



CONTRACT - CADRU
DE FURNIZARE A SERVICIILOR POȘTALE
DIN SFERA SERVICIULUI UNIVERSAL

2021

CUPRINS

1. ÎNTELESUL TERMENILOR UTILIZAȚI	1
2. PĂRȚILE CONTRACTULUI	7
3. OBIECTUL CONTRACTULUI	7
4. ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI	7
5. PREȚUL CONTRACTULUI ȘI MODALITĂȚILE DE PLATĂ	8
6. OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR	9
7. RĂSPUNDEREA CNPR	19
8. RĂSPUNDEREA EXPEDITORULUI	25
9. FORȚA MAJORĂ ȘI CAZUL FORTUIT	25
10. ÎNCETAREA CONTRACTULUI	26
11. LEGEA APLICABILĂ. LITIGII	26
12. CLAUZE FINALE	26

ALTE DOCUMENTE în conformitate cu dispozițiile art. 23 din Decizia președintelui ANCOM nr.1363/2019 privind desemnarea Companiei Naționale Poșta Română SA ca furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor postale

Anexa 1 - Documentul Condițiile de acces la serviciile postale incluse în sfera serviciului universal și la rețeaua poștală publică - extras din „Reguli aplicabile serviciilor postale incluse în sfera serviciului universal” 27

Anexa 2 - Documentul Tarifarea serviciilor postale incluse în sfera serviciului universal - extras din „Reguli aplicabile serviciilor postale incluse în sfera serviciului universal” 30

Anexa 3 - Documentul Cerințele minime de calitate aferente serviciilor postale incluse în sfera serviciului universal și la rețeaua poștală publică - extras din „Reguli aplicabile serviciilor postale incluse în sfera serviciului universal” 32

CONTRACT - CADRU DE FURNIZARE A SERVICIILOR POȘTALE DIN SFERA SERVICIULUI UNIVERSAL

Prezentul contract-cadru conține clauzele generale aplicabile furnizării, de către Compania Națională Poșta Română S.A., cu sediul în București, B-dul. Dacia nr. 140, Sector 2, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului de pe lângă Tribunalul București cu nr. J40/8636/1998, având codul unic de înregistrare 427410, denumită în continuare *CNPR*, a serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal, pentru care *CNPR* a fost desemnată furnizor de serviciu universal, în conformitate cu prevederile Deciziei președintelui ANCOM¹ nr. 1363/2019 privind desemnarea Companiei Naționale Poșta Română - S.A. ca furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale.

1. ÎNTELESUL TERMENILOR UTILIZAȚI

În înțelesul prezentului contract-cadru, următorii termeni se definesc astfel:

1) *adresele trimiterii poștale* - ansamblul de indicații înscrise pe trimiterea poștală în sine, pe ambalaj sau într-o listă de distribuție, pentru a permite distribuirea acestora către destinatar sau returnarea acestora expeditorului;

2) *caz de forță majoră* - eveniment imprevizibil și insurmontabil (ex: război, mișcări sociale, stare de asediu, stare de necesitate, calamități naturale, mobilizare etc) care exonerează de răspundere pe *CNPR*, cu condiția ca un asemenea eveniment să împiedice în mod determinant și fără echivoc îndeplinirea de către acesta a obligațiilor ce îi revin în temeiul legislației din domeniul serviciilor poștale;

3) *cecograme* - trimiteri poștale în greutate de până la 7 kg, inclusiv, precum trimiterile poștale cecografice prezentate deschise, clișeele care poartă însemne ale cecografiei, înregistrările sonore și pe hârtie specială destinate numai pentru folosința nevăzătorilor;

¹ Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, denumită în continuare ANCOM sau Autoritatea

4) *cerință de calitate* - obiectiv (în procentaj de trimiteri livrate la destinatari) stabilit de către Autoritatea de reglementare sau CNPR pentru timpii de livrare aferenți anumitor categorii de trimiteri poștale;

5) *cod poștal* - sistem de codificare, aparținând CNPR, necesar pentru îndrumarea, respectiv distribuirea trimiterilor poștale, ce conține informații relevante și revizuibile, utilizate pentru a ușura identificarea punctelor de contact la care sunt livrate trimiterile care poartă înscris acest cod;

6) *colectare* - operațiunea de preluare a trimiterilor poștale realizată fie prin intermediul punctelor de acces, fie de la o adresă indicată de expeditor;

7) *colet poștal* - trimitere poștală din sfera serviciului universal ce conține bunuri cu sau fără valoare comercială;

8) *cutie poștală* - recipient instalat de CNPR pe domeniul public sau privat, destinat depunerii, în vederea expedierii, a trimiterilor neînregistrate de corespondență;

9) *data depunerii trimiterii poștale* - data la care trimiterea a fost colectată prin intermediul punctelor de acces din rețeaua poștală publică, dacă aceasta a fost colectată înainte de ultima operațiune de ridicare a trimiterilor poștale stabilită pentru respectivul punct de acces. În cazul în care colectarea are loc după acest moment limită, se consideră dată a depunerii trimiterii poștale data următoarei zile lucrătoare celei la care trimiterea poștală este colectată prin intermediul punctelor de acces din rețeaua poștală publică;

10) *destinatar* - persoana căreia îi este adresată trimiterea poștală;

11) *deteriorare* - pagubă suferită de o trimitere poștală, care poate atrage răspunderea CNPR;

12) *distribuire* - proces care începe cu sortarea trimiterilor poștale și se încheie cu livrarea acestora destinatarului;

13) *DST (Drept Special de Tragere)* - este o monedă de cont emisă de FMI² și se utilizează ca: etalon monetar, instrument de rezervă, mijloc de plată pentru anumite operațiuni între FMI și membrii săi și mijloc de procurare de monede naționale convertibile;

14) *drepturi de import* - taxele vamale și taxele cu efect echivalent cu cel al taxelor vamale de plătit la importul de mărfuri;

² Fondul Monetar Internațional

15) *efecte poștale* - plicuri, aerograme, cărți poștale și orice alte întreguri poștale cu timbru imprimat care atestă plata anticipată a serviciului poștal;

16) *expeditor* - persoana fizică sau juridică ce inițiază trimiterea poștală și, personal sau prin intermediul unui terț, o introduce în rețeaua poștală a CNPR;

17) *francare* - modalitate de atestare a plății anticipate a tarifelor poștale percepute de CNPR prin utilizarea timbrelor poștale, a etichetelor autoadezive, a impresiunilor obținute prin tipărire sau ștampilare sau a oricăror alte mijloace stabilite de către CNPR;

18) *imprimare* - trimiteri poștale realizate prin tipărire sau alt mijloc de multiplicare, care nu conțin comunicări cu caracter personal sau individual; în această categorie se includ, de exemplu: ziare, periodice, cărți, cataloage, hărți geografice, partituri muzicale;

19) *integrator* - orice persoană fizică sau juridică ce acționează pe bază contractuală ca intermediar între unul sau mai mulți expeditori și CNPR, a cărei activitate constă, în tot sau în parte, în generarea și prelucrarea trimitărilor poștale și introducerea acestora în rețeaua poștală a CNPR în vederea livrării la adresa indicată de expeditor; aceste servicii prestate de integrator nu sunt servicii poștale;

20) *liber de vamă* - acțiune prin care autoritatea vamală lasă la dispoziția titularului declarației vamale mărfurile vămuite, în scopul prevăzut de regimul vamal sub care acestea au fost plasate;

21) *livrare* - operațiunea de predare de către CNPR a trimitărilor poștale;

22) *obiecte interzise* - bunuri sau materiale al căror transport este interzis sau restricționat conform reglementărilor în vigoare;

23) *ora limită de acceptare* - ora maximă la care se pot prezenta trimiteri poștale într-un punct de acces al rețelei poștale a CNPR în vederea respectării cerinței de calitate;

24) *pachete mici* - trimiteri poștale ce conțin bunuri cu sau fără valoare comercială la care se pot atașa orice documente care au caracter de corespondență, în greutate de până la 2 kg, inclusiv, și care urmează fluxul tehnologic utilizat pentru trimitățile de corespondență, astfel cum prevăd Convenția Poștală Universală și Regulamentul Poștei de Scrisori;

25) *puncte de acces* - instalațiile fizice, inclusiv cutiile poștale, puse la dispoziția publicului de către CNPR, prin intermediul cărora trimitățile poștale pot fi introduse în rețeaua poștală a acesteia;

26) *puncte de contact* - ansamblul instalațiilor fizice prin intermediul cărora trimerile poștale pot fi livrate destinatarilor;

27) *regulile aplicabile* - regulile aplicabile serviciilor poștale din sfera serviciului universal aprobate de ANCOM și pe care CNPR are obligația de a le respecta în relația cu utilizatorii;

28) *rețea poștală* - sistemul de organizare și resursele de orice fel utilizate de un furnizor de servicii poștale, în principal, pentru: colectarea trimerilor poștale, transportul și manipularea trimerilor poștale de la punctele de acces până la centrele de distribuie, distribuie trimerilor poștale la adresele indicate;

29) *rețea poștală publică* - rețeaua poștală operată de CNPR în calitate de furnizor de servicii poștale incluse în sfera serviciului universal, desemnat de autoritatea de reglementare;

30) *servicii poștale* - serviciile ce constau în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimerilor poștale;

31) *serviciul de trimite cu valoare declarată* - serviciul 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 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;

32) *serviciul de trimite recomandată* - serviciul poștal 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;

33) *trimite corespondență răspuns* – trimite poștală internă sau internațională care poartă, după caz, mențiunea "CORESPONDENTĂ RĂSPUNS", respectiv mențiunea „IBRS / CCRI no”;

34) *serviciul poștal Standard* - serviciul poștal care constă în colectarea de către CNPR a trimiterii poștale și în predarea acesteia în aceeași stare la adresa destinatarului, într-un anumit termen și în schimbul unui tarif;

35) *serviciul suplimentar* - serviciul poștal care constă într-o caracteristică diferită care se adaugă la serviciul poștal Standard, individualizându-l, și care presupune costuri și tarife suplimentare;

36) *serviciul Neprioritar* – serviciu poștal din categoria Standard care asigură un timp de livrare mai mare decât timpul de livrare al serviciului prioritar din oferta de servicii prestate de CNPR, furnizat la tariful cel mai mic din oferta tarifară a CNPR;

37) *serviciul Prioritar* – cel mai rapid serviciu poștal din categoria Standard, prestat de CNPR la un tarif mai mare decât în cazul serviciului neprioritar;

38) *spolierea trimiterii poștale* - deschiderea frauduloasă a trimiterii poștale în scopul însușirii parțiale sau totale a conținutului acesteia;

39) *tarife terminale* - remunerarea CNPR pentru distribuirea pe teritoriul României a trimiterilor poștale expediate din afara teritoriului României;

40) *timbru poștal* - hârtie de valoare emisă și pusă în circulație exclusiv sub autoritatea statului, ca atribut al suveranității acestuia, constituind dovada francării corespunzătoare valorii sale intrinsece, atunci când este aplicat pe o trimitere poștală în conformitate cu Actele Uniunii Poștale Universale;

41) *trimitere de corespondență* - comunicare în formă scrisă pe orice fel de suport fizic, care urmează să fie transportată și livrată la adresa indicată de expeditor chiar pe trimiterea în sine sau pe ambalajul acesteia. Cărțile, cataloagele, ziarele, periodicele nu sunt considerate trimiteri de corespondență;

42) *trimitere poștală* - bunul adresat aflat în forma finală în care urmează să fie transportat și livrat, la adresa indicată de expeditor pe trimiterea în sine, pe ambalaj sau într-o listă de distribuție. Pe lângă trimiterile de corespondență, în această categorie sunt incluse, de exemplu, imprimatele, pachetele mici, coletele poștale care conțin bunuri cu sau fără valoare comercială. În această categorie nu sunt incluse trimiterile hibrid;

43) *trimitere poștală extracomunitară* - trimiterea poștală internațională expediată de pe teritoriul României către o adresă de pe teritoriul unui alt stat care nu e membru al Uniunii Europene sau expediată de la o adresă de pe teritoriul unui alt stat care nu e membru al Uniunii Europene către o adresă de pe teritoriul României, la care se

adaugă și următoarele cazuri de trimiteri aflate în tranzit pe teritoriul României: trimiterea poștală expedită de pe teritoriul unui stat care nu e membru al Uniunii Europene către o adresă de pe teritoriul unui alt stat care nu e membru al Uniunii Europene, trimiterea poștală expedită de pe teritoriul unui stat membru al Uniunii Europene către o adresă de pe teritoriul unui stat care nu este membru al Uniunii Europene și trimiterea poștală expedită de pe teritoriul unui stat care nu este membru al Uniunii Europene către o adresă de pe teritoriul unui stat care este membru al Uniunii Europene;

44) *trimitere poștală internațională* - trimiterea poștală expedită de pe teritoriul României către o adresă care nu se află pe acest teritoriu sau expedită din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia și trimiterea poștală expedită din afara teritoriului României către o adresă care nu se află pe acest teritoriu, dar aflată în tranzit pe teritoriul României;

45) *trimitere poștală intracomunitară* - trimiterea poștală internațională expedită de pe teritoriul României către o adresă de pe teritoriul unui alt stat membru al Uniunii Europene sau expedită de la o adresă de pe teritoriul unui alt stat membru al Uniunii Europene către o adresă de pe teritoriul României și trimiterea poștală expedită de pe teritoriul unui stat membru al Uniunii Europene către o adresă de pe teritoriul unui alt stat membru al Uniunii Europene, dar aflată în tranzit pe teritoriul României

46) *trimitere poștală înregistrată* - trimiterea poștală care face obiectul unui serviciu care are drept particularitate eliberarea de către CNPR expeditorului a unui document care să permită CNPR identificarea internă a trimiterii în rețeaua poștală, să ateste data depunerii, precum și, de regulă, plata tarifului;

47) *trimiteri poștale serie* - trimiteri înregistrate depuse de către același expeditor sau terț care prezintă trimiterile, în condițiile stabilite de art. 19 și 20 din regulile aplicabile prevăzute la pct. 27);

48) *utilizator al serviciilor poștale din sfera serviciului universal* - orice persoana fizică sau juridică ce beneficiază de un serviciu poștal inclus în sfera serviciului universal furnizat de CNPR, în calitate de expeditor sau de destinatar.

2. PĂRȚILE CONTRACTULUI

2.1. Contractul se încheie între:

Compania Națională Poșta Română S.A., cu sediul în București, B-dul. Dacia nr. 140, Sector 2, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului de pe lângă Tribunalul București cu nr. J40/8636/1998, având codul unic de înregistrare 427410, denumită în continuare *CNPR*, în calitate de furnizor de serviciu universal desemnat (prestator al serviciului poștal)

și

Orice persoană fizică sau juridică în calitate de expeditor sau integrator care beneficiază de serviciile poștale din sfera serviciului universal prestate de furnizorul de serviciu universal.

3. OBIECTUL CONTRACTULUI

3.1. Obiectul contractului îl reprezintă furnizarea de către *CNPR*, conform anumitor cerințe de calitate și în schimbul unui tarif, a serviciilor poștale din sfera serviciului universal pe care are obligația să le presteze în calitate de furnizor de serviciu universal.

4. ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI

4.1. Contractul se consideră încheiat în momentul introducerii trimiterii poștale în rețeaua poștală a *CNPR*.

4.2. Momentul introducerii trimiterii poștale în rețeaua poștală a *CNPR* este momentul depunerii trimiterii poștale la punctul de acces nedeservit de personal al *CNPR* sau momentul preluării trimiterii poștale de către personalul *CNPR* la punctele de acces deservite de personal.

4.3. *CNPR* are dreptul de a refuza preluarea la punctele de acces deservite de personal a trimitărilor poștale care nu respectă condițiile generale de acceptare în vederea prelucrării prevăzute în Regulile aplicabile serviciilor poștale din sfera serviciului universal în măsura în care nerespectarea condițiilor de acceptare rezultă, în mod direct sau indirect, din modul de prezentare a trimiterii poștale sau din declarația persoanei care le depune spre colectare.

5. PREȚUL CONTRACTULUI ȘI MODALITĂȚILE DE PLATĂ

5.1. Serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal le sunt aplicabile tarifele aprobate de ANCOM, afișate de către *CNPR* la fiecare punct de acces deservit de personal și publicate pe pagina de internet proprie. *CNPR* are obligația de a aduce la cunoștința publicului tarifele serviciilor incluse în sfera serviciului universal, precum și orice modificare a acestora cu cel puțin 30 de zile înainte de aplicarea acestora.

5.2. Prin excepție de la prevederile pct. 5.1, tariful serviciului de distribuire a taloanelor de plată a drepturilor de protecție socială și a documentelor de informare întocmite de Casa Națională de Pensii Publice la domiciliul beneficiarilor, în situația în care aceștia au optat pentru plata în cont curent sau în cont de card, se realizează în condițiile stabilite de legislația din domeniul asigurărilor sociale de stat sau, după caz, prin legile bugetului de stat și bugetului asigurărilor sociale de stat.

5.3. Tarifele se plătesc de regulă în lei și pot fi achitate în numerar, prin transfer bancar, prin intermediul terminalelor de plăți electronice (POS), în cont de avans sau prin cupoane răspuns internațional.

5.4. Tarifele serviciilor din sfera serviciului universal se plătesc, de regulă, în avans față de prestarea serviciului poștal, cu excepția tarifului per trimitere aferent trimiterilor de corespondență răspuns, a tarifului pentru păstrare (magazinaj) și a taxei de prezentare la autoritatea vamală care se încasează la livrarea trimiterilor.

5.5. *CNPR* poate accepta, prin încheierea unui contract scris, plata în alte condiții decât cele prevăzute la pct. 5.3.

5.6. Nu sunt supuse tarifării de către *CNPR* cecogramele prezentate ca trimiteri care fac obiectul serviciului Standard Neprioritar și alte categorii de trimiteri poștale a căror gratuitate este prevăzută în acordurile internaționale la care România este parte.

5.7. Prin hotărâre a Guvernului se pot stabili și alte gratuități, precum și modalitățile de compensare financiară a *CNPR* pentru asigurarea furnizării acestor servicii poștale.

6. OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

6.1. - OBLIGAȚIILE CNPR

6.1.1. Obligația de preluare și de predare a trimiterii poștale

6.1.1.1. *CNPR* are obligația de a prelua trimiterea poștală și de a o livra la adresa destinatarului.

6.1.1.2. *CNPR* are obligația de a prelua și de a livra trimiterea poștală chiar dacă aceasta nu poartă inscripționat codul poștal. La preluarea trimiterilor poștale monitorizate electronic se recomandă înscrierea codului poștal.

6.1.1.3. *CNPR* are obligația de a prelua trimiterile poștale numai prin punctele sale de acces.

6.1.1.4. Pentru asigurarea accesului la serviciile incluse în sfera serviciului universal:

a) *CNPR* are obligația de a asigura, în fiecare localitate de pe teritoriul României, cel puțin o colectare de la fiecare punct de acces și cel puțin o livrare la fiecare adresă indicată, în fiecare zi lucrătoare, dar nu mai puțin de 5 zile pe săptămână.

b) Prin derogare de la prevederile lit. a), *CNPR* are obligația de a asigura cel puțin două colectări de la fiecare punct de acces și cel puțin două livrări la fiecare adresă indicată, situate în intravilanul localității, în fiecare săptămână, în cazuri sau în condiții geografice considerate excepționale. Lista localităților aflate în cazuri sau condiții geografice considerate excepționale se stabilește de către ANCOM, inclusiv pe baza propunerilor *CNPR*.

6.1.1.5. *CNPR* are obligația de a livra toate trimiterile poștale care au o greutate cel mult egală cu 500 g și care nu sunt supuse controlului vamal, la domiciliul/reședința locuința sau la sediul destinatarului aflată/aflat în intravilanul localității ori, după caz, la punctele de contact ale *CNPR*.

6.1.1.6. - Livrarea trimiterii poștale către destinatar se efectuează în unul dintre următoarele moduri:

a) la orice recipient în care destinatarul este de acord să îi fie depuse trimiterile poștale care îi sunt adresate;

b) către destinatar sau către persoana autorizată de acesta să primească trimiterea poștală;

c) la punctul de contact deservit de personal al *CNPR*, personal către destinatar sau către persoana autorizată de acesta să primească trimiterea poștală, după transmiterea prealabilă a unui aviz destinatarului, care să anunțe sosirea trimiterii poștale cu o greutate mai mare de 500 g sau a trimiterii poștale care nu a putut fi livrată.

6.1.1.7. În cazul adreselor situate în extravilanul localităților, livrarea se face la punctele de contact ale *CNPR* din localitățile respective sau către o persoană desemnată de către destinatar, care are domiciliul în intravilanul localității, luând în considerare și prevederile de la pct. 6.1.1.5. și 6.1.1.6.

6.1.1.8. Trimiterile poștale supuse controlului vamal sunt livrate la domiciliul/sediul destinatarilor cu respectarea prevederilor de la pct. 6.1.1.5. și 6.1.1.6. sau sunt îndrumate către punctele de contact care lucrează cu asistență vamală, în scopul predării, conform indicațiilor autorităților vamale, avizându-se destinatarii acestora în scopul preluării lor. Aceste trimiteri poștale se livrează cu condiția achitării de către destinatar a taxei de prezentare la vamă, precum și a cuantumului drepturilor de import achitate de către *CNPR* la Autoritatea Vamală în vederea acordării liberului de vamă pentru punerea în circulație a trimiterilor.

6.1.1.9. În vederea calculării timpului de circulație, data predării trimiterii poștale se consideră:

- data predării trimiterii poștale, în una din modalitățile stabilite la punctul 6.1.1.6. pentru trimiterile poștale în greutate de până la 500 g;
- data transmiterii unui aviz destinatarului, care să anunțe sosirea trimiterii poștale cu o greutate mai mare de 500 g sau a trimiterilor poștale înregistrate în greutate cel mult egală cu 500 g care nu au putut fi predate.

6.1.1.10. *CNPR* are dreptul de a refuza predarea către destinatar a trimiterii poștale în următoarele cazuri:

- a) Dacă expeditorul nu a plătit tariful corespunzător trimiterii poștale neînregistrate sau trimiterea poștală a fost francată cu timbre decupate din efecte poștale întrebuițate sau prin oricare alt mijloc fraudulos. *CNPR* are obligația de a preda trimiterea poștală neînregistrată pentru care expeditorul nu a achitat integral tariful (insuficiența de francare), numai dacă destinatarul achită valoarea francării care lipsește ori, în cazul refuzului, expeditorul plătește valoarea francării care lipsește la returnarea trimiterii poștale;

b) Când trimiterile poștale colectate de la punctele de acces nedeservite de personal poartă marca comercială a altor furnizori de servicii poștale și sunt nefrancate;

c) Dacă trimiterile poștale neînregistrate preluate nu respectă condițiile generale de acceptare prevăzute la Capitolul 4 din Regulile aplicabile serviciilor poștale din sfera serviciului universal în ceea ce privește modul de prezentare;

d) Când, după preluarea trimiterii poștale, rezultă în mod neîndoielnic, în urma utilizării unor metode de observare rezonabile care să nu afecteze secretul trimiterii poștale, că aceasta conține bunuri interzise la transport sau care nu respectă condițiile generale de acceptare prevăzute în Regulile aplicabile serviciilor poștale din sfera serviciului universal în ceea ce privește conținutul;

e) Când, după preluarea trimiterii poștale, aceasta a produs sau poate produce în mod iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale;

f) Dacă destinatarul nu a plătit integral cuantumul drepturilor de import și al taxei de prezentare la vamă aferente trimiterii supuse controlului vamal, în momentul livrării trimiterii la domiciliul/sediul destinatarului sau la punctele de contact care lucrează cu asistență vamală, conform prevederilor de la pct. 6.1.1.8.

6.1.2. - Obligația de returnare a trimiterii poștale

6.1.2.1. - *CNPR* are obligația de a preda expeditorului sau integratorului, cu aplicarea, în mod corespunzător, a prevederilor pct. 6.1.1.5., 6.1.1.6, 6.1.1.7., 6.1.1.9 și 6.1.1.10, trimiterea poștală care are menționat numele sau denumirea și adresa expeditorului și care nu a putut fi predată destinatarului din una din următoarele cauze:

a) adresa destinatarului nu este specificată pe trimiterea poștală, nu există sau la acea adresă nu există nicio construcție sau recipient la care trimiterea poștală să poată fi livrată;

b) destinatarul trimiterii poștale înregistrate sau persoana autorizată să primească trimiterea poștală nu au fost găsite la adresa indicată, iar termenul de păstrare la punctul de contact deservit de personal a expirat;

c) destinatarul trimiterii poștale înregistrate sau persoana autorizată de acesta să preia trimiterea poștală au refuzat primirea;

d) destinatarul refuză plata insuficienței de francare în cazul trimerilor neînregistrate;

e) destinatarul refuză plata drepturilor de import și a taxei de prezentare de vamă aferente trimiterii.

f) trimiterile stopate de autoritățile competente pe parcursul fluxului de transport, prelucrare sau livrare și care nu au fost supuse confiscării sau distrugerii. În acest caz trimiterile urmează a fi predate expeditorului cu obligația achitării de către acesta a unui tarif suplimentar, acesta fiind îndreptățit la restituirea tarifelor achitate la colectare/preluare, corespunzătoare serviciului neefectuat.

6.1.2.2. - Trimiterile poștale de corespondență neînregistrate care nu pot fi livrate la destinatar din motivele prevăzute la pct. 6.1.2.1 lit. a)-f), precum și trimiterile de corespondență înregistrate, imprimatelor și pachetele mici care nu pot fi livrate la destinatar din motivele prevăzute la pct. 6.1.2.1 lit. a)-c), e) și f) sunt returnate expeditorilor/integratorilor fără plata unui tarif corespunzător operațiunilor efectuate în vederea returnării și a unui tarif de păstrare (magazinaj), cu excepția pachetelor mici pentru care este necesară plata tarifului de păstrare (magazinaj).

6.1.2.3. - Coletele poștale care nu pot fi livrate la destinatar din motivele prevăzute la pct. 6.1.2.1 lit. a)-c), e) și f) sunt returnate expeditorului/integratorului cu condiția ca acesta să achite tarifele corespunzătoare operațiunilor efectuate în vederea returnării și tariful de păstrare (magazinaj). Nu se returnează expeditorului/integratorului coletele poștale internaționale distribuite pe teritoriul României de către CNPR în calitate de operator desemnat ca parte a Convenției Poștale Universale pentru care expeditorul a optat pentru trimitere la păstrare.

6.1.2.4. În cazul în care în urma reclamației utilizatorului se constată că o trimitere poștală (internă/internațională expedită de pe teritoriul României) înregistrată a fost returnată cu aprecierea greșită a motivelor de retur stabilite de dispozițiile legale în vigoare din domeniul serviciilor poștale, CNPR acordă expeditorului dreptul de a i se restitui tarifele achitate în momentul prezentării trimiterii poștale la punctul de acces. În cazul coletelor poștale interne și internaționale i se acordă și dreptul de a i se restitui tarifele corespunzătoare operațiunilor efectuate în vederea returnării.

6.1.2.5. - CNPR nu are obligația de a returna trimiterile poștale în următoarele cazuri:

a) Când, după constatarea imposibilității de predare către destinatar a trimiterilor poștale, rezultă în mod neîndoielnic, în urma utilizării unor metode de observare rezonabile care să nu afecteze secretul trimiterii poștale, că trimiterile poștale nu respectă condițiile generale de acceptare prevăzute în Regulile aplicabile serviciilor poștale din sfera serviciului universal în ceea ce privește conținutul (de exemplu: conțin bunuri interzise) și sunt reținute de autorități. În acest caz, *CNPR* este obligată să informeze operatorul desemnat din țara de origine, în cazul unei trimiteri internaționale expediate din afara teritoriului României, sau expeditorul/integratorul, în cazul unei trimiteri interne sau al unei trimiteri internaționale expediate de pe teritoriul României, despre tratamentul aplicat acelei trimiteri, precizând interdicția sub incidența căreia cade trimiterea poștală reținută.

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.

c) Când adresa expeditorului/integratorului nu este specificată pe trimiterea poștală sau, după caz este incorectă/incompletă ori nu există sau la acea adresă nu există nicio construcție sau un recipient la care trimiterea poștală să poată fi livrată.

6.1.3. Obligația de păstrare a trimiterii poștale

6.1.3.1. *CNPR* are obligația de a păstra la punctul de contact deservit de personal trimiterile poștale care nu au putut fi livrate către destinatar sau persoana autorizată de acesta să primească trimiterea poștală și cele cu o greutate mai mare de 500 g, în vederea predării acestora destinatarului prin prezentarea la punctul de contact, timp de 5 zile calendaristice de la data avizării destinatarului trimiterilor poștale. După expirarea acestui termen, *CNPR* asigură păstrarea trimiterii poștale interne și internaționale încă 5 zile calendaristice, cu excepția coletelor poștale internaționale, precum și a pachetelor mici internaționale care nu au obținut liber de vamă, care se păstrează încă 25 zile, cu încasarea tarifului de păstrare (magazinaj) pentru această perioadă suplimentară celei de 5 zile calendaristice. Tariful de păstrare se încasează numai în cazul trimiterilor poștale interne și internaționale de colet poștal și pachet mic.

6.1.3.2. *CNPR* are obligația de a păstra la punctul de contact deservit de personal trimerile poștale returnate care nu au putut fi livrate către destinatar sau persoana autorizată de acesta să primească trimiterea poștală și cele cu o greutate mai mare de 500 g, în vederea predării acestora expeditorului/integratorului prin prezentarea la punctul de contact, timp de 5 zile calendaristice de la data avizării expeditorului/integratorului trimerilor poștale. Peste acest termen, *CNPR* asigură păstrarea trimerii poștale returnate interne și internaționale încă 5 zile calendaristice, cu excepția coletelor poștale internaționale, precum și a pachetelor mici internaționale care nu au obținut liber de vamă, care se păstrează încă 25 zile, cu încasarea, pentru această perioadă suplimentară celei de 5 zile calendaristice, a tarifului de păstrare (magazinaj). Tariful de păstrare se încasează numai în cazul trimerilor poștale interne și internaționale de colet poștal și pachet mic.

6.1.3.3. *CNPR* are obligația de a păstra, în magaziile sale de păstrare, o perioadă de 18 luni de la data depunerii trimerii poștale la punctul de acces, respectiv de 90 de zile de la data prezentării trimerii în vamă, conform legislației vamale în cazul trimerilor supuse controlului vamal:

a) trimerile poștale neînregistrate preluate care nu respectă condițiile generale de acceptare prevăzute în Regulile aplicabile serviciilor poștale din sfera serviciului universal, și care nu au putut fi livrate destinatarului sau returnate expeditorului;

b) trimerile poștale de corespondență neînregistrate pentru care destinatarul nu a plătit tariful;

c) trimerile poștale care nu au putut fi predate destinatarului, iar returnarea către expeditor este imposibilă din următoarele cauze:

- adresa și numele expeditorului nu sunt specificate pe trimiterea poștală, adresa este incorectă/incompletă ori nu există sau la acea adresă nu există nicio construcție sau recipient la care trimiterea poștală să poată fi livrată;

- expeditorul trimerii poștale înregistrate nu a fost găsit la adresa indicată;

- expeditorul trimerii poștale înregistrate în cauză a refuzat primirea;

- expeditorul trimerii poștale neînregistrate a refuzat plata insuficienței de francare.

d) Trimiterile poștale având marca comercială a altor furnizori de servicii poștale colectate de la punctele de acces fără personal.

6.1.3.4. Pe întreaga perioadă de păstrare de 18 luni, respectiv de 90 de zile de la data prezentării trimiterii în vamă, expeditorul poate plăti integral tariful ori poate solicita restituirea trimiterii poștale. În cazul în care expeditorul solicită restituirea trimiterii poștale, este obligat să plătească *CNPR* cheltuielile ocazionate de păstrarea acesteia, precum și insuficiența de francare, acolo unde este cazul. Dreptul la restituirea trimiterii poștale nu exclude dreptul la despăgubiri al expeditorului, în urma introducerii unei reclamații prealabile în condițiile pct. 7.4.

6.1.3.5. După expirarea termenului de păstrare de 18 luni, respectiv de 90 de zile de la data prezentării trimiterii în vamă, trimiterea poștală nerevendicată trece din proprietatea expeditorului în proprietatea *CNPR*.

6.1.3.6. *CNPR* are obligația de a anunța organele de poliție în vederea luării măsurilor ce se impun, când, după preluarea trimiterilor poștale, rezultă în mod neîndoielnic, în urma utilizării unor metode de observare rezonabile care să nu afecteze secretul trimiterii poștale, că trimiterile poștale se încadrează în unul dintre următoarele cazuri:

a) trimiteri poștale constând în bunuri care, prin natura lor sau prin modul cum sunt ambalate, pot pricinui pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau celorlalte bunuri;

b) trimiteri poștale al căror ambalaj prezintă înscricțiuni 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;

c) trimiteri poștale constând în bunuri al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie chiar și numai pe o porțiune din parcurs;

d) trimiteri poștale constând în bunuri pentru care sunt stabilite condiții speciale de transport, prin dispoziții legale administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare și altele similare, cu încălcarea condițiilor obligatorii prevăzute prin aceste dispoziții.

6.1.3.7. *CNPR* poate distruge imediat, cu respectarea legislației aplicabile și, atunci când este posibil, cu informarea expeditorului, trimiterile poștale când acestea au produs sau pot produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale. În acest caz contractul încetează de drept. Sarcina probei îi revine *CNPR*.

6.1.4. Obligația de a conserva trimerile poștale și de a nu viola secretul trimerii poștale

6.1.4.1. *CNPR* are obligația de a nu utiliza, pe întreaga perioadă în care se află în posesia trimerii poștale, metode de manipulare a trimerilor poștale care pot altera/deteriora, prin intervenția unor factori externi, trimeria poștală ori conținutul acesteia.

6.1.4.2. *CNPR* are obligația de a nu deschide trimeria poștală, cu excepția următoarelor situații:

a) când, după preluarea trimerii poștale, rezultă în mod neîndoielnic că aceasta conține bunuri interzise la transport sau 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;

b) când, după preluarea trimerii poștale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimere poștale.

6.1.4.3. *CNPR* are obligația de a nu condiționa prestarea serviciilor poștale de deschiderea trimerii poștale depusă închisă, cu excepția situațiilor în care există indicii că trimeria poștală conține bunuri care nu respectă condițiile generale de acceptare.

6.1.4.4. *CNPR* are obligația de a nu utiliza metode de manipulare a trimerilor poștale care pot da oricăror persoane, inclusiv angajaților proprii, posibilitatea de a cunoaște conținutul trimerii poștale.

6.1.4.5. *CNPR* are obligația de a asigura securitatea poștală, în special în ceea ce privește securitatea rețelei poștale publice.

6.1.4.6. Secretul trimerilor poștale este inviolabil, în condițiile legii.

6.1.5. Obligația de a respecta confidențialitatea operațiunilor desfășurate la punctele de acces și contact deservite de personal

6.1.5.1. *CNPR* are obligația de a nu divulga și de a nu oferi terților posibilitatea de a lua cunoștință, în orice mod și în orice moment al prestării serviciilor poștale, de informații referitoare la identitatea sau la alte date cu caracter personal ale deponentului, expeditorului sau destinatarului trimerii poștale ori la conținutul sau valoarea trimerii poștale, cu excepția cazurilor prevăzute de lege.

6.2. OBLIGAȚIILE EXPEDITORULUI

6.2.1. Obligația de plată a tarifului

6.2.1.1. Expeditorul are obligația de a plăti tariful corespunzător practicat de CNPR, în condițiile prevăzute la pct. 5.3 - 5.5.

6.2.1.2. Proba plății tarifelor se efectuează cu mijloacele de francare utilizate de CNPR și în condițiile stabilite de către aceasta, precum și cu mijloacele de probă specifice modalităților de plată prevăzute la pct.5.3 - 5.5.

6.2.2. Obligația de a nu introduce în rețeaua poștală anumite trimiteri poștale

6.2.2.1. Expeditorul are obligația de a nu introduce în rețeaua poștală următoarele trimiteri poștale, prevăzute în condițiile generale de acceptare a trimitărilor poștale cuprinse în Regulile aplicabile serviciilor poștale din sfera serviciului universal:

a) trimitățile poștale constând în bunuri al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie chiar și numai pe o porțiune din parcurs, spre exemplu: stupefiante și substanțe psihotrope; substanțe explozive, inflamabile sau alte substanțe periculoase, precum și substanțe radioactive; arme, muniții, părți, accesorii și imitații ale acestora etc;

b) trimitățile poștale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimitățile poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent;

c) trimitățile poștale care prezintă etichete sau inscripții vechi neîndepărtate;

d) bunuri pentru care sunt stabilite condiții speciale de transport, prin dispoziții legale administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare și altele similare [spre exemplu: opere de artă, antichități, aur, argint, pietre prețioase, produse perisabile, animale și păsări vii cu excepția albinelor vii, lipitorilor și paraziților] și pentru care CNPR nu deține avizele și autorizațiile prevăzute de legislația specială pentru transportul, manipularea și depozitarea unor astfel de bunuri;

e) trimitățile poștale al căror conținut sau ambalaj exterior ar putea să afecteze integritatea și sănătatea persoanelor sau să determine pagube materiale;

f) trimiterile poștale fără valoare declarată care conțin următoarele obiecte: monede, bilete de bancă, bancnote, titluri de valoare de orice fel la purtător; cecuri de călătorie; platină, aur, argint, prelucrate sau nu; pietre prețioase; bijuterii și alte obiecte prețioase;

g) trimiterile poștale care conțin următoarele materiale și obiecte: obiecte contrafăcute și piratate; precum și imprimare care conțin comunicări cu caracter personal sau individual;

h) trimiterile poștale francate cu timbre decupate din efecte poștale întrebuințate sau prin oricare alt mijloc fraudulos;

i) trimiteri poștale cu conținut bunuri cu sau fără valoare comercială, adresate destinatarilor aflați în locuri de detenție. Precizare: Se admit la colectare trimiterile poștale cu conținut documente adresate destinatarilor aflați în locuri de detenție;

j) trimiteri poștale cu tarif inferior, care conțin alte trimiteri poștale pentru care sunt stabilite tarife superioare sau tarife care prin însumare depășesc tariful trimiterii în care au fost introduse;

k) trimiteri poștale nefrancate, având marca comercială a altor furnizori de servicii poștale.

6.2.2.2. Serviciul postal se efectuează pe riscul expeditorului în cazul în care, acesta introduce în rețeaua poștală a CNPR trimiteri:

a) care îndeplinesc condițiile de adresare prevăzute în Regulile aplicabile serviciilor poștale din sfera serviciului universal, însă adresa indicată de expeditor este incorectă/incompletă sau nu există, iar în caz de imposibilitate de identificare a destinatarului, CNPR va returna respectiva trimitere poștală expeditorului;

b) care nu îndeplinesc condițiile de adresare prevăzute la art. 21 – 23 din Regulile aplicabile serviciilor poștale din sfera serviciului universal sau pe cele de ambalare prevăzute la art. 16 – 18 din Regulile, dar care au fost admise eronat la preluare.

6.2.2.3. Este interzis să se utilizeze semne, inscripții, mărci, embleme, ștampile sau orice alte mijloace de identificare care pot genera riscul de confuzie cu cele utilizate de CNPR.

7. RĂSPUNDEREA CNPR

7.1. Răspunderea *CNPR* pentru pierderea ori deteriorarea trimiterii poștale

7.1.1. *CNPR* răspunde pentru paguba pricinuită în cazul pierderii totale sau parțiale, distrugerii totale sau parțiale ori al deteriorării trimiterii poștale, dacă aceste împrejurări au survenit între momentul depunerii trimiterii la punctul de acces și momentul predării la destinatar.

7.1.2. Pentru serviciile poștale având ca obiect trimiteri poștale interne, expeditorul are dreptul la o despăgubire al cărei quantum se stabilește după cum urmează:

a) în caz de pierdere, furt sau distrugere totală, *CNPR* răspunde:

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

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

b) în caz de pierdere parțială, distrugere parțială sau deteriorare, *CNPR* răspunde:

1. cu valoarea declarată pentru partea lipsă, distrusă sau deteriorată ori cu cota-parte corespunzătoare greutateii 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.

7.1.3. La sumele prevăzute la pct. 7.1.2 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.

7.1.4. În cazul prevăzut la pct. 7.1.2 lit. a) *CNPR* are obligația de a restitui și tarifele încasate la depunerea trimiterii poștale la punctul de acces.

7.1.5. Pentru serviciile poștale având ca obiect trimiteri poștale internaționale, *CNPR* răspunde pentru pagubele produse utilizatorilor astfel:

a) în caz de pierdere, furt sau distrugere totală a trimiterilor poștale:

1. pentru o trimitere poștală care face obiectul serviciului cu valoare declarată expeditorul are dreptul la o despăgubire egală cu echivalentul în lei corespunzător valorii în DST a valorii declarate.

2. pentru o trimitere poștală care face obiectul serviciului de trimitere recomandată expeditorul are dreptul la o despăgubire cu echivalentul în lei comunicat anual către Biroul Internațional al UPU, a 30 DST. Când expeditorul solicită acordarea unei despăgubiri mai mici decât echivalentul în lei a 30 DST, *CNPR* îl despăgubește cu valoare solicitată.

3. pentru coletele poștale care fac obiectul serviciului poștal standard expeditorul are dreptul la o despăgubire care corespunde valorii reale a prejudiciului, dar nu mai mult de echivalentul în lei al valorii obținute prin suma dintre 40 DST/colet și 4,5 DST/Kg. Despăgubirea este calculată în funcție de prețul curent, convertit în DST, al obiectelor sau bunurilor, cu sau fără valoare comercială, de aceeași natură, în momentul și locul în care trimiterea a fost acceptată la punctul de acces. În absența prețului curent, despăgubirea este calculată în funcție de valoarea normală a obiectelor sau a bunurilor evaluate pe aceeași bază.

b) în caz de pierdere parțială, distrugere parțială sau deteriorare a trimiterilor poștale:

1. pentru trimiterea poștală care face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată expeditorul are dreptul la o despăgubire care corespunde valorii reale a prejudiciului, dar nu mai mult decât echivalentul în lei a valorii în DST a valorii declarate.

2. pentru trimiterea poștală care face obiectul serviciului de trimitere recomandată expeditorul are dreptul la o despăgubire care corespunde valorii reale a prejudiciului, dar nu mai mare decât echivalentul în lei comunicat anual către Biroul Internațional al UPU a 30 DST.

3. pentru coletele poștale care fac obiectul serviciului poștal standard expeditorul are dreptul la o despăgubire care corespunde valorii reale a prejudiciului, dar nu mai mult de echivalentul în lei al valorii obținute prin suma dintre 40 DST/colet și 4,5 DST/Kg.

7.1.6. În caz de pierdere, furt sau distrugere totală a trimiterilor poștale internaționale înregistrate, *CNPR* restituie expeditorului și tarifele achitate cu ocazia prezentării trimiterii poștale la punctul de acces, astfel:

1. cu excepția tarifului corespunzător serviciului de trimitere recomandată, în cazul trimiterilor recomandate;

2. cu excepția tarifului corespunzător asigurării valorii declarate, în cazul trimiterilor cu valoare declarată;

7.1.7. În caz de pierdere, furt sau distrugere totală a coletelor poștale internaționale, *CNPR* restituie expeditorului tarifele achitate de acesta corespunzătoare operațiunilor efectuate în vederea returnării coletelor din țara de destinație.

7.1.8. Quantumul despăgubirilor pentru trimiterile poștale internaționale care fac obiectul serviciilor de trimitere cu valoare declarată și pentru coletele poștale care fac obiectul serviciului poștal standard se calculează pe baza cursului DST/leu comunicat de Banca Națională a României ca fiind în vigoare la data prezentării trimiterii poștale la punctul de acces.

7.1.9. Quantumul despăgubirilor pentru trimiterile poștale internaționale care fac obiectul serviciului de trimitere recomandată se calculează pe baza valorii medii anuale a cursului zilnic pentru DST/leu comunicat de Banca Națională a României și ulterior comunicat către Biroul Internațional al UPU.

7.2. Reguli privind acordarea despăgubirilor

7.2.1. Pagubele indirecte și beneficiile nerealizate nu se despăgubesc.

7.2.2. Pierderea completă a conținutului este echivalentă cu pierderea trimiterii poștale.

7.2.3. Când expeditorul a declarat o valoare mai mică decât cea reală, despăgubirea este la nivelul valorii declarate.

7.2.4. Dobânda legală penalizatoare se calculează până în ziua anterioară datei la care expeditorului/destinatarului i-au fost acordate despăgubirile.

7.2.5. Plata despăgubirilor se face prin mandat poștal pe suport de hârtie sau prin intermediul unui cont bancar.

7.2.6. Dacă, după plata despăgubirii, trimiterea poștală considerată anterior pierdută este găsită, expeditorul sau destinatarul, după caz, va fi avizat că trimiterea este păstrată la dispoziția sa.

7.2.7. Se acordă despăgubiri pentru trimerile poștale interne neînregistrate, cu condiția ca expeditorul sau terțul să prezinte dovada depunerii trimiterii în cauză la punctul de acces.

7.2.8. *CNPR* nu răspunde în cazul pierderii totale sau parțiale ori al deteriorării trimiterii poștale, dacă aceste împrejurări au survenit datorită instalațiilor fizice ale destinatarilor prin intermediul cărora se livrează trimerile poștale (ex: nedotarea cutiei poștale prin mijloace mecanice de protecție împotriva furturilor etc.).

7.2.9. *CNPR* nu își asumă responsabilitatea cu privire la nedistribuirea ori distribuirea cu întârziere a trimiterilor poștale, în toate cazurile în care culpa revine destinatarului sau expeditorului (spre exemplu: inexistența cutiei poștale a destinatarului, neprezentarea destinatarului la punctul de contact deservit de personal urmare avizării acestuia etc.).

7.2.10. Pentru trimerile internaționale prezentate, tranzitate sau distribuite pe teritoriul României, regimul răspunderii *CNPR* prevăzut la art. 47 și art. 48 (1)-(3) din Regulile aplicabile serviciilor din sfera serviciului universal se completează cu dispozițiile corespunzătoare din Actele Uniunii Poștale Universale și acordurile internaționale în vigoare.

7.3. Cazuri de exonerare de răspundere

7.3.1. *CNPR* este exonerată de răspundere în următoarele cazuri:

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

b) utilizatorul nu are instalată o cutie poștală care să permită predarea trimiterii poștale sau aceasta nu asigură securitatea trimiterilor poștale ori, după caz, nu are asigurat un serviciu destinat primirii trimiterilor poștale;

c) 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;

d) 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.

7.4. Soluționarea reclamațiilor

7.4.1. Utilizatorul care se consideră prejudiciat prin prestarea necorespunzătoare a serviciului de către *CNPR* poate adresa acestuia o reclamație prealabilă. Reclamația prealabilă poate avea ca obiect servicii poștale referitoare la trimiteri interne sau internaționale.

7.4.2. Reclamația prealabilă poate fi depusă numai de către utilizatorul de servicii poștale: expeditor sau destinatar. Utilizatorul de servicii poștale poate fi persoană fizică sau persoană juridică. Reclamația prealabilă poate fi transmisă în scris prin următoarele canale de comunicare:

- a) prin intermediul unui serviciu poștal cu confirmare de primire;
- b) prin completarea și depunerea unui formular tip la ghișeul poștal;
- c) electronic, pe site-ul www.posta-romana.ro prin completarea formularului tip de reclamație aferent.

7.4.3. Termene:

7.4.3.1. Termen de depunere a reclamației prealabile: 6 luni de la data depunerii trimiterii poștale la punctul de acces pentru trimiterile interne, respectiv 6 luni din ziua următoare datei depunerii trimiterii poștale internaționale la punctul de acces;

7.4.3.2. Termen de soluționare a reclamației prealabile: 3 luni, inclusiv acordarea despăgubirii calculat de la data depunerii reclamației.

7.4.4. Depunerea și înregistrarea reclamației prealabile se face cu respectarea următoarelor reguli:

a) Utilizatorul depune sau transmite reclamația prealabilă prin una dintre modalitățile prevăzute la pct. 7.4.2. și primește un număr de înregistrare al acesteia (fie la ghișeul poștal, fie printr-un mesaj automat, atunci când reclamația a fost transmisă online, prin internet) sau formularul de confirmare de primire completat și semnat, în cazul transmiterii reclamației prin serviciu poștal confirmare de primire;

b) Utilizatorul indică în solicitarea sa, în mod obligatoriu, următoarele: numele complet sau denumirea destinatarului și expeditorului trimiterii poștale, adresa destinatarului, serviciul poștal, felul trimiterii - corespondență, colet poștal etc, numărul de înregistrare (pentru trimiterile înregistrate și numai în cazul reclamației formulate de expeditor) și punctul de acces unde a fost depusă trimiterea (pentru trimiterile înregistrate și numai în cazul reclamației formulate de

expeditor), data depunerii trimiterii poștale (pentru trimiterile înregistrate și numai în cazul reclamației formulate de expeditor), felul trimiterii poștale (internă sau internațională), motivul depunerii reclamației, precum și datele sale de contact (numele și adresa la care dorește să primească, prin mandat poștal, despăgubirile, dacă reclamația se consideră întemeiată, telefonul sau adresa poștei electronice unde dorește să primească informații în legătură cu reclamația prealabilă depusă, respectiv contul bancar, numai în situația în care petentul dorește acordarea despăgubirilor prin această modalitate); în plus, pentru trimiterile internaționale înregistrate se indică în mod obligatoriu și valoarea tarifelor poștale achitate la colectare/preluare, respectiv conținutul detaliat al trimiterii reclamate (numai în cazul reclamației formulate de expeditor); De asemenea, petentul poate furniza, suplimentar acestor informații minimale, orice alte date pe care le consideră relevante soluționării reclamației.

7.4.5. În funcție de evenimentul reclamat, utilizatorul trebuie să pună la dispoziția *CNPR*, ca anexa a reclamației, date relevante și dovezile pe care le deține, corespunzătoare evenimentului reclamat, în vederea soluționării reclamației prealabile (cum ar fi, ambalajul trimiterii poștale, bunul distrus/deteriorat, copie a facturii sau documentului care atestă plata serviciului, copie a procesului verbal de constatare etc).

7.4.6. Finalizarea cercetărilor:

7.4.6.1. După finalizarea cercetărilor se transmite răspunsul final utilizatorului care a depus reclamația prealabilă.

7.4.6.2. Atunci când reclamația prealabilă este întemeiată, utilizatorul este îndreptățit să i se acorde despăgubiri; acestea sunt remise utilizatorului, la adresa indicată, prin mandat poștal pe suport de hârtie, de către *CNPR* (exceptând situația în care petentul a solicitat plata acestora prin intermediul unui cont bancar), în termen de 30 zile calendaristice de la finalizarea cercetărilor, fără a se depăși termenul prevăzut pentru soluționarea reclamației.

7.4.6.3. În cazul în care expeditorul a renunțat la dreptul de despăgubire în favoarea destinatarului, se solicită, suplimentar, acordul expeditorului pentru ca destinatarul să încaseze despăgubirile.

7.4.6.4. În cazul reclamației întemeiate, despăgubirile se încasează de unul dintre utilizatori, expeditor sau destinatar, o singură dată.

7.4.7. Toate reclamațiile utilizatorilor sunt acceptate de către *CNPR* în mod gratuit.

7.5. Politica de confidențialitate și de securitate a prelucrării datelor cu caracter personal.

7.5.1. *CNPR* păstrează confidențialitatea datelor cu caracter personal furnizate, prevederile cuprinse în documentul Politica de confidențialitate și de securitate a prelucrării datelor cu caracter personal, publicat pe site-ul www.posta-romana.ro, fiind aplicabile în mod corespunzător.

8. RĂSPUNDEREA EXPEDITORULUI

8.1. Expeditorul răspunde pentru pagubele cauzate *CNPR* prin nerespectarea obligațiilor sale contractuale.

9. FORȚA MAJORĂ ȘI CAZUL FORTUIT

9.1. Forța majoră și cazul fortuit exonerează de răspundere părțile contractante, în cazul neexecutării obligațiilor asumate prin prezentul contract.

9.2. Prin forța majoră se înțelege un eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil și care împiedică părțile contractante, în mod determinant și fără echivoc, să își execute total sau parțial obligațiile asumate.

În cazul în care invocă forța majoră, *CNPR* are obligația să o aducă la cunoștința expeditorului, în scris ori prin mijloacele de comunicare în masă, în maximum 5 zile de la apariție, iar dovada forței majore și încetarea acesteia se vor comunica în maximum 15 zile de la apariție.

9.3. Prin caz fortuit se înțelege un eveniment independent de voința părților, imprevizibil, apărut după încheierea contractului și care împiedică părțile, în mod determinant și fără echivoc, să își execute total sau parțial obligațiile asumate.

10. ÎNCETAREA CONTRACTULUI

10.1. Contractul încetează în unul din următoarele cazuri:

- a) prin predarea trimiterii poștale către destinatar sau returnarea acesteia la expeditor;
- b) prin acordul părților;
- c) la expirarea termenului de păstrare de 18 luni, respectiv de 90 de zile;
- d) prin imposibilitatea fortuită de executare, timp de 6 luni, a contractului;
- e) de drept, în cazul prevăzut la art. 6.1.3.6 și art. 6.1.3.7., comunicată expeditorului în termen de 5 zile;
- f) încetarea calității de furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale, conform prevederilor art. 22 din Decizia președintelui ANCOM nr. 934/2019 privind condițiile și procedura de desemnare a furnizorilor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale.

11. LEGEA APLICABILĂ. LITIGII

11.1. Legea aplicabilă prezentului contract este legea română.

11.2. Orice litigiu decurgând din sau în legătură cu acest contract, inclusiv referitor la încheierea, executarea ori desființarea lui, se soluționează pe cale amiabilă, iar, în lipsa acordului părților, prin intermediul instanțelor judecătorești competente.

12. CLAUZE FINALE

12.1. Prevederile prezentului contract se completează cu cele cuprinse în Regulile aplicabile serviciilor poștale din sfera serviciului universal specifice fiecărui tip de servicii poștale prevăzute în oferta comercială a CNPR.

**CONDIȚIILE DE ACCES LA SERVICIILE POȘTALE
INCLUSE ÎN SFERA SERVICIULUI UNIVERSAL
ȘI LA REȚEAUA POȘTALĂ PUBLICĂ**

- extras din Regulile aplicabile serviciilor poștale incluse
în sfera serviciului universal -

Accesul la serviciile din sfera serviciului universal și la rețeaua poștală publică

(1) *CNPR* asigură accesul utilizatorilor, integratorilor și furnizorilor de servicii poștale la rețeaua poștală publică pe care o operează, în condiții de transparență, obiectivitate și nediscriminare.

(2) *CNPR* asigură accesul altor furnizori de servicii poștale la serviciile poștale care intră în sfera serviciului universal pe care are obligația să le presteze, precum și la elementele de infrastructură ale rețelei poștale publice, în măsura necesară furnizării propriilor servicii poștale, în condiții transparente, proporționale și nediscriminatorii, cu respectarea prevederilor legale.

(3) Elementele de infrastructură prevăzute la alin. (2) includ:

- a) elemente de infrastructură nonfizice, cum ar fi: sistemul de coduri poștale, informațiile privind modificarea adrese lor, baza de date cuprinzând adresele la care pot fi livrate trimiterile poștale;
- b) elemente de infrastructură fizice, cum ar fi: cutiile poștale de livrare, căsuțele poștale.

(4) *CNPR* asigură, în fiecare localitate de pe teritoriul României, cel puțin o colectare de la fiecare punct de acces și cel puțin o livrare la fiecare adresa indicată, în fiecare zi lucrătoare, dar nu mai puțin de 5 zile pe săptămână.

(5) Prin derogare de la prevederile alin. (4), *CNPR* are obligația de a asigura cel puțin două colectări de la fiecare punct de acces și cel puțin două livrări la fiecare adresă indicată, situate în intravilanul localității, în fiecare săptămână, în cazuri sau în condiții geografice excepționale.

Lista localităților aflate în cazuri sau condiții geografice excepționale se stabilește de ANCOM, inclusiv pe baza propunerilor *CNPR*.

(6) Lista localităților prevăzută la alin. (5) este pusă la dispoziția utilizatorilor, integratorilor și furnizorilor de servicii poștale prin publicare pe pagina de internet a *CNPR*, precum și prin afișare sau alte mijloace la toate punctele de acces deservite de personal.

(7) În cazul adreselor situate în extravilanul localităților, livrarea se face la punctele de contact ale *CNPR* din localitățile respective sau către o persoană autorizată de către destinatar și comunicată în scris *CNPR*, care are domiciliul în intravilanul localității, astfel:

(a) Toate trimerile poștale care au o greutate cel mult egală cu 500 g și care nu sunt supuse controlului vamal, se livrează la locuința sau la sediul destinatarului, aflată/aflat în intravilanul localității ori, după caz, la punctele de contact ale *CNPR*, în unul din următoarele moduri:

- la orice recipient în care destinatarul este de acord să îi fie depuse trimerile poștale care îi sunt adresate;
- către destinatar sau persoana autorizată de acesta să primească trimerile poștale.

(b) Trimerile poștale cu o greutate mai mare de 500 g, precum și trimerile poștale înregistrate care nu au putut fi livrate către destinatar sau persoana autorizată de acesta să primească trimerile poștale, sunt livrate la punctele de contact ale *CNPR*, dar numai după ce destinatarul a fost avizat, în condițiile menționate la alin. (a), cu privire la sosirea acestor trimeri poștale.

Condițiile de acces la serviciile poștale din sfera serviciului universal și la rețeaua poștală publică

(1) În cutiile poștale ale CNPR se depun trimiterile poștale de corespondență interne și internaționale care fac obiectul serviciului standard, ale căror volum și dimensiuni permit introducerea lor în cutia poștală și care sunt francate prin aplicarea de timbre poștale, precum și trimiteri de corespondență răspuns interne și internaționale din serviciul standard.

(2) Trimiterile de corespondență și trimiterile poștale constând în imprimate care sunt francate altfel decât prin aplicarea timbrelor poștale, trimiterile poștale supuse controlului vamal, se prezintă doar la punctele de acces deservite de personal, specializate în acest sens.

(3) Trimiterile poștale, altele decât cele menționate la alin. (1) și (2), se depun la punctele de acces deservite de personal.

TARIFAREA SERVICIILOR POȘTALE DIN SFERA SERVICIULUI UNIVERSAL

- extras din Regulile aplicabile serviciilor poștale incluse
în sfera serviciului universal -

Principiile de tarificare

(1) Tarifele corespunzătoare serviciului Standard, serviciului de trimitere recomandată și serviciului de trimitere cu valoare declarată, precum și cele corespunzătoare serviciilor cu indicațiile „Fragil”, „Voluminos” etc. sunt stabilite și publicate de către CNPR, în conformitate cu legislația în vigoare.

(2) În cazul trimiterilor de corespondență, imprimatelor și pachetelor mici, care fac obiectul serviciului Standard, serviciului de trimitere recomandată și serviciului de trimitere cu valoare declarată, cu o greutate cel mult egală cu 500 g, achitarea tarifelor corespunzătoare asigură prelucrarea și livrarea la destinație a acestora, inclusiv, avizarea destinatarului în cazul în care acesta nu a fost găsit la adresa menționată și dacă este cazul, returnarea trimiterii către expeditor, fără încasarea altor tarife.

(3) În cazul trimiterilor de corespondență, imprimatelor și pachetelor mici care fac obiectul serviciului Standard, serviciului de trimitere recomandată și serviciului de trimitere cu valoare declarată, cu o greutate mai mare de 500 g, achitarea tarifelor corespunzătoare asigură prelucrarea și livrarea la cel mai apropiat punct de contact al CNPR, deservit de personal, inclusiv avizarea destinatarului privind sosirea trimiterii și dacă este cazul, returnarea trimiterii către expeditor, fără încasarea altor tarife.

(4) În cazul coletelor poștale, cu sau fără valoare declarată, cu o greutate cel mult egală cu 500 g, achitarea tarifelor corespunzătoare asigură prelucrarea și livrarea acestora la destinație, precum și avizarea destinatarului privind sosirea coletului în cazul în care acesta nu a fost găsit la adresa menționată.

(5) În cazul coletelor poștale, cu sau fără valoare declarată, cu o greutate mai mare de 500 g, achitarea tarifelor corespunzătoare asigură prelucrarea și livrarea acestora la cel mai apropiat punct de contact al *CNPR*, deservit de personal, precum și avizarea destinatarului privind sosirea coletului.

(6) În caz de returnare motivată a coletelor interne și internaționale către expeditor, la tariful inițial se adaugă tarifele corespunzătoare operațiunilor efectuate în vederea returnării și tariful de păstrare (magazinaj).

(7) *CNPR* poate acorda tarife speciale tuturor utilizatorilor și integratorilor care folosesc serviciile poștale incluse în sfera serviciului universal, respectând principiile transparenței și nediscriminării atât cu privire la tarife, cât și cu privire la condițiile asociate acestora. Tarifele speciale se acordă cu respectarea criteriilor și condițiilor aprobate de ANCOM. *CNPR* stabilește și practică tarifele speciale cu respectarea următoarelor condiții cumulative:

a) tarifele speciale și condițiile asociate acestora se aplică în mod nediscriminatoriu atât între toți utilizatorii și integratorii care folosesc servicii poștale în condiții similare, cât și între aceste terțe părți și propriile servicii prestate de *CNPR*;

b) tarifele speciale sunt disponibile, în mod nediscriminatoriu, tuturor utilizatorilor, atât persoane fizice, cât și persoane juridice, care introduc trimiteri în rețeaua poștală publică a *CNPR* în condiții similare;

c) tarifele speciale sunt făcute publice de către *CNPR*, respectându-se prevederile legale.

**CERINȚELE MINIME DE CALITATE AFERENTE SERVICIILOR
POȘTALE DIN SFERA SERVICIULUI UNIVERSAL**

- extras din Regulile aplicabile serviciilor poștale incluse
în sfera serviciului universal -

Cerințe de calitate

(1) *CNPR* asigură livrarea la destinatari a trimiterilor de corespondență, cu respectarea următoarelor cerințe de calitate:

a) 85% din trimiterile interne de corespondență din cea mai rapidă categorie standard vor fi livrate în cel mult două zile lucrătoare de la data depunerii la punctul de acces și 97% din aceleași trimiteri vor fi livrate în cel mult patru zile lucrătoare de la data depunerii la punctul de acces;

b) 85% din trimiterile de corespondență intracomunitare din cea mai rapidă categorie standard vor fi livrate în cel mult trei zile lucrătoare de la data depunerii la punctul de acces și 97% din aceleași trimiteri vor fi livrate în cel mult cinci zile lucrătoare de la data depunerii la punctul de acces; aceste cerințe trebuie îndeplinite în raport cu fiecare stat membru al Uniunii Europene.

(2) Pentru localitățile considerate ca aflate în condiții geografice excepționale, conform informațiilor publicate pe site-ul www.posta-romana.ro, *CNPR* nu are obligația de a asigura cerințele minime de calitate prevăzute alin (1) lit. a) și b).

(3) Celelalte categorii de trimiteri poștale interne și internaționale din sfera serviciului universal care fac obiectul unui serviciu pentru care nu există cerințe de calitate stabilite conform legislației în vigoare vor fi livrate în cel mult cinci zile lucrătoare de la data depunerii la punctul de acces.

(4) Data depunerii unei trimiteri poștale la punctul de acces este considerată data la care trimiterea poștală a fost colectată prin intermediul punctelor de acces, dacă aceasta a fost colectată înainte de ultima operațiune de ridicare a trimiterilor poștale stabilită pentru

respectivul punct de acces. În cazul în care colectarea are loc după acest moment limită, se consideră că data depunerii trimiterii este data următoarei zile lucrătoare celei la care trimiterea poștală este colectată prin intermediul punctelor de acces.

(5) Pentru trimiterile poștale internaționale expediate din afara României, timpul de livrare se calculează de la preluarea trimiterii în rețeaua poștală a *CNPR* și până la livrarea acesteia.

(6) Pentru trimiterile poștale cu conținut supus controlului vamal, la calculul timpului de livrare se adaugă și timpul necesar pentru formalitățile vamale.

(7) În cazul trimiterilor cu o greutate mai mare de 500 g, timpii de livrare se calculează începând cu ziua de preluare a trimiterilor poștale și expiră în ziua avizării destinatarului cu privire la sosirea trimiterii.

(8) În vederea evaluării gradului de îndeplinire a cerințelor de calitate pentru trimiterile de corespondență interne prioritare din serviciul Standard, *CNPR* respectă condițiile și procedura stabilite de autoritatea de reglementare.

(9) În vederea evaluării gradului de îndeplinire a cerințelor de calitate pentru trimiterile de corespondență intracomunitare prioritare din serviciul Standard, *CNPR* respectă condițiile și procedura stabilite de Comisia Europeană.

(10) Cerințele de calitate prevăzute pentru trimiterile de corespondență interne și intracomunitare prioritare din serviciul Standard se publică pe paginile de internet ale *CNPR* și autorității de reglementare.

SCANEAZĂ CODUL QR ȘI ACCESEAZĂ:



APLICAȚIA MOBILĂ



MyAWB



COMPANIA NAȚIONALĂ POȘTA ROMÂNĂ

Bd. Dacia 140, Sector 2, București

www.posta-romana.ro

 /Compania Națională Poșta Română