

1. DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Prezentele Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale sunt elaborate în conformitate cu prevederile Legii comunicațiilor poștale nr.36/2016 și Regulilor privind prestarea serviciilor poștale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1457 din 30.12.2016.

1.2. Condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale conțin clauzele generale aplicabile de către Întreprinderea de Stat „Poșta Moldovei”, cu sediul în Chișinău, Bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 134, MD-2012 Chișinău, înregistrată în Registrul de stat al persoanelor juridice la 15.04.1993 cu numărul de identificare de stat și codul fiscal (IDNO) 1002600023242 denumită în continuare Î.S.„Poșta Moldovei”, la furnizarea:

1) Serviciilor poștale incluse în sfera serviciului poștal universal, și anume:

- a) colectarea, sortarea, transportul și distribuirea trimitărilor poștale (*trimitărilor de corespondență, pachetele mici și imprimătele*) interne și internaționale cu o greutate de până la 2 kg;
- b) colectarea, sortarea, transportul și distribuirea *coletelor poștale* interne și internaționale cu o greutate de până la 10 kg;
- c) distribuirea *coletelor poștale* cu o greutate de până la 20 kg, expediate din afara teritoriului Republicii Moldova către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;
- d) serviciul *de recomandare* pentru trimitărilor interne;
- e) serviciul *de recomandare* pentru trimitărilor internaționale: pentru trimitărilor-avion și trimitărilor prioritare *de ieșire* ale poștei de scrisori și pentru toate trimitărilor poștei de scrisori *de intrare*;
- f) serviciul de trimiteri *cu valoare declarată* pentru trimitărilor interne;
- g) serviciul de trimiteri *cu valoare declarată* pentru trimitărilor internaționale în cadrul relațiilor cu țările care au convenit să asigure acest serviciu;
- h) colectarea, sortarea, transportul și distribuirea *cecogramelor* interne și internaționale cu o greutate de până la 7 kg.

2) Serviciilor poștale neincluse în sfera serviciului poștal universal, și anume:

- a) servicii având ca obiect trimitărilor poștale (*trimitărilor de corespondență, imprimăte și publicitate prin poștă*) interne și internaționale cu o greutate până la 5 kg;
- b) servicii având ca obiect *saci speciali* conținând ziare, publicații periodice, cărți și documente tipărite similar, pe adresa aceluiași destinatar și aceleiași destinații, denumiți „saci M” cu greutatea până la 30 kg;
- c) servicii având ca obiect *colete poștale interne* cu o greutate maximă de 15 kg / 20 kg cu conținut indivizibil.
- d) servicii având ca obiect *colete poștale internaționale* cu o greutate maximă de 31,5 kg cu respectarea greutății maxime stabilite de către fiecare țară membră a Uniunii Poștale Universale;
- e) servicii având ca obiect trimitărilor poștale *contra ramburs* interne;
- f) servicii având ca obiect trimitărilor poștale *contra ramburs* internaționale în cadrul relațiilor cu țările care au convenit să asigure acest serviciu;
- g) serviciul *confirmare de primire* pentru trimitărilor poștei de scrisori recomandate, colete și trimitărilor cu valoare declarată interne și internaționale;

i) servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și distribuirea trimiterilor poștale interne și internaționale, având ca obiect trimiteri poștale *expres* (EMS) cu o greutate maximă de 31,5 kg; pentru trimerile internaționale - cu respectarea greutății maxime stabilite de către fiecare țară membră a Uniunii Poștale Universale;

j) serviciul *de mandate poștale* interne și internaționale pe suport de hârtie și care constă în expedierea/primirea mijloacelor bănești prin rețeaua poștală. Mandatele poștale internaționale se admit doar la adresa țărilor care și-au declarat acordul pentru acceptarea acestor trimeri.

1.3. La momentul acceptării unei trimeri poștale în rețeaua poștală a Î.S., „Poșta Moldovei”, între furnizorul de servicii poștale - Î.S., „Poșta Moldovei” și expeditor se consideră încheiat un contract individual în condițiile prevăzute în prezentele Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale.

1.4. Condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale sunt puse la dispoziția utilizatorului la fiecare punct de acces deservit de personal și pe pagina web www.posta.md.

1.5. În procesul de furnizare a serviciilor poștale Î.S., „Poșta Moldovei” prelucrează doar datele cu caracter personal strict necesare, neexcesive în raport cu scopul prestabilit, asigurând un nivel de securitate și confidențialitate corespunzător riscurilor prezentate de prelucrarea și caracterul datelor, cu respectarea drepturilor subiecților de date cu caracter personal, în conformitate cu prevederile Legii nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

2. CONDIȚII DE ACCEPTARE A TRIMITERILOR POȘTALE ÎN REȚEAUA POȘTALĂ A Î.S., POȘTA MOLDOVEI

2.1. Condiții de formă, dimensiuni și greutate pentru trimerile poștale care fac obiectul serviciilor poștale incluse în sfera serviciului poștal universal

2.1.1. Trimerile de corespondență:

1) *format standard* (plic sau carte poștală, de formă dreptunghiulară, a cărei lungime este cel puțin egală cu lățimea multiplicată cu 1,41):

- a) dimensiuni minime: 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- b) dimensiuni maxime: 165 x 235 mm, cu o toleranță de 2 mm,
- c) grosime maximă: 5 mm;
- d) greutate maximă: 20 g.

2) *format “plicuri plate”* (plicuri dreptunghiulare, cărți poștale dreptunghiulare sau cărți poștale cu formă neregulată):

- a) dimensiuni maxime: 305 x 381 mm;
- b) grosime maximă: 20 mm;
- c) greutate maximă: 500 g.

3) *format “pachete”* (orice trimer sub formă paralelipiped sau de rulou sau care depășește oricare dintre dimensiunile prevăzute la categoria standard și la categoria plicuri plate):

a) pachete paralelipipedice:

- dimensiuni minime: să aibă o față ale cărei dimensiuni să nu fie inferioare dimensiunii 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- dimensiuni maxime: lungimea, lățimea și grosimea însumate: 900 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să depășească 600 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- greutatea maximă: 2 kg.

b) rulouri:

- dimensiuni minime: lungimea plus de două ori diametrul: 170 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să fie inferioară la 100 mm;
- dimensiuni maxime: lungimea plus de două ori diametrul: 1040 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să depășească 900 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- greutate maximă: 2 kg.

2.1.2. Pentru a fi acceptate în rețeaua poștală publică a Î.S. „Poșta Moldovei” trimiterile de corespondență, formatul standard trebuie să îndeplinească următoarele condiții speciale:

1) plicurile trebuie să fie închise prin lipirea continuă a clapei de închidere, iar înscrisurile trebuie să fie realizate pe partea plicului, care nu este prevăzută cu clapă de închidere;

2) înscrisurile trebuie să fie realizate în zona dreptunghiulară situată la o distanță minimă de 40 mm față de marginea superioară a plicului (toleranță de 2 mm), 15 mm față de marginea laterală dreaptă și 15 mm față de marginea inferioară;

3) pe partea înscrisurilor, o zonă dreptunghiulară de 40 mm înălțime începând de la marginea superioară, și 74 mm lungime, începând de la marginea din dreapta este rezervată francării și amprentelor de obliterate.

2.1.3. Nu fac parte din categoria trimiterilor de corespondență, formatul standard: cărțile poștale pliate; trimiterile care sunt închise cu agrafe, urechi de prindere metalice sau croșete îndoite; trimiterile poștale pliate, expediate deschis, fără plic.

2.1.4. Pachete mici (trimiteri sub formă de paralelipiped sau de rulou):

1) *pachete paralelipipedice*:

- a) dimensiuni minime: să aibă o față ale cărei dimensiuni să nu fie inferioare dimensiunilor 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- b) dimensiuni maxime: lungimea, lățimea și grosimea însumate: 900 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să depășească 600 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- c) greutate maximă: 2 kg.

2) *rulouri*:

- a) dimensiuni minime: lungimea plus de două ori diametrul: 170 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să fie inferioară la 100 mm;
- b) dimensiuni maxime: lungimea plus de două ori diametrul: 1040 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să depășească 900 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- c) greutate maximă: 2 kg.

2.1.5. Imprimare:

1) *format "plicuri plate"*:

- a) dimensiuni minime: 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- b) dimensiuni maxime: 305 x 381 mm;
- c) grosime maximă: 20 mm;
- d) greutate maximă: 500 g.

2) *format "pachete"* (orice trimitere sub formă paralelipiped sau rulou care depășește oricare dintre dimensiunile prevăzute la categoria „plicuri plate”):

a) *pachete paralelipipedice*:

- dimensiuni minime: să aibă o față ale cărei dimensiuni să nu fie inferioare dimensiunii 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- dimensiuni maxime: lungimea, lățimea și grosimea însumate: 900 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să depășească 600 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- greutatea maximă: 2 kg.

b) rulouri:

- dimensiuni minime: lungimea plus de două ori diametrul: 170 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să fie inferioară la 100 mm;
- dimensiuni maxime: lungimea plus de două ori diametrul: 1040 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să depășească 900 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- greutate maximă: 2 kg.

2.1.6. Colete poștale:

1) format standard:

- a) dimensiuni minime: 150 x 210 mm;
- b) dimensiuni maxime: 700 x 700 x 700 mm;
- c) greutate maximă la prezentare (colete interne și internaționale): 10 kg;
- d) greutate maximă la distribuire (colete internaționale): 20 kg.

2) colete voluminoase:

- a) dimensiuni minime: 700 x 700 x 700 mm;
- b) dimensiuni maxime: 2 m pentru una dintre dimensiuni sau 3 m pentru suma lungimii și a celui mai mare perimetru luat în alt sens decât cel al lungimii ;
- c) greutate maximă la prezentare (colete interne și internaționale): 10 kg;
- d) greutate maximă la distribuire (colete internaționale): 20 kg.

2.1.7. Cecograme:

- a) dimensiuni minime: 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- b) dimensiuni maxime: 305 x 381 mm;
- c) grosime maximă: 20 mm;
- d) greutate maximă: 7 kg.

2.2. Condiții de dimensiuni și greutate pentru trimerile poștale care fac obiectul serviciilor poștale neincluse în sfera serviciului universal

2.2.1. Trimerile de corespondență, imprimate și publicitate prin poștă:

- a) dimensiuni minime: 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- b) dimensiuni maxime: lungimea, lățimea și grosimea însumate: 900 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să depășească 600 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- c) greutate maximă la prezentare: 2 kg.

2.2.2. Coletele poștale:

- a) dimensiuni minime: 150 x 210 mm;
- b) dimensiuni maxime: 2 m pentru una dintre dimensiuni sau 3 m pentru suma lungimii și a celui mai mare perimetru luat în alt sens decât cel al lungimii;
- c) greutate maximă la prezentare pentru:
 - coletele interne: 15 kg colete obișnuite / 20 kg conținut indivizibil;
 - coletele internaționale: 31,5 kg, cu respectarea greutății maxime stabilite de către fiecare țară membră a Uniunii Poștale Universale;
- d) greutatea maximă la distribuire (colete internaționale): 31,5 kg.

2.2.3. Trimerile poștale care fac obiectul serviciului mandat poștal pe suport de hârtie și care circulă pe cale poștală:

- a) dimensiuni minime: 202 x 114 mm;
- b) dimensiuni maxime: 210 x 185 mm.

2.3. Condiții generale de ambalare

2.3.1. Ambalarea trimerilor poștale se efectuează în funcție de conținut, dimensiuni, greutate și valoare, astfel încât să asigure stabilitatea și integritatea conținutului la prelucrare, transportare și distribuire, precum și să excludă deteriorarea altor trimiteri și cauzarea de prejudiciu lucrătorilor poștali. Ambalajul este ales de către expeditor.

2.3.2. Pentru a fi acceptate în rețeaua poștală a Î.S. „Poșta Moldovei” trimiterile poștale trebuie să îndeplinească următoarele condiții de ambalare:

- a) trebuie să fie închise de către expeditor într-un ambalaj intact (fără crăpături, rupturi) care să corespundă greutății, formei și naturii conținutului, cât și modului și duratei transportului și să fie în forme ușor de mânuit;
- b) ambalajul și închiderea trimiterii poștale trebuie să protejeze conținutul acesteia în așa fel încât acesta să nu poată fi deteriorat prin presiune sau prin manipulări succesive și să nu se amestece cu conținutul altor trimiteri poștale, iar accesul la conținut să fie imposibil de realizat fără ca o acțiune de spoliere să fie vizibilă;
- c) agrafele metalice care servesc la închiderea trimerilor nu trebuie să fie tăioase și nici să împiedice executarea serviciului poștal;
- d) este interzis să se aplice pe trimiterile poștale alte etichete decât cele care se raportează la serviciile poștale, cu excepția celor aplicate pe ambalajul original al bunului, sau să se aplice pe acestea mărci poștale și etichete reutilizate.
- e) trimiterile poștale trebuie să prezinte, pe ambalaj sau anvelopă, spații suficiente pentru înscrierea mențiunilor de serviciu și aplicarea etichetelor.

2.3.3. Pentru a fi acceptate în rețeaua poștală a Î.S. „Poșta Moldovei” trimiterile de corespondență care conțin și obiecte fără valoare comercială (de exemplu: fotografii, măștișoare, agrafe de prindere a documentelor etc.) trebuie să fie ambalate astfel încât să nu împiedice operațiunile de prelucrare.

2.3.4. Pentru a fi acceptate în rețeaua poștală a Î.S. „Poșta Moldovei” trimiterile poștale constând în imprimate și publicitate prin poștă, trebuie să îndeplinească și următoarele condiții specifice:

- a) trebuie să fie ambalate de către expeditor în așa fel încât conținutul lor să fie suficient protejat;
- b) ambalajul trebuie să permită verificarea conținutului trimiterii poștale de către Î.S. „Poșta Moldovei” în momentul prezentării acesteia la punctul de acces.

2.3.5. Trimerile de colete poștale și trimiterile cu conținut bunuri cu sau fără valoare comercială, care fac obiectul serviciului ramburs, se depun în ambalaje proprii sau de tip poștal, cu următoarele precizări:

- a) aceste ambalaje pot fi din:
 - cutii din carton, placaj, lemn, tablă sau plastic;
 - saci din hârtie, pânză rezistentă dintr-o bucată, material plastic sau mușama;
 - hârtie;
 - valize, containere;
 - geți, sacoșe;
- b) sacii și cutiile metalice trebuie să fie prevăzute cu sisteme de închidere și sigilare;
- c) în cazul în care sunt necesare cusături la ambalaje, acestea se fac în interior, exceptându-se partea rezervată introducerii conținutului care se coase în exterior; cusăturile trebuie să fie uniforme, cu ață rezistentă de aceeași calitate și culoare, fără noduri.

2.3.6. Pentru a fi acceptate în rețeaua poștală a Î.S. „Poșta Moldovei” bunurile prezentate neambalate trebuie să îndeplinească următoarele condiții specifice:

- a) să poată fi reunite, îmbinate sau menținute printr-o legătură solidă asigurată cu plumbi sau alte sigilii, în așa fel încât să formeze un întreg;
- b) să fie bunuri dintr-o singură bucată (de exemplu: bucăți de lemn, piese metalice etc.), a căror ambalare nu intră în uzanțele comerciale.
- c) în circuitul intern se acceptă neambalate: planșete desen, cărucioare și triciclete pentru copii, coșuri, ambalaje goale, canistre goale, damigene goale etc.

2.3.7. La ambalarea trimerilor poștale nu se acceptă ambalaje deja folosite, decât pentru acceptarea la prezentare a trimerii de colet poștal și a trimerii cu conținut bunuri cu sau fără valoare comercială, care face obiectul serviciului ramburs, respectându-se una din următoarele condiții:

- a) se asigură reambalarea trimerii în hârtie rezistentă;
- b) ambalajele nu prezintă nici-o deteriorare, conținutul trimerii este asigurată corespunzător și vechile înscrisuri sunt acoperite (de exemplu: se lipește hârtie, etichete autocolante etc.).

2.4. Condiții specifice de ambalare în funcție de conținut

2.4.1. Pentru obiectele dintr-o singură bucată, cu părți ascuțite sau tăioase (de exemplu: topoare, furci, coase, lopeți, sape etc.) se ambalează partea tăioasă sau ascuțită în vederea evitării deteriorării altor obiecte sau accidentării.

2.4.2. Obiectele din sticlă și alte obiecte fragile trebuie să fie ambalate într-o cutie rezistentă, umplută cu materiale protectoare corespunzătoare. Orice frecare sau lovire în cursul transportului, fie între obiecte, fie între obiecte și pereții cutiei trebuie să fie împiedicată.

2.4.3. Lichidele și corpurile ușor lichifiabile trebuie să fie închise în recipiente perfect închise. Fiecare recipient trebuie să fie plasat într-o cutie specială, rezistentă, prevăzută cu material protector corespunzător în cantitate suficientă pentru a absorbi lichidul în caz de spargere a recipientului.

2.4.4. Semințele, făina sau alte corpuri ce se pot risipi se protejează:

- a) în dublu ambalaj din pânză rezistentă, sac, material plastic etc.;
- b) în saci din hârtie sau pungi duble introduse într-un alt ambalaj din pânză, sac etc.;
- c) în saci de hârtie, pânză sau material plastic introduși în lăzi.

2.4.5. Albinele lipitoare și paraziții, trebuie să fie închise în cutii concepute în așa fel încât să se evite orice pericol.

2.4.6. Aparatura, componentele electronice, instrumentele muzicale etc. se protejează în ambalaje special prevăzute cu resorturi pentru amortizarea șocurilor.

2.4.7. Metalele prețioase, pietrele prețioase, bijuteriile și alte obiecte prețioase trebuie ambalate fie într-o cutie de metal rezistent, fie într-o casetă de lemn. Aceste bunuri pot fi expediate doar în trimiteri cu valoarea declarată.

2.4.8. Blănurile sau pieile de rozătoare neprelucrate industrial, precum și lâna, țepi, păr, pene și puf se prezintă în ambalaje obișnuite. Expeditorul prezintă certificatul de proveniență eliberat de furnizorul materiei prime, care însoțește trimiterea și care se înmânează destinatarului.

2.4.9. Fructele proaspete (mere, pere, gutui etc.) se protejează în containere din lemn sau material plastic, care pot fi prevăzute cu orificii pentru aerisire, astfel încât să nu provoace murdărirea celorlalte trimiteri. Se admit numai în circuitul intern.

2.5. Localizarea adreselor pe trimiterile poștale

2.5.1. Jumătatea din dreapta a feței trimiterii poștale este rezervată înscrierii de către expeditor a adresei destinatarului, colțul inferior drept, și pentru aplicarea mărcilor poștale, amprentelor de francare, colțul superior drept. Mărcile poștale se aplică de către expeditor.

2.5.2. Adresa expeditorului se scrie în unghiul stâng de sus pe partea recto a trimiterii poștale sau pe partea verso a acesteia: pe clapa de închidere a plicului.

2.5.3. Pe o trimitere poștală trebuie să fie înscrise adresele unui singur expeditor și a unui singur destinatar. Totuși, expeditorul poate adresa trimiterea poștală internă către doi destinatari (cu excepția celor expediate „Post restant” sau la căsuța poștală de abonament) dacă destinatarii au același domiciliu. În acest caz, trimiterea poștală se predă unuia dintre destinatari.

2.5.4. Pe partea cu adresă a scrisorilor, care din cauza volumului pot fi confundate cu trimiterile francate cu o taxă redusă, se recomandă adăugarea mențiunii „Scrisoare” („Lettre”).

2.5.5. Partea cu adresă a aerogramei este rezervată pentru adresă, francare, mențiuni de serviciu sau etichete. Aerograma trebuie să aibă obligatoriu mențiunea imprimată „Aerogramă” („Aéogramme”).

2.5.6. Partea cu adresă a cărții poștale este rezervată pentru adresă, francare, mențiuni de serviciu sau etichete. Cartea poștală trebuie să aibă în antetul de pe partea cu adresă titlul „Carte poștală” („Carte postale”).

2.5.7. Imprimarele trebuie să poarte pe partea cu adresă a trimiterii în unghiul superior stâng, eventual sub numele și adresa expeditorului, mențiunea „Imprimare” („Imprimés”).

2.5.8. Pachetele mici trebuie să poarte pe partea cu adresă a trimiterii în unghiul superior stâng, eventual sub numele și adresa expeditorului, mențiunea „Pachet mic” („Petit paquet”).

2.5.9. Trimiterile care beneficiază de scutire de la plata taxelor poștale trebuie să poarte pe partea cu adresă, în unghiul drept de sus una dintre mențiunile: „Serviciul poștal” („Service des postes”), „Serviciul prizonieri de război” („Service des prisonniers de guerre”), „Serviciul internați civili” („Service des internés civils”), „Cecograme” („Cécogrammes”).

2.5.10. Sacul „M” trebuie să fie prevăzut cu o etichetă-adresă dreptunghiulară furnizată de expeditor și care indică numele, prenumele și adresa destinatarului. Eticheta-adresă trebuie să fie din pânză suficient de rigidă, carton tare, material plastic, pergament sau hârtie lipită pe o plăcuță și prevăzută cu un orificiu. Dimensiunile ei trebuie să fie nu mai mici de 90 x 140 mm. Francarea totală a sacilor „M” este reprezentată pe eticheta-adresă a sacului.

2.5.11. Pe ambalajul coletului trebuie să fie prevăzut suficient spațiu pentru amplasarea adreselor destinatarului și a expeditorului, a mențiunilor de serviciu sau aplicarea ștampilelor și etichetelor. Se recomandă expeditorului să însereze în colet copia adresei sale și cea a destinatarului.

2.5.12. În cazul trimiterilor poștale prezentate sub formă de rulou sau ambalate în material transparent expeditorul poate înscrie adresa sa și adresa destinatarului pe o etichetă comună, despărțite printr-o linie cursivă.

2.5.13. În cazul trimiterilor poștale prezentate pliate, sub banderolă, expeditorul înscrie adresa sa și adresa destinatarului pe banderolă, despărțite printr-o linie cursivă.

2.5.14. În cazul plicurilor cu fereastră, adresa destinatarului se înscrie în zona acesteia, în așa fel încât să fie complet vizibilă și să nu fie posibil ca înscrisul să se deplaseze, prin manipulări succesive, în afara spațiului ferestrei.

2.5.15. În cazul cărților poștale adresa destinatarului, amprente de francare și mențiunile sau etichetele se aplică pe jumătatea dreaptă a trimiterilor în timp ce adresa expeditorului se înscrie în spațiul special de pe spatele trimiterii sau, după caz, în spațiul situat pe fața stângă a acesteia.

2.5.16. În cazul serviciului mandat poștal pe suport de hârtie, adresele poștale ale expeditorului și destinatarului sau, după caz, detaliile bancare în cazul sumelor ce se achită prin intermediul conturilor bancare, se înscriu pe formularul poștal tipizat la rubricile corespunzătoare ale documentului.

2.6. Modalități de înscriere și redactare a adreselor pe trimiterile poștale

2.6.1. Pe trimiterile poștale și blanchetele de însoțire adresele destinatarului și expeditorului sunt scrise de expeditor. Datele despre adresa expeditorului și destinatarului trebuie să fie corecte și complete, să fie scrise citeț sau tipărite în mod tipografic cu caractere latine și cifre arabe. Numele destinatarului, localității și al țării de destinație se scriu cu majuscule.

2.6.2. Informațiile conținute în adresa poștală se înscriu în următoarea ordine:

- 1) Destinatarul / Expeditorul - numele, prenumele sau denumirea completă a instituției ori întreprinderii;
- 2) Denumirea străzii, numărul casei, numărul blocului, scara, numărul apartamentului / numărul biroului sau căsuța poștală de abonament;
- 3) Codul poștal și localitatea (orașul sau satul și raionul);
- 4) Numărul de telefon (opțional);
- 5) Denumirea țării.

2.6.3. Pe trimiterile poștale internaționale adresa destinatarului se scrie în modul recomandat de țara de destinație. În acest caz, denumirea țării de destinație se scrie repetat în paranteze în limba română.

2.6.4. Pentru completarea adresei pot fi confecționate ștampile care să conțină datele necesare pentru aplicare atât pe trimiterile poștale, cât și pe documentele de însoțire în locurile prevăzute pentru adrese.

2.6.5. În cazul trimiterilor adresate „Post restant”, înscrierea numelui și prenumelui destinatarului (eventual și patronimicul) se face conform datelor înscrise în actul său de legitimare, iar în adresă se va menționa localitatea și oficiul poștal de unde trimiterea trebuie ridicată (codul poștal). Mențiunea „Post restant” trebuie să fie înscrisă cu caractere albine alături de adresă. Folosirea pentru aceste trimiteri a inițialelor, cifrelor, pseudonimelor, seriei și numărului documentului nu este admisă. Î.S. „Poșta Moldovei” asigură serviciul „Post restant” pentru trimiterile de corespondență (cu excepția citațiilor), pentru coletele și mandatele poștale, care urmează să fie ridicate de destinatar în oficiul poștal.

2.6.6. În cazul trimiterilor poștale adresate la căsuța poștală de abonament se înscrie numele și prenumele destinatarului sau denumirea completă a persoanei juridice, numărul căsuței poștale de abonament și denumirea oficiului poștal de unde urmează să fie ridicată trimiterea.

2.6.7. În funcție de categoria și tipul trimiterii poștale, expeditorul trebuie să scrie pe partea cu adresă a trimiterii poștale și pe blanchetele de însoțire ale acesteia, sau lucrătorul poștal trebuie să aplice ștampile cu următoarele mențiuni:

- 1) pe trimerile recomandate – „Recomandată” („Recommandé”);
- 2) pe pachete mici – „Pachet mic” („Petit paquet”);
- 3) pe cecograme – „Cecogramă” („Cécogramme”);
- 4) pe scrisori cu valoare declarată – „Cu valoare declarată” („Avec valeur déclarée”). Pe scrisorile cu valoare declarată, care conțin notă de inventar, se indică suplimentar mențiunea „Cu notă de inventar”;
- 5) pe aerograme – „Aerogramă” („Aérogramme”);
- 6) pe trimerile poștale expediate contra ramburs – „Cu valoare declarată” („Avec valeur déclarée”) și „Ramburs” („Remboursement”);
- 7) pe trimerile poștale cu confirmare de primire – „Cu confirmare de primire” („Avis de réception”);
- 8) pe trimerile poștale cu distribuirea plătită de expeditor – „Cu distribuire plătită” („Taxe percue”);
- 9) pe trimerile EMS – logoul „EMS”;
- 10) pe trimerile poștale cu înmânare personal destinatarului – „Predare în mână proprie” („A remettre en main propre”);
- 11) pe trimerile poștale cu obiecte fragile – „Fragil” („Fragile”);
- 12) pe scrisorile cu citații – „Citație”;
- 13) pe scrisorile cu înștiințări ale organelor administrativ-militare – „Înștiințare”;
- 14) pe colete și blanchetele de însoțire ale acestora:
 - a) cu dimensiunile ce depășesc limitele stabilite – „Voluminos” („Encombrant”);
 - b) cu valoare declarată – „Cu valoare declarată” („Avec valeur déclarée”);
 - c) cu valoare declarată și cu notă de inventar – „Cu valoare declarată” („Avec valeur déclarée”) și „Cu notă de inventar”;
 - d) cu răsad – „Răsad”;
 - e) cu albine – „Atenție, albine. A proteja de soare. Cu certificat sanitar-veterinar”;
 - f) cu blănuri, piei de rozătoare – „Blănuri. Cu certificat sanitar-veterinar”;
 - g) cu lână, țepi, păr, pene, puf – „Cu certificat sanitar-veterinar”;
 - h) cu fructe și legume proaspete – „Fructe”, „Legume”;
- 15) pe trimerile poștale expediate prioritar sau pe cale aeriană – „Prioritar” sau „Par avion” („Prioritaire” sau „Par avion”).

2.6.8. Sumele prevăzute pentru „Cu valoare declarată” sau „Ramburs” se scriu de către expeditori în cifre și litere, atât pe ambalajul trimiterii, cât și pe blanchetele de însoțire.

2.6.9. În cazul trimerilor poștale admise neambalate sau ambalate într-un material ce nu permite înscrierea adresei și a mențiunilor respective, adresa și mențiunile respective se înscriu pe o etichetă autoadezivă sau pe un suport de carton sau placaj care se leagă strâns de trimiterea în cauză.

2.7. Trimeri poștale neadmise în rețeaua poștală publică a Î.S. „Poșta Moldovei”

2.7.1. Trimeri poștale neadmise în rețeaua poștală publică:

- a) trimerile poștale care nu îndeplinesc condițiile prevăzute în Convenția Poștală Universală;
- b) trimerile poștale expediate în vederea unui act fraudulos sau cu intenția de neplată integrală a sumelor datorate;

- c) trimiterile poștale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimiterile poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent;
- d) trimiterile poștale care prezintă etichete sau inscripții vechi neîndepărtate;
- e) trimiterile poștale *fără valoare declarată* care conțin următoarele obiecte: monede, bancnote, bilete de credit sau valori la purtător, cecuri de călătorie, platină, aur sau argint, prelucrate sau nu, pietre prețioase, bijuterii și alte obiecte prețioase;
- f) trimiterile poștale francate cu mărci poștale imprimate decupate din efecte poștale sau din alte formulare ori cu mărci poștale uzate sau prin oricare alt mijloc fraudulos de francare.

2.7.2. În toate categoriile de trimiteri poștale este interzisă introducerea următoarelor obiecte:

- a) stupefiante și substanțe psihotrope, astfel cum sunt definite de către Organul Internațional de Control al Stupefiantelor (OICS);
- b) obiecte obscene sau imorale;
- c) obiecte contrafăcute și piratate;
- d) alte obiecte de import sau circulație care sunt interzise în țara de destinație;
- e) obiecte care, prin natura lor sau a ambalajului lor, pot prezenta pericol pentru agenți sau marele public, pot păta sau deteriora celelalte trimiteri poștale, echipamentul poștal sau bunurile care aparțin terților;
- f) documente ce au caracter de corespondență actuală și personală schimbate între persoane altele decât expeditorul și destinatarul sau persoanele care locuiesc cu aceștia;
- g) mărfuri periculoase;
- h) dispozitive explozive și echipamente militare inerte, inclusiv grenade inerte, obuze inerte și alte articole analogice, precum și imitații ale unor astfel de dispozitive și articole;
- i) animale vii.

2.7.3. În mod excepțional sunt admise:

1) în trimiterile poștei de scrisori, altele decât trimiterile cu valoare declarată, următoarele animale vii:

- a) albinele, lipitoarele și viermii de mătase;
- b) paraziții și distrugătorii de insecte nocive destinați controlului acestor insecte și schimbului dintre instituțiile oficial recunoscute;
- c) muștele din familia Drosophilidae, utilizate pentru cercetarea biomedicală și schimbate între instituții recunoscute oficial;

2) în colete, următoarele animale vii: albinele, lipitoarele și viermii de mătase.

2.7.4. Nu se admit la prezentare formulare de mandate poștale rupte, deteriorate, murdare sau completate combinat cu cerneală și pastă.

2.8. Aria de acoperire a serviciului poștal

2.8.1. Î.S. „Poșta Moldovei”, prin mijloace proprii, asigură livrarea trimiterilor poștale în toate localitățile Republicii Moldova.

2.9. Documentele de legitimare

2.9.1. Documentele de legitimare în baza cărora se eliberează trimiterile poștale sunt următoarele:

- 1) buletinul de identitate;
- 2) pașaportul;
- 3) permisul de ședere;

- 4) documentul de călătorie eliberat persoanelor cărora li s-a acordat statutul de refugiat sau protecție umanitară;
- 5) livretul militar;
- 6) permisul de conducere auto;

2.9.2. În cazul în care trimiterile se predau în baza unei procuri, persoana împuternicită prezintă procura și unul dintre documentele de legitimare. În cazul unei procuri cu termenul indicat, persoana împuternicită prezintă și o copie a acesteia.

2.9.3. Trimiterile înregistrate pot fi eliberate persoanelor împuternicite atât prin procură, cât și prin contract de mandat. Procura sau contractul de mandat trebuie prezentată de fiecare dată la primirea trimitărilor.

2.10. Limita maximă a valorii declarate

2.10.1. Pentru trimiterile poștale interne valoarea declarată maximă este nelimitată.

2.10.2. Pentru trimiterile internaționale valoarea maximă declarată este de 2000 DTS.

2.11. Moneda admisă la furnizarea serviciilor

2.11.1. Plata pentru serviciile prestate utilizatorilor se efectuează în monedă națională – lei moldovenești (MDL);

2.11.2. În cazul serviciilor de plăți poștale internaționale, plata pentru serviciile prestate utilizatorilor poate fi achitată în valută străină. Persoanele fizice pot achita plata pentru serviciile de plăți poștale internaționale și în numerar de valută străină.

2.12. Modalități de plată a serviciilor poștale

2.12.1. Serviciile poștale furnizate de către Î.S. „Poșta Moldovei” pot fi achitate în numerar, prin transfer bancar, card sau cupoane răspuns internațional.

2.12.2. Tarifele se plătesc, de regulă, în avans față de prestarea serviciului poștal.

2.12.3. Î.S. „Poșta Moldovei” poate accepta, prin încheierea unui contract, plata în alte condiții decât cele prevăzute la pct. 2.12.2.

3. TERMENE DE PĂSTRARE

3.1. Trimiterile poștale se păstrează în unitatea poștală, în așteptarea destinatarului, timp de 15 zile calendaristice pentru trimiterile poștale interne și pentru trimiterile EMS și timp de 30 de zile calendaristice pentru trimiterile poștale internaționale, din ziua următoare zilei de sosire a acestora în oficiul poștal de destinație. Scrisorile recomandate cu mențiunile „Citație” și „Înștiințare” se păstrează timp de 7 zile calendaristice. Mandatele poștale pe suport de hârtie se păstrează timp de 30 de zile. Mandatele electronice urgente se păstrează timp de 60 de zile. Mandatele contra ramburs se păstrează timp de 180 de zile.

3.2. La cererea în scris a expeditorului sau destinatarului, termenul de păstrare a trimitărilor poștale poate fi prelungit, cu excepția scrisorilor cu mențiunile „Citație” și „Înștiințare” și mandatelor, până la 2 luni din ziua următoare zilei de sosire a acestora la oficiul poștal de destinație.

3.3. Trimiterile poștale care nu au putut fi distribuite și nici înapoiate expeditorilor după expirarea termenului de păstrare a acestora în oficiile poștale de destinație, se trec la categoria de trimiteri nedistribuite.

3.4. Trimiterile nedistribuite și cele nereclamate se păstrează de către Î.S. „Poșta Moldovei”, la dispoziția utilizatorilor, timp de 6 luni. După expirarea termenului de păstrare, scrisorile, care nu au putut fi predate destinatarilor și nici expeditorilor, se nimicesc. Celelalte trimiteri poștale se deschid și conținutul acestora se nimicește sau, după caz, se valorifică și devine proprietatea Î.S. „Poșta Moldovei”.

Sumele rămase neachitate, în cazul mandatului poștal pe suport de hârtie, a căror plată sau rambursare nu a fost reclamată de către cei în drept, în termen de 3 ani de la data depunerii acestora, devin proprietatea Î.S. „Poșta Moldovei”.

3.5. În cazul trimiterilor poștale care conțin alimente ușor alterabile, cu termen de păstrare limitat sau substanțe care prin natura lor aduc atingere mediului înconjurător, persoanelor sau celorlalte trimiteri poștale, acestea nu se livrează destinatarilor și nu se returnează expeditorilor, fiind nimicite.

3.6. Documentele serviciului poștal se vor păstra pentru o perioadă minimă de 18 luni începând din ziua următoare datei la care se referă. Documentele serviciilor de plată, inclusiv remiterilor de bani se vor păstra pentru o perioadă de 5 ani pe suport de hârtie și, ulterior, până la 5 ani – în format electronic. La expirarea termenelor de păstrare, acestea urmează a fi distruse cu respectarea condițiilor stabilite de legislația privind protecția datelor cu caracter personal.

4. CONDIȚII DE CALITATE

4.1. Standardele privind extragerea scrisorilor simple și a cărților poștale din cutiile poștale pentru scrisori.

4.1.1. Î.S. „Poșta Moldovei” organizează extragerea scrisorilor simple și a cărților poștale din cutiile poștale pentru scrisori în termene care asigură prelucrarea și transportul până la Centrul de sortare în ziua de extragere:

- a) în orașe și centre raionale – cel puțin 5 zile pe săptămână;
- b) în localitățile rurale în care funcționează oficii poștale – cel puțin 5 zile pe săptămână, extragerea fiind efectuată cu cel mult 30 de minute înainte de expedierea poștei din aceste oficii pe traseul poștal;
- c) din cutiile poștale pentru scrisori amplasate pe sectoarele de distribuie – cel puțin 5 zile pe săptămână, extragerea fiind efectuată în timpul parcurgerii sectorului de distribuie de către poștaş;
- d) din cutiile poștale pentru scrisori amplasate în sălile de operare ale oficiilor poștale și la intrarea în oficii poștale, extragere care se efectuează de către angajații acestor oficii poștale – cu 30 de minute înainte de expedierea poștei.

4.1.2. Timpul de livrare a serviciilor poștale este prezentat în tabelul de mai jos:

Nr/o	Serviciile poștale pe care Î.S. „Poșta Moldovei” le furnizează	Timp de livrare
	Serviciile poștale incluse în sfera serviciului poștal universal	
1.	Colectarea, sortarea, transportul și distribuirea trimiterilor poștale cu o greutate de până la 2 kg (correspondență, imprimate, pachet mic)	Z+3
2.	Colectarea, sortarea, transportul și distribuirea coletelor poștale cu o	Z+4

	greutate de până la 10 kg	
3.	Colectarea, sortarea, transportul și distribuirea coletelor poștale cu o greutate de până la 20 kg, expediate din afara teritoriului Republicii Moldova către o adresă aflată pe teritoriul acesteia	Z+4
4.	Serviciul de trimitere recomandată	Z+4
5.	Serviciul de trimitere cu valoare declarată	Z+4
6.	Colectarea, sortarea, transportul și distribuirea cecogramelor	Z+3
	Serviciile poștale neincluse în sfera serviciului poștal universal	
7.	Servicii având ca obiect trimiteri poștale (trimiteri de corespondență, imprimate și publicitate prin poștă) cu o greutate până la 5 kg	Z+3
8.	Servicii având ca obiect saci speciali denumiți „saci M” cu greutatea până la 30 kg	Z+4
9.	Servicii având ca obiect colete poștale interne cu o greutate maximă de 15 kg / 20 kg cu conținut indivizibil	Z+4
10.	Servicii având ca obiect colete poștale internaționale cu o greutate maximă de 31,5 kg	Z+4
11.	Servicii având ca obiect trimiteri poștale contra ramburs	Z+8 din care: Z+4 este termenul de returnare către expeditor a contravalorii trimiterii poștale
12.	Serviciul confirmare de primire a trimiterii poștale	Z+3
13.	Servicii, având ca obiect trimiteri poștale exprese (EMS) cu o greutate maximă de 31,5 kg	Z+1 - pentru trimiterile distribuite în centre raionale; Z+2 - pentru trimiterile distribuite în celelalte localități
14.	Servicii având ca obiect mandate poștale transmise pe suport de hârtie	Z+4
15.	Servicii având ca obiect mandate poștale transmise electronic	Maximum 48 de ore

Nota 1: „Z + n” – timpul de livrare, unde:

- „Z” este data la care trimiterea poștală a fost colectată prin intermediul punctelor de acces, dacă aceasta a fost colectată înainte de ultima operațiune de ridicare a trimiterilor poștale stabilită pentru respectivul punct de acces. În cazul în care colectarea are loc după acest moment-limită, se consideră că data depunerii trimiterii este data următoarei zile lucrătoare celei la care trimiterea poștală este colectată prin intermediul punctelor de acces.

- „n” – numărul zilelor lucrătoare care trec de la data de colectare până la data livrării către destinatar.

Nota 2: Pentru trimiterile internaționale, timpul de livrare se calculează de la intrarea trimiterii în rețeaua poștală a Î.S. „Poșta Moldovei” și până la ieșirea acesteia din rețeaua poștală a Î.S. „Poșta Moldovei” la care se adaugă și timpul necesar pentru formalitățile vamale.

4.2. Standardele de calitate privind livrarea trimiterilor poștale

4.2.1. Trimiterile poștale sunt distribuite destinatarilor în ziua în care sosesc în oficiul poștal de destinație, conform standardelor de distribuire a trimiterilor poștale interne simple:

Pentru livrarea:	Timpul de livrare	Obiectivul
------------------	-------------------	------------

în raza unei localități	Z + 1	95% din trimerile poștale colectate
în raza raionului și între centrele raionale	Z + 2	90% din trimerile poștale colectate
între alte localități ale diferitor raioane	Z + 3	85% din trimerile poștale colectate

4.2.2. „Z” este data la care trimerile poștale a fost colectată prin intermediul punctelor de acces, dacă aceasta a fost colectată înainte de ultima operațiune de ridicare a trimerilor poștale stabilită pentru respectivul punct de acces. În cazul în care colectarea are loc după acest moment-limită, se consideră că data depunerii trimerii este data următoarei zile lucrătoare celei la care trimerile poștale este colectată prin intermediul punctelor de acces.

4.2.3. Standardele de calitate de livrare a trimerilor poștei de scrisori internaționale:

Pentru trimerile poștale sosite din:	Timul de livrare	Obiectivul
Statele-membre ale Uniunii Europene	Z + 3	85% din trimerile poștale
	Z + 5	97% din trimerile poștale
Statele-membre ale Uniunii Poștale Universale	Z + 5	85% din trimerile poștale

4.2.4. Standardele de calitate de livrare a trimerilor poștale înregistrate sunt mărite cu o zi lucrătoare, aceasta fiind necesară pentru prelucrare.

5. RESPONSABILITATEA Î.S.„POȘTA MOLDOVEI”

5.1. Î.S.„Poșta Moldovei” este responsabilă față de utilizatori pentru:

- furnizarea serviciilor în condițiile prevăzute de lege și de contractul încheiat cu expeditorul;
- paguba care rezultă din pierderea ori deteriorarea totală sau parțială a trimerii poștale survenită din momentul depunerii acesteia la oficiul poștal sau la punctul de acces și până la predarea către destinatar;
- utilizarea datelor cu caracter personal ale utilizatorilor. Datele cu caracter personal se utilizează numai în scopul pentru care au fost acumulate.

5.2. Pentru serviciile poștale având ca obiect trimeri poștale interne, expeditorul are dreptul la o despăgubire al cărui quantum se stabilește după cum urmează:

- În caz de pierdere totală, furt total sau deteriorare totală, Î.S.„Poșta Moldovei” răspunde:
 - cu suma reprezentând de 5 ori tariful de recomandare – pentru o trimer poștală care face obiectul serviciului de trimer recomandată;
 - cu suma tarifului de predare atestată – pentru o trimer poștală care face obiectul serviciului de trimer cu predare atestată;
 - cu întreaga valoare declarată – pentru o trimer poștală care face obiectul unui serviciu de trimer cu valoare declarată;
 - cu întreaga valoare declarată – pentru o trimer poștală care face obiectul serviciului de trimer contra ramburs, până la momentul livrării la destinatar;
 - cu întreaga valoare a rambursului – pentru o trimer poștală care face obiectul serviciului de trimer contra ramburs, după livrarea acesteia destinatarului, în cazul în care furnizorul de servicii poștale a omis încasarea rambursului de la destinatar;
 - cu suma reprezentând de 5 ori tariful – pentru un colet poștal care nu face obiectul serviciului de trimer cu valoare declarată, indiferent de greutate;

2) În caz de pierdere parțială, furt parțial sau deteriorare parțială, Î.S. „Poșta Moldovei” răspunde:

a) cu valoarea declarată pentru partea lipsă sau pentru partea deteriorată, înscrisă de expeditor în nota de inventar – pentru o trimitere poștală care face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată;

b) cu cota-parte corespunzătoare greutateii lipsă din valoarea declarată – pentru o trimitere poștală depusă fără notă de inventar, care face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată;

c) în mărimea cotei-părți din suma ce constituie 5 tarife, stabilită în raport cu greutatea lipsă sau cu greutatea conținutului deteriorat – pentru un colet poștal care nu face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată;

3) În caz de nerespectare a termenelor de distribuire – în mărimea sumei ce constituie 5% din suma tarifului de expediere – pentru fiecare zi de întârziere, însă nu mai mult de suma totală a tarifului de expediere. Pentru trimiterile poștale internaționale – termenul de distribuire se calculează din momentul intrării acestora în Republica Moldova.

5.3. În cazul prevăzut la punctul 5.2 subpunctul 1), Î.S. „Poșta Moldovei” are obligația de a restitui și tarifele încasate la depunerea trimiterii poștale la oficiul poștal, cu excepția taxelor de recomandare și de asigurare.

5.4. Furnizorul de servicii poștale poartă răspundere pentru prestarea necorespunzătoare a serviciilor de plăți poștale și acordă despăgubiri din mijloacele proprii după cum urmează:

a) în caz de neplată a mandatului poștal – în mărimea sumei depuse;

b) în caz de netransferare a mijloacelor bănești pe contul bancar al destinatarului – în mărimea sumei viramentului netransferat.

5.5. Pentru serviciile poștale având ca obiect trimiteri poștale internaționale, Î.S. „Poșta Moldovei” este responsabilă în conformitate cu prevederile tratatelor internaționale la care Republica Moldova este parte, inclusiv cu obligațiile care rezultă din actele Uniunii Poștale Universale și Legea comunicațiilor poștale.

5.6. Reguli privind acordarea despăgubirilor:

a) Pierderile indirecte (în special cele raportate la valoarea bunurilor introduse în trimiterile poștale), beneficiile nerealizate sau daunele morale nu vor fi luate în considerare la calcularea despăgubirii.

b) Pierderea completă a conținutului este echivalentă cu pierderea trimiterii poștale.

c) Când expeditorul a declarat o valoare mai mică decât cea reală, despăgubirea este la nivelul valorii declarate.

d) Plata despăgubirilor se face în numerar, la cel mai apropiat oficiu poștal de adresa expeditorului menționată în reclamație sau prin altă modalitate convenită cu clientul.

e) Utilizatorul este obligat să restituie despăgubirile acordate în cazul în care, ulterior, trimiterea poștală care face obiectul reclamației prealabile este găsită.

f) Se acordă despăgubiri pentru trimiterile poștale interne neînregistrate, cu condiția ca expeditorul să prezinte dovada depunerii trimiterii în cauză la punctul de acces.

5.7. Î.S. „Poșta Moldovei” 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.).

6. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE UTILIZATORILOR

6.1. Utilizatorul are dreptul, în limitele prevăzute de lege, la o despăgubire corespunzătoare valorii reale a prejudiciului cauzat prin pierderea, furtul, distrugerea totală sau parțială sau prin deteriorarea trimiterii poștale, valoare care nu va depăși limitele prevăzute la punctul 5. Pagubele indirecte și beneficiile nerealizate nu se despăgubesc.

6.2. Expeditorul poate renunța la dreptul său de despăgubire în favoarea destinatarului.

6.3. Utilizatorul (expeditorul sau destinatarul) are dreptul de a reclama pierderea, spolierea, distrugerea trimiterii poștale și executarea necorespunzătoare a serviciului de mandat poștal pe suport de hârtie, în termen de 6 luni de la data depunerii trimiterii poștale la punctul de acces în rețeaua poștală a Î.S. „Poșta Moldovei”.

6.4. Utilizatorul este obligat să respecte condițiile de acceptare a trimerilor poștale la depunerea acestora la un punct de acces al Î.S. „Poșta Moldovei” și condițiile de livrare.

7. RESPONSABILITATEA UTILIZATORULUI

7.1. Utilizatorul răspunde potrivit legii pentru:

1) Depunerea la un punct de acces al Î.S. „Poșta Moldovei” a următoarelor categorii de trimiteri poștale:

a) trimiteri poștale constând în bunuri care, prin natura lor sau prin modul cum sunt ambalate, pot pricinui pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau celorlalte bunuri. Răspunderea este în limita valorii daunelor și a sumelor plătite ca despăgubire altor beneficiari ai serviciilor poștale, ale căror trimiteri au fost deteriorate din această cauză;

b) trimiteri poștale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimiterile poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate;

c) trimiteri poștale constând în bunuri al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie chiar și numai pe o porțiune din parcurs;

d) trimiteri poștale constând în bunuri pentru care sunt stabilite condiții speciale de transport, prin dispoziții legale administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare și altele similare, cu încălcarea condițiilor obligatorii prevăzute prin aceste dispoziții.

2) Introducerea în trimiterile poștale cu tarif inferior a unor trimiteri poștale pentru care sunt stabilite tarife superioare sau tarife care prin însumare depășesc tariful trimerii în care au fost introduse.

3) Francarea trimerilor poștale cu mărci poștale decupate din efecte poștale, cu mărci poștale întrebuițate sau prin oricare alt mijloc fraudulos.

4) Împiedicarea instalării cutiilor poștale sau a instalațiilor fizice care constituie puncte de contact.

5) Distrugerea sau deteriorarea cutiilor poștale pentru scrisori sau a instalațiilor fizice care constituie puncte de contact ori deschiderea lor neautorizată.

6) Amplasarea în vecinătatea sau pe suprafața unui obiect a oricăror semne, inscripții, mărci, embleme sau alte mijloace de identificare care pot genera riscul de confuzie cu cutiile poștale pentru scrisori sau cu instalațiile fizice care constituie puncte de contact.

7) Introducerea în cutiile poștale pentru scrisori sau în instalațiile fizice care constituie puncte de contact a unor bunuri care pot pricinui pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau celorlalte bunuri.

8) Utilizarea de semne, inscripții, mărci, embleme, ștampile sau orice alte mijloace de identificare care pot genera riscul de confuzie cu cele utilizate de Î.S. „Poșta Moldovei”.

8. MECANISM DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR PREALABILE

8.1. Cadrul legal care stă la baza mecanismului de soluționare a reclamațiilor:

- a) Legea comunicațiilor poștale nr. 36 din 17 martie 2016;
- b) Regulile privind prestarea serviciilor poștale aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.1457 din 30 decembrie 2016;
- c) Reglementările Actelor Uniunii Poștale Universale în vigoare;
- d) Codul contravențional nr.218 din 24 octombrie 2008;
- e) Procedura de examinare a reclamațiilor utilizatorilor de servicii poștale aprobată prin Decizia Consiliului de administrație al ANRCETI nr. 62 din 24.12.2019.

8.2. Procedura de examinare a reclamațiilor utilizatorilor în cadrul Î.S. „Poșta Moldovei”.

1) Procedura de examinare a reclamațiilor utilizatorilor are drept scop stabilirea unui mecanism simplu, transparent și accesibil de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori privind: furnizarea serviciilor poștale, în special în ceea ce privește pierderea, furtul, deteriorarea, parțială ori totală a trimerilor poștale; furnizarea serviciilor de plată, inclusiv de remitere de bani; nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor.

2) Reclamația prealabilă poate avea ca obiect servicii poștale referitoare la trimiterile poștale interne sau internaționale și servicii de plată, inclusiv de remiteri de bani, interne și internaționale.

3) Reclamația prealabilă poate fi depusă la orice oficiu poștal de către utilizatorul de servicii poștale și/sau servicii de plată: expeditor sau destinatar. Utilizatorul poate fi persoană fizică sau persoană juridică.

4) Reclamația prealabilă poate fi transmisă prin orice canal de comunicare:

- a) Scris: transmisă pe cale poștală la adresa: Î.S. „Poșta Moldovei”, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr.134, MD-2012 CHIȘINĂU sau prin completarea și depunerea unui formular la ghișeu al oficiului poștal;
- b) Telefonice: la numerele 022 271089; 022 270044; 1310;
- c) Electronic: la pagina web www.posta.md sau e-mail: reclamatii@posta.md sau informatii@posta.md .
- d) Programul de lucru al oficiilor poștale: https://www.posta.md/ro/postal_code.html .

5) Termene:

a) Termen de depunere a reclamației prelabile de către clienți este de șase luni. Termenul se calculează de la data depunerii trimiterii poștale.

- b) Termen de examinare și răspuns la reclamația prealabilă:
 - pentru trimiterile poștale interne - în cel mai scurt timp posibil, dar care nu va depăși 30 de zile de la data depunerii reclamației;
 - pentru trimiterile poștale internaționale - în termenul stabilit prin tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte;

- pentru serviciile de plată, inclusiv de remitere de bani – în cel mult 15 zile de la primirea reclamației.

6) Depunerea și înregistrarea reclamației prealabile:

a) Utilizatorul depune sau transmite reclamația prealabilă și primește un număr de înregistrare al acesteia. În cazul transmiterii reclamației pe cale poștală, la cerere, utilizatorului se va transmite prin scrisoare număr de înregistrare.

b) Reclamația prealabilă trebuie să conțină următoarele: numele complet sau denumirea destinatarului trimiterii, adresa acestuia; serviciul poștal; categoria și tipul trimiterii poștale, cu numărul de înregistrare (pentru trimiterile înregistrate) și suma valorii declarate, dacă este cazul; oficiul poștal la care a fost depusă trimiterea poștală; data depunerii trimiterii poștale; copia bonului de plată; motivul depunerii reclamației; datele de contact ale reclamantului: numele și adresa, telefonul sau adresa poștei electronice unde dorește să primească informația în legătură cu reclamația prealabilă depusă.

În cazul serviciilor de plată, inclusiv de remitere de bani, reclamația va conține și informația privind suma remiterii și denumirea sistemului de plată.

c) Răspunsurile la reclamațiile depuse prin e-mail sau prin alte mijloace electronice vor fi transmise, dacă este posibil, prin aceleași mijloace.

7) În cazul în care reclamația prealabilă este întemeiată, după finalizarea cercetărilor, Î.S. „Poșta Moldovei” acordă despăgubiri, însă obligatoriu în termenul prevăzut pentru soluționarea reclamației. Plata despăgubirilor se face în numerar, la orice oficiu poștal sau prin altă modalitate convenită cu clientul. se acordă despăgubiri.

8) Pentru trimiterile poștale interne Î.S.„Poșta Moldovei” despăgubește pe cel în drept în termen de o lună, pentru trimiterile poștale internaționale - în termen de trei luni, începând din a doua zi după ziua depunerii reclamației.

9) În cazul despăgubirii destinatarului, se solicită suplimentar acordul expeditorului pentru ca acesta - destinatarul, să primească răspunsurile conform procedurii arătate și, dacă este cazul, să încaseze despăgubirile.

10) Despăgubirile se încasează de către unul dintre utilizatori, expeditor sau destinatar, o singură dată, pentru aceeași reclamație prealabilă întemeiată.

11) În cazul în care, după plata despăgubirii, trimiterea poștală, considerată anterior pierdută, a fost găsită, expeditorul sau, după caz, destinatarul este avizat că trimiterea este pusă la dispoziția acestuia pe o perioadă de trei luni, contra rambursării sumei despăgubirii plătite.

12) Dacă expeditorul și destinatarul renunță să preia trimiterea, sau nu răspund în perioada de timp de trei luni, aceasta devine proprietatea Î.S.„Poșta Moldovei” sau, dacă este cazul, a operatorilor poștali care au suportat paguba.

13) În cazul în care reclamația prealabilă nu a fost soluționată în mod satisfăcător, utilizatorul în cauză poate depune o reclamație autorității de reglementare sau se poate adresa în instanța de judecată. Dacă s-a adresat cu reclamație la autoritatea de reglementare, decizia autorității de reglementare poate fi contestată ulterior în instanța de judecată.

14) În cazul în care utilizatorul s-a adresat imediat în instanța de judecată, acesta nu poate depune în paralel sau ulterior o reclamație la autoritatea de reglementare în privința aceluiași caz.