

CONDIȚII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POȘTALE - DOUBLE T TURISM TRANSPORT

S.C. DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L., cu sediul social în Calea Victoriei, nr.2, sector 3, București, **oferă servicii poștale având ca obiect doar trimiteri poștale internaționale**

- în conformitate cu legislația statelor pe teritoriul cărora prestează serviciile poștale respective;
- în conformitate cu autorizația deținută;
- în conformitate cu următoarele condiții generale de furnizare a serviciilor poștale:

Puncte de colectare a trimiterilor poștale:

1. Punctele fixe de colectare/livrare a trimiterilor poștale sunt:

- pentru ROMÂNIA: **București**, Calea Victoriei nr.2, sector 3, program de lucru cu publicul de luni până vineri între orele 08:30 – 16:30;
- pentru GERMANIA: Munchen 80335 Marsstrasse 13, program de lucru cu publicul de luni până vineri între orele 08:30 – 16:30;

2. Punctele mobile de colectare/livrare a trimiterilor poștale sunt în stațiile de îmbarcare/debarcare ale traseelor exploatare de autocarele utilizate de Double T Turism Transport SRL pentru transportul internațional de persoane autorizat în conformitate cu graficele de circulație al autorizațiilor eliberate de Ministerul Transporturilor și respectând frecvența autorizată de acesta. Trimiterile vor fi acceptate numai pe traseele operate de DOUBLE T TURISM TRANSPORT; nu sunt acceptate trimiteri pentru alte trasee.

Condiții de acceptare a trimiterilor poștale:

1. Greutățile și dimensiunile maxime admise pentru trimiterile postale preluate sunt următoarele:

- greutate maximă **25 kg/colet** (condiție obligatorie privind manipularea acestora);
- dimensiunile maxime acceptate ale trimiterii poștale:
- 210 mm X 297 mm (format A4) pentru plicuri și sunt acceptate în număr nelimitat;
- 50 cm X 70 cm X 120 cm pentru colete ;
- volumul maxim al coletului 0,42 m.c.

2. Double T Turism Transport S.R.L. acceptă trimiterile postale prezentate de către expeditor, într-un ambalaj corespunzător, cu un învelis exterior opac care să nu permită vizualizarea conținutului, și care au înscrise datele de identificare complete ale destinatarului, iar în cazul serviciului Contra ramburs și ale expeditorului.

3. Responsabilitatea ambalării trimiterilor postale, precum și a înscrierii datelor pe trimiterea postală revin expeditorului.

4. Trimiterile postale care contin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor, utilizând ca umplutură talas, polistiren antisoc sau alt material care atenuează socul mecanic, și să aibă aplicată inscripția „Fragil”. Double T Turism Transport S.R.L. se obliga să recunoască și să respecte inscripțiile/etichetele aplicate de expeditor și să acorde o atenție specială în manipularea și depozitarea trimiterilor postale în cauză.

5. Double T Turism Transport S.R.L. nu este responsabil pentru eventualele alterări ale trimiterii postale prin mijloace sau din cauze electromagnetice (de exemplu, demagnetizare, scanare cu raze X în cadrul procedurilor de securitate/vamale etc.).

6. În cazul serviciului de trimitere cu valoare declarată se va completa obligatoriu Anexa nr. 2 la acest document. Serviciul de trimitere cu valoare declarată este serviciul ale cărui particularități constau în

asigurarea unei trimeri postale împotriva pierderii, furtului, distrugerii totale sau parțiale ori deteriorării, pentru o sumă care nu poate depăși valoarea declarată de către expeditor, și în eliberarea, la cerere, a unei dovezi privind depunerea trimerii postale.

Termenul în care poate fi solicitată de expeditor dovada privind depunerea trimerii postale care face obiectul unui serviciu de trimiteri cu valoare declarată este de 9 luni de la data depunerii acesteia, Double T Turism Transport S.R.L. având obligația de a comunica dovada respectivă în termen de maxim 7 zile lucrătoare de la data solicitării, printr-o metodă agreată cu expeditorul sau integratorul (de exemplu, fax, e-mail etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului. Valoarea maximă acceptată a valorii declarate este de 10000 RON.

7. Double T Turism Transport S.R.L. nu acceptă trimeri postale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri sau bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri sau dacă se depun neambalate ori în ambalaj transparent ori trimeri postale care prezintă etichete sau inscripții vechi neîndepărtate.

8. De asemenea, nu pot face obiectul trimiterilor postale 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 parti ale acestora, munitii etc).

9. Double T Turism Transport S.R.L asigură secretul trimiterilor postale - reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimiterilor postale fiind permisă numai în condițiile și cu procedura prevăzute de lege. De asemenea, se vor respecta, suplimentar, de către ambele părți, dispozițiile legale în domeniul vamal, precum și legislația statelor pe teritoriul cărora se prestează operațiunile componente ale serviciilor postale și a celor tranzitate de trimiterea postală.

10. În cazul trimiterilor postale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, S.C. DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. va păstra la dispoziția expeditorului/destinatarului, aceste trimeri postale timp de 9 luni de la data depunerii lor. După expirarea acestui termen, trimerile postale nerevendicate trec din proprietatea expeditorului în proprietatea S.C. DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L.

11. Plata tarifului serviciului poștal se face în conformitate cu tariful aprobat și poate fi efectuată atât de expeditor cât și de destinatar.

12. Expeditorul are obligația de a anunța destinatarul cu privire la localitatea, autogara, ziua și ora când va ajunge trimiterea poștală colectată prin intermediul Double T Turism Transport S.R.L.

13. Double T Turism Transport SRL nu va fi răspunzător pentru cauzele în care se vor înregistra întârzieri cu privire la data ajungerii trimerii postale la destinatar, cauzată de timpul de staționare în vamă, trafic îngreunat sau ale altor condiții obiective.

14. Double T Turism Transport SRL furnizează serviciul Contra ramburs, serviciu poștal a cărui particularitate constă în achitarea de către destinatar expeditorului, prin intermediul rețelei poștale, a contravalorii bunului care face obiectul trimerii postale înregistrate. Preluarea acestor trimeri postale se face numai în condițiile în care expeditorul a indicat în mod corect și complet toate datele sale de identificare. Moneda admisă în care se face colectarea, respectiv achitarea sumelor de bani de la destinatari este RON. Suma maximă acceptată de către furnizor este de 10000 RON. Modalitatea de colectare și, respectiv, de achitare a rambursului este în numerar sau prin virament în cont bancar. Termenul de returnare a contravalorii trimiterilor postale către expeditor (sumele colectate de la destinatar) este de 10 zile de la livrare.

Refuzul predării trimiterilor poștale către destinatar:

DOUBLE T TURISM TRANSPORT SRL poate să refuze predarea trimiterilor poștale către destinatar în următoarele cazuri:

- Când după preluarea trimiterilor poștale, acestea au produs sau pot produce iminent pagube persoanelor, mediului, altor trimiteri poștale sau instalațiilor utilizate,
- Când după preluarea trimiterilor poștale rezultă în mod neîndoielnic, în urma utilizării unor metode de observare rezonabilă, care să nu afecteze secretul corespondenței, că bunurile conținute sunt interzise la transport.

Timpii de livrare și contactarea destinatarului pentru trimiteri poștale:

- DOUBLE T TURISM TRANSPORT SRL asigură livrarea trimiterilor poștale într-un interval de maxim 10 zile de la data depunerii.
- În cazul imposibilității de predare a trimiterilor poștale către destinatar, DOUBLE T TURISM TRANSPORT SRL va înștiința destinatarul printr-un aviz (sms) 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. Însă, totodată, DOUBLE T TURISM TRANSPORT SRL oferă drept facilitate returnarea cu celeritate a trimiterii poștale care nu a putut fi predată destinatarului, fără avizare și, respectiv, fără păstrarea acesteia la dispoziția destinatarului, atunci când expeditorul solicită acest lucru, în scris, la momentul depunerii trimiterii poștale.
- DOUBLE T TURISM TRANSPORT SRL va returna expeditorului, în urma unei avizări, la adresa punctului de acces de la care s-a făcut preluarea, și fără a se percepe tarife suplimentare, trimiterea poștală înregistrată care nu a putut fi predată destinatarului din una dintre cauzele prevăzute de lege, în termen de 10 zile, termen care se calculează, după caz, de la data expirării perioadei de păstrare avizate sau a încercării de livrare.

Răspunderea furnizorului de servicii poștale față de expeditor

S.C. DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. răspunde pentru trimiterile poștale internaționale în conformitate cu prevederile acordurilor internaționale din domeniul postal la care România este parte, excepție făcând cazurile în care nu există astfel de acorduri internaționale, situație în care va răspunde corespunzător legislației naționale aplicabile trimitărilor poștale interne, astfel:

S.C. DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. răspunde în caz de pierdere, furt sau distrugere totală pentru trimiterile poștale:

- cu întreaga valoare declarată, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată, inclusiv dacă respectiva trimitere poștală face sau nu obiectul unui serviciu ramburs;

- cu valoarea rambursului, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu ramburs fără valoare declarată;

- cu suma reprezentând de până la 10 ori tariful serviciului, pentru trimiterile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată sau unui serviciu ramburs;

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

În caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare, S.C. DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. răspunde pentru trimiterile poștale, după cum urmează:

- cu valoarea declarată pentru partea lipsă, distrusă sau deteriorată, înscrisă în nota de inventar, pentru trimiterile poștale depuse deschise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

- cu cota-parte corespunzătoare greutății lipsă din valoarea declarată, pentru trimiterile poștale depuse închise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

- cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului, în caz de pierdere parțială, distrugere parțială sau deteriorare a trimiterilor poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată.

În cazul unei trimiteri care face obiectul unui serviciu ramburs, S.C. DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. răspunde cu întreaga valoare a rambursului pentru situația în care nu a restituit expeditorului întreaga valoare a acestuia sau cu diferența corespunzătoare până la valoarea integrală a acestuia, în cazul în care rambursul a fost încasat parțial de la destinatar.

Exonerarea de raspundere:

S.C. DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. este exonerat de răspundere în următoarele situații:

- paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului,
- 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, cu excepția tarifului de asigurare;
- paguba s-a produs ca urmare a viciilor ascunse, în urma ambalării trimiterii poștale de către expeditor;
- 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.

Mecanismul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatori:

S.C. DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. a stabilit un mecanism de solutionare a reclamațiilor, în special, în ceea ce privește pierderea, furtul, distrugerea parțială ori totală, sau deteriorarea trimiterilor poștale, precum și nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor (termenii de livrare, de returnare etc.).

- Expeditorul sau destinatarul nemulțumit de serviciul oferit poate formula o reclamație (Anexa 3) 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,
 - prin intermediul unui serviciu postal (recomandabil, cu confirmare de primire) către adresa: Calea Victoriei nr.2, sector 3, București,
 - sau prin e-mail, la adresa: comercial@doublet.ro.

S.C. DOUBLE T TURISM TRANSPORT 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 completarea corespunzătoare și semnarea confirmării de primire în cazul primirii reclamației printr-un serviciu postal cu confirmare de primire, prin adresă scrisă în situația primirii reclamației printr-un serviciu postal 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 postal, a facturii emise de către furnizor, fotografiile, 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.

Reprezentantii S.C. DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. vor analiza reclamatia primită luând în calcul atât probele depuse de petent, dar și informatiile/probele relevante furnizate de proprii angajati ori tertе persoane implicate, putând, atunci când este cazul, să solicite chiar și o expertiză.

Reclamatia va fi solutionată (implicand: analiză reclamatie, comunicare răspuns și acordare despăgubiri) de către S.C. DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

În cazul reclamatiiilor solutionate favorabil, S.C. DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. va despăgubi utilizatorul în termen de 30 de zile de la data finalizării analizei reclamatiei, fără a depăși, însă, termenul de 3 luni mentionat mai sus, plata sumelor datorate utilizatorului acordându-se, în functie de solicitarea persoanei prejudiciate, prin mandat postal, prin virament bancar sau în numerar, de la casieria aflată la adresa: Calea Victoriei nr.2, sector 3, București.

În cazul în care reclamatia adresată furnizorului de servicii postale S.C. DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. nu a fost solutionată în mod satisfăcător sau nu s-a răspuns la aceasta în termenul prevăzut în prezentele conditii generale privind furnizarea serviciilor postale, utilizatorul în cauză poate înainta, în termen de un an de la data depunerii trimiterii postale, o plângere autorității de reglementare însoțită de dovada îndeplinirii procedurii reclamatiei 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 S.C. DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L., reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiat între expeditor și S.C. DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L., la momentul acceptării trimiterii postale în rețeaua postală. Contractul individual se încheie prin acceptarea de către expeditor a ofertei furnizorului, fără a fi necesară întocmirea unui înscris.

Derularea serviciilor poștale de către furnizor se va face cu mijloace de transport proprii sau închiriate, deservite de personal propriu, prin punctele de acces fixe și mobile așa cum sunt definite din prezentele condiții privind furnizarea de servicii poștale.

Denumirea comercială a serviciilor poștale va fi DOUBLE T TURISM TRANSPORT și trimerile poștale vor fi inscripționate cu sigla DOUBLE T, imprimate pe etichete autoadezive.

Prezentele condiții generale se completează în mod corespunzător cu prevederile legislației române și internaționale în materie de servicii poștale.

Confidențialitate:

S.C. DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. este înregistrată la Autoritatea Națională de supraveghere a prelucrării datelor cu caracter personal sub numărul 20018/06.06.2011, iar acceptarea termenilor și condițiilor de livrare ale S.C. DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. presupune acordul clientului de a prelucra datele cu caracter personal în conformitate cu Legea 677/2001.

Nume și prenume reprezentant

Semnatura

DECLARAȚIE SPECIALĂ DE VALOARE
(se completează în 2 exemplare)

Subsemnatul, domiciliat în
.....Str.....nr.....sector/judet....., declar că am predat firmei
SC. Double T Turism Transport SRL trimiterea postala inregistrata cu valoarea declarata de
.....

Data

Semnatura

Notă: Pentru trimiterile poștale cu valoare declarată, tariful serviciului include 5% din valoarea declarată.

ANEXA 2

DECLARAȚIE SPECIALĂ DE VALOARE
(se completează în 2 exemplare)

Subsemnatul, domiciliat în
.....Str.....nr.....sector/judet....., declar că am predat firmei
SC. Double T Turism Transport SRL trimiterea postala inregistrata cu valoarea declarata de
.....

Data

Semnatura

Notă: Pentru trimiterile poștale cu valoare declarată, tariful serviciului include 5% din valoarea declarată.

CERERE DE RECLAMAȚIE

Nr. data

Subsemnatul(a) domiciliat în localitatea
 Str., nr. bl., ap.,
 Jud./Sector Având calitatea de *, reclam
 următoarele:

Trimiterea poștală ** expediată la data de
 ora

- a) nu a fost primită de către destinatar și nici nu a fost înapoiată expeditorului;
 b) a fost primită cu întârziere de către destinatar, depășindu-se timpul de expediere prevăzut în contract;
 c) a sosit la destinatar distrusă/deteriorată parțial;

d) Observații:

Vă rugăm să comunicați rezultatul cercetării la adresa: Localitatea
, Str., bl., ap., jud./sect.
, tel.:, fax, e-mail

La prezenta cerere s-au anexat următoarele documente:

* destinatar, expeditor sau împuternicit legal;

** trimitere de corespondență, colet;

Data:

Semnatura

.....