

## CONDITII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POSTALE

SC EASY PRINT SERVICES SRL, denumita in cele ce urmeaza EASY PRINT cu sediul in Bucuresti, Soseaua Andronache, Nr 26B, Ap1, Sector 2 , cod postal 022527, avand Cod Unic de Inregistrare RO 37586422, Nr. Registrul Comertului J40/7123/2017, ofera servicii postale avand ca obiect trimiteri postale interne, in urmatoarele conditii :

**I. Servicii postale incluse în sfera **serviciului universal** :**

a. Servicii constand in colectarea, sortarea, transportul si livrarea trimiterilor postale interne in greutate maxima de pana la 2 kg (inclusiv) constand in : trimiteri de corespondenta, imprimate.

**II. Servicii postale neincluse în sfera **serviciului universal** :**

- a. Serviciu de publicitate prin posta avand ca obiect trimiteri postale interne
- b. Serviciu schimbare destinatie
- c. Serviciu livrare speciala
- a. Serviciu confirmare de primire.

### **A. CONDITII DE ACCEPTARE A TRIMITERILOR POSTALE IN RETEAUA EASY PRINT**

- EASY PRINT va accepta doar trimiterile postale ambalate, inchise si etichetate in mod corespunzator de catre Expeditor. Ambalajul trimiterii postale trebuie sa fie intact, sa corespunda formei si greutatii continutului, usor de manipulat si sa corespunda modului si duratei transportului.
- Conditile de forma, dimensiune si greutate ale trimiterilor postale care fac obiectul serviciilor postale sunt:
  - Maxim 210 mm x 297 mm (format A4) pentru plicuri.
- Preluarea unei trimiteri postale se realizeaza de catre personalul angajat prin intermediul punctului de acces ale EASY PRINT sau prin orice terta parte cu care EASY PRINT a incheiat un contract in forma scrisa in acest scop.
- Preluarea unei trimiteri postale de catre EASY PRINT poate fi facuta si in situatia in care trimiterea postală nu are inscise datele de identificare ale Expeditorului.
- Predarea trimiterii postale se va face fie la adresa indicata sau la punctele de contact EASY PRINT.
- Pentru serviciul de publicitate prin posta avand ca obiect trimiteri postale interne, EASY PRINT va accepta de la un expeditor, la acelasi punct de acces, un minim de 500 de trimiteri postale de acest gen.
- Modalitati concrete de depunere a trimiterii postale, precum si resursele, mijloacele de transport ale EASY PRINT: trimiterile sunt in general procesate, sortate si ambalate de un integrator de servicii specializat, iar transportul si livrarea trimiterilor postale se realizeaza cu mijloace proprii (auto) in aria de acoperire a EASY PRINT, respectiv prin intermediul retelelor postale operationale ale principalilor furnizori de servicii postale, in afara ariei de acoperire EASY PRINT.



## Easy Print Services

- Dovada identitatii /calitatii de reprezentant al expeditorului:
  - In cazul in care Expeditorul este persoana juridica, reprezentatul acesteia care depune trimiterea postala va prezenta la punctul de acces EASY PRINT delegatia/calitatea de reprezentant si actul de identitate.
  - In cazul in care Destinatarul este persoana juridica, reprezentantul care va ridica/prelua trimiterea postala va prezenta delegatia/imputernicirea si actul de identitate.
- Modalitati de plata a tarifului serviciului postal
  - Pentru serviciile postale EASY PRINT tarifele sunt exprimate in RON si achitarea lor se face in RON.
  - Serviciile postale furnizate de EASY PRINT pot fi achitate prin transfer bancar, cont avans.
- Pentru toate serviciile postale oferite de EASY PRINT, secretul trimiterilor postale este inviolabil, retinerea, deschiderea sau divulgarea continutului trimiterilor postale fiind permisa numai in conditiile legii.
- EASY PRINT nu presteaza servicii postale avand ca obiect bunuri cu valoare declarata.

### **B. TRIMITERILE POSTALE REFUZATE LA COLECTARE IN RETEAUA EASY PRINT**

1. EASY PRINT va refuza preluarea trimiterilor postale în următoarele cazuri:
  - Ambalajul trimiterii postale prezintă inscriptii care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri sau trimiterea postala constă în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau in ambalaj transparent;
  - Trimiterile postale care constau in bunuri care, prin natura lor sau prin modul cum sunt ambalate pot pricinui pagube persoanelor, mediului, instalatiilor utilizate sau celorlalte bunuri;
  - Trimiterile postale al caror continut consta in bunuri fragile ori care necesita manipulare speciala;
  - Trimiterile postale care constau in bunuri al caror transport este interzis prin dispozitii legale fie chiar si numai pe o portiune din parcurs (de exemplu: stupefiante si substante psihotrope, substante explozive, inflamabile sau alte substante periculoase precum si substante radioactive; obiecte obscene sau imorale, animale vii, arme, munitii, parti si accesorii ale acestora, monede, bilete de banca, bancnote sau valori la purtator, cekuri de calatorie, platina aur argint prelucrate sau nu, pietre pretioase, bijuterii si alte obiecte pretioase);
  - Trimiteri postale care poarta etichete sau inscriptii vechi neindepartate.
2. EASY PRINT va refuza predarea trimiterilor postale catre Destinatar in urmatoarele situatii:
  - Dacă, dupa preluarea trimiterii postale, rezultă în mod neîndoielnic, că trimiterea postala contine bunuri interzise la transport sau care nu respectă termenii si conditiile prezentului document;
  - Dacă, după preluarea trimiterii postale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalatiilor utilizate sau altor trimiteri postale;
3. EASY PRINT nu va utiliza pe intreaga perioadă în care se află în posesia trimiterii postale, metode de manipulare a trimiterilor postale, care, prin activitatea angajatilor săi sau a factorilor externi, pot altera, deteriora trimiterea postala ori continutul acesteia.
4. EASY PRINT nu conditionează prestarea serviciilor postale de deschiderea trimiterilor postale, nu va deschide trimiterea postala pana la destinatie si nu va utiliza metode de manipulare care ar da posibilitatea oricărei persoane de a lua cunostință de continutul trimiterii postale.



### **C. TERMENUL DE PASTRARE IN VEDEREA PREDARII CATRE DESTINATAR A TRIMITERILOR POSTALE CARE NU A PUTUT FI PREDATE CATRE DESTINATAR**

Cu exceptia serviciului livrare speciala, in cazul in care Destinatarul nu este gasit la adresa indicata, acesta va fi avizat despre sosirea trimiterii postale, iar termenul de pastrare de la data avizarii Destinatarului este de 5 zile lucratoare, fara plata unor tarife suplimentare.

Avizul va contine urmatoarele informatii:

- Data avizarii Destinatarului
- Perioada de pastrare a trimiterii postale la dispozitia Destinatarului
- Denumirea, adresa si programul de lucru al punctului de contact de la care poate fi ridicata trimiterea postala de catre Destinatar.

### **D. TERMENUL DE PASTRARE A TRIMITERILOR POSTALE CARE NU AU PUTUT FI PREDATE DESTINATARULUI SI NICI RETURNATE EXPEDITORULUI**

Termenul de pastrare pentru trimiterile postale care nu au putut fi predate Destinatarului si nici returnate Expeditorului este de 9 luni de la data depunerii trimiterii postale.

### **E. CONDITII DE CALITATE ALE SERVICIILOR POSTALE EASY PRINT**

Pentru toate serviciile postale, EASY PRINT stabileste urmatoarele conditii de calitate:

- Timpul de livrare: 5 zile lucratoare de la data depunerii;
- Timpul de returnare la Expeditor sau Integrator a trimiterii postale care nu au putut fi predate destinatarului din una dintre cauzele prevazute de lege: 10 zile lucratoare de la data expirarii perioadei de avizare sau de la data incercarii de livrare, dupa caz. Returnarea trimiterii postale se va realiza la adresa indicata de Expeditor sau Integrator, pe cheltuiala Expeditorului (conform tarifulor indicate în oferta comercială).
- Termenul de returnare catre Expeditor sau Integrator a dovezii, confirmate in scris de catre Destinatar, privind predarea trimiterii postale care face obiectul serviciului confirmare de primire este de 10 zile lucratoare de la data livrării trimiterii postale.
- In situatia pierderii dovezii privind predarea trimiterii catre Destinatar, confirmata in scris de catre acesta, EASY PRINT are obligatia intocmirii si punerii la dispozitia Expeditorului a unui duplicat al dovezii de predare.

### **F. RASPUNDEREA CONTRACTUALA A FURNIZORULUI DE SERVICII POSTALE EASY PRINT**

1. EASY PRINT raspunde pentru paguba pricinuita in cazul furtului, pierderii totale sau partiale, distrugerii totale sau partiale ori al deteriorarii trimiterii postale, daca acestea au survenit intre momentul depunerii la punctul de acces EASY PRINT si momentul predarii catre Destinatar, sau, dupa caz, momentul returnarii la Expeditor sau Integrator, precum si, in cazul serviciului confirmare de primire, pana la momentul predarii catre Expeditor a dovezii privind livrarea catre Destinatar a trimiterii care face obiectul acestui serviciu postal.



## Easy Print Services

2. Pentru serviciile postale oferite de catre EASY PRINT, utilizatorul are dreptul la o despagubire al carui cuantum se stabileste astfel:
- In caz de pierdere, furt sau distrugere totala, pierdere partiala, distrugere partiala sau deteriorare a trimiterilor postale, cu suma reprezentand de 10 ori tariful serviciului pentru toate trimiterile postale preluate de EASY PRINT.
  - 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.
  - In cazul furtului, pierderii sau distrugerii totale, in afara de sumele mentionate mai sus, se restituie si tariful incasat.
  - In cazul neefectuării prestațiilor care constituie caracteristici suplimentare ale serviciilor postale, nominalizate de Expeditor prin indicații speciale, se restituie numai tarifele incasate suplimentar fata de tariful aplicabil pentru serviciul postal standard.
  - Pagubele indirecte (in special cele raportate la valoarea bunurilor introduse in trimiterile postale) si beneficiile nerealizate nu se despagubesc.
  - Pierderea completa a continutului este echivalenta cu pierderea trimiterii postale.
  - Plata despagubirilor se va face prin virament bancar sau numerar sau prin alta modalitate convenita cu clientul.

**3. EASY PRINT 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.

4. În caz de nerespectare a timpilor de livrare și a termenelor de returnare, astfel stabiliți în cuprinsul acestui document, pentru toate serviciile poștale, EASY PRINT va răspunde față de utilizator prin restituirea unui procent de 50 % din tariful încasat pentru serviciul respectiv.

### **G. RASPUNDEREA EXPEDITORULUI**

Responsabilitatea pierderii totale sau parțiale, deteriorării, pagubelor pricinuite persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate ori celorlalte bunuri, provocate de vicii ascunse prin ambalare, revine expeditorului.

Expeditorul raspunde de corectitudinea datelor inscrise pe trimiterea postala, cat si de ambalarea corecta si etichetarea trimiterilor postale.



### **H. MECANISMUL DE SOLUTIONARE A RECLAMATIILOR PRELABILE PRIMITE DE LA UTILIZATORI (DESTINATARI / EXPEDITORI)**

- Reclamatia poate fi depusa/transmisa numai de catre utilizatorul de servicii postale (Destinatar sau Expeditor). Utilizatorul de servicii postale EASY PRINT poate fi persoana fizica sau persoana juridica.
- Reclamatia prelabila poate fi transmisa:
  - Prin adresa scrisa, transmisa pe cale postala la sediul social sau la oricare punct de acces/contact al EASY PRINT sau prin depunere personala;
  - Electronic, pe adresa de e-mail: [office@easyprints.ro](mailto:office@easyprints.ro);
  - EASY PRINT va inregistra reclamatia primita in Registrul de reclamatii si va confirma Petentului primirea acesteia prin aceeasi modalitate folosita de catre Utilizator la transmiterea reclamatiei sau prin modalitatea solicitata de acesta in cuprinsul reclamatiei (de exemplu: prin inmanarea numarului de inregistrare, in cazul in care reclamatia a fost depusa personal, prin semnarea confirmarii de primire, daca reclamatia a fost primita prin posta cu confirmare de primire, prin adresa scrisa, in cazul primirii reclamatiei prin posta, fara confirmare de primire sau prin email (posta electronica) la adresa email de la care s-a primit reclamatia.

In vederea solutionarii reclamatiei, utilizatorul reclamant va trebui sa descrie in cuprinsul reclamatiei pe care o inainteaza evenimentul (fapte, acte si cauze) aferent reclamatiei, sa isi formuleze pretentiile, modalitatea de plata aleasa in cazul despagubirii si informatiile necesare transmiterii despagubirilor (in situatia in care reclamatia se va dovedi intemeiata), sa anexeze la reclamatie dovezi relevante pentru efectuarea unor analize corecte si complete, corespunzatoare evenimentului reclamat (cum ar fi, dupa caz, copie a documentului care atesta plata serviciului postal, a facturii emise de catre furnizor, fotografiile, ambalajul trimiterii postale, bunul distrus/deteriorat care face obiectul trimiterii postale, copie a procesului verbal de constatare etc.) si sa puna la dispozitie orice alte informatii ce ar putea fi utile solutionarii reclamatiei.

- Termenul de depunere a reclamatiei este de **6 luni** de la preluarea trimiterii postale de catre EASY PRINT.
- Termenul de solutionare a reclamatiei este de maxim **3 luni** de la data introducerii reclamatiei, termen care include si perioada de analiza a reclamatiei si de comunicare a raspunsului la reclamatie.
- Termenul de plata / de rambursare sau compensare a prejudiciului in cazul reclamatiiilor intemeiate este de maxim 1 luna, de la data finalizarii favorabile a analizei reclamatiei, fara a depasi insa termenul de 3 luni mentionat anterior. Moneda aferenta platii este RON, iar plata se va face prin virament bancar sau prin alta modalitate convenita cu utilizatorul.