

CONDITII GENERALE



SC S-Mailing Solutions SRL (in cele ce urmeaza S-Mailing) ofera serviciul de curierat **SimpleX** in urmatoarele conditii:

S-Mailing Solutions accepta doar expeditii postale -exclusiv plicuri proprii puse la dispozitia clientilor- continand documente, ambalate in mod corespunzator de catre expeditor. Prin expedierea plicurilor catre **S-Mailing Solutions**, expeditorul este de acord cu termenii si conditiile generale ale **S-Mailing Solutions**.

31133 Arad Romania
2 Decebal Blvd.
Project Building, 4 Floor

T: + 40 374 400 023
F: + 40 374 204 628

office@s-mailing.ro
www.s-mailing.ro

Expeditorului ii este strict interzisa completarea sau modificarea datelor inscrise pe plicul pus la dispozitia sa de catre **S-Mailing Solutions**. Orice modificari sau completari ale datelor inscrise pe plicul propriu al **S-Mailing Solutions** sau expedierea documentelor intr-un alt plic decat cel pus la dispozitie de **S-Mailing Solutions**, absolve societatea de curierat de obligatia livrarii expeditiei in conditiile contractuale negociate. In cazul trimiterilor postale ambalate necorespunzator de catre expeditor sau al caror continut difera de cel standard mai sus descris, **S-Mailing Solutions** nu raspunde nici de o eventuala deteriorare a acestora pe timpul transportului si nici de nelivrarea lor indiferent de motiv.

Expeditiile postale prin **SimpleX** nu trebuie sa contina:

-orice alte bunuri sau obiecte in afara de documente cum sunt cmr, avize, facturi, packing lists....etc.

- bunuri care, prin natura lor sau prin modul in care sunt ambalate, pot pricinui pagube persoanelor, mediului, mijloacelor utilizate la transportul sau depozitarea acestora sau oricaror alte bunuri proprietate a societatii de curierat sau unor terte persoane;

- bunuri al caror transport este interzis prin dispozitii legale, interne si comunitare (la care Romania este stat semnatar), fie si numai pe o portiune de parcurs (ex: arme, munitii, droguri, material exploziv/toxic/inflamabil). Enumerarea anterioara a bunurilor interzise la transport este exemplificativa si nu limitativa, interdictia cuprinzand orice alte bunuri interzise prin dispozitii legale generale sau speciale;

- bunuri pentru care sunt stabilite conditii speciale de transport, prin dispozitii legale administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare (ex: opere de arta, antichitati, aur, argint, pietre pretioase, etc). Si aceasta enumerare a bunurilor pentru care sunt stabilite conditii speciale de transport este exemplificativa si nu limitativa, interdictia cuprinzand orice alte bunuri pentru care exista dispozitii legale, generale sau speciale, stabilind conditii speciale de transport.

S-Mailing Solutions isi rezerva dreptul de a refuza preluarea trimiterilor postale identificate ca avand in continut unul sau mai multe bunuri din categoria celor descrise anterior, precum si trimiterile postale care nu respecta conditiile de ambalare **S-Mailing Solutions**.

Orice servicii prestate clientilor nostrii sunt guvernate de legea romana si comunitara (la care Romania este stat semnatar). Prin lege comunitara se intelege legea statelor pe teritoriul carora se depun spre expeditie plicurile (Franta, Germania)-in casutele postale ale serviciului public de posta-, precum si statele peste teritoriul carora tranziteaza expeditia.

SimpleX foloseste doua tipuri de plicuri, unul pentru trimiteri din Germania si un altul pentru trimiteri din Franta. Functie de traseu, clientul poate opta pentru unul sau ambele plicuri. **S-mailing** nu-si asuma ajungerea la destinatie a plicurilor de Franta depuse in Germania si invers sau a corespondentei depuse in alte plicuri decat cele primite.

Prin exceptie pentru depunerile din Romania, in cutiile postale proprii ale S-Mailing, din statiile de carburanti ale SMART DIESEL, se pot depune documente in oricare din cele doua tipuri de plicuri.

Preluarea trimiterii postale se realizeaza in cutiile postale proprii sau cele alor colaboratorilor **S-Mailing Solutions**. Plicurile sunt considerate ca fiind preluate de catre **S-Mailing Solutions** in momentul primei inregistrari, facuta de regula la sosirea plicului la una din filialele societatii.

Pe tot parcursul traseului plicul va putea fi urmarit cu aplicatia Track&Trace de pe site-ul www.s-mailing.ro Este recomandat ca numarul plicului de sub codul de bare sa fie notat de catre expeditor (reprezentantul/angajatul clientului) si transmis la sediu dupa depunere, pentru a putea fi identificat mai usor.

Dimensiunea standard a plicului propriu **S-Mailing Solutions**, facand obiectul expeditiei are dimensiunile de 320x230x20 mm. Greutatea sa, la trimitere, nu trebuie sa fie mai mare de 250 g -echivalent a aprox. 40 coli format A4-80gr/m² iar grosimea nu poate depasi 1 cm. Ca exceptie, depasirea greutatii maxime admise, in masura in care plicurile o permit fara a fi pusa in pericol integritatea lor, se taxeaza suplimentar, conform ofertei anexa la contract.

S-Mailing Solutions isi rezerva dreptul de a refuza predarea catre destinatar a expeditiei postale in cazul in care expeditorul si/sau destinatarul nu au platit integral tariful corespunzator serviciilor prestate de societatea de curierat.

S-Mailing Solutions nu va utiliza pe intreaga perioada in care se afla in detentia trimiterii postale, metode de manipulare a expeditiilor postale care prin activitatea angajatilor sai sau a factorilor externi pot aduce atingere integritatii fizice a bunului transportat ori continutului acestuia.

De asemenea **S-Mailing Solutions** nu conditioneaza prestarea serviciilor postale de deschiderea pre-expediere a trimiterii postale, nu va deschide trimiterea postala si nu va utiliza metode de manipulare care ar da posibilitatea oricarei persoane de a lua cunostinta de continutul trimiterii postale.

S-Mailing Solutions va retrimite, o singura data, expeditia postala clientului, cu aplicarea unui tarif egal cu cel de de la prima expeditie, daca trimiterea nu a putut fi predata destinatarului din urmatoarele motive:

- 1- destinatarul/persoana autorizata sa primeasca trimiterea postala, nu a fost gasita la adresa indicata si nici nu a putut fi contactata la numarul de contact telefonic existent in baza de date a **S-Mailing Solutions**.
- 2- destinatarul sau persoana autorizata sa preia trimiterea postala a refuzat primirea.

Trimiterile postale care nu au fost predate destinatarului nici la prima expediere si nici cu prilejul reexpedierii, vor fi pastrate timp de 9 luni, calculate in zile calendaristice, in depozitul **S-Mailing Solutions** din Arad. Daca in intervalul de 9 luni, mai sus descris, destinatarul nu a revendicat trimiterea postala, aceasta va trece fara vreo alta notificare sau formalitate prealabila in proprietatea **S-Mailing Solutions**. Pentru orice pastrare a trimiterii postale la dispozitia clientului, **S-Mailing Solutions** va percepe un tarif de 1 leu/zi. De asemenea, daca revendicarea bunului facand obiectul expeditiei va fi facuta de catre destinatar, dupa ce acesta a fost transferat in depozitul **S-Mailing Solutions** din Arad, la cheltuielile de depozitare de 1 leu/zi se vor adauga si cheltuielile de reexpediere. Bunul va fi predat beneficiarului doar dupa plata anticipata si integrala a acestor costuri suplimentare.

S-Mailing Solutions garanteaza livrarea oricarei trimiteri postale in bune conditii si in deplina confidentialitate, oriunde pe teritoriul Romaniei in termen mediu de 3 zile si intr-un



termen maxim de 5 zile, exceptie de la regula fac zilele nelucratoare, sarbatorile legale, cazul de forta majora si cazul fortuit.

Orice reclamatie privind serviciile **SimpleX** se va transmite in scris , in termen de maxim 3 zile lucratoare de la data prestarii/livrării de catre **S-Mailing Solutions** a coletului. **S-Mailing** isi rezerva dreptul de a solicita si alte documente.

In cazul reclamatilor, acestea vor fi preluate de catre department, care asigura analizarea acestora, luarea masurilor corective si va instinta reclamantul.

Reclamatia, observatiile vor fi solutionate de departament in scris , in cel mai scurt timp posibil, dar in cel mult 30 zile lucratoare de la data inregistrării reclamatiei scrise.

31133 Arad Romania
2 Decebal Blvd.
Project Building, 4 Floor

T: + 40 374 400 023
F: + 40 374 204 628

office@s-mailling.ro
www.s-mailling.ro

S-Mailing Solutions nu este obligat sa ia in considerare o reclamatie decat in momentul in care s-a facut dovada platii contravalorii serviciului de curierat prestat .

Termenul de introducere a reclamatiei prealabile adresate furnizorului de servicii postale este de 14 zile si se calculeaza de la data primirii trimiterii postale. Furnizorul de servicii de curierat are obligatia de a solutiona reclamatia prealabila in termen de 30 de zile, calculate de la data introducerii acesteia.

Expeditorul sau destinatarul nemulțumit de serviciile oferite, poate formula o reclamatie scrisa prin email pe adresa office@s-mailling.ro, sau o poate trimite in plic pe adresa Romania, Mun.Arad, Bulevardul Decebal , nr. 2 , et.III, jud.Arad, (Cladirea Proiect Arad S.A.), cod postal 310133. Persoanele reclamante trebuie sa depuna/trimita la **S-Mailing Solutions** toate documentele prin care isi intemeiaza pretentiile in vederea efectuării unor analize corecte si complete (documente de transport, PV de constatare, facturi doveditoare, ambalaj/produs pentru expertiza). Reclamatia cu privire la deteriorare ambalaj se fac la livrare si nu ulterior acesteia.

S-Mailing Solution, raspunde in caz de pierdere, furt sau distrugere totala sau partiala, pentru trimiterile postale interne cu suma reprezentand de 10 ori tariful serviciului.

Solicitantul va fi despagubit in functie de tipul serviciului ales, in termen de 30 de zile de la data solutionării favorabile a reclamatiei.

S-Mailing Solutions colecteaza si livreaza trimiterile prin mijloace proprii sau prin colaboratori respectiv alti furnizori de servicii postale dar raspunde fata de clienti numai din momentul in care picurile sunt intra in posesia lor.

In urmatoarele cazuri **S-Mailing Solutions** este exonerat de raspundere :

- Paguba s-a produs ca urmare a faptei destinatarului sau reprezentantului acestuia;
- Paguba s-a produs ca urmare a faptei unei terte persoane pentru care **S-Mailing Solutions** nu este chemat potrivit legii sa raspunda;
- 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.

S-Mailing Solutions.