

## **Condițiile prestării serviciului „Verificarea coletului”**

„Verificarea coletului” reprezintă un serviciu ce oferă posibilitatea destinatarului de a verifica conținutul coletului în oficiu la o masă specială sau la adresă în următoarele condiții:

Un angajat Nova Post va deschide în prealabil coletul în prezența destinatarului, iar mai apoi destinatarul va putea examina și verifica conținutul.

Pentru comoditate, verificarea coletului în oficiu se efectuează în locurile marcate cu „Verificare coletului”, tot acolo este disponibilă o masă și o priză de 220W.

Un angajat Nova Post se va afla lângă Destinatar în timpul verificării coletului, pentru ai oferi ajutor în timp util și pentru ai explica destinatarului condițiilor de verificare.

Dacă după verificare destinatarul este mulțumit de calitatea conținutului care se află în colet, acceptă primirea coletului.

Dacă după verificare, destinatarul refuză să primească coletul, angajatul Nova Post va ambala coletul verificat.

Dacă în timpul verificării au fost depistate produse lipsă, produse deteriorate sau coletul a fost deteriorat în timpul verificării, angajatul Nova Post va ajuta Destinatarul să îndeplinească un act de predare-primire și o reclamație drept confirmare a neînțelegerilor de calitate și/sau cantitatea.

Timpul maxim de verificare pentru fiecare colet nu trebuie să depășească 5 minute.

## **Caracteristici de verificare a coletelor de anumite tipuri**

Produsele în ambalaj care au o metodă caracteristică de deschidere (ambalaj blister, peliculă termocontractabil, ambalaj din polietilenă laminată, sigilii metalice sau din hârtie, cusătură cu fir, perforare) pot fi verificate numai pentru integritatea ambalajului original, dar fără a-l despacheta.

### **În timpul verificării coletelor este interzis:**

- Să verifice conținutul coletului fără supravegherea unui angajat al Nova Post.
- Să verifice articolele aduse de destinatar, care nu se aflau în colet.
- Să dezassembleze conținutul (excepție: mărfurile care necesită utilizarea unui card SIM sau a bateriei).

- Să conectezi, copiezi, citești informațiile din media incluse în colet.
- Să scoți autocolantele din fabrică, publicitare și informative din ambalaj (excepție: autocolante plasate pe ambalajul produselor electronice și optice în locul unde ambalajul poate fi deschis).
- Să testezi produsele din colet (de exemplu, spray-uri de parfum, produse cosmetice, etc.).
- Să conectezi dispozitive străine, medii de stocare sau mecanisme care nu fac parte din colet (excepție: carduri SIM, căști, baterii).
- Să deschizi recipiente cu lichide din colet.
- Să setezi parole pentru dispozitivele electronice care dețin o astfel de funcție (telefoane, tablete, computere, laptopuri etc.).
- Să verifici coletul în afara oficiului (pentru coletele livrate la oficiu).

### **Recomandări pentru simplificarea procedurii de obținere a despăgubirilor**

- Verifică coletul în prezența unui angajat Nova Post.
- Urmează recomandările angajatului Nova Post atunci când verifici coletul.
- Dacă ai reclamații cu privire la starea/conținutul coletului, completează un act de primire-predare și o reclamație.
- Când expediezi un colet, asigură-te că este bine ambalat. Pentru toate întrebările referitoare la ambalare (rapiditatea utilizării, selectarea tipului de ambalaj pentru un anumit tip de transport etc.), te rugăm să apelezi la un angajat Nova Post.
- Indică costul real al coletului atunci când plasezi o comandă de livrare.

### **Motivele pentru care compensația poate fi refuzată**

- Actul de predare-primire nu a fost completat la recepționarea coletului.
- Actul de predare-primire nu a fost completat în prezența unui angajat Nova Post.
- În actul de predare-primire lipsesc informații despre deteriorare/deformare/integritatea conținutului coletului.
- Depunerea unei cereri de reclamație fără întocmirea unui act de predare-primire. Dacă aceasta este o cerere de despăgubire pentru daune morale.
- Alte motive.

**Rețineți:** Nova Post are toate tipurile de ambalaje necesare pentru a asigura transportarea în siguranță a fiecărui colet.

În cazul nerespectării regulilor de ambalare, coletul nu poate fi returnat iar daunele nu vor fi compensate.

Pentru mai multe informații, te rugăm să consulți [Condițiile de prestare a serviciilor](#).