

TERMENI ȘI CONDIȚII DE PRESTARE A SERVICIILOR TRANSPORT

MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O. WARSAW SUCURSALA BUCUREȘTI

ARTICOLUL 1

INTRODUCERE

1. TERMENII ȘI CONDIȚIILE de prestare de servicii transport (denumit în continuare „**TERMENI ȘI CONDIȚII**”) stabilește regulile de prestare a serviciilor transport naționale și a altor servicii conexe de către Meest International Sp. z o.o. cu sediul în Varșovia (înscrisă în Registrul Comerțului din Registrul Național al Judecătorilor cu numărul KRS 0000583179, capital social: 10 000,00 PLN prin Meest International Sp. z o.o. Sucursala București, cu sediul în Municipiul București, Sectorul 2, Str. Fainari, Nr. 45A, Mansarda, cod postal 021222 înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului sub numărul J2025040857007, având cod unic de identificare 51932882 (denumită în continuare: **Meest**), precum și de către entitățile cu care Meest colaborează în vederea prestării serviciilor (agenți, curieri, subcontractanți și alții), în numele Clientului și în numele Destinatariilor Coletelor.
2. TERMENII ȘI CONDIȚIILE, Lista de prețuri, Ghidul serviciilor, TERMENII ȘI CONDIȚIILE de utilizare a platformei Platformei, precum și Regulile de ambalare a coletelor și alte documente referitoare la prestarea serviciilor transport sunt publicate pe site-ul web al Meest la adresa <https://ro.meest.com>, în secțiunea „DOCUMENTE”, și sunt disponibile și în punctele de acces Meest. Prin utilizarea serviciilor prestate de Meest, Clientul confirmă că a luat cunoștință de conținutul TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR, precum și de conținutul Listei de prețuri (Client Individual) sau al Ghidului serviciilor (Client Business), că a înțeles și acceptă integral prevederile acestora și se obligă să respecte regulile care decurg din acestea pe tot parcursul raporturilor contractuale cu Meest. Documentele menționate fac parte integrantă din prezentul raport juridic și sunt opozabile Clientului de la data începerii utilizării serviciilor.

ARTICOLUL 2

DEFINIȚII

Termenii definiți mai jos au următoarele semnificații (indiferent dacă sunt utilizați la singular sau la plural):

1. **Platforma** – software pus la dispoziție gratuit de Meest pentru Clienții Business și Clienții Individual, în cadrul căruia Expeditorii și Destinatarii pot utiliza anumite Servicii după crearea unui cont de utilizator (înregistrare). Regulile de utilizare a Platformei sunt stabilite în TERMENII ȘI CONDIȚIILE de utilizare a Platformei, disponibil pe site-ul <https://ro.meest.com> în secțiunea „DOCUMENTE”;
2. **Lista de prețuri** – document care stabilește prețurile pentru Servicii, destinat Clienților Individuali, care nu este un Ghid al Serviciilor,
3. **Etichetă de expediere** – document în format electronic sau pe hârtie, care conține datele necesare pentru prestarea Serviciului, introduse de Client sau Expeditor prin intermediul Platformei, care conține un cod QR individual;
4. **Regulile pentru ambalarea corectă a Coletelor** – document care conține reguli și proceduri detaliate privind pregătirea corespunzătoare a mărfurilor pentru expediere, specificând, printre altele, cerințele privind alegerea ambalajelor, metodele de ambalare, etichetare și securizare a Coletelor, menite să asigure transportul în siguranță și protecția împotriva pierderii, deteriorării sau stricării Coletului. Regulile privind ambalarea corespunzătoare a Coletelor sunt disponibile la adresa <https://ro.meest.com>, în secțiunea „DOCUMENTE”;
5. **Instrument de plată** înseamnă orice mijloc prin care se poate face o plată către Meest, cum ar fi un card bancar, un dispozitiv personalizat sau un set de proceduri convenite (ex. transfer bancar online), care pot fi utilizate pentru a efectua o plată pentru Serviciile furnizate de Meest, în măsura în care plata prin acel instrument este acceptată. . Cu excepția cazului în care se prevede altfel, confirmările de plată efectuate cu un instrument de plată pot fi trimise de Meest în format electronic la adresa de e-mail a Clientului, ceea ce nu exclude emiterea unei confirmări pe suport de hârtie a tranzacției în cazurile prevăzute de lege;

6. **NCC** – Legea nr. 289/2009 privind Noul Cod Civil (publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 511 din 24 iulie 2009, cu modificările ulterioare);
7. **Client Business** – profesionist, respectiv o persoană fizică autorizată, o persoană juridică sau o entitate fără personalitate juridică, care desfășoară o activitate economică organizată și continuă și care a încheiat cu Meest un Contract sau un Contract de colaborare negociat, în baza căruia a comandat Meest prestarea Serviciului;
8. **Client Individual** – persoană fizică, persoană juridică sau entitate fără personalitate juridică, care a încheiat cu Meest un Contract, în temeiul căruia a comandat Meest prestarea Serviciului;
9. **Consumator** – orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale, care efectuează cu Meest o tranzacție comercială (în conformitate cu articolul 2 pct. 2 din O.G. nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor);
10. **Convenția CMR** – Convenția privind contractul de transport rutier internațional de mărfuri (CMR), semnată la Geneva la 19 mai 1956, care reglementează relațiile contractuale privind transportul rutier internațional de mărfuri;
11. **Curier** – persoană fizică, persoană juridică sau entitate fără personalitate juridică, care, în numele Meest, preia Coletul de la Expeditor sau livrează Coletul Destinatarului;
12. **Scrisoare de transport** – document în format electronic sau pe hârtie, care constituie dovada încheierii Contractului (poate fi reprezentată, de regulă, de Eticheta de expediere);
13. **Expeditor** – expeditorul Coletului, respectiv Clientul însuși sau persoana fizică, persoană juridică, entitatea fără personalitate juridică, autorizată de către Client să expedieze Coletul în numele său. În cazul existenței unui Contract de colaborare negociat, Expeditorul poate folosi Numărul de Client al Clientului, considerându-se implicit că are autorizația de a face acest lucru.
14. **Număr Client** – cod unic atribuit individual Clientului Business, pe care acesta este obligat să îl utilizeze în scopul comenzii, prestării și decontării Serviciilor;

15. **Destinatar** – persoană fizică, juridică sau entitate fără personalitate juridică, căreia îi este adresat Coletul;
16. **Pachet** – obiect sau obiecte plasate într-un ambalaj unic, compact și securizat, care constituie un singur element al Coletului; toate Pachetele expediate sub aceeași Scrisoare de transport vor fi considerate un singur Colet;
17. **Palet** – obiect sau obiecte plasate pe o structură rigidă, ambalate și pregătite pentru transport ca unitate unică, cu o greutate netă mai mare de 50 kg;
18. **Legea Transporturilor** – O.G. nr. 27 din 31 august 2011 privind transporturile rutiere (Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 625 din 2 septembrie 2011, cu modificările ulterioare);
19. **Colet** – unul sau mai multe Pachete sau Paleți, expediate în același timp de către un singur Expeditor către un singur Destinatar, pe baza unei singure scrisori de transport;
20. **Colet foarte valoros** – Colet cu o valoare mai mare de 190 RON;
21. **Ghid de servicii** – document destinat Clienților Business, care specifică tipurile de Servicii prestate de Meest, limitele de greutate și dimensiuni aplicabile, precum și definițiile și parametrii corespunzători fiecărui tip de Expedieri și Servicii suplimentare, prețurile pentru Servicii și Servicii suplimentare, termenele în care acestea pot fi realizate, precum și taxele suplimentare și suprataxele, împreună cu descrierea acestora, suportate de Clientul Business în cazul selectării unui anumit Serviciu;
22. **Expediere** – orice trimitere de bunuri efectuată prin intermediul Meest, indiferent de forma de ambalare (Colet, Pachet, Palet).
23. **Punctele de acces Meest** – puncte de expediere și recepție a Coletelor, a căror listă actuală se găsește pe <https://ro.meest.com>. Predarea și recepția Coletelor la Punctul Meest este posibilă prin utilizarea Platformei, precum și prin intermediul codului de expediere sau al codului de recepție, primit de Expeditor sau de Destinatar în scopul expedierii sau recepției Coletului;
24. **Terminal POS** – dispozitiv care servește la acceptarea plăților prin intermediul instrumentelor de plată electronice cum ar fi cardurile bancare, telefoanele mobile sau alte dispozitive cu tehnologie contactless;

25. **Contract** – acordul juridic pe baza căruia Meest prestează Serviciul de transport. Contractul este considerat încheiat în momentul acceptării comenzii și este documentat prin emiterea Scrisorii de transport. În cazul existenței unui Contract de colaborare negociat între Meest și Client, fiecare comandă individuală este executată în baza acestuia, iar Scrisoarea de transport atestă prestarea serviciului corespunzător în temeiul contractului-cadru;
26. **Contract de colaborare negociat** – contractul încheiat între Meest și Clientul care are calitatea de profesionist, în sensul articolului 3 alin. (2) din NCC. Serviciile comandate în temeiul acestui contract sunt destinate utilizării de către Client în cadrul desfășurării activității sale economice;
27. **Reclamant** – persoana îndreptățită să depună o plângere cu privire la neprestarea sau prestarea necorespunzătoare a unui serviciu, astfel cum se specifică la articolele 13 și 14 din TERMENI ȘI CONDIȚII;
28. **Serviciu contra ramburs** – serviciu suplimentar, realizat împreună cu serviciul principal, constând în încasarea de la Destinatar de către Curier la livrarea Coletului a plății cash de la Client și transferul acestei plăți în contul bancar al Clientului (Suma ramburs);
29. **Servicii** – servicii de transport furnizate de Meest;
30. **Servicii suplimentare** – servicii opționale, supuse unei taxe suplimentare, oferite în plus față de Servicii, care sunt destinate să sporească confortul, securitatea, flexibilitatea și eficiența procesului de livrare a coletelor, indicate: (i) pentru Clienții Individuali - în Lista de prețuri, (ii) pentru Clienții Business - în Ghidul serviciilor;
31. **Servicii de transport** – servicii constând în ridicarea, transportul și livrarea de articole, în temeiul dispozițiilor Legii Transporturilor;
32. **Servicii de expediere** – servicii care constau în gestionarea completă a procesului de transport al Coletelor, de la preluarea comenzilor de expediție până la livrarea Coletelor către Destinatar;
33. **Client** – Clientul Meest, adică o persoană fizică sau juridică sau o entitate fără personalitate juridică care solicită Meest să presteze un Serviciu, clientul putând fi Expeditor sau Destinatar.

ARTICOLUL 3

SERVICII PRESTATE

1. Meest furnizează Servicii pe teritoriul României și în țările indicate în Lista de Prețuri (pentru Clienții Individuali) și în Ghidul de Servicii (pentru Clienții Business), pe baza principiilor și în măsura în care sunt în concordanță cu acordurile internaționale obligatorii pentru România, privind furnizarea de Servicii de expediere și Servicii de transport, precum și cu prevederile general aplicabile ale legislației române, Contractului, TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR, Listei de Prețuri sau Ghidului de Servicii. Termenele garantate pentru implementarea Serviciilor sunt indicate în Lista de Prețuri și în Ghidul de Servicii.
2. Serviciile de expediere includ Coletele pentru care Meest desfășoară activități legate de organizarea transportului, constând, printre altele, în:
 - a. organizarea procesului de expediere, preluare și livrare a coletelor,
 - b. consultanță privind condițiile de transport, alegerea rutei și mijlocului de transport, precum și în ceea ce privește prețurile,
 - c. pregătirea coletului pentru transport,
 - d. livrarea coletului către mijlocul principal de transport,
 - e. întocmirea documentelor de transport,
 - f. încheierea contractului de transport,
 - g. asigurarea coletului,
 - h. preluarea coletului la destinație,
 - i. depozitarea coletelor,
 - j. încasarea contravalorii bunurilor aflate în coletul livrat,

- k. decontarea serviciului cu transportatorul,
 - l. întreprinderea de acțiuni pentru recuperarea sumelor percepute nejustificat cu titlu de taxă de transport, legate de efectuarea transportului,
 - m. informarea Expeditorului despre obstacolele apărute în transport,
 - n. organizarea procedurilor vamale la import și export, prestate de Meest în nume propriu, dar în contul Expeditorului.
3. Prestarea serviciului de către Meest în domeniul trimerii de Colete foarte valoroase este disponibilă numai pentru Clienții Businessi și este posibilă numai după ce Clientul Business a îndeplinit condițiile suplimentare menționate la articolul 7 din TERMENI ȘI CONDIȚII, cu excepția cazului în care Contractul de colaborare negociat prevede altfel.

ARTICOLUL 4

ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI

- 1. Dovada încheierii Contractului este Scrisoarea de transport în vigoare utilizată de Meest (cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel). Persoana care efectuează comanda sau Expeditorul (dacă este diferit) acceptă prin Scrisoarea de transport: tipul serviciului ales și, dacă este cazul, a serviciului suplimentar, conformitatea datelor declarate cu situația reală, precum și confirmă că a luat cunoștință de prezenții TERMENI ȘI CONDIȚII precum și de Lista de prețuri (pentru Clienții Individuali) sau Ghidul de Servicii (pentru Clienții Business), care devin obligatorii pentru persoana care efectuează comanda odată cu completarea și acceptarea Scrisorii de transport.
- 2. Cu excepția cazului în care se specifică altfel într-un acord individual între Expeditor și Meest, Expeditorul contractează serviciile:
 - a. Utilizând Platforma, sau
 - b. Prin intermediul www.meest.com, sau

- c. Personal, într-un Punct de acces Meest.
- 3. Prin încheierea Contractului, Expeditorul inițiază prestarea Serviciului prin trimiterea coletului la un punct de procesare logistic Meest, la un Meest Point sau prin curier, în modul stabilit la alineatul (2) de mai sus.
- 4. Meest își rezervă dreptul de a utiliza dispozitive electronice pentru a confirma expedierea sau livrarea coletului. Prin încheierea Contractului, Expeditorul acceptă că dovada confirmării expedierii sau a livrării poate consta în aplicarea semnăturii expeditorului sau a destinatarului pe un dispozitiv electronic care înregistrează imaginea acestei semnături sau prin indicarea codului Coletului. Semnătura Expeditorului sau a Destinatarului pe dispozitivul electronic sau indicarea codului Coletului constituie o dovadă suficientă a expedierii sau a livrării Coletului.

ARTICOLUL 5

AMBALAREA COLETELOR

- 1. Expeditorul este responsabil pentru pregătirea Coletului astfel încât să permită executarea corespunzătoare a Serviciului de către Meest. Pregătirea corectă a Coletului înseamnă, în special:
 - a. ambalarea Coletului într-un mod care să asigure siguranța acestuia pe parcursul transportului (de exemplu, ambalaj închis și securizat/sigilat, etanșat corespunzător), astfel încât să fie protejat atât conținutul propriu, cât și celelalte Colete și mijloacele de transport utilizate pentru prestarea Serviciului;
 - b. asigurarea unui ambalaj care să împiedice accesul neautorizat la conținutul Coletului, să fie suficient de rezistent, ținând seama de dimensiunile, greutatea și natura conținutului, care să prevină deplasarea internă a conținutului Coletului în timpul manipulării și transportului și care să permită prestarea Serviciilor în condiții de siguranță, fără pierderi sau deteriorări ale conținutului Coletului;
 - c. asigurarea unui ambalaj care îndeplinește parametrii și dimensiunile Expedierilor specificate în Lista de Prețuri sau în Ghidul de Servicii,
 - d. plasarea pe Expediere a unei Scrisori de transport completate corect - Expeditorul nu are dreptul să modifice

forma și conținutul Scrisorii de transport solicitate de Meest, în special prin plasarea în Scrisoarea de transport a unor mărci comerciale, logo-uri și alte marcaje grafice care identifică Expeditorul sau Destinatarul; Clientul este responsabil pentru toate datele incluse în Scrisoarea de transport;

- e. furnizarea corectă către Meest a datelor cu caracter personal utilizate pentru furnizarea Serviciilor, inclusiv a datelor Destinatarului necesare pentru transport, vămuire (dacă este impus de reglementările vamale) și livrare (inclusiv adresa de e-mail, numere de telefon);
 - f. marcarea Coletului și în limba oficială a țării de destinație a Coletului, iar dacă în țara de destinație a Coletului se utilizează alte litere decât cele latine și alte cifre decât cele arabe - marcarea trebuie să fie realizată și cu respectivele litere și cifre;
 - g. furnizarea de informații corecte privind descrierea produsului, țara de origine, evaluarea în scopuri vamale și clasificarea taxelor vamale (în scopuri vamale, dacă este necesar conform reglementărilor vamale).
2. Regulile privind modul corect de ambalare a coletelor sunt disponibile la adresa www.ro.meest.com în secțiunea „DOCUMENTE”.
 3. În cazul în care, ca urmare a ambalării necorespunzătoare a Expedierii, se produce o pagubă constând în special în deteriorarea altor Colete, deteriorarea vehiculului care transportă Coletele, a Punctului de acces Meest sau a altui loc de depozitare a Coletelor, răspunderea pentru pagubele menționate mai sus revine Clientului.
 4. Greutatea ambalajului, a expedierii și a altor elemente de protecție este inclusă în greutatea Expedierii.
 5. Meest nu este răspunzător pentru daunele cauzate de expedierea Coletului într-o stare care împiedică executarea corespunzătoare a Serviciului, în special transportul corespunzător al Coletului sau livrarea acestuia fără pierderi sau deteriorări, sau într-un ambalaj care nu asigură siguranța conținutului Coletului sau a altor Colete, în special în cazul în care Clientul nu a declarat conținutul Coletului sau declarația nu corespundea conținutului real al Coletului.

ARTICOLUL 6

SERVICIU CONTRA RAMBURS

1. În cazul în care Meest primește o comandă de la Expeditor pentru Serviciul Ramburs, Curierul, la comanda Expeditorului, va colecta de la Destinatar suma declarată de Expeditor și, ulterior, Meest o va transfera în contul bancar al Clientului.
2. Cu excepția cazului în care Părțile au convenit altfel, Suma ramburs nu poate depăși 5 000,00 RON, cu mențiunea că Meest își rezervă dreptul de a reduce valoarea sumei încasate în numerar, în cazul în care reglementările legale în vigoare introduc noi limite în acest sens.
3. Suma ramburs trebuie să fie înscrisă în rubrica corespunzătoare din Scrisoarea de transport.
4. Contul bancar în care Meest trebuie să transfere către Client suma ramburs:
 - a. în cazul Expedierilor efectuate în baza unui Contract de colaborare negociat, este indicat de către Client în Contractul de colaborare negociat;
 - b. În cazul expedierilor efectuate în baza Contractului, acesta este indicat în rubrica corespunzătoare din Platformă, iar contul bancar indicat trebuie să aparțină Clientului. Orice eroare în ceea ce privește numărul contului bancar indicat de Client poate duce la neefectuarea decontării, pentru care Meest nu își asumă răspunderea. Exonerarea de răspundere de mai sus, precum și obligația de a indica numărul contului bancar, nu se aplică Consumatorilor. În cazul în care Clientul indică un cont bancar eronat și fondurile transferate în acest cont sunt returnate de bancă către Meest, Meest va transfera din nou suma de colectare către Client după primirea instrucțiunilor din partea Clientului cu numărul corect al contului bancar;
5. Condiția pentru livrarea Coletului în cazul comenzii Serviciului contra-ramburs este achitarea de către Destinatar a Sumei de plată. Refuzul achitării Sumei de plată se consideră și neautorizarea tranzacției în cazul în care Destinatarul decide să achite Suma de plată utilizând Terminalul POS, precum și refuzul achitării Sumei de plată în numerar. În cazul refuzului de plată de către Destinatar pentru Coletele cu plata la livrare sau al imposibilității efectuării plății (de exemplu, lipsa sumei de numerar și imposibilitatea plății prin intermediul unui terminal POS), Meest își rezervă dreptul de a solicita Clientului care nu este Consumator

plata corespunzătoare pentru Coletele livrate. În acest caz, Meest va returna expedierea Expeditorului, contra unei taxe suplimentare, indicată în Lista de prețuri și Ghidul serviciilor.

6. Clienții care nu au calitatea de Consumatori sau Expeditorii care nu sunt parte în Contractul cu Meest (care nu sunt Clienți) nu au dreptul la despăgubiri în cazul în care Meest nu îi informează cu privire la refuzul Destinatarului de a achita Suma ramburs.
7. Cu excepția cazului în care Părțile au convenit altfel, Suma Ramburs la Livrare nu poate depăși 5.000,00 RON sau echivalentul acestei sume în moneda țării de livrare a Coletului, alta decât România, cu condiția ca Meest să își rezerve dreptul de a reduce Suma Ramburs la Livrare în numerar dacă reglementările legale general aplicabile introduc noi limite în acest sens.
8. În cazul plății sumei în numerar, obligația Expeditorului este de a informa Destinatarul cu privire la necesitatea pregătirii sumei de încasat. În cazul în care suma în numerar nu este disponibilă, Destinatarul poate achita suma datorată pentru Expedire prin intermediul unui terminal POS.
9. Meest își rezervă dreptul de a modifica temporar sau permanent disponibilitatea modalității de plată a sumei în numerar sub formă de tranzacție fără numerar (prin intermediul instrumentelor de plată utilizând terminalul POS) la propria discreție (inclusiv restricționarea disponibilității, suspendarea temporară). Expeditorul nu are dreptul la pretenții legate de disponibilitatea limitată a modalității de plată a sumei colectate prin intermediul Instrumentelor de plată la Curier utilizând Terminalul POS, suspendarea sau modificarea disponibilității acesteia, precum și în cazurile de neautorizare a tranzacției, indiferent de motivul neautorizării. Dispozițiile din ultimele două propoziții anterioare nu se aplică Clientului care este Consumator, în măsura în care acestea ar putea încălca drepturile care îi revin în temeiul reglementărilor legale în vigoare.
10. În cazul în care Meest suferă orice prejudiciu ca urmare a plății Serviciilor prin intermediul Instrumentului de plată (inclusiv în cazul în care Clientul solicită rambursarea unei plăți prin mecanisme specifice organizațiilor de plată, cum ar fi chargeback), Clientul va fi obligat să repare prejudiciul cauzat Meest, în special să plătească imediat către Meest suma care face obiectul rambursărilor. Prezenta dispoziție nu se aplică dacă Clientul are calitatea de Consumator, în măsura în care aceasta ar putea încălca drepturile care îi revin în temeiul reglementărilor legale în vigoare.

Cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel, Meest va transfera Clientului sumele încasate de la Destinatar (în cazul Serviciilor contra ramburs) în termen de 14 zile calendaristice de la data la care Suma ramburs a fost colectată efectiv, transferând Suma ramburs în contul bancar furnizat de Client.

11. Data decontării creanțelor în legătură cu prestarea Serviciului contra ramburs este data la care Meest emite ordinul de plată pentru transferul Sumei ramburs către Client. Clientul primește de la Meest un extras al încasărilor în format electronic în ziua transferului fondurilor încasate în contul bancar al Clientului. La fiecare solicitare a Clientului, Meest va trimite Clientului un extras al încasărilor.
12. Părțile stabilesc că Serviciile contra ramburs prestate de Meest nu constituie o activitate de remitere de bani în sensul art. 5, pct. 47 din Legea nr. 209/2019 privind serviciile de plată și pentru modificarea unor acte normative. Meest prestează Serviciul contra ramburs în numele și în contul Clientului. Meest încasează Suma ramburs datorată de Destinatar în numele și pe seama Clientului, în temeiul unei relații contractuale directe dintre Client și Destinatar.
13. Clientul declară că executarea Serviciului contra ramburs comandat de acesta către Meest, nu încalcă prevederile Legii nr. 129 din 11 iulie 2019 pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, iar Sumele ramburs nu sunt valori patrimoniale provenite din surse ilegale sau nedeclarate.

ARTICOLUL 7

AMBALARE TRANSPORT/DECLARAȚIE VALOARE TRANSPORT

1. Expeditorul garantează că fiecare Expediere este ambalată corespunzător, declarată și descrisă corect în Scrisoarea de transport și că este adecvată pentru transport.
2. Se stipulează în mod expres că, în cazul unui Colet foarte valoros, Expeditorul este obligat să declare în Scrisoarea de transport valoarea reală a acestuia. Clientul ia cunoștință că, în cazul în care valoarea declarată depășește suma de 190,00 RON, Coletul va fi acoperit cu o asigurare suplimentară, iar acest lucru implică plata unei taxe suplimentare, indicată în Lista de prețuri și Ghidul serviciilor. Declararea valorii unui Colet foarte valoros produce efecte din momentul plății taxei suplimentare aferentă asigurării, în conformitate

cu articolul 12 din TERMENI ȘI CONDIȚII. Pentru a evita orice neînțelegeri, părțile confirmă de comun acord că, în cazul returnării către Client a unui Colet foarte valoros, aceasta este acoperită automat de asigurare în același mod ca la momentul expedierii inițiale.

3. Dacă Expeditorul nu declară că trimite o Expediere foarte valoroasă, se consideră implicit că valoarea Expedierii nu depășește suma de 190,00 RON sau echivalentul acestei sume în moneda țării de expediere a Expedierii, alta decât România. Astfel, prin omisiune, Expeditorul declara valoarea Expedierii ca fiind de maximum 190 RON sau echivalentul acestei sume în moneda locală.

ARTICOLUL 8

REFUZUL DE PRESTARE A SERVICIULUI/EXCLUDEREA DIN TRANSPORT

1. Meest poate refuza prestarea Serviciului sau poate renunța la prestarea Serviciului în cadrul Contractului încheiat în cazul în care Clientul sau Expeditorul încalcă TERMENII ȘI CONDIȚIILE, în special dacă:
 - a. Coletul nu a fost pregătit în conformitate cu prevederile TERMENI ȘI CONDIȚIILEi (în special cu încălcarea regulilor din Regulile de ambalare corespunzătoare a Coletelor sau dimensiunile sau greutatea reală sau gabaritul nu sunt conforme cu declarația din Scrisoarea de transport);
 - b. Coletele conțin articole excluse din transportul efectuat de Meest sau excluse în temeiul dispozițiilor legale în vigoare, în special:
 - substanțe periculoase în sensul reglementărilor separate, în special materiale inflamabile, explozive, radioactive, substanțe corozive sau urât mirositoare sau deșeuri,
 - armament, materiale explozive, arme sau muniție;
 - imitații (replici) de arme de foc, elemente explozive sau muniție;
 - mărfuri ilegale, inclusiv droguri sau alte substanțe psihotrope sau stupefiante, precum și medicamente, alcool, produse din tutun;
 - cadavre, rămășițe umane sau cenușă umană;

- plante sau animale vii;
 - cadavre sau rămășițe ale cadavrelor de animale și blănuri;
 - antichități sau opere de artă;
 - pietre și metale prețioase și bijuterii;
 - valori mobiliare, numerar (bancnote, monede), banderole, semne de identitate;
 - documente de identitate (pașaport, carte de identitate, permis de conducere etc.);
 - produse congelate și perisabile;
 - mărfuri periculoase definite în prevederile acordului european ADR și Hotărârea nr. 1175/2007 pentru aprobarea Normelor de efectuare a activității de transport rutier de mărfuri periculoase în România și orice acte normative aplicabile.
- c. Transportul necesită un parc auto specializat și transbordare sau, datorită caracteristicilor sale, este imposibilă prestarea Serviciului de către Meest cu mijloacele și echipamentele de transport de care dispune;
- d. Dispozițiile legale în vigoare prevăd restricții privind transportul unei anumite Expedieri sau impun îndeplinirea unor condiții și proceduri speciale pentru transportul acesteia;
- e. Transportul este clasificat drept material sau produs periculos, articol al cărui transport este interzis sau restricționat de IATA, OACI sau alte organizații relevante sau organisme ale administrației publice;
- f. Transportului nu i s-a emis o declarație vamală, dacă este prevăzută de reglementările vamale;
- g. Meest nu poate presta Serviciul din cauza unui caz de forță majoră sau caz fortuit (în special acțiunile autorităților statului, organelor administrative, conflictele de muncă, grevele, războiul, condițiile meteorologice, cum ar fi temperaturi scăzute, ceață, ninsori abundente, blocaje rutiere, gheață, dezastre naturale, revolte, acțiuni militare care cauzează dificultăți în transport, epidemie/pandemie) ori ca urmare a faptei Expeditorului sau a unei terțe persoane pentru care Meest nu este chemat, potrivit legii, să răspundă;

- h. Expedierea a fost ambalată sau asigurată în mod necorespunzător de către Expeditor, în special în cazul în care Expedierea ar putea murdări sau deteriora alte Expedieri sau bunurile Meest;
 - i. conținutul Scrisorii de transport dă naștere la suspiciuni întemeiate că Expedierea poate încălca cerințele prevăzute în TERMENI ȘI CONDIȚII (inclusiv în ceea ce privește declarația privind conținutul, greutatea, dimensiunile, valoarea).
2. În cazul în care există suspiciuni întemeiate că unele Colete pot constitui obiectul unei infracțiuni sau că, prin conținutul acestora, pot reprezenta un pericol pentru persoane, bunuri sau mediu, Meest va informa imediat autoritățile competente și va reține, respectiv securiza Coletele până la efectuarea unei inspecții de către acestea.

ARTICOLUL 9

PRINCIPIILE PRESTĂRII SERVICIILOR

- 1. Înainte de acceptarea Coletului pentru prestarea Serviciului, Meest își rezervă dreptul de a solicita Expeditorului deschiderea Coletului pentru a verifica dacă conținutul Expedierii corespunde declarației din Scrisoarea de transport (în special în ceea ce privește conformitatea valorii declarate cu valoarea reală a conținutului Coletului) și de a verifica dacă Coletele nu conțin obiecte excluse din transport sau dacă conținutul Coletului a fost securizat corespunzător.
- 2. Meest poate solicita Expeditorului deschiderea Coletului și în cazul în care există suspiciuni justificate că transportul Expedierii poate provoca deteriorarea altor Colete, a bunurilor Meest sau a bunurilor subcontractanților Meest.
- 3. Dacă solicitarea către Client sau Expeditor de a deschide Coletele este imposibilă sau a fost fără rezultat, în cazul unei suspiciuni justificate că respectivele Colete nu îndeplinesc cerințele prezențelor TERMENI ȘI CONDIȚII, inclusiv prevederile Articolului 8 din TERMENI ȘI CONDIȚII, precum și condițiile specificate în Ghidul Serviciilor, Meest poate, luând în considerare dispozițiile legale aplicabile, să verifice parametrii și

conținutul Coletelor, atât înainte de acceptarea acestora, cât și în fiecare etapă a prestării Serviciului, iar apoi să ia o decizie:

- a. de a refuza acceptarea Coletului;
 - b. de a accepta Coletele pentru realizarea comenzii; sau
 - c. de a se retrage din Contract și de a întrerupe prestarea Serviciului și de a returna Coletele Expeditorului.
4. Dacă Expeditorul nu poate fi prezent la verificarea Expedierii, verificarea se efectuează în prezența persoanelor invitate de Meest pentru această operațiune, în conformitate cu dispozițiile Legii transporturilor și cu dispozițiile executive aplicabile. Coletele verificate sunt marcate cu o etichetă specială.
 5. În cazul refuzului prestării Serviciului sau al renunțării de către Meest la prestarea Serviciului din motivele indicate mai sus, Clientului i se va percepe o taxă suplimentară în cuantumul specificat în Ghidul Serviciilor. Meest își rezervă dreptul de a revendica despăgubiri peste suma indicată în fraza anterioară în cazul în care prejudiciul rezultat din expedierea de către Client a Coletului cu încălcarea prevederilor alineatului 1 de mai sus depășește suma stabilită. Prevederile prezentului alineat nu se aplică Consumatorilor.
 6. Meest se angajează, dacă este necesar, să raporteze Expedierea livrată procedurilor vamale corespunzătoare.

ARTICOLUL 10

PRELUAREA ȘI ÎNMÂNAREA COLETELOR

1. Expeditorul are obligația de a menționa în Scrisoarea de transport datele Destinatarului și Expeditorului, și anume numele și prenumele/denumirea, strada, numărul casei și al apartamentului, dacă este cazul, codul poștal, localitatea. Este necesar, de asemenea, să se indice numărul de telefon sau adresa de e-mail care permit contactul în vederea executării corespunzătoare a Serviciului. În cazul alegerii opțiunii de livrare a Expedierii la un Punct de acces Meest, Expeditorul este obligat să indice datele de adresă ale Punctului de acces Meest, precum și numărul de telefon și adresa de e-mail ale Destinatarului.

2. Dacă Meest acceptă transportul, în ciuda faptului că Scrisoarea de transport nu conține setul complet de date, solicitat în conformitate cu punctul 1 de mai sus, Meest nu răspunde pentru eventuala nelivrare a Coletului, întârzierea livrării acestuia sau daunele cauzate de nelivrarea sau întârzierea livrării Coletului.
3. Modul de livrare a coletului este indicat de Expeditor, alegând una dintre opțiunile disponibile:
 - a. livrare la adresa indicată;
 - b. livrare la un Punct de acces Meest (ridicare personală de către Destinatar).
4. Clientul ia cunoștință că preluarea Coletelor de la Expeditor, de la Punctul de acces Meest, transportul acestora și livrarea către Destinatar sau livrarea la Punctul de acces Meest în vederea preluării de către Destinatar va fi efectuată de Curier.
5. Regulile detaliate privind livrarea Coletelor, inclusiv termenele de livrare garantate, sunt specificate în Lista de prețuri (pentru Clienții Individuali) sau în Ghidul serviciilor (pentru Clienții Business).

ARTICOLUL 11

REMUNERAȚIA PENTRU SERVICIILE PRESTATE

1. Pentru realizarea de către Meest a serviciilor comandate, Clientul este obligat să plătească remunerația stabilită:
 - a. în cazul Contractului - în Lista de prețuri valabilă la data expedierii Expedierii și în conformitate cu prevederile TERMENI ȘI CONDIȚIILEui;
 - b. în cazul Contractului de colaborare negociat - în conformitate cu prevederile Contractului de colaborare negociat, Ofertei, Ghidului de servicii și prevederile TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR.

Valoarea taxelor și suprataxelor depinde de tipul Serviciului, tipul, greutatea și dimensiunea Expedierii, locul de preluare și locul de livrare, precum și de Serviciile suplimentare selectate de Client și de alți factori indicați în Lista de prețuri sau în Ghidul Serviciilor sau în Contractul de colaborare negociat.

2. Cu excepția cazului în care se convine altfel, taxele nu includ impozite, taxe vamale, garanții vamale și alte taxe rezultate din reglementările legale, care apar în legătură cu importul sau exportul Expedierii (taxe vamale și fiscale). În cadrul procedurii vamale, taxele vamale și fiscale sunt suportate de către Destinatar.
3. Lista actuală de prețuri și Ghidul actual al serviciilor sunt disponibile pe site-ul web Meest la adresa <https://ro.meest.com>, în secțiunea „DOCUMENTE”.
4. Meest își rezervă dreptul de a modifica Lista de prețuri și Ghidul serviciilor, inclusiv modificarea tarifelor și a suprataxelor, în orice moment. Modificarea Listei de prețuri sau a Ghidului serviciilor nu constituie o modificare a TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR.
5. În cazul în care Clientul decide să transfere obligația de plată pentru serviciu către Destinatar, Clientul se obligă să acopere toate costurile legate de expedierea coletului, în cazul în care Destinatarul refuză să efectueze plata.
6. În cazul expedierii unui Colet în cadrul:
 - a. Contractului de colaborare negociat - plata și decontarea Serviciului se efectuează în conformitate cu condițiile prevăzute în Contractul de colaborare negociat;
 - b. Contractului - plata se efectuează în avans, după efectuarea plății în avans prin intermediul Platformei sau prin metode electronice de plată, cum ar fi transfer bancar, card de plată, soluții de plată digitală (e.g. Google Pay). Facturile aferente vor fi emise de Meest în conformitate cu prevederile legale în vigoare.
7. Clientul care a încheiat un contract cu Meest ia cunoștință că Meest are dreptul de a cântări și/sau măsura întreaga Expediere sau Coletele care o compun folosind dispozitivele de măsurare ale Meest. Rezultatele acestei operațiuni vor fi utilizate pentru stabilirea greutății reale sau a dimensiunilor, care poate constitui baza pentru stabilirea prețului Serviciului în conformitate cu Ghidul Serviciilor și, dacă este cazul pentru impunerea obligației Expeditorului sau Destinatarului de a asista Curierul la încărcarea și descărcarea Expedierii.

Pentru anumite Expedieri, Meest poate efectua și verificarea manuală a dimensiunilor acestora, în măsura în care acest lucru este necesar pentru buna desfășurare a Serviciului. Cântărirea sau măsurarea Expedierii nu constituie o ingerință în conținutul Expedierii și nu încalcă niciun drept al Expeditorului, Destinatarului sau al

terților. Clientul își dă acordul pentru cântărirea și eventuala măsurare a dimensiunilor Expedierii sau a Coletelor care o compun și pentru stabilirea, pe baza acestor operațiuni, a prețului Serviciului.

Meest își rezervă dreptul de a reambala coletele care necesită acest lucru, adică sunt, printre altele deteriorate, ambalate incorect, care prezintă un pericol pentru sortator sau pentru sănătatea angajaților care le manipulează, inclusiv cele care împiedică transportul și livrarea în condiții de siguranță către Destinatar, percepând pentru aceasta o taxă a cărei valoare a fost stabilită în Ghidul serviciilor. Dispozițiile prezentului alineat nu se aplică Consumatorilor.

8. Meest stabilește greutatea volumetrică pe baza următoarei formule: greutatea volumetrică = [înălțime (cm) x lungime (cm) x lățime (cm)] / 6000].
9. În cazul în care se constată că greutatea volumetrică depășește greutatea reală, prețul pentru Serviciu se stabilește ținând cont de greutatea volumetrică, conform principiilor stabilite în Lista de prețuri și Ghidul serviciilor.

ARTICOLUL 12

ASIGURAREA COLETULUI

1. Fiecare Expediere Deosebit de Valoroasă este acoperită de asigurare, în conformitate cu termenii și condițiile stabilite în prezentul Regulament și în acordul încheiat între Meest și asigurător, o copie a acestuia fiind disponibilă la <https://pl.meest.com> în secțiunea „DOCUMENTE”.
2. Prin comandarea unui Serviciu acoperit de asigurare, Clientul confirmă că a citit și acceptă termenii și condițiile de asigurare.

ARTICOLUL 13

RĂSPUNDEREA

1. Meest răspunde pentru pierderea, deteriorarea, furtul, distrugerea totală sau parțială, din momentul acceptării Expedierii și până la livrarea către Destinatar, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.
2. Meest va fi răspunzător pentru transportatorii și subexpeditorii de mărfuri pe care îi contractează pentru a presta Serviciile de Expediție. În cazul în care răspunderea pentru pierderea, deteriorarea, furtul ori distrugerea totală sau parțială în legătură cu prestarea Serviciului de Expediție este suportată de transportator sau subexpeditor, Meest va transfera (cesiona) imediat Clientului drepturile și pretențiile Meest împotriva acestor entități.
3. Meest nu este răspunzător pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a Serviciului, dacă neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a Serviciului a rezultat din următoarele cauze:
 - a. paguba s-a produs ca urmare a unui caz de forță majoră sau a cazului fortuit , în acest caz Expeditorul are dreptul la restituirea tarifelor achitate, cu excepția tarifului de asigurare.
 - b. Expediția a fost primită fără obiecții de către Destinatar, cu excepția reclamațiilor referitoare la pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea totală ori parțială a conținutului trimiterii poștale;
 - c. paguba s-a produs ca urmare a faptei Expeditorului sau Destinatarului;
 - d. din cauza încălcării de către Expeditor sau Destinatar a prevederilor a TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR;
 - e. din cauza proprietăților bunului expeditat. Meest, invocând unul dintre motivele menționate la litera a.-d., prezintă dovada apariției acestuia.
4. Serviciul se consideră neexecutat în cazul în care au survenit:
 - a. pierderea, deteriorarea, distrugerea totală sau parțială a Expedierii de către Meest; sau
 - b. neexpedierea coletului către destinatar în termen de 30 de zile de la expirarea termenului prevăzut pentru prestarea serviciului.
5. Serviciul se consideră executat în mod necorespunzător, în special în cazul în care:
 - a. au intervenit întârzieri în livrarea Coletului în raport cu termenul garantat;

- b. conținutul Coletului a fost deteriorat sau pierdut;
 - c. Serviciul a fost executat într-un mod care nu respectă comanda acceptată ori contravine dispozițiilor legale aplicabile.
6. În cazul întârzierii livrării Coletului, Destinatarul va raporta acest fapt completând formularul de reclamație disponibil în Aplicație, la adresa <https://ro.meest.com>, în secțiunea „DOCUMENTE”, precizând data și ora livrării. În cazul refuzului documentat al acceptării Expedierii de către Destinatar din cauza întârzierii Coletului, acesta este returnat Expeditorului pe cheltuiala Clientului.
7. Răspunderea Meest pentru pierderea, lipsa sau deteriorarea unei Expedieri, este limitată la valoarea reală a Expedierii la locul și în momentul primirii acesteia pentru transport, fără a depăși echivalentul în RON a 2,50 USD per kilogram greutate brută lipsă (la cursul BNR din data producerii evenimentului). În caz de daună sau distrugere parțială, răspunderea Meest va consta în contraavaloarea deprecierei Expediției, fără a depăși echivalentul în RON a 2,50 USD per kilogram greutate brută lipsă (la cursul BNR din data producerii evenimentului). În cazul Expedierilor deosebit de valoroase, răspunderea Meest pentru pierderea, lipsa sau deteriorarea respectivei Expedieri este guvernată de prevederile Convenției CMR. Efectele întârzierii de către Meest în efectuarea Serviciului de Transport, atât față de Client, cât și față de terți, sunt supuse limitării răspunderii Meest în conformitate cu art. 23 alin. 5 din Convenția CMR (compensare până la valoarea transportului). Răspunderea pentru pierderea de profituri, câștiguri sau venituri, daune indirecte și daune legate de nepreluarea Expedierii la transport este exclusă, în timp ce răspunderea pentru alte motive decât cele enumerate este limitată la dublul valorii transportului, ținând cont de prevederile alin. 4 de mai sus. Excluderea răspunderii indicată în propoziția anterioară nu se aplică Consumatorilor.
8. Prevederile TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR nu sunt menite să instituie un regim de răspundere mai strict pentru Meest decât cel prevăzut de Legea transporturilor sau orice alt act normativ aplicabil. În cazul în care normele legale prevăd un nivel de răspundere mai redus decât cel stipulat în prezenții TERMENI ȘI CONDIȚII, limita prevăzută de lege se aplică cu prioritate.
9. Prevederile prezentului ARTICOL 13 se aplică, cu excepția cazului în care Contractul încheiat între Meest și Client prevede altfel.

ARTICOLUL 14

NORMELE, PROCEDURA ȘI TERMENELE PENTRU DEPUNEREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR

1. Dreptul de a depune o reclamație legată de neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a Serviciului, în cazurile prevăzute de Articolul 13, revine:
 - a. Expeditorului; sau
 - b. Destinatarului.
2. Expeditorul și Destinatarul Coletului au dreptul de a solicita Meest întocmirea unui proces-verbal scris în cazul lipsei sau deteriorării conținutului expedierii curierului. Expeditorul și destinatarul expedierii au posibilitatea de a întocmi singuri un raport de daune completând formularul disponibil pe <https://ro.meest.com> în secțiunea „DOCUMENTE”.
3. Reclamațiile pot fi depuse în următoarele termene:
 - în termen de un an de la data la care a avut loc evenimentul care a justificat depunerea reclamației, iar în cazul neexecutării Serviciului, termenul curge începând de la data menționată la articolul 13 alineatul 5 litera b din TERMENI ȘI CONDIȚII. În cazul întârzierii transportului care nu a cauzat pierderea sau deteriorarea expedierii - nu mai târziu de două luni de la data la care a avut loc evenimentul care a justificat depunerea reclamației.
4. La cererea Meest, persoana îndreptățită să depună reclamația, indicată la punctul 1 de mai sus, este obligată să furnizeze toate documentele necesare pentru examinarea reclamației în termen de 14 zile de la data primirii cererii. Acest termen nu se include în termenul de examinare a reclamației.
5. Reclamațiile pot fi depuse la Departamentul de Servicii Clienți Meest, prin intermediul formularului electronic disponibil la adresa <https://ro.meest.com>.
6. În cazul depunerii unei reclamații prin mijloace de comunicare electronică, Meest trimite imediat pe cale

electronică o confirmare a primirii acesteia.

7. Reclamațiile depuse după expirarea termenelor menționate la alineatul (4) de mai sus, reclamațiile incomplete, completate după termen, precum și cele depuse de o persoană neautorizată, sunt considerate ca nefiind depuse.
8. Reclamația trebuie să conțină:
 - a. numele și prenumele sau denumirea Expeditorului sau Destinatarului;
 - b. adresa poștală sau adresa sediului Expeditorului sau Destinatarului;
 - c. adresa de e-mail a persoanei care depune reclamația - în cazul depunerii reclamației prin intermediul formularului electronic, considerându-se că furnizarea adresei de e-mail reprezintă totodată consimțământul persoanei respective pentru corespondența legată de reclamație, în special pentru trimiterea răspunsului din partea Meest cu privire la reclamație, prin mijloace de comunicare electronică;
 - d. obiectul reclamației;
 - e. data și locul expedierii;
 - f. Scrisoarea de transport sau alt document care confirmă expedierea sau numărul Coletului;
 - g. motivarea reclamației;
 - h. suma solicitată, documentată (în cazul în care persoana care depune reclamația solicită despăgubiri) și numărul contului bancar în care trebuie transferată despăgubirea;
 - i. semnătura persoanei care depune reclamația - în cazul reclamațiilor depuse în formă scrisă;
 - j. data întocmirii reclamației;
 - k. lista documentelor anexate;
 - l. dovada plății tuturor taxelor către Meest.
9. În cazul depunerii unei reclamații prin intermediul formularului electronic, documentele menționate la punctul

8 de mai sus se anexează în copie. Meest poate solicita transmiterea originalelor acestor documente, dacă acest lucru este necesar pentru examinarea corectă a reclamației.

10. Meest examinează reclamația și răspunde în termen de cel mult 3 luni de la data introducerii reclamației.
11. Persoana care depune reclamația va fi notificată cu privire la decizia Meest ca urmare a soluționării reclamației (răspunsul la reclamație) în scris sau, dacă reclamația este depusă prin intermediul unui formular electronic, prin e-mail trimis la adresa persoanei indicate în depunerea reclamației. Răspunsul la plângere conține informații cu privire la acceptarea, acceptarea parțială sau respingerea plângerii și include în special:
 - a. indicarea soluției în urma reclamației, inclusiv valoarea posibilă a compensației și data transferului acesteia în cazul în care pretențiile sunt acceptate integral sau parțial;
 - b. justificarea soluției - în cazul în care pretențiile nu sunt acceptate integral sau parțial.
12. Termenul de răspuns la plângere se consideră respectat dacă Meest a trimis răspunsul la plângere în ultima zi a termenului prin intermediul operatorului public sau al altui operator din ziua încheierii plângerii, prin poștă. În cazul în care reclamația este depusă prin intermediul unui formular electronic cu indicarea adresei de e-mail corespunzătoare pentru răspuns, termenul de răspuns la reclamație se consideră respectat dacă Meest a trimis, în ultima zi a termenului, un răspuns la reclamație prin e-mail la adresa de e-mail indicată în cererea de reclamație.
13. Clientul nu are dreptul de a deduce sumele aferente reclamației din obligațiile curente, trecute sau viitoare față de Meest.
14. Litigiile care decurg din Contracte și din TERMENI ȘI CONDIȚII sunt soluționate de instanțele de drept comun, de la sediul Meest.
15. Dreptul de a formula reclamații care decurg dintr-o reclamație este suspendat până când Clientul a achitat toate taxele, onorariile, costurile și alte cheltuieli suportate de Meest.
16. În ceea ce privește reclamațiile referitoare la serviciul de transport, care nu sunt reglementate în prezentul articol, se aplică dispozițiile legale în vigoare.

ARTICOLUL 15

SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR PENTRU SERVICIILE MEEST

1. Orice litigiu de drept civil în domeniul Serviciilor, apărut între Expeditor sau Destinatar și Meest, poate fi soluționat prin intermediul soluționării alternative a litigiilor.
2. Modul detaliat de desfășurare a procedurii în cazurile de soluționare alternativă a litigiilor este prevăzut în Hotărârea Guvernului nr. 775/2016 privind organizarea și funcționarea structurii responsabile cu derularea procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, precum și pentru modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și în conformitate cu legislația aplicabilă în vigoare din România.

ARTICOLUL 16

DENUNȚAREA CONTRACTULUI DE CĂTRE CONSUMATOR/EXCEPȚII

1. Clientul, Expeditorul sau Destinatarul, care este totodată și Consumator, are dreptul la denunțarea unilaterală a contractului încheiat la distanță în termen de 14 zile de la încheierea acestuia, cu excepția cazului în care contractul a fost deja executat.
2. TERMENI ȘI CONDIȚIILE nu se aplică Consumatorilor în măsura în care acestea ar putea încălca sau limita drepturile Consumatorilor și protecția consumatorilor prevăzute de legislația general aplicabilă, inclusiv introducerea de clauze contractuale abuzive. În special, dispozițiile excluse în mod expres din TERMENI ȘI CONDIȚII, respectiv dispozițiile articolului 5 alineatele (4) - (5), articolului 7 alineatele (2) - (3) nu se aplică Consumatorului, articolul 10 alineatul (2), articolul 11 alineatul (6), articolul 13 alineatul (10), articolul 14 alineatul (7), articolul 14 alineatul (10) litera (h) - în ceea ce privește obligația de a indica numărul contului bancar, articolul 14 alineatele (15), (16) și (17) din TERMENI ȘI CONDIȚII.

ARTICOLUL 17

DISPOZIȚII FINALE

1. În cazul în care, în orice moment, orice dispoziție a TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR este sau devine ilegală, invalidă, lipsită de efect obligatoriu sau inaplicabilă în orice privință, aceasta nu va afecta legalitatea, validitatea sau aplicabilitatea dispozițiilor rămase, iar Meest va depune toate eforturile pentru a modifica TERMENII ȘI CONDIȚIILE pentru a obține efectul pe care aceste dispoziții invalide sau neaplicabile ar fi trebuit să îl aibă.
2. În ceea ce privește aspectele care nu sunt reglementate în TERMENI ȘI CONDIȚII, se aplică dispozițiile legale general aplicabile.
3. În ceea ce privește aspectele care nu sunt reglementate în TERMENI ȘI CONDIȚII, se aplică prevederile legale general aplicabile.

TERMENI ȘI CONDIȚIILE

intră în vigoare la data de 10.12.2025.