

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

CAMERA PICTURES 2019 S.R.L., denumită în continuare *cautcurier.ro/cautcurier*, cu sediul social în Str. Lunei, bl.L35, sc.A, et.3, ap.12, încăperea nr.3, Timișoara, județul Timiș, CUI 40845969, oferă și prestează servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale, în următoarele condiții:

CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. acceptă trimiterile poștale prezentate de către expeditor sau integrator, ambalate corespunzător, cu un înveliș exterior opac care să nu permită vizualizarea conținutului (care nu va împiedica însă lizibilitatea adresei și pe suprafața căruia se pot lipi ușor și durabil adresa și alte semne, etichete, indicii/marcaje), și care au înscrise datele de identificare complete ale destinatarului (nume și prenume/denumirea în cazul persoanelor juridice, număr de telefon, respectiv adresa completă de livrare), iar în cazul serviciului Contra ramburs și ale expeditorului (corespunzătoare serviciului în cauză).

Ambalajul folosit trebuie să corespundă greutății, formei și naturii conținutului, cât și modului și duratei transportului și să protejeze conținutul astfel încât să nu poată fi deteriorat prin presiune sau manipulări succesive, putând fi, după caz, din cutii din carton, placaj, lemn, plastic, metal, ambalaje netipizate adecvate.

Responsabilitatea ambalării trimiterilor poștale, precum și a înscrierii datelor pe trimiterea poștală revine expeditorului.

Prin predarea trimiterilor către agentul/personalul *cautcurier.ro*, expeditorul este de acord cu termenii și condițiile *cautcurier.ro*, care fac parte din oferta comercială a CAMERA PICTURES 2019 S.R.L., indiferent dacă acesta semnează sau nu documentul de transport (AWB).

Trimiterile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor sau integrator, utilizând ca umplutură folie cu bule, perne de aer, separatoare, folii cu spumă, talaș, polistiren antișoc sau alt material care atenuează șocul mecanic. În plus, la exterior trebuie să aibă aplicată inscripția „Fragil” și, dacă este cazul, etichete de manipulare (săgeți de orientare). De asemenea, se va ține cont de rezistența și durabilitatea ambalajelor alese în conformitate cu conținutul (de exemplu, obiectele fragile plate ar trebui să aibă separatoare de protecție, discurile informatice trebuie protejate cu materiale speciale cu bule, marginile ascuțite ale bunurilor trebuie protejate cu material de susținere, bine securizate; bunurile de valoare trebuie protejate cu ambalaje din carton cel puțin dublu; pentru cutiile din lemn trebuie verificate/securizate colțurile și capacul trebuie închis etanș etc.).

CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. 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.

CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. nu este responsabil pentru eventualele alterări ale trimiterii poștale prin mijloace sau din cauze electromagnetice (de exemplu, demagnetizare, scanare cu raze X în cadrul procedurilor de securitate/vamale etc.).

Cautcurier.ro nu răspunde pentru eventualele pierderi totale sau parțiale, deteriorări, pagube pricinuite persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate ori celorlalte bunuri, provocate de vicii ascunse prin ambalare de către expeditor.

Dimensiunile maxime acceptate ale trimiterii poștale:

- 210 mm X 297 mm (format A4) pentru plicuri, greutate maximă 3kg;
- 50 cm X 50 cm X 40 cm pentru colete.

Greutatea maximă admisă a unei trimiteri poștale este de 31,5 kg.

În momentul preluării trimiterilor poștale, trimiterile poștale se vor cântări, măsura și greutatea ce se va lua în calcul va fi cea mai mare dintre greutatea fizică și cea volumetrică.

Formula de calcul pentru greutatea volumetrică este lungime x lățime x înălțime/5000 cm.

CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. nu acceptă trimiteri poștale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri ori etichete sau inscripții vechi neîndepărtate, precum și trimiteri poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent. De asemenea, nu pot face obiectul trimiterilor poștale bunurile al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie chiar și pe o porțiune de parcurs (de exemplu, dar fără a se limita la acestea: substanțe explozive, toxice, inflamabile, psihotrope, droguri, arme sau părți ale acestora, muniții etc).

Expeditorul are obligația de a nu introduce în rețeaua poștală trimiteri poștale al căror obiect este interzis prin dispozițiile legale.

Modalitățile de plată a tarifului serviciului poștal sunt: mijloace electronice sau numerar, la momentul efectuării comenzii serviciului poștal sau depunerii trimiterii poștale, după caz. De asemenea, pot exista și alte modalități sau termene de plată, stabilite în urma întocmirii unui contract în formă scrisă, cu respectarea prevederilor legale.

CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. asigură secretul trimiterilor poștale - reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimiterilor poștale fiind permisă numai în condițiile și cu procedura prevăzute de lege.

În cazul trimiterilor poștale internaționale se vor respecta, suplimentar, de către ambele părți, dispozițiile legale incidente în domeniul vamal, precum și legislația statelor pe teritoriul cărora se prestează operațiuni componente ale serviciilor poștale și a celor tranzitate de trimiterea poștală.

Cu excepția trimiterilor poștale care fac obiectul serviciului Express și a serviciului Livrare specială, CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. asigură livrarea trimiterilor poștale interne în termen de 1 zi lucrătoare, respectiv în termen de 4 zile lucrătoare de la data preluării în cazul trimiterilor poștale internaționale.

Pentru trimiterile poștale interne, livrarea se face doar intrajudețean (în același județ cu cel din care s-a făcut preluarea), astfel:

- dacă preluarea trimiterii s-a efectuat până la ora 12:00, livrarea se efectuează în aceeași zi, până la ora 17:00;
- pentru trimiterile preluate după ora 12:00, livrarea se efectuează în următoarea zi lucrătoare până la ora 17:00;

Termenii de livrare nu includ sărbătorile legale din țările de expediție și/sau destinație, cazul de forță majoră și cazul fortuit.

În caz de nerespectare a timpilor de livrare (exceptând însă timpii de livrare aferenți serviciului Express) și a termenelor de returnare, astfel stabiliți în cuprinsul acestui document, pentru toate serviciile poștale, CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. va răspunde față de utilizator prin restituirea unui procent de 5% din tariful încasat pentru serviciul respectiv.

CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. 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 sau integratorul poate solicita eliberarea dovezii privind depunerea trimiterii poștale sau livrarea la destinatar în termen de 9 luni de la data depunerii acesteia în rețeaua CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. Furnizorul are obligația de a transmite, în mod gratuit, expeditorului sau integratorului dovada respectivă în termen de maxim 10 zile lucrătoare de la data solicitării, printr-o metodă agreată (de exemplu, fax, e-mail, pe suport hârtie, în format fizic etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului.

CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. furnizează servicii de trimitere cu valoare declarată, servicii ale căror particularități constau în asigurarea unei trimiteri poștale înregistrate 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 sau integrator, 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, CAMERA PICTURES 2019 S.R.L., având obligația de a comunica, în mod gratuit, dovada respectivă în termen de maxim 10 zile lucrătoare de la data solicitării, printr-o metodă agreată cu expeditorul sau integratorul (de exemplu, fax, e-mail, pe suport hârtie, în format fizic etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului. Preluarea trimiterilor poștale care fac obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată se face numai în condițiile în care, suplimentar îndeplinirii condițiilor de acceptare stipulate în preambulul prezentului document, expeditorul completează declarația pe proprie răspundere cu privire la bunurile care fac obiectul trimiterii poștale respective.

Valoarea maximă acceptată a valorii declarate este de 10000 RON (sau echivalentul în EURO). Dovada identității expeditorului ori a calității de reprezentant al expeditorului a persoanei care depune trimiterea poștală care face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată este actul de identitate sau împuternicire și actul de identitate, după caz.

CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. furnizează serviciul Contra ramburs, serviciu poștal a cărui particularitate constă în achitarea de către destinatar expeditorului, prin intermediul rețelei poștale, a contravalorii bunului care face obiectul trimiterii poștale înregistrate. Preluarea acestor trimiteri poștale se face numai în condițiile în care expeditorul a indicat în mod corect și complet toate datele sale de identificare, precum și dacă, suplimentar îndeplinirii condițiilor de acceptare stipulate în preambulul prezentului document, expeditorul completează declarația pe proprie răspundere cu privire la bunurile care fac obiectul trimiterii poștale respective. Dovada identității expeditorului ori a calității de reprezentant al expeditorului a persoanei care depune trimiterea poștală care face obiectul serviciului contra ramburs, este actul de identitate sau împuternicire și actul de identitate, după caz .

Moneda admisă în care se face colectarea, respectiv achitarea sumelor de bani de la destinatari este RON, EURO (sau altă monedă agreată în cadrul contractului încheiat cu expeditorul). Suma maximă acceptată de către furnizor este de 5000 RON (sau echivalentul în EURO). Modalitatea de colectare și, respectiv, de achitare a rambursului este în numerar sau

prin mijloace electronice. Termenul de returnare a contravalorii trimiterilor poștale către expeditor (sumele colectate de la destinatar) este de 2 zile lucrătoare de la livrare în cazul trimiterilor poștale interne și de 10 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale internaționale.

CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. furnizează serviciul Confirmare de primire, serviciu poștal a cărui particularitate constă în predarea către expeditor a dovezii privind predarea trimiterii poștale înregistrate, confirmată în scris de destinatar. Termenul de returnare către expeditor a formularului care atestă predarea trimiterii poștale, confirmată în scris de către destinatar, este de 2 zile lucrătoare de la livrare în cazul trimiterilor poștale interne și de 10 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale internaționale.

În cazul pierderii dovezii de confirmare a primirii trimiterii poștale de către destinatar, CAMERA PICTURES 2019 S.R.L., întocmește și pune la dispoziția expeditorului un duplicat al acesteia.

CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. furnizează serviciul *Express*, numai pentru trimiterile poștale interne, în aceeași localitate (numit *Express 1h sau 2h*), serviciu poștal care presupune în mod cumulativ:

- eliberarea de către CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. expeditorului a unui document care permite furnizorului identificarea internă a trimiterii în rețeaua poștală și care atestă data și ora depunerii, precum și, de regulă, plata tarifului;
- predarea trimiterii poștale la adresa destinatarului, personal către acesta sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală;
- predarea rapidă a trimiterii poștale;
- răspunderea furnizorului pentru nerespectarea timpilor de livrare aferenți trimiterilor poștale care fac obiectul acestui serviciu.

– în cazul serviciului *Express (1h sau 2h)*, trimiterile poștale se livrează în termen de 1 sau 2 ore de la momentul preluării trimiterii poștale. Preluarea trimiterilor poștale *Express* se efectuează de luni până vineri.

În cazul depășirii timpilor de livrare garantați pentru serviciul *Express (1h sau 2h)*, CAMERA PICTURES 2019 S.R.L., răspunde față de utilizator prin restituirea a unui procent de 5% din tariful serviciului pentru fiecare 1 oră de întârziere, dar fără a depăși tariful serviciului.

În cazul serviciilor contra ramburs, confirmare de primire, livrare specială sau, respectiv, serviciilor având ca obiect trimiteri poștale cu valoarea declarată furnizorul va elibera, inclusiv prin mijloace electronice, cel târziu la momentul acceptării trimiterii poștale, o dovadă care să ateste serviciul ales de către expeditor sau integrator.

CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. oferă drept caracteristică suplimentară monitorizarea electronică a parcursului trimiterii poștale (*track & trace*) pe durata operațiunilor de colectare, sortare, transport și livrare a respectivei trimiteri poștale, prin intermediul aplicației web a *cautcurier*.

Predarea trimiterii poștale se face la adresa indicată de expeditor (personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală), la punctul de contact deservit de personal, (personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală), după transmiterea prealabilă a unei înștiințări (format electronic) care să anunțe sosirea trimiterii poștale, ori la un sistem automat de livrare (locker) al partenerilor comerciali. *cautcurier* nu are și nu dispune de o rețea proprie de automate de livrare..

CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. folosește și modalități suplimentare de identificare a destinatarului precum codurile alfanumerice (cod-uri PIN) și cod de bare sau qr code , care se transmit acestuia prin mijloace electronice (SMS)(email), anterior livrării trimiterii poștale.

Cu excepția trimerilor poștale care fac obiectul serviciilor express, confirmare de primire, și livrare specială, CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. oferă posibilitatea predării trimerilor poștale prin intermediul sistemelor automate de livrare. Furnizorul asigură destinatarului un termen de ridicare a trimerii poștale de 36 de ore, care se calculează de la ora avizării acestuia cu privire la faptul că trimeria poștală a fost depusă la sistemul automat. Păstrarea trimerilor poștale în vederea ridicării de către destinatar nu implică plata vreunui tarif suplimentar.

În cazul în care destinatarul nu ridică trimeria poștală în termenul menționat mai sus, CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. va înștiința destinatarul printr-un aviz despre expirarea termenului de păstrare la sistemul automat de livrare și o va păstra, la un punct de contact, în vederea predării, pentru o perioadă de 5 zile de la data acestei din urmă avizări.

CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. are dreptul de a refuza predarea către destinatar a trimerii poștale atunci când când trimeria poștală preluată prin punctele de acces nedeservite de personal nu respectă condițiile generale de acceptare stabilite de furnizor, precum și în situația în care expeditorul nu a plătit integral tariful corespunzător serviciului poștal.

Cu excepția trimerilor poștale care fac obiectul serviciilor Express și Livrare specială, în cazul în care destinatarul (sau persoana autorizată) nu este găsit(ă) la adresa indicată, CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. va înștiința destinatarul printr-un aviz care să anunțe sosirea trimerii poștale și va păstra, la punctul de contact, în vederea predării, trimeria poștală care nu a putut fi predată acestuia, pentru o perioadă de 5 zile de la data avizării acestuia.

În cazul imposibilității de livrare a trimerilor poștale înregistrate, din cauza inexistenței adresei destinatarului sau a faptului că la adresa indicată nu există nicio construcție sau un recipient la care trimeria poștală să poată fi predată ori un serviciu disponibil destinat primirii trimerilor poștale, CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. va proceda la avizarea destinatarului prin mijloace electronice în măsura în care deține datele necesare ale destinatarului în vederea transmiterii avizului prin aceste mijloace.

În cazul imposibilității de livrare a trimerilor poștale din cauza faptului că destinatarul sau persoana autorizată să primească trimeria poștală a refuzat, după caz, primirea trimerii poștale sau confirmarea în scris a primirii trimerii poștale în cazul serviciului confirmare de primire ori achitarea contravalorii bunului care face obiectul serviciului contra ramburs, CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. va proceda la returnarea cu celeritate a respectivei trimerii poștale, în termenul de returnare menționat mai jos, fără avizarea destinatarului și, respectiv, fără păstrarea trimerii poștale la dispoziția acestuia.

Totodată, CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. oferă ca facilitate returnarea cu celeritate a trimerii poștale, fără avizarea destinatarului și fără păstrarea trimerii poștale, la solicitarea expresă a expeditorului, exprimată, în scris, la momentul depunerii trimerii poștale.

CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. va returna, la adresa expeditorului, pe cheltuiala expeditorului (conform tarifelor indicate în oferta comercială), trimeria poștală înregistrată care nu a putut fi predată destinatarului din una dintre cauzele prevăzute de lege, în termen de 2 zile lucrătoare în cazul trimerilor poștale interne, respectiv în termen de 10 zile lucrătoare în cazul trimerilor poștale internaționale, termen care se calculează, după caz, de la data încercării de livrare sau de la data expirării perioadei de păstrare avizate.

În cazul imposibilității inițiale de predare către expeditor a trimerii poștale returnate, CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. va înștiința expeditorul printr-un aviz care să anunțe încercarea de returnare a trimerii poștale și va păstra, la punctul de contact, în vederea predării, trimeria

poștală care nu a putut fi predată acestuia, pentru o perioadă de 5 zile de la data avizării acestuia.

În cazul trimiterilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. va păstra la dispoziție aceste trimiteri poștale timp de 9 luni de la data depunerii acestora. După expirarea acestui termen, trimiterile poștale nerevendicate trec din proprietatea expeditorului în proprietatea CAMERA PICTURES 2019 S.R.L..

CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. răspunde, în caz de pierdere, furt sau distrugere totală, pentru trimiterile poștale interne, inclusiv în cazul acelor returnate expeditorului, astfel:

- cu întreaga valoare declarată, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată, inclusiv dacă respectiva trimitere poștală face sau nu obiectul unui serviciu contra ramburs;
 - cu valoarea rambursului, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu contra ramburs fără valoare declarată;
 - 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;
- În cazul pierderii, furtului sau distrugerii totale, în afara despăgubirilor menționate mai sus, se restituie și tarifele încasate.

În caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare, CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. răspunde pentru trimiterile poștale interne, inclusiv în cazul acelor returnate expeditorului, după cum urmează:

- 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;
- cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului pentru trimiterile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată.

În cazul unei trimiteri poștale care face obiectul unui serviciu contra ramburs, CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. răspunde cu întreaga valoare a rambursului pentru situația 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 mai sus 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 situația 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.

CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. răspunde pentru trimiterile poștale internaționale, inclusiv în cazul acelor returnate expeditorului, în conformitate cu prevederile legislației naționale aplicabilă trimiterilor poștale interne.

CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. este exonerat de răspundere în următoarele situații:

- paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;

- utilizatorul nu are instalată o cutie poștală care să permită predarea trimiterii poștale sau aceasta nu asigură securitatea trimitărilor poștale ori, după caz, nu are asigurat un serviciu destinat primirii trimitărilor poștale (de exemplu, registratură);
- trimiterea a fost primită fără obiecții de către destinatar, cu excepția reclamațiilor referitoare la pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea totală ori parțială a conținutului trimitărilor 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.

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor prelabile primite de la utilizatori

CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. a stabilit un mecanism de soluționare a reclamațiilor, în special, în ceea ce privește pierderea, furtul, distrugerea parțială ori totală, sau deteriorarea trimitărilor poștale, precum și nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor (termenii de livrare, de returnare etc.) ori neprestarea serviciului poștal.

Expeditorul sau destinatarul nemulțumit de serviciul oferit/prestat necorespunzător ori neprestat poate formula o reclamație în termen de 6 luni de la data depunerii trimitărilor poștale.

Reclamația utilizatorului care se consideră prejudiciat/nemulțumit va trebui făcută în scris și transmisă furnizorului prin una dintre următoarele modalități: prin depunere, personal, la sediul social ori la punctele de acces/contact deservite de personal ale CAMERA PICTURES 2019 S.R.L., prin intermediul unui serviciu poștal (recomandabil, cu confirmare de primire) către adresa Str. Lunei, bl.L35, sc.A, et.3, ap.12, Timișoara, județul Timiș sau prin e-mail, la adresa contact@cautcurier.ro.

CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. va înregistra reclamația primită în Registrul de reclamații și va confirma petentului primirea acesteia prin aceeași modalitate folosită la transmitere de către utilizator sau prin modalitatea solicitată de către 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 primirii reclamației printr-un serviciu poștal cu confirmare de primire, prin adresă scrisă în situația primirii reclamației printr-un serviciu poștal fără confirmare de primire sau prin comunicarea numărului de înregistrare prin e-mail către adresa de e-mail de la care s-a primit reclamația.

În vederea soluționării reclamației, utilizatorul reclamant va trebui să descrie, în cuprinsul reclamației pe care o înaintează, evenimentul (fapte, acte și cauze) aferent reclamației, să își formuleze pretențiile, modalitatea de plată aleasă în cazul despăgubirii și informațiile necesare transmiterii despăgubirilor (în situația în care reclamația se va dovedi întemeiată), să anexeze la reclamație dovezi relevante pentru efectuarea unor analize corecte și complete, corespunzătoare evenimentului reclamat (cum ar fi, după caz, copie a documentului care atestă plata serviciului poștal, a facturii emise de către furnizor, fotografiile, ambalajul trimitărilor poștale, bunul distrus/deteriorat care face obiectul trimitărilor poștale, copie a procesului verbal de constatare etc.) și să pună la dispoziție orice alte informații ce ar putea fi utile soluționării reclamației.

Reprezentanții CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. vor analiza reclamația primită luând în calcul atât probele depuse de petent, dar și informațiile/probele relevante furnizate de proprii angajați ori terțe persoane implicate, putând, atunci când este cazul, să solicite chiar și o expertiză.

Reclamația va fi soluționată (implicând analiză reclamație, comunicare răspuns și acordare despăgubiri) de către CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

În cazul reclamațiilor soluționate favorabil, CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. va despăgubi utilizatorul în termen de 30 de zile de la data finalizării analizei reclamației, fără a depăși, însă, termenul de 3 luni menționat mai sus, plata sumelor datorate utilizatorului acordându-se, în funcție de solicitarea persoanei prejudiciate, prin mandat poștal, prin virament bancar sau în numerar, de la casieria aflată la adresa Str. Lunei, bl.L35, sc.A, et.3, ap.12, Timișoara, județul Timiș în cazul persoanelor fizice, iar dacă expeditorul este persoană juridică, despăgubirea se va acorda prin ordin de plată sau prin compensare.

În cazul reclamațiilor întemeiate, CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. va acorda despăgubirile în termenul și condițiile stabilite conform prezentului document, fără a fi necesară în acest sens vreo solicitare expresă din partea utilizatorului. Acordarea despăgubirilor nu poate fi condiționată de transferul proprietății bunului care face obiectul respectivei trimiteri poștale către furnizorul de servicii poștale, cu excepția trimiterilor poștale care fac obiectul serviciilor de trimitere cu valoare declarată ori a serviciilor contra ramburs, în cazul cărora s-au acordat despăgubiri conform dispozițiilor legale aplicabile, ca urmare a pierderii, furtului sau distrugerii totale a trimiterilor poștale.

În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale CAMERA PICTURES 2019 S.R.L. 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.

Prezentul document face parte integrantă din oferta comercială a CAMERA PICTURES 2019 S.R.L., reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiat între expeditor și CAMERA PICTURES 2019 S.R.L., 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.

Data la care devin aplicabile prezentele condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale este 28.04.2025.

Nume și prenume reprezentant
Anghel Cătălin Valentin

Semnătură