



## Mecanismul de solutionare al reclamatilor pentru SC Dynamic Parcel Distribution SA

### CAPITOLUL I : Definirea termenilor

În înțelesul Ordonantei de Guvern nr. 31 din 30 ianuarie 2002, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea 642 / 2002, următorii termeni se definesc astfel:

- a) **servicii poștale** - serviciile destinate publicului, constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea la destinatari a trimerilor poștale, efectuate cu caracter profesional și în scopul obținerii de profit;
- b) **colectare** - operațiunea de preluare a trimerilor poștale
- c) **distribuire** - procesul care începe cu sortarea trimerilor poștale la centrul de distribuire și se încheie cu livrarea acestora la destinatari;
- d) **Trimitere** - un bun aflat în forma finală în 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;
- e) **trimitere internațională** - trimitere 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;
- f) **serviciu de trimitere cu valoare declarată** - serviciu poștal a cărui particularitate constă în asigurarea unei trimiteri poștale împotriva pierderii, furtului, distrugerii totale sau parțiale ori deteriorării, pentru o sumă egală cu valoarea declarată de expeditor;
- g) **serviciu de trimitere contra ramburs** - serviciu poștal a cărui particularitate constă în achitarea contravalorii bunului care face obiectul trimiterii poștale de către destinatar expeditorului prin intermediul rețelei poștale publice;
- h) **furnizor de servicii poștale** - persoana juridică ce prestează servicii poștale;
- i) **furnizor de serviciu universal** - furnizorul de servicii poștale care prestează unul sau mai multe servicii poștale din sfera serviciului universal, desemnat în acest sens de autoritatea de reglementare;
- j) **expeditor** - persoana care generează efectiv trimiterea poștală și, personal sau prin intermediul unui terț, o introduce în rețeaua poștală publică;
- k) **destinatar** - persoana căreia îi este adresată trimiterea poștală;
- l) **utilizator** - persoana care beneficiază de servicii poștale în calitate de expeditor sau de destinatar;

### CAPITOLUL II : Inregistrarea si solutionarea reclamatilor

Orice reclamație referitoare la trimiterile poștale se va face în scris, prin completarea unei cereri de reclamații (anexa 1) și va putea fi trimisă prin următoarele cai de comunicare:

- prin posta cu confirmare de primire;
- prin depunere la sediul furnizorului de servicii poștale sau pe fax la numărul 031.824.9053;



- scanata pe email folosind una din urmatoarele adrese: [client@dpd.ro](mailto:client@dpd.ro) sau [reclamatii@dpd.ro](mailto:reclamatii@dpd.ro) .

Fiecare reclamatie primeste un numar de inregistrare care va fi ulterior trecut in toate comunicările care se vor face între prestatorul de servicii postale, Dynamic Parcel Distribution SA și reclamant.

Dreptul de a face reclamatie il are:

- Pentru serviciul DPD Classic National - expeditorul, destinatarul sau imputernicitul legal / conventional al acestora.
- Pentru serviciul DPD Classic International - expeditorul sau imputernicitul legal / conventional al acestuia, respectiv destinatarul in cazul expeditiilor pentru care s-a folosit serviciul „cerere de colectare”.

Obiectul reclamatiei il poate constitui :

- pierderea, furtul, distrugerea / deteriorarea totala sau partiala a trimiterilor postale.
- nerespectarea timpului de predare a trimiterilor postale, conform contractului incheiat între furnizor și beneficiar.
- conduita profesionala a reprezentantilor DPD.
- orice alte obiectii referitoare la calitatea prestatilor.

Termenul de introducere a reclamației prelabile adresate furnizorului de servicii poștale – în speta SC Dynamic Parcel Distribution SA este de : 6 luni și se calculează de la data preluării trimiterii postale de către furnizorul de servicii postale .

Reclamațiile cu privire la ambalaj, număr de colete ori greutatea acestora se fac la livrare și nu ulterior acesteia.

Pentru a fi înregistrată de către Dynamic Parcel Distribution SA reclamația trebuie să fie însoțită de următoarele documente :

- a) Cerere reclamatie standard care se găsește la orice punct de lucru DPD sau poate fi descărcată online accesând următorul link:

<http://www.dpd.com/ro/Home/Informatii/Solutionare-sesizari> ;

- b) Dovada preluare trimiteri – copie borderou sau exemplar autocopiativ Maxilabel DPD, Parcel Shop DPD;
- c) Documente fiscale care atestă valoarea bunurilor care fac obiectul despăgubirii, în cazul trimiterilor cu valoare declarată ;
- d) Documente fiscale care atestă plata transportului pentru trimiterea reclamată;
- e) Proces verbal constatator încheiat în prezența reprezentantului DPD – dacă este cazul.



Lipsa unuia dintre documentele de mai sus duce la imposibilitatea solutionarii reclamatiei.

Expeditorul / destinatarul sau imputernicitii legali ai acestora vor avea dreptul la despagubiri, numai daca reclamatia a fost introdusa in cadrul termenelor prevazute mai sus.

Termenul de solutionare a reclamatiei este de 30 de zile calendaristice de la data depunerii acesteia.

Daca in termenul de 30 de zile calendaristice reclamatia introdusa de utilizator nu se solutioneaza sau se solutioneaza nesatisfacator pentru utilizator, acesta are deschisa calea actiunii in instanta, asa cum prevede art 31 alin. 5 din O.G nr 31/2002.

### **CAPITOLUL III : Limitarea responsabilitatii**

Limitarea responsabilitatii este in conformitate cu Termeni si conditii generale de transport ale DPD (Dynamic Parcel Distribution SA), care se gasesc la orice punct de lucru DPD sau la urmatoarea adresa:

<http://www.dpd.com/ro/Home/Informatii/Termeni-si-conditii/DPD-CLASSIC> .

Furnizorul de servicii postale DPD – Dynamic Parcel Distribution SA nu raspunde in urmatoarele cazuri:

- 1) conform articolul 3 din Termeni si Conditii
- 2) cazul fortuit, spre exemplu cutremur, furtuna sau inundatie
- 3) forta majora, spre exemplu razboi, accident de avion sau embargo
- 4) orice defect sau caracteristica a naturii incarcaturii
- 5) trimiterea a fost primita fara obiectii de catre destinatar;
- 6) orice actiune sau omisiune a oricarei persoane din afara furnizorului de servicii postale. Spre exemplu: (expeditorul, destinatarul, orice tert interesat, vama sau alte institutii guvernamentale)

In situatia in care utilizatorul de servicii a asigurat suplimentar transportul efectuat de catre Dynamic Parcel Distribution – DPD si are emisa si o alta polita de asigurare la o alta companie de asigurari, raspunderea furnizorului de servicii postale este limitata exclusiv la limita legala prevazuta de legile in vigoare, detaliata punctual in Capitolul IV.

### **CAPITOLUL IV : Procedura despagubire**

Procedura de despagubire este in conformitate cu Termeni si Conditii DPD.

Dynamic Parcel Distribution SA raspunde pentru trimiterile interne, după cum urmează:

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

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



- 2) cu întreaga valoare declarată, pentru o trimitere care face obiectul unui serviciu de trimitere contra ramburs, până în momentul livrării la destinatar;
- 3) cu întreaga valoare a rambursului, pentru o trimitere care face obiectul unui serviciu de trimitere contra ramburs, după livrarea acesteia destinatarului, când furnizorul de servicii poștale a omis încasarea rambursului de la destinatar;
- 4) cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului, pentru trimiterile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată, dar nu mai mult de 520 Euro / trimitere

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

- 1) cu valoarea declarată pentru partea lipsă, distrusă sau deteriorată, înscrisă în nota de inventar, pentru trimiterile poștale depuse deschise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
- 2) cu cota-parte corespunzătoare greutateii lipsă din valoarea declarată, pentru trimiterile poștale depuse închise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
- 3) cu cota-parte din suma prevăzută la lit.a) pct.4, stabilită în raport cu greutatea lipsă sau cu greutatea conținutului deteriorat, pentru coletele care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

Expeditorul poate renunța la dreptul său de despagubire în favoarea destinatarului.

Termenul de plată a despagubirilor este de maxim 30 de zile calendaristice de la data solutionării reclamației, plata făcându-se fie în numerar fie prin transfer bancar, după cum urmează :

Dacă în urma analizei documentelor puse la dispoziție de utilizator se constată că în baza Termenilor și Condițiilor DPD, acesta este îndreptățit să primească o sumă de bani cu titlu de despagubire, plata acestor sume se va realiza astfel , în termenul stabilit mai sus :

**a) persoane juridice**

- 1) Persoana juridică emite o factură către Dynamic Parcel Distribution SA
- 2) Se specifică pe factură "despagubire, conform contract nr. \_\_\_\_\_ din data de \_\_\_\_\_ , pentru dauna produsă în timpul transportului"
- 3) La sumele cuprinse pe factură nu se aplică TVA .
- 4) În cazul în care clientului i s-a aprobat cererea de despagubire, acesta va fi informat în acest sens și va trebui să emita și să transmită către Dynamic Parcel Distribution SA o factură în temeiul căreia să îi fie plătită despagubirea.  
Dacă clientul nu transmite, în termen de 30 zile calendaristice, factura menționată anterior prin e-mail, scrisoare recomandată sau orice alt mijloc ce asigură transmiterea textului și dovada de primire, Dynamic Parcel Distribution SA va considera această atitudine ca reprezentând o renunțare tacită a clientului la suma ce reprezintă contravaloarea despagubirilor aprobate. Termenul de 30 zile calendaristice va curge de la data la care clientul a fost informat că cererea sa de despagubire a fost aprobată și poate emite factura pentru despagubire.



- b) **persoane fizice** – In cazul in care clientului i s-a aprobat cererea de despagubire, acesta va fi informat in acest sens si va trebui sa transmita catre Dynamic Parcel Distribution SA informatii complete si corecte legate de numarul de cont, banca si sucursala la care este deschis, informatii in temeiul carora ulterior sa ii fie platita despagubirea.

Daca clientul nu transmite, in termen de 30 zile calendaristice, informatiile legate de numarul de cont, banca si sucursala prin e-mail, scrisoare recomandata sau orice alt mijloc ce asigura transmiterea textului si dovada de primire, Dynamic Parcel Distribution SA va considera aceasta atitudine ca reprezentand o renuntare tacita a clientului la suma ce reprezinta contravaloarea despagubirilor aprobate. Termenul de 30 zile calendaristice va curge de la data la care clientul a fost informat ca cererea sa de despagubire a fost aprobata si poate transmite informatiile pentru despagubire.

#### **CAPITOLUL V : Dispozitii tranzitorii si finale**

Secretul scrisorilor, documentelor si a altor trimiteri postale este garantat prin lege. Toate persoanele implicate in realizarea activitatii de servicii postale sunt obligate sa asigure confidentialitatea trimiterilor. Este interzis a viola sau a divulga continutul corespondentei sau al altor trimiteri postale, de a da informatii despre cei ce utilizeaza serviciile postale sau de a inlesni si incuraja asemenea fapte.

Trimiterile postale considerate corpuri delictive precum si toate valorile si actele considerate ca fiind importante in descoperirea infractiunilor si a autorilor lor si pentru aflarea adevarului pot fi puse la dispozitia organelor de urmarire penala sau a instantelor de judecata, dar numai in baza dispozitiei scrise, date de magistratul competent conform Codului de Procedura Penala.

Trimiterile postale apartin expeditorului pana in momentul predarii lor la destinatar. Pana in acest moment, expeditorul are dreptul de a le retrage, de a modifica adresa inregistrata pe ele.

Expeditorii trimiterilor postale raspund fata de furnizorul de servicii postale, Dynamic Parcel Distribution SA pentru daunele rezultate din natura periculoasa a trimiterilor postale sau a conditiilor de ambalare neadecvate ale acestora, in limita valorii daunelor si a sumelor platite ca despagubire altor beneficiari ai serviciilor postale ale caror trimiteri au fost deteriorate din aceasta cauza.



## Format standard depunere reclamatie

Nr.....data.....

Subsemnatul(a) ..... domiciliat in localitatea .....

str. ...., nr. ...., bl. ...., ap. ...., jud. ...., cod postal .....

in calitate de \* .....si reprezentand compania....., identificata

cu numar client DPD.....reclam urmatoarele:

Trimiterea postala cu nr. ....expediata la data de ....., ora ..... avand urmatoarele elemente de identificare :

Denumire expeditor .....din localitatea.....

Denumire destinatar:.....din localitatea .....

Valoare asigurata: .....RON

1. nu a fost primita de catre destinatar si nici nu a fost inapoata expeditorului
2. a sosit la destinatar distrusa / deteriorata partial
3. alte observatii .....

Va rugam sa comunicati rezultatul cercetarii la adresa urmatoare : loc. ....

Str. ...., bl. ...., ap. ...., jud. ...., cod postal .....

tel. ...., Fax / email ....., pe numele .....

La prezenta cerere s-au anexat urmatoarele documente :

- a. Chitanta de plata a expeditiei in cauza – pentru clienti ad-hoc cu care DPD nu are incheiat contract de colaborare
- b. Soldul contabil in relatia cu Dynamic Parcel Distribution la data reclamatiei-pentru clientii cu care DPD are incheiat un contract de colaborare
- c. dovada preluarii trimiterii postale de catre Dynamic Parcel Distribution.

\*destinatar, expeditor sau imputernicit legal /conventional.

Data: ..... Nume si prenume in clar .....

Semnatura .....

- Prin semnarea acestui formular, reclamantul declara ca i-au fost aduse la cunostinta informatiile ce se regasesc in mecanismul de solutionare al reclamatilor.