

REGULILE DE ACORDARE A SERVICIILOR DE CURIERAT

01 martie 2020

Municipiul Chișinău

1. Condiții generale

Prezentele condiții sunt elaborate în concordanță cu Legea comunicațiilor poștale Nr.36 din 17.03.2016 și Regulile de prestare a serviciilor poștale, Anexa 1 la Hotărârea Guvernului Nr.1457 din 30.12.2016, în ceea ce ține de prestatorii autorizați de servicii poștale, deschiși concurenței și în concordanță cu Codul Vamal al RM.

Clientul „SofExPost” SRL pot fi persoane fizice, întreprinzători individuali și persoane juridice (în continuare-Client), fiecare în parte – **Parte**, sau împreună – **Părți**, care au semnat sau n-au semnat un Contract de prestare a serviciilor de curierat internațional a trimerilor poștale express. Prezentele Reguli sunt fundamentale în vederea condițiilor de prestare a serviciilor indicate mai sus, a drepturilor și obligațiilor, precum și a responsabilităților Părților.

„SofExPost” SRL are dreptul de a-și asuma condiții contractuale cu terți în scopul executării obligațiilor față de **Client** privind prestarea serviciilor.

„SofExPost” SRL acționează în interesul **Clientului**, fiind limitat de condițiile Contractelor de schimb poștal internațional încheiate cu operatorii poștali și de curierat a altor țări.

Regulile prezente sunt accesibile pentru informare la sediul „SofExPost” SRL și pe pagina web a companiei www.sofexpost.md

2. Definiții și formulări

În contextul prezentelor Reguli, următorii termeni și formulări, își au următoarele semnificații: „SofExPost” SRL – prestator autorizat de servicii poștale, deschis pentru concurență și companiile sale partenere – operatori poștali internaționali.

- „**Client**” – persoana fizică, care a plasat Cererea din numele Clientului.
- „**Expeditor**” – persoana fizică, indicată în Cerere, care trebuie să transmită Expedierea Curierului.
- „**Destinatar**” – persoana fizică, indicată în Cerere, căreia i se înmână, i se încredințează Expedierea. Executorul este în drept să examineze în calitate de destinatar o altă persoană fizică, în afară de cea indicată în Cerere, conform coordonării verbale cu Clientul.
- „**Curierul**” – persoana fizică, care acționează din numele și la dispoziția Executorului, care a primit Expedierea de la Expeditor sau care i-a livrat-o Destinatarului.
- „**Terminalul Expeditorului**” – oficiul sau punctul de primire și eliberare a Expedierilor Expeditorului sau subantreprenorilor Executorului, unde Expeditorul poate transmite iar Destinatarul poate primi Expedierea de sine stătător.

- **„Serviciile de curierat”** (servicii de livrare) – acțiunile de primire, predare, transportare și livrare (înmânare) a expedierilor (în continuare Expedieri) cu ajutorul Curierilor Executorului.
- **„Cererea”** – solicitarea Clientului de acordare a serviciilor de curierat, care conține următoarele informații obligatorii:
 - Data preluării Expedierii;
 - Numele, telefonul și adresa Expedito­rului;
 - Data livrării Expedierii;
 - Numele, telefonul și adresa Destinatarului;
 - Caracteristica încărcăturii – cantitatea, greutatea, dimensiunile, valoarea declarată.
- **„Expediere”** – orice plic, pachet, sac, cutie, container sau totalitatea altor depuneri, primite și expediate pe o factură a Executorului.
- **„Factura Executorului”** – document, ce conține indicațiile Expedito­rului și Destinatarului, care confirmă faptul primirii și înmânării Expedierii conform Cererii Clientului. Semnarea de către Expedito­r a Facturii Executorului înseamnă acceptarea completă și necondiționată de către Client a condițiilor contractuale pentru acordarea serviciilor de curierat, Regulilor și Tarifelor. Orice instrucțiuni verbale sau scrise, care contravin Contractului, Regulilor, Tarifelor și Facturii Executorului, nu au putere juridică.
- Oficiul poștal „SofExPost” SRL execută recepționarea/eliberarea trimiterilor cu greutatea plătită și volumetrică de până la 30 kg pe un loc și lungimea maximală a unei părți până la 150 cm.
- **”Valoarea declarată”** – valoarea sumară a depunerilor Expedierii, (costul trimiterii include: costul transportului și valoarea declarată a coletului) indicată de Client în Cerere, în limitele căreia executorul poartă răspundere față de Client în cazul pierderii / deteriorării Expedierii din vina Executorului.
Valoarea declarată trebuie să fie egală cu prețul real (de piață) a costului trimiterii.. Dacă valoarea declarată a trimiterii depășește 300 (trei sute) euro, în lei la cursul oficial al BNM, atunci reprezentantul „SofExPost” SRL poate solicita de la Client acte ce confirmă valoarea trimiterii (cecul, factura fiscală, etc.)
- **”Greutatea de facto”** – se determină prin cântărirea trimiterii prin cântar și măsurărilor efectuate de către Executor.
- **”Greutatea volumetrică”** – valoarea, calculată prin înmulțirea lungimii, lățimii și înălțimii Expedierii în centimetri, și divizarea produsului obținut la 5 000 (cinci mii), după formula:
Greutatea volumetrică [kg] = Lungime [cm] x Lățime [cm] x Înălțime [cm] /5000
sau **Greutatea Volumetrică [kg] = Volum [m3] x 200.**
Dacă trimiterea are formă geometrică incorectă/neproportională (sunt părți proeminente), atunci greutatea volumetrică se măsoară după limitele dimensiunii trimiterii.
- **”Dimensiuni”** – suma măsurărilor Expedierii în centimetri pe trei dimensiuni:
lungimea + lățime + înălțimea.
- **”Opțiuni”** – servicii suplimentare contra plată sau gratuite, acordate Clientului. Lista Opțiunilor contra plată este indicată în Tarife.

3. Cerințele față de dimensiunile și greutatea trimiterilor

„SofExPost” SRL execută recepționarea/eliberarea trimiterilor cu greutatea de facto și volumeric de până la 30 kg pe un loc și lungimea maximală a unei părți pină la 150 cm.

„SofExPost”SRL efectuează prin recepționare/livrare a trimiterilor cu greutatea de facto și volumetric de pînă la 1000 kg pe un loc cu lungimea maximală a unei părți pînă la 300 cm și înălțime pînă la 170 cm.

4. Trimiteri interzise spre transportare

Executorul este în drept să nu primească spre livrare:

1. Produse alcoolice și produse din tutun.
2. Produse alimentare care au termen de valabilitate mic (carne, cârnați și produse lactate, fructe și legume).
3. Documentele originale (pașapoarte, certificate de naștere și altele).
4. Medicamente care conțin substanțe narcotice și psihotrope (sedative și hipnotice, analgezice puternice).
5. Arme: arme de foc, pneumatice, gaze și semnale; frig, inclusiv aruncarea; muniție; electroșoc și dispozitive de scânteie; părți ale armelor de foc.
6. Substanțe radioactive.
7. Substanțe și substanțe narcotice de orice origine psihotropă.
8. Substanțe explozive și inflamabile.
9. Droguri, suplimente alimentare și vitamine.
10. Antichități, bijuterii, metale prețioase, timbre poștale și bancnote din țările lumii.
11. Reziduuri umane, organe și praf.
12. Titluri de valoare, obligațiuni și alte documente de plată.
13. Produsele de natură indecentă - pornografie.
14. Opere de artă.
15. Telefoane radio.
16. Articolele interzise pentru expediere de către Asociația Mondială a Transporturilor, Uniunea Poștală Universală și regulile Codului Vamal al țării beneficiare.
17. Expedierile, în privința cărora Clientul solicită respectarea unui anumit mod de livrare sau respectării regimului de temperatura asupra livrării.

Atenție! Bateriile litiu, telefoanele, brichetele, produsele chimice de uz casnic sunt interzise pentru transportul aerian, dar sunt permise pentru transportul maritim.

5. Ambalajul

- Pentru fiecare colet trebuie să fie formulat un document aparte, în care va fi indicat conținutul coletului inclusiv cantitatea și prețul conținutului. La fiecare coletul se atașează sigiliu barcod.

- Coletul standart nu poate fi mai mare de 30 kg. În cazul în care coletul expedit este mai mare de parametrii indicați este necesar de a apela preventiv operatorului.

- Conținutul coletului trebuie să fie curat, fără miros și mușgai să nu distrugă alte colete.

- **Important pentru expeditori în Moldova!** Costul maxim pentru un colet nu poate fi mai mare de 300 euro în lei la cursul BNM (fără achitarea taxei de import).

- Conținutul coletului expediate nu poate avea caracter comercial. Cantitatea totală pentru ceea ce se expediază nu poate fi mai mare de 6 unități de o categorie anumită. Pentru marfă de marimi mici ca exemplu bujeterii, unități cosmetice (lac, ruj etc.), detalii electrice, este permis mai mult de 6 unități cu condiție că este indicată cantitatea totală și în limita permisiunii pentru uz personal. În caz contrar marfa se va socoti ca marfa comercială.

Ambalarea sigură și corectă este o condiție prealabilă pentru siguranța mărfii. Cele mai obișnuite materiale de ambalare pentru colete sunt cutiile din carton, pelicula și banda adezivă.

Produsele fragile nu ar trebui să fie în contact între ele, poziția stabilă a bunurilor expediate, în special pentru obiectele fragile, nu le permite să se rupă sau să le deterioreze. Pentru transportul lor fliabil, ar trebui să se folosească peliculă pimlică, materiale de umplutură și granule de spumă de polistiren. Aceste dispozitive vor proteja marfa, chiar dacă se schimbă poziția cutiei ambalate în timpul transportului. Puteți utiliza bandă adezivă pentru a consolida cutiile - o modalitate foarte bună de a întări cusăturile din cutie.

- Clientul este obligat să asigure corespunderea ambalajului cerințelor legale și să garanteze, că ea asigură conservarea depunerilor de riscurile obișnuite în cazul livrării, exclude accesul la depunerile interne și conține marcajul/semnele de manipulare necesare.
- Ambalajul trebuie să asigure conservarea completă a încărcăturii în timpul transportării sale în funcție de lucrările de încărcare-descărcare.
- Executorul este în drept să înainteze Clientului reclamațiile în cazul deteriorării altor Expedieri din cauza ambalajului incorect.
- Executorul este în drept ca, la discreția sa, să reambaleze Expedierea în funcție de particularitățile conținutului. Acest serviciu se tarifează suplimentar.

6. Recepționarea Cererilor

Clientul este în drept să transmită Cererile Executorului prin modurile care urmează:

- ✓ verbal la telefonul fix +(373) 22-803237
- ✓ la adresa electronică **sofexpost@mail.ru**
- ✓ prin formularul pe pagina web: www.sofexpost.md
- ✓ la sediul personal

Cererea se consideră acceptată de către Executor la primirea de către Client a confirmării prin unul din modurile următoare:

- ✓ Apelului reprezentantului Executorului
- ✓ Scrisorii de răspuns prin poșta electronică
- ✓ Apariția comenzii în lista din cabinetul personal pe pagina web: www.sofexpost.md

Executorul primește Cererile de livrare a Expedierilor în zilele de lucru în perioada de la 09:00 până la 18:00 vremea locală a orașului de primire a Expedierii. Dacă Cererea va fi primită de către Executor în timpul liber, Executorul va considera data și timpul primirii unei asemenea Cereri la ora 09:00 a zilei de lucru următoare.

Executorul nu stabilește restricția de primire a cererilor, însă în cazul în care resursele proprii, timpul sau adresa nu permit Executorului să fie sigure în posibilitatea executării Cererii, Executorul își rezervă dreptul de a refuza Clientului de a primi o asemenea Cerere.

Dacă Clientul nu este plătitor, Cererea poate fi acceptată numai după confirmarea de către plătitor a intenției de achitare a serviciului, precum și după prezentarea informației necesare pentru efectuarea achitărilor cu el.

7. Livrarea Expedierilor

Ruta și modul livrării Expedierii se aleg de către Executor exclusiv la propria discreție.

Executorul realizează preluarea și livrarea expedierilor în intervalul de la 09:00 până la 18:00 de luni până vineri, în afara zilelor de sărbătoare oficiale.

Executorul realizează primirea și eliberarea Expedierilor la punctele de primire/eliberare a Executorului în intervalul de la 09:00 până la 18:00 de luni până duminică, cu excepția zilelor de sărbătoare oficiale.

În cazul înmânării Destinatarului, Curierul este în drept să verifice buletinul de identitate al Destinatarului și procura pentru primirea Expedierii, dacă Cererea conține în acest sens o referință directă a Clientului.

Modificările condițiilor Cererii sunt posibile numai prin intermediul unuia dintre modurile care urmează:

- verbal numai la telefonul fix +(373) 22-803237
- la adresa electronică **sofexpost@mail.ru**
- anularea Cererii și plasarea unei Cereri noi pe pagina web a companiei www.sofexpost.md

Modificările condițiilor Cererii prin alte modalități, inclusiv cu ajutorul indicațiilor verbale Curierului, pot să nu fie acceptate și neexecutate de către Executor. Aceasta nu eliberează Clientul de obligațiunea de achitare a Cererii plasate anterior în conformitate cu Tarifele.

În cazul depistării necoresponderii sumei de achitare în numerar la livrare a Expedierii, indicate în Cerere, și sumele, indicate în documentele de însoțire la Expediere, Executorul se conduce de suma, indicată în Cerere.

În cazul absenței achitării prealabile ale Serviciilor sau existenței datoriei, neachitate în termenul stabilit de contract, Executorul este în drept să nu treacă la executarea sarcinilor Clientului, să suspendeze livrarea tuturor Expedierilor Clientului deja primite și să le rețină până la achitarea completă a serviciilor de către Client.

8. Expedierile nelivrate, neprimite și refuzate

Dacă Executorul nu reușește să primească sau să înmâneze Expedierea, iar Expeditorul nu predă sau Destinatarul refuză să primească Expedierea, Executorul informează despre aceasta Clientul prin orice mod, comod pentru sine de luare a deciziei privind acțiunile ulterioare.

Dacă Expedierea este livrată până la Terminalul Executorului, ea trebuie preluată de către Destinatar nu mai târziu de a 4-a zi lucrătoare după primirea la Terminalul Executorului.

Expedierile neprimite și refuzate sunt transmise spre păstrare temporară la Terminalul Executorului.

Păstrarea temporară a Expedierilor se efectuează timp de 1 lună din momentul primirii la Terminalul Executorului.

La expirarea termenului de 1 lună din momentul primirii Expedierii la Terminalul Executorului, Executorul este în drept:

- ✓ De comun acord cu Clientul să restituie Expedierea Expeditorului sau să livreze altui Destinatar, indicat de către Client;
- ✓ Să utilizeze Expedierea, dacă Clientul va refuza restituirea, livrarea repetată și păstrarea ulterioară.

În cazul lipsei vinei Executorului, Clientul se obligă să achite Executorului cheltuielile suportate în legătură cu readresarea, păstrarea, distrugerea, restituirea Expedierii și livrările repetate în conformitate cu Tarifele.

9. Documentația

Confirmarea primirii Expedierii servește semnătura cu descifrarea Curierului (numelui și prenumelui) pe Factura Executorului, un exemplar al căreia se păstrează la Expeditor sau comunicarea prin SMS cu indicarea numărului comenzii și numelui Curierului.

Confirmarea înmânării Expedierii Destinatarului se recunoaște prin oricare dintre următoarele moduri:

- ✓ achitarea de către Destinatar al Expedierii Executorului;
- ✓ semnătura Destinatarului în formă electronică în sistemul de evidență al Executorului, primit prin intermediul cabinetului personal la momentul înmânării Expedierii;
- ✓ semnătura Destinatarului pe Factura Executorului;
- ✓ persoana fizică prezintă reprezentantului „SofExPost”SRL un act ce confirmă identitatea destinatarului, indicat în factura Executorului (buletinul de identitate a cetățeanului RM/ pașaportul străin al cetățeanului RM).
- ✓ persoana juridică și întreprinzătorul individual prezintă reprezentantului „SofExPost”SRL procura prin care este împuternicit să recepționeze această trimitere și actul ce confirmă identitatea persoanei în conformitate cu procura (buletinul de identitate a cetățeanului RM/ pașaportul străin al cetățeanului RM/ permis de conducere a cetățeanului RM).
- ✓ întreprinzătorul individual poate recepționa trimiterea fără procură, reprezentând doar buletinul de identitate a cetățeanului RM sau pașaportul străin a cetățeanului RM sau permisul de conducere a cetățeanului RM.

10. Obligațiunile clientului

Clientul este obligat să asigure executarea de către Expeditor și Destinatar a cerințelor Contractului, Regulilor și Tarifelor.

Clientul declară, că:

- ✓ Prezintă la timp informația necesară și veridică în conformitate cu p. 2 a prezentului Regulament.
- ✓ Greutatea, dimensiunile și numărul depunerilor în Expediere, indicate în Cerere, corespund parametrilor de facto.
- ✓ Conținutul Expedierii este ambalat grijuliu și sigur, precum și marcat corect în scopul apărării sale de riscurile cauzate de transportare.
- ✓ Expedierea nu conține denumirile, enumerate în p.4. din prezentul Regulament.

- ✓ Expeditorul/Destinatarul va asigura accesul Curierului la locul primirii/înmânării Expedierii.
- ✓ În scopul asigurării securității livrării Clientul în cadrul plasării comenzii este obligat să informeze Executorul despre existența în Expediere a mărfii de valoare.
- ✓ Pentru Expedierea cu Valoarea declarată Clientul este obligat să indice în Comandă valoarea declarată în lei MD la cursul oficial al BNM, și să fixeze acest lucru în Factura Executorului.
- ✓ La Expediere sunt anexate toate documentele privind conținutul său, care de obicei sunt necesare organelor de stat pe parcursul circulației sale. Aceste documente trebuie introduse în interiorul uneia dintre Expedieri sau expediate printr-un pachet separat în componența acestei Expedieri. În ambele cazuri o asemenea Expediere trebuie marcată cu inscripția: „Documentele sunt aici”.
- ✓ Clientul este obligat să prezinte în termenele minim posibile documentele suplimentare privind Expedierea în cazul cerințelor corespunzătoare ale organelor puterii de Stat. Clientul poartă răspundere pentru cheltuielile și/sau pierderile suplimentare, care pot apărea în legătură cu reținerea Expedierii sale de către Organele de stat pentru verificare. În cazul apariției la reprezentanții organelor de control a dubiilor privind veridicitatea informației prezentate privind Expedierea, Clientul este obligat să prezinte originalele sau copiile autentificate în mod corespunzător.
- ✓ Expeditorul este obligat să transmită pentru livrare Expedierea, iar Destinatarul este obligat să primească coletul livrat pe parcursul a 15 minute din momentul sosirii Curierului la adresă, indicată în Comandă. La expirarea acestui termen Executorul poate la discreția sa să părăsească adresa sau să tarifice așteptarea la adresă.

11. Obligațiunile executorului

Livrarea trimerilor poștale să se efectueze în conformitate cu timpul și tarifele indicate pe pagina www.sofexpost.md

Executorul nu poartă răspundere pentru nerespectarea termenelor de prestare a serviciilor în oricare dintre cazurile enumerate:

- În cazul necorespunderii informației, prezentate de către Client în Comandă, datelor de facto;
- În cazul datoriei întârziate a Clientului.
- Expedierile, care conțin Marfă de valoare;
- Expedierile, Greutatea plătită a cărora depășește 30 kg;
- Expedierile de dimensiuni mari.
- Expedierile, în privința cărora Clientul solicită respectarea unui anumit mod de livrare sau respectării regimului de temperatura asupra livrării. În cazul primirii, din oricare motive, a unei asemenea Expedieri pentru livrare, Executorul nu se obligă să asigure regimul de temperatură cerut de către Client sau modul livrării și nu acceptă reclamațiile Clientului privind compensarea prejudiciilor cauzate de nerespectarea acestui regim sau mod.