, indiferent care dintre aceste momente intervine primul.

Pierderea completă a conținutului este echivalentă cu pierderea trimiterii poștale.

În situația neefectuării prestațiilor care constituie caracteristici suplimentare ale serviciilor poștale, nominalizate de expeditor prin indicații speciale, se restituie numai tarifele încasate suplimentar față de tariful aplicabil pentru serviciul poștal standard.

Inbox Marketing S.R.L. răspunde pentru trimiterile poștale internaționale în conformitate cu prevederile acordurilor internaționale din domeniul poștal la care România este parte, excepție făcând cazurile în care nu există astfel de acorduri internaționale, situație în care va răspunde corespunzător legislației naționale aplicabilă trimiterilor poștale interne.

Inbox Marketing S.R.L. este exonerat de răspundere în următoarele situații:

- paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
- utilizatorul nu are instalată o cutie poștală care să permită predarea trimiterii poștale sau aceasta nu asigură securitatea trimiterilor poștale ori, după caz, nu are asigurat un serviciu destinat primirii trimiterilor poștale;
- 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 poștale;
- paguba s-a produs ca urmare a unui caz de forță majoră sau a cazului fortuit; în acest caz expeditorul are dreptul la restituirea tarifelor achitate.

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori

Inbox Marketing S.R.L. a stabilit un mecanism de soluționare a reclamațiilor, în special, în ceea ce privește pierderea, furtul, distrugerea parțială ori totală, sau deteriorarea trimiterilor poștale, precum și nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor (termenii de livrare, de returnare etc.).

Expeditorul sau destinatarul nemulțumit de serviciul oferit poate formula o reclamație în termen de 6 luni de la data depunerii trimiterii poștale.

Reclamația utilizatorului care se consideră prejudiciat/nemulțumit va trebui făcută în scris și transmisă furnizorului prin una dintre următoarele modalități: prin depunere, personal, la sediul social al Inbox Marketing S.R.L., prin intermediul unui serviciu poștal (recomandabil, cu confirmare de primire) către adresa Str. Siriului nr. 42-46, Etaj 3, București, Sector 1 sau prin e-mail, la adresa office@inboxmarketing.ro.

Inbox Marketing S.R.L. va înregistra reclamația primită în Registrul de reclamații și va confirma petentului primirea acesteia prin aceeași modalitate folosită la transmitere de către utilizator sau prin modalitatea solicitată de către acesta în cuprinsul reclamației, de exemplu: prin înmânarea numărului de înregistrare, în cazul în care reclamația a fost depusă personal, prin semnarea confirmării de primire în cazul primirii reclamației printr-un serviciu poștal cu confirmare de primire, prin adresă scrisă în situația primirii reclamației printr-un serviciu poștal fără confirmare de primire sau prin comunicarea numărului de înregistrare prin e-mail către adresa de e-mail de la care s-a primit reclamația.

În vederea soluționării reclamației, utilizatorul reclamant va trebui să descrie în cuprinsul reclamației pe care o înaintează evenimentul (fapte, acte și cauze) aferent reclamației, să își formuleze pretențiile, modalitatea de plată aleasă în cazul despăgubirii și informațiile necesare transmiterii despăgubirilor (în situația în care reclamația se va dovedi întemeiată), să anexeze la reclamație dovezi relevante pentru efectuarea unor analize corecte și complete, corespunzătoare evenimentului reclamat (cum ar fi, după caz, copie a documentului care atestă plata serviciului poștal, a facturii emise de către furnizor, fotografii, ambalajul trimiterii poștale, bunul distrus/deteriorat care face obiectul trimiterii poștale, copie a procesului verbal de constatare etc.) și să pună la dispoziție orice alte informații ce ar putea fi utile soluționării reclamației.

Reprezentanții Inbox Marketing S.R.L. vor analiza reclamația primită luând în calcul atât probele depuse de petent, dar și informațiile/probele relevante furnizate de proprii angajați ori terțe persoane implicate, putând, atunci când este cazul, să solicite chiar și o expertiză.

Reclamația va fi soluționată (implicând, analiză reclamație, comunicare răspuns și acordare despăgubiri) de către Inbox Marketing S.R.L. în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

În cazul reclamațiilor soluționate favorabil, Inbox Marketing S.R.L. va despăgubi utilizatorul în termen de 30 de zile de la data finalizării analizei reclamației, fără a depăși, însă, termenul de 3 luni menționat mai sus, plata sumelor datorate utilizatorului acordându-se, în funcție de solicitarea persoanei prejudiciate, prin mandat poștal, prin virament bancar sau în numerar, de la casieria aflată la adresa Inbox Marketing S.R.L.

În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale Inbox Marketing S.R.L. nu a fost soluționată în mod satisfăcător sau nu s-a răspuns la aceasta în termenul prevăzut în prezentele condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale, utilizatorul în cauză poate înainta, în termen de un an de la data depunerii trimiterii poștale, o plângere autorității de reglementare însoțită de dovada îndeplinirii procedurii reclamației prealabile sau o cerere de chemare în judecată. Cererea de chemare în judecată poate fi introdusă indiferent dacă o plângere având același obiect a fost înaintată sau nu autorității de reglementare.

Prezentul document face parte integrantă din oferta comercială a Inbox Marketing S.R.L., reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiat între expeditor și Inbox Marketing S.R.L., la momentul acceptării trimiterii poștale în rețeaua poștală. Contractul individual se încheie prin acceptarea de către expeditor a ofertei furnizorului, fără a fi necesară întocmirea unui înscris.

Nume și prenume reprezentant,

MARIAN SEITAN

Semnătură

A handwritten signature in blue ink is written over a circular stamp. The stamp features a logo with three stylized figures running, the text "inbox marketing" below it, and the number "91" at the bottom. The stamp is partially obscured by the signature.