Anexa Nr. 1 la Contractul Nr. \_\_\_ din “ \_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_

**REGULAMENTUL DE PRESTARE A SERVICIILOR DE CURIERAT RAPID “DIMEX”**

1. **Terminologie**

* **“Predare”** – transmiterea Coletului Destinatarului sau reprezentantului său legal cu semnarea facturii și/sau a Actului de livrare.
* **“Tarifele curente Curierat Rapid”** – prețurile pentru servicii, termenii de livrare a coletelor, care sunt în vigoare la momentul prestării serviciilor.
* **“Regulament în vigoare”** – Regulile de prestare a serviciilor de livrare în vigoare la momentul executării serviciilor.
* **“Documente”** – informația pe support de hîrtie, care corespunde următoarelor cerințe: formatul fiecărei foi de hîrtie nu este mai mare de formatul A4, densitatea fiecărei foi este de maxim 100g/m2, greutatea totală a coletului nu este mai mare de 5 kg.
* **“Livrare”** – deplasarea curierului la adresa Destinatarului indicat în factură.
* **“Act de livrare”** – document intern “DIMEX”, care conține informația ce confirmă faptul executării serviciului. Destinatarul, în mod obligatoriu, aplică semnătura, descifrarea ei, indică funcția sa, data și timpul primirii coletului.
* **“Solicitant”** – persoană fizică sau juridică, care solicită prestarea serviciilor de livrare.
* **“Solicitare”** – adresarea Clientului, în formă orală sau scrisă, în scopul înregistrării unei cereri de livrare.
* **“Client”** – persoană fizică sau juridică, care intră în relații contractuale cu “Dimex”, care poate acționa atît în calitate de Solicitant a serviciilor de livrare, cît și în calitate de Expeditor sau Destinatar.
* **“Curier”** – angajat “Dimex”, care realizează atît preluarea și înregistrarea coletului la Solicitant/Expeditor, cît și livrarea coletului la Destinatar,
* **Factura “Dimex”** – document de însoțire obligatoriu, care se întocmește pentru fiecare colet. Documentul conține informația despre colet: coordonatele Expeditorului și Destinatarului, tipul serviciului, conținutul coletului, dimensiunile și greutatea lui, precum și alte informații necesare pentru executarea serviciului de livrare.
* **“Non-documente”** – toate obiectele și materialele care nu corespund definiției “Documente”.
* **“Greutatea volumetrică”** – mărimea calculată care reflectă densitatea coletului, exprimată în kilograme.
* **“Expeditor”** (Solicitant sau persoană terță)
* Persoană fizică – persoana, al cărei nume și prenume sunt înscrise în rubrica “Expeditor” a facturii “Dimex”, sau reprezentantul său legal/reprezentantul prin procură.
* Persoană juridică – organizația, ale cărei rechizite sunt înscrise în rubrica “Expeditor” a facturii “Dimex”, în persoana reprezentantului său legal/reprezentantului prin procură.
* **“Colet”** – documente, corespondență, mărfuri și alte obiecte, specificate în factura “Dimex”, ambalate în cutii, saci, pungi, plicuri și destinate livrării.
* **“Destinatar”:**
* Persoană fizică – persoana al cărei nume și prenume sunt înscrise în rubrica “Destinatar” a facturii “Dimex”, sau reprezentantul său legal/reprezentantul prin procură.
* Persoană juridică – organizația, ale cărei rechizite sunt înscrise în rubrica “Destinatar” a facturii “Dimex”, în persoana reprezentantului său legal/reprezentantului prin procură.
* **“Reprezentant”** – reprezentant legal, sau persoana care deține procură, întocmită în modul prescris, sau persoana care este reprezentantul persoanei juridice în temeiul funcției deținute.
* **“Servicii de livrare”** – serviciile, care includ preluarea, sortarea, transportarea, depozitarea, livrarea și predarea coletelor.
* **“Ambalajul”** este un mijloc sau un complex de mijloace, care întrunesc următoarele funcții:
* Protejarea conținutului coletului de acțiunile mediului ambiant, deteriorări și pierderi;
* Protejarea mediului ambiant de poluarea și impactul negativ al conținutului coletului.

1. **Generalități**
   1. Regulamentul și Tarifele “Curierat Rapid” intră în vigoare din momentul aprobării lor de către directorul general al “Dimex” SRL.
   2. Tarifele “Curierat Rapid” (în continuare Tarifele) (Anexa Nr. 2) sunt parte integrantă a Contractului.
   3. Regulamentul este prezentat Clientului (Solicitantului/Expeditorului) pentru examinare pînă la momentul stabilirii relațiilor contractuale de livrare.
   4. Regulamentul în vigoare (Anexa Nr. 1) este parte integrantă a Contractului cu Clientul de prestare a serviciilor de livrare.
   5. Semnătura Expeditorului în facura “Dimex” reprezintă confirmarea faptului că a luat cunoștință și este de acord cu Regulamentul și Tarifele în vigoare. Relațiile contractuale între Client și Prestator apar în momentul semnării de către Expeditor a facturii “Dimex”.
   6. Solicitantul prezintă dovada documentară, care atestă faptul că el este autorizat să execute condițiile prezentului Regulament, precum și din numele persoanelor terțe.
   7. “Dimex” realizează livrarea:
      1. coletelor Solicitantului în orașele Republicii Moldova, în limitele zonei de deservire “Dimex”;
      2. coletelor internaționale ale Solicitantului în țările lumii, în limitele zonei de deservire “Dimex”, reflectată în Tarife;
   8. “Dimex” își asumă obligația de prestare a serviciilor de livrare a coletului Destinatarului, al cărui nume este indicat în factura “Dimex” sau reprezentantului său, la adresa livrării, indicată în ea, în termenii prevăzuți de Tarifele în vigoare. În același timp, reprezentant al Destinatarului-persoană juridică este considerat orice reprezentant al organizației – Destinatarului, cu excepția cazului cînd coletul are statutul “Predare personală”.
   9. “Dimex” nu efectuează livrarea în cutiile poștale. Predarea se efectuează cu semnătura Destinatarului sau a reprezentantului său legal în factura și/sau actul de livrare.
2. **Recepționarea solicitărilor și primirea coletelor de la Solicitant pentru a fi livrate**
   1. Recepționarea solicitărilor de către oficiile “Dimex” se efectuează șase zile în săptămînă: de luni pînă vineri de la 9-00 pînă la 18-00, sîmbăta – de la 9-00 pînă la 16-00, zi liberă – duminica.
   2. Recepționarea solicitărilor se efectuează de către departamentul service a oficiului “Dimex” în regim telefonic, prin intermediul poștei electronice, a site-ului corporativ “Dimex” (rubrica “Chemarea Curierului” sau “Contul Meu”), dar și prin venirea directă a Expeditorului la oficiul “Dimex”.
   3. Transmiterea coleteor angajatului “Dimex” poate fi efectuată atît la locul aflării Expeditorului (numit în continuare “Oficiu”), cu deplasarea curierului “Dimex” la adresa Expeditorului, cît și direct la oficiul “Dimex”.
   4. Solicitantul va informa imediat angajatul departamentului dservire despre orice modificare a solicitării. Modificările pot fi efectuate pînă la finele zilei în care a fost primit coletul pentru expediere.
   5. Solicitantul este în drept să refuze prestarea serviciului de livrare și să anuleze chemarea curierului. În cazul în care Solicitantul nu a anulat chemarea curierului, iar Expeditorul refuză să transmită Coletul curierului, care a venit la adresa Expeditorului, Solicitantul va achita deplasarea curierului în măsura indicată în Tarife. În acest caz deplasarea curierului se înregistrează printr-o factură separată.
   6. Curierul “Dimex” poate aștepta primirea coletului în oficiul Expeditorului nu mai mult de 45 minute. Timpul așteptării de pînă la 15 minute nu va fi taxat, iar dacă depășește 15 minute – se va confirma printr-o înscriere suplimentară a Expeditorului în factură și va fi taxat suplimentar conform Tarifelor.
   7. Expeditorul trebuie să completeze factura “Dimex”, să indice lizibil adresa sa completă și informația despre Destinatar:
      1. denumirea organizației;
      2. numele și prenumele Expeditorului și Destinatarului;
      3. denumirea străzii, numărul casei, numărul oficiului sau apartamentului;
      4. țara;
      5. numerele de telefon, cu indicarea codului țării și orașului – pentru coletele inernaționale.

Prezența datelor de mai sus este o condiție obligatorie pentru executarea livrării. Adresa poate fi comletată cu datele, care în opinia Expeditorului, va facilita căutarea Destinatarului și va precipita livrarea: numărul de telefon intern, numărul blocului, etc.

În conformitate cu Legea №133 din 08.07.2011 ai Republicii Moldova “Рrivind protecţia datelor cu caracter personal“, pe toată perioada din momentul încheierii Contractului și pînă la încetarea acțiunii lui, Solicitantul/Expeditorul/Beneficiarul își exprimă acordul pentru transmiterea de către Prestator persoanelor terțe a informațiilor despre Solicitant/Expeditor/Destinatar, după cum prevede art.29 al acestei Legi.

* 1. Expeditorul este obligat să transmită către “Dimex” coletul în ambalaj integru, care asigură siguranța deplină a conținutului coletului pe durata transportării lui la adresa Destinatarului. Obiectele, care necesită un ambalaj special (fragile, casante, etc.) trebuie să fie ambalate în ambalaje rigide, cu indicarea marcajelor corespunzătoare. În acest caz ambalajele casnice și industriale nu sunt considerate ambalaj care asigură siguranța coletului.
  2. Ambalajul furnizat de către “Dimex”.
     1. Furnizarea ambalajului marca “Dimex” este inclusă în prețul serviciului:
* **Plic** – ambalaj din carton, care protejează coletul, cu greutatea de pînă la 0,5 kg, de deteriorarea mecanică și indoiere. Plicul nu asigură protecția corespunzătoare în cazul în care greutatea conținutului depășește 0,5 kg, dar și în cazul în care coletul conține obiecte ascuțite, care ar putea afecta integritatea plicului. Plicurile sunt utilizate de obicei pentru ambalarea documentelor. Dimensiunile plicului (mm) -347x277;
* **Pungă din plastic** – ambalaj din plastic, care protejează coletul, cu greutatea de pînă la 5 kg, de deteriorări mecanice și umezeală. Punga nu asigură protecția corespunzătoare în cazul în care greutatea conținultului depășește 5 kg, dar și în cazul în care coletul conține obiecte ascuțite, care ar putea afecta integritatea pungii.

Punga este prevăzută cu mijloace suplimentare de protecție – căptușeală dublă laterală și bandă adezivă, care asigură protecția împotriva deschiderii neautorizate. Dimensiuniile Pungii (mm) – 438x510;

* **Plic-pungă** - ambalaj din plastic, care combină proprietățile pungii și plicului. Acest tip de ambalaj este utilizat atît pentru expedierea coletelor mici cu greutatea de pînă la 3 kg, cît și pentru expedierea documentelor. Dimensiunile Plicului-pungă (mm) – 347x277;
* **Cutii** – ambalaj fabricat din carton ondulat gros. Construcția cutiilor prevede pereți întăriți (dubli). Fiecare cutie este sigilată cu sigiliu prevăzut cu un număr unic. Cutiile sunt utilizate pentru ambalarea coletelor, care nu pot fi ambalate în plic sau pungă din plastic (greutatea coletului depășește 5 kg și/sau dimensiunile nu permit ambalarea în plic sau pungă din plastic, și/sau coletul necesită o protecție suplimentară în timpul transportării). Cutiile au dimensiuni diferite și sunt utilizate în dependență de dimensiunile coletului. În cazul în care la ambalarea coletului în cutie rămîne mult spațiu liber, este necesar ca Clientul să asigure o fixare strînsă a coletului în cutie.
  + 1. Ambalaj adițional contra plată:
* **Crată (Grilă)** – o carcasă din lemn (construcție din bîrne, scînduri), care este fabricată ca un ambalaj suplimentar, prevăzută să asigure protecția coletului de tensiunile dinamice în timpul livrării. Crata (Grila) poate fi construită în jurul întregului colet sau numai pentru anumite obiecte fragile din colet. Acest tip de ambalaj este utilizat pentru protejarea coletelor valoroase și fragile de deteriorări, în timpul transportării;
* **Spumă**-**transformator** – Pungă ermetică din plastic, care conține componente chimice reactive și care prin impact fizic se transformă într-o masă de spumă, iar la răcire ia forma oiectului ambalat. Spuma-transformator este destinată pentru ambalarea obiectelor fragile, casante, cu formă complicată, care necesită un grad înalt de protecție împotriva distrugerii, deformării, agitării, deteriorării suprafeței, încălcării ermeticității, etc. în timpul transportării.
  + 1. În cazul în care ambalajul coletului nu corespunde cu cerințele transportării, coletul este preluat pentru livrare cu condiția că“Dimex” nu poartă răspundere pentru deteriorarea coletului. Angajatul “Dimex” pune marcajul corespunzător în factura “Dimex”.
  1. Coletele destinate livrării sunt preluate de către angajatul “Dimex” de la Expeditor conform greutății și numărului de locuri. Cîntărirea și măsurarea dimensiunilor coletului se efectuează în prezența Expeditorului, fără inspectarea conținutului.
  2. În cazul în care efectuarea cîntăririi coletului nu este posibilă pe teritoriul Expeditorului, procedura dată se efectuează în biroul “Dimex”. În acest caz, în prezența Expeditorului, în factură sunt indicate doar dimensiunile coletului.
  3. Rubrica facturii “Dimex” – “Descriere scurtă” este completată personal de către Expeditor. Expeditorul garantează că descrierea coletului indicată în factura “Dimex” corespunde conținutului coletului. Rubrica indicată nu reprezintă inventarierea conținutului, respectiv, coletul este considerat preluat de către colaboratorul “Dimex” fără inspectarea conținutului.
  4. În cazul în care Solicitantul declară că coletul său este valorous – i se atribuie statutul de colet cu valoare declarată, iar Clientul va fi taxat cu o taxă suplimentară, calculatădin suma declarată în conformitate cu Tarifele.
  5. Valoarea declarată a coletului este în limita unui plafon de 60 000,00 MDL pentru coletele care conțin “Non documente” și a unui plafon de 15 000,00 MDL pentru coletele care conțin “Documente”.
  6. “Dimex” nu acceptă pentru livrare obiecte, materiale sau părți ale acestora, a căror transportare este interzisă de reglementările de transportare sau de legislația Republicii Moldova în vigoare, inclusiv: valută străină și bancnote ale Republicii Moldova, plante sau animale vii sau moarte, părți ale corpului uman sau rămășițe umane (sub formă de cenușă), arme de foc, pneumatice, cu gaz și reci și piese de schimb ale acestora, muniții, artificii, rachete de semnalizare și patroane, substanțe narcotice, psihotrope, cu acțiune puternică, radioactive, explozive, otrăvitoare, caustice, inflamabile și alte substanțe periculoase, care se află sub presiune, volatile, inflamabile, toxice, afectate de corozie, produse și materiale perisabile, produse cu miros neplăcut sau care ar putea intr-un anumit mod să cauzeze daune altor colete, aur, argint, alte metale și pietre prețioase sau semiprețioase, acțiuni, obligațiuni și alte hîrtii de valoare, materiale care pot fi identificate ca pornografice sau care pot cauza daune morale și leza securitatea statului.
  7. Expeditorul, care în mod intenționat sau neintenționat a transmis către “Dimex” un colet, cu statut interzis pentru transportare, eliberează “Dimex” de răspundere și va compensa toate pierderile, demonstrate documental, suportate din acest motiv de “Dimex”.
  8. Angajatul “Dimex”, care preia coletul, își rezervă dreptul de a verifica în prezența Expeditorului dacă conținutul coletului corespunde datelor indicate de către Expeditor în factura “Dimex” și nu conține obiecte indicate la pct. 3.15.
  9. Greutatea coletului nu trebuie să depășească 31,5 kg. Dimensiunile coletului nu trebuie să depășească: 750x550x500 mm.
  10. Livrarea trimiterilor ce conțtin coletele care depășesc greutatea 31,5 kg sau la care dimensiunile sunt mai mari de 750x550x500 mm, se efectuează în termenii negociați suplimentar.
  11. Expeditorul, după completarea facturii “Dimex”, indică data predării coletului angajatului “Dimex”, numele său și semnătura. Prin semnătura sa Expeditorul confirmă veridicitatea completării facturii și acordul său cu condițiile Regulamentului și Tarifelor.
  12. Alegerea itinerarului, modului și mijloacelor de transportare a coletului, ține exclusiv de competența “Dimex”. “Dimex” este în drept să apeleze la terțe persoane pentru livrarea coletului.
  13. Curierii “Dimex” nu sunt autorizați să negocieze și să ajungă la careva acorduri cu Solicitanții “Dimex”, să facă declarații și să certifice acte din numele “Dimex”. Relațiile Solicitantului cu “Dimex” se stabilesc în baza comunicării prin intermediul telefonului, faxului și poștei electronice cu angajații departamentului dservire “Dimex”, precum și prin schimbul de documente oficiale.

1. **Livrarea pe teritoriul Republicii Moldova**
   1. Termenii de livrare din or. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, indicați în Tarife, sunt garantați și sunt valabili pentru livrarea coletului la o singură adresă. Termenii de livrare sunt indicați în zile lucrătoare, avînd în vedere că săptămîna de lucru durează 5 zile, fără a lua în calcul ziua predării coletului de către Expeditor angajatului “Dimex”.
   2. Termenii de livrare la executarea serviciului “Solicitarea livrării Coletului din alt oraș” în orașul \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ pot să difere de termenii de livrare din or. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ în orașele Republicii Moldova.
   3. Predarea coletului se va efectua pe parcursul zilei de lucru, de la 9-00 pînă la 18-00, de luni pînă vineri inclusiv.
   4. Posibilitatea și costul livrării coletelor în zilele de sîmbătă, precum și în zilele de odihnă și în afara orelor de lucru, trebuie să fie discutate în prealabil cu angajatul departamentului dservire “Dimex” în momentul înregistrării solicitării.
   5. Livrarea coletelor în zilele de sărbătoare, stabilite de guvernul Republicii Moldova, precum și de guvernele țărilor Destinatare – nu se efectuează.
   6. Livrarea se efectuează “pînă la ușă”. În cazul în care Destinatarul nu asigură trecerea fără obstacole a curierului “Dimex” la locul livrării, livrarea se va efectua pînă la bloc.
   7. În cazul absenței Destinatarului angajatul “Dimex” este obligat să indice acest fapt în factura “Dimex” și să lase Destinatarului un aviz în forma prestabilită, cu informarea ulterioară a Expeditorului. Încercarea de a realiza livrarea acestui colet se efectuează gratuit pe parcursul următoarei zile de lucru după prima livrare. Coletul care nu a fost predat poate fi returnat Expeditorului la solicitarea lui în formă scrisă și după achitarea livrării retur conform Tarifelor.
   8. În cazul în care în termen de 30 zile, din ziua livrării repetate, Destinatarul sau Expeditorul/Solicitantul nu au dat indicații cu privire la acțiunile ulterioare, care trebuie întreprinse cu coletul, coletul va fi transmis pentru păstrare în arhiva “Dimex” ca nerevendicat. După 6 luni “Dimex” are dreptul de a dispune de colet în conformitate cu legislația în vigoare.
   9. În cazul în care coletul trebuie să fie livrat la o adresă, care diferă de adresa indicată inițial în factură, Solicitantul este în drept să solicite serviciul de readresare a coletului. Solicitarea se întocmește de către Expeditor în formă scrisă și se achită conform Tarifelor.
   10. Destinatarul sau reprezentantul său poate primi coletul doar după ce va completa personal rubricile corespunzătoare din factură și/sau din actul de livrare: data și ora primirii, numele lui, funcția și semnătura, ceea ce confirmă faptul predării coletului destinat lui sau reprezentantului său. Prezența semnăturii în factură sau în Actul de livrare semnifică faptul că în momentul semnării responsabilitatea “Dimex” a încetat.
   11. Refuzul Destinatarului de a confirma prin semnătura sa primirea coletului în factura “Dimex” este echivalent cu refuzul Destinatarului de primi coletul destinat lui.
   12. În cazul în care serviciile de livrare trebuie să fie achitate de către Destinatar, coletul destinat lui va fi predat: la achitarea în numerar – doar după ce va transmite mijloacele bănești angajatului “Dimex”. Refuzul Destinatarului să îndeplinească această condiție echivalează cu refuzul de a primi coletul destinat lui.
   13. “Dimex” nu poartă răspundere pentru refuzul Destinatarului de a primi coletul destinat lui. În cazul unui astfel de refuz colaboratorul “Dimex” este obligat să informeze despre aceasta Expeditorul și să-i comunice prețul livrării retur. Acest colet pate fi returnat Expeditorului la solicitarea lui, în formă scrisă, și după achitarea tuturor serviciilor “Dimex”, inclusiv prețul livrării retur. În cazul în care în termen de 30 zile, din ziua informării Expeditorului, acesta din urmă nu va îndeplini condițiile indicate mai sus, coletul va fi transmis pentru păstrare în arhiva “Dimex” ca nerevendicat. După 6 luni “Dimex” are dreptul de a dispune de colet în conformitate cu legislația în vigoare.
   14. “Dimex” comunică Expeditorului informația despre efectuarea livrării coletului în formă verbală la numărul de telefon indicat de către Expeditor în factura “Dimex”, sau prin intermediul unui mesaj la adresa electronică a Expeditorului. Expeditorul, la solicitarea lui, poate primi o înștiințare în scris despre livrare în forma unei scrisori oficiale, perfectate pe blancheta de firmă “Dimex”. Expeditorul poate, de asemenea, să facă cunoștință cu informația despre efectuarea livrării pe site-ul oficial “Dimex”.
   15. În cazul în care din motive care nu depind de “Dimex”, livrarea și predarea coletului nu sunt posibile fără indicații suplimentare de la Expeditor, coletul este preluat de către “Dimex” la păstrare. Dacă în termen de 3 zile, din momentul încercării de a livra repetat coletul, de la Expeditor/Solicitant nu au parvenit indicațiile necesare, atunci începînd cu a patra zi calendaristică va fi calculată o taxă suplimentară pentru păstrarea coletului conform Tarifelor.
2. **Servicii adiționale**
   1. În cadrul prestării serviciilor de livrare, “Dimex” efectuează o serie de servicii adiționale:
      1. Livrarea prioritară – livrarea coletului efectuată în cel mai scurt timp posibil din momentul sosirii lui în orașul aflării Destinatarului;
      2. Livrarea în afara orelor de lucru – livrarea efectuată conform orei locale de la 18-00 pînă la 22-00 și de la 6-00 pînă la 9-00 în zilele de lucru, de luni pînă vineri inclusiv;
      3. Livrarea în zilele de sîmbătă – livrarea efectuată sîmbăta de la 9-00 pînă la 16-00 conform orei locale;
      4. Livrarea “personală” – livrarea coletului exclusiv persoanei fizice indicate în factura “Dimex” la rubrica “Destinatar”.
      5. Livrarea cu aviz de recepție – prestarea serviciului de livrare, cu prezentarea ulterioară Solicitantului/Expeditorului a documentului (actului individual de livrare) semnat de Destinatar, care confirmă livrarea:
3. Prezentarea copiei AIL (actului individual de livrare) – prezentarea Solicitantului/Expeditorului a copiei documentului, care conține informația privitor la data, timpul livrării coletului, numele, funcția și semnătura Destinatarului;
4. Prezentarea originalului AIL (actului individual de livrare) – prezentarea Solicitantului/Expeditorului a originalului documentului, care conține informația privitor la data, timpul livrării coletului, numele, funcția, semnătura sau ștampila organizației – Destinatarului;
5. Prezentarea scrisorii de confirmare a livrării coletului. Prezentarea Solicitantului/Expeditorului a unei scrisori oficiale care conține informația despre serviciul prestat. La scrisoare se anexează obligatoriu copia documentului care confirmă faptul predării coletului Destinatarului.
   * 1. Livrarea expres repetată – livrarea în aceeași zi după prima încercare de livrare, a cărei efectuare nu a fost posibilă din motive neimputabile “Dimex”.
     2. Posibilitatea prestării serviciilor adiționale depinde de adresa livrării, conținutul coletului, greuttea și dimensiunile sale și se discută pentru fiecare caz separat la momentul perfectării de către Solicitant a solicitării de prestare servicii, cu excepția prestării serviciilor adiționale, indicate la pct. 5.1.5(c); 5.1.6.
     3. Necesitatea prestării unui serviciu adițional va fi indicată obligatoriu în factură de către Expeditor la momentul preluării coletului de către curierul “Dimex”, cu excepția prestării serviciilor adiționale, indicate la pct. 5.1.5(c); 5.1.6.
     4. Prețul serviciilor adiționale enumerate mai sus va fi calculat în conformitate cu Tarifele.
6. **Livrarea internațională**
   1. În cazul prestării serviciilor de livrare internațională în mod obligatoriu se efectuează procedura de vămuire a coletului. Vămuirea se va efectua în țara preluării coletului, de tranzit, și a livrării.
      1. În cazul expedierii “Documentelor” procedura de vămuire se efectuează în regim simplificat, în conformitate cu legislația vamală a țărilor.
      2. În cazul expedierii de “Non documente” procedura de vămuire se efectuează în regim obișnuit, în conformitate cu legislația vamală a țărilor.
   2. Termenii de livrare a coletului internațional sunt stabiliți în zile lucrătoare, avînd în vedere că săptămîna de lucru durează 5 zile, fără a lua în calcul ziua preluării coletului de la Expeditor. Termenii reflectă timpul tranzit de aflare a coletului în drum și nu include reținerile temporare pentru procedura de vămuire în țara expeditoare, destinatară, dar și în țările de tranzit.
   3. Termenii de livrare și prețurile pentru livrarea internațională sunt indicate în Tarife.
   4. Prețurile pentru serviciile internaționale “Dimex” nu includ impozitele și taxele vamale ale țării destinatarului sau țării de tranzit. Prin urmare, Solicitantul/Expeditorul/Destinatarul achită de sine stătător impozitele și taxele vamale.
   5. Lista obiectelor interzise a fi transportate de la pct. 3.15 poate fi completată în funcție de măsurile întreprinse de către guvernul unei sau altei țări.
7. **Achitarea serviciilor “Dimex”**
   1. Prețurile pentru serviciile “Dimex” sunt reflectate în Tarifele în vigoare. Fiecare preț prevede livrarea unui colet la o adresă.
   2. Prețul livrării se calculează în dependență de greutatea fizică a coletului ambalat. Dacă greutatea volumetrică a coletului depășește greutatea fizică – prețul livrării se calculează conform greutății volumetrice. Depășirea fiecărei categorii de greutate presupune achitarea prețului conform tarifului categoriei următoare. Formula de calcul a greutății volumetrice este indicată în Tarife.
   3. În cazul în care greutatea/dimensiunile coletului depășesc limitele prevăzute la pct. 3.18, prețul serviciului de livrare a coletului se va negocia suplimentar.
8. **Răspunderea părților**
   1. Răspunderea“Dimex”:
      1. “Dimex” poartă răspundere pentru colet din momentul preluării lui pînă la momentul predării lui Destinatarului și față de Client în limitele legislației în vigoare, a prezentului Regulament și a Contractului de prestare a serviciului de livrare rapidă, și anume:

Pierderile cauzate în timpul prestării serviciilor de livrare sunt acoperite de către “Dimex” în următoarea măsură:

1. În cazul pierderii sau prejudicierii (deteriorării) întregului colet cu valoarea declarată – în mărimea valorii declarate și a sumei plății pentru livrare, cu excepția taxei suplimentare pentru valoarea declarată;
2. În cazul pierderii sau prejudicierii (deteriorării) parțiale a coletului cu valoarea declarată – în mărimea părții valorii declarate a coletului, calculată prin raportul proporțional între greutatea părții lipsă sau prejudiciate (deteriorate) a coletului și masa totală a coletului;
3. În cazul pierderii sau prejudicierii (deteriorării) coletului fără valoarea declarată – în mărimea sumei echivalente cu dublul plății pentru livrare, în cazul pierderii sau prejudicierii (deteriorării) parțiale a coletului fără valoarea declarată – în mărimea sumei echivalente cu plata pentru livrare.

Mărimea compensației se calculează din suma pierderii efective demonstrate documental.

* + 1. În cazul încălcării din vina “Dimex”a termenilor garantațide livrare a coletului, “Dimex” va achita Clientului o penalitate în mărime de 5% din prețul serviciului de livrare pentru fiecare zi care depășește termenul de livrare garantat, dar nu mai mare de 100% din prețul serviciului. Termenii de livrare garantați sunt prevăzuți în Tarife.
    2. “Dimex” nu poartă răspundere pentru:

1. pierderea prejudicierea (deteriorarea), nelivrarea coletului sau încălcarea termenilor garantați de livrare a coletului, în cazul în care va fi demonstrat că acestea s-au produs din cauza situațiilor de forță majoră, inclusiv acțiunilor autorităților sau organelor de stat, grevelor, dezastrelor naturale, acțiunilor militare, catastrofelor și altor împrejurări de forță majoră, precum și altor fenomene naturale sau provocate de om;
2. deteriorarea conținutului coletului, preluat de către Destinatar în formă închisă, în absența deteriorărilor exterioare a ambalajului și corespunderii greutății coletului cu greutatea stabilită la primirea de către Destinatar;
3. reținerea, confiscarea sau distrugerea coletului sau unei părți a lui în modul prevăzut de legislația Republicii Moldova;
4. conținutul declarațiilor vamale, sub orice formă nu ar fi fost întocmite de către Expeditor, și deciziile luate de către autoritățile vamale în timpul controlului vamal al coletelor internaționale;
5. încălcarea îndeplinirii obligațiilor, ca urmare a informațiilor inexacte, incomplete, indicate de către Expeditor în factura “Dimex”;
6. deteriorarea coletelor predate de către Expeditor fără un ambalaj corespunzător sau cu ambalaj deteriorat;
7. coletele interzise a fi transportate, transmise în mod intenționat sau neintenționat de către Expeditor angajatului “Dimex”;
8. Neinformarea sau informarea cu întîrziere de către Expeditor/Solicitant a angajatului “Dimex” despre modificările solicitării;
9. imposibilitatea prestării serviciului de livrare din motivul absenței Expeditorilor și Destinatarilor de la adresele indicate de către Client/Solicitant;
10. deschiderea, reținerea, confiscarea sau distrugerea coletului sau unei părți a lui la solicitarea organelor de stat, în cazul efectuării de către acestea a activităților operaționale.
    * 1. La solicitarea Expeditorului/Solicitantului “Dimex” poate contribui la asigurarea coletului în scopul acoperirii valoarii totale a coletului, în legătură cu existența riscului de pierdere sau deteriorare a conținutului coletului, în împrejurări neimputabile “Dimex”.
    1. Răspunderea Clientului:
       1. Indiferent de faptul dacă Clientul este Solicitant, Expeditor și/sau Destinatar al coletului, acesta va asigura executarea condițiilor Contractului de prestare servicii de livrare colete și a prezentului Regulamentului și va purta răspundere pentru acțiunile persoanelor indicate și achitarea serviciilor Prestatorului.
       2. Clientul poartă răspundere, în conformitate cu legislația Republicii Moldova, pentru daunele cauzate altor colete, altor utilizatori ai serviciului sau persoanelor, care se ocupă de prelucrarea, transportarea coletelor, ca urmare a introducerii în colete a obiectelor și substanțelor interzise a fi transportate, sau a ambalării necorespunzătoare a coletului.
       3. Clientul poartă răspundere pentru ambalajul coletului, care trebuie să asigure integritatea și siguranța acestuia pe parcursul transportării și depozitării. Clientul poartă răspundere pentru urmările cauzate de ambalajul interior necorespunzător (spargere, rupere, deformare, scurgere, etc.)
       4. Clientul poartă răspundere pentru corectitudinea informației despre Expeditor, Destinatar, valoarea și conținutul coletului.
       5. În cazul achitării cu întîrziere sau achitării incomplete a prețului pentru serviciile prestate, “Dimex” este în drept să solicite achitarea de către Client a unei penalități în mărime 0,5% din suma neachitată pentru fiecare zi de întîrziere a plății.
       6. Clientul este obligat să achite toate cheltuielile “Dimex” demonstrate documental, rezultate din acțiunile prevăzute la pct.8.1.3. pct.pct. (e), (f), (g), (h), (i).

|  |  |
| --- | --- |
| **PRESTATOR** | **CLIENT** |
| MIDEX POST SRL  Adresa juridica: MD-2044 Mun Chisinau str P.Zadnipru 2/7 ap 80  Adresa postala (oficiu): MD-2023, mun. Chisinau, str. Varnita 16  Cod Fiscal: 1016600028833  IBAN MDL:  MD90AG000000022512981245  BC MAIB SA fil. Nr. 1 Chisinau  BIC: AGRNMMD2X885  Tel. 022 024 242 |  |
| **Director General**  **Nicora Adrian** |  |