



## Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

### S.C. CRX Suport Curier Expres SRL

Valabile începând cu 1 aprilie 2011

Atunci când comandați serviciile **CRX Suport Curier Expres** (numita **CRX** de aici înainte) dumneavoastră, în calitate de "Expeditor", sunteți de acord ca, în numele dumneavoastră sau al oricui altcuiva care are un interes asupra Trimiterii Postale, să se aplice **Condițiile Generale privind Furnizarea Serviciilor Postale** de mai jos, începând din momentul în care **CRX** acceptă Trimiterea Postală. Drepturile și îndreptățile legale pe care le aveți conform oricărei caracteristici de servicii definite (pentru care s-a făcut o plată adițională) nu sunt afectate.

**"Trimitere Postală"** reprezintă toate plicurile sau coletele care călătoresc de la o adresă la o altă adresă sub un AWB și care pot fi transportate prin orice mijloace alese de **CRX**, inclusiv rutiere, aeriene sau orice altă cale. Fiecare Trimitere Postală este transportată cu răspundere limitată, după cum se prevede în prezentul act.

**"Client"** reprezintă expeditorul sau destinatarul Trimiterii Postale, detinatorul AWB-ului.

**"AWB"** este documentul în baza căruia se va efectua transportul și care va fi completat și semnat de client în momentul expedierii.

Prevederile de mai jos reprezintă termenii și condițiile **SC CRX SUPORT CURIER EXPRES SRL**.

Prevederile acestor termeni și condiții pot fi găsite la oricare dintre sediile **S.C. CRX SUPORT CURIER EXPRES S.A** din România.

## **1. PREAMBULUL**

Termenii și condițiile prezentate mai jos, reprezintă clauzele contractului dintre Dvs., expeditorul încărcăturii, și noi, **SC CRX SUPORT CURIER EXPRES SRL**, numită în continuare și "**CRX**". În momentul în care ne predați expedierea, prin semnarea prezentului document de transport, Dvs. acceptați aceste clauze, pentru Dvs. și pentru orice altă persoană care are interes în expediere. Condițiile și clauzele **CRX** se aplică în același timp pentru toți cei care au contract pentru a colecta, transporta sau livra expedierea Dvs. Nici un angajat al **CRX** sau nimeni altcineva nu are autoritatea de a schimba oricare din termenii sau condițiile noastre, sau de a face orice promisiune în numele nostru. Nici o dispoziție primită verbal sau în scris anterior semnării documentului de transport, nu va putea constitui o modificare a condițiilor și termenilor prezentului contract.

## **2. DREPTUL LA INSPECȚIE**

**CRX** își rezervă dreptul de a controla expedierea pentru orice motiv întemeiat sau dacă există suspiciuni cu privire la conținut, pe toată perioada transportului. Dumneavoastră sunteți de acord cu aceasta, implicit, prin semnarea documentului de transport. De asemenea **CRX** își rezervă dreptul de a refuza preluarea expediției dvs. sau de a suspenda transportul acesteia în măsura în care aceasta nu respectă condițiile de acceptare **CRX** (inclusiv dar fără a se limita la volumul, greutatea sau valoarea coletului). Detalii privind condițiile de acceptare se regăsesc în termenii și condițiile aflați la sediile **CRX** și publicați pe [www.crx.ro](http://www.crx.ro).

## **3.CONDIȚII DE ACCEPTARE.**

**CRX** nu oferă servicii poștale pentru coletele (corespondența) care nu respecta restricțiile din paragrafele de la (i) la (iv) de mai jos.

**(i)** Coletele nu trebuie sa cantareasca mai mult de 70 de kilograme sau sa depaseasca 270 centimetri în lungime sau un total de 330 centimetri în lungime și circumferinta, în mod cumulativ.

**(ii)** Valoarea oricarui colet nu poate depasi echivalentul în moneda locala al sumei de 50.000 EURO. În plus, valoarea oricaror bijuterii și ceasuri (cu exceptia imitatiilor de bijuterii sau de ceasuri) dintr-un colet nu va depasi echivalentul în moneda locala a sumei de 500 EURO. Valoarea rambursului nu va depăși niciodată 10.000 EURO

**(iii)** Coletele nu trebuie sa contina nici unul din articolele interzise prevăzute de reglementările legale în vigoare, inclusiv convețiile internaționale la care România a aderat, articole de valoare neobisnuita (precum opere de arta, antichitati, pietre pretioase, timbre, unicate, aur sau argint), bani sau instrumente negociabile (precum cecuri, cambii, obligatiuni, carnete de economii, carduri de credit preplatite, certificate de actiuni sau alte titluri de valoare), arme de foc și obiecte periculoase.

**(iv)** Coletele nu trebuie sa contina obiecte care pot pune în pericol viata oamenilor, a animalelor sau a mijloacelor de transport de orice fel, sau care ar putea altera sau deteriora alte bunuri expediate prin **CRX**, sau articole al caror transport, export sau import este interzis prin legile în vigoare.

**3.1** Expeditorul raspunde de corectitudinea și caracterul complet al detaliilor consemnate în nota de transport, de asigurarea faptului ca toate coletele prezinta detaliile adecvate de contact ale expeditorului și ale destinatarului coletului, cat și de corecta ambalare, marcare și etichetare a coletelor, de descrierea și clasificarea corecta a continutului lor, și ca sunt insotite de intreaga documentatie care (in fiecare caz în parte) este necesara pentru a le face potrivite pentru expediție și pentru a respecta cerintele din din prezentele condiții și legile în vigoare.

**3.2.** Expeditorul declara ca toate coletele prezentate pentru expediere în conditiile acestor termeni au fost pregatite în locatii sigure de catre el personal (in cazul unui expeditor individual) sau de catre personalul responsabil angajat de el și ca au fost protejate impotriva interventiilor neautorizate în timpul pregatirii, depozitarii și trimiterii catre **CRX**.

Daca **CRX** remarca faptul ca unele colete nu indeplinesc unele dintre restrictiile sau conditiile de mai sus, **CRX** poate refuza sa primească coletul respectiv (sau orice trimitere din care face parte acesta) si, daca trimiterea este în derulare, **CRX** poate sa suspende expediția și sa retina coletul sau trimiterea, pentru a fi disponibile la cererea expeditorului. Simpla acceptare din partea **CRX** a coletului nu confirmă îndeplinirea condițiilor menționate mai sus.

**3.3** Expeditorul este raspunzator pentru costurile și cheltuielile rezonabile ale **CRX** (inclusiv pentru depozitare), pentru acele pierderi, taxe și taxe vamale pe care le poate suporta **CRX** și pentru toate pretentiile ridicate impotriva **CRX**, din cauza ca un colet nu indeplineste vreuna dintre restrictiile, conditiile sau interpretarile din paragraful 3.1 de mai sus sau din cauza oricarui refuz sau suspendare de expediție sau returnarii unui colet sau a unei trimiteri de catre **CRX**, care sunt permise de prezentul paragraf 3. În cazul returnarii unui colet sau unei trimiteri, expeditorul va fi raspunzator și pentru plata tarifelor pentru serviciile prestate la returnare, calculate în conformitate cu tarifele comerciale curente ale **CRX**.

**3.4 CRX** nu va acoperi eventualele pierderi suportate de expeditor și care survin în urma serviciilor prestate de către **CRX** al coletelor care nu îndeplinesc restricțiile sau condițiile stabilite în paragraful 3.1 de mai sus și, dacă **CRX** suspenda expediția dintr-un motiv stipulat în acești termeni, expeditorul nu va avea dreptul la nici o despăgubire pentru cheltuielile de transport pe care le-a achitat.

**3.5.** În cazul în care **CRX** a suspendat serviciile poștale privind un colet sau o trimitere în conformitate cu aceste prevederi și **CRX** nu poate, într-un timp rezonabil, să obțină instrucțiunile expeditorului privind modul de dispunere a coletului sau a trimiterii, sau să identifice expeditorul sau orice altă persoană care are un drept asupra bunurilor (deschizând coletul, dacă este necesar), **CRX** este îndreptățit să distrugă sau să vândă coletul sau trimiterea, prin decizie necondiționată. Sumele rezultate din astfel de vânzări vor stinge în primul rând orice taxe, costuri sau cheltuieli (inclusiv dobânda) restante în legătură cu coletul, trimiterea sau cu alt obiect care aparține expeditorului în cauză. Orice înregistrare va fi păstrată pentru a fi disponibilă la cererea expeditorului.

**3.6.** Cu toate acestea, timpul de păstrare a trimiterilor poștale care nu au fost nici predate destinarului și nici returnate expeditorului va fi de 6 luni, după care trimiterea poștală devine proprietatea **CRX**, prestatorul de servicii fiind exonerat de orice răspundere.

#### **4.TARIFELE**

Dvs. sunteți de acord să achitați contravaloarea transportului între cele două locații specificate în documentul de transport, conform tarifelor în vigoare la data transportului (tariful este menționat pe prezentul document de transport cu excepția cazului în care există un contract separat care reglementează tarifele). În cazul în care Dvs. ne înștiințați asupra faptului că ați căzut de acord ca destinatarul sau o terță parte să achite contravaloarea transportului sau/și orice alte taxe sau costuri suplimentare, iar aceștia refuză această plată, Dvs. va obligați să suportați sumele corespunzătoare.

#### **5.TIMPI DE LIVRARE**

Pentru serviciile **Express poștale** oferite de **CRX**, vor fi aplicabili următorii timpi de livrare:

- a) în cazul trimiterilor poștale interne, timpii de livrare nu vor depăși 12 ore în aceeași localitate, 24 de ore între reședințele de județ și intrajudețean, respectiv 36 de ore între oricare alte două localități;
- b) în cazul expedițiilor poștale internaționale, timpul cât trimiterea poștală se află pe teritoriul României nu poate depăși limitele prevăzute la lit. a);
- c) în cazul expedițiilor poștale internaționale, timpul cât trimiterea poștală se află în afara teritoriului României nu poate depăși timpul în care aceeași trimitere poștală s-ar afla în afara teritoriului României în cazul în care ar face obiectul serviciului poștal standard prestat de furnizorii de serviciu universal.

Pentru restul expedițiilor, **CRX** garantează un timp de livrare de 5 zile lucrătoare. În cazul nerespectării termenilor de livrare pentru toate serviciile menționate mai sus, singura consecință a încălcării termenelor de livrare va fi restituirea de către **CRX** a 10% din tariful perceput, dacă întârzierea este de 3 zile (sau mai puțin), și 30% din tariful perceput dacă întârzierea depășește 3 zile. Răspunderea **CRX** va fi întotdeauna limitată la această sumă pentru livrările întârziate.

## 6.RUTE

Rutele precum și modalitățile de transport a expedierii Dvs. sunt la dispoziția **CRX**..

## 7.RĂSPUNDEREA COMPANIEI

**CRX** este răspunzătoare pentru pierderea deteriorarea sau distrugerea expedierilor, cauzate din cupla sa exclusivă, în condițiile de mai jos.

## 8.LIMITELE RĂSPUNDERII

**8.1** Răspunderea noastră pentru orice pierdere sau deteriorare totală, oricum ar fi produsă, cu privire la orice expediție pentru care nu s-a solicitat serviciul de "Extindere a răspunderii" va fi întotdeauna egală cu de 10 ori valoarea tarifului încasat de **CRX** pentru expedierea respectivă. În caz de dauna parțială, **CRX** va achita suma cea mai mică dintre valoarea efectivă a daunei suferite și suma egală cu 10 ori valoarea tarifului încasat de **CRX** pentru expedierea respectivă.

**8.2.** În nici o situație (cu excepția serviciului „Extindere de răspundere”) răspunderea **CRX** nu poate fi mai mare decât de 10 ori valoarea costului de transport pentru expediția respectivă, indiferent de pierderea, distrugerea totală sau parțială, sau orice altă cupă a **CRX**.

**CRX nu** răspundere niciodată pentru pagube indirecte și beneficiile nerealizate (cum ar fi dar fără a se limita la: pierderi de profit, pierderi eventuale decurgând din neparticiparea la licitații, neîncheierea unor contracte, etc.). Răspunderea pentru livrările întârziate este reglementată la punctul **5**.

**8.3. Extinderea de răspundere.** Pentru expedițiile cu valoare declarată, **CRX** va răspunde în cazul deteriorării sau pierderii expediției cu valoarea declarată de expeditor, dacă acesta achită în prealabil o taxă de 1% din valoarea declarată iar expeditorul respectă întocmai dispozițiile prezentului contract. Valoarea declarată a unei expediții nu va putea depăși 50.000 lei (RON) iar răspunderea **CRX** va fi limitată în cadrul acestui serviciu la 50.000 lei (RON).

## 9.EXCLUDERI DE RĂSPUNDERE

**9.1. CRX** nu este răspunzătoare dacă o expediere este pierdută, deteriorată sau livrată greșit ca urmare a unor situații independente de voința angajaților săi. Acestea includ:

- forța majoră, spre exemplu, dar nelimitându-se la cutremur, furtună, ciclon, inundație, război, accident feroviar sau embargo;
- orice defect sau caracteristică a naturii încărcăturii, chiar dacă este cunoscut **CRX** în momentul acceptării acesteia;
- orice acțiune sau omisiune a oricărei persoane în afara prepușilor sau contractorilor **CRX** – cum ar fi dar fără a se limita la expeditor, destinatar, instituții guvernamentale, sau alți terți.

**CRX** nu este răspunzătoare pentru deteriorări de natură electrică sau magnetică sau pentru ștergerea imaginilor sau înregistrărilor electronice sau fotografice. Riscul aparține în acest caz, în întregime, expeditorului.

**CRX** nu este răspunzătoare, chiar dacă acestea sunt produse din vina **CRX** sau din neglijență, pentru:

- deteriorări sau pierderi indirecte sau speciale, care includ fără a fi limitate însă la acestea: încălcarea înțelegerilor sau a altor contracte, nesemnarea la timp a unor contracte; pierderea venitului, profitul dobânzii pieței; pierderi și pagube cauzate de întârzierea transportului; pierderi ale altor foloase aduse de conținut;
- alte pierderi indirecte (inclusiv pierderi eventuale : neparticiparea la licitații, etc).

**CRX** este exonerată de răspundere când expedierea a fost primită fără obiecții de către destinatar.

**9.2. CRX** nu va răspunde atunci când serviciul poștal este subcontract alor transportatori sau orice alta terță parte contractată de noi pentru deservirea regiunilor/localitatilor pe care nu le deservim în mod direct. În acest caz, **CRX** are datoria de a identifica cu exactitate subcontractorul respectiv și de a comunica numele acestuia reclamantului, întreprinzind toate eforturile solidar cu reclamantul pentru despăgubirea acestuia în cazul în care reclamația este întemeiată.

## **10.OBLIGAȚIILE EXPEDITORULUI.**

**10.1** Expeditorul, prin semnarea documentului de transport, este răspunzător de următoarele:

- a) conținutul expedierii a fost în mod corect descris și adresa destinatarului este corectă, completă și lizibilă;
- b) conținutul expedierii a fost împachetat și etichetat astfel încât să fie protejat împotriva unor riscuri obișnuite de transport;
- c) Conținutul expedierii nu este interzis sau restricționat de IATA, DGR, ICAO, TI, ADR, IMDG sau alte regulamente interne sau internaționale referitoare la transport, din care amintim: stupefiante,

narcotice, substanțe toxice, inflamabile sau interzise ori pentru al căror transport necesita autorizări speciale, animale, antichități (casante și/sau fragile), azbest, lingouri, bani sau articole negociabile (din aceasta categorie fac parte și bonurile de masă sau bonurile cadou), arme de foc sau părți componente, muniție, blănuri, rămășițe umane (inclusiv cenușă) sau fluide umane, bijuterii, metale, pietre prețioase, fără însă a se limita la acestea;

d) a declarat orice bunuri considerate periculoase, în conformitate cu legislația în vigoare și cu regulamentele afișate în sediile **CRX**, sau trimise împreună cu oferta la adresa sau numărul de fax comunicate de către Expeditor;

e) respectarea termenului limită de plată ;

**10.2.** Expeditorul este de acord ca, în cazul în care încalcă vreuna din prevederile de mai sus, este singurul răspunzător și că va despăgubi **CRX** pentru orice daună și va acoperi orice cheltuială (incluzând eventualele cheltuieli judiciare) cauzate **CRX**, în mod direct sau indirect. **CRX** nu va acoperi eventualele pierderi suportate de expeditor și care survin în urma serviciilor prestate de către **CRX** pentru expedițiile care nu îndeplinesc restricțiile sau condițiile menționate mai sus.

**10.3.** Expeditorul va asigura **CRX** că nu va permite ca nici o altă persoană care are vreun interes în expediere să ridice vreo cerere sau vreo pretenție în legătură cu expedierea, indiferent de existența sau inexistența vreunei culpe a **CRX**, și că va despăgubi **CRX** pentru orice daună și cheltuieli pe care aceasta va fi nevoită să le suporte ca urmare a acțiunilor acestor terți.

**10.4.** Expeditorul este răspunzător pentru declararea greutății expedierii și **CRX** își rezervă dreptul de a efectua re-cântăriri sau re-măsurări de control pe tot parcursul tranzitării expedierii prin rețeaua sa. Dacă se constată diferențe de greutate (volumetrică sau fizică), **CRX** va modifica formularul de transport și va înștiința plătitorul acelei expedieri. În acest caz, calculul tarifului expedierii se va face folosindu-se greutatea reală a expedierii care a fost anunțată Plătitorului.

## **11.RECLAMAȚII**

Toate reclamațiile se vor formula în scris, de îndată ce este practic posibil și în orice caz, în termen de maxim de 6 luni de la predarea expediției. Acesta vor putea fi comunicate **CRX** direct la registratură sau prin poștă, cu confirmare de primire.

Reclamațiile pot fi formulate de expeditor sau de mandatarul acestuia, care va atașa o procură specială la reclamație.

Reclamația depusă direct la centrul **CRX** va primi un număr de înregistrare, care i se va comunica persoanei care a depus reclamația. În comunicările ulterioare dintre părți se va menționa acest număr de înregistrare.

Reclamația trebuie documentată prin punerea la dispoziție a tuturor datelor relevante privind evenimentul invocat. Reclamantul trebuie să pună la dispoziția **CRX** documentul de transport (AWB) și ambalajul original în vederea expertizării acestuia, iar cazul expedițiilor pierdute documentul de transport (AWB).

Sunt considerate dovezi acceptate actele autentice (în original sau copie legalizată) precum și acte originale ce emană de la **CRX**.

**CRX** își rezervă dreptul de a respinge reclamația formulată în cazul în care nu este respectată procedura descrisă mai sus.

**CRX** nu este obligată să acționeze asupra reclamației până în momentul în care s-a efectuat plata integrală a contravalorii expediției pentru care s-a formulat reclamație.

În soluționarea reclamației se vor avea în vedere următoarele etape:

- verificarea preluării livrării expediției;
- analiză internă;
- dacă se confirmă reclamația, expeditorul va fi despăgubit (în funcție de expediția cu valoare declarată sau expediție cu valoare nedeclarată), despăgubirea urmând a fi achitată prin ordin de plată sau mandat poștal, în termen de 5 zile de la admiterea reclamației.

Termenul de soluționare a reclamației va fi de maxim de 3 luni de la data introducerii acesteia.

## **12.RAMBURSUL.**

Acesta este un serviciu adițional oferit de **CRX**, prin care solicitantul (expeditorul coletului) intră în posesia contravalorii mărfurilor expediate. Rambursul poate fi solicitat numai sub formă de numerar. Rambursul va fi returnat clientului prin virament bancar, și nu prin numerar, transportul de valori fiind interzis. În cazul rambursului, plătitorul transportului expedierii este de acord să plătească un comision de returnare a banilor. Valoarea acestui comision este afișată în toate sediile **CRX** și pe pagina de internet [www.crx.ro](http://www.crx.ro). Pentru orice expediție la care se solicită și serviciul Ramburs, expeditorul este obligat să informeze **CRX** care este contul în care dorește virarea banilor. Având în vedere modul de returnare a rambursului, clientul nu trebuie să trimită destinatarului chitanța pentru contravaloarea rambursului. Pentru orice modificare a modalității în care destinatarul dorește să achite rambursul, expeditorul va trimite o înștiințare scrisă de modificare a condițiilor de ridicare a rambursului, pe fax către **CRX**. Această înștiințare trebuie să fie semnată de expeditor (pentru persoanele fizice) și stampilată în cazul persoanelor juridice.