

S.C. ELITUR TRANS S.R.L.  
CUI RO 15241791 J28/110/2003  
STR. N. BALCESCU, NR.2A  
LOC. BALS, JUD. OLT

**Conditiiile generale privind furnizarea serviciilor postale  
S.C. ELITUR TRANS S.R.L.**

**\*Conditii de acceptare a trimerilor postale :**

- Dimensiune si greutate : dimensiune : inaltimea maxima 2m, latime maxima 2m, lungime maxima 2.80m. Greutate : nu mai mult de 50 kg
- Ambalarea sau gradul de prelucrare: coletele vor fi ambalate de catre expeditori, materialul ambalajului trebuie sa fie rezistent la manipularea din timpul transportului si adecvat continutului coletului, iar coletul va fi securizat cu banda adeziva sau sfoara. Securizarea poate fi asigurata si de S.C. ELITUR TRANS S.R.L.
- Modelul de completare al numelui, denumirii si adresei destinatarului si expeditorului: Expeditorul va completa o lista specificativa pusa la dispozitie de S.C. ELITUR TRANS S.R.L. cu numele, adresa si eventual telefonul destinatarului
- Trimiteri postale refuzate la colectare:

Sunt excluse la colectare :

- a) trimerile postale constand in bunuri al caror transport este interzis prin dispozitii legale, fie chiar si numai pe o portiune de parcurs;
- b) trimerile postale al caror ambalaj prezinta inscriptii care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum si trimerile postale constand in bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, daca se depun neambalate;

Urmatoarele categorii de trimiteri postale sunt admise la colectare, sortare, transport si livrare numai daca, pe langa conditiile generale, sunt indeplinite si conditiile speciale prevazute pentru transportul acestor trimeri postale, astfel :

- a) trimerile postale constand in bunuri pentru care sunt stabilite conditii speciale de transport, prin dispozitii legale administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare si altele asimilate, in conditiile prevazute prin aceste dispozitii;
- b) trimerile postale constand in bunuri al caror transport, incarcare, descarcare sau transbordare prezinta greutati privind manipularea fata de mijloacele sau instalatiile furnizorului de servicii postale, in conditiile tehnice si de exploatare convenite de furnizor cu expeditorul, pentru fiecare caz.

Expeditorul raspunde de pagubele care pot fi pricinuite S.C. ELITUR TRANS S.R.L. ca urmare a expedierii unor trimeri postale care contin produse interzise prin lege. In acest sens, depistarea unor colete care contin astfel de produse face ca expeditorul sa raspunda penal sau contraventional, dupa caz, in fata autoritatilor si cu raspundere materiala pentru prejudiciul cauzat S.C. ELITUR TRANS S.R.L.

- Zonele geografice in care pot fi livrate trimerile postale :

Intern : Judetele : Olt, Dolj, Mehedinti, Valcea, Teleorman, Giurgiu, Calarasi, Bucuresti, Braila, Constanta; Extern : Italia, Franta, Spania, Portugalia

- Dovada identitatii calitatii de reprezentant al expeditorului : persoana fizica – act de identitate, persoana juridica - delegatie sau legitimatie de serviciu

- Modalitățile de plată a tarifului serviciului postal :

Plata se efectuează în numerar, la momentul depunerii trimiterii postale de către expeditor sau la momentul livrării, de către destinatar. În momentul efectuării plății, se eliberează bon fiscal în cazul persoanelor fizice și factura și chitanța în cazul persoanelor juridice (dacă plata este efectuată în euro se încasează la cursul B.N.R. din ziua respectivă)

**\*Condiții de calitate indeplinite de S.C. ELITUR TRANS S.R.L. :**

- Pentru serviciile postale având ca obiect trimiteri postale interne se asigură livrarea la destinatari în cel mult 3 zile lucrătoare de la data colectării acestora.
- Pentru serviciile postale având ca obiect trimiteri postale expediate de pe teritoriul României către o adresă în afara teritoriului acesteia se asigură livrarea la destinatari în cel mult 7 zile lucrătoare de la data colectării acestora.
- Pentru serviciile postale având ca obiect distribuirea coletelor postale din afară teritoriului României către o adresă din interiorul acesteia se asigură livrarea la destinatari în cel mult 7 zile lucrătoare de la data colectării acestora.

**\*Termenul de păstrare a trimiterilor postale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului:**

- 9 luni de la data depunerii trimiterii postale

**\*Termen de păstrare în vederea predării către destinatar a trimiterii postale:** 5 zile de la data avizării destinatarului. Termenul poate fi prelungit la solicitarea destinatarului sau a expeditorului.

În cazul întârzierii timpilor de livrare, SC ELITUR TRANS SRL își asumă răspunderea de a despăgubi clientul cu 1% pe zi, lucrătoare, din valoarea achitată pe colet.

**\*Stabilirea condițiilor în care este angajată răspunderea contractuală a furnizorului față de expeditor:**

- Cauzele care angajează răspunderea furnizorului: pierdere, furt, distrugere, deteriorare, întârziere
- Modul de calcul și cuantumul despăgubirilor: conform mecanismului de soluționare a reclamațiilor
- Determinarea furnizorului caruia îi revine răspunderea : Întrucât S.C. ELITUR TRANS S.R.L. intenționează să livreze toate trimiterile postale colectate, nu este cazul a se stabili proceduri pentru determinarea furnizorului caruia îi revine răspunderea în soluționarea reclamațiilor.

**\*Mecanismul de soluționare a reclamațiilor :**

- Persoana care poate introduce reclamația poate fi atât destinatarul, cât și expeditorul trimiterii postale.
- Termenul de introducere a reclamației : 6 luni de la data depunerii trimiterii postale .
- Termenul de soluționare a reclamației : cel mult 3 luni de la data introducerii acesteia.
- Modurile de transmitere și confirmare a primirii reclamației : reclamația se face în scris, va fi predată la orice agent al S.C. ELITUR TRANS S.R.L. sau la sediul

social al societatii. Pentru completarea tuturor detaliilor necesare cercetarii reclamatiei, reclamantul trebuie sa detina documentele care i-au fost inmanate la prezentarea trimiterii catre agentul S.C. ELITUR TRANS S.R.L. Reclamantului i se va inmana o confirmare a primirii reclamatiei, continand cel putin datele de identificare ale reprezentantului S.C.ELITUR TRANS S.R.L. si semnatura acestuia.

- Solutionarea reclamatiiilor :

Reclamatia trebuie documentata prin punerea la dispozitie a tuturor datelor relevante privind evenimentul (ambalaj, chitante, facturi, alte documente inmanate la prezentare, orice alt document relevant). S.C. ELITUR TRANS S.R.L. se obliga sa primeasca toate reclamatiiile care ii sunt adresate referitoare la serviciile prestate si sa analizeze in mod responsabil dovezile prezentate de reclamant, sa confrunte situatia prezentata cu propriile inregistrari ( exemplu : expertizarea ambalajului original al trimiterii, confruntarea documentelor de primire/livrare a trimiterilor, a eventualelor obiectiuni ridicate de destinatar in momentul livrarii).

In cazul in care reclamatia prealabila adresata furnizorului de servicii postale nu a fost solutionata in mod satisfacator pe cale amiabila in termenul stabilit prin prezentul document, utilizatorul poate adresa o plangere autoritatii de reglementare (ANCOM).

De asemenea, utilizatorul in cauza poate introduce o cerere de chemare in judecata la instanta competenta, indiferent daca a inaintat sau nu o reclamatie similara autoritatii de reglementare.

- Modalitati de rambursare sau compensare a prejudiciului in cazul reclamatiiilor intemeiate:

In caz de pierdere, furt sau distrugere totala sau partiala sau deteriorare: cu suma reprezentand de 10 ori tariful serviciului.

La sumele prevazute mai sus se adauga dobanda legala care curge din momentul introducerii reclamatiei prealabile.

Pierderea completa a continutului este echivalenta cu pierderea trimiterii postale.

S.C. ELITUR TRANS S.R.L. este exonerata de raspundere in urmatoarele situatii :

- a) paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului;
- b) trimiterea a fost primita fara obiectii de catre destinatar, cu exceptia reclamatiiilor referitoare la pierderea, furtul sau distrugerea continutului trimiterii postale;
- c) 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.

Expeditorul poate renunta la dreptul la despagubire in favoarea destinatarului.

In cazul reclamatiiilor intemeiate care implica raspunderea materiala a S.C. ELITUR TRANS S.R.L., plata despagubirilor se va face catre utilizatorul pagubit in numerar sau prin virament intr-un cont bancar al carui titular este persoana pagubita, pa baza unui proces-verbal, in termen de maxim 15 zile de la data solutionarii reclamatiei.

*Administrator,*

