

Conditii generale privind furnizarea serviciilor postale

SC TCE WORLDWIDE SERVICES SRL, cu sediul social in Bucuresti str. Drumul Sabareni 24/26 sect 6 inregistrat la Registrul Comertului cu numarul J40/9876/2010 si cod fiscal 27528742 email: international@tceholding.ro website www.tceholding.ro , reprezentata de Flavian Fecioru in calitate de administrator pentru efectuarea serviciilor postale conform Ordonantei de Guvern nr.13/2013 privind serviciile postale, aprobata prin Legea 187/2013 cu modificarile si completarile ulterioare si Decizia nr. 2858/2007 a presedintelui A.N.R.C.T.I., modificata si completata prin Decizia presedintelui ANCOM nr.891/2009 si, ulterior, prin Decizia presedintelui ANCOM nr.513/2013

1.Prevederi Generale

1.1. Prezentele Conditii Generale reprezinta termenii generali ai contractelor individuale incheiate intre SC TCE WORLDWIDE SERVICES SRL (denumita in continuare "TCE WORLDWIDE " sau "Furnizorul") si expeditorii avand ca obiect prestarea de catre Furnizor a serviciilor postale identificate la pct. 2.1..

1.2. Partile vor putea stabili, prin acordul lor, in conditiile speciale ale contractelor individuale pe care le vor incheia, orice alte clauze in legatura cu prestarea serviciilor postale mentionate la pct. 2.1, cu respectarea prevederilor legale imperative.

2.Aplicabilitatea Conditilor Generale

2.1. Conditile Generale se vor aplica urmatoarelor servicii postale furnizate de catre TCE WORLDWIDE:

- Pentru servicii incluse in sfera serviciului universal: Colectarea, sortarea, transportul si livrarea trimerile postale in greutate de pana la 2 kg (corespondenta, imprimate);

Colectarea, sortarea transportul si livrarea coletelor postale in greutate de pana la 10 kg;

Distribuirea coletelor postale in greutate de pana la 20 kg expediate din afara teritoriului Romaniei catre o adresa aflata pe teritoriul acesteia;

Serviciul de trimitere recomandata avand ca obiect trimiteri postale in greutate de pana la 2 kg,

Serviciul de trimitere cu valoare declarata avand ca obiect trimiteri postale in greutate de pana la 2 kg sau colete postale in greutate de pana la 10 kg, respectiv colete postale cu limita de greutate intre 10 si 20 kg expediate din afara teritoriului Romaniei catre o adresa aflata pe teritoriul acesteia.

- Pentru serviciile postale neincluse in sfera serviciului universal:

Servicii avand ca obiect trimiteri postale in greutate mai mare de 2 kg (corespondenta, imprimate)

Serviciul de publicitate prin posta;

Servicii avand ca obiect colete postale interne cu limite de greutate intre 10 si 50 kg;

Servicii avand ca obiect colete postale cu limite de greutate intre 10 si 50 kg, expediate de pe teritoriu Romaniei catre o adresa aflata in afara teritoriului acesteia;



Servicii avand ca obiect colete postale cu limite de greutate intre 20 si 50 kg, expediate din afara teritoriului Romaniei catre o adresa aflata pe teritoriul acesteia;

Serviciul "Ramburs";

Serviciul "Schimbare destinatie";

Serviciul "Livrare speciala";

Serviciul "Confirmare de primire";

Serviciul "Express".

3. Contractul de furnizare al serviciilor postale

- Contractul individual intre expeditor sau integrator si furnizor se considera incheiat, fara a fi necesara intocmirea unui in scris, in conditiile generale privind furnizarea serviciilor postale stabilite de furnizor, la momentul acceptarii trimiterii postale in reseaua postala.

- Conditiiile generale privind furnizarea serviciilor postale pot fi consultate pe pagina web a furnizorului precum si in orice punct de acces deservit de personal angajat sau contractat de furnizor.

- Orice alte clauze pot fi stabilite prin acordul partilor, cu sau fara intocmirea unui in scris in acest sens, cu respectarea prevederilor legale imperative.

- Momentul acceptarii trimiterii postale in reseaua postala este momentul preluarii trimiterii postale inregistrate sau neinregistrate de catre personalul angajat sau contractat al furnizorului .

- Momentul acceptarii trimiterii postale poate fi deasemeni depunerea trimiterii postale neinregistrate in birourile furnizorului sau unei persoane imputernicite a acestuia;

- Prin preluarea de catre personalul angajat sau contractat al furnizorului a trimiterii postale, furnizorul recunoaste respectarea de catre expeditor a conditiilor de acceptare a trimiterilor postale.

- Contractul individual intre expeditor sau integrator si furnizor inceteaza in unul din urmatoarele cazuri:

1.a) prin predarea trimiterii postale catre destinatar (raspunderea partilor subzista acestui moment) sau returnarea acesteia la expeditor;

2.b) prin acordul partilor;

3.c) la expirarea termenului de pastrare prevazut la art. 6 pct. 6.1 litera d;

4. d) prin imposibilitatea fortuita de executare, timp de 6 luni, a contractului;

5.e) prin denuntare unilaterala de catre furnizor, in conditiile art. 6 pct. 6.1 litera f.

- Legea aplicabila contractului este legea romana.

4. Conditii de acceptare si predare a trimiterilor postale

4.1. Greutatile si Dimensiunile maxime admise pentru trimiterile postale



Greutatea maxima admisa pentru trimerile postale este de 50 kg.

Dimensiunea cea mai mare admisa este de 2.5 metri.

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

Greutatea volumetrica (in kg) a trimerii 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 trimerile postale cu forma de rola sau cilindru.

Trimeri 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 trimerii postale, adresa de preluare si adresa de livrare. Pretul pentru livrarea de astfel de trimeri se negociaza suplimentar cu utilizatorul, in cazul in care nu este prevazut in Tarif inainte de preluarea trimerii.

- Trimeri cu o greutate tarifara de pana la 20 de kg se preiau si livreaza de furnizor de la si pana la adresa expeditorului/destinatarului.
- Trimerile cu o greutate tarifara de peste 20 de kilograme se preiau si livreaza de furnizor de la si pana la parterul cladirii in care este adresa expeditorului sau destinatarului. Acesta accepta sa ofere asistenta curierului pentru incarcare si descarcare.

4.2. Modul de ambalare sau gradul de prelucrare a trimerii postale

Expeditorul va asigura ambalarea corespunzatoare a expedierilor inainte de preluarea acestora de catre TCE WORLDWIDE, 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, TCE WORLDWIDE, fiind absolvit de orice responsabilitate cu privire la astfel de deteriorari.

Ambalajul si inchiderea trimerilor trebuie sa fie adaptate volumului, greutatii si continutului acestora, astfel incat sa asigure protejarea acestora impotriva deteriorarii dar si a inviolabilitatii trimerii postale.

Ambalajul trimerilor postale nu trebui 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 trimerilor postale in facilitatile furnizorului.

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 (awb) vor fi completate pe baza datelor furnizate de Expeditor. Scrisoarea de transport (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.

Semnarea de catre Expeditor a scrisorii de transport (awb) confirma specificatiile cuprinse in scrisoarea de transport (awb) si atesta faptul ca Expeditorul isi asuma intreaga responsabilitate in cazul in care specificatiile sunt inexacte sau gresite etc. In toate cazurile in care legislatia o cere, Expeditorul va furniza catre TCE WORLDWIDE 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 pune la dispozitia TCE WORLDWIDE 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 corespondenta in numele destinatarului. La trimiterea cu serviciul ramburs 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.

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
 - a. 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.
 1. Trimiterile postale apartinand expeditorului care inregistreaza in evidentele contabile al Furnizorului debite restante mai mari de 60 zile.
- 4.6. Limita maxima a rambursului, respectiv a valorii declarate

Pentru serviciul Ramburs limita maxima de acceptare la expediere a trimiterii postale este de 4.999 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 este RON.

4.8. Zona in care se desfasoara serviciile postale

TCE WORLDWIDE 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 TCE WORLDWIDE SERVICES.

4.9. Dovada identitatii/calitatii de reprezentant al expeditorului a persoanei care depune

trimiterea postala la punctul de acces 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 acces deservit de personal 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 TCE WORLDWIDE 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

TCE WORLDWIDE 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:

- TCE WORLDWIDE are obligatia de a asigura livrarea la Destinatar in termenele prevazute pentru fiecare serviciu in parte.

- TCE WORLDWIDE 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 aceiasi 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 pentru livrarile intrajudetene 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 timpul in care aceeasi trimitere postala s-ar afla in teritoriul Romaniei in cazul in care ar face obiectul serviciului postal standard prestat de furnizorii de serviciu universal.

5.1.3 Termenul de returnare catre expeditor a dovezi privind predarea trimiterilor postale care fac obiectul serviciului confirmare de primire este de 48 de ore de la data predarii trimiterii la destinatar.

5.1.4 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.

5.2. Raspunderea furnizorului

5.2.1. TCE WORLDWIDE 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, TCE WORLDWIDE 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.

TCE WORLDWIDE 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, pana in momentul livrarii la destinatar;

3.cu intreaga valoare a rambursului, pentru o trimitere postala care face obiectul unui serviciu de trimitere contra ramburs, dupa livrarea acesteia destinatarului, cand furnizorul de servicii postale a omis incasarea rambursului de la destinatar;

4.cu suma reprezentand de 10 ori tariful serviciului, pentru trimiterile postale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata;

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 trimiterile postale depuse deschise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata;

2.cu cota-parte corespunzatoare greutatii lipsa din valoarea declarata, pentru trimiterile 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 trimiterilor postale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata, prin tariful serviciului intelegandu-se valoarea incasata pentru serviciul transport aferenta greutatii lipsa.



La sumele prevazute la punctul 5.2.1. lit. a) si b) se adauga dobanda legala penalizatoare care curge din momentul introducerii reclamatiei prelabile 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 5.2.1. lit. a), se restituie si tarifele incasate la depunerea trimiterii postale.

In cazul neefectuarii prestatilor 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 serviciu postal are obligatia intocmirii si punerii la dispozitia expeditorului a unui duplicat al dovezii de predare.

5.2.2. 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 reclamatilor 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.

6.Predarea trimiterilor postale. Termeni de pastrare a trimiterilor postale.

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

a) In ceea ce priveste expedierile insotite de scrisoare de transport (awb), Partile sunt de acord ca acestea vor fi inmanate destinatarului personal la adresa acestuia sau in unul din punctele de acces ale beneficiarului, in situatia in care acest lucru nu este posibil, unei persoane autorizate sa primeasca trimiterea postala. Livrarea catre persoana autorizata va fi mentionata in scrisoarea de transport (awb);



- b) In cazul oricarui tip de expediere, daca Destinatarul refuza sa primeasca trimiterea si/sau sa semneze de primire, aceasta circumstanta va fi indicata de catre Furnizor in scrisoarea de transport (awb);
- c) In cazul ca trimiterea postala nu poate fi predata destinatarului, acesta va fi avizat iar trimiterea poastala 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, deces ,destinatarul nu s-a prezentat pentru ridicarea trimiterii postale in punctul de acces al Furnizorului,etc) va fi returnata Expeditorului pe cheltuiala acestuia. 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. 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.

7.Mecanismul de solutionare a reclamatiiilor

7.1. 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 TCE WORLDWIDE, prin e-mail la adresa international@tceholding.ro sau telefonic la numarul 0726 333 332 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 TCE WORLDWIDE, intrucat TCE WORLDWIDE SERVICES va raspunde reclamatiei depuse de utilizator, in scris, la adresa fizica sau email-ul mentionat de acesta in reclamatie.

7.2. Termenul de introducere a reclamatiei. Termenul de solutionare a reclamatiei.

7.2.1 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 inscrisurilor insusite prin semnatura atat de catre Furnizor cat si de Utilizator, procese verbale de predare-primire incheiate intre TCE WORLDWIDE si Expeditor sau Destinatar precum si orice alte dovezi care vor fi apreciate de catre Comisie ca pot conduce la rezolvarea reclamatiei.

7.2.2 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 35 de zile pentru serviciile postale incluse in sfera serviciului universal, respectiv de maxim 75 de zile pentru serviciile postale neincluse in sfera serviciului universal, termen calculat de la data solutionarii reclamatiei.

Plata prejudiciului se poate face numerar la sediul TCE WORLDWIDE, 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.

TCE WORLDWIDE SERVICES SRL

Administrator Fecioru Flavian Mihai

