SC GLS General Logistics Systems Romania SRL
CUI/CIF: RO21611392; Reg. Com.: J2007001695329
Str. Ștefan cel Mare, Nr. 3, Parc Industrial Șelimbăr
557260, Șelimbăr, România
Telefon: +40 (269) 501 900
Banca: CITIBANK Europe plc, Dublin, Suc. Romania
Cont bancar:RO10CITI0000000835099008
Web: https://gls-group.com/RO/ro/home/

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

GLS General Logistics Systems Romania SRL cu sediul social în Sat Șelimbăr, Comuna Șelimbăr, str. Ștefan cel Mare, nr. 3, Parc industrial Șelimbăr, județ Sibiu oferă și prestează servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale, în următoarele condiții:

GLS General Logistics Systems Romania SRL se obliga sa nu refuze preluarea trimiterilor în cazul în care expeditorul respecta Condițiile Generale privind furnizarea Serviciilor Poștale care fac obiectul ofertei publice lansate de către GLS General Logistics Systems Romania, care se adresează atât sectorului business, cât și persoanelor fizice.

Prezentele Condiții Generale privind furnizarea Serviciilor Poștale stabilesc obligațiile asumate de către GLS General Logistics Systems Romania și toate condițiile ce sunt necesare a fi îndeplinite de către beneficiar (expeditor) pentru ca GLS General Logistics Systems Romania sa poată efectua livrarea trimiterii poștale în mod corespunzător, din punct de vedere calitativ.

Aceste Condiții sunt valabile în cazul activităților firmei **GLS** General Logistics Systems Romania din domeniul poștal, în primul rând pentru efectuarea activităților de furnizare a serviciilor poștale având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale, pentru preluarea trimiterilor poștale, pentru încărcarea și descărcarea acestora, manipularea, transbordarea lor, pentru depozitarea provizorie din cauza imposibilității de livrarea a acestora.

Înțelesul termenilor

Expeditorul trimiterilor poștale - partenerul contractual al **GLS**, persoana juridica, si, respectiv, persoana fizica, ce inițiază trimiterea poștală și o introduce în rețeaua poștală;

- Colet – trimitere poștală cu greutate maximă de 31.5 kg ce conține bunuri cu sau fără valoare comercială;

- GLS - **General Logistics Systems Romania SRL;**
- Depozit **–** altă clădire distinctă de punctul de acces sau de contact deservit de personal GLS, ce aparţine reţelei poştale GLS;
- Destinatar - persoana căreia ii este adresata trimiterea poștală;
- IOD - informație electronica sau verbala despre stadiul livrării trimiterii poștale;
- Rollkarte - foaie de transport utilizata de GLS, emisa în conformitate cu numărul trimiterilor poștale, prin care destinatarul confirma predarea fiecărei trimiterii poștale;
- POD - actul doveditor al livrării trimiterii poștale/extrasul foii de transport semnate, în copie;
- Persoană autorizată – orice persoană care este îndrituită să primească trimiterea poştală, referindu-se, dar nelimitându-se, la reprezentantul legal sau convenţional, persoana care are atribuţii în acest sens potrivit unor raporturi de muncă, persoana majoră desemnată de către destinatar şi despre care acesta din urmă a informat în scris furnizorul de servicii poştale, persoana majoră care locuieşte la adresa destinatarului;
- Returnare – înapoierea trimiterii poștale la expeditor, în situația imposibilității de predare a acesteia sau a refuzului din partea destinatarului;

Condiții de acceptare a trimiterilor poștale

Expeditorul trebuie sa-si protejeze în mod corespunzător bunurile ce fac obiectul trimiterii poștale, astfel încât acestea sa fie ferite de deteriorare, distrugere și sa nu poată pricinui pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau celorlalte trimiteri poștale, pe toata durata prestării serviciului. Ambalajul folosit de către expeditor se considera adecvat în cazul în care se apreciază ca protejează trimiterea poștală la presiune, soc, etanșeitate, etc., de la depunerea ei la punctul de acces ori preluarea trimiterii poștale de către personalul furnizorului până la livrarea ei către destinatar în condiții normale de colectare, sortare, transport și livrare.

GLS General Logistics Systems Romania SRL accepta trimiterile poștale prezentate de către expeditor/integrator, ambalate corespunzător, cu un înveliș exterior opac care sa nu permită vizualizarea conținutului, și care au înscrise datele de identificare complete ale destinatarului (nume și prenume/denumirea - în cazul persoanelor juridice, respectiv adresa completa de livrare (incluzând și strada, numărul, blocul și numărul acestuia, scara și numărul apartamentului), exceptând trimiterile poștale care fac obiectul serviciului contra Ramburs, situație în care vor trebui înscrise și toate datele de identificare ale expeditorului).

Responsabilitatea ambalării trimiterilor poștale, precum și a înscrierii datelor pe trimiterea poștală revine expeditorului/integratorului, în conformitate cu prevederile contractului comercial încheiat cu furnizorul.

Trimiterile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor/integrator, utilizând ca umplutura talaș, polistiren antișoc, materiale de căptușire și de umplutura menite să le protejeze sau orice alt material care atenuează socul mecanic, și sa aibă aplicata inscripția „Fragil"; inscripționarea „Fragil" atenționează, dar nu le protejează în absența unor materiale de ambalare corespunzătoare. GLS General Logistics Systems Romania SRL se obliga sa recunoască și sa respecte inscripțiile/etichetele aplicate de expeditor/integrator și sa acorde o atenție speciala în manipularea și depozitarea trimiterilor poștale în cauza.

- Se accepta numai trimiteri poștale complet sigilate (depuse închise);
- Trimiteri poștale din care ies obiecte lungi sau ascuțite nu sunt acceptate;
- Ambalajele de tip cutii trebuie exploatate optim, dimensiunile și calitatea corespunzătoare a materialului, ambalajului, precum și umplerea spațiului interior fiind de natura a proteja bunurile;
- Articolele de tehnica telecomunicațiilor(IT) care urmează sa fie reparate vor fi predate în ambalajul original, complet, cu completarea corespunzătoare de umplutura de protecție;
- Sticlele, flacoanele care fac obiectul unei trimiteri poștale trebuie protejate unele de celelalte, cât și în partea de jos și de sus prin straturi protectoare, din materiale protectoare sau umplutura.
- Bunurile cu forme speciale care se ambalează greu trebuie protejate și cu umplutura de ambalare suplimentară;
- Ambalajele tip cutie de carton trebuie sigilate pe fiecare parte cu banda de lipit cu logo-ul firmei (expeditorului), daca exista aceasta posibilitate; Nu se pot prelua cutii gata legate cu banda (deoarece ambalajul se poate destrama și doar trimiterea poștală identificata prin eticheta va putea ajunge la destinație); fiecare cutie trebuie etichetata și ambalata individual, separat de orice alta trimitere poștală.
- Plicul conținând adresa, eticheta, foaia de trimitere poștală, respectiv autocolantele prin care sunt identificate serviciul poștal (ales de către expeditor) și caracteristicile suplimentare se vor lipi, de către furnizor, pe suprafața cea mai mare a trimiterii poștale, lângă eticheta GLS cu cod de bare.
- In cazul mai multor trimiteri poștale ce trebuie livrate la aceeași adresa, autocolantele prin care sunt identificate serviciile (caracteristicile) suplimentare trebuie lipite de către furnizor pe fiecare trimitere poștală.
- Pentru expeditorii persoane juridice: în cazul serviciului contra Ramburs, suma de încasat trebuie indicata pe lista ramburs sau, cu ajutorul datelor trimise pe cale electronica, și pe trimiterea poștală, prin utilizarea autocolantului sistematizat, pus la dispoziție de către GLS (in cazul mai multor trimiteri poștale preluate de la același expeditor, în același timp, ce urmează a fi livrate la aceeași adresă, autocolantul ramburs trebuie lipit pe fiecare trimitere poștală, iar suma de încasat va fi indicata corespunzător fiecărei trimiteri poștale). In cazul informațiilor greșite ori incomplete GLS va depune toate eforturile pentru clarificarea situației.
- In cazul expeditorilor persoane fizice suma ramburs trebuie indicata pe ambalajul trimiterii poștale ori pe eticheta aplicată/atașată pe/de aceasta.
- Nu sunt acceptate bunuri având conținut periculos, nici chiar cu inscripționare exterioara.

Sunt excluse de la preluare următoarele trimiteri poștale, inclusiv constând în,:

- trimiterile ambalate necorespunzător,
- trimiterile poștale legate cu banda,
- produsele alterabile, care pot fi contagioase, pot provoca greața,
- rămășitele umane,
- animale vii și plante,
- motoare,
- bunuri ambalate vrac, în pungi, în saci,
- bunuri cu valoare deosebita, cum sunt de exemplu banii, timbrele, metalele prețioase documentele de valoare financiara, taloanele câștigătoare extrase și cele similare, perle, bijuterii, pietre prețioase, titluri de valoare, bilete de jocuri de noroc câștigătoare;
- documente oficiale,
- obiecte de arta, obiecte cu valoare personala,
- bunuri perisabile, bunuri sensibile la temperatura sau care necesită o temperatură controlată;
- muniție, arme de foc, explozibile și similare,
- trimiteri poștale adresate către căsuța poștală a destinatarului,
- trimiteri poștale care prezinta etichete vechi, neîndepărtate.
- trimiterile poștale constând în bunuri pentru care sunt stabilite condiții speciale de transport, prin dispoziții legale administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare și altele similare;
- trimiteri poștale ale 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 în ambalaj transparent;
- trimiteri poștale internaționale având ca obiect produse de redevența, băuturi alcoolice, tutun;
- produse considerate periculoase conform ADR (Ordonanța despre transportarea pe drumuri publice de trimiteri poștalelor periculoase),
- trimiterile poștale (bunurile) a căror expediere este interzisa în conformitate cu toate sancțiunile aplicabile, de exemplu, din cauza conținutului lor, destinatarului vizat sau tarii către care sau din care urmează sa fie trimise; sancțiunile includ toate legile, regulamentele și ordinele care impun pedepse (inclusiv, restricții comerciale și sancțiuni economice) unor tari, persoane fizice sau juridice, incluzând, dar fără a se limita, la sancțiunile impuse de Organizația Națiunilor Unite, Uniunea Europeana și de statele membre ale Uniunii Europene.

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

Dimensiunile maxime acceptate ale trimiterii poștale

Se accepta trimiteri poștale de cel mult 31.5 kg.

În cazul persoanelor juridice cu care GLS are incheiate contracte comerciale în baza unor oferte individuale negociate: circumferința (circumferința= 2x înălțime + 2x lățime +1x lungime) nu poate fi mai mare de 3m, iar lungimea maxima aprobata a trimiterii poștale este de 2m, înălțimea maxima de 0,6 m și lățimea maxima de 0,8 m. Trimiterile poștale de pana la 2 kg și lungimea maxima de 40 cm se vor numi Business SmallParcel, iar restul, pana la 31.5 kg și lungimea maxima de 2 m, se vor numi Business Parcel.

Fiecare dintre aceste trimiteri va primi eticheta cu codul de bare aferent.

GLS cântărește fiecare trimitere poștală - conform contractului existent, încheiat în scris, cu persoanele juridice - automat pe cantar, în depozit sau în unitatea de sortare, și înregistrează datele de greutate asignate fiecărei trimiteri poștale. Datele de greutate constituie automat datele de baza ale facturării.

In cazul persoanelor fizice și al persoanelor juridice cu care GLS nu are încheiate contracte comerciale în afara ofertei publice se va proceda la stabilirea mărimii coletului (XS, S, M, L, XL), având în vedere că tarifele sunt stabilite, în cuprinsul ofertei comerciale publice, în conformitate cu mărimea trimiterii poștale.

Termenul de păstrarea a trimiterilor poștale

In cazul trimiterilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, GLS General Logistics Systems Romania SRL 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 GLS General Logistics Systems Romania SRL.

- GLS General Logistics Systems Romania SRL are obligația de a preda expeditorului trimiterea poștală înregistrată ce nu a putut fi predata destinatarului în unul din următoarele cazuri:

- adresa destinatarului nu exista (sau este incompleta, adresa neputând fi identificată, în condițiile în care nu include și strada, numărul și, atunci când este cazul, blocul și numărul acestuia, scara și apartamentul), la acea adresa nu exista nici o construcție la care trimiterea poștală sa poată fi predata ori un serviciu disponibil destinat primirii trimiterii poștale,

- destinatarul sau persoana autorizata sa primească trimiterea poștală nu a fost găsit (ă) la adresa indicată, după expirarea, atunci când este cazul, a termenului de păstrare a trimiterii poștale în vederea predării,

- destinatarul sau persoana autorizata sa preia trimiterea poștală a refuzat, după caz, primirea acesteia sau confirmarea în scris, potrivit legii, a primirii trimiterii poștale în cazul serviciului confirmare de primire ori achitarea contravalorii bunului care face obiectul serviciului contra ramburs.

Confidențialitate

GLS General Logistics Systems Romania SRL asigura, prin masuri de organizare și masuri tehnice corespunzătoare, confidențialitatea trimiterilor poștale ce intra în rețeaua poștală GLS.

GLS General Logistics Systems Romania SRL asigura secretul trimiterilor poștale - reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimiterilor poștale fiind permisa numai în condițiile și cu procedura prevăzute de lege.

GLS si parteneri contractuali îşi asumă obligaţia de a nu divulga şi de a nu oferi terţilor posibilitatea de a lua cunoştinţă, în orice mod şi în orice moment al prestării serviciilor poştale, de informaţii referitoare la identitatea sau la alte date cu caracter personal ale deponentului, expeditorului sau destinatarului trimiterii poştale ori la conţinutul trimiterii poştale, inclusiv la cuantumul sumei care face obiectul trimiterii poştale, cu excepţia cazurilor prevăzute de lege.

În cazul neexecutării obligațiilor de plată la termenele prevăzute în baza contractelor comerciale încheiate, GLS își rezervă dreptul, fără a fi necesară obținerea unui acord suplimentar din partea Expeditorului, să apeleze la o terță parte specializată în recuperarea creanțelor, în vederea gestionării și recuperării debitelor restante.

În acest scop, Expeditorul își exprimă acordul ca GLS să transmită către respectiva terță parte informațiile necesare recuperării creanței, date de identificare, date contractuale relevante, valoarea și situația creanței, precum și datele de contact ale persoanelor desemnate de Expeditor pentru comunicarea și gestionarea relației contractuale (nume, număr de telefon, adresă de e-mail).

Părțile recunosc că transmiterea și prelucrarea acestor date se realizează în temeiul interesului legitim al GLS de a recupera creanțele rezultate din prezentul contract și cu respectarea dispozițiilor aplicabile privind protecția datelor cu caracter personal.

In cazul trimiterilor poștale internaționale se vor respecta, suplimentar, de către ambele părți, dispozițiile legale incidente în domeniul vamal, precum și legislația celorlalte state tranzitate de trimiterea poștală și, respectiv, pe teritoriul cărora se va colecta/livra trimiterea poștală.

Obligațiile GLS General Logistics Systems Romania SRL

GLS General Logistics Systems Romania SRL efectuează livrarea trimiterilor poștale în cele mai bune condiții de siguranța, asigurându-se în mod permanent ca trimiterea poștală va ajunge la destinatar. De asemenea, GLS General Logistics Systems Romania SRL, protejează conținutul trimiterilor poștale prin următoarele acțiuni:

a) nu are voie sa deschidă trimiterile poștale,

b) nu are voie sa divulge altora – cu excepția expeditorului, a destinatarului, respectiv a organelor abilitate – datele aflate pe parcursul executării serviciilor(poștale),

c) nu poate înmâna trimiterea/conferi acces – pentru a afla conținutul acesteia – altora, cu excepția expeditorului, destinatarului (respectiv, altei persoane autorizate) și a organelor abilitate,

d) nu poate divulga informații despre executarea serviciilor altora - cu excepția expeditorului, destinatarului (respectiv, altei persoane autorizate) și a organelor abilitate.

Obligațiile expeditorului

Expeditorul este obligat sa ambaleze fiecare trimitere poștală după cerințele manipulării trimiterilor poștale, - iar, suplimentar, doar în cazul contractelor încheiate cu persoane juridice, sa le prevadă cu etichete sistematizate **GLS** (puse la dispoziție de către furnizor, cu titlu gratuit) -, sa conțină completate în întregime datele destinatului (iar, în cazul serviciului contra ramburs și ale expeditorului), respectiv sa le prevadă cu documentele aferente, acolo unde este cazul.

De asemenea, în cazul serviciului contra ramburs, suma ce urmează a fi colectată de la destinatari persoane fizice va fi înscrisă pe ambalajul trimiterii poștale sau pe eticheta aplicată/atașata pe/de trimiterea poștală care face obiectul acestui serviciu.

GLS General Logistics Systems Romania SRL nu răspunde pentru eventualele greșeli de completare.

Personalul GLS General Logistics Systems Romania SRL va refuza preluarea trimiterilor poștale care, în mod evident, sunt necorespunzătoare condițiilor de acceptare stabilite.

Expeditorul, persoana juridica cu care GLS are un contract comercial incheiat in baza unor oferte individuale negociate si, respectiv GLS, va utiliza pentru identificarea trimiterilor postale urmatoarele dovezi:

- duplicatul etichetei trimiterii poștale,
- mini-eticheta numărului de trimitere poștală (autocolant, se desprinde de pe tichetul trimiterii poștale în 2 exemplare),
- in cazul etichetei de trimitere poștală realizate în sistem propriu, un fișier de date în format electronic, stabilit de comun acord între GLS și persoanele juridice, în temeiul convenției contractuale existente.

Expeditorul persoană juridică este obligat sa transfere la termen, conform prevederilor contractului încheiat între cele două părți, în contul GLS General Logistics Systems Romania SRL contravaloarea serviciului prestat.

In caz contrar GLS General Logistics Systems Romania SRL este îndreptățită sa perceapă penalizări de 0,1% pe zi de întârziere, care în suma totala pot depăși valoarea facturii, conform prevederilor contractului încheiat între cele două părți.

In cazul serviciilor poştale pentru prestarea cărora nu există un contract comercial între expeditor şi GLS în baza unor oferte individuale negociate (suplimentar ofertei publice), deci inclusiv în cazul persoanelor fizice, plata se va face online cu cardul, anticipat prestării serviciului poștal.

Serviciile oferite și prestate de GLS, respectiv facilitățile oferite și prestate în vederea furnizării serviciilor poștale sunt, în principal, următoarele:

GLS General Logistics Systems Romania SRL furnizează serviciul Express**,** serviciu poștal care presupune în mod cumulativ:

- Predarea trimiterii poștale la adresa destinatarului, personal către acesta sau către persoana autorizata sa primească trimiterea poștală;
- Răspunderea pentru predarea cu întârziere a trimiterii poștale;
- Predarea rapida a trimiterii poștale;

- Eliberarea de către furnizor expeditorului a unui document care permite furnizorului identificarea internă a trimiterii în rețeaua poștală și care atestă data, ora și minutul depunerii;

- GLS General Logistics Systems Romania SRL va marca toate trimiterile poștale care fac obiectul acestui serviciu poștal cu inscripția "Express";
- In cazul în care clientul/expeditorul a optat pentru serviciul Express, se asigura identificarea individuala a trimiterii poștale si, pe baza acesteia, monitorizarea trimiterii poștale în procesul tehnologic **(**trimitere poștală care face obiectul serviciului Express);
- GLS nu prestează serviciul Express în cadrul aceleiași localități
- Daca apar întârzieri din cauza GLS în cazul trimiterilor poștale care fac obiectul serviciului Express – ce are livrare garantata la termen -, ca despăgubire se va plăți dublul taxei suplimentare a serviciului (diferența față de un serviciu poștal standard) pentru fiecare 24 ore de întârziere;
- Pentru serviciul Express preluarea trimiterilor poștale care fac obiectului acestui serviciu se face de luni pana joi, de la ora 10 la ora 17.
- Timpii de livrare pe care GLS General Logistics Systems Romania SRL ii garantează pentru serviciul Express având ca obiect trimiteri poștale interne sunt: 24 ore intre reședințe de județ și intrajudețene, 36 ore în alte localități, acest serviciu poștal nefiind disponibil în cadrul aceleiași localități (colectare și livrare în/din aceeași localitate);
- In cazul trimiterilor poștale internaționale (care fac obiectul serviciului Express) colectate de pe teritoriul României, timpul cât trimiterea poștală se află pe teritoriul României nu poate depăși limitele prevăzute de prezentele condiții, aferente trimiterilor poștale interne;
- În cazul trimiterilor poștale internaționale (care fac obiectul serviciului Express) colectate de pe teritoriul României și care urmează a fi livrate unui destinatar aflat în unul dintre statele membre ale Uniunii Europene sau ale Spațiului Economic European, timpul cât trimiterea poștală se află în afara teritoriului României nu va depăși 240 ore.

Exclusiv în cazul contractelor comerciale încheiate cu persoane juridice, GLS General Logistics Systems Romania SRL oferă caracteristica suplimentară Pick&Ship (Ridicare și Expediere), respectiv, Pick&Return (Ridicare și Expediere înapoi), în cazul serviciilor poștale (cu excepția serviciului Express) ce au ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale, care facilitează mișcarea bunurilor comerciale care fac obiectul trimiterilor poștale către consum, colectarea, transportul și livrarea trimiterilor poștale constând în bunuri ce necesita reparații, garanții, etc (situație în care acesta este dependent de Pick&Ship şi subsecvent acestuia, iar tariful acestui serviciu care beneficiază de caracteristica Pick&Return – este cu titlu gratuit pt. persoana de la care s-a ridicat trimiterea poștală (expeditor), tariful serviciului fiind achitat de clientul contractual GLS (destinatarul trimiterii poştale);

Cererile de ridicare a trimiterilor poștale, în privința cărora se dorește această caracteristică suplimentară, se realizează cu o zi înainte de preluarea acestora, pana la ora 17.00.

- La ridicare GLS nu verifica documentele referitoare la trimiteri poștale înapoiate; aceste documente nu sunt acceptate separat de colet, acestea trebuind atașate/alipite trimiterii poștale în cauză ori introduse în acestea.
- Daca se dorește expedierea de către persoanele juridice a mai multor trimiteri poștale decât cele trecute pe comanda prealabilă, conform prevederilor contractului comercial dintre cele două părți, cele în plus nu vor putea fi preluate, deoarece angajatul GLS General Logistics Systems Romania SRL are doar atâtea etichete de trimiteri poștale completate și identificabile cate se regăsesc pe mandat;
- În cazul atașării acestor caracteristici unui serviciu poștal (aceasta nu va putea fi solicitată în cazul serviciului Express), atunci când expeditorul a optat pentru aceasta, trimiterile poștale vor fi livrate la adresa destinatarului în următoarea zi lucrătoare de la preluare, în intervalul orar de lucru 9-17, de luni pana vineri.

GLS General Logistics Systems Romania SRL furnizează serviciul contra_ramburs, serviciu poștal a cărui particularitate consta în achitarea de către destinatar expeditorului, prin intermediul rețelei poștale, a contravalorii bunului care face obiectul trimiterii poștale înregistrate.

GLS oferă și prestează serviciul contra Ramburs ce are ca obiect exclusiv trimiteri poștale interne; Prin excepţie însă, doar în temeiul unor contracte comerciale încheiate în scris, GLS General Logistics Systems Romania SRL oferă și prestează serviciul contra Ramburs ce are ca obiect trimiteri poștale internaționale numai persoanelor juridice.

- Preluarea acestor trimiteri poștale se face numai în condițiile în care expeditorul a indicat în mod corect și complet toate datele sale de identificare.
- Valoarea maxima acceptata a valorii rambursului este de 2000 RON pentru orice persoana fizica sau juridica. Prin exceptie, in cazul contractelor comerciale incheiate cu persoane juridice, valoarea maxima acceptata a valorii rambursului este de 5000 RON in cazul in care destinatarii sunt persoane juridice, iar valoarea maxima este de 7000 RON in cazul in care destinatarii sunt persoane fizice.
- Moneda admisă în care se face colectarea, respectiv achitarea sumelor de bani de la destinatari este RON.
- Termenul de livrare a trimiterilor poștale interne care face obiectul acestui serviciu este de 1 zile lucrătoare, iar termenul de returnare a contravalorii acestor trimiteri poștale către expeditor (sumele colectate de la destinatar) se efectuează în maximum 5 zile lucrătoare de la livrare, prin virament bancar.

Exclusiv în cazul contractelor comerciale încheiate cu persoane juridice în baza unor oferte individuale negociate, GLS General Logistics Systems Romania SRL furnizează serviciul de trimitere cu valoare declarata, serviciu poștal a cărui particularitate constă 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, care este disponibil în cazul oricărui tip/fel de trimitere poștală (deci, inclusiv drept caracteristică suplimentară) - DeclaredValueInsurance (asigurare la valoare declarata). În cazul serviciilor de trimitere cu valoare declarata, valoarea maxima acceptata a valorii declarate este de 7000 RON. În situația în care expeditorul a declarat o valoare mai mica decât valoarea reala, despăgubirea este la nivelul valorii declarate. Acest serviciu/caracteristică poştală se poate comanda, la alegere, pentru orice trimitere poştală în parte, în funcție de solicitarea expeditorului.

Exclusiv în cazul contractelor comerciale încheiate cu persoane juridice în baza unor oferte individuale negociate, GLS General Logistics Systems Romania SRL oferă facilitatea (caracteristica suplimentară) PreAdvice Service, care consta în aceea ca destinatarul va primi o notificare prin SMS în dimineața livrării trimiterii poștale.

În temeiul contractelor comerciale încheiate cu persoane juridice în baza unor oferte individuale negociate, GLS General Logistics Systems Romania SRL conferă posibilitatea asocierii fiecărui tip de serviciu și a caracteristicii suplimentare DocumentReturn Service (Retur Documente) a cărei particularitate consta în aceea ca documentația speciala de livrare care însoțește trimiterea poștală (de exemplu: Rollkarte) trebuie semnată (confirmata) de către destinatar și apoi returnata expeditorului, în termen de 5 zile lucrătoare de la livrarea trimiterii poștale.

Exclusiv în cazul contractelor comerciale încheiate cu persoane juridice în baza unor oferte individuale negociate, GLS General Logistics Systems Romania SRL furnizează servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale internaționale în tarile Uniunii Europene, precum și în Turcia, Norvegia și Elveția, în colaborare cu sistemul GLS internațional (din grup), constând în:

- Colectarea de pe teritoriul României a trimiterilor poștale de către GLS General Logistics Systems Romania SRL, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor poștale efectuata de către partenerii externi contractuali ai GLS, servicii în cazul cărora trimiterea poștală rămâne permanent sub supravegherea GLS General Logistics Systems Romania SRL de la momentul preluării pana la livrarea ei, iar informațiile legate de trimiterea poștală și POD-ul care atesta și primirea trimiterii poștale de către destinatar pot fi căutate oricând (in termenul de prescripție de șase luni de la data preluării trimiterii poștale).

- De asemenea**,** GLS General Logistics Systems Romania SRL preia în vederea distribuirii trimiterii poștale astfel preluate de către membrii sistemului GLS Internațional cu destinația Romania din relațiile de mai sus, asigurând, acolo unde este cazul, și vămuirea conform dispozițiilor

destinatarului și livrarea de către GLS General Logistics Systems Romania SRL a acestor trimiteri poștale.

Exceptând serviciile poștale prevăzute în cuprinsul documentului în cazul cărora sunt stabiliți timpi de livrare specifici serviciului: timpul de livrare în cazul oricărui alt serviciu poștal având ca obiect trimiteri poștale internaționale diferă de la tara la tara, fiind între 2 și 8 zile lucrătoare, timp care se poate prelungi cu timpul necesar efectuării controlului vamal (prevăzut în zile lucrătoare):

Ungaria (2), Cehia (3), Slovenia (3-4), Slovacia (2), Bulgaria (2), Serbia (3-4), Polonia (3), Germania (4), Elveția (4), Belgia (4), Olanda (4), Luxemburg (4), Liechtenstein (4), Austria (3), Italia (4-5), Croația (3), Danemarca (5), Franța (6), Marea Britanie (6), Irlanda (6-7), San Marino (4-5), Vatican (4-5), Monaco (5), Portugalia (6-7), Spania (6-7), Insulele Canare (Spania 6-7), Grecia (5-7), Andora (6-8), Gibraltar (6-8), Suedia (5-6), Finlanda (7), Norvegia (6-7), Malta (7-8), Cipru (7-8), Estonia (7-8), Lituania (7-8), Letonia (7-8), Turcia (7-8).

Cand trimiterile postale au drept continut bunuri impozabile, expeditorul raspunde de asigurarea intregii documentatii necesare pentru vama, prin atasarea acesteia la trimiterea postala, intr-un plic exterior, nerespectarea acestor obligatii putând prelungi termenul de vamuire. Termenul de vamuire este cuprins intre 2-8 zile lucratoare. GLS Romania isi asuma raspunderea pentru predarea imediata a coletelor catre institutiile vamale.

Cheltuielile aferente formalităților vamale sunt suportate de către clientul expeditor sau destinatar. în cazul în care destinatarul, având o trimitere poștală internațională, nu își respecta obligațiile legate de plata a cheltuielilor de vămuire, aceste costuri vor fi suportate de clientul expeditor. În cazul unor modificări privitoare la adresa destinatarului, GLS General Logistics Systems Romania SRL își asuma sarcina de a corecta în numele și pentru expeditor adresa și de a livra la adresa corectata. **În** cazul destinatarilor persoane fizice, serviciul cuprinde și a doua încercare de livrare, după prima nereușită.

În cazul destinatarilor persoane juridice, serviciu presupune doar o singură încercare de livrare a trimiterii postale.

În cazul persoanelor juridice, în cazul trimiterilor poștale internaționale se mai pot solicita servicii/caracteristici (suplimentare) contra cost în baza contractului în vigoare (vămuire, preluare și transport, DocumentReturnService - retur documente aferente respectivei trimiteri poștale, etc.).

În cazul persoanelor juridice cu care GLS are contracte comerciale încheiate în acest sens, GLS furnizează serviciul contra ramburs având ca obiect trimiteri poștale internaționale, în termenele aferente trimiterilor poștale internaționale astfel indicate anterior, situație în care termenul maxim de returnare a sumei de bani care face obiectul rambursului nu va depăși durata aferentă termenului de livrare a trimiterii poștale în cauza, suma fiind returnata expeditorului prin virament bancar.

Pentru aceste servicii se va încheia întotdeauna o convenție separata/contract comercial între GLS și expeditor. Serviciile poștale pot prezenta și caracteristici suplimentare.

GLS General Logistics Systems Romania SRL oferă și prestează serviciul contra Ramburs care are ca obiect trimiteri poștale internaționale exclusiv în cazul contractelor comerciale încheiate cu persoane juridice în baza unor oferte individuale negociate.

Livrarea trimiterilor poștale

Colectarea trimiterilor poștale se realizează numai prin personalul GLS de la punctele de acces deservite de personal sau de la adresa indicata de expeditor.

Pentru serviciile poștale furnizate, excepție făcând serviciul Express și serviciile deja nominalizate, GLS General Logistics Systems Romania SRL asigura livrarea la destinatari a unei trimiteri poștale interne în cel mult 5 zile lucrătoare de la data preluării trimiterii poștale.

Însă, în cazul unei prime livrări nereușite (doar în cazul în care destinatarul nu a fost găsit la adresa indicată sau adresa nu poate fi identificată din cauza unei erori care ar putea fi corectată de către expeditor), fără a depăși timpul de livrare anterior indicat, în cazul destinatarilor persoane fizice, GLS oferă și o a doua încercare de livrare, care este parte a serviciului de baza, facilitate aplicabilă tuturor serviciilor poștale prestate de GLS, excepție făcând serviciul Express și serviciul Livrare specială (în cazul căruia s-a solicitat de către expeditor predarea la data și ora stabilită de către acesta, la adresa indicată).

În cazul destinatarilor persoane juridice, livrarea trimiterii postale se încearcă o singură dată, respectându-se ulterior procedura de avizare.

În cazul imposibilității de predare și după cea de-a doua încercare de livrare a trimiterii poștale, exclusiv în cazul destinatarilor persoane fizice, cu excepția celor care fac obiectul serviciului Express și a serviciului Livrare specială, angajatul GLS va aviza destinatarul,

înștiințându-l despre încercarea de livrare, prin intermediul unui aviz care cuprinde înscrise informații privind: data avizării destinatarului, perioada de păstrare a trimiterii poștale la dispoziția destinatarului, precum și denumirea, adresa și programul de lucru cu publicul al punctului de contact deservit de personal de unde o poate ridica.

Punctele de acces si de contact deservite de personal, respectiv adresele și programul de lucru cu publicul aferente acestora, sunt afișate pe pagina de internet a GLS General Logistics Systems Romania SRL.

In cazul în care motivul nelivrării este adresa incorecta sau alta cauza, care poate fi corectata de către expeditor, GLS va soma expeditorul dacă este posibil, sa corecteze eroarea. în cazul eșuării celei de-a doua încercări de livrare prevăzute mai sus sau a imposibilității de predare în cazurile prevăzute de lege, trimiterea poștală va fi returnata expeditorului, după expirarea termenului de avizare de mai jos sau a încercării de livrare, după caz.

Predarea trimiterilor poștale se realizează la adresa indicata de expeditor, personal către destinatar sau către persoana autorizata sa primească trimiterea poștală.

GLS va păstra trimiterea poștală la dispoziția destinatarului, în vederea predării către acesta, timp de 6 zile lucrătoare de la data (ziua) avizării, iar după expirarea acestei perioade trimiterea poștală va fi returnata – fără nici o notificare – expeditorului.

Termenul de returnare este de maximum 2 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale interne și maximum 8 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale internaționale, calculat de la data expirării termenului de avizare de mai sus (perioadei de păstrare) sau a încercării de livrare, după caz, iar returnarea se va efectua la adresa expeditorului, operațiuni ce nu vor implica plata unor tarife (este gratuită).

GLS nu efectuează o a doua încercare de livrare a trimiterii poștale în cazul în care respectiva trimitere poștală face obiectul serviciului Express sau Livrare specială (în cazul căruia s-a solicitat de către expeditor predarea la data și ora stabilită de către acesta, la adresa indicată).

Trimiterea poștală va fi returnata expeditorului în una din situațiile următoare: adresa destinatarului nu există sau la adresa indicată nu există nicio construcție, se refuza de către destinatar (sau persoana autorizată), după caz, primirea trimiterii poștale sau confirmarea în scris a primirii trimiterii poștale în cazul serviciului confirmare de primire ori achitarea

contravalorii bunului care face obiectul serviciului contra ramburs sau atunci când expeditorul a solicitat, în scris, la momentul depunerii trimiterii poștale, returnarea cu celeritate a trimiterii poștale, fără avizarea destinatarului și, respectiv, fără păstrarea trimiterii poștale la dispoziția acestuia.

GLS va răspunde pentru predarea cu întârziere a trimiterilor poștale, în cazul depășirii timpilor de livrare și de returnare, prin plata unor penalități în cuantum de 0,1% pe zi de întârziere din tariful serviciului încasat în cazul tuturor serviciilor poștale, altele decât serviciul Express.

Expeditorul poate solicita eliberarea dovezii privind depunerea trimiterii poștale sau livrarea la destinatar a trimiterii poștale care face obiectul serviciului de trimitere recomandată în termen de 9 luni de la data depunerii acesteia în rețeaua GLS. Furnizorul are obligația de a transmite expeditorului dovada respectivă în termen de maxim 30 de zile lucrătoare de la data solicitării, printr-o metodă agreată (de exemplu e-mail), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului.

Termenul în care poate fi solicitată de expeditor dovada privind depunerea sau, respectiv, livrarea trimiterii poștale care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată este de 9 luni de la data depunerii acesteia, GLS având obligația de a comunica dovada respectivă în termen de maximum 30 de zile lucrătoare de la data solicitării, printr-o metodă agreată cu expeditorul sau integratorul (de exemplu e-mail), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului.

Livrarea trimiterilor poștale din clasa Pick&Ship care s-au predat către GLS pana la ora agreata prin contractele speciale încheiate cu persoanele juridice se va efectua a doua zi lucrătoare („24 de ore” nu înseamnă timpul de execuție, indica în exclusivitate următoarea zi de lucru).

Livrarea trimiterilor poștale se efectuează contra semnăturii destinatarului sau a unor persoane autorizate sa primească, fiind incluse și persoanele care dispun de împuternicire.

Predarea va fi confirmata de către destinatar prin semnătura sa pe formularul emis de GLS **(**Rollkarte).

Pe lângă semnătura, GLS va solicita și numele celui care preia trimiterea poștală, care va fi introdus lângă datele salvate în scannerul manual, astfel numele persoanei căreia i-a fost

predată trimiterea poștală poate fi căutat în informațiile telefonice sau electronice existente despre trimiterea poștală.

Atunci când este cazul, predarea va avea loc după plata sumei care face obiectul serviciului contra Ramburs si, respectiv, după semnarea confirmării de primire. Destinatarul nu poate controla conținutul trimiterii poștale înainte de a-i fi livrată trimiterea poștală, respectiv înainte de primirea trimiterii poștale și, în cazul serviciului contra Ramburs, anterior achitării sumei de bani.

In cazul în care destinatarul lipsește, expeditorul poate împuternici GLS General Logistics Systems Romania SRL sa livreze trimiterea poștală unei persoane abilitate/autorizate (de exemplu, unui vecin împuternicit în acest sens sau altei persoane corespunzătoare). În aceste cazuri de împuterniciri dovada primirii (IOD, POD) va fi redactata într-o forma implicit modificata.

In cazul serviciului confirmare de primire termenul de returnare către expeditor a dovezii confirmate în scris privind predarea trimiterii poștale (interne sau internaționale) care face obiectul acestui serviciu este de 2-8 zile lucrătoare și va fi trimisă expeditorului, scanat, prin intermediul poștei electronice. În cazul pierderii dovezii de confirmare a primirii trimiterii poștale de către destinatar, GLS General Logistics Systems Romania SRL întocmește și pune la dispoziția expeditorului un duplicat al acesteia

Informații privind trimiterile poștale

Expeditorul sau reprezentantul acestuia se poate interesa de trimiterea poștală la serviciul de Relații cu clienții pe baza numărului de trimitere poștală, putând solicita informații despre livrarea acesteia (IOD), respectiv putând solicita dovada de livrare (POD).

Informațiile despre trimiterea poștală (IOD) se pot furniza în 4 ore în cazul trimiterilor poștale expediate în ultimele 3 luni. După aceasta perioada informația despre trimiterea poștală va fi accesibila încă un an, dar termenul de furnizare a informațiilor se prelungește cu 3 zile lucrătoare. POD-ul este disponibil după 2 zile lucrătoare de la livrare.

GLS oferă expeditorului telefonic, respectiv prin sistemul de căutare on-line informații despre trimiterile poștale livrate (IOD) începând cu dimineața celei de-a doua zile lucrătoare după preluarea trimiterilor poștale, cu excepţia serviciului de trimitere recomandată, a serviciului/caracteristicii suplimentare valoare declarată şi, respectiv, a serviciului confirmare de primire (în situaţia duplicatului dovezii de predare în cazul

pierderii dovezii privind predarea trimiterii poștale), dovada privind livrarea trimiterilor poștale în scris (POD) se poate solicita gratuit de expeditor pentru 5% din numărul mediu al trimiterilor poștale depuse/predate într-o zi, conform contractelor încheiate cu utilizatorii, GLS având dreptul de a solicita taxe, iar expeditorul are obligația de a achita o taxa în valoare de 10 lei per document pentru emiterea de acte oficiale, daca solicitările depășesc acest procent. Dovada privind livrarea trimiterilor poștale cu semnătura destinatarului sau a persoanei împuternicite, inclusiv confirmarea de primire în cazul serviciului confirmare de primire, se eliberează/transmite doar în format electronic, fiind considerata document corespunzător de livrare.

Răspunderea contractuală față de expeditor

GLS General Logistics Systems Romania SRL răspunde pentru 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 poștală face sau nu obiectul unui serviciu contra ramburs;

2. cu valoarea rambursului, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu contra ramburs fără 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:

1. 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, în caz de pierdere parțială, distrugere parțială sau deteriorare a trimiterilor poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

c) în cazul unei trimiteri care face obiectul unui serviciu contra ramburs, furnizorul de servicii poștale 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 la lit. a) și 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, se restituie și tarifele încasate la depunerea trimiterii poștale.

În 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.

In cazul neefectuării prestațiilor care constituie caracteristici suplimentare ale serviciilor poștale, nominalizate de expeditor prin indicații speciale, se restituie numai tarifele încasate suplimentar fata de tariful aplicabil pentru serviciul poștal standard.

In cazul pierderii dovezii privind predarea trimiterii poștale înregistrate, confirmata în scris de către destinatar, furnizorul de serviciu poștal are obligația întocmirii și punerii la dispoziția expeditorului a unui duplicat al dovezii de predare/livrare a trimiterii poștale, în cazul serviciului Confirmare Primire.

GLS General Logistic Systems Romania SRL este răspunzătoare fata de expeditor pentru prestarea serviciului în condițiile prevăzute de lege și în contractul încheiat cu expeditorul. Expeditorul are dreptul la o despăgubire corespunzătoare pentru prejudiciul cauzat prin pierderea, furtul, distrugerea totală sau parțială ori prin deteriorarea trimiterii, despăgubire prevăzută prin lege. Pagubele indirecte și beneficiile nerealizate nu se despăgubesc. Expeditorul poate renunța la dreptul său de despăgubire în favoarea destinatarului.

In cazul trimiterilor poștale preluate în vederea livrării GLS își asuma răspunderea conform regulilor generale stabilite de către lege, daca prin intermediul unui contract comercial între părți nu se stabilesc condiții de agravare a răspunderii.

Expeditorul, în măsura în care considera necesar, poate lua masuri suplimentare de prevenire a distrugerii sau pierderii trimiterii prin asigurarea bunului la o societate de asigurări sau prin plata unor taxe suplimentare care vor fi negociate și stabilite printr-un contract încheiat în acest sens.

GLS despăgubește clienții săi de fiecare data pentru daune pana la nivelul cuprins în prezentele Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale, care se corelează, acolo unde este cazul, cu contractul încheiat intre părți, ținând totodată cont și de excluderile și clauzele de mai jos.

GLS nu își asuma responsabilitatea pentru pierderile indirecte și beneficiile nerealizate.

GLS este exonerat de răspundere în următoarele situații:

- paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
- trimiterea a fost primita fără obiecții de către destinatar, cu excepția reclamațiilor referitoare la pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea totala ori parțială a conținutului trimiterii poștale;
- utilizatorul nu are instalata o cutie poștală care sa permită predarea trimiterii poștale sau aceasta nu asigura securitatea trimiterilor poștale ori, după caz, nu are asigurat un serviciu destinat primirii trimiterilor poștale;
- GLS nu este răspunzătoare pentru pierderea, distrugerea, deteriorarea, nelivrarea sau livrarea greșită a unei trimiteri poștale în cazul în care acestea sunt generate de cazul fortuit sau de forța majora, astfel cum sunt ele definite în legislație; în acest caz se restituie tarifele achitate, cu excepția tarifului de asigurare.

GLS General Logistics Systems Romania SRL 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.)

GLS răspunde pentru trimiterile poștale internaționale în conformitate cu prevederile aplicabile trimiterilor poștale interne, astfel mentionate în cuprinsul prezentului document.

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori

Expeditorul sau destinatarul nemulțumit de serviciul oferit poate formula o reclamație în termen de 6 luni de la data depunerii trimiterii poștale.

Reclamația utilizatorului care se considera prejudiciat/nemulțumit va trebui făcută în scris și transmisa furnizorului prin una dintre următoarele modalități: prin depunere, personal, la sediul social GLS General Logistics Systems Romania SRL, prin intermediul unui serviciu poștal cu confirmare de primire către adresa în Sat Șelimbăr, Comuna Șelimbăr, str. Ștefan cel Mare, nr. 3, Parc industrial Șelimbăr, județ Sibiu.

GLS General Logistics Systems Romania SRL va înregistra în Registrul de reclamații și va confirma petentului primirea reclamației prin aceeași modalitate folosita la transmitere de către utilizator sau solicitata de către acesta, și anume: prin înmânarea numărului de înregistrare în cazul în care reclamația a fost depusa personal sau prin semnarea confirmării de primire pentru cazul primirii reclamației printr-un serviciu poștal cu confirmare de primire.

In vederea soluționării reclamației, utilizatorul reclamant va trebui sa descrie evenimentul (fapte, acte și cauze) aferent reclamației, sa își formuleze pretențiile, sa anexeze la reclamația înaintata documente relevante pentru efectuarea unor analize corecte și complete, corespunzătoare evenimentului reclamat, (cum ar fi, copie a documentului care atesta plata serviciului poștal, a facturii comerciale/bonului fiscal emis, fotografii, ambalajul/trimiterea deteriorat/a, după caz, etc.) și sa pună la dispoziție orice alte informații ce ar putea fi utile soluționării reclamației(de exemplu, numărul de trimitere poștală (eticheta, destinatarul).

Reprezentanții GLS General Logistics Systems Romania SRL vor analiza reclamația primita 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, sa solicite chiar și o expertiza.

Reclamația va fi soluționată de către GLS General Logistics Systems Romania SRL (implicând, analiza reclamației, comunicare răspuns și acordare despăgubiri) în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

In cuprinsul soluționării reclamației **GLS General Logistic Systems Romania SRL** va menționa și suma care va fi acordata ca despăgubire și se va pune în vedere, în cazul persoanelor juridice, sa se emită o factura de despăgubire către **GLS General Logistic Systems Romania SRL** pentru suma comunicata de acesta (GLS), care va fi acordata ca despăgubire, și, în cazul persoanelor fizice, să se indice datele necesare în vederea achitării despăgubirii (contul bancar și titularul acestuia).

Prestatorul va achita suma de despăgubire în termen maxim de 30 zile calendaristice de la data soluționării favorabile a reclamației în cazul persoanelor fizice, și, respectiv, în termen de 8 (opt) zile calendaristice în cazul persoanelor juridice (luând însă toate masurile aferente achitării începând cu ziua sosirii facturii emise de către persoana juridică prejudiciată), fără a depăși însă termenul de 3 luni de mai sus, de soluționare a reclamației.

Plata sumelor datorate utilizatorului se face, atât în cazul persoanelor fizice, cât și juridice, prin virament bancar.

Se va depune o cerere de despăgubire tip, pentru care va exista un model pe site-ul GLS și se va indica un cont în care se va vira despăgubirea.

In cazul în care reclamația adresata furnizorului de servicii poștale GLS General Logistics Systems Romania SRL 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 cauza poate înainta, în termen de un an de la data depunerii trimiterii poștale, o plângere autorității de reglementare însoțita de dovada îndeplinirii procedurii reclamației prealabile sau o cerere de chemare în judecata. Cererea de chemare în judecata poate fi introdusa indiferent daca o plângere având același obiect a fost înaintata sau nu autorității de reglementare.

Răspunderea, în cazul în care livrarea este realizata de un alt furnizor contractual al GLS Romania, aparține **GLS General Logistics Systems Romania SRL**.

Plata coletelor cu ramburs efectuată prin POS – Reguli privind procedura tranzacțiilor contestate de către posesorii de carduri

Destinatarul, în calitate de posesor al cardului poate contesta o plată aferentă unui colet cu ramburs (COD) în situația în care consideră că tranzacția a fost neautorizată, că nu a solicitat coletul sau coletul nu corespunde comenzii, că suma încasată nu corespunde valorii rambursului sau pentru orice alt motiv prevăzut de procedurile aplicabile.
Destinatarul poate contesta o plată efectuată prin POS în termen de 120 de zile.
Tranzacțiile contestate de către posesorii cardurilor, indiferent de motivul contestației, sunt tratate și soluționate în conformitate cu procedurile prevăzute de regulamentele internaționale ale organizațiilor de plată Visa și Mastercard, după caz.
Aceste regulamente sunt obligatorii atât pentru Client, cât și pentru GLS General Logistics Systems Romania în relația cu banca și trebuie respectate pe durata procesului de contestare, mai ales în ceea ce privesc termenele de răspuns, documentele justificative și furnizarea informațiilor.

GLS General Logistics Systems Romania va fi informată de către bancă în urma primirii unui refuz la plată din partea posesorului cardului și are obligația de a pune la dispoziția băncii în termenul menționat în înștiințarea scrisă orice documentație cerută de aceasta în legătură cu tranzacția contestată.
Clientul are obligația de a furniza către GLS General Logistics Systems Romania, în urma primirii unei solicitări scrise în acest sens, în termen de 2 zile, explicații scrise relevând poziția Clientului și alte documente justificative considerate necesare și relevante în legătură cu contestația. Aceste documente trebuie să fie clare, lizibile, fără ștersături sau modificări.
Netrimiterea în totalitate sau trimiterea documentelor incomplete sau în neconcordanță cu termenii regulamentelor internaționale ale organizațiilor de plată Visa și Mastercard, în termenul prevăzut în solicitarea scrisă trimisă de GLS General Logistics Systems Romania către Client, duce la pierderea sumei disputate prin reținerea acesteia. În cazul în care suma disputată a fost deja pusă la dispoziția Clientului, iar Banca a debitat contul GLS General Logistics Systems Romania, Clientul are obligația de a despăgubi GLS General Logistics Systems Romania cu contravaloarea sumei disputate în contestație. În cazul existenței unui debit neacoperit, GLS General Logistics Systems Romania va percepe Clientului o dobândă penalizatoare de 0,5% la valoarea soldului contului până în momentul acoperirii debitului, iar valoarea dobânzilor penalizatoare poate depăși suma asupra căreia se calculează. GLS General Logistics Systems Romania poate să recupereze aceste debite pe orice cale, inclusiv pe cale judecătorească dacă debitele depășesc 30 zile calendaristice.

Serviciul de relații cu clienții

GLS General Logistics Systems Romania SRL are la sediul sau serviciu de Relații cu clienții care, în zilele lucrătoare, are program de lucru intre orele 8-17 și oferă informații despre livrare (IOD) pe baza numerelor trimiterilor poștale, iar, la cerere, trimite expeditorului dovada livrării (POD) și administrează eventualele reclamații legate de trimiterile poștale ce s-au aflat în rețeaua poștală a GLS.

Informația despre livrarea trimiterilor poștale (status) se poate descarcă începând cu a doua zi lucrătoare de la preluarea trimiterii poștale de pe pagina de internet www.gls-romania.ro pe baza numărului de trimitere poștală din meniul căutare trimitere poștală (Track&Trace).

Prezentele Condiții Generale privind furnizarea Serviciilor de Trimiteri Poștale oferite de GLS General Logistics Systems Romania SRL se completează în mod corespunzător cu

prevederile OUG 13/2013, cu modificările și completările ulterioare, și prin Decizia președintelui ANCOM nr. 313/2017.

Datele de contact a serviciului de relații cu clienții:

Program de lucru: L-V orele 08:00 – 18:00

Telefon: 0269-501.900

E-mail: info@gls-romania.ro

Prezentul document face parte integrantă din oferta comercială a **GLS General Logistics Systems Romania SRL**, reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiat între expeditor și **GLS General Logistics Systems Romania SRL** 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.; atunci când este cazul, prevederile prezentului se completează în mod corespunzător cu clauzele inserate în contractul special încheiat intre **GLS General Logistics Systems Romania SRL și** Client/Expeditor.

Nume și prenume reprezentant:

Director Economic

Tufa Mihai