CONDIȚII GENERALE
PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POȘTALE

Societatea EOPS SOLUTIONS SRL, cu sediul in Judet Ilfov, Localitatea Ilfov, Str Crinului Nr 2, cod fiscal RO35054631, inregistrata la Registrul Comertului Ilfov sub nr J23/3428/2015, email: Office@QeOPS.eu, ofera si presteaza servicii postale interne si internationale, conform Ordonantei de urgență a Guvernului nr.13/2013 privind serviciile poștale, aprobată prin Legea 187/2013, cu modificările și completările ulterioare, și a Deciziei președintelui ANCOM nr. 313/2017 privind regimul de autorizare generală privind furnizarea serviciilor poștale.

1. PREVEDERI GENERALE

1.1. Prezentele Condiții Generale reprezintă termenii generali ai contractelor încheiate între EOPS SOLUTIONS SRL (denumită în continuare "QeOPS" sau "Furnizorul") și Expeditorii, având ca obiect prestarea de către Furnizor a serviciilor poștale identificate la pct. 2. l.

1.2. Părțile vor putea stabili, prin acordul lor, în condițiile speciale ale contractelor individuale pe care le vor încheia, orice alte clauze în legatură cu prestarea serviciilor poștale menționate la pct. 2.1. cu respectarea prevederilor legale imperative.

1.3 Termeni:

- Expeditorul trimiterilor postale/Utilizator - partenerul contractual al EOPS SOLUTIONS SRL, persoana fizica sau juridica, ce initiaza trimiterea postala;
- Destinatar - persoana fizica sau juridica careia ii este adresata trimiterea postala;
- Zile – zile lucratoare, daca nu se mentioneaza in mod expres altcumva;
- Colet – trimitere postala cu o greutate maxima de 31.5 kg, ce contine bunuri cu sau fara valoare comerciala;
- QeOPS – EOPS SOLUTIONS SRL;
- Livrare – operatiune de predare de catre Furnizorul de servicii postale a trimiterilor postale;
- Returnare – inapoierea trimiterii postale la punctul de expeditie, in situatia imposibilitatii de predare a acesteia sau a refuzului din partea Destinatarului;

2. APLICABILITATEA CONDIȚIILOR GENERALE

2.1. Condițiile Generale se vor aplica următoarelor servicii poștale furnizate de către QeOPS:

- Pentru servicii incluse în sfera serviciului universal:
  - Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) (trimiteri de corespondență, imprimate);
  - Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg (inclusiv);
  - Servicii constând în distribuirea coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 10 kg si 20 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;
  - Serviciul de trimitere recomandată având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) (trimiteri de corespondență, imprimate);
  - Serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) (trimiteri de corespondență, imprimate) sau colete poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg (inclusiv), respectiv colete poștale internaționale eu limita de greutate între 10 kg si 20 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia.

- Pentru serviciile poștale neincluse în sfera serviciului universal:
  - Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor poștale interne și internaționale în greutate mai mare de 2 kg (trimiteri de corespondență, imprimate);
  - Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale interne cu limite de greutate între 10 kg si 31,5 kg (inclusiv);
  - Servicii constând în colectarea, sortarea si transportul coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 10 kg si 31,5 kg (inclusiv) expediate de pe teritoriul României către o adresă aflată în afara teritoriului acesteia;
  - Servicii constând în distribuirea coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 20 kg si 31,5 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;

- Serviciul "Contra ramburs" constând în colectarea, sortarea și transportul coletelor poștale internaționale cu particularitatea ce constă în achitarea contravalorii bunurilor ce fac obiectul trimiterii, la receptia de catre Beneficiar;
- Serviciul "Schimbare destinație";
- Serviciul" Livrare specială" sau livrare programată, avand ca obiect coletelor poștale naționale și internaționale, cu particularitate ce constă în predarea coletului potrivit indicatiilor Expeditorului privind data si ora predarii, la adresa indicată
- Serviciul "Confirmare de primire" avand ca obiect coletelor poștale naționale și internaționale, cu particularitate ce constă în predarea coletului către Expeditor a dovezii privind predarea coletului, confirmată în scris de catre Destinatar
- Serviciul "Express"

2.2. Felul trimiterilor poștale: interne și internaționale.

3. CONTRACTUL DE FURNIZARE AL SERVICIILOR POȘTALE

3.1. Contractul individual între Expeditor sau integrator și Furnizor se consideră încheiat, la momentul acceptării trimiterii poștale în rețeaua poștală. Contractul inidividual se încheie, fără a fi necesară întocmirea unui înscris, prin acceptarea de către Expeditor a ofertei Furnizorului, în condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale stabilite de Furnizor.

3.2. Condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale pot fi consultate pe pagina web a Furnizorului, www.QeOPS.eu, precum și în orice punct de acces fix deservit de personal angajat sau contractat de Furnizor.

3.3. Orice alte clauze pot fi stabilite prin acordul părților, cu sau fără întocmirea unui înscris în acest sens, cu respectarea prevederilor legale imperative.

3.4. Momentul acceptării trimiterii poștale în rețeaua poștală este momentul preluării trimiterii poștale de către personalul angajat sau contractat al Furnizorului.

3.5. Prin preluarea de către personalul angajat sau contractat al Furnizorului a trimiterii poștale, Furnizorul recunoaște respectarea de către Expeditor a condițiilor de acceptare a trimiterilor poștale.

3.6. Contractul individual încheiat între Expeditor sau integrator și Furnizor încetează în unul din următoarele cazuri:

a. prin predarea trimiterii poștale către Destinatar sau returnarea acesteia la Expeditor;
b. prin acordul părților;
c. la expirarea termenului de păstrare prevăzut la art. 6 litera d;
d. prin imposibilitatea fortuită de executare, timp de 6 luni, a contractului;
e. de drept, în condițiile art. 6 litera f;
f. prin predarea către Expeditor a contravalorii bunului ce face obiectul serviciului contra ramburs;
g. prin predarea către Expeditor a dovezii privind livrarea către Destinatar a trimiterii poștale care face obiectul serviciului confirmare de primire.

3.7. Legea aplicabilă contractului este legea română.

3.8. Orice persoană fizică sau juridică, română sau străină, are drept de acces la serviciile QeOPS, în condițiile prezentului document. Serviciile societății sunt identice pentru toți utilizatorii aflați în condiții comparabile și sunt oferite fără nici un fel de discriminare ori avantaj de ordin politic, religios, etnic, ideologic ori de altă natură.

4. CONDIȚII DE ACCEPTARE ȘI PREDARE A TRIMITERILOR POȘTALE

4.1. Greutățile și dimensiunile maxime admise pentru trimiterile poștale:
Greutatea maximă admisă pentru trimiterile poștale este de 31,5 kg.
Dimensiunea cea mai mare admisă este de 1,5 metri pentru o latură.
Greutatea tarifară este cea mai mare dintre greutatea reală sau volumetrică la o trimitere poștală, taxându-se valoarea mai mare rotunjită la un kilogram întreg.
Greutatea volumetrică (în kg) a trimiterii se calculează după formula:
"lățime (în cm.) înmulțit cu lungime (în cm.) înmulțit cu înălțime (în cm.) totul împărțit la 6000" .Dimensiunile maxime ale unei trimiteri poștale nu trebuie să depășească lungimea de până la 1,5m și diametru 0,5m pentru trimiterile poștale cu forma de rolă sau cilindru.
Trimiteri poștale cu dimensiuni care depășesc cele descrise pot fi preluate pentru furnizarea serviciului poștal doar după verificarea prealabilă a posibilității de preluare/manipulare/furnizare/ livrare a

Furnizorului, pe baza unui contract/acord încheiat suplimentar ofertei comerciale. Aceasta depinde de felul trimiterii poștale, adresa de preluare și adresa de livrare.

4.2. Modul de ambalare sau gradul de prelucrare a trimiterii poștale.
Expeditorul va asigura ambalarea corespunzătoare, cu un înveliș exterior opac care să nu permită vizualizarea conținutului, înainte de preluarea acestora către QeOPS, în vederea evitării deteriorării sau distrugerii acestora și care să corespundă greutății, formei și naturii conținutului, cât și modului și duratei transportului, pentru a putea fi transportate și manipulate în condițiile normale stabilite de către Furnizor.
Expeditorul este în mod exclusiv responsabil pentru ambalarea corespunzătoare a trimiterii și, în consecință, singurul responsabil pentru viciile ascunse de ambalare care pot conduce la o deteriorare a conținutului trimiterii, QeOPS fiind absolvit de orice responsabilitate cu privire la astfel de deteriorări.
Ambalajul și închiderea trimiterilor trebuie să fie adaptate volumului, greutății și conținutului acestora, astfel încât să asigure protejarea acestora împotriva deteriorării, dar și a inviolabilității trimiterii poștale, putând fi, după caz, din cutii din carton, placaj, lemn, plastic, metal, ambalaje netipizate.
Ambalajul trimiterilor poștale nu trebuie să conțină informații ale unor expedieri anterioare (adrese, persoane, coduri poștale, numere de telefon) sau coduri de bare sau puncte, de natură să îngreuneze procesul de sortare, scanare și înregistrare a trimiterilor poștale în facilitățile Furnizorului.
Trimiterile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către Expeditor, utilizând ca umplutură folie cu bule, talaș, polistiren antișoc sau alt material care atenuează șocul mecanic, și să aibă aplicată inscripția „Fragil".
QeOPS se obligă să recunoască și să respecte inscripțiile/etichetele aplicate de Expeditor și să acorde o atenție specială în manipularea și depozitarea trimiterilor poștale în cauză.

4.3. Modul de completare a datelor de identificare și a adresei Destinatarului/Expeditorului
Pentru orice trimitere poștală, toate specificațiile cu privire la respectiva trimitere, cuprinse în scrisoarea de transport (awb), vor fi completate pe baza datelor furnizate de Expeditor.
Scrisoarea de transport (awb) este document cu un număr unic, după modelul Furnizorului, completat datelor furnizate de Expeditor.
Acest document poate să fie pe suport de hârtie sau în format electronic în sistemul informațional al Furnizorului. Numărul acestui document trebuie să fie pus pe colet reprezentând element de identificare a trimiterii poștale.
În toate cazurile în care legislația o cere, Expeditorul va furniza către QeOPS sau către reprezentanții acestuia informații corecte și complete referitoare la bunurile expediate.
Deasemenea, Expeditorul va pune la dispoziția QeOPS numele și adresa completă și corectă a Destinatarului, menționând, totodată, în cazul în care există, numele și numărul de telefon al persoanei de contact și/sau al altei persoane autorizate să ridice corespondența în numele Destinatarului.
La trimiterile cu serviciul contra ramburs este obligatoriu să fie completate și datele Expeditorului conform cerințelor de mai sus, menționând clar și valoarea rambursului care urmează a fi încasat de către Furnizor.
Semnăturile pot fi:

1. Semnătura autografă aplicată pe exemplarul de hârtie al documentelor;
2. Semnătura electronică, aplicată pe varianta electronică a documentelor, fără a fi necesară tipărirea acestora pe suport de hârtie.

4.4. Numărul minim de trimiteri poștale care pot face obiectul serviciului poștal este 1 (unu).

4.5. Trimiteri poștale ce pot fi refuzate la colectare.
Sunt excluse de la colectare, sortare, transport si livrare:

- trimiterile poștale constând în bunuri al căror transport este interzis prin dispozițiile legale în vigoare, fie chiar și numai pentru o porțiune din parcurs,
- trimiterile poștale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimiterile poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau cu ambalaj care permite vizualizarea conținutului,
- arme, muniții, stupefiante, substanțe toxice, inflamabile sau bunuri interzise prin lege, ori pentru al căror transport este nevoie de autorizări speciale, - etichete sau inscripții vechi neîndepărtate.

4.6. Limita maximă a rambursului, respectiv a valorii declarate

a. pentru serviciul Contra Ramburs, limita maximă de acceptare la expediere a trimiterii poștale este de 5.000,00 RON.
b. pentru serviciul valoare declarată, limita maximă de acceptare la expediere a trimiterii poștale este de 20.000,00 RON.

4.7. Moneda (admisă) în care se poate face colectarea, respectiv achitarea sumelor de bani în cazul serviciului Contra ramburs este RON.

4.8. Zona în care se desfășoară serviciile poștale: QeOPS asigură livrarea trimiterilor poștale pe întreg teritoriul României, precum și la nivel internațional, atât pe teritoriul statelor din cadrul Uniunii Europene (UE) cât și în Spațiului Economic European (SEE).
QeOPS asigură furnizarea serviciilor poștale utilizând terți Furnizori de servicii poștale ori subcontractori în vederea asigurării prestării serviciilor poștale, în conformitate cu prezentele condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale.

4.9. Documentele ce fac dovada identității/calității de reprezentant al Expeditorului/Destinatarului, a persoanei care depune/ridică trimiterea poștală la punctul de acces/contact deservit de personal:
- Dovada identității/calității de reprezentant al Expeditorului care depune trimiterea poștală la punctul de acces deservit de personal angajat sau contractat al Furnizorului este actul de identitate/împuternicire și act de identitate;
- Dovada identității/calității de reprezentant al Destinatarului care preia trimiterea poștală de la punctul de contact deservit de personal de personal angajat sau contractat al Furnizorului este actul de identitate/împuternicire și act de identitate.

4.10. Modalitățile de plată a serviciului poștal. Tarife.
Tarifele serviciilor poștale prestate de către Furnizor sunt stabilite de către acesta în Tariful propriu sau vor fi agreate cu Expeditorul și menționate expres în condițiile speciale ale contractului individual încheiat cu Expeditorul. Tarifele stabilite în condițiile speciale ale contractului individual nu vor putea depăși nivelul celor indicate în Tariful propriu. Nivelul tarifelor se corelează în mod corespunzător cu calitatea serviciilor oferite și se supune legilor concurenței, în condițiile reglementarilor in vigoare.
Tarifele sunt aduse la cunostință cu cel putin 30 de zile înainte de intrarea lor in vigoare. Orice modificare de tarife se va comunica printr-o notificare expediată prin email/fax/curier la adresa indicate de Expeditor.
Plata serviciilor poștale efectuate de QeOPS se poate efectua atât de către Expeditor, cât și de către Destinatar (sau persoana autorizată), prin transfer bancar, în condițiile si termenii stabiliți de Furnizor cu Utilizatorul. Cu excepția cazurilor în care a fost prevăzut anterior contrar, plata serviciilor se va efectua în conformitate cu lista de prețuri actuală și se vor aplica tarifele valide în ziua predării trimiterii poștale.
Practicarea unor tarife reduse in cazul unui volum mare de trimiteri de la acelasi Expeditor obliga QeOPS la aplicarea principiilor transparentei si nediscriminarii cu privire atat la tarife, cat si la conditiile asociate acestora. Ele vor fi facute publice prin grija societatii.
Secretul trimiterilor poștale este inviolabil, reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimiterilor poștale fiind permisă numai în condițiile legii.

4.11. QeOPS furnizează serviciul de trimitere recomandată ale cărui particularități constau în oferirea unei garanții forfetare împotriva riscurilor de pierdere, furt, distrugere totală sau parțială ori deteriorare a trimiterii poștale înregistrate și în eliberarea, la cerere, ulterior depunerii, respectiv livrării trimiterii poștale, a unei dovezi privind depunerea trimiterii poștale sau livrarea la Destinatar, fără a fi confirmată în scris de către acesta.
Expeditorul poate solicita eliberarea dovezii privind depunerea trimiterii poștale sau livrarea la Destinatar în termen de 9 luni de la data depunerii acesteia în rețeaua QeOPS. Furnizorul are obligația de a transmite Expeditorului dovada respectivă în termen de maxim 30 zile de la data solicitării, printr-o metodă agreată (de exemplu: fax, e-mail, pe suport hârtie etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina Expeditorului.

4.12. QeOPS furnizează servicii de trimitere cu valoare declarată, servicii ale căror particularități constau în asigurarea unei trimiteri poștale împotriva pierderii, furtului, distrugerii totale sau parțiale ori deteriorării, pentru o sumă care nu poate depăși valoarea declarată de către Expeditor, și în eliberarea, la cerere, ulterior depunerii, respectiv livrării trimiterii poștale, a unei dovezi privind depunerea trimiterii poștale sau livrarea la Destinatar, fără a fi confirmată în scris de către acesta.
Termenul în care poate fi solicitată de Expeditor dovada privind depunerea, respectiv livrarea trimiterii poștale care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată este de 9 luni de la data depunerii acesteia, QeOPS având obligația de a comunica dovada respectivă în termen de maxim 30 zile de la data solicitării, printr-o metodă agreată cu Expeditorul sau integratorul (de exemplu: fax, e-mail, pe suport hârtie etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina Expeditorului.

5. CONDIȚII DE CALITATE A SERVICIILOR POȘTALE
QeOPS are obligația de a respecta standardele de calitate prevăzute de legislație pentru serviciile poștale pe care le oferă și prestează, în măsura în care îndeplinirea acestor obligații nu este împiedicată de cazuri de forță majoră, caz fortuit ori din vina Expeditorului și/sau Destinatarului.
Astfel:
- QeOPS are obligația de a asigura livrarea la Destinatari în termenele prevăzute pentru fiecare serviciu în parte.
- QeOPS asigură livrarea trimiterilor poștale în condiții optime.

5.1 Timpii de livrare:

5.1.1. Pentru toate serviciile poștale, mai puțin serviciul Express:

a. Pentru trimiterile poștale interne, timpii de livrare sunt de:
   1 zi lucrătoare în aceeași localitate;
   2 zile lucrătoare între reședințele de județ și intrajudețean;
   3 zile lucrătoare între oricare alte localități;
b. Pentru trimiterile poștale internaționale, timpii de livrare sunt de:
   10 zile lucrătoare în UE/SEE;
   15 zile lucrătoare în afara UE/SEE, de la data preluării trimiterii poștale

5.1 .2. În cazul serviciului Express se stabilesc următorii timpi de livrare:

a. Pentru trimiterile poștale interne timpii de livrare sunt de:
   12 ore în cadrul aceleiași localități;
   24 de ore pentru livrările intrajudețene sau între reședințele de județ;
   36 de ore între oricare alte două localități de pe teritoriul României.

Programul în care pot fi preluate trimiterile poștale interne care fac obiectul serviciului Express, este de luni până joi, între orele 8.00 și 14.00.

b. Pentru trimiterile poștale internaționale, timpul cât trimiterea poștală se află pe teritoriul României, nu poate depăși limitele prevăzute la 5. 1.2. litera a).
c. În cazul trimiterilor poștale internaționale colectate de pe teritoriul României și care urmează a fi livrate unui Destinatar aflat în unul dintre statele membre ale UE sau SEE, timpul cât trimiterea poștală se află în afara teritoriului României, nu poate depăși 120 ore.

QeOPS nu oferă și nu prestează sericiul Express în afara teritoriului UEE/SEE.

În cazul depășirii acestor timpi de livrare (aplicabili serviciului Express), QeOPS răspunde față de utilizator prin restituirea unui procent de 20% per fiecare 12 ore de întârziere în cazul trimiterilor poștale interne, respectiv per fiecare 20 de ore în cazul trimiterilor poștale internaționale.

5.1.3. Termenul de returnare către Expeditor a dovezii privind predarea trimiterilor poștale interne care fac obiectul serviciului Confirmare de primire este de 3 zile lucrătoare de la data predării trimiterii la Destinatar.

5.1.4. Termenul de returnare către Expeditor a contravalorii trimiterilor poștale interne care fac obiectul serviciului Contra Ramburs este de 5 zile lucrătoare de la data predării trimiterii poștale la Destinatar.

5.1.5. QeOPS oferă și prestează serviciile poștale Confirmare de primire, Contra Ramburs, Schimbare destinație și Livrare specială având ca obiect trimiteri poștale internaționale.

5.2. Răspunderea Furnizorului

5.2.1. În caz de nerespectare a timpilor/termenelor astfel stabiliți/e în cuprinsul acestui document, pentru toate serviciile poștale (exceptând însă timpii de livrare aferenți serviciului Express și cazurile neaplicabile contractual de livrare specială), QeOPS va răspunde față de utilizator prin returnarea tarifului încasat.

Furnizorul nu-și asumă răspunderea cu privire la livrările efectuate cu întârziere din cauze neimputabile legal sau datorită apariției unor cazuri de forță majoră, cazuri fortuite etc.

QeOPS va răspunde față de Expeditor, în legătură cu trimiterile poștale interne, 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, inclusiv dacă respectiva trimitere face sau nu obiectul unui serviciu contra ramburs;
   2. cu întreaga valoare a rambursului, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu de trimitere contra ramburs fara valoare declarată;
   3. cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului, pentru trimiterile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată sau unui serviciu contra ramburs;
b. în caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare:
   l. cu valoarea declarată pentru partea lipsă, distrusă sau deteriorată ori cu cota-parte corespunzătoare greutății lipsă din valoarea declarată, pentru trimiterile poștale care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
   2. cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului, pentru trimiterile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
c. în cazul unei trimiteri poștale care face obiectul unui serviciu contra ramburs, QEOPS răspunde cu întreaga valoare a rambursului pentru situatia în care nu a restituit Expeditorului întreaga valoare a acestuia sau cu diferența corespunzătoare până la valoarea integrală a acestuia, în cazul în care rambursul a fost încasat parțial de la Destinatar.

La sumele prevăzute la punctul 5.2.1. lit. a) si b) se adaugă dobânda legală penalizatoare care curge din momentul introducerii reclamației prealabile sau, după caz, al introducerii cererii de chemare în judecată, indiferent care dintre aceste momente intervine primul.
Pierderea completă a conținutului este echivalentă cu pierderea trimiterii poștale.
În situația în care Expeditorul a declarat o valoare mai mică decât cea reală, despăgubirea este la nivelul valorii declarate.
În afara despăgubirilor prevăzute la punctul 5.2.1. lit. a), se restituie și tarifele încasate la depunerea trimiterii poștale.
In cazul neefectuării prestațiilor care constituie caracteristici suplimentare ale serviciilor poștale, nominalizate de Expeditor prin indicații speciale, se restituie numai tarifele încasate suplimentar față de tariful aplicabil pentru serviciul poștal standard.
În cazul pierderii dovezii privind predarea trimiterii poștale înregistrate, confirmată în scris de către Destinatar, Furnizorul de serviciu poștal are obligația întocmirii și punerii la dispoziția Expeditorului a unui duplicat al dovezii de predare.

5.2.2. Furnizorul de servicii poștale este exonerat de răspundere în următoarele situații:

- paguba s-a produs ca urmare a faptei Expeditorului sau Destinatarului;
- 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, cu excepția tarifului de asigurare.

5.2.3. QeOPS răspunde pentru trimiterile poștale internaționale în conformitate cu prevederile legislației naționale aplicabilă trimiterilor poștale interne.

6. PREDAREA TRIMITERILOR POȘTALE. TERMENI DE PĂSTRARE A TRIMITERILOR POȘTALE
Predarea trimiterilor poștale se realizează în modurile prevăzute de legislația aplicabilă, cu următoarele precizări:

a) părțile sunt de acord că acestea vor fi înmânate Destinatarului personal, la adresa acestuia sau în unul din punctele de contact ale Furnizorului, iar în situația în care acest lucru nu este posibil, unei persoane autorizate să primească trimiterea poștală. Livrarea către persoana autorizată va fi menționată în scrisoarea de transport (awb);
b) dacă Destinatarul refuză să primească trimiterea și/sau să semneze de primire, această circumstanță va fi indicată de către Furnizor în scrisoarea de transport (awb);
c) cu excepția serviciului Express și a serviciului Livrare specială, în cazul în care trimiterea poștală nu poate fi predată Destinatarului, acesta va fi avizat, iar trimiterea poștală în cauza va fi păstrată la punctul de contact al Furnizorului, în vederea predării către Destinatar, pentru o perioadă de 7 zile de la data avizării. Orice trimitere poștală care nu poate fi predată Destinatarului din una dintre cauzele prevăzute de lege, va fi returnată la adresa Expeditorului, pe cheltuiala acestuia, în termen de maxim 3 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale interne, maxim 10 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale internaționale colectate/livrate în UE/SEE, respectiv în termen de maxim 15 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale internaționale colectate/livrate în afara UE/SEE, termen care se calculează, după caz, de la data expirării perioadei avizate sau a încercării de livrare, după caz.
d) după expirarea unui termen de 9 luni de la data depunerii trimiterii poștale și care reprezintă termenul de păstrare al trimiterilor poștale care nu au putut fi predate Destinatarului și nici returnate Expeditorului, trimiterile poștale nerevendicate trec din proprietatea Expeditorului în proprietatea Furnizorului. Furnizorul are dreptul de a stabili tarife suplimentare pentru păstrarea trimiterii poștale la dispoziția Expeditorului sau Destinatarului în punctele sale de acces, cu excepția perioadei avizate. După expirarea termenului de păstrare, Furnizorul va putea, de asemenea, să distrugă trimiterea poștală, cu informarea prealabilă a Expeditorului, dacă aceasta este posibilă. Furnizorul va întocmi un proces verbal de distrugere a bunurilor care va fi pus la dispoziția Expeditorului la cerere, reprezentând descărcarea din gestiunea Furnizorului a trimiterii poștale;
e) Furnizorul are dreptul de a refuza predarea către Destinatar a trimiterii poștale în cazurile prevăzute de legislația aplicabilă și/sau în deciziile autorităților de monitorizare competente. Răspunderea pentru conținutul trimiterii poștale depuse închise revine numai Expeditorului, în condițiile prevăzute de lege;
f) Furnizorul poate distruge trimiterea poștală care a produs sau poate produce iminent pagube importante persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale, cu informarea Expeditorului, dacă aceasta este posibilă. În acest caz contractul încetează prin denunțare unilaterală de către Furnizor. Sarcina probei revine Furnizorului.

7. MECANISMUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR PREALABILE

7.1. Reclamația poate fi introdusă atât de Expeditor, cât și de către Destinatar.

Reclamația se va putea depune, în scris, personal sau transmite prin poștă, cu confirmare de primire, la oricare din sediile QEOPS, prin e-mail la adresa Office@QeOPS.eu, cu privire la serviciile poștale prestate de Furnizor.

Reclamantului i se comunică numărul sub care a fost înregistrată Reclamația prin aceeași modalitate prin care a fost transmisă de către utilizator sau prin modalitatea solicitată în mod expres de acesta în cuprinsul reclamației, de exemplu:

- prin înmânarea numărului de înregistrare, în cazul în care reclamația a fost depusă personal;
- prin completarea corespunzătoare și semnarea confirmării de primire, în cazul reclamației transmise printr-un serviciu poștal cu confirmare de primire;
- prin comunicarea numărului de înregistrare prin e-mail către adresa de e-mail de la care s-a primit reclamația.

În cazul reclamației depuse personal, se va proceda după cum urmează:

a. în cazul în care este persoană fizică, reclamația va fi depusă personal de către utilizator sau de o altă persoană împuternicită în mod expres de utilizator;
b. în cazul unei persoane juridice, de către reprezentantul legal al respectivei persoane juridice ori de către altă persoană împuternicită expres în acest sens de către reprezentantul legal.

În cazul reclamației depuse personal, se va comunica Reclamantului numărul de înregistrare al Reclamației pe loc.

Reclamațiile se fac individual, pentru fiecare trimitere poștală în parte, nu cumulat, pe număr de colete, chiar dacă acestea aparțin aceluiași utilizator.

Reclamațiile trebuie să indice adresa poștală fizică sau email-ul la care petentul dorește să îi fie transmis răspunsul QEOPS, precum și modalitatea preferată de plată a despăgubirilor.

QeOPS va răspunde reclamației depuse de utilizator, în scris, la adresa fizică sau email-ul menționat de acesta în reclamație.

7.2. Termenul de introducere a reclamației. Termenul de soluționare a reclamației

7.2.1 Termenul de depunere a reclamației este de 6 (șase) luni de la data depunerii trimiterii poștale.

Pentru orice reclamație depusă de către Expeditor sau Destinatar se va întocmi o comisie formată din 2 membri, care va analiza dovezile depuse de Expeditor sau Destinatar.

Sunt acceptate ca dovezi:

- copii ale înscrisurilor însușite prin semnătură atât de către Furnizor cât și de Utilizator;
- procese verbale de predare-primire încheiate între QEOPS, Furnizorii sau subcontractorii acestuia și Expeditor sau Destinatar;
- fotografii;
- ambalajul trimiterii poștale;
- bunul distrus/deteriorat care face obiectul trimiterii poștale;
- orice alte dovezi care vor fi apreciate de către Comisie ca pot conduce la rezolvarea reclamației.

7.2.2 Termenul de soluționare a oricărei reclamații este de maxim 3 (trei) luni de la data depunerii reclamației.

7.3. În cazul în care o reclamație este considerată întemeiată, termenul în care poate fi rambursat sau compensat un prejudiciu este de maxim 30 de zile, termen calculat de la data soluționării reclamației, fără a se depăși însă termenul de 3 luni menționat mai sus.

Plata prejudiciului se face prin transfer bancar în contul utilizatorului îndreptățit, în funcție de preferința acestuia, astfel:

- Persoane juridice: Persoana juridică emite o factură catre QeOPS cu specificația "despăgubire conform contract nr, din data pentru dauna produsă in timpul transportului", sumele cuprinse pe factură nu sunt supuse TVA
- Persoane fizice: Persoana fizică trebuie sa transmită catre QeOPS informații complete și corecte legate de numărul de cont, banca la care este deschis contul bancar.

În situația în care despagubirea se achită Destinatarului, acesta trebuie sa prezinte declarația Expeditorului, autentificată de un notar, prin care acesta își dă acordul ca Destinatarul să incaseze despagubirea. Despagubirea se încaseaza o singura dată de catre unul din Expeditor sau Destinatar.

Primirea informatiilor bancare oferite in vederea virarii contravalorii despagubirii, va fi confirmată prin email sau fax.

În toate cazurile menționate, termenul pentru inaintarea plangerii sau chemării în judecată este de 1 an. Termenul de prescripție curge de la data depunerii trimiterii poștale.

8. DISPOZIȚII FINALE

8.1 Furnizorul de servicii poștale care a preluat trimiterea poștală răspunde față de utilizator pentru paguba pricinuită, dacă aceste împrejurări au survenit între momentul depunerii trimiterii și momentul livrării la Destinatar.

8.2 În cazul în care reclamația adresată Furnizorului de servicii poștale QeOPS nu a fost soluționată în mod satisfăcător sau nu s-a răspuns la aceasta în termenul prevăzut în prezentele condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale, utilizatorul în cauză poate înainta, în termen de un an de la data depunerii trimiterii poștale, o plângere autorității de reglementare însoțită de dovada îndeplinirii procedurii reclamației prealabile sau o cerere de chemare în judecată. Cererea de chemare în judecată poate fi introdusă indiferent dacă o plângere având același obiect a fost înaintată sau nu autorității de reglementare.

8.3 Prezentul document face parte integrantă din oferta comercială a QeOPS, reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiat între Expeditor și QeOPS, la momentul acceptării trimiterii poștale în rețeaua poștală. Contractul individual se încheie prin acceptarea de către Expeditor a ofertei Furnizorului, fără a fi necesară întocmirea unui înscris.

9. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

9.1. Societatea EOPS SOLUTIONS SRL, cu sediul in Județ Ilfov, Localitatea Ilfov, Str Crinului Nr. 2, cod fiscal RO35054631, inregistrată la Registrul Comertului Ilfov sub nr J23/3428/2015 prelucrează datele cu caracter personal, prin mijloace autorizate, destinate furnizării de servicii poștale.

9.2. Conform cerințelor Regulamentului General privind Protectia Datelor nr. 679/2016 al U.E. pentru protecția persoanelor fizice cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulatie a acestor date, QeOPS administrează in condiții de siguranță și numai pentru scopurile specificate, datele cu caracter personal furnizate in contextul achiziționarii serviciilor poștale și efectuarea formalităților vamale aferente trimiterilor poștale internationale.

9.3. Conform Regulamentului orice persoana fizica poate exercita urmatoarele drepturi:
- de a fi informat cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal;
- de acces la datele cu caracter personal;
- de rectificare a datelor cu caracter personal;
- de ștergere ("dreptul de a fi uitat") a datelor personale;
- de a obtine restricționarea prelucrarii;
- la portabilitatea datelor;
- de a se opune prelucrării datelor personale și de a solicita rectificarea, actualizarea ori ștergerea datelor in condițiile legii in cazul datelor cu caracter personal prelucrate pentru scopuri de marketing direct, acest drept poate fi exercitat oricand, in mod gratuit și fara justificare;
- de a nu fi supus unei decizii individuale cu caracter automat, inclusiv crearea de profiluri;
- de a depune o plangere la Autoritatea de supraveghere ANSPDCP;
- de a se adresa justiției in cazul in care s-au constatat incălcari ale legislației in materie.

9.4. Aceste drepturi ii sunt facute cunoscute utilizatorului la momentul exprimarii de către acesta a consimțamantului expres de preluare de date iar drepturile de acces, intervenție și de opoziție vor putea fi exercitate adresand o cerere scrisă, datată si semnată, ce va fi depusă la sediul QeOPS, in care se vor mentiona datele personale și date asupra cărora se solicita accesul, intervenția, motivul justificat și modul de acces, intervenție sau datele asupra carora se solicită opoziția și motivul intemediat și legitim legat de situația particulara a persoanei.
Oricarei cereri i se va atasa o copie xerox, lizibilă, dupa actul de identitate al solicitantului.

Administrator,
EOPS SOLUTION SRL

*Prevederile sale sunt aplicabile, in egala masura, Furnizorului de servicii postale si beneficiarilor sai, in raport cu drepturile si obligatiile fiecaruia.