

**CONTRACT - CADRU
PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POȘTALE INCLUSE ÎN SFERA
SERVICIULUI UNIVERSAL**

1.ÎNȚELESUL TERMENILOR UTILIZAȚI

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

- **adresele trimiterii poștale** - ansamblul de indicații înscrise pe trimiterea poștală pentru a permite distribuirea acesteia către destinatar sau returnarea acesteia expeditorului;
- **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 LYOD TOUR, cu condiția ca un asemenea eveniment să împiedice în mod determinant și fără echivoc îndeplinirea de către aceasta a obligațiilor ce îi revin în temeiul legislației din domeniul serviciilor poștale;
- **cecograme** - trimitere poștală care conține scrisori cecografice prezentate deschis și clișeele care poartă semne ale cecografiei, precum și înregistrările sonore și pe hârtie specială destinate numai pentru folosința nevăzătorilor, cu condiția ca ele să fie expediate de către un institut oficial recunoscut pentru nevăzători sau adresate unui astfel de institut;
- **cod poștal** - sistem de codificare, aparținând LYOD TOUR, necesar pentru îndrumarea/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;
- **colectare** - operațiunea de preluare a trimiterilor poștale depuse la punctele de acces ale LYOD TOUR;
- **colet poștal** - trimitere poștală care conține bunuri cu sau fără valoare comercială; coletele poștale nu trebuie să conțină alte trimiteri poștale pentru care sunt stabilite tarife superioare sau tarife care prin însumare depășesc tariful coletului în care au fost introduse;
- **cutie poștală** - recipient instalat de LYOD TOUR pe domeniul public sau privat, destina depunerii, în vederea expedierii, a trimiterilor neînregistrate de corespondență;
- **data depunerii trimiterii poștale** - data la care trimiterea poștală a fost depusă la punctul de acces în rețeaua poștală publică, dacă aceasta a fost depusă înainte de ultima colectare stabilită pentru respectivul punct de acces; dacă depunerea are loc după acest moment-limită, se consideră dată a depunerii trimiterii poștale următoarea zi lucrătoare după data la care trimiterea poștală este depusă la punctul de acces în rețeaua poștală publică;
- **destinatar** - persoana căreia îi este adresată trimiterea poștală;
- **deteriorare** - pagubă suferită de o trimitere poștală, care poate atrage răspunderea LYOD TOUR;
- **distribuire** - proces care începe cu sortarea trimiterilor poștale la centrul de distribuție și se încheie cu livrarea acestora destinatarului;
- **DST (Drept Special de Tragere)** - este o monedă de cont emisă de FMI 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;

- **expeditor** - persoana care generează efectiv trimiterea poștală și care, personal sau prin intermediul unui terț, o introduce în rețeaua poștală a LYOD TOUR;
- **francare** - mijloc de remunerare a CNPR pentru serviciile poștale asigurate utilizatorilor și care atestă plata tarifelor poștale prin intermediul timbrelor poștale și a altor mijloace de francare;
- **imprimare** - trimiteri poștale constând în: cărți, periodice, ziare, cataloage, broșuri, hărți geografice, partituri muzicale etc;
- **obiecte interzise** - bunuri sau materiale al căror transport este interzis sau restricționat conform reglementărilor în vigoare;
- **ora limită de acceptare** - ora maximă la care se pot prezenta trimiteri poștale într-un punct de acces al rețelei poștale a LYOD TOUR în vederea respectării normei de distribuire;
- **prezentarea trimiterii poștale** - operațiunea de introducere și acceptare în rețeaua poștală a LYOD TOUR a unei trimiteri poștale, prin depunerea acesteia de către expeditor, personal sau prin intermediul unei terțe persoane, la un punct de acces;
- **puncte de acces** - ansamblul instalațiilor fizice, inclusiv cutiile poștale, puse la dispoziția publicului de către LYOD TOUR, prin intermediul cărora trimiterile poștale pot fi introduse în rețeaua poștală a acesteia;
- **puncte de contact** - ansamblul instalațiilor fizice prin intermediul cărora trimiterile poștale pot fi livrate destinatarilor;
- **rețea poștală** - sistemul de organizare și resursele de orice fel, utilizate de către LYOD TOUR în principal pentru colectarea trimiterilor poștale de la toate punctele de acces, transportul și manipularea trimiterilor poștale de la punctele de acces până la centrele de distribuire și distribuirea trimiterilor poștale la adresele indicate pe acestea;
- **servicii poștale** - serviciile destinate publicului, constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea la destinatari a trimiterilor poștale, efectuate cu caracter profesional și în scopul obținerii de profit;
- **serviciul poștal Standard** - serviciul poștal care constă în colectarea de către LYOD TOUR a trimiterii poștale și în predarea acesteia în aceeași stare la adresa destinatarului, într-un anumit termen și în schimbul unui tarif;
- **serviciul de trimitere recomandat** - serviciul poștal ale cărui particularități constau în oferirea unei garanții forfetare împotriva riscurilor de pierdere, furt, distrugere totală, parțială ori deteriorare a trimiterii poștale și în eliberarea, la cerere, a unei dovezi privind depunerea la punctul de acces sau livrarea la destinatar;
- **serviciul de trimitere cu valoare declarată** - serviciul poștal a cărui particularitate constă în asigurarea unei trimiteri poștale împotriva pierderii, furtului, distrugerii totale, parțiale ori deteriorării, pentru o sumă egală cu valoarea declarată de expeditor;
- **tarif special** - tarif redus, aprobat de autoritatea de reglementare, acordat cu respectarea principiilor transparenței și nediscriminării și stabilit în funcție de costurile evitate datorită volumului mare de trimiteri poștale, față de situația în care serviciul, incluzând întreaga gamă de prestații aferente colectării, sortării, transportului și livrării, s-ar referi la o singură trimitere poștală;
- **trimitere de corespondenta** - trimiterea poștală constând într-o comunicare scrisă, tipărită, imprimată sau înregistrată pe orice fel de suport material, care urmează a fi transportată și livrată, altfel decât electronic, la adresa indicată de expeditor pe acest

suport sau pe ambalajul acestuia; cărțile, cataloagele, ziarele și periodicele nu sunt considerate trimiteri de corespondență;

- **trimiteri de publicitate prin poștă** - trimiterile poștale interne sau internaționale care urmează să fie transportate și livrate la adresa indicată de expeditor pe trimiterea în sine sau pe ambalajul acesteia, constând exclusiv în materiale de reclamă, marketing sau publicitate, care conțin mesaje identice, cu excepția numelui, adresei și numărului de identificare a destinatarului, precum și a altor modificări care nu alterează natura mesajului, dacă aceste trimiteri sunt expediate în număr minim de 500 de bucăți interne sau internaționale. Nu constituie publicitate prin poștă chitanțele, facturile, situațiile financiare și alte mesaje având un conținut diferit, precum și trimiterile care conțin, în afară de publicitate prin poștă, și alte trimiteri în același ambalaj;

- **trimitere poștală** - bunul aflat în forma finală care urmează să fie transportat și livrat, altfel decât prin mijloace electronice, la adresa indicată de expeditor; din această categorie fac parte trimiterile de corespondență, precum și cărți, cataloage, ziare, periodice și colete poștale conținând bunuri cu sau fără valoare comercială;

- **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 expediată 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 expediată 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 expediată 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;

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

- **trimitere poștală intracomunitară** - trimiterea poștală internațională expediată de pe teritoriul României către o adresă de pe teritoriul unui alt stat membru al Uniunii Europene sau expediată de la o adresă de pe teritoriul unui alt stat membru al Uniunii Europene către o adresă de pe teritoriul României și trimiterea poștală expediată 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;

- **trimitere poștală înregistrată** - trimiterea poștală care face obiectul unui serviciu poștal care are drept particularitate eliberarea de către furnizor expeditorului a unui document care atestă data depunerii, precum și, de regulă, plata tarifului;

- **utilizator al serviciilor poștale din sfera serviciului universal** - persoană care beneficiază deserviciile poștale incluse în sfera serviciului

2. Partile între care se încheie contractul

2.1. Clientul va încheia contractul de serviciu postal cu reprezentantii LYOD TOUR în vederea efectuării serviciilor de serviciu postal rapid de

documente/colete/marfa.

2.2. Prin contract, Clientul isi da acceptul cu privire la subcontractarea intregului contract de transport si/sau a servicii aditionale sau a unei parti al/ale acestuia, in conditiile stabilite de LYOD TOUR.

3. Acceptarea conditiilor de serviciu transport

3.1. In momentul preluarii de catre LYOD TOUR a trimiteri postale, Clientul va accepta Termenii si Conditii LYOD TOUR, precum si termenii si conditiile serviciului postal, in numele sau, precum si in numele altei persoane care ar putea avea un interes asupra expedierii respective, **indiferent daca a semnat sau nu nota de transport (NT).**

3.2. Nici un angajat LYOD TOUR, agent, subcontractor autorizat de catre LYOD TOUR si nimeni altcineva nu are autoritatea sa modifice sau sa denunte in vreun fel oricare dintre acesti Termeni si Conditii.

3.3. In cazul in care Clientul incredinteaza catre LYOD TOUR o trimitere postala insotita de instructiuni scrise sau verbale care contravin acestor Termeni si Conditii, LYOD TOUR nu va fi tinut raspunzator sa respecte aceste instructiuni.

4. Scopul contractului

4.1. Chiar daca intre Client si LYOD TOUR a fost incheiat un alt tip de contract, prezenti Termeni si Conditii se aplica contractului incheiat intre Client si LYOD TOUR cu referire la serviciul postal aflat sub incidenta acestui contract.

5. Articole periculoase/interzise

5.1. LYOD TOUR nu accepta expedierea trimiterilor postale periculoase sau interzise, in acord cu specificatiile IATA (Asociatia de Transport Aerian International), DGR (Regulamentul Bunurilor Periculoase), ICAO – TI (Organizatia de Aviatie Civila Internationala), ADR (Regulamentul European privind Transportul International Rutier de Marfuri Periculoase), IMDG (Bunuri Periculoase Maritime Internationale) sau alte regulamente interne sau internationale referitoare la transport sau servicii aditionale in legatura cu bunurile periculoase.

5.2. LYOD TOUR nu accepta trimiteri postale ce contin **bunuri interzise.**

6. Inspecție

6.1. In baza prezentilor Termeni si Conditii, toate trimiterile postale transportate sau manipulate de catre LYOD TOUR sunt supuse controalelor de securitate, lucru pe care Clientul il accepta prin remiterea notei de transport (NT), retinerea, deschiderea si divulgarea continutului trimiterilor postale este permisa in conditiile prevazute de lege.

6.2. La preluare, LYOD TOUR are dreptul sa inspecteze trimiterea postala a Clientului, in conformitate cu procedurile interne LYOD TOUR .

7. Rute

7.1. Rutele precum si modalitatile de efectuare a serviciilor postale a Clientului sunt la aprecierea/discretia LYOD TOUR .

8. Tarife. Modalitati de plata

8.1. Clientul este de acord sa achite contravaloarea serviciului postal efectuat intre locatiile specificate pe nota de transport (NT), conform tarifelor in vigoare practicate de LYOD TOUR la data efectuării serviciului postal sau in

conformitate cu cele stabilite/negociate separat cu Clientul, in termen de 15 (cincisprezece) zile de la data emiterii facturii; in situatia in care intre LYOD TOUR si Client nu exista un contract negociat, Clientul este de acord sa achite contravaloarea serviciului postal efectuat la preluarea trimiteri postale sau, dupa caz, la livrarea acesteia.

8.2. Clientul are dreptul sa reclame in scris factura emisa in termen de 30 (treizeci) de zile de la data emiterii acesteia, iar dupa acest termen factura se considera ca fiind acceptata.

8.3. Dupa preluare, LYOD TOUR va verifica greutatea, volumul, numarul de articole aferente trimiteri postale a Clientului si daca exista discrepante intre cele declarate de acesta si verificarile efectuate de LYOD TOUR, Clientul este de acord cu faptul ca greutatea, volumul, numarul de articole aferente trimiteri postale avute in vedere la efectuarea calcului de tarif sunt cele calculate si verificate de catre LYOD TOUR

8.4. Tarifele practicate de LYOD TOUR se aplica pentru cea mai mare dintre greutatea fizica reala a trimiteri postale si greutatea volumetrica (obtinuta in urma calculului de conversie volumetrica, respectiv: lungime x latime x inaltime/6000).

8.5. In cazul in care Clientul ne instiinteaza asupra faptului ca acesta a agreeat ca destinatarul sau o terta parte sa achite contravaloarea serviciului postal efectuat prin intermediul LYOD TOUR (sau/si orice alte taxe sau costuri suplimentare), iar acestia refuza aceasta plata, LYOD TOUR isi rezerva dreptul de a recupera de la Client sumele in cauza. Astfel, daca destinatarul trimiteri postale refuza sa plateasca, expeditorul este de acord sa plateasca aceste sume in termen de **15 (cincisprezece) zile** de la notificarea expresa a faptului ca destinatarul nu a platit.

9. Adrese gresite / imposibilitate de livrare

9.1. In cazul in care adresa de destinatie specificata de catre Client pe nota de serviciu postal este gresita, LYOD TOUR va face tot posibilul sa gaseasca adresa corecta. Daca aceasta adresa se afla la o alta destinatie, Clientul va fi instiintat despre aceasta, iar LYOD TOUR va efectua redirectionarea trimiteri postale dupa primirea acordului Clientului.

9.2. In cazul in care trimiterea postala nu poate fi livrata (de ex. destinatar lipsa de la domiciliu), LYOD TOUR va lasa o **nota scrisa** la adresa destinatarului prin care ii este adusa la cunostinta incercarea de livrare. Aceasta va contine numarul serviciului postal, precum si un numar de telefon prin care acesta va putea contacta LYOD TOUR pentru a primi relatii privind trimiterea postala respectiva. Daca livrarea nu s-a putut efectua nici dupa o a doua incercare sau daca destinatarul refuza sa accepte trimiterea postala, LYOD TOUR va incerca sa contacteze Clientul pentru a cadea de acord asupra urmatoarelor operatiuni.

9.3. Clientul este de acord sa plateasca orice taxe sau costuri suplimentare generate de returnarea trimiteri postale, redirectionarea ei, de distrugerea sau incercarea de efectuare a unei noi livrari conform noii solicitari, la tarifele LYOD TOUR aplicabile in momentul efectuarii serviciului postal.

10. Conditii de calitate

S.C. Lyod Tour S.R.L. se obliga:

a) Sa efectueze la timp si in conditii de buna calitate prestatiile pentru expeditor si sa nu dauneze prin activitatile sale relatiilor expeditorului cu partenerii sai.

- b) Sa elibereze catre expeditor un document de inregistrare care atesta data si ora depunerii, in cazul serviciului Express.
- c) Sa nu deschida trimiterea postala.
- d) Sa nu utilizeze metode de manipulare a trimiterilor postale care pot da altor persoane posibilitatea cunoasterii continutului trimiterii postale.
- e) Sa asigure secretul corespondentei, protectia datelor cu caracter personal, confidentialitatea informatiilor transmise sau stocate si a relatiilor expeditorului cu partenerii sai, protectia dreptului la viata privata.
- f) Sa nu utilizeze, pe intreaga perioada in care se afla in detentia trimiterii postale, metode de manipulare care pot altera ori deteriora, prin interventia unor factori externi, trimiterea postala sau doar continutul acesteia.
- g) Sa informeze de indata expeditorul, daca are cunostinta de anumite schimbari privind informatiile de distributie (schimbare adresa, persoana de contact, etc).
- h) Sa respecte timpii de livrare ai trimiterilor postale, timpii stabiliti in contractul de prestari servicii de comun acord cu expeditorul. Timpii de livrare nu vor depasi:
- in cazul serviciului Express: 12 ore in aceeasi localitate, 24 ore intre resedinte de judet si intrajudetean, respectiv 36 ore de ore intre oricare alte doua localitati;
 - in cazul trimiterilor postale in greutate mai mare de 2 kg. (corespondenta, imprimare): 48 ore in aceeasi localitate, 96 ore intre resedinte de judet si intrajudetean, respectiv 108 ore intre oricare alte doua localitati, cu exceptia situatiei in care acest serviciu este cumulat cu un altul, pentru care sunt prevazuti timpii de livrare mai mici, ipoteza in care isi gasesc aplicabilitate respectivii timpii de livrare;
 - in cazul serviciului de publicitate prin posta avand ca obiect trimiteri postale in greutate mai mare de 2 kg.: 72 ore in aceeasi localitate, 108 ore intre resedinte de judet si intrajudetean, respectiv 108 ore intre oricare alte doua localitati;
 - in cazul trimiterilor postale cu limite de greutate intre 10 si 50 kg.: 72 ore in aceeasi localitate, 108 ore intre resedinte de judet si intrajudetean, respectiv 108 ore intre oricare alte doua localitati, cu exceptia situatiei in care acest serviciu este cumulat cu un altul, pentru care sunt prevazuti timpii de livrare mai mici, ipoteza in care isi gasesc aplicabilitate respectivii timpii de livrare;
 - in cazul serviciului Schimbare destinatie: 36 ore in aceeasi localitate, 72 ore intre resedinte de judet si intrajudetean, respectiv 108 ore intre oricare alte doua localitati;
 - in cazul serviciului Livrare speciala: 72 ore in aceeasi localitate, 108 ore intre resedinte de judet si intrajudetean, respectiv 108 ore intre oricare alte doua localitati;
 - in cazul serviciului Confirmare de primire: 72 ore in aceeasi localitate, 108 ore intre resedinte de judet si intrajudetean, respectiv 108 ore intre oricare alte doua localitati, cu exceptia situatiei in care acest serviciu este cumulat cu un altul, pentru care sunt prevazuti timpii de livrare mai mici, ipoteza in care isi gasesc aplicabilitate respectivii timpii de livrare;
 - in cazul serviciului Ramburs: 72 ore in aceeasi localitate, 108 ore intre resedinte de judet si intrajudetean, respectiv 108 ore intre oricare alte doua localitati, cu exceptia situatiei in care acest serviciu este cumulat cu un altul, pentru care sunt

prevazuti timpi de livrare mai mici, ipoteza in care isi gasesc aplicabilitate respectivii timpi de livrare.

i) Sa predea trimiterea postala la adresa destinatarului, personal catre acesta sau catre persoana autorizata sa primeasca trimiterea postala.

j) Sa predea catre expeditor dovada privind predarea trimiterii postale, confirmata in scris de catre destinatar, in cazul serviciului Confirmare de primire. In acest caz, predarea trimiterii postale se va face numai sub conditia ca destinatarul sa completeze si sa semneze formularul tipizat utilizat in acest scop de catre S.C. Lyod Tour S.R.L.

k) Sa procedeze la predarea trimiterii postale catre un alt destinatar decat cel indicat intial de catre expeditor sau catre o alta adresa decat cea inscrisa pe trimiterea postala, precum si la oprirea predarii trimiterii postale, daca expeditorul solicita in mod clar aceasta in termenul convenit contractual, in cazul serviciului Schimbare destinatie.

l) Sa predea trimiterea postala inregistrata conform cu indicatiile expeditorului privind data si ora predarii, la adresa indicata, personal destinatarului sau persoanei autorizate sa primeasca trimiterea postala, ori privind ordinea de predare, daca exista mai multi destinatari, in cazul seviceiului Livrare speciala.

m) Sa incaseze, la predarea trimiterii postale, contravaloarea bunului care face obiectul acesteia, declarata de expeditor, si sa o transmita ulterior expeditorului, in cazul serviciului Ramburs. Limita maxima a rambursului este de 2.500 lei.

n) Sa primeasca reclamatii prelabile adresate de utilizatorul care se considera prejudiciat, prin prestarea necorespunzatoare a unui serviciu postal.

11. Responsabilitatea LYOD TOUR

11.1. LYOD TOUR are dreptul de a refuza predarea trimiteri postale catre destinatar in urmatoarele situatii:

a) daca, dupa preluarea trimiteri postale de catre LYOD TOUR, se observa fara echivoc si fara a incalca secretul corespondentei, ca trimiterea postala contine bunuri interzise la transport sau care nu respecta conditiile speciale serviciului postal;

b) daca, dupa preluarea trimiteri postale de catre LYOD TOUR, aceasta a produs sau exista posibilitatea producerii iminente de pagube persoanelor, mediului, instalatiilor utilizate sau altor trimiteri postale etc;

11.2. LYOD TOUR se obliga sa nu utilizeze metode de manipulare a trimiterilor postale Clientului care, prin activitatea angajatilor LYOD TOUR sau a factorilor externi pot altera sau deteriora trimiterea postala sau continutul acesteia sau care ar da posibilitatea oricarei persoane de a lua cunostinta de continutul trimiteri postale.

11.3. Termenul de livrare nu include zilele de week-end si sarbatorile legale.

11.4. Livrarea trimiteri postale se poate efectua in zilele de **sambata** daca expeditorul specifica in rubrica de "Observatii" de nota de transport (NT) mentiunea "Livrare Sambata".

11.5. Trimiterile postale care nu au fost predate destinatarului si nici returnate expeditorului vor fi pastrate timp de **9(noua) luni**. Daca in tot acest timp expeditorul sau destinatarul nu au revendicat trimiterea postala, aceasta va fi

declarata **abandonata** si va trece fara vreo nicio notificare sau formalitate prealabila in proprietatea LYOD TOUR.

11.6. Notele de transport (NT), precum si dovezile de livrare atrimiterilor postale catre destinatari vor fi pastrate de LYOD TOUR o perioada de 9 (noua) luni.

12. Responsabilitatea Clientului

12.1. Prin incheierea notei de transport si prin acceptarea Termenilor si Conditiiilor LYOD TOUR, Clientul garanteaza urmatoarele:

- a) continutul trimiteri postale (incluzandu-se in acest caz, dar fara a se limita la greutatea sau la numarul de articole aferentetrimiteri postale a Clientului) a fost descris corect pe nota de transport (NT).
- b) continutul trimiteri postale a fost etichetat si ambalat corespunzator de catre expeditor pentru a-l proteja impotriva riscurilor obisnuite de serviciu postal, precum si riscurilor ce pot aparea in procesele de sortare, manipulare; in cazul trimiterilor postale incorect ambalate de catre expeditor, LYOD TOUR nu raspunde de nici o eventuala deteriorare a expedirii in timpul transportului;
- c) descrierea continutului trimiteri postale este conforma cu realitatea, iar serviciu postal si adresa destinatarului sunt completate corect si lizibil.
- d) Clientul a declarat corect greutatea trimiteri postale;
- e) Clientul a pregatit trimiterea postala in conditii de securitate prin intermediul angajatilor sai, iar trimiterea postala a fost protejata impotriva oricaror actiuni neautorizate in timpul ambalarii, depozitarii si transportului inainte de a fi preluata de catre LYOD TOUR;
- f) Trimiterea postala nu are in componenta bunuri interzise sau restrictionate de regulamentele interne si internationale;
- g) Clientul este de acord sa-si ia toate masurile de siguranta in conformitate cu conventiile si legislatia in vigoare, cu privire la protectia datelor personale, in cazul aparitiei unor incidente care determina pierderea sau care determina imposibilitatea de livrare a unei trimiteri postale de catre LYOD TOUR.

13. Limita de raspundere LYOD TOUR

(1) Furnizorii de servicii postale raspund pentru trimiterile postale interne dupa cum urmeaza:

- a) in caz de pierdere, furt sau distrugere totala:
 1. cu intreaga valoare declarata, pentru o trimitere postala care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata;
 2. cu intreaga valoare declarata, pentru o trimitere postala care face obiectul unui serviciu de trimitere contra ramburs, pana in momentul livrarii la destinatar;
 3. cu intreaga valoare a rambursului, pentru o trimitere postala care face obiectul unui serviciu de trimitere contra ramburs, dupa livrarea acesteia destinatarului, cand furnizorul de servicii postale a omis incasarea rambursului de la destinatar;
 4. cu suma reprezentand de 10 ori tariful serviciului, pentru trimiterile postale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata;
- b) in caz de pierdere ori distrugere partiala sau deteriorare:
 1. cu valoarea declarata pentru partea lipsa, distrusa sau deteriorata, inscrisa in nota de inventar, pentru trimiterile postale depuse deschise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata;
 2. cu cota-parte corespunzatoare greutatii lipsa din valoarea declarata, pentru

trimiterile postale depuse inchise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata;

3. cu suma reprezentand de 10 ori tariful serviciului, in caz de pierdere partiala, distrugere partiala sau deteriorare a trimiterilor postale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata

(2) La sumele prevazute la alin. (1) lit. a) si b) se adauga dobanda legala penalizatoare care curge din momentul introducerii reclamatiei prealabile sau, dupa caz, al introducerii cererii de chemare in judecata, indiferent care dintre aceste momente intervine primul

(3) Pierderea completa a continutului este echivalenta cu pierderea trimiterii postale

(4) In situatia in care expeditorul a declarat o valoare mai mica decat cea reala, despagubirea este la nivelul valorii declarate

(5) In afara despagubirilor prevazute la alin. (1) lit. a), se restituie si tarifele incasate la depunerea trimiterii postale

(6) In cazul neefectuării prestatiilor care constituie caracteristici suplimentare ale serviciilor postale, nominalizate de expeditor prin indicatii speciale, se restituie numai tarifele incasate suplimentar fata de tariful aplicabil pentru serviciul postal standard

(7) In cazul pierderii dovezii privind predarea trimiterii postale inregistrate, confirmata in scris de catre destinatar, furnizorul de serviciu postal are obligatia intocmirii si punerii la dispozitia expeditorului a unui duplicat al dovezii de predare.

14. Exceptii

14.1. LYOD TOUR nu poate fi tinut raspunzator pentru trimiteri postale intarziate.

14.2. LYOD TOUR nu poate fi tinut raspunzator pentru pierderea, distrugerea, deteriorarea, nelivrarea sau livrarea gresita a unei trimiteri postale ca rezultat al unor:

14.2.1. Circumstante independente de vointa noastra, in conditiile legii, dar fara a se limita la:

a) Cazul fortuit: blocaje rutiere (caderi de copaci, stanci, coliziuni in lant), surpari de teren in apropierea soselei, caderi de poduri, astupari de tunele montane, deraierea trenurilor in apropierea soselei, blocari naturale, accidente rutiere independente de transportul nostru, intreruperi locale sau nationale ale transportului rutier sau probleme mecanice ce pot aparea in timpul efectuării serviciului postal etc;

b) Cauze naturale: seisme, cataclisme, furtuni, incendii, inundatii, ceata, zapada sau inghet, deversari de fluvii, parasiri de albie, etc;

c) Cauze umane: razboaie, starea de asediu, greve, embargouri, etatizarea fortata (trecerea in proprietatea statului), revolutii, dispute locale, revolte civile, acte criminale ale tertilor, cum ar fi furtul sau incendiere intentionata, etc;

14.2.2. Pierderi sau daune indirecte (pierderi de profit, de venit, de dobanzi, piete de desfacere, licitatii, de reputatie, de oportunitate, etc) generate de intarzierea, pierderea, distrugerea, livrarea viciata sau nelivrarea trimiteri postale, nu ne sunt

imputabile chiar daca vina este a noastra sau daca ni s-ar fi adus la cunostinta ca asemenea pierderi se pot produce, sau pentru orice alte pierderi speciale sau subsecvente, rezultand din incalcarea contractului, neglijenta, act de vointa sau vina.

13.2.3. Deteriorarile de natura electrica sau magnetica, stergerea inregistrarilor electronice, fotografice sau a imaginilor.

15. Extinderea limitei de raspundere

15.1. Riscul pierderii sau deteriorarii continutului unei trimiteri postale poate fi acoperit prin extinderea limitei de raspundere a transportatorului.

15.2. LYOD TOUR pune la dispozitia clientilor sai acest serviciu suplimentar pentru care se percepe o taxa procentuala din valoarea declarata a expedierii; serviciul este activat doar daca se completeaza casuta corespunzatoare de pe serviciu postal si dupa ce se efectueaza plata aferenta acestui serviciu conform contractului incheiat de Client si LYOD TOUR.

15.3. Extinderea limitei de raspundere nu acopera pierderile si daunele indirecte sau speciale (mentionate anterior) ca urmare a intarzierii, pierderii, deteriorarii totale sau partiale a trimiteri postale Clientului sau pierderile ca urmare a nerespectarii de catre Client a obligatiilor sale conforme acestor Termeni si Conditii.

16. Modul de solutionare al reclamatilor

16.1. In cazul in care Clientul doreste sa faca o reclamatie ca urmare a pierderii, livrarii gresite, deteriorarii partiale sau totale a unei trimiteri postale, precum si o reclamatie referitoare la angajatii LYOD TOUR, Clientul trebuie sa respecte procedura mentionata mai jos.

16.2. Reclamatia trebuie facuta in scris si trebuie trimisa la sediul central LYOD TOUR, in atentia Departamentului Relatii Clienti, in maxim **6 (sase) luni** calculate de la data la care trimiterea postală a fost preluata de catre LYOD TOUR de la Client.

16.3. Reclamatia trebuie documentata prin punerea la dispozitie de catre Client a tuturor datelor relevante privind evenimentul produs si reclamat, inclusiv al ambalajului original al trimiteri postale

16.4. LYOD TOUR presupune ca serviciul postal s-a efectuat in bune conditii, in afara de cazul in care destinatarul a constatat daune si le-a mentionat expres pe borderoul de livrare, in momentul acceptarii trimiteri postale pentru realizarea serviciului postal.

16.5. Oricarei reclamatii receptionate de catre departamentul Relatii Clienti LYOD TOUR ii este alocat un numar unic de inregistrare. Acesta este transmis clientului dupa cum urmeaza:

- in momentul inregistrarii reclamatiei, daca aceasta este transmisa verbal prin intermediul departamentului Relatii Clienti
- in minim 2 (doua) ore - maxim 1 (una) zi lucratoare de la receptionare, in cazul sesizarilor primite in scris.

16.6. La nivel intern, LYOD TOUR are stabilit un termen de solutionare a reclamatilor, dupa cum urmeaza: 2 (doua) zile lucratoare pentru reclamatii apreciate ca fiind fara raspundere legala si 5 (cinci) zile lucratoare pentru

reclamatiiile cu raspundere legala.

16.7. Conform prevederilor legale si in concordanta cu prevederile contractuale stabilite intre LYOD TOUR si Clientii sai, termenul de solutionare/inchidere al reclamatiiilor este de **trei luni** calculate din momentul inregistrarii acestora.

16.8. Daca reclamatia Clientului se dovedeste a fi intemeiata, acesta va fi despagubit de LYOD TOUR in maxim **30 (treizeci) zile** de la solutionarea si inchiderea reclamatiei, respectiv de la momentul receptionarii facturilor de despagubire emise de Client.

16.9. Despagubirea se acorda Clientului la valoarea de achizitie/productie a continutului trimiterii postale si se vireaza in contul acestuia in termen de **30 zile de la receptionarea facturilor de catre departamentul Reclamatii LYOD TOUR.**

16.10. Reclamatia se va considera intemeiata daca potrivit intelegerii contractuale existente intre LYOD TOUR si Client sau in concordanta cu dispozitiilor legale, LYOD TOUR este obligat sa acorde Clientului despagubiri.

16.11. LYOD TOUR isi rezerva dreptul de a respinge reclamatia Clientului in cazul in care nu este respectata procedura descrisa mai sus.

16.12. Termenul pentru introducerea unei plangeri in justitie impotriva LYOD TOUR este de un an pentru trimiterile postale interne si de **un an** pentru cele internationale. Termenele mentionate sunt termene de prescriptie si curg de la data expirarii termenului de solutionare ale reclamatiei transmise de Client in atentia LYOD TOUR.

16.13. In cazul acceptarii de catre LYOD TOUR, - total sau partial -, a reclamatiei formulate, clientul garanteaza ca asiguratorii sai sau orice terte parti interesate, renunta la orice drepturi, facilitati sau sprijin la care ar putea fi indreptatiti cu privire la subrogarea in aceste drepturi.

17. Jurisdictie

17.1. Legea aplicabila este legea romana.

17.2. Toate litigiile privind interpretarea, executarea sau incetarea prezentilor Termeni si Conditii se vor rezolva pe cale amiabila de catre reprezentantii partilor. In cazul imposibilitatii unei intelegerii intre Client si LYOD TOUR, solutionarea litigiului va fi facuta pe cale judecatoreasca de catre instanta competenta de la sediul LYOD TOUR.

18. Comunicari

Orice comunicari catre S.C. **Lyod Tour** S.R.L. se vor face folosind una din urmatoarele date de contact:

Adresa: Or.Baicoi, str. Infratirii nr.12., jud. Prahova.

Tel: 0244.262.008

Email: lyodtourcompany@yahoo.com

DIRECTOR LYOD TOUR
BUCUR LORENA