



Punct de lucru: [Home Delivery Solutions SRL](#)  
Str. Lucafarului nr. 100, Chiajna, Ilfov

Web: <http://www.hdsolutions.ro>

---

## CONDITII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POSTALE

**HOME DELIVERY SOLUTIONS SRL**, cu sediul in CHIAJNA, Str. VIILOR NR. 10D, sat DUDU, tel 0, fax 0, e-mail: [daniel.ghinea@hdsolutions.ro](mailto:daniel.ghinea@hdsolutions.ro), inregistrata la Oficiul Registrului Comertului sub nr. J40/13456/25.07.2017, CUI RO38026490, cont bancar nr. RO93INGB0000999907070925 , deschis la ING BANK, reprezentata prin Daniel Ghinea, , in calitate de Furnizor de Servicii Postale, aduce la cunostinta urmatoarele "CONDITII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POSTALE", conditii care privesc urmatoarele aspecte:

1. Prin activitatea pe care o desfasoara, Furnizorul ofera Beneficiarilor sai servicii postale avand ca obiect trimiteri postale interne, incluse in sfera serviciului universal, precum si neincluse in sfera serviciului universal.
2. Conditii in care Furnizorul presteaza servicii postale Beneficiarilor sai sunt urmatoarele:
  - In urma comenzii efectuate prin email, Furnizorul se va prezenta in intervalul orar indicat de catre Beneficiar si la adresa indicata de catre Beneficiar (Expeditor/Integrator) si va prelua de la acesta trimerile postale care urmeaza a fi livrate in conformitate cu serviciul ales de catre Beneficiar (Expeditor/Integrator).
  - Furnizorul va prelua trimerile postale in baza unor documente de transport (NT pretiparite, documente de transport generate de aplicatie si care vor putea fi folosite exclusiv in acest scop), documente care atesta faptul ca acea trimitere postala a fost preluata de catre Furnizor.
  - Expeditorul raspunde de datele pe care le furnizeaza Furnizorului in vederea completarii documentului de transport.
  - Furnizorul accepta trimerile postale prezentate de catre expeditor, ambalate corespunzator bunului care face obiectul trimiterii postale, cu un invelis exterior opac care sa nu permita vizualizarea continutului, de exemplu, in cutii din carton, metal, lemn, plastic, etc.
  - Trimerile postale care contin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzator de catre expeditor/integrator, utilizand ca umplutura talas, polistiren antisoc sau alt material care atenuaza socul mecanic (de exemplu, folie cu bule) si sa aiba aplicata inscriptia/eticheta „Fragil”.
  - Furnizorul se obliga sa recunoasca si sa respecte inscriptiile/etichetele aplicate de expeditor/integrator si sa acorde o atentie speciala in manipularea si depozitarea trimiterilor postale in cauza (de exemplu, fragil).
  - Furnizorul nu accepta trimeri postale al caror ambalaj prezinta inscriptii care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum si trimeri postale constand in bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, daca se depun neambalate sau in ambalaj transparent.

De asemenea, nu pot face obiectul trimiterilor postale bunurile al caror transport este interzis prin dispozitii legale, fie chiar si pe o portiune de parcurs (de exemplu, dar fara a se limita la acestea: substante explozive, toxice, inflamabile, psihotrope, droguri, arme sau parti ale acestora, munitii, etc).

- Expeditorul/integratorul are obligatia de a nu introduce in reseaua postala trimeri postale al caror obiect este interzis prin dispozitiile legale fie chiar si numai pe o portiune din parcurs. Expeditorul raspunde de pagubele care pot fi pricinuite Furnizorului ca urmare a introducerii in reseaua postala a unei trimiteri postale depuse inchise care contine bunuri (produse, materiale sau valori) interzise de lege.

Numarul (minim/maxim) de trimeri postale care pot fi preluate de Furnizor (printr-o singura comanda): minim 1 (una) trimitere postala - maxim nelimitat (neexistand nicio restrictie ca numar). La livrarea trimiterii postale,

---

**Sediu Social:** Str. Viilor nr. 10 D, Sat Dudu, Comuna Chiajna, Ilfov  
**VAT:** RO RO 38026490 / Registrul Comertului: J40/ 13456/ 2017  
**Banca:** ING BANK, Suc. Pantelimon



Punct de lucru: [Home Delivery Solutions SRL](#)  
Str. Lucafarului nr. 100, Chiajna, Ilfov

Web: <http://www.hdsolutions.ro>

Furnizorul impreuna cu destinatarul pot mentiona, daca destinatarul va alege acest lucru la momentul livrării, in cadrul Notei de Transport sau pe procesul verbal de constatare eventuale mentiuni cu privire la neconformitati ale trimiterii postale (deformari ale ambalajului, zgarieturi, distrugerii partiale/totale ale trimiterii postale, etc), inasa absenta unei asemenea consemnari in acest sens nu va aduce atingere in niciun caz dreptului utilizatorului de a introduce reclamatie in termenul legal si, respectiv, solutionarii favorabile a acesteia de catre Furnizor. Furnizorul va instiinta in scris Expeditorul asupra acestor aspecte in maxim 24 (douazecisipatru) de ore. Furnizorul va preda destinatarului/persoanei autorizate sa primeasca trimiterea postala numai pe baza de semnatura de primire aplicata, fie pe nota de transport (NT), fie pe borderoul de livrare. Documentele cuprinzand semnaturile de primire (in original) se vor pastra timp de 9 (noua) luni. Furnizorul nu livreaza trimiteri postale la cutia postala. Furnizorul va preda destinatarului/persoanei autorizate sa primeasca trimiterea postala numai in masura in care acesta va semna pentru primirea trimiterii postale pe documentul pus la dispozitie de care furnizor (NT, borderou de livrare). Furnizorul va informa Beneficiarul in termen de 24 (douazecisipatru) de ore, prin orice mijloc de comunicare (telefonic sau in scris, pe fax sau mail), despre eventualele adrese incomplete/gresite care au fost inscrise pe trimiterea postala, pe ambalajul acesteia. In cazul in care datele inscrise pe trimiterea postala de catre expeditor sunt incorect completate sau sunt incomplete, fiind imposibila sau dificila identificarea destinatarului/persoanei autorizate sa primeasca trimiterea postala, Furnizorul isi declina responsabilitate pentru orice fel de intarzieri. Sarcina probei revine Furnizorului. Furnizorul va pastra confidentialitatea datelor si informatiilor referitoare la Beneficiar. In situatii de urgenta, ambele parti isi vor coordona actiunile in vederea eliminarii si lichidarii cauzelor, precum si asigurarea evacuării in siguranta a personalului expus. Furnizarea serviciilor postale oferite de catre Furnizor este guvernata de legislatia in vigoare. Moneda in care se poate face plata tarifului serviciului postal, respectiv colectarea si achitarea sumelor de bani in cazul serviciului contra ramburs este moneda nationala, "leu" (ron).

Tariful se percepe/plateste in RON, la greutatea taxabila a trimiterilor postale respective, la cea mai mare dintre valoarea calculata dintre greutatea fizica (masa), greutatea volumetrica si greutatea liniara.

- Modalitatile de plata a tarifului serviciului postal sunt urmatoarele: cash sau plata efectuata prin mijloace bancare general acceptate (virament bancar, CEC, BO, card).
- In cazul serviciului Contra ramburs avand ca obiect trimiteri postale interne, termenul de returnare a contravalorii trimiterilor postale catre expeditor (sumele colectate de la destinatar) este de maxim 5 (cinci) zile lucratoare de la livrare.
- Furnizorul se obliga sa returneze trimiterile postale care nu au putut fi livrate destinatarilor, din una dintre cauzele prevazute de lege, la adresa indicata de expeditor sau la punctul de acces/contact, in functie de solicitarea acestuia, pe cheltuiala expeditorului, conform tarifelor indicate in oferta comerciala.
- Termenul de returnare este de maxim 20 (douazeci) zile lucratoare, in cazul trimiterilor postale, termen care se calculeaza, dupa caz, de la data expirării perioadei de pastrare avizate sau de la data incercării de livrare.
- Termenul de pastrare a trimiterilor postale care nu au putut fi predate destinatarului si nici returnate expeditorului este de 9 (noua) luni de zile calculate de la data depunerii trimiterii postale.
- Solutionarea reclamatilor primite de la Beneficiari/Utilizatori (Expeditori/Destinatari) in legatura cu serviciile prestate de Furnizor se face conform "Mecanismului de solutionare al reclamatilor".

#### **Mecanismul de solutionare al reclamatilor:**

Sistemul adecvat de compesare/rambursare al prejudiciului in cazul reclamatilor formulate de catre petentii Beneficiari (expeditori sau destinatari) cu privire la serviciile postale interne si internationale prestate are la baza urmatoarele etape:

---

Sediul Social: Str. Viilor nr. 10 D, Sat Dudu, Comuna Chiajna, Ilfov  
VAT: RO RO 38026490 / Registrul Comertului: J40/ 13456/ 2017  
Banca: ING BANK, Suc. Pantelimon



Punct de lucru: [Home Delivery Solutions SRL](http://www.hdsolutions.ro)  
Str. Lucafarului nr. 100, Chiajna, Ilfov

Web: <http://www.hdsolutions.ro>

- Reclamatia poate fi introdusa atat de expeditor, cat si de catre destinatar.
- Reclamatia poate fi adresata prin orice modalitate de comunicare — scris (prin email/fax/orice serviciu postal/prin depunerea reclamatiei la sediul Furnizorului) sau verbal (la sediul Furnizorului sau telefonic) prin intermediul Departamentului Relatii Clienti al Home Delivery Solutions, in termen de 6 (sase) luni de zile, calculat de la data depunerii trimiterii postale.
- Reclamatia trebuie documentata prin punerea la dispozitie de catre Utilizator a tuturor datelor privind evenimentul care face obiectul reclamatiei si atasarea exclusiv a dovezilor corespunzatoare evenimentului reclamat.
- Astfel, in functie de evenimentul care face obiectul reclamatiei, sunt acceptate de catre Home Delivery Solutions, copii ale documentelor relevante aferente evenimentul reclamat, ca de exemplu: copie a facturii ori chitantei care atesta plata serviciului, copia a Procesului-Verbal de constatare a avariei doar pentru acele situatii in care constatarea/consemnarea distrugerii/deteriorarii trimiterii postale a fost facuta de catre destinatar/expeditor, dupa caz, la momentul primirii de la furnizor, bunul distrus/deteriorat care face obiectul trimiterii postale, ambalajului (original) al trimiterii postale, etc.
- Furnizorul Home Delivery Solutions confirma primirea reclamatiei prin alocarea pentru fiecare reclamatie receptionata/primita a unui numar unic de inregistrare si, respectiv, prin comunicarea acestuia petentului, in functie de modalitatea de transmitere catre Home Delivery Solutions, astfel:
  - personal — prin inmanarea acestuia, la depunere, in cazul reclamatiiilor depuse/adresate personal, la sediul Furnizorului,
  - telefonic, pe loc, in momentul receptionarii (inregistrarii) reclamatiei, atunci cand aceasta a fost facuta telefonic,
  - in scris, pe email, in maxim 1 (una) zi lucratoare de la receptionare (inregistrare), daca reclamatia a fost primita prin email,
- In conformitate cu prevederile legale, termenul de solutionare al reclamatiiilor este de maxim 3 (trei) luni de zile calendaristice, calculate de la data introducerii reclamatiei.
- Daca reclamatia utilizatorului (persana fizica sau juridica) se dovedeste a fi intemeiata, acestuia ii va fi solicitata factura de despagubire sau informatiile bancare necesare pentru acordarea despagubirii, daca acesta solicita plata despagubirii prin virament bancar.
- Dupa primirea facturii de despagubire/ a informatiilor bancare solicitate, Furnizorul va acorda despagubirea in maxim 30 (treizeci) de zile de la data finalizarii favorabile a analizei reclamatiei, fara a depasi, insa, termenul de 3 (trei) luni mentionat mai sus, prin virarea in contul bancar al acestuia a contravalorii in lei a despagubirii sau prin plata in numerar a acesteia, la casieria Furnizorului, in functie de solicitarea petentului.
- In cazul reclamatiiilor intemeiate, furnizorul va acorda despagubirile in termenul si conditiile de mai sus, de drept, fara a fi necesara in acest sens vreo solicitare expresa din partea utilizatorului.
- In toate cazurile, termenul pentru inaintarea plangerii prealabile sau pentru introducerea cererii de chemare in judecata este de 1 (un) an. Termenul mentionat este termen de prescriptie si curge de la data depunerii trimiterii postale.

#### **Limita de raspundere a Furnizorului**

Raspunderea Furnizorului pentru orice furt, pierdere, distrugere totala sau partiala, deteriorare totala sau partiala a trimiterilor postale interne, precum si pentru nerespectarea conditiilor de calitate a serviciilor, produsa in timpul efectuarii serviciului postal, este dupa cum urmeaza:

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

---

Sediul Social: Str. Viilor nr. 10 D, Sat Dudu, Comuna Chiajna, Ilfov  
VAT: RO RO 38026490 / Registrul Comertului: J40/ 13456/ 2017  
Banca: ING BANK, Suc. Pantelimon



Punct de lucru: [Home Delivery Solutions SRL](http://www.hdsolutions.ro)  
Str. Luceafarului nr. 100, Chiajna, Ilfov

Web: <http://www.hdsolutions.ro>

1. cu intreaga valoare declarata, pentru o trimitere postala care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata, inclusiv daca respectiva trimitere postala face sau nu obiectul unui serviciu ramburs;
2. cu valoarea rambursului, pentru o trimitere postala care face obiectul unui serviciu ramburs fara 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;
- c) in cazul unei trimiteri care face obiectul unui serviciu ramburs, Furnizorul 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.

- Pierderea completa a continutului este echivalenta cu pierderea trimiterii postale.

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

Furnizorul de servicii postale este exonerat de raspundere in urmatoarele situatii: a) paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului; b) 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; c) 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.

- In cazul in care livrarea trimiterilor postale colectate de Home Delivery Solutions este realizata de un alt furnizor, raspunderea fata de orice Beneficiar este intodeauna a societatii Home Delivery Solutions.

- Prin hotararea luata de Conducerea Home Delivery Solutions, Furnizorul poate incheia contracte de prestari-servicii cu subcontractori sau alti furnizori de servicii postale autorizati, intinderea drepturilor si obligatiilor partilor regasindu-se in forma scrisa a contractului dintre parti.

FURNIZOR,

Home Delivery Solutions

11.04.2019