

## **RĂSPUNDEREA COMPANIEI NAȚIONALE POȘTA ROMÂNĂ S.A. DESPĂGUBIRI ACORDATE**

Compania Națională Poșta Română S.A. (denumită în continuare CNPR) răspunde pentru pagubele produse utilizatorilor, dacă aceste împrejurări au survenit între momentul depunerii trimiterii la punctul de acces și momentul predării la destinatar.

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

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

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

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

1. cu valoarea declarată pentru partea lipsă, distrusă sau deteriorată, ori cu cota-parte corespunzătoare greutății lipsă din valoarea declarată, pentru trimiterile poștale, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
2. cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului poștal, în caz de pierdere parțială, distrugere parțială sau deteriorare a trimiterilor poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată.

*c) În cazul unei trimiteri care face obiectul unui serviciu ramburs:*

- cu întreaga valoare a rambursului pentru situația în care nu a restituit expeditorului întreaga valoare a acestuia sau cu diferența corespunzătoare până la valoarea integrală a acestuia, în cazul în care rambursul a fost încasat parțial de la destinatar.

***Pentru serviciile poștale având ca obiect trimiteri Express interne*** - predate cu întârziere, se înapoiază expeditorilor tarifele încasate la prezentare mai puțin contravaloarea unei trimiteri de:

1. corespondență internă neprioritară cu serviciul suplimentar „Recomandat”, în cazul unei trimiteri Express document;
2. colet poștal intern, în cazul unei trimiteri Express cu conținut bunuri cu sau fara valoare comercială.

La sumele prevăzute la lit.a) și b) se adaugă dobânda legală penalizatoare, care curge din momentul introducerii reclamației prealabile sau, după caz, al introducerii cererii de chemare în judecată, indiferent care dintre aceste momente intervine primul.

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

În cazul neefectuării prestațiilor care constituie caracteristici suplimentare ale serviciilor poștale, cu excepția celor considerate distincte de către ANCOM, nominalizate de expeditor prin indicații speciale, se restituie numai tarifele încasate suplimentar față de tariful aplicabil pentru serviciul poștal standard.

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

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

1. cu echivalentul în lei corespunzător valorii în DST a valorii declarate, pentru o trimitere poștală care face obiectul serviciului cu valoare declarată;
2. cu echivalentul în lei a 30 DST, pentru o trimitere poștală cu conținut document, precum și pentru o trimitere cu conținut bunuri cu sau fără valoare comercială din categoria pachet mic, care fac obiectul serviciilor de trimitere recomandată, confirmare de primire și express. Când utilizatorul solicită acordarea unei despăgubiri mai mici decât echivalentul în lei a 30 DST, CNPR îl despăgubește cu valoarea solicitată;
3. cu valoarea reală a prejudiciului, dar nu mai mult de echivalentul în lei al valorii obținute prin suma dintre 40 DST/colet și 4,5 DST/Kg, pentru o trimitere poștală cu conținut bunuri cu sau fără valoare comercială care face obiectul serviciilor standard având ca obiect trimiterea de colet poștal, confirmare de primire și express;
4. cu echivalentul în lei comunicat anual de Biroul Internațional al UPU a 150 DST, pentru o trimitere sac "M", care face obiectul serviciilor de trimitere recomandată și confirmare de primire. Când utilizatorul solicită acordarea unei despăgubiri mai mici decât echivalentul în lei a 150 DST, CNPR îl despăgubește la valoarea solicitată.

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

1. cu valoarea reală a prejudiciului, dar nu mai mult de echivalentul în lei al valorii în DST a valorii declarate, pentru trimiterea poștală care face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată;
2. cu valoarea reală a prejudiciului, dar nu mai mare decât echivalentul în lei comunicat anual de Biroul Internațional al UPU a 30 DST, pentru trimiterea poștală cu conținut document, precum și pentru o trimitere cu conținut bunuri cu sau fără valoare comercială din categoria pachet mic, care fac obiectul serviciilor de trimitere recomandată, confirmare de primire și express;
3. cu valoarea reală a prejudiciului, dar nu mai mult de echivalentul în lei al valorii obținute prin suma dintre 40 DST/colet și 4,5 DST/Kg, pentru o trimitere poștală cu conținut bunuri cu sau fără valoare comercială, care face obiectul serviciilor standard având ca obiect trimiterea de colet poștal, confirmare de primire și express;
4. cu valoarea reală a prejudiciului, dar nu mai mare decât echivalentul în lei comunicat anual de Biroul Internațional al UPU a 150 DST, pentru o trimitere sac "M", care face obiectul serviciilor de trimitere recomandată și confirmare de primire.

***Pentru serviciile poștale având ca obiect trimiteri Express internaționale*** livrate/predate cu întârziere, utilizatorul are dreptul la o despăgubire reprezentând:

1. diferența dintre tariful de preluare al trimiterii express și tariful de preluare al unei trimiteri de corespondență prioritare recomandate, pentru aceeași destinație și aceeași treaptă de greutate, pentru trimiterile express cu conținut documente, cu greutate de până la 2 kg;
2. diferența dintre tariful de preluare al trimiterii express și tariful de preluare al unui colet prioritar pentru aceeași destinație și aceeași treapta de greutate, pentru trimiterile express cu conținut documente, cu greutate mai mare de 2 kg și pentru trimiterile cu conținut bunuri cu sau fără valoare comercială.

În caz de pierdere, furt sau distrugere totală a trimiterilor poștale internaționale înregistrate, CNPR restituie utilizatorului și tarifele achitate cu ocazia prezentării trimiterii poștale la punctul de acces, dar:

1. cu excepția tarifului corespunzător serviciului de trimitere recomandată, în cazul trimiterilor de corepondență, imprimat, pachet mic și sac M care fac obiectul serviciilor: recomandat, confirmare de primire și contra ramburs;
2. cu excepția tarifului corespunzător asigurării valorii declarate, în cazul trimiterilor cu valoare declarată;
3. la care se adaugă și cheltuielile ocazionate de returnarea coletului din țara de destinație.

**Pentru serviciul de mandat poștal pe suport de hârtie având ca obiect atât trimiteri poștale interne, cât și internaționale, CNPR răspunde cu întreaga sumă depusă la punctul de acces.**

**În cazul pierderii dovezii privind predarea trimiterii poștale înregistrate, confirmată în scris de către destinatar, CNPR are obligația întocmirii și punerii la dispoziția expeditorului a unui duplicat al dovezii de predare.**

**Reguli privind acordarea despăgubirilor:**

1. Pagubele indirecte și beneficiile nerealizate nu se despăgubesc.
2. Pierderea completă a conținutului este echivalentă cu pierderea trimiterii poștale.
3. În situația în care expeditorul a declarat o valoare mai mică decât cea reală, despăgubirea este la nivelul valorii declarate.
4. Dobânda legală penalizatoare se calculează până în ziua anterioară datei la care expeditorul a primit trimiterea recomandată prin care CNPR îi comunică acordarea și cuantumul despăgubirilor.
5. Plata despăgubirilor se face prin mandat poștal pe suport de hârtie sau prin altă modalitate de plată convenită cu utilizatorul.
6. Dacă, după plata despăgubirii, trimiterea poștală considerată anterior pierdută este găsită, expeditorul sau destinatarul, după caz, va fi avizat că trimiterea este păstrată la dispoziția sa pentru o perioadă de 30 zile calendaristice, contra rambursării valorii despăgubirii plătite. Dacă, expeditorul sau destinatarul avizat refuză să preia trimiterea poștală sau nu răspunde în termenul prevăzut, trimiterea va deveni proprietatea CNPR.
7. Se acordă despăgubiri pentru trimiterile poștale interne neînregistrate, cu condiția ca expeditorul sau terțul să prezinte dovada depunerii trimiterii în cauză la punctul de acces.
8. Sumele a căror plată sau rambursare nu a fost reclamată de către cei în drept, în termen de 6 luni de la data depunerii acestora, rămân definitiv câștigate CNPR.
9. Expeditorul poate renunța la dreptul său de despăgubire în favoarea destinatarului.

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

CNPR nu își asumă responsabilitatea cu privire la nedistribuirea ori distribuirea cu întârziere a trimiterilor poștale, în toate cazurile în care culpa revine destinatarului sau expeditorului (ex: inexistența cutiei poștale a destinatarului, riscul neprezentării destinatarului la subunitatea poștală urmare avizării acestuia etc).

Pentru trimiterile internaționale prezentate, tranzitate sau livrate/predate pe teritoriul României, CNPR răspunde și în baza prevederilor Actelor Uniunii Poștale Universale și a acordurilor internaționale în vigoare.

**Legendă:**

\* **Deteriorare** - pagubă suferită de o trimitere poștală, care poate atrage răspunderea CNPR.

\*\***Despăgubire** - suma compensatorie acordată celui în drept pentru pierderea sau deteriorarea unei trimiteri poștale, în limitele stabilite și publicate de către CNPR.