

CONDITII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POSTALE S.C. ELITUR TRANS S.R.L.

ELITUR TRANS SRL cu sediul social in Strada Sarului, Nr. 51A, Sat Mirila, Com. Bobicesti, Jud. Olt, CUI RO15241791, J28/110/2003, ofera servicii postale avand ca obiect trimiteri postale interne si international, in urmatoarele conditii:

ELITUR TRANS SRL accepta trimiterile postale prezentate de catre expeditor, ambalate corespunzator, cu un invelis exterior opac care sa nu permita vizualizarea continutului, si care au inscise datele de identificare complete ale destinatarului.

Responsabilitatea ambalarii trimiterilor postale, precum si a inscrierii datelor pe trimiterea postala revin expeditorului.

Trimiterile postale care contin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzator de catre expeditor, utilizand ca umplutura talas, polistiren antisoc sau alt material care atenuaza socul mechanic, si sa aiba aplicata inscriptia "Fragil". ELITUR TRANS SRL se obliga sa recunoasca si sa respecte inscriptiile/etichetele aplicate de expeditor si sa acorde o atentie speciala in manipularea si depozitarea trimiterilor postale in cauza.

ELITUR TRANS SRL nu este responsabil pentru eventualele alterari ale trimiterii postale prin mijloace sau din cauza electromagnetice (de exemplu, demagnetizare, scanare cu raze X in cadrul procedurilor de Securitate/vamale etc.).

Dimensiunile maxime acceptate ale trimiterii postale:

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

Greutatea maxima admisa a unei trimiteri postale este de 30 de KG.

ELITUR TRANS SRL nu accepta trimiteri postale al caror ambalaj prezinta inscriptii care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum si trimiteri postale constand in bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, daca se depun neambalate sau in ambalaj transparent. De asemenea, nu pot face obiectul trimiterilor postale bunurilor al caror transport este interzis prin dispozitii legale, fie chiar si pe o portiune de parcurs (de exemplu, fara a se limita la acestea: substante explozive, toxice, inflamabile, psihotrope, droguri, arme sau parti ale acestora, munitii etc.).

Expeditorul are obligatia de a nu introduce in reseaua postala trimiteri postale al caror obiect este interzis prin dispozitii legale.

ELITUR TRANS SRL asigura secretul trimiterilor postale- retinerea, deschiderea sau divulgarea continutului trimiterilor postale fiind permisa numai in conditiile si cu procedura prevazute de lege.

In cazul trimiterilor postale international se vor respecta, suplimentar, de catre ambele parti, dispozitiile legale incidente in domeniul vamal, precum si legislatia statelor pe teritoriul carora se presteaza operatiuni componente ale serviciilor postale si a celor tranzitate de trimiterea postala.

ELITUR TRANS SRL asigura livrarea trimiterilor postale interne in termen de 5 zile lucratoare, respectiv in termen de 10 zile lucratoare de la data preluarii in cazul trimiterilor postale internationale.

ELITUR TRANS SRL nu furnizeaza servicii postale avand ca obiect bunuri cu valoare declarata. Predarea trimiterilor postale se realizeaza la adresa indicata de expeditor, dupa caz, la cutia postala a destinatarului ori personal catre destinatar sau catre persoana autorizata sa primeasca trimiterea postala.

In cazul imposibilitatii de predare a trimiterilor postale catre destinatar (sau persoana autorizata), ELITUR TRANS SRL va instiinta destinatarul printr-un aviz (tip SMS) care sa anunte sosirea trimiterii postale si va pastra, la punctul de contact, in vederea predarii, trimiterea postala care nu a putut fi predata acestuia, pentru o perioada de 5 zile de la data avizarii acestuia.

ELITUR TRANS SRL va returna, la adresa expeditorului, pe cheltuiala expeditorului (conform tarifelor indicate in oferta comerciala), trimiterea postala inregistrata care nu a putut fi predata destinatarului din una dintre cauzele prevazute de lege, in termen de 3 zile lucratoare in cazul trimiterilor postale interne, respective in termen de 7 zile lucratoare in cazul trimiterilor postale international, termen care se calculeaza, dupa caz, de la data expirarii perioadei de pastrare avizate sau a incercarii de livrare.

In caz de nerespectarea a timpilor de livrare si a termenelor de returnare, astfel stabiliti in cuprinsul acestui document, pentru toate serviciile postale, ELITUR TRANS SRL va raspunde fata de utilizator prin restituirea unui procent de 5% din tariful incasat pentru serviciul respectiv.

In cazul trimiterilor postale care nu au putut fi predate destinatarului si nici returnate expeditorului, ELITUR TRANS SRL va pastra la dispozitie aceste trimiteri postale timp de 9 luni de la data depunerii acestora. Dupa expirarea acestui termen, trimiterile postale nerevendicate trec din proprietatea expeditorului in proprietatea ELITUR TRANS SRL.

ELITUR TRANS SRL are dreptul de a refuza predarea de catre destinatar a trimiterii postale atunci cand, dupa preluarea trimiterii postale, rezulta in mod neindeoielnic ca acesta contine bunuri interzise la transport ori care nu respecta conditiile special de transport stabilite conform legislatiei in domeniu, respectiv legislatia statelor pe teritoriul carora urmeaza a se realiza livrarea ori a statelor care urmeaza a fi tranzitate, sau cand, dupa preluarea trimiterilor postale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube personale, mediului, instalatiilor utilizate sau altor trimiteri postale.

ELITUR TRANS SRL raspunde, in caz de pierdere, furt sau distrugere totala sau partiala, pentru trimiterile postale interne astfel:

- cu suma reprezentand de 5 ori tariful serviciului.

In cazul pierderii, furtului sau a distrugerii totale, in afara despagubirilor mentionate mai sus, se restituie si tarifele incasate la depunerea trimiterilor postale.

La sumele prevazute mai sus se adauga dobanda legala penalizatoare care curge din momentul introducerii reclamatiei prealabile, sau, dupa caz, al introducerii cererii de chemare in judecata, indiferent care dintre aceste motive intervine primul.

Pierderea completa a continutului este echivalenta cu pierderea trimiterii postale.

In situatia neefectuării prestatiilor care constituie caracteristici suplimentare ale serviciilor postale, nominalizate de catre expeditor prin indicatii speciale, se restituie numai

tarifele incasate suplimentar fata de tariful aplicabil pentru serviciul postal standard.

ELITUR TRANS SRL raspunde pentru trimerile postale internationale in conformitate cu prevederilor acordurilor international din domeniul postal in care Romania este parte, exceptie facand cazurile in care nu exista astfel de acorduri international, situatie in care va raspunde corespunzator legislatiei nationale aplicabila trimerilor postale interne.

ELITUR TRANS SRL este exonerat de raspundere in urmatoarele situatii:

- paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
- utilizatorul nu are instalata o cutie postala care sa permita predarea trimerilor postale sau acestea nu asigura securitatea trimerilor postale ori, dupa caz, nu are asigurat un serviciu destinat primirii trimerilor postale;
- trimerirea a fost primita fara obiectii de catre destinatar, cu exceptia reclamatilor referitoare la pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea totala ori partiala a continutului trimerii postale;
- 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.

MECANISMUL DE SOLUTIONARE A RECLAMATIILOR PRIMATE DE LA UTILIZATORI

ELITUR TRANS SRL a stabilit un mecanism de solutionare a reclamatilor, in special, in ceea ce priveste pierderea, furtul, distrugerea partiala ori totala, sau deteriorarea trimerilor postale, precum si nerespectarea conditiilor de calitate a serviciilor (termenii de livrare, de returnare etc.)

Expeditorul sau destinatarul nemultumit de serviciul oferit poate formula o reclamatie in termen de 6 luni de la data depunerii trimerii postale.

Reclamatia utilizatorului care se considera prejudiciat/nemultumit va trebui facuta in scris si transmisa furnizorului prin una dintre urmatoarele modalitati: prin depunere, personal, la sediul social ori la punctele de acces/contact deservite de personal ale ELITUR TRANS SRL, prin intermediul unui serviciu postal (recomandabil, cu confirmare de primire) catre adresa: in strada Sarului, Nr. 51 A, Sat Mirila, Com. Bobicesti, Jud. Olt, sau prin mail, la adresa office@elitur-trans.ro.

ELITUR TRANS SRL va inregistra reclamatia primita in Registrul de reclamatii si va confirma petentului primirea acesteia prin aceeasi modalitate folosita la transmitere de catre utilizator sau prin modalitatea solicitata de catre acesta in cuprinsul reclamatiei, de exemplu: prin inmanarea numarului de inregistrare, in cazul in care reclamatia a fost depusa personal, prin semnarea confirmarii de primire in cazul primirii reclamatiei printr-un serviciu postal fara confirmare de primire sau prin comunicarea numarului de inregistrare prin mail catre adresa de mail de la care s-a primit reclamatia.

In vederea solutionarii reclamatiei, utilizatorul reclamant va trebui sa descrie in cuprinsul reclamatiei pe care o inainteaza evenimentul (fapte, acte si cauze) aferent reclamatiei, sa isi formuleze pretentiile, modalitatea de plata aleasa in cazul despagubirii si informatiile necesare transmiterii despagubirilor (in situatia in care reclamatia se va dovedi intemeiata), sa anexeze la reclamatie dovezi relevante pentru efectuarea unor analize corecte si complete, corespunzatoare evenimentului reclamat (cum ar fi, dupa caz, copie a documentului care atesta plata serviciului postal, a facturii emise de catre furnizor, fotografii, ambalajul trimiterii postale, bunul distrus/deteriorat care face obiectul trimiterii postale, copie a procesului verbal de constatare etc.) si sa puna la dispozitie orice alte informatii carear putea fi utile solutionarii reclamatiei.

Reprezentantii ELITUR TRANS SRL vor analiza reclamatia primita luand in calcul atat probele depuse de petent, dar si informatiile/probele relevante furnizate de catre proprii angajati ori terte persoane implicate, putand, atunci cand este cazul, sa solicite chiar si o expertiza.

Reclamatia va fi solutionata (implicand, analiza reclamatie, comunicare raspuns si acordare despagubiri) de catre ELITUR TRANS SRL in termen de 3 luni de la data introducerii acesteia. In cazul reclamatiilor solutionate favorabil, ELITUR TRANS SRL va despagubi utilizatorul in termen de 30 de zile de la data finalizarii analizei reclamatiei, fara a depasi, insa, termenul de 3 luni mentionat mai sus, plata sumelor datorate utilizatorului acordandu-se, in functie de solicitarea persoanei prejudiciate, prin mandat postal, prin virament bancar sau in numerar, de la casieria aflata la adresa: strada Sarului, Nr. 51 A, Sat Mirila, Com. Bobicesti, Jud. Olt.

In cazul in care reclamatia adresata furnizorului de servicii postale ELITUR TRANS SRL nu a fost solutionata in mod satisfacator sau nu s-a raspuns la aceasta in termenul prevazut in prezentele conditii generale privind furnizarea serviciilor postale utilizatorul in cauza poate inainta, in termen de 1 an de la data depunerii trimiterii postale, o plangere autoritatii de reglementare insotita de dovada indeplinirii procedurii reclamatiei prealabile sau o cerere de chemare in judecata.

Prezentul document face parte integranta din oferta comerciala a ELITUR TRANS SRL, reprezentand clauzele generale ale contractului individual ce se va considera incheiat intre expeditor si ELITUR TRANS SRL, la momentul acceptarii trimiterii postale in reseaua postala. Contractul individual se incheie prin acceptarea de catre expeditor a ofertei furnizorului, fara a fi necesara intocmirea unui in scris.

Nume si prenume reprezentant

Kircusi Gheorghe