

S. P. S.

Conditii generale privind furnizarea serviciilor postale ale societatii PEGASUS SUPPLY CHAIN SOLUTIONS SRL

INFORMATII DE IDENTIFICARE:

Număr de ordine în Registrul Comerțului: J23/808/2006,
Cod unic de înregistrare: RO 18611716
Adresă sediu social: CALEA BUCURESTILOR NR.224 K,
CLADIREA ADMINISTRATIVA (A1),
ETAJ 2, BIROUL NR 26(CA-26),
ORAS OTOPENI, JUD ILFOV



Pagina web: www.pegasus-scs.ro

Email: office@pegasus-scs.ro

Serviciu clienti: 021.2005056

I. Definitii.

1. Colet poștal - trimitere poștală cu greutatea maximă de 50 kg, ce conține bunuri cu sau fără valoare comercială;
2. Serviciul confirmare de primire - serviciu poștal a cărui particularitate constă în predarea către expeditor a dovezii privind predarea trimiterii poștale înregistrate, confirmată în scris de către destinatar;
3. Serviciul schimbare destinație - serviciu poștal având ca obiect trimiteri poștale înregistrate, a cărui particularitate constă în posibilitatea schimbării înainte de predarea trimiterii, la solicitarea expresă a expeditorului comunicată furnizorului într-un termen convenit în prealabil cu acesta, a destinatarului sau a adresei de livrare, precum și în posibilitatea opririi predării trimiterii poștale;
4. Serviciul livrare specială - serviciu poștal având ca obiect trimiteri poștale înregistrate, a cărui particularitate constă în predarea trimiterii poștale, personal destinatarului sau persoanei autorizate să primească trimiterea poștală, potrivit indicațiilor expeditorului privind fie data și ora predării, la adresa indicată, fie ordinea de predare, în cazul mai multor destinatari.

II. Dispoziții generale.

1. Aceste condiții generale privind furnizarea serviciilor postale ale PEGASUS SCS se aplică raporturilor juridice legate de furnizarea de servicii poștale născute, conform prevederilor legale, în temeiul acestui document.
2. Părțile contractante sunt clientul PEGASUS SCS, care acceptă comanda de a prelua și livra trimiterile postale. Livrarea trimiterii postale se va efectua prin terțe părți comisionate în acest scop. Fiecare trimitere poștală se identifică de către PEGASUS SCS printr-un număr unic de transport (AWB).
3. PEGASUS SCS oferă servicii postale având ca obiect atât trimiteri postale interne, cât și internaționale.

III. Serviciile poștale incluse în sfera serviciului universal oferite și prestate de PEGASUS SCS sunt:

1. Servicii constând în distribuirea coletelor postale internaționale cu limite de greutate între 10 kg și 50 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;

IV. Serviciile poștale neincluse în sfera serviciului universal oferite și prestate de PEGASUS SCS sunt:

1. Servicii constând în colectarea, sortarea și transportul coletelor postale 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;
2. Servicii constând în distribuirea coletelor postale internaționale cu limite de greutate între 20 kg și 50 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;;
3. Serviciul schimbare destinație;

4. Serviciul livrare specială;
5. Serviciul confirmare de primire;

V. Condiții pe care trebuie să le îndeplinească trimerile postale:

1. Dimensiunea și greutatea trimiterii postale:

Vor fi acceptate trimerile postale cu următoarele dimensiuni și greutăți:

Greutate maximă:

50 kg – trimiteri postale internaționale ;

Lungime maximă: 120 cm pentru trimiteri postale internaționale
Circumferința + lungime \leq 300 cm
(Circumferința = $2 \times$ înălțime + $2 \times$ lățime) pentru toate trimerile internaționale.

2. Modul de ambalare sau gradul de prelucrare a trimiterii postale:

Clientul este unic răspunzător pentru asigurarea ambalării adecvate interioare și exterioare a trimiterilor postale, în raport cu natura și greutatea conținutului, acestea trebuind să fie ambalate cu un învelis exterior opac, astfel încât să nu permită vizualizarea conținutului.

În cazul trimiterilor poștale având ca obiect bunuri fragile, clientul are obligația să asigure o ambalare corespunzătoare, în raport cu natura bunului fragil introdus în rețeaua postală PEGASUS , utilizând ca umplutură talas, polistiren antisoc sau alt material (de exemplu, folie cu bule) care atenuează socul mecanic și să aibă aplicată inscripția „Fragil”. La solicitarea scrisă din partea clientului expeditor, PEGASUS SCS va asigura etichetarea corespunzătoare a trimiterii postale având ca obiect bunuri fragile.

În toate cazurile, Clientul trebuie să asigure ambalarea astfel încât conținutul trimiterilor să fie suficient protejat față de o manipulare mecanică în procesul de sortare (înălțimea de cadere în diagonală de la 80 cm). Este obligatoriu să nu fie posibil accesul la conținutul trimiterilor fără a lăsa urme.

La modalitatea de ambalare, clientul trebuie să se asigure că bunurile ce urmează a fi expediate nu vor fi ambalate în mai multe colete individuale legate/prinse între ele, care să circule sub același document unic de transport.

3. Modul de completare a datelor de identificare a destinatarului: trebuie să fie corecte și complete, astfel: Nume, Prenume, Localitate, Adresa, etc.; recomandabil a fi înscrise și datele expeditorului,

4. Zonele geografice în care furnizorul poate livra trimerile postale prin mijloace proprii și zonele geografice în care poate asigura livrarea prin intermediul unui alt furnizor: întreg teritoriul României și internațional, conform Ofertei comerciale;

5. Dovada identității/calității de reprezentant al expeditorului a persoanei care depune trimerile postale la punctul de acces deservit de personal: în cazul persoanei fizice, prin act de identitate/în cazul persoanei juridice, prin delegație/imputernicire, semnată de reprezentantul legal;

6. Modalitățile de plată a tarifului serviciului poștal: numerar/ordin de plată/bilet la ordin/file CEC/compensare în cazul persoanelor juridice; în cazul persoanelor fizice se poate achita doar prin plata banca

7. Moneda (admisă) în care se poate face încasarea, respectiv achitarea sumelor de bani în cazul: RON pe teritoriul României, RON, EURO

VI. Sunt excluse de la colectare, sortare, transport și livrare:

A.

1. Trimeri postale care nu pot fi prelucrate cu personalul și mijloacele obișnuite de care dispune furnizorul (care exced dimensiunilor și limitelor de greutate de mai sus); a căror livrare este interzisă de dispozițiile legale; etc.;

2. Trimeri poștale având ca obiect bunuri cu valoare specială, cu deosebire metale prețioase, bijuterii veritabile, pietre prețioase, perle veritabile, antichități, lucrări de artă, tablouri care fac parte din patrimoniul național;

3. Trimiteri poștale având ca obiect bunuri contrafăcute, produse ADR, instrumente de negociere, bani, documente de valoare, acte originale, titluri de valoare, file CEC, bilete la ordin, cambii, cartele telefonice sau certificate de valoare similare, acte de identitate, carduri bancare ;
 4. Trimiteri poștale având ca obiect blănuri, covoare, ceasuri, alte articole de bijuterie și bunuri din piele cu o valoare declarată mai mare de 520 euro / trimitere poștală (sau echivalent în RON);
 6. Trimiteri poștale având ca obiect orice alte bunuri cu o valoare declarată mai mare de 13.000 euro/trimitere poștală (sau echivalent în RON);
 7. Trimiteri postale al caror conținut și/sau aspect exterior contravin legii;
 8. Trimiteri poștale având ca obiect arme de foc așa cum sunt definite de legea referitoare la arme de foc din România, o țară de tranzit sau țară de colectare ori de destinație, parti/ componente ce alcatuiesc/ fac parte din categoria arme de foc sau arme dezasamblate, munitii pentru arme de foc – indiferent de tip, forma sau calibrul;
 9. Trimiterile postale constând în bunuri al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie chiar și numai pe o porțiune din parcurs;
 10. Trimiterile postale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimiterile postale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent;
 11. Trimiterile postale care prezintă etichete sau inscripții vechi neîndepărtate;
 12. Trimiterile postale care, prin modalitatea de ambalare sau prin natura conținutului, pot cauza deteriorări unor bunuri sau pot pune în pericol persoane, precum și trimiteri poștale având ca obiect țigări (peste limita impusă de lege), animale vii sau moarte
 13. În cazul trimiterilor postale internaționale, conținutul trimiterilor al caror export sau import este interzis sau necesită aprobări speciale în concordanță cu reglementările țării respective, de colectare/ livrare postală, tranzit sau destinație;
 14. Trimiterile 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, întrucât PEGASUS SCS nu este o persoană juridică autorizată în sensul prestării unor asemenea servicii;
- B. PEGASUS SCS este împuternicită să refuze livrarea dacă, după acceptarea trimiterii postale, PEGASUS SCS descoperă un motiv de excludere sau dacă există motive temeinice de presupunere a excluderii trimiterii poștale de la colectare, sarcina probei revine în aceste circumstanțe PEGASUS SCS.
- C. Acceptarea în vederea livrării a trimiterilor postale depuse închise, cuprinzând bunuri excluse, despre existența cărora PEGASUS SCS nu are cunoștință, nu reprezintă o renunțare la excluderea de la livrare;
- D. În plus față de orice răspundere constituită legal, clientul va răspunde pentru orice pagubă directă sau indirectă cauzată de bunurile care fac obiectul trimiterilor postale, care sunt excluse de la acceptare (colectare).

VII. Scopul serviciilor. Termene de păstrare.

1. Serviciile acopera:

- 1.1. Organizarea serviciului poștal de către furnizor, de la colectarea și până la livrarea trimiterilor poștale la destinatar. PEGASUS SCS colectează și livrează trimiterile prin mijloace proprii, prin personalul propriu sau aparținând colaboratorilor, atât prin intermediul punctelor de acces și contact proprii, precum și prin intermediul punctelor de acces aparținând partenerilor;
- 1.2. Livrarea, cu scopul îndeplinirii obligației, destinatarului sau persoanei autorizate, cu excepția cazurilor în care există un motiv plauzibil de a pune la îndoială dreptul acestei persoane de a prelua trimiterea poștală (nu este obligatorie verificarea de către PEGASUS SCS a identității acestei persoane, PEGASUS SCS asumându-și răspunderea, în consecință, cu privire la acest fapt);
- 1.3. Returul către client (expeditor) a oricărui trimitere poștală ce nu pot fi livrate sau sunt refuzate de destinatar;

2. Dacă destinatarul nu este găsit, se va efectua o a doua încercare de livrare, informând destinatarul cu privire la următoarea încercare de livrare;
PEGASUS SCS va efectua implicit două încercări de livrare, în zile lucrătoare consecutive. În cazul în care destinatarul sau persoana autorizată să primească trimiterea postală nu este găsită la destinație, la ultima încercare de livrare, PEGASUS SCS va lăsa un aviz ce conține detalii despre: numărul documentului de transport, data avizării destinatarului, perioada de păstrare a trimiterii postale la dispoziția destinatarului, precum și denumirea, adresa și programul de lucru cu publicul al punctului de contact de la care poate fi ridicată trimiterea postală, iar în cazul în care la adresa destinatarului nu este instalat niciun recipient pentru primirea trimiterilor poștale, PEGASUS SCS va lua toate măsurile pentru a se asigura că avizul va ajunge la cunoștința destinatarului, inclusiv prin transmiterea acestuia prin mijloace electronice
 3. Ca facilitate suplimentară, destinatarul are posibilitatea de a modifica adresa de livrare sau ziua următoarei încercări de livrare fără a implica vreun tarif suplimentar;
 4. Dacă în urma celor două încercări de livrare trimiterea postală nu va fi predată destinatarului, aceasta va fi păstrată, fără a implica vreun tarif, la punctul de contact deservit de personal al PEGASUS SCS, de unde poate fi ridicată timp de 7 zile calendaristice de la data avizării, perioada în care se pot stabili cu expeditorul și/ sau destinatarul, și detaliile unei noi (ultimei) încercări de livrare, fără a implica vreun tarif suplimentar;
 5. În cazul în care trimiterea postală nu poate fi predată destinatarului și nici returnată expeditorului aceasta va fi păstrată la sediul PEGASUS SCS timp de 9 luni de la data preluării, perioadă care nu va implica plata unor tarife în vederea păstrării.
 6. Momentul acceptării trimiterii poștale în rețeaua poștală este momentul depunerii la punctul de acces nedeservit de personal / preluării trimiterii poștale de către personalul/reprezentanții furnizorului.
 7. În momentul acceptării (colectării) / preluării trimiterilor poștale, acestea se vor cântări, măsura și greutatea ce se va lua în calcul va fi cea mai mare dintre greutatea fizică și cea volumetrică.
- VIII. Timpii de livrare și termene specifice anumitor tipuri de servicii.:
1. Trimiterile postale internaționale:
 - 1.1. În cazul serviciilor poștale având ca obiect trimiteri poștale internaționale, timpii de livrare garantati sunt de 10 zile lucrătoare.
 - 1.2. PEGASUS SCS nu prestează serviciul confirmare de primire având ca obiect trimiteri poștale internaționale;
 - 1.3. PEGASUS SCS va răspunde față de expeditor pentru predarea cu întârziere a trimiterilor postale prin plata unor penalități în cuantum de 0,10% din tariful serviciului indiferent de întârziere
 5. PEGASUS SCS NU prestează serviciul de trimitere recomandată care are obiect trimiteri poștale internaționale.
- IX. Returnarea trimiterii poștale
1. PEGASUS are obligația de a returna expeditorului trimiterea poștală înregistrată care nu a putut fi predată destinatarului din una dintre următoarele cauze:
 - a) adresa destinatarului nu există sau la adresa indicată nu există nicio construcție sau un recipient la care trimiterea poștală să poată fi predată ori un serviciu disponibil destinat primirii trimiterii postale;
 - b) destinatarul sau persoana autorizată să primească trimiterea poștală nu a fost găsit(ă) la adresa indicată, după expirarea, atunci când este cazul, a termenului de păstrare în vederea predării;
 - c) destinatarul sau persoana autorizată să primească trimiterea poștală a refuzat să primească trimiterea poștală, confirmarea în scris, conform prevederilor legale
 2. Returnarea se va face la cel mai apropiat punct de acces sau de contact PEGASUS SCS de adresa expeditorului, și nu va implica, în sarcina expeditorului, plata unor tarife în acest sens, expeditorul fiind, în prealabil, informat în scris despre posibilitatea preluării trimiterii poștale de la respectivul punct de acces sau de contact PEGASUS SCS.

3. Termenul de returnare a trimiterii postale la expeditor/integrator este de de 10 zile lucratoare pentru trimiterile postale internationale, după caz, de la expirarea termenului de pastrare, in vederea predării, sau de la data ultimei încercări de livrare a trimiterilor postale care nu au putut fi predate destinatarului ori care au fost refuzate.

X. Plata serviciilor.

1. Cu exceptia cazurilor in care a fost prevazut anterior contrar prin intermediul unor contracte scrise între utilizator si PEGASUS SCS, plata serviciilor se va efectua in conformitate cu lista de preturi actuala a furnizorului de servicii.

2. Moneda in care se face achitarea tarifului serviciilor prestate este, după caz: RON, USD, EURO;

3. La calcularea greutății taxabile a coletului se va lua in considerare greutatea cea mai mare dintre greutatea gravimetrica (determinata prin cantarirea efectiva) si greutatea volumetrica (greutatea volumetrica = lungime x latime x inaltime in cm / 6000) rezultata in Kg.

4. In cazul in care Clientul nu plateste valoarea facturilor in termenul convenit, PEGASUS SCS poate aplica penalitati in cuantum de 0.15 % pentru fiecare zi de intarziere, calculate la valoarea scadenta si neachitata.

XI. Obligatia de cooperare.

1. Clientul este responsabil sa se asigure ca datele înscrise pe trimiterea poștală sau pe ambalajul acesteia sunt lipsite de erori.

2. Cand trimiterile postale au drept continut bunuri impozabile, clientul raspunde de asigurarea întregii documentatii necesare pentru vama, prin atasarea acesteia la trimiterea poștală, intr-un plic exterior.

XII. Deschiderea, returnarea, dispunerea de, si distrugerea de trimiteri postale.

1. Secretul trimiterilor poștale este inviolabil;

2. PEGASUS SCS nu va deschide trimiterea postala si nu va conditiona prestarea serviciilor postale de deschiderea trimiterii postale depusa inchisa;

3. Retinerea, deschiderea si divulgarea continutului trimiterilor postale este permisa numai in conditiile si cu procedura prevazute de lege;

4. PEGASUS SCS 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 de drept. Sarcina probei revine PEGASUS .

XIII. Responsabilitatea costurilor.

1. Costurile pentru formalitatile vamale si pentru declaratia vamala de export (dupa caz) sunt suportate de catre expeditor. In cazul cererilor de colectare, destinatarul va suporta doar costurile pentru formalitatile vamale;

2. In cazul importului din afara U.E., taxele de import, TVA sau orice alte taxe aplicabile sunt facturate destinatarului. In cazul exportului in afara U.E., taxele de import, TVA sau orice alte taxe aplicabile sunt facturate destinatarului, iar daca acestea nu sunt acceptate la prima solicitare, acestea vor fi facturate expeditorului;

3. Clientul va despagubi PEGASUS SCS pentru toate costurile suportate de PEGASUS din momentul deschiderii si / sau dispunerii si/sau distrugerii coletului conform Sectiunii XII.

XIV. Raspunderea.

1. Pentru furtul, pierderea, distrugerea sau deteriorarea bunurilor in timpul prestării serviciului poștal având ca obiect trimiteri poștale internationale, PEGASUS SCS raspunde conform prevederilor acordurilor internationale la care Romania este parte. In situatia in care nu exista acorduri internationale se aplica prevederile legislatiei nationale si ale acestui document.

XV. Limitele de de raspundere.

1. Beneficiar al eventualelor despagubiri este numai Clientul (expeditorul sau destinatarul);
2. Nu suntem raspunzatori si nu ne sunt imputabile pierderile speciale (pierderi de profit, de venit, dobanzi, piete de desfacere, licitatii) sau alte daune si pagube indirecte generate de intarzierea, pierderea, distrugerea, livrarea viciata sau nelivrarea trimiterii postale;
3. Raspunderea PEGASUS SCS pentru pierderea sau deteriorarea trimiterilor este, in plus fata de cazurile reglementate, exclusa daca:
 - Continutul trimiterii postale este exclus de la colectare, sortare, transport si livrare;
 - Pagubele sunt cauzate de acte sau omiteri ale clientului si/sau destinatarului.
4. In cazul in care PEGASUS SCS va transmite obligatia de prestare a serviciilor postale catre o terta persoana, raspunderea pentru eventualele daune cauzate clientului va ramane in sarcina PEGASUS SCS;
5. In cazul furtului, pierderii totale sau partiale, distrugerii totale sau partiale ori al deteriorarii trimiterii postale, PEGASUS SCS raspunde pentru paguba pricinuita, daca aceste imprejurari au survenit intre momentul depunerii trimiterii si momentul livrării la destinatar;
- 6.1. DPD răspunde pentru trimiterile postale , după cum urmează:
 - a) în caz de pierdere, furt sau distrugere totală:
 1. cu întreaga valoare declarată, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată.
 2. cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului.
 - b) în caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare:
 1. cu valoarea declarată pentru partea lipsă, distrusă sau deteriorată, înscrisă în nota de inventar, pentru trimiterile poștale depuse deschise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
 2. cu cota-parte corespunzătoare greutății lipsă din valoarea declarată, pentru trimiterile poștale depuse închise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
 3. cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului, în caz de pierdere parțială, distrugere parțială sau deteriorare a trimiterilor poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
- 6.2. La sumele prevazute mai sus 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;
- 6.3. 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;
- 6.4. In afara despagubirilor prevazute, se restituie si tarifele incasate la depunerea trimiterii postale, in limita valorica a neindeplinirii obligatiei asumate de catre PEGASUS SCS. Restituirea integrala a tarifelor incasate are loc doar in cazul pierderii, furtului sau a distrugerii totale;
- 6.5. 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;
- 6.6. In cazul pierderii dovezii privind predarea trimiterii postale inregistrate, confirmata in scris de catre destinatar, furnizorul de serviciu postal are obligatia intocmirii si punerii la dispozitia expeditorului a unui duplicat al dovezii de predare;
- 6.7. Expeditorul poate renunta la dreptul sau de despagubire in favoarea destinatarului;
7. PEGASUS SCS este exonerat de raspundere în următoarele situații:
 - a) paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
 - b) 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;

- c) 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;
- d) 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, cu excepția tarifului de asigurare.

XVI. Mecanismul de soluționare a reclamațiilor.

1. Orice reclamație referitoare la prestarea necorespunzătoare sau neprestarea serviciului postal se va face în scris, prin completarea unei cereri de reclamații și va putea fi trimisă prin următoarele cai de comunicare:

- prin poșta, recomandabil cu confirmare de primire, la sediul social PEGASUS SCS;
- prin depunere la oricare dintre punctele de lucru furnizorului de servicii poștale sau prin fax la numărul 021 2005051;
- scanată, pe email, folosind următoarea adresă: office@pegasus-scs.ro ;

Cererea de reclamații trebuie să conțină inclusiv informații complete și corecte legate de numărul de cont, banca și sucursala la care este deschis, informații în temeiul cărora, ulterior să fie platită despăgubirea, dacă este cazul, pentru situații în care petentul dorește ca plata să fie efectuată prin virament bancar.

2. Fiecare reclamație va fi înregistrată primind un număr de înregistrare iar confirmarea primirii acesteia se va face corelativ modalității prin care aceasta a fost înaintată PEGASUS SCS, respectiv prin semnarea confirmării de primire (exclusiv în cazul reclamațiilor transmise PEGASUS SCS prin intermediul serviciului Confirmare de primire), adresă scrisă transmisă printr-un serviciu poștal, prin înmanarea numărului de înregistrare, în cazul reclamațiilor depuse personal, prin fax sau e-mail, ori printr-o metoda solicitată de către acesta în cerere, atunci când acesta a solicitat transmiterea printr-o modalitate distinctă de cea prin care a înaintat reclamația către PEGASUS SCS, număr care va fi ulterior trecut în toate comunicările care se vor face între prestatorul de servicii poștale, PEGASUS SCS și reclamant; Dreptul de a face reclamație îl are atât expeditorul cât și destinatarul. Orice reclamație se va înregistra în „Registrul Electronic de Reclamații”;

3. Obiectul reclamației îl poate constitui:

- pierderea, furtul, distrugerea / deteriorarea totală sau parțială a trimiterilor poștale;
- nerespectarea timpului de predare, respectiv de returnare a trimiterilor poștale;
- conduita profesională a reprezentanților PEGASUS SCS;
- orice alte obiecții referitoare la calitatea prestațiilor;

4. Termenul de introducere a reclamației prealabile adresate furnizorului de servicii poștale – în speta PEGASUS SCS - este de 6 luni și se calculează de la data depunerii trimiterii poștale;

5. Reclamația se face individual, pentru fiecare trimitere poștală în parte. Cererea de reclamație standard se găsește la orice punct de lucru PEGASUS SCS

6. Reclamația trebuie să fie însoțită de documente relevante, cum ar fi, de exemplu:

- a) Dovada preluării trimiterii poștale
- b) Orice dovezi pe care reclamantul le consideră relevante și pe baza cărora își întemeiază pretențiile în vederea efectuării unor analize corecte și complete și a soluționării reclamației (de exemplu, fotografii, descrierea bunurilor care fac obiectul trimiterii poștale, bunul distrus/deteriorat care face obiectul trimiterii poștale, ambalajul trimiterii poștale etc.);
- c) Documente fiscale (copie bon fiscal, chitanța, ordin de plată etc.) care atestă plata serviciului reclamat, atunci când plata a fost efectuată de persoana reclamantă;
- d) Proces verbal constatator încheiat în prezența reprezentantului PEGASUS SCS – dacă este cazul;

7. Expeditorul / destinatarul sau împuternicitii legali ai acestora vor avea dreptul la despăgubiri, numai dacă reclamația a fost introdusă în cadrul termenelor prevăzute mai sus;

8. Termenul de soluționare a reclamației este de 2 luni de la data depunerii acesteia.

XVII. Procedura de despagubire.

1. Termenul de plata a despagubirilor este de 30 de zile de la data soluționării reclamației, fără a depăși termenul privind solutionarea reclamației de 2 luni stabilit mai sus, plata facandu-se fie in numerar la oricare dintre locațiile PEGASUS SCS, fie prin transfer bancar.

2. Daca in urma analizei documentelor puse la dispozitie de utilizator se constata ca in baza Condițiilor generale privind furnizarea serviciilor postale ale PEGASUS SCS , ce fac parte din oferta comercială a PEGASUS SCS, acesta este indreptatit sa primeasca o suma de bani cu titlu de despagubire, plata acestor sume se va realiza in termenul stabilit mai sus, astfel:

a) persoane juridice:

a.1. Persoana juridica emite o factura catre PEGASUS SCS;

a.2. Se specifica pe factura "despagubire, conform Nota de transport/AWB nr. _____ din data de _____ , pentru neprestarea serviciului sau dauna produsa in timpul prestarii serviciului postal";

a.3. La sumele cuprinse pe factura nu se aplica TVA;

a.4. In cazul in care reclamația clientului este intemeiată, fiind soluționată favorabil, acesta va fi informat in acest sens si va trebui sa emita si sa transmita catre PEGASUS SCS o factura in temeiul careia sa ii fie platita despagubirea.

b) persoane fizice:

In cazul in care reclamația clientului este intemeiată, fiind soluționată favorabil, acesta va fi informat in acest sens. In cazul persoanelor fizice, despagubirea se poate achita si in numerar la cel mai apropiat punct de lucru PEGASUS SCS , cu exceptia cazului in care s-a solicitat prin cererea de reclamație plata prin virament bancar, cu precizarea coordonatelor bancare aferente platii.

1. În cazul reclamațiilor întemeiate, furnizorul va acorda despăgubirile în termenul și în condițiile menționate la pct.1 și 2, fără a fi necesară în acest sens vreo solicitare din partea utilizatorului.

2. Expeditorii trimiterilor postale raspund fata de furnizorul de servicii postale, PEGASUS SCS, pentru daunele rezultate din natura periculoasa a trimiterilor postale sau a conditiilor de ambalare neadecvate ale acestora, 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. În toate cazurile, termenul pentru înaintarea plângerii catre ANCOM sau pentru introducerea cererii de chemare în judecată este de 1 an. Termenul de prescriptie prevăzut curge de la data depunerii trimiterii postale.

XVIII. Jurisdicția, legislația aplicabilă, invaliditate parțială

1. Orice dispute care apar din oferta comercială a PEGASUS vor fi solutionate pe cale amiabila; daca aceasta nu este posibila se va apela entitățile competente.

2. Invaliditatea dispozițiilor individuale a acestor conditii nu va prejudicia validitatea dispozițiilor ramase.

3. Prevederile Condițiilor generale privind furnizarea serviciilor postale ale DPD se completeaza in mod corespunzator cu prevederile legislatiei in vigoare aplicabile in domeniu.

25.10.2017

PEGASUS SUPPLY CHAIN SOLUTIONS

Director General

ANDREA IVAN