



SC TransRomCan SRL

Nr. Reg. Com. J05/290/2007
CIF: RO20960084
Bld. Stefan cel Mare nr.68, bl. D20, ap.8
410437 Oradea, Bihor
tel: 0359-808-531
fax: 0359-452-723
mobil: 0728-270-434

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

SC TRANSROMCAN S.R.L., cu sediul social in calea Borșului nr.45N7, cod:310, CF nr.7973NDF, Oradea, județul Bihor, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J05/290/2007 având cod fiscal CUI RO 20960084, oferă servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale, în următoarele condiții:

SC TRANSROMCAN S.R.L. acceptă trimerile poștale prezentate de către expeditor, ambalate corespunzător, cu un înveliș exterior opac care să nu permită vizualizarea conținutului, și care au înscrise datele de identificare complete ale destinatarului (nume și prenume/denumirea în cazul persoanelor juridice, respectiv adresa completă de livrare).

Responsabilitatea ambalării trimerilor poștale, precum și a înscrierii datelor pe trimiterea poștală revin expeditorului.

Trimerile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor, utilizând ca umplutură talaș, polistiren antișoc sau alt material care atenuează șocul mecanic, și să aibă aplicată inscripția „Fragil”. SC TRANSROMCAN 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 trimerilor poștale în cauză.

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

Banca Transilvania Oradea
RO51 BTRL 0050 1202 D21087XX - LEI
RO72 BTRL 0051 4202 D21087XX - CAD
RO26 BTRL 0050 4202 D21087XX - EUR



SC TransRomCan SRL

Nr. Reg. Com. J05/290/2007
CIF: RO20960084
Bldv. Stefan cel Mare nr.68, bl. D20, ap.8
410437 Oradea, Bihor
tel: 0359-808-531
fax: 0359-452-723
mobil: 0728-270-434

Dimensiunile maxime acceptate ale trimiterii poștale:

- 210 mm X 297 mm (format A4) pentru plicuri;
- 50 cm X 70 cm X 120 cm pentru colete.

Greutatea maximă admisă a unei trimiteri poștale este de 50 de kg.

SC TRANSROMCAN S.R.L. nu acceptă trimiteri poștale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, 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.

SC TRANSROMCAN 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.

SC TRANSROMCAN S.R.L. este desemnat ca "agent" al expeditorului sau destinatarului după caz, în scopul de a realiza în numele acestora operațiunile de import, export, de reprezentare în vamă, precum și a serviciilor conexe și ulterioare operațiunilor de vamuire.

Banca Transilvania Oradea
RO51 BTRL 0050 1202 D21087XX - LEI
RO72 BTRL 0051 4202 D21087XX - CAD
RO26 BTRL 0050 4202 D21087XX - EUR



SC TransRomCan SRL

Nr. Reg. Com. J05/290/2007
CIF: RO20960084
Bld. Stefan cel Mare nr.68, bl. D20, ap.8
410437 Oradea, Bihor
tel: 0359-808-531
fax: 0359-452-723
mobil: 0728-270-434

Expeditorul sau dupa caz destinatarul, certifica faptul ca declaratiile pe care le dau cu privire la exportul sau importul unei expedieri sunt adevarate si au luat la cunostinta faptul ca orice declaratie frauduloasa sau mincinoasa despre expediere sau continutul acesteia va expune pe cel care o da, riscului unei plangeri civile sau penale indreptate impotriva sa. Expeditorul sau dupa caz destinatarul au responsabilitatea de a pune la dispozitie, in cazul in care este necesar,documentatia aditionala solicitata de autoritatile vamale pe costul expeditorului sau dupa caz al destinatarului. Toate cheltuielile (amenzi, taxe de depozitare etc.) ce survin in urma unei actiuni a autoritatii vamale sau a unei autoritati guvernamentale precum si cele generate de imposibilitatea expeditorului sau destinatarului de a pune la dispozitie documentatia necesara vor fi imputate expeditorului sau dupa caz destinatarului.

SC TRANSROMCAN S.R.L. asigură livrarea trimiterilor poștale interne în termen de 15 zile lucrătoare, respectiv în termen de 30 zile lucrătoare de la data preluării în cazul trimiterilor poștale internaționale.

SC TRANSROMCAN S.R.L. furnizează servicii de trimitere cu valoare declarată, servicii ale căror particularități constau în asigurarea unei trimiteri poștale împotriva pierderii, furtului, distrugerii totale sau parțiale ori deteriorării, pentru o sumă care nu poate depăși valoare declarată de către expeditor, și în eliberarea, la cerere, a unei dovezi privind depunerea trimiterii poștale.

Termenul în care poate fi solicitată de expeditor dovada privind depunerea trimiterii poștale care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată este de 9 luni de la data depunerii acesteia, SC TRANSROMCAN S.R.L. având obligația de a comunica dovada respectivă în termen de maxim 12 zile lucrătoare de la data solicitării, printr-o metodă agreată cu expeditorul sau integratorul (de exemplu, fax, e-mail etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului.

Banca Transilvania Oradea
RO51 BTRL 0050 1202 D21087XX - LEI
RO72 BTRL 0051 4202 D21087XX - CAD
RO26 BTRL 0050 4202 D21087XX - EUR



SC TransRomCan SRL

Nr. Reg. Com. J05/290/2007
CIF: RO20960084
Blvd. Stefan cel Mare nr.68, bl. D20, ap.8
410437 Oradea, Bihor
tel: 0359-808-531
fax: 0359-452-723
mobil: 0728-270-434

Valoarea maximă acceptată a valorii declarate este de 3000 RON.

Predarea trimiterilor poștale se realizează la adresa indicată de expeditor, după caz, la cutia poștală a destinatarului ori personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală.

În cazul imposibilității de predare a trimiterilor poștale către destinatar (sau persoana autorizată), SC TRANSROMCAN S.R.L. va înștiința destinatarul printr-un aviz care să anunțe sosirea trimiterii poștale și va păstra, la punctul de contact, în vederea predării, trimiterea poștală care nu a putut fi predată acestuia, pentru o perioadă de 5 zile de la data avizării acestuia.

SC TRANSROMCAN S.R.L. va returna, la adresa expeditorului, pe cheltuiala expeditorului (conform tarifelor indicate în oferta comercială), trimiterea poștală înregistrată care nu a putut fi predată destinatarului din una dintre cauzele prevăzute de lege, în termen de 20 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale interne, respectiv în termen de 60 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale internaționale, termen care se calculează, după caz, de la data expirării perioadei de păstrare avizate sau a încercării de livrare.

SC TRANSROMCAN S.R.L. nu are obligația de a returna trimiterile poștale în următoarele cazuri:

- a) Când, după constatarea imposibilității de predare către destinatar a trimiterilor poștale, rezulta în mod neîndoielnic, în urma utilizării unor metode de observare rezonabile care să nu afecteze secretul corespondentei, că trimiterile poștale nu respecta condițiile generale de acceptare prevăzute în ceea ce privește conținutul (respectiv conținuturi interzise).
- b) Când, după constatarea imposibilității de predare către destinatar a trimiterilor poștale, acestea au produs sau pot produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale.

Banca Transilvania Oradea
RO51 BTRL 0050 1202 D21087XX - LEI
RO72 BTRL 0051 4202 D21087XX - CAD
RO26 BTRL 0050 4202 D21087XX - EUR



SC TransRomCan SRL

Nr. Reg. Com. J05/290/2007
CIF: RO20960084
Bld. Stefan cel Mare nr.68, bl. D20, ap.8
410437 Oradea, Bihor
tel: 0359-808-531
fax: 0359-452-723
mobil: 0728-270-434

c) Când adresa expeditorului, nu exista sau la acea adresa nu exista nici o constructie sau recipient la care trimiterea poștala sa poata fi livrata .

d) În cazul în care expeditorul nu va achita cheltuielile returnării trimiterii poștale, sau dacă returnarea, din motive independente de SC TRANSROMCAN S.R.L., nu este posibila.

În caz de nerespectare a timpilor de și a termenelor de returnare, astfel stabiliți în cuprinsul acestui document, pentru toate serviciile poștale SC TRANSROMCAN S.R.L. va răspunde față de utilizator prin restituirea unui procent de 5% din tariful încasat pentru serviciul respectiv.

În cazul trimiterilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului SC TRANSROMCAN 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 SC TRANSROMCAN S.R.L.

SC TRANSROMCAN S.R.L. are obligatia de a refuza predarea către destinatar a trimiterii poștale atunci când, după preluarea trimiterii poștale, rezultă în mod neîndoielnic că aceasta conține bunuri interzise la transport ori care nu respectă condițiile speciale de transport stabilite conform legislației în domeniu, respectiv legislația statelor pe teritoriul cărora urmează a se realiza livrarea ori a statelor care urmează a fi tranzitate, sau când, după preluarea trimiterii poștale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale.

SC TRANSROMCAN S.R.L. răspunde, în caz de pierdere, furt sau distrugere totală, pentru trimiterile poștale interne, astfel:

- cu întreaga valoare declarată, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

Banca Transilvania Oradea
RO51 BTRL 0050 1202 D21087XX - LEI
RO72 BTRL 0051 4202 D21087XX - CAD
RO26 BTRL 0050 4202 D21087XX - EUR



SC TransRomCan SRL

Nr. Reg. Com. J05/290/2007
CIF: RO20960084
Blvd. Stefan cel Mare nr.68, bl. D20, ap.8
410437 Oradea, Bihor
tel: 0359-808-531
fax: 0359-452-723
mobil: 0728-270-434

- cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului, pentru trimerile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare;

În cazul pierderii, furtului sau distrugerii totale, în afara despăgubirilor menționate mai sus, se restituie și tarifele încasate la depunerea trimiterii poștale.

În caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare, SC TRANSROMCAN S.R.L. răspunde pentru trimerile poștale interne, după cum urmează:

- cu valoarea declarată pentru partea lipsă, distrusă sau deteriorată, înscrisă în nota de inventar, pentru trimerile poștale depuse deschise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

- cu cota-parte corespunzătoare greutateii lipsă din valoarea declarată, pentru trimerile poștale depuse închise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

- cu suma reprezentând de 10 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.

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.

Banca Transilvania Oradea
RO51 BTRL 0050 1202 D21087XX - LEI
RO72 BTRL 0051 4202 D21087XX - CAD
RO26 BTRL 0050 4202 D21087XX - EUR



SC TransRomCan SRL

Nr. Reg. Com. J05/290/2007
CIF: RO20960084
Bld. Stefan cel Mare nr.68, bl. D20, ap.8
410437 Oradea, Bihor
tel: 0359-808-531
fax: 0359-452-723
mobil: 0728-270-434

SC TRANSROMCAN S.R.L. răspunde pentru trimerile poștale internaționale în conformitate cu prevederile acordurilor internaționale din domeniul poștal la care România este parte, excepție făcând cazurile în care nu există astfel de acorduri internaționale, situație în care va răspunde corespunzător legislației naționale aplicabilă trimerilor poștale interne.

SC TRANSROMCAN 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 trimerilor poștale ori, după caz, nu are asigurat un serviciu destinat primirii trimerilor poștale;
- trimiterea a fost primită fără obiecții de către destinatar, cu excepția reclamațiilor referitoare la pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea totală ori parțială a conținutului trimiterii poștale;
- paguba s-a produs ca urmare a unui caz de forță majoră sau a cazului fortuit; în acest caz expeditorul are dreptul la restituirea tarifelor achitate, cu excepția tarifului de asigurare.

Banca Transilvania Oradea
RO51 BTRL 0050 1202 D21087XX - LEI
RO72 BTRL 0051 4202 D21087XX - CAD
RO26 BTRL 0050 4202 D21087XX - EUR



SC TransRomCan SRL

Nr. Reg. Com. J05/290/2007
CIF: RO20960084
Bld. Stefan cel Mare nr.68, bl. D20, ap.8
410437 Oradea, Bihor
tel: 0359-808-531
fax: 0359-452-723
mobil: 0728-270-434

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori

SC TRANSROMCAN 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 trimiterilor poștale, precum și nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor (termenii de livrare, de returnare etc.).

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 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 SC TRANSROMCAN S.R.L., prin intermediul unui serviciu poștal (recomandabil, cu confirmare de primire) către calea Borșului nr.45N7, cod:310, CF nr.7973NDF, Oradea, județul Bihor, sau prin e-mail la adresa : transromcan@yahoo.com.

SC TRANSROMCAN 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 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.

Banca Transilvania Oradea
RO51 BTRL 0050 1202 D21087XX - LEI
RO72 BTRL 0051 4202 D21087XX - CAD
RO26 BTRL 0050 4202 D21087XX - EUR



SC TransRomCan SRL

Nr. Reg. Com. J05/290/2007
CIF: RO20960084
Bld. Stefan cel Mare nr.68, bl. D20, ap.8
410437 Oradea, Bihor
tel: 0359-808-531
fax: 0359-452-723
mobil: 0728-270-434

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, fotografii, ambalajul trimiterii poștale, bunul distrus/deteriorat care face obiectul trimiterii poștale, copie a procesului verbal de constatare etc.) și să pună la dispoziție orice alte informații ce ar putea fi utile soluționării reclamației.

Reprezentanții SC TRANSROMCAN 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 (implicand, analiză reclamație, comunicare răspuns și acordare despăgubiri) de către SC TRANSROMCAN S.R.L. în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

În cazul reclamațiilor soluționate favorabil, SC TRANSROMCAN 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 calea Borșului nr.45N7, cod:310, CF nr.7973NDF, Oradea, județul Bihor.

Banca Transilvania Oradea
RO51 BTRL 0050 1202 D21087XX - LEI
RO72 BTRL 0051 4202 D21087XX - CAD
RO26 BTRL 0050 4202 D21087XX - EUR



SC TransRomCan SRL

Nr. Reg. Com. J05/290/2007
CIF: RO20960084
Bld. Stefan cel Mare nr.68, bl. D20, ap.8
410437 Oradea, Bihor
tel: 0359-808-531
fax: 0359-452-723
mobil: 0728-270-434

În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale SC TRANSROMCAN 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 SC TRANSROMCAN S.R.L., reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiat între expeditor și SC TRANSROMCAN 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.

Nume și prenume reprezentant
Daniela Trifan

Semnătură

Banca Transilvania Oradea
RO51 BTRL 0050 1202 D21087XX - LEI
RO72 BTRL 0051 4202 D21087XX - CAD
RO26 BTRL 0050 4202 D21087XX - EUR