

Ghenadie Celac -Director General
Data _____

Procedura de examinare a reclamatilor a furnizorului de servicii postale Best Post SRL

Clientul furnizorului de servicii postale Best Post SRL, in caz de pierdere, furtului, deteriorarii partiale sau totale a trimiterii postale este in drept sa ceara despagubirea acesteia prezentand dovada expedierii acesteia cu dovada ce atesta valoarea bunurilor din aceasta. Valoarea bunurilor nu poate depasi valoarea reala pe piata a acestora. Valoarea maxima ce se restituie in cazul dat este de 100MDL.

In cazul in care trimiterea postala este efectuata cu activarea si achitarea serviciului VALOARE DECLARATA, acesta din urma este in drept sa ceara despagubirea intregii valori declarate a bunurilor. In acest caz se restituie suma declarata dar nu mai mult de cum urmeaza:

- trimerile cu o greutate de pana la 2 kg (inclusiv) pana la 10 000 (zece mii) EUR
- trimerile cu o greutate de pana la 30 kg (inclusiv) pana la 30 000 (trei zeci de mii) EUR.
- trimerile cu o greutate de pana la 100 kg (inclusiv) pana la 50 000 (cincizeci de mii) EUR.
- trimerile cu o greutate de pana la 500 kg (inclusiv) până la 100 000 (una sute de mii) EUR.
- trimerile cu o greutate de peste 500 kg - pana la 100 000 (una sute de mii) EUR.

Clientul va prezenta dovada expedierii trimiterii postale cu dovada ce atesta valoarea bunurilor din aceasta. Valoarea bunurilor nu poate depasi valoarea reala pe piata a acestora.

In cazul nedeteriorarii a trimiterii postale (a ambalajului extern a acesteia), furnizorul de servicii postale Best Post SRL nu duce raspundere pentru deteriorarea continutului.

De asemenea, furnizorul de servicii postale Best Post SRL, potrivit pct. 134 din Regulile nr. 1457/2016, nu poarta raspundere in cazurile: a) in care nu poate oferi informatii asupra trimerilor postale ca urmare a distrugerii documentelor de serviciu in urma producerii unui caz de forta majora; b) in care paguba a fost determinata de eroarea sau neglijenta expeditorului sau rezulta din natura continutului trimerii; c) in care trimerile postale, al caror continut cade sub interdictiile prevazute la pct. 39 si aceste trimeri au fost sechestrare sau distruse; d) de retinere a trimerii postale in virtutea legislatiei tarii de destinatie, conform notificarii partenerului din aceasta tara; e) declararii frauduloase a unei valori exagerate fata de valoarea reala a continutului trimerilor cu valoare declarata; f) in care nedistribuirea ori distribuirea cu intarziere a trimerilor postale are loc din vina destinatarului, cum ar fi: destinatarul nu se afla la adresa de livrare a coletului si nici nu raspunde la telefonul indicat; g) in care expeditorul nu a inaintat nici o reclamatie în termen de 6 luni, incepand cu a doua zi din data depunerii/receptionarii trimerii postale.

Pentru a putea examina reclamatia clientului, aceasta este depusa in forma scrisa, prin posta sau fax; in forma electronica; depusa verbal, fiind consemnata intr-un proces-verbal.

Daca se transmite in forma electronica, petitia trebuie sa corespunda cerintelor legale stabilite pentru un document electronic.

Reclamatii expuse prin telefon nu se iau in considerare.

In reclamatie se indica:

- 1) numele complet sau denumirea destinatarului trimerii, adresa acestuia;
- 2) serviciul postal;
- 3) categoria si tipul trimerii postale, cu numarul de inregistrare (pentru trimerile inregistrate) si suma valorii declarate, daca este cazul;
- 4) copia bonului de plata;

- 5) oficiul/operatorul postal la care a fost depusa trimiterea postala;
- 6) data depunerii trimiterii postale;
- 7) motivul depunerii reclamatiei;
- 8) datele de contact: numele si adresa, telefonul sau adresa postei electronice unde doreste sa se primeasca informatia in legatura cu reclamatia depusa.

La depunerea reclamatiei, petitionarul trebuie sa prezinte unul dintre documentele de legitimare:

- 1) buletinul de identitate;
- 2) pasaportul;
- 3) permisul de sedere;
- 4) documentul de calatorie eliberat persoanelor carora li s-a acordat statutul de refugiat sau protectie umanitara;
- 5) livretul militar al militarilor in termen;
- 6) permisul de conducere auto.

Orice reclamatie referitoare la trimiterile postale se face in scris, prin completarea unei cereri de reclamatii si depunerea ei la oficiul postal.

Pentru orice reclamatie primita in scris de la utilizator, care corespunde cerintelor fata de continutul reclamatiei, furnizorul de servicii postale Best Post SRL va transmite un raspuns: - in scris, - prin posta sau prin e-mail, la adresa pentru corespondenta indicata in contractul (documentul/nota de transport) utilizatorului cu furnizorul, - va fi inmnat personal, la solicitarea utilizatorului, la sediul furnizorului.

Detalii/Conditii:

1. - Denumirea furnizorului de servicii postale: Best Post SRL
 - Statia centrala de sortare: str. Petricani 19/5, Chisinau ; program – 9:00-18:00
 - Oficiu 1: str. Petricani 19/5, Chisinau ; program – 9:00-18:00
 - Oficiu 2: str. Columna 105, Chisinau ; program – 9:00-18:00
 - Adresa juridica: Str. Independentei 30, ap. 31, Chisinau
2. Reclamatiiile se primesc in forma electronica la adresa de email office@bestpost.md in forma scrisa la adresa: Best Parcel SRL, Str. Independentei 30, ap. 31, Chisinau, Moldova, (sau Best Post SRL, str. Columna 105, Chisinau, Moldova) la numarul de fax 022022591 sau verbal la unul din oficiile mentionate in p.1.
3. Termenul de depunere a reclamatiei este de pana in 30 zile, calculate de la data depunerii/receptionarii trimiterii, ce constituie obiectul reclamatiei. In cazul receptionarii trimiterii, reclamatia este inaintata in timpul receptionarii acesteia de la curier sau ridicarii acesteia de la oficiul furnizorului de servicii postale Best Post SRL.
4. Termenul maxim de solutionare a reclamatiiilor obtinute conform p.3 nu va depasi 30 de zile, calculate de la data inregistrarii acesteia de catre furnizorul de servicii postale Best Post SRL in registrul electronic corespunzator.
5. In cazul in care solutionarea propusa de catre furnizorul de servicii postale Best Post SRL nu va acoperi asteptarile reclamantului, acesta din urma are posibilitatea si dreptul de a se adresa catre ARNCETI sau in instante de judecata competente, in vederea solutionarii ulterioare a acesteia.

In cazul in care reclamatia adresata furnizorului de serviciu postal Best Post SRL nu a fost solutionata in mod satisfacator, utilizatorul in cauza poate adresa o reclamatie ulterioara autoritatii de reglementare pentru solutionarea reclamatiei sale. Decizia autoritatii de reglementare poate fi contestata in instanta de judecata, fapt prevazut in art.146 din Regulile nr. 1457/2016 si art. 13 alin. (5) din Legea nr. 36/2016. Adresarea catre ANRCETI poate fi in forma de petitie, depusa si, respectiv, examinata in conformitate cu Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018. Litigiile aparute vor fi solutionate in conformitate cu legislatia in vigoare.