

Aprobat
Director general Shapran Serhii



REGULILE „NEW POST INTERNATIONAL MLD” S.R.L CU PRIVIRE LA PRESTAREA SERVICIILOR POȘTALE ȘI DE CURIERAT

1. DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Utilizatorii serviciilor SRL „New Post International MLD” (în continuare „Prestator” sau „NOVA POSHTA”) pot fi persoanele fizice sau persoanele juridice (în continuare – Client sau Utilizator).

1.2. Prezentele Reguli cu privire la prestarea serviciilor poștale și de curierat (în continuare – „Reguli”) completează documentele poștale de însoțire a trimitărilor poștale, la caz, contractele specifice, și reglementează raporturile juridice existente între Prestator și Client (în continuare – „Părți”), determinând condițiile de prestare a serviciilor de către Prestator.

1.3. SRL „New Post International MLD” își rezervă dreptul să modifice prezentele Reguli și/sau tarifele aplicate în mod unilateral. Modificările și completările operate vor fi aduse la cunoștință Clientului prin plasarea pe pagina web a Prestatorului (www.novaposhta.md) cu cel puțin 7 (șapte) zile calendaristice înainte de data intrării lor în vigoare, dacă nu este indicată o altă dată ulterioară. Modificările și completările Regulilor și tarifelor Prestatorului se consideră acceptate de către Client și devin aplicabile, dacă acesta, înainte de data intrării în vigoare, nu informează Prestatorul în formă scrisă privind neacceptarea modificărilor respective.

1.4. Prin semnarea de către Client a documentelor poștale de însoțire a trimitărilor poștale, inclusiv prin intermediul Cabinetului personal și/sau prin predarea celor din urmă în rețeaua poștală a SRL „New Post International MLD”, Clientul confirmă că a luat cunoștință cu prezentele Reguli/tarifele Prestatorului și este de acord cu dispozițiile acestora, fără careva rezerve.

1.5. Prezentele Reguli, tarifele în vigoare, precum și alte informații cu statut public aferente serviciilor oferite, sunt puse la dispoziția oricărui Client sau potențial Client pe panourile informative în cadrul oficiilor poștale ale Prestatorului și/sau pe pagina sa web (www.novaposhta.md), astfel încât acestea pot fi accesate în orice moment.

1.6. Termenii, noțiunile și expresiile utilizate în prezentele Reguli au semnificațiile prevăzute de Legea comunicațiilor poștale nr. 36/2016 și Regulile privind prestarea serviciilor poștale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.1457/2016.

1.7. Suplimentar, în sensul prezentelor Reguli sunt utilizate următoarele noțiuni:

utilizator – persoană fizică sau juridică care beneficiază de servicii poștale în calitate de expeditor sau destinatar;

destinatar – persoană fizică sau juridică pe adresa căreia este expediată o trimitere poștală;

expeditor – persoană fizică sau juridică care introduce trimiterea poștală în rețeaua poștală personal sau prin intermediul unei persoane terțe;

factură poștală expres – document poștal de însoțire a trimitărilor poștale exprese;

oficiu poștal – unitate poștală a SRL „New Post International MLD” deschisă publicului pentru prestarea serviciilor poștale;

poștomat - sistem automatizat de căsuțe poștale de auto deservire (self service), destinația căruia constă în eliberarea trimitărilor poștale fără asistența fizică a reprezentantului prestatorului. Poștomatele sunt destinate pentru recepționarea trimitărilor poștale care nu depășesc greutatea de 30 kg, lungimea de 30 cm, înălțimea de 60 cm, lățimea de 40 cm. Volumele sunt indicate cu luarea în considerare a ambalajului;

puncte de livrare – locuri special amenajate în incinta spațiilor subcontractanților, în care utilizatorii pot ridica trimitățile poștale preplătite, cu o greutate de până la 10 kg și cu valoarea declarată de maxim 5000 lei;

subcontractant - persoană fizică sau juridică, înregistrată în calitate de întreprinzător, care asigură colectarea, sortarea, transportul sau distribuirea coletelor poștale pentru New Post International MLD SRL;

serviciu de curierat – colectarea, recepționarea trimitărilor poștale și predarea acestora prin intermediul curierului, la adresa destinatarului;

trimitere poștală – bun avînd înscrisă o adresă la care urmează să fie distribuit de furnizorul de servicii poștale. Din această categorie fac parte trimitățile de corespondență, precum și imprimate (cărți, cataloage, ziare, publicații periodice) și colete poștale conținînd bunuri cu sau fără valoare comercială;

trimitere poștală internațională – trimitere poștală expediată de pe teritoriul Republicii Moldova la o adresă care nu se află pe teritoriul acesteia sau expediată din afara Republicii Moldova la o adresă aflată pe teritoriul acesteia.

2. SERVICII POȘTALE DE BAZĂ

2.1. Serviciul de bază – acceptarea, prelucrarea, transportul, ambalarea (după caz) și distribuirea trimitărilor poștale pe teritoriul Republicii Moldova.

2.2. Tipurile de servicii:

2.2.1. „Adresă-Adresă” – recepționarea spre expediere a trimitărilor poștale de la adresa Expeditorului și livrarea acesteia la adresa Destinatarului.

2.2.2. „Oficiu-Oficiu” – recepționarea spre expediere a trimitărilor de la Expeditor în incinta oficiului poștal și livrarea acesteia către Destinatar în incinta oficiului poștal indicat de Expeditor.

2.2.3. „Adresă-Oficiu” – recepționarea trimitărilor spre expediere de la adresa Expeditorului și livrarea acesteia către Destinatar în incinta oficiului poștal indicat de Expeditor.

2.2.4. „Oficiu-Adresă” – recepționarea trimitărilor spre expediere de la Expeditor în incinta oficiului poștal și livrarea acestuia la adresa Destinatarului.

2.3 „Oficiu- Poștomat” – recepționarea trimitărilor spre expediere de la expeditor la oficiu poștal și expedierea acesteia în poștomat.

2.4. „Adresă - poștomat” - recepționarea trimitărilor spre expediere de la adresa Expeditorului și livrarea acesteia către poștomat.

2.5. Livrarea trimitărilor poștale se efectuează conform termenelor și tarifelor, valabile la data recepționării trimitărilor poștale spre trimitere.

3. CERINȚE FAȚĂ DE DIMENSIUNILE ȘI GREUTATEA COLETELOR

3.1. Oficiile poștale ale SRL „New Post International MLD” recepționează sau eliberează trimitățile poștale greutatea cărora nu depășește 30 kg per trimitere.

3.2. Oficiile poștale SRL „New Post International MLD” și serviciul de recepționare/livrare conform adresei efectuează recepționarea/eliberarea trimiterii cu greutatea reală și volumetrică de până la 1000 kg pentru un loc, cu lungimea maximă a uneia dintre părți de până la 250 cm și înălțimea de până la 170 cm. Dimensiunea se apreciază pornind de la ambalajul trimiterii poștale.

3.3. În cazurile speciale menționate pe site-ul Prestatorului, se admite recepționarea/eliberarea trimiterilor consolidate de tip „colete consolidate (paletizate)”, cu greutatea reală de până la 1100 kg pentru un loc și cu înălțimea maximă de până la 220 cm.

3.4. Trimiterile poștale care, conform dimensiunilor sau greutății, depășesc limitele admisibile, sunt acceptate pentru transportare numai în baza unei înțelegeri prealabile a Părților.

4. CERINȚE FAȚĂ DE AMBALAJUL TRIMITERII POȘTALE

4.1. Trimiterile poștale vor fi transmise de Expeditor pentru expediere în formă preambalată, cu indicarea adreselor Expeditorului și ale Destinatarului. Ambalajul trimiterii poștale nu trebuie să prezinte semne de deschidere sau deteriorare (infiltrații, ruperi, boțituri etc.). Ambalajul trebuie să respecte cerințele de ambalare ale Prestatorului, plasate pe pagina web a Prestatorului.

4.2. Expeditorul este singurul responsabil pentru asigurarea ambalării interioare și exterioare a bunurilor ce fac obiectul trimiterilor poștale. Ambalajul trebuie să corespundă naturii conținutului trimiterii poștale, condițiilor de expediere și duratei livrării, să țină cont de posibilitatea supraîncărcării transportului, regimului de temperaturi, umiditate și de condițiile meteorologice, dar și să excludă posibilitatea deteriorării conținutului trimiterilor poștale în timpul procesării și retransmiterii, accesul la acesta fără ruperea sigiliilor, legăturilor etc., deteriorarea altor elemente, pricinuirea oricăror daune angajaților Prestatorului și/sau altor persoane.

4.3. Prestatorul poate semnala Beneficiarului ambalarea necorespunzătoare sau precară, în măsura în care acest lucru este posibil. Acceptarea spre transport și livrare a unei trimiteri poștale nu exonerează Expeditorul de răspundere, în cazul în care trimiterea poștală suportă avarieri din cauza ambalării necorespunzătoare. Astfel, înainte de preluarea trimiterilor poștale de către Prestator, expeditorul va asigura împachetarea/ambalarea și sigilarea adecvată fiecărui tip de trimitere poștală, conform naturii bunului, astfel încât conținutul să nu fie afectat în timpul manipulării manuale și/sau mecanice, a transportului și transbordării, livrării/distribuirii, Expeditorul asumându-și integral răspunderea pentru orice pagube care pot interveni.

4.4. În situația în care ambalarea și/sau marcarea nu se realizează corespunzător, responsabilitatea pierderii totale sau parțiale, deteriorării, pagubelor pricinuite persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate ori celorlalte bunuri, provocate de vicii ascunse prin ambalare, revine exclusiv Expeditorului.

4.5. În cazul în care la inspectarea exterioară a coletului transmis spre livrare vor fi observate deficiențe care provoacă îngrijorări privind siguranța trimiterilor poștale, Expeditorul este obligat să elimine defecțiunile observate, Prestatorul rezervându-și dreptul să refuze acceptarea unor asemenea trimiteri poștale de la Client.

5. OBIECTELE INTERZISE PENTRU TRANSPORTARE ÎN TRIMITERILE POȘTALE

5.1. Lista obiectelor interzise pentru expediere în rețeaua poștală New Post International MLD SRL, este plasată pe site-ul Prestatorului.

5.2. Înainte de plasarea comenzii, expeditorul se va asigura că a consultat lista articolelor interzise.

6. TRIMITERI POȘTALE CU VALOARE DECLARATĂ

6.1. Valoare declarată – valoarea conținutului trimiterii poștale, indicată de Expeditor în documentele poștale de însoțire a trimiterii poștale.

6.2. Declararea valorii nu poate depăși valoarea reală a conținutului trimiterii, dar este permis să se declare doar o parte din această valoare. Suma valorii declarate a documentelor, care reprezintă valoarea lor inițială, nu poate depăși cheltuielile eventuale de restabilire a acestor documente, în caz de pierdere. Dacă valoarea declarată a trimiterii depășește 10 000 (zece mii) de lei, atunci reprezentantul SRL „New Post International MLD” ar putea solicita de la Expeditor acte care să confirme prețul bunului trimis (bon de plată, factură fiscală etc.). Dacă valoarea bunului trimis, în mod evident, este exagerată sau mai mică în raport cu suma indicată de Expeditor, Prestatorul poate refuza recepționarea trimiterii poștale.

6.3. Limita valorii declarate pentru o trimitere poștală acceptată în rețeaua poștală a SRL „New Post International MLD” pe segmentul B2C nu va depăși 50 000 (cincizeci de mii) lei, iar pe segmentul C2C nu va depăși 20 000 (douăzeci mii) lei.

6.4. Limita valorii declarate pentru o trimitere poștală acceptată în rețeaua de poștomate a SRL „New Post International MLD” nu poate depăși 5 000 lei MDL (cinci mii) lei.

7. CALCULAREA GREUTĂȚII ȘI TARIFELOR APLICATE

7.1. În momentul preluării trimitărilor poștale, acestea se vor cântări și măsura. Iar greutatea ce se va lua în calcul pentru stabilirea tarifelor serviciilor poștale. Va fi selectată cea mai mare dintre greutatea fizică și cea volumetrică.

7.1.1. Greutatea fizică se stabilește prin cântărirea coletului cu ajutorul instrumentelor de măsură corerspuzătoare (cântar).

Formula de calcul pentru Greutatea volumetrică [kg] este:

$$\text{Lungimea[cm]} \times \text{Lățimea[cm]} \times \text{Înălțimea[cm]} / 5000[\text{cm}] \text{ sau Greutatea volumetrică [kg] = Volumul [m}^3\text{]} \times 200.$$

7.1.2. Dacă trimiterea poștală are o formă geometrică neregulată (există părți care ies în evidență), atunci greutatea volumetrică se calculează în baza punctelor extreme ale acesteia.

7.2. Greutatea trimiterii poștale se stabilește după ambalarea acesteia. Excepție fac numai trimiterile pentru care ambalajul se comandă, spre exemplu lădițele. Greutatea unor asemenea trimiteri se stabilește pornind de la punctele sale extreme din interiorul ambalajului. Trimiterile ambalate în prealabil în lădițele Clientului se măsoară în baza punctelor extreme ale carcasi lădițelor.

7.3. Trimiterile poștale se clasifică în următoarele tipuri:

- «Documente».
- «Șine-Discuri».
- «Trimiteri consolidate».
- Colete până la 30 kg (real sau volumetric)
- Colete nestandarte (peste 30 kg real sau volumetric)

7.3.1. „Documente” se consideră trimiterile care conțin acte, cărți poștale, scrisori cu greutatea de până la 1 kg, cu lungimea de până la 35 cm, cu lățimea de până la 25 cm și înălțimea de până la 2 cm. Tarifele aplicate pentru livrarea documentelor sunt afișate pe site-ul Prestatorului www.novaposhta.md.

7.3.2. „Șine-discuri” se consideră trimerile care conțin șine și discuri pentru autoturisme și camioane. Tarifele aplicate pentru livrarea șinelor și discurilor sunt afișate pe site-ul Prestatorului www.novaposhta.md.

7.3.3. Trimerile cu greutatea fizică ce depășește 75 kg pentru un loc se fixează pe palete și sunt recepționate conform tipului de trimeri „Trimeri consolidate (paletizate)”.

7.4. Coletele fixate pe palete (suport din lemn, din plastic sau din metal, produs de uzină sau manual) cu benzi transportatoare, benzi de fixare, șipci de lemn sau înfășurate în folie stretch, cu înălțimea ce nu depășește 170 cm și greutatea fizică până la 1000 kg (în cazurile excepționale, indicate pe site, cu înălțimea ce nu depășește 220 cm și greutatea până la 1100 kg) sunt recepționate conform tipului de trimeri „Trimeri consolidate (paletizate)”.

7.5. Greutatea fizică și înălțimea paletei (bazei) include înălțimea și greutatea fizică a paletei în întregime. Fac excepție numai trimerile pentru care s-a comandat un ambalaj de tip leaț. Greutatea fizică a unor astfel de trimeri se stabilește fără luarea în calcul a leațurilor, iar înălțimea paletei se stabilește pornind de la punctele extreme ale carcasei leațurilor.

7.6. Dacă paleta are o formă geometrică neregulată (există părți care ies în evidență), atunci greutatea acestuia se calculează conform punctelor extreme ale paletei.

7.7. Paletile se divizează în tip standard și nestandard. Tip standard se consideră paleta a cărei bază (conform punctelor extreme) nu depășește suprafața de 2 m².

7.8. Greutatea și costul livrării paletelor de tip standard se stabilesc în dependență de suprafața bazei și de greutatea fizică, conform tarifelor pentru livrarea paletelor plasate pe site-ul Prestatorului.

Suprafața bazei paletei, m ²	Greutatea fizică, kg	Greutatea paletei, kg
De la 0 pînă la 0,49	De la 500	204
De la 0,50 pînă la 0,99	De la 500	408
De la 1,00 pînă la 1,49	De la 750	612
De la 1,50 pînă la 2,00	De la 1000	816

7.9. Greutatea paletei nestandarde cu suprafața bazei (conform punctelor extreme) ce depășește 2 m² se calculează conform dimensiunilor extreme ale paletei potrivit formulei: Greutatea paletei = Suprafața bazei [m²] x 425 kg.

7.10. Pentru calcularea prețului de livrare a paletei nestandarde, se stabilește greutatea paletei și greutatea fizică, fiind selectată valoarea cea mai mare. Prețul se calculează conform tarifelor pentru serviciile de livrare a paletelor, plasate pe site-ul Prestatorului.

8. INFORMAȚIA NECESARĂ PENTRU PERFECTAREA TRIMITERII POȘTALE

8.1. Tipul serviciului: „Adresă-Adresă”, „Oficiu-Oficiu”, „Adresă-Oficiu”, „Oficiu-Adresă”, „Adresă¹ - Poștomat²”, Oficiu-Poștomat, se aplică inclusiv în cazul perfectării trimiterilor poștale prin intermediul Cabinetului personal

8.2. Informația cu privire la Expeditor:

- pentru persoane juridice și întreprinzătorii individuali – denumirea / nume, prenume, adresa și numărul telefonului mobil al persoanei de contact;
- pentru persoane fizice – nume, prenume, adresa*, numărul telefonului mobil.

8.3. Localitatea de livrare a trimiterii poștale.

8.4. Informația cu privire la Destinatar:

- pentru persoane juridice și întreprinzătorii individuali – denumirea / nume, prenume, , adresa/oficiul poștal/poștomat și numărul telefonului mobil al persoanei de contact;
- pentru persoane fizice – nume, prenume, adresa/oficiul poștal/poștomat, numărul telefonului mobil.

8.5. Informația privind trimiterea poștală:

- numărul de locuri;
- greutatea fizică și greutatea volumetrică;
- valoarea declarată, dacă trimiterea face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată;
- descrierea conținutului.

8.6. Plătitorul serviciilor.

8.7. Modalitatea de achitare (în numerar, prin transfer).

8.8. Servicii suplimentare.

8.9. Alte informații care pot influența asupra calității, termenelor și prețului pentru serviciile prestate.

Notă: * pentru serviciile de tip „de la/până la Oficiu”, se indică adresa oficiului poștal SRL „New Post International MLD”

9. CONDIȚIILE DEPUNERII TRIMITERILOR POȘTALE SPRE TRIMITERE ÎN OFICIILE SRL „NEW POST INTERNATIONAL MLD”

9.1. Expeditorul urmează să prezinte trimiterea poștală ambalată în modul corespunzător, conform cerințelor prezentelor reguli, sau are posibilitatea să folosească serviciul suplimentar de ambalare oferit de Prestator.

9.2. Se oferă informația pentru perfectarea trimiterii poștale, conform secțiunii 8 din prezentele Reguli.

1 Adresă – scara blocului locativ, nr. apartamentului/casei/depozitului conform facturii de expediție.

2 Poștomat- numărul și/sau adresa Poștomatului.

9.3. Expeditorul garantează că toate trimiterile poștale prezentate spre expediere în condițiile prezentelor Reguli respectă restricțiile prevăzute în secțiunea 5 supra precum și cerințele legislației în vigoare. Prestatorul se bazează pe această garanție în momentul în care acceptă orice trimitere poștală.

9.4. În cazul suspiciunii că trimiterea poate conține obiecte interzise pentru trimitere, Prestatorul este în drept să solicite Expeditorului deschiderea trimiterii poștale cu scopul verificării acesteia. Dacă Expeditorul refuză deschiderea trimiterii poștale, aceasta nu va fi acceptată spre trimitere.

9.5. Dacă în calitate de plătitor al serviciilor figurează Expeditorul, iar modalitatea de achitare este achitarea în numerar, ultimul va achita mijloacele bănești personalului responsabil al Prestatorului.

9.6. Expeditorul este obligat să comunice Destinatarului numărul facturii poștale expres, termenele de livrare și să-i aducă la cunoștință prezentele Reguli.

10. CONDIȚIILE RIDICĂRII SPRE EXPEDIERE A TRIMITERII POȘTALE DE LA ADRESA EXPEDITORULUI

10.1. Personalul responsabil al Prestatorului urmează a avea posibilitatea deplasării pe jos la adresa* Expeditorului – pentru trimiteri cu greutatea ce nu va depăși 30 kg.

10.2. Personalul responsabil al Prestatorului urmează a avea posibilitatea deplasării cu automobilul la adresa* Expeditorului – pentru trimiteri cu greutatea mai mare de 30 kg.

10.3. Expeditorul va prezenta trimiterea poștală ambalată în modul corespunzător conform cerințelor prezentelor reguli.

10.4. Expeditorul va prezenta informațiile pentru perfectarea trimiterii poștale conform secțiunii 8 din prezentele Reguli.

10.5. Dacă în calitate de plătitor al serviciilor figurează Expeditorul, iar modalitatea de plată este în numerar, achitarea mijloacelor bănești se va efectua către personalul responsabil al Prestatorului.

10.6. Dacă greutatea unei trimeri poștale depășește 30 kg, Expeditorul urmează să asigure încărcarea acesteia în mijlocul de transport al Prestatorului.

10.7. Expeditorul urmează să comunice Destinatarului numărul facturii poștale expres, termenele de livrare și să-i aducă la cunoștință prezentele Reguli.

10.8. Trimiterea poștală ambalată și marcată corespunzător urmează a fi transmisă personalului responsabil al Prestatorului pe parcursul orelor de program plasat pe site-ul acestuia.

10.9. Timpul petrecut de personalul responsabil al Prestatorului la adresa Expeditorului nu trebuie să depășească 15 minute.

10.10. În cazul suspiciunii că trimiterea poate conține obiecte interzise pentru expediere, Prestatorul este în drept să solicite Expeditorului deschiderea trimiterii poștale cu scopul verificării acesteia. Dacă Expeditorul refuză deschiderea trimiterii poștale, aceasta nu va fi acceptată spre expediere.

Notă: * „adresa” se consideră scara blocului de apartamente, ușa casei particulare, porțile depozitului conform adresei indicate în factura poștală expres.

11. CONDIȚIILE ELIBERĂRII TRIMITERILOR POȘTALE ÎN OFICIILE SRL „NEW POST INTERNATIONAL MLD”

11.1. Destinatarul urmează să prezinte personalului responsabil al Prestatorului numărul facturii poștale expres.

11.2. Eliberarea trimiterii poștale (atât persoanelor fizice cât și juridice) se va face în baza prezentării de către Destinatar a unui document de identitate confirmativ (buletin, permis de ședere, pașaport, permis de conducere). Persoana responsabilă a Prestatorului va verifica corespunderea datelor prezentate de Destinatar cu cele indicate de Expeditor și în cazul coincidenței acestora, va elibera trimiterea poștală.

11.3. Trimiterile poștale adresate persoanelor juridice, se eliberează reprezentanților împuterniciți în acest scop, cu prezentarea procurii perfectate în mod corespunzător. În cazul în care se prezintă administratorul persoanei juridice, acesta se legitimează prin prezentarea actelor care confirmă împuternicirea (ex: extras din registrul de stat al persoanelor juridice). Reprezentantii urmează să prezinte și un document de legitimare care să le confirme identitatea (buletin de identitate/permis de ședere), în factura poștală expres urmând a fi indicată și funcția deținută.

11.4. Destinatarul poate achita on-line sau direct personalului responsabil al Prestatorului mijloacele bănești pentru serviciile prestate.

11.5. Trimiterile poștale vor fi păstrate la oficiile poștale pentru a fi ridicate, în termenul stabilit și anunțat de Prestator prin orice mijloace de comunicare posibile. Termenii de păstrare pot fi diferiți în dependență de categoria trimiterii poștale, expeditorul acestora ș.a.

12. CONDIȚIILE ELIBERĂRII TRIMITERILOR POȘTALE LA ADRESA DESTINATARULUI

12.1. Destinatarul sau reprezentantul acestuia urmează a fi disponibil de a recepționa trimiterea poștală pe parcursul orelor de program al Prestatorului, plasat pe site-ul acestuia. De regulă, destinatarul sau reprezentantul acestuia va fi notificat (prin apel telefonic) de personalul responsabil al Prestatorului cu 15 minute înainte de a ajunge la destinație.

12.2. Adresa, denumirea / numele, prenumele Destinatarului urmează a fi indicate corect, iar numărul de telefon mobil trebuie să fie actual.

12.3. Personalul responsabil al Prestatorului urmează a avea posibilitatea deplasării pe jos la adresa* Destinatarului – pentru trimiteri cu greutatea ce nu va depăși 30 kg.

12.4. Personalul responsabil al Prestatorului urmează a avea posibilitatea deplasării cu automobilul la adresa* Destinatarului – pentru trimiteri cu greutatea mai mare de 30 kg).

12.5. Destinatarul va asigura în mod individual descărcarea trimiterilor poștale ale căror greutate depășește 30 kg sau poate solicita Prestatorului serviciul „Livrarea la etaj” în schimbul unui tarif suplimentar plasat pe site-ul acestuia.

12.6. Destinatarul – persoană fizică, va prezenta personalului responsabil al Prestatorului unul din documentele de legitimare (buletin de identitate, pașaport, permis de conducere, permis de ședere), care să-i confirme identitatea indicată în factura poștală expres.

12.7. Trimiterile poștale adresate persoanelor juridice pot fi eliberate doar în condițiile prevăzute de pct.11.3. din prezentele Reguli.

12.8. Destinatarul poate achita on-line sau direct personalului responsabil al Prestatorului mijloacele bănești pentru serviciile prestate.

12.9. Timpul petrecut de personalul responsabil al Prestatorului la adresa Destinatarului nu trebuie să depășească 15 minute.

12.10. Posibilitatea amânării termenului de livrare pentru o factură poștală expres este limitată până la 5 zile lucrătoare. Dacă trimiterea nu a fost primită de Destinatar în acest termen sau Prestatorul a efectuat 3 încercări eșuate de a livra trimiterea, aceasta urmează a fi returnată la adresa Expeditorului. Ultimul are obligația de a plăti costurile aplicabile pentru returnarea trimiterilor poștale. În acest caz, Expeditorul nu este îndreptățit la vreo restituire a sumelor pe care le-a plătit pentru serviciul poștal.

Notă: * „adresa” se consideră scara blocului de apartamente, ușa casei particulare, porțile depozitului conform adresei indicate în factura poștală expres.

12¹ CONDIȚIILE DEPUNERII/EXPEDIERII/PRIMIRII TRIMITERILOR POȘTALE ÎN CADRUL SERVICIULUI OFICIU-POȘTOMAT ȘI ADRESĂ-POȘTOMAT.

12¹.1. Depunerea trimiterilor poștale spre expediere în cadrul serviciilor poștale Oficiu-Poștomat se va efectua cu respectarea secțiunii 9 din prezentele reguli.

12¹.2. Depunerea trimiterilor poștale spre expediere, în cadrul serviciilor poștale Adresă-Poștomat se va efectua cu respectarea secțiunii 10 din prezentele reguli.

12¹.3. Livrarea trimiterii poștale către Poștomat poate fi efectuată la crearea unei facturi poștale cu condiția disponibilității celulelor libere în Poștomat. Nu este posibilă livrarea la Poștomat mai mult de o trimitere pentru o factură poștală.

12¹.4. Livrarea la Poștomat este disponibilă pentru trimiterile poștale cu greutatea de cel mult 30 kg. Dacă trimiterea după dimensiunea sa nu poate fi plasată în Poștomat sau la momentul respectiv plasarea nu este posibilă din motivul unor defecțiuni tehnice ale Poștomatului, livrarea se efectuează conform solicitării expeditorului.

12¹.5. După plasarea expedierii în celula Poștomatului de către reprezentantul SRL „New Post International MLD”, Destinatarului i se trimite un mesaj prin sms despre livrarea trimiterii.

12¹.6. Pentru a primi trimiterea la Poștomat, Destinatarul trebuie să descarce aplicația mobilă NOVA POSHTA și să se autorizeze după numărul de telefon mobil, care este specificat în factura poștală expres.

12¹.7. Pentru a primi trimiterea telefonul Destinatarului, pe care s-a instalat aplicația mobilă NOVA POSHTA, trebuie să aibă conectate funcțiile Bluetooth, geolocalizarea și internet mobil.

12¹.8. Pentru a primi o trimitere, trebuie mai întâi să plățiți, folosind un card bancar, serviciile de livrare și / sau contravaloare trimiterii poștale (suma ramburs), utilizând aplicația mobilă NOVA POSHTA sau pagina web a Prestatorului.

12¹.9. După primirea trimiterii, Destinatarul trebuie să închidă celula poștomatului.

12¹.10. Dacă Destinatarul nu a ridicat trimiterea de la Poștomat în termen de 3 zile calendaristice, aceasta va fi returnată expeditorului.

12¹.11. Programul de lucru al poștomatelor este postat pe pagina web a Prestatorului.

13. SERVICII SUPLIMENTARE

13.1. Serviciul „Magazinaj” (păstrare) presupune păstrarea în oficiul poștal al Prestatorului a trimiterilor poștale neridicate de Destinatar în termenele prevăzute în prezentele Reguli. Termenul de păstrare nu va depăși 30 (treizeci) de zile lucrătoare* din data sosirii trimiterii poștale la oficiul Prestatorului (ziua sosirii nu se ia în calcul). Păstrarea trimiterilor poștale pe parcursul primelor 5 (cinci) zile lucrătoare este gratuită, după care se percepe o taxă suplimentară, conform tarifelor plasate pe site-ul Prestatorului. Dacă timp de 30 (treizeci) zile după expirarea termenului limită de păstrare, trimiterea poștală nu a fost ridicată de Destinatar sau Expeditor, Prestatorul își rezervă dreptul, fără vreo notificare sau formalitate prealabilă, să gestioneze trimiterea la discreția sa (inclusiv să o distrugă sau să o vândă în conformitate cu prevederile legale aplicabile, inclusiv pentru a stinge orice taxe, costuri sau cheltuieli restante în legătură cu trimiterea poștală), fiind exonerat de orice răspundere.

13.2. Serviciul „Livrare retur” prevede livrarea de la Destinatar către Expeditor a unei trimeri postale, conținutul căreia va fi indicat în factura poștală expres la rubrica „Livrarea retur”. Acest serviciu poate fi accesat doar de către Expeditor.

13.3. Serviciul „Livrare retur a documentelor” prevede returnarea către Expeditor a documentelor, lista cărora este coordonată în prealabil cu Destinatarul. Documentele urmează a fi preluate de la Destinatar în momentul eliberării trimerii. Predarea documentelor nu reprezintă o condiție obligatorie pentru eliberarea trimerii postale către Destinatar, aceasta poate fi eliberată și în cazul în care Destinatarul nu dispune de documente pentru livrarea retur.

13.5. Serviciul „Controlul semnării documentelor” prevede returnarea către Expeditor a documentelor care au fost semnate de către Destinatar sub controlul personalului responsabil al Prestatorului. Serviciul este oferit utilizatorilor care au încheiat cu Prestatorul un contract/acord specific privind prestarea acestui serviciu.

13.6. Serviciul „Ambalare” prevede împachetarea trimerii postale într-un tip de ambalaj cât mai potrivit pentru a asigura stabilitatea și integritatea conținutului la prelucrare, transportare și distribuire. Trimeria se va împacheta în ambalajul ales din sortimentul propus de Prestator.

13.7. Serviciul „Paletare” prevede oferirea de către Prestator a platformelor speciale (palete) pentru stivuirea (așezarea în straturi suprapuse) și consolidarea trimerilor postale în așa fel încât să formeze un întreg, cu fixarea acestora pe palete cu ajutorul stretch-foliilor sau altor materiale. Serviciul este disponibil doar la terminalele Prestatorului indicate pe pagina sa web.

13.8. Serviciul „Readresare” prevede modificarea adresei de livrare a trimerii postale depuse spre expediere o singură dată. Modificarea adresei se admite doar în limitele hotarelor Republicii Moldova.

13.9. Serviciul „Livrare la etaj” poate fi utilizat în cazul predării trimerii postale la adresa Destinatarului și presupune ridicarea acesteia până la etajul construcției indicat de Client. Greutatea unei trimeri postale nu trebuie să depășească 100 kg, iar distanța de la locul de parcare a mijlocului de transport al Prestatorului și construcția vizată – nu mai mult de 50 m. Serviciul poate fi solicitat de Expeditor la depunerea trimerii postale spre expediere.

13.10. Serviciul „Trimerie contra ramburs” - serviciu a cărui particularitate constă în achitarea de către Destinatar Expeditorului, prin intermediul personalului responsabil al Prestatorului, a contravalorii bunului care face obiectul trimerii postale interne sau internaționale.

13.10.1. Moneda admisă în care se poate face colectarea, respectiv achitarea sumelor de bani în cazul serviciului contra ramburs este leul moldovenesc.

13.10.2. Sumele necesare a fi colectate de la Destinatar urmează a fi specificate de Expeditor în factura poștală expres.

13.10.3. Suma maximă acceptată de către Prestator pentru o trimerie poștală care face obiectul serviciului contra ramburs – 50 000 (cincizeci mii) lei pentru segmentul B2C, 20 000 (douăzeci mii) lei pentru segmentul C2C, iar pentru trimiterile postale expediate prin intermediul poștomatelor suma maximă nu trebuie să depășească 5 000 lei moldovenești.

13.10.4. Termenul de transferare a sumelor colectate de la Destinatar (în considerarea contravalorii bunului care face obiectul trimerii postale) către Expeditor urmează a fi convenit în contractul/acordul specific încheiat între Prestator și Expeditor.

13.10.5. Trimerile postale contra ramburs se predau Destinatarilor după achitarea completă a sumei de ramburs. După ce trimeria poștală contra ramburs a fost predată Destinatarului, aceasta nu poate fi înapoiată, iar suma de ramburs nu se restituie. Alte condiții/particularități de utilizare a serviciului „Trimerie contra ramburs”, sunt plasate pe site-ul Prestatorului.

13.11. Serviciul „Trimitere cu valoare declarată” presupune asigurarea unei trimeri postale împotriva pierderii, furtului, distrugerii totale sau parțiale ori deteriorării, pentru o sumă care nu poate depăși valoarea declarată de către Expeditor.

13.12. Serviciul „Punct de livrare” – serviciu care nu implică transportul/distribuirea trimiterilor postale. Expeditorul are posibilitatea de a preda trimiterea poștală la orice oficiu poștal al Prestatorului, cu ridicarea ulterioară a acesteia de către Destinatar. Începînd cu a 5-a (cincea) zi lucrătoare de la predarea trimerii în oficiul poștal (ziua predării nu se ia în calcul), Prestatorul va calcula taxa pentru „Magazinaj (păstare)”. Dacă trimiterea poștală nu a fost ridicată de Destinatar sau Expeditor după expirarea termenului de 30 (treizeci) zile lucrătoare din data predării trimerii postale la oficiul Prestatorului (ziua predării nu se ia în calcul), se aplică corespunzător regulile serviciului „Magazinaj (păstare)”.

13.13. Utilizarea serviciilor suplimentare oferite de Prestator este posibilă doar în schimbul unei remunerații suplimentare, prevăzută în Tarifele Prestatorului plasate pe pagina sa web (www.novaposhta.md) și în vigoare la data prestării serviciului respectiv.

Notă: * Prin „zi lucrătoare” se are în vedere orice zi lucrătoare a săptămânii, cu excepția zilelor de duminică și/sau zilelor de sărbătoare nelucrătoare.

* Acest termen de păstrare se va aplica doar trimiterilor postale, care din motive întemeiate nu au fost ridicate de către destinatar în termenul stabilit anterior și a căror păstrare este posibilă în continuare fără a fi necesară returnarea obligatorie a acestora. Acest termen nu înlocuiește termenele de păstrare stabilite conform prevederilor anterioare ale prezentelor Reguli.

14. RĂSPUNDEREA

14.1. Pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor privind prestarea serviciilor postale, Prestatorul poartă răspundere materială față de utilizatorii serviciilor postale în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.

14.2. În caz de responsabilitate a Prestatorului, pierderile indirecte, beneficiile nerealizate sau daunele morale, provenite din erori, pierderi sau întârzieri în predarea sau distribuirea trimiterilor postale, nu sînt luate în considerare la calcularea despăgubirii ce urmează a fi plătită utilizatorilor de servicii postale.

14.3. SRL „New Post International MLD” nu este obligat să verifice conținutul trimerii postale și nu este responsabil pentru starea și calitatea conținutului acesteia, precum și pentru corespunderea acestuia cerințelor legislației în vigoare și/sau standardelor de stat. Clientul este obligat să informeze Destinatarul despre faptul dat.

14.4. În cazul în care ambalajul trimerii nu este defectat, SRL „New Post International MLD” nu poartă răspunderea pentru starea sau calitatea conținutului trimerii (viciile neesențiale ale ambalajului, nu se recunosc ca defect).

14.5. Trimiterea poștală se predă Destinatarului sau persoanei indicate de aceasta. Trimiterea poștală se predă la adresa indicată de către Expeditor sau la altă adresă indicată de Destinatar. În cazul refuzului de a plăti suma de ramburs, Prestatorul este în drept să returneze trimiterea Expeditorului, cu perceperea taxelor suplimentare.

14.6. Nu se permite Destinatarului deschiderea trimerii postale până la achitarea deplină a sumei de ramburs, pentru trimiterile postale contra ramburs, cu excepția cazului în care expeditorul a indicat expres despre posibilitatea examinării trimerii postale (în oficiile postale) înainte de achitare și/sau recepționare (pentru trimiterile postale fără ramburs).

14.7. Dacă la deschiderea trimerii postale al cărei ambalaj nu este defectat (viciile neesențiale ale ambalajului, nu se recunosc ca defect) s-au depistat careva lipsuri sau alte nereguli privind conținutul,

Destinatarul urmează să contacteze imediat Expeditorul pentru soluționarea divergențelor. În acest caz trimiterea poștală nu poate fi înapoiată, iar suma de ramburs nu se restituie.

14.8. SRL „New Post International MLD” poartă răspundere numai în raport cu Clientul care a comandat serviciul poștal.

14.9. Responsabilitatea furnizorului de servicii poștale începe de la depunerea trimitărilor și se extinde până la înmânarea acestora Destinatarilor sau expirarea termenului de reclamare. În cazul trimitărilor poștale internaționale, răspunderea Prestatorului începe din momentul perfectării vamale a acesteia.

14.10. În caz de pierdere, furt sau distrugere totală a trimiterii poștale, Prestatorul poartă răspundere și acordă despăgubiri după cum urmează:

- cu întreaga valoare declarată, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată, inclusiv dacă respectiva trimitere poștală face sau nu obiectul unui serviciu contra ramburs;
- cu suma reprezentând de 3 ori tariful serviciului poștal standard, pentru trimiterile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată, indiferent dacă respectiva trimitere poștală face sau nu obiectul unui serviciu contra ramburs.

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

14.11. În caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare a trimiterii poștale, Prestatorul poartă răspundere și acordă despăgubiri după cum urmează:

- 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;
- cu suma reprezentând de 3 ori tariful serviciului poștal standard, în caz de pierdere parțială, distrugere parțială sau deteriorare a trimitărilor poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată.

14.12. Dacă trimiterea poștală face obiectul serviciului de trimitere contra ramburs, iar după livrarea acesteia Destinatarului Prestatorul a omis încasarea sumei rambursului, ultimul poartă răspundere și acordă despăgubiri Clientului în mărimea valorii rambursului.

14.13. Dacă bunul a fost livrat cu întârziere, iar cel îndreptățit să dispună dovedește că prin aceasta a suferit un prejudiciu, SRL „New Post International MLD” va plăti o despăgubire, mărimea căreia nu va depăși tariful achitat la depunerea trimiterii poștale.

14.14. Clientul este pe deplin responsabil pentru informațiile specificate în documentele poștale de însoțire a trimitărilor poștale (ex: factura poștală expres) și conținutul trimiterii poștale, precum și pentru toate documentele care trebuie să fie pregătite și transmise de către Client Destinatarului în legătură cu trimiterea poștală, conținutul și/sau operațiunea pe baza căreia Clientul transmite conținutul Destinatarului.

14.15. Clientul este responsabil pentru toate consecințele negative (spargere, rupere, deformare etc.) în cazul ambalării necorespunzătoare a trimiterii poștale (ambalaje care nu corespund specificului trimiterii poștale, greutateii acesteia sau standardelor, specificațiilor sau cerințelor pentru ambalajul trimiterii poștale, stabilite de prezentele Regulii) și/sau a lipsei unui marcaj special.

14.16. În cazul în care trimiterea poștală transmisă de Client conține substanțe toxice, radioactive, chimice, acizi sau alți compuși periculoși, Clientul este pe deplin răspunzător pentru daunele cauzate terților,

Prestatorului și altor persoane ale căror trimiteri poștale au fost transportate sau depozitate împreună cu trimiterea poștală a Clientului.

15. SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR

15.1. Toate litigiile și dezacordurile care decurg din serviciile prestate vor fi soluționate prin negocieri. Respectarea procedurii extrajudiciare de soluționare a litigiilor este obligatorie. Reclamațiile vor fi prezentate preferențial prin e-mail la adresa prestatorului reclamatii@novaposhta.md sau prin intermediul tuturor canalelor disponibile pe site-ul www.novaposhta.md sau aplicației mobile. Reclamațiile pot fi depuse și/sau la oficiile poștale ale prestatorului SRL „New Post International MLD” inclusiv prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire.

În reclamație utilizatorul trebuie se indice:

- 1) numele complet sau denumirea Clientului, adresa acestuia;
- 2) serviciul poștal;
- 3) categoria și tipul trimiterii poștale, cu numărul de înregistrare și suma valorii declarate, dacă este cazul;
- 4) copia bonului de plată;
- 5) oficiul poștal la care a fost depusă trimiterea poștală;
- 6) data depunerii trimiterii poștale;
- 7) motivul depunerii reclamației;
- 8) datele de contact ale Clientului: telefonul și adresa poștei electronice unde dorește să primească informația în legătură cu reclamația depusă.

15.2. Utilizatorul poate adresa Prestatorului reclamații prealabile pentru trimerile poștale interne și internaționale în termen de 60 (șaizeci) zile, începînd cu a doua zi din data preluării de către Prestator a trimiterii poștale.

15.3. Prestatorul examinează și răspunde la reclamațiile utilizatorilor în cel mai scurt timp posibil, care nu va depăși 30 de zile de la data depunerii reclamației pentru trimerile poștale interne și internaționale.

15.4. În cazul în care Prestatorul și utilizatorii nu au reușit să soluționeze diferendele pe cale amiabilă, litigiul va fi transmis instanței de judecată competente din Republica Moldova.

16. CONFIDENȚIALITATE

16.1. Prestatorul va asigura măsurile organizatorice și tehnice necesare pentru protecția datelor cu caracter personal împotriva distrugerii, modificării, blocării, copierii, răspîndirii, precum și împotriva altor acțiuni ilicite, măsuri menite să asigure un nivel de securitate și confidențialitate adecvat în ceea ce privește riscurile prezentate de prelucrare și caracterul datelor prelucrate și poartă răspundere pentru nerespectarea protecției datelor cu caracter personal în aceste cazuri.

16.2. Utilizatorul declară că își dă consimțămîntul în mod expres și neechivoc ca datele lui cu caracter personal să intre în baza de date a „New Post International MLD” SRL și să fie prelucrate și folosite în scopul prestării serviciilor poștale, inclusiv în viitor. Utilizatorul declară că își dă consimțămîntul cu privire la predarea datelor personale către Partenerii SRL „New Post International MLD” în scopul prestării serviciilor poștale.

17. CIRCUMSTANȚELE CARE JUSTIFICĂ NEEEXECUTAREA

17.1. SRL „New Post International MLD” nu este răspunzător pentru neexecutarea sau pentru executarea necorespunzătoare a obligațiilor, dacă aceasta se datorează unui impediment în afara controlului „New Post International MLD” și dacă Prestatorului nu i se putea cere în mod rezonabil să evite sau să depășească impedimentul ori consecințele acestuia.

17.2. Circumstanțele care justifică neexecutarea în sensul prezentelor Reguli includ dar nu se limitează la următoarele: catastrofele naturale (inundații, cutremur, furtună de zăpadă, ghețuș, scăderea sau creșterea semnificativă a temperaturii aerului și alte calamități naturale), dezastre de origine biologică, tehnogenă și antropogenă (explozii, incendii, epidemii, epizootii, epifitii etc.), circumstanțe ale vieții publice (războaie sau acțiuni militare, blocaje, tulburări publice, manifestări de terorism, greve în masă, deconectări de energie electrică, etc.), accidentele rutiere cu participarea angajaților Prestatorului, acțiuni sau cerințe normative ale autorităților publice, dar și alte circumstanțe aflate în afara controlului și voinței SRL „New Post International MLD”, care afectează direct acțiunile Prestatorului și fac imposibilă îndeplinirea obligațiilor asumate.

17.3. Conform prezentelor Reguli, o scădere sau o creștere semnificativă a temperaturii înseamnă scăderea sau creșterea reală a temperaturii aerului ambiant până la o temperatură la care trimerile poștale primite pentru expediere, care sunt stocate în depozit, în compartimentul de marfă al vehiculului Prestatorului sau al unui terț implicat pentru transport, se strică, se deformează, se deteriorează, își schimbă proprietățile și calitățile.

18. TERMENII DE RETURNARE A MIJLOACELOR BĂNEȘTI SAU ANULAREA TRANZACȚIEI

18.1. Servicii – Servicii poștale și de curierat.

18.2. Termenii de plată – Achitare online prin Visa/Mastercard pe site-ul www.novapost.com/ro-md, cash la primirea comenzii, cash și card bancar la oficiile poștale prin POS terminal.

18.3. Termenii și condițiile de returnare servicii/mijloace bănești

În cazul în care s-a indicat numărul de referință greșit, plătitorul va transmite o cerere în formă liberă la adresa support_md@novapost.com unde va indica numărul indicat greșit, cel corect și rechizitele la care urmează să fie returnate mijloace bănești vor fi restituite plătitorului în maxim 14 zile calendaristice de la data înaintării acestuia.

18.4. Contacte asistență clienți:

support_md@novapost.com, 022-855-969,

Luni - Vineri: 08:00 - 20:00; Sâmbătă: 09:00 - 19:00; Duminică: 09:00 - 18:00.

19. CLAUZE FINALE

19.1. Prezentele Reguli intră în vigoare din momentul publicării pe site-ul www.novapost.com/ro-md.

19.2. Prezentele Reguli sunt redactate în limba română.

19.3. Prezentele Reguli pot fi completate inclusiv cu reguli temporare și/sau specifice puse la dispoziția utilizatorilor pe site și/sau în oficii poștale.