

CUPRINS

Cap.1 Prezentarea serviciilor Thunder light .....	2
Cap.2 Cererea serviciilor Thunder light.....	3
Cap.3 Oferta serviciilor Thunder light.....	4
Cap.4 Preturi, tarife, factori de influenta .....	5
Cap.5 Raportul calitate – pret .....	7
Cap.6 Conditii generale privind furnizarea serviciilor de curierat .....	8
Concluzii.....	12
Bibliografie .....	13

## Cap.1 PREZENTAREA SERVICIILOR

### THUNDER LIGHT

#### EXPERTII LIVRARILOR IMEDIATE

Thunder light este prima si actualmente singura companie de nisa pe piata romaneasca de curierat rapid, fiind axata pe livrarea la destinatar a expedierilor in ziua preluarii acestora, indiferent ca este vorba de livrari la nivel local, national sau international.

Suntem astfel, fara indoiala, cea mai rapida companie de curierat din Romania si singura care a dezvoltat serviciul de livrare in aceeasi zi in tara si strainatate. Thunder light este autorizata de ANCOM si este membru fondator AOCR. Cu Thunder light poti trimite oriunde in lume, indiferent de greutate, in cel mai scurt timp posibil, avand garantia unor servicii de calitate .

Mai mult decat atat, suntem in masura sa oferim pentru corespondenta in ambele sensuri cu Bulgaria un serviciu unic in Romania avind in vedere costul scazut si timpul de livrare. Astfel, prin acest nou serviciu international Thunder light ofera posibilitatea livrarii in maxim 48 ore in Bulgaria. Totodata, din septembrie 2005, oferim servicii de curierat inclusiv in Grecia. In urmatoarea perioada urmarim dezvoltarea unui proiect amplu de incheiere de parteneriate cu firme de curierat rapid din tarile balcanice, avand ca scop final punerea la dispozitia clientilor nostri a unor servicii eficiente si in acest spatiu geografic.

Solutii de livrare  
Aer-Tren-Sosea. Perfect combinate

Thunder light Courier asigura o gama completa de servicii de curierat, respectarea timpului de livrare constituind pentru noi prioritatea absoluta.

Astfel putem pune la dispozitia partenerilor nostri un sistem de tip One Stop Shop, dumneavoastra avand garantia furnizarii celei mai bune solutii de livrare in functie de particularitatile specifice ale proiectului.

Utilizam intreaga gama disponibila de mijloace de transport, de la biciclete si scutere, la dube, trenuri sau avioane.

Utilizam atat resurse proprii cat si serviciile celor mai buni subcontractori din domeniu.

Utilizam un program operational si un sistem IT capabil sa genereze solutiile optime de transport pentru Dumneavoastra.

Utilizam intreaga experienta a echipei noastre, care cumulata este de ordinul zecilor de ani.

#### SUPPORT CLIENTI

Thunder light Courier depune toate eforturile pentru a facilita si urgenta comunicarea cu partenerii sai, in scopul asigurarii unei calitati de exceptie a serviciilor. In acest sens, ne propunem sa utilizam la maximum capacitatile oferite de industria IT si sa transferam catre mediul on-line o cat mai mare parte din interactiunea cu clientul, pentru a putea oferi solutii in timp real.

Astfel, va punem la dispozitie urmatoare facilitati:

- †informatii on-line in timp real
- †comenzi on-line
- †plati on-line
- †on-line tracking
- †confirmare de primire on-line

## Cap.2 CEREREA SERVICIILOR

### THUNDER LIGHT

#### EXPERTII LIVRARILOR IMEDIATE

Thunder light este prima si actualmente singura companie de nisa pe piata romaneasca de curierat rapid, fiind axata pe livrarea la destinatar a expedierilor in ziua preluarii acestora, indiferent ca este vorba de transport la nivel local, national sau international.

Suntem astfel, fara indoiala, cea mai rapida companie de curierat din Romania si singura care a dezvoltat serviciul de livrare in aceeasi zi in tara. Oferim servicii premium de o calitate ireprosabila, in sistem 100 % „money back guarantee”, utilizand in premiera in Romania cele mai rapide formule de transport multi-modal.

Calitatea serviciilor are la baza experienta unor specialisti ce activeaza de multi ani in domeniu, buni cunoscatori ai pietei si necesitatilor clientilor.

Serviciile oferite de catre noi se adreseaza tuturor acelora care s-au confruntat pana acum cu necesitatea de a expedia ceva care sa ajunga cel mai rapid posibil la destinatie, timpul de livrare fiind in astfel de cazuri de importanta primordiala.

## Cap.3 OFERTA SERVICIILOR THUNDER LIGHT

Thunder light va pune la dispozitie 4 tipuri de livrare:

Curierat livrare instant:

- timp maxim de livrare a comenzii: 1 h
- timp maxim de preluare a comenzii de la domiciliul clientului: 30 min

Curierat livrare urgenta:

- timp maxim de livrare a comenzii: 1-2 h
- timp maxim de preluare a comenzii: 30-45 min

Curierat livrare accelerata:

- timp maxim de livrare a comenzii: 2-4 ore
- timp maxim de preluare a comenzii: 30-60 min

Curierat livrare Thunder light:

- timp maxim de livrare a comenzii: sfarsitul programului
- timp maxim de preluare a comenzii: 30-60 min

Servicii nationale

Pentru expeditiile care sunt preluate si livrate pe teritoriul Romaniei Thunder light ofera clientilor sai urmatoarele categorii de servicii:

Servicii gratuite:

Servicii oferite tuturor clientilor

Servicii internationale

Cu Thunder light poti trimite oriunde in lume, indiferent de greutate, in cel mai scurt timp posibil, avand garantia unor servicii de calitate .

## Cap.4 PRETURI, TARIFE, FACTORI DE INFLUENTA

## LIVRARI

Pachet curierat	Zona centrala LEI	Zona cartier LEI	Zona centura LEI
Livrare instant	21	23	35
Livrare urgenta	15	17	27
Livrare accelerata	12	13	21
Same day delivery	10	11	19

Preturile de curierat pentru weekend si noapte.

Pachet curierat	Zona centrala LEI	Zona cartier LEI	Zona centura LEI
Night 21.00-00.00	21	29	39
Night 00.00-4.00	29	35	40
Early morning 4.00-8.00	27	32	37
Weekend 08.00-21.00	25	29	35

Tarife:

- preturi incepand de la 10 LEI (100.000 Lei vechi)
- tarifarea se va face in functie de zona de livrare.
- preturile nu includ tva.
- 3-5 plicuri: 6 Ron/plic.
- 5-7 plicuri: 5.5 Ron/plic.
- 7-10 plicuri 5 Ron/plic.
- peste 10 plicuri 3.9 Ron/plic.

Piața de curierat rapid - concurența în contextul integrării în UE

Cu puțin timp înainte de începerea anului integrării, piața de curierat rapid se prezintă ca una dintre cele mai prospere și mai dinamice industrii din România. Au apărut numeroase companii românești, de asemenea au pătruns pe piață mari companii internaționale precum DHL, UPS, Fedex sau TNT.

Cum rezistă companiile românești într-un mediu atât de concurențial, ce se așteaptă pe piață ziarul financiar exclusiv electronic [www.SMART-financial.ro](http://www.SMART-financial.ro) a încercat să răspundă la cât mai multe întrebări într-un interviu cu Ciprian Pulpă, Executive Manager la Thunder light - o companie românească înființată în București în 2000.

Articole curierat:

1. Rolul serviciului de curierat in viata romanilor
2. Se incinge lupta intre companiile romanesti de curierat
3. Curieratul, o piata de peste 130 milioane euro
4. Serviciile de curierat rapid prind aripi pe pietele locale
5. Curieratul: afacerea care aduce profit rapid
6. Curieratul trece la viteza europeana
7. Curieratul aduce la usa profit

## Cap.5 RAPORTUL CALITATE-PRET

Avand ceea mai mare retea de retail din tara in domeniul serviciilor postale prin cele peste 7000 de subunitatii, Thunder light ofera clientilor, pe langa seviciile traditionale,

servicii bazate pe cele mai noi tehnologii, care asigura transmiterea securizata a banilor, incasarea facturilor la utilitati, prestarea serviciilor bancare si chiar transmiterea de mesaje de la casute de e-mail la adrese postale.

Thunder light propune servicii bazate pe comunicarea directa, ce se materializeaza in fidelizarea clientilor existenti, atragerea de noi clienti si, implicit, dezvoltarea afacerii clientilor sai. Aceste servicii ofera multiple beneficii: cea mai mare acoperire nationala, clienti de toate varstele si din toate clasele sociale, etc.

In tara noastra, aflata intr-un stadiu de consolidare a economiei de piata, relatiile noi ale comertului cu producatorii, ca o componenta a mecanismului de piata, sunt in curs de formare, pe masura restructurarii aparatului economic si a schimbarii conceptiei care a dominat in trecut raporturile dintre firmele comerciale si consumatori.

Progresul tehnic al societatii este impus si de schimbarile pe care le-a adus in activitatea de management, marketing si in alte domenii - tehnica moderna si informatizata. Totodata, intr-o economie de piata moderna, maximizarea rentabilitatii este criteriul fundamental al deciziilor firmelor de angajare a cheltuielilor de organizare a productiei, de extindere sau restrangere a acestora.

Celor care au expedieri locale urgente, cu timp de livrare de ordinul zecilor de minute, insa ofertele prezente actualmente pe piata nu i-au satisfacut la nivelul calitativ asteptat.

Celor cu expedieri imediate in tara si care pur si simplu nu au avut pana acum prin cine sa le trimita pentru a putea ajunge in cateva ore la destinatie.

Celor ce au de trimis rapid in strainatate documente sau colete de maxima importanta care sa plece cu primul avion sau impreuna cu un curier dedicat si sa ajunga la destinatie in maximum 24 de ore.

Expertiza, sistemele complexe si flexibile de lucru utilizate, ne permit totodata conceperea si oferirea la cerere catre clientii nostri si a unor servicii dedicate, personalizate, perfect adaptate nevoilor acestora.

De asemenea, prin parteneriate solide cu diferiti subcontractori selectati in functie de particularitatile cerintelor primite, putem oferi in conditii avantajoase si alte servicii de curierat in cazul in care se prefera de catre client lucrul cu un singur furnizor.

Dialogul permanent cu Dumneavoastra, consultanta oferita in alegerea celor mai potrivite variante si adaptabilitatea confera valoare adaugata serviciilor oferite de catre noi.

Preocuparea permanenta in a asigura partenerilor nostri servicii de calitate este certificata de procesul de implementare a unui Sistem de Management al Calitatii in conformitate cu standardul international SR EN ISO 9001-2001 si de apartenenta noastra la organizatiile de referinta in domeniu, ANRCTI si AOCR

Avand de partea noastra argumentele de mai sus, pentru mai multe detalii, va invitam sa nu ezitati a ne contacta si a apela la serviciile noastre. Vom pune impreuna bazele unui parteneriat de care suntem convinsi ca veti fi si Dumneavoastra, ca si actualii nostri clienti, pe deplin multumiti.

Cap.6 CONDITII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR DE  
CURIERAT

- Thunder light ofera servicii incluse in sfera serviciului universal, dar si neincluse in sfera serviciului universal in urmatoarele conditii:
- Thunder light accepta doar expeditiile ambalate in mod corespunzator de catre expeditor si care au inscrise pe AWB. toate datele necesare livrarii (destinatar/adresa/oras destinatar/nr.de telefon).

Preluarea trimiterii postale se realizeaza prin personalul angajat la punctele de lucru Thunder light sau de la adresa indicata de expeditor prin curier.

In cazul expeditiilor incorect ambalate de catre expeditor, Thunder light nu raspunde de nici o eventuala deterioare a expeditiei pe timpul transportului.

Predarea trimiterii postale se face la adresa indicata de expeditor, personal catre destinatar sau catre persoana autorizata sa primeasca trimiterea postala.

- Thunder light are dreptul de a refuza predarea catre destinatar a trimiterii postale in urmatoarele cazuri: 1.Expeditorul nu a platit integral tariful corespunzator trimiterii postale;  
2.Ambalajul trimiterii postale prezinta inscriptii care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri sau trimiterea postala consta in bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, daca se depun neambalate;  
3.Cand, dupa preluarea trimiterii postale, rezulta in mod neindoielnic, in urma utilizarii unor metode de observare rezonabile care sa nu afecteze secretul corespondentei, ca trimiterea postala contine bunuri interzise la transport sau care nu respecta conditiile speciale de transport;  
4.Cand, dupa preluarea trimiterii postale, aceasta a produs sau poate

produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalatiilor utilizate sau altor trimiteri postale.

- Thunder light nu va utiliza pe intreaga perioada in care se afla in detentia trimiterii postale, metode de manipulare a trimiterilor postale care pot prin activitatea angajatilor sai sau a factorilor externi pot altera, deteriora trimiterea postala ori continutul acesteia. De asemenea Thunder light nu conditioneaza prestarea serviciilor postale de deschiderea trimiterii postale, nu va deschide trimiterea postala pana la destinatie si nu va utiliza metode de manipulare care ar da posibilitatea oricarei persoane de a lua cunostinta de continutul trimiterii postale.
- In cazul serviciului Ramburs, Thunder light va incasa la predarea trimiterii postale contravaloarea bunului care face obiectul acesteia, declarata de expeditor, si o va transmite ulterior expeditorului.
- In cazul serviciului Confirmare de Primire, Thunder light va ofera AWB-ul scanat sau o copie conform cu originalul.



- Dacă expeditia nu a putut fi predata destinatarului din următoarele motive:
  1. Adresa destinatarului nu există sau la acea adresă nu există nicio construcție sau recipient la care trimiterea postală să poată fi predata;
  2. Destinatarul sau persoana autorizată să primească trimiterea postală nu au fost găsiți la adresa indicată, iar termenul de păstrare la punctul de contact deservit de personal a expirat;
  3. Destinatarul sau persoana autorizată să preia trimiterea postală au refuzat primirea.
- Thunder light va returna marfa expeditorului cu aplicarea unui tarif loco.
- În situația prevăzută la punctul 2 dar și în oricare alt caz care nu se regăsește între cele trei menționate mai sus Thunder light va notifica destinatarul despre existența unei expediții, punctul de lucru de la care o poate ridica și va păstra expeditia timp de 15 zile la punctul de lucru care urma să facă livrarea.
- Trimiterile postale care nu au fost predate destinatarului și nici returnate expeditorului vor fi păstrate timp de 6 luni în depozitul Thunder light din București. Dacă în acest timp expeditorul sau destinatarul nu au revendicat expeditia aceasta va trece fără vreo nicio notificare sau formalitate prealabilă în proprietatea Thunder light.
- Pentru orice păstrare a expediției la dispoziția expeditorului sau destinatarului Thunder light va percepe un tarif 1 leu / zi.
- Thunder light garantează livrarea oricărei expediții în bune condiții și în deplină confidențialitate, oriunde pe teritoriul României în termen mediu de 24 de ore și într-un termen maxim de 36 de ore, (zile lucratoare) cu excepția cazului fortuit sau forței majore. În aceste situații excepționale Thunder light va depune toate diligentele pentru ca expeditia să ajungă la destinatar. Pentru respectarea acestor termene Thunder light beneficiază

de 52 de trasee stabilite între punctele de contact fixe deservite de personal, concepute în așa fel, încât orice expediție să fie ridicată din punctul de colectare în maximum de 12 ore de la ridicare iar prin fiecare punct de contact fix deservit de personal să treacă cel puțin o dată autovehiculele Thunder light care livrează expedițiile.

- Societatea Thunder light SCS a stabilit un mecanism simplu, transparent și accesibil de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori, în special în ceea ce privește pierderea, distrugerea parțială totală sau deteriorarea trimiterilor postale precum și nerespectarea standardelor de calitate a serviciilor (termene de livrare etc.)
- Procedurile permit soluționarea echitabilă și promptă a reclamațiilor precum și un sistem adecvat de rambursare sau compensare.
- Reclamațiile cu privire la ambalaj, număr de colete ori greutatea acestora se fac la livrare și nu ulterior acesteia.
- Expeditorul sau destinatarul nemulțumit de serviciile oferite poate formula o reclamație scrisă prin mail, fax sau plic adresată Departamentului Relații cu Clientii, în termen de 30 zile pentru serviciile incluse în sfera serviciului universal și 90 de zile pentru serviciile neincluse în sfera serviciului universal. Dacă reclamația se referă la timpul de livrare atunci trebuie să cuprindă numărul scrisorii de transport (AWB) sau să o aibă atasată.

- Dacă reclamația privește alte detalii ale expediției (ex: obiect, modalitate de manipulare etc) pe lângă scrisoarea de transport, reclamația trebuie să fie însoțită de toate documentele pe care reclamantul își întemeiază pretențiile (ex: factura, note scrise, declarații etc.). Departamentul Relații cu Clientii confirmă reclamantului primirea reclamației în măsura posibilităților telefonice, prin mail dacă reclamantul face publică adresa sa de mail și solicită acest lucru și prin completarea confirmării de primire în cazul reclamației scrise și expediate, în plic și răspunde reclamantului în scris prin mail, fax sau adresa de răspuns în funcție de modul cum a primit reclamația și solicitarea reclamantului. Termenul de soluționare a reclamațiilor este de 15 zile de la data introducerii reclamațiilor pentru serviciile incluse în sfera serviciului universal și 30 de zile de la data introducerii reclamațiilor pentru serviciile neincluse în sfera serviciului universal.

Orice reclamație se va înregistra în Registrul Electronic de Reclamații și în termen de 30 de zile de la data soluționării favorabile a reclamației solicitantul va fi despăgubit în funcție de tipul serviciului ales, cu valoare declarată sau nedeclarată, iar după caz, se adaugă dobânda legală la vedere care curge din momentul introducerii reclamației prealabile sau se restituie numai tarifele încasate suplimentar față de tariful aplicabil pentru serviciul postal standard.

Dacă reclamația este întemeiată, despăgubirea se acordă cash dacă solicitantul este persoană fizică și prin ordin de plată sau compensare dacă solicitantul este persoană juridică. Reclamația se va considera întemeiată

- dacă, potrivit înțelegerii contractuale sau dispozițiilor legale, Thunder light este obligat să acorde despăgubiri.
- Thunder light colectează și livrează expedițiile prin mijloace proprii, colaborează cu alți furnizori de servicii postale, dar nu răspunde solidar față de clienți astfel:
- În caz de dispariție, furt sau distrugere totală sau parțială a expedițiilor care fac obiectul unui serviciu cu valoare nedeclarată Thunder light acordă o despăgubire egală cu suma reprezentând de 10 ori tariful pentru un colet, indiferent de greutate;
- În caz de dispariție, furt sau distrugere totală sau parțială a expedițiilor care fac obiectul unui serviciu cu valoare nedeclarată, Thunder light acordă o despăgubire egală cu suma reprezentând de 10 ori tariful pentru un colet, indiferent de greutate. În caz de dispariție, furt sau distrugere parțială a expedițiilor ambalate corespunzător care fac obiectul unui serviciu cu valoare declarată, dacă clientul a plătit taxa suplimentară de 1% din valoarea declarată, Thunder light acordă o despăgubire egală cu valoarea corespunzătoare părții lipsă, distrusă sau deteriorată dovedită.
- Pentru cazurile mai sus menționate, în afara despăgubirilor prevăzute mai sus, se restituie și tarifele încasate la depunerea trimiterii.
- În următoarele cazuri Thunder light este exonerat de răspundere în următoarele cazuri:
  1. Paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului.
  2. Paguba s-a produs ca urmare a faptei unei terțe persoane pentru care Thunder light nu este chemat potrivit legii să răspundă.
  3. Trimiterea a fost primită fără obiectii de către destinatar.
  4. Paguba s-a produs

ca urmare a unui caz de forta majora sau a cazului fortuit; in acest caz, expeditorul are dreptul la restituirea tarifelor achitate, cu exceptia tarifului de asigurare.

- Thunder light este furnizor de serviciu "Express" si garanteaza livrarea expeditiilor, intr-un termen mediu (zile lucratoare), dupa cum urmeaza:  
12 ore - pentru expeditiile livrate in aceeasi localitate  
24 ore - pentru expeditiile livrate in interiorul oricarui judet de pe teritoriul Romaniei  
24 ore - pentru expeditiile intre resedintele de judet  
36 ore - pentru orice expeditie care nu se incadreaza in niciunul din cazurile de mai sus, urmand a fi livrata intre oricare doua localitati de pe teritoriul Romaniei.
- In cazul in care Thunder light depaseste termenii de mai sus, din motive imputabile, acorda expedierea gratuita a expeditei intarziate sau acordara o alta expeditie gratuita.

## CONCLUZII

Mediul intern al unei societati reprezinta potentialul acesteia, reprezinta totalitatea resurselor unei firme, cadrul organizatoric, calitatea conducerii si instrumentele cu care orice intreprinzator poate sa actioneze pe piata: produsul, pretul, distributia si promovarea.

Dupa cum bine se stie, Thunder light este lider national in domeniul serviciilor postale, aflat in plin proces de modernizare, este cea mai mare retea de retail din Romania avand peste 7000 de subunitati postale, cu cea mai mare forta de vanzari din Romania (peste 10.000 de factoripostali) avand produse si servicii pentru orice client.

De ce majoritatea aleg Thunder light? Pentru ca oferta clientului trebuie sa ajunga la oameni potriviti, in timp util si cu costuri minime, pentru ca alegerea destinatarilor se

face in functie de criteriile clientilor, pentru ca clientul beneficiaza de date in continua actualizare, pentru ca Thunder light iti ofera o alternativa ieftin si rapida, etc.

## BIBLIOGRAFIE

[www.posta-romana.ro](http://www.posta-romana.ro)

ECONOMIA SERVICIILOR

Legea nr. 642/2000 privind serviciile postale

Instructiuni privind serviciile de curierat

Internet

Student:

**STEMATE GABRIELA**

UNIVERSITATEA CRESTINA "DIMITRIE CANTEMIR"

FACULTATEA DE MANAGEMENT TURISTIC SI COMERCIAL

ANUL I ,FR