

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

ELITUR TRANS S.R.L., cu sediul social în adresa Str. Sarului nr. 51 A, com. Bobicești, sat Mirila, Olt, CUI 15241791, J28/110/2003 oferă servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale, în următoarele condiții:

ELITUR TRANS S.R.L. acceptă trimerile poștale prezentate de către expeditor, ambalate corespunzător, cu un înveliș exterior opac care să nu permită vizualizarea conținutului, și care au înscrise datele de identificare complete ale destinatarului.

Responsabilitatea ambalării trimerilor poștale, precum și a înscrierii datelor pe trimiterea poștală revin expeditorului.

Trimerile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor, utilizând ca umplutură talaș, polistiren antișoc sau alt material care atenuază șocul mecanic, și să aibă aplicată inscripția „Fragil”. ELITUR TRANS S.R.L. se obligă să recunoască și să respecte inscripțiile/etichetele aplicate de expeditor și să acorde o atenție specială în manipularea și depozitarea trimerilor poștale în cauză.

ELITUR TRANS S.R.L. nu este responsabil pentru eventualele alterări ale trimerii poștale prin mijloace sau din cauze electromagnetice (de exemplu, demagnetizare, scanare cu raze X în cadrul procedurilor de securitate/vamale etc.).

Dimensiunile maxime acceptate ale trimerii poștale sunt :

- 210 mm x 297 mm (format A4) pentru plicuri;
- 50 cm x 70 cm x 120 pentru colete.

Greutatea maximă admisă a unei trimeri poștale este de 31,5 de kg.

ELITUR TRANS S.R.L. nu acceptă trimeri poștale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimeri poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent. De asemenea, nu pot face obiectul trimerilor poștale bunurile al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie chiar și pe o porțiune de parcurs (de exemplu, dar fără a se limita la acestea: substanțe explozive, toxice, inflamabile, psihotrope, droguri, arme sau părți ale acestora, muniții etc).

Expeditorul are obligația de a nu introduce în rețeaua poștală trimeri poștale al căror obiect este interzis prin dispozițiile legale.

ELITUR TRANS S.R.L. asigură secretul trimerilor poștale - reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimerilor poștale fiind permisă numai în condițiile și cu procedura prevăzute de lege.

În cazul trimiterilor poștale internaționale se vor respecta, suplimentar, de către ambele părți, dispozițiile legale incidente în domeniul vamal, precum și legislația statelor pe teritoriul cărora se prestează operațiuni componente ale serviciilor poștale și a celor tranzitate de trimiterea poștală.

ELITUR TRANS S.R.L. asigură livrarea trimiterilor poștale interne în termen de 5 zile lucrătoare, respectiv în termen de 10 zile lucrătoare de la data preluării în cazul trimiterilor poștale internaționale.

ELITUR TRANS S.R.L. nu furnizează servicii poștale având ca obiect bunuri cu valoare declarată.

Preluarea trimiterilor poștale se realizează doar la punctele de acces deservite de personal ale ELITUR TRANS S.R.L., iar predarea trimiterilor poștale se realizează exclusiv la punctele de contact deservite de personal ale ELITUR TRANS S.R.L., personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală.

În cazul imposibilității de predare a trimiterilor poștale către destinatar (sau persoana autorizată), ELITUR TRANS S.R.L. va înștiința destinatarul printr-un aviz (avizarea se poate face prin mijloace electronice; în situația în care furnizorul nu este în posesia numărului de telefon, avizarea se va face pe suport hârtie la adresa acestuia) care să anunțe sosirea trimiterii poștale și va păstra, la punctul de contact, în vederea predării, trimiterea poștală care nu a putut fi predată acestuia, pentru o perioadă de 5 zile de la data avizării acestuia.

ELITUR TRANS S.R.L. va returna, la adresa expeditorului, pe cheltuiala expeditorului (conform tarifelor indicate în oferta comercială), trimiterea poștală înregistrată care nu a putut fi predată destinatarului din una dintre cauzele prevăzute de lege, în termen de 3 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale interne, respectiv în termen de 7 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale internaționale, termen care se calculează, după caz, de la data expirării perioadei de păstrare avizate sau a încercării de livrare.

În caz de nerespectare a timpilor de livrare și a termenelor de returnare, astfel stabiliți în cuprinsul acestui document, pentru toate serviciile poștale, ELITUR TRANS S.R.L. va răspunde față de utilizator prin restituirea unui procent de 5 % din tariful încasat pentru serviciul respectiv.

În cazul trimiterilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, ELITUR TRANS S.R.L. va păstra la dispoziție aceste trimiteri poștale timp de 9 luni de la data depunerii acestora. După expirarea acestui termen, trimiterile poștale nerevendicate trec din proprietatea expeditorului în proprietatea ELITUR TRANS S.R.L.

ELITUR TRANS S.R.L. are dreptul de a refuza predarea către destinatar a trimiterii poștale atunci când, după preluarea trimiterii poștale, rezultă în mod neîndoielnic că aceasta conține bunuri interzise la transport ori care nu respectă condițiile speciale de transport stabilite conform legislației în domeniu, respectiv legislația statelor pe teritoriul cărora urmează a se realiza livrarea ori a statelor care urmează a fi tranzitate, sau când, după preluarea trimiterii poștale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale.

ELITUR TRANS S.R.L. răspunde, în caz de pierdere, furt sau distrugere totală, pentru trimiterile poștale interne, astfel:

- cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului.

În cazul pierderii, furtului sau distrugerii totale sau parțiale, în afara despăgubirilor menționate mai sus, se restituie și tarifele încasate la depunerea trimiterii poștale.

În caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare, ELITUR TRANS S.R.L. răspunde pentru trimiterile poștale interne, după cum urmează:

- cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului, în caz de pierdere parțială, distrugere parțială sau deteriorare a trimiterilor poștale.

La sumele prevăzute mai sus se adaugă dobânda legală penalizatoare care curge din momentul introducerii reclamației prealabile sau, după caz, al introducerii cererii de chemare în judecată, indiferent care dintre aceste momente intervine primul.

Pierderea completă a conținutului este echivalentă cu pierderea trimiterii poștale.

În situația neefectuării prestațiilor care constituie caracteristici suplimentare ale serviciilor poștale, nominalizate de expeditor prin indicații speciale, se restituie numai tarifele încasate suplimentar față de tariful aplicabil pentru serviciul poștal standard.

ELITUR TRANS S.R.L. răspunde pentru trimiterile poștale internaționale în conformitate cu prevederile legislației naționale aplicabile trimiterilor poștale interne.

ELITUR TRANS S.R.L. este exonerat de răspundere în următoarele situații:

- paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;

- trimiterea 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;

- 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.

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori

ELITUR TRANS S.R.L. a stabilit un mecanism de soluționare a reclamațiilor, în special, în ceea ce privește pierderea, furtul, distrugerea parțială ori totală, sau deteriorarea trimiterilor poștale.

Expeditorul sau destinatarul nemulțumit de serviciul oferit poate formula o reclamație în termen de 6 luni de la data depunerii trimiterii poștale.

Reclamația utilizatorului care se consideră prejudiciat/nemulțumit va trebui făcută în scris și transmisă furnizorului prin una dintre următoarele modalități: prin depunere, personal, la sediul social ori la punctele de acces/ contact deservite de personal ale ELITUR TRANS S.R.L., prin intermediul unui serviciu poștal (recomandabil, cu confirmare de primire) către adresa Str. Sarului nr. 51 A, com. Bobicești, sat Mirila, Olt sau prin e-mail, la adresa office@elitur-trans.ro.

ELITUR TRANS S.R.L. va înregistra reclamația primită în Registrul de reclamații și va confirma petentului primirea acesteia prin aceeași modalitate folosită la transmitere de către utilizator sau prin modalitatea solicitată de către acesta în cuprinsul reclamației, de exemplu: prin înmânarea numărului de înregistrare, în cazul în care reclamația a fost depusă personal, prin semnarea confirmării de primire în cazul primirii reclamației printr-un serviciu poștal cu confirmare de primire, prin adresă scrisă în situația primirii reclamației printr-un serviciu poștal fără confirmare de primire sau prin comunicarea numărului de înregistrare prin e-mail către adresa de e-mail de la care s-a primit reclamația.

În vederea soluționării reclamației, utilizatorul reclamant va trebui să descrie în cuprinsul reclamației pe care o înaintează evenimentul (fapte, acte și cauze) aferent reclamației, să își formuleze pretențiile, modalitatea de plată aleasă în cazul despăgubirii și informațiile necesare transmiterii despăgubirilor (în situația în care reclamația se va dovedi întemeiată), să anexeze la reclamație dovezi relevante pentru efectuarea unor analize corecte și complete, corespunzătoare evenimentului reclamat (cum ar fi, după caz, copie a documentului care atestă plata serviciului poștal, a facturii emise de către furnizor, fotografii, ambalajul trimiterii poștale, bunul distrus/deteriorat care face obiectul trimiterii poștale, copie a procesului verbal de constatare etc.) și să pună la dispoziție orice alte informații ce ar putea fi utile soluționării reclamației.

Reprezentanții ELITUR TRANS S.R.L. vor analiza reclamația primită luând în calcul atât probele depuse de petent, dar și informațiile/probele relevante furnizate de propriii angajați ori terțe persoane implicate, putând, atunci când este cazul, să solicite chiar și o expertiză.

Reclamația va fi soluționată (implicând analiză reclamație, comunicare răspuns și acordare despăgubiri) de către ELITUR TRANS S.R.L. în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

În cazul reclamațiilor soluționate favorabil, ELITUR TRANS S.R.L. va despăgubi utilizatorul în termen de 30 de zile de la data finalizării analizei reclamației, fără a depăși, însă, termenul de 3 luni menționat mai sus, plata sumelor datorate utilizatorului acordându-se, în funcție de solicitarea persoanei prejudiciate, prin mandat poștal, prin virament bancar sau în numerar, de la casieria aflată la adresa Str. Sarului nr. 51 A, com. Bobicești, sat Mirila, Olt.

În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale ELITUR TRANS S.R.L. nu a fost soluționată în mod satisfăcător sau nu s-a răspuns la aceasta în termenul prevăzut în prezentele condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale, utilizatorul în cauză poate înainta, în termen de **1 an** de la data depunerii trimiterii poștale, o plângere autorității de reglementare însoțită de dovada îndeplinirii procedurii reclamației prealabile sau o cerere de chemare în judecată. Cererea de chemare în judecată poate fi introdusă indiferent dacă o plângere având același obiect a fost înaintată sau nu autorității de reglementare.

Prezentul document face parte integrantă din oferta comercială a ELITUR TRANS S.R.L., reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiat între expeditor și ELITUR TRANS S.R.L., la momentul acceptării trimiterii poștale în rețeaua poștală. Contractul individual se încheie prin acceptarea de către expeditor a ofertei furnizorului, fără a fi necesară întocmirea unui înscris.

Nume și prenume reprezentant

Kircuși Gheorghe

Semnătură