

CONDIȚII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POȘTALE - DOUBLE T TURISM TRANSPORT

S.C. DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L.,cu sediul social în strada Ilioara,nr.54 D, sector 3, București, **oferă servicii poștale având ca obiect 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**, strada Ilioara,nr.54 D, sector 3, de luni până vineri între orele 08:00 – 17:00;
- pentru GERMANIA: **Munchen** , 80799, Barerstr.71, de luni până vineri, între orele 09:00 – 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 acestea. 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 după sigilarea acestuia, și care au înscrise datele de identificare complete ale destinatarului.

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 trimiterii cu valoare declarată se va completa obligatoriu Anexa 2, și sunt acceptate doar coletele depuse deschise; sigilarea se va face după acceptarea coletului, în prezența expeditorului.

7. Double T Turism Transport S.R.L. nu acceptă trimiteri poștale al căror ambalaj prezintă inscripții sau bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri sau dacă se depun neambalate.

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, se vor respecta, suplimentar, de către ambele părți, dispozițiile legale în domeniul vamal, precum și legislația statelor pe teritoriul cărora se prestează operațiuni 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 dispoziție aceste trimiteri postale timp de 9 luni de la data depunerii acestora. După expirarea acestui termen, trimiterile postale nerevendicate trec din proprietatea expeditorului în proprietatea S.C. DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L.

11. Plata tarifului trimiterii poștale se face în conformitate cu tarifarul 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 trimiterii poștale la destinatar, cauzată de timpul de staționare în vamă, trafic îngreunat sau ale altor condiții obiective.

Refuzul predării trimiterilor poștale către destinatar :

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

- Când trimiterile poștale nu respectă condițiile de ambalare,
- 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 postale într-un interval de 10 zile de la data depunerii.
- Contactarea destinatarului se face telefonic, fără avizare deoarece Double T Turism Transport SRL nu are puncte fixe de contact în toate localitățile deservite.

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.
- orice defect sau caracteristică a naturii bunului (conținutului coletului);
- 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 reclamatilor, în special, în ceea ce privește pierderea, furtul, distrugerea parțială ori totală, sau deteriorarea trimiterilor postale, precum și nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor (termenii de livrare, de returnare etc.).

S.C. DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. raspunde în caz de pierdere, furt sau distrugere totală sau parțială pentru trimiterile postale cu suma reprezentând de până la 10 ori tariful serviciului, indiferent dacă este sau nu cu valoare declarată.

- Expeditorul sau destinatarul nemulțumit de serviciul oferit poate formula o reclamație (Anexa 3) în termen de 6 luni de la data depunerii trimiterii postale.
- 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: strada Iliora, nr.54 D, 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 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, fotografii, ambalajul trimiterii postale, bunul distrus/deteriorat care face obiectul trimiterii postale, 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 si informatiile/probele relevante furnizate de proprii angajati ori tertе persoane implicate, putând, atunci când este cazul, să solicite chiar si o expertiză.

Reclamatia va fi solutionată (implicand: analiză reclamatie, comunicare răspuns si 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 depăsi, 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: strada Ilioara, nr.54 D, sector 3, Bucuresti.

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 si 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 trimiterile poștale vor fi inscripționate cu sigla DOUBLE T, imprimate pe etichete autoadezive.

Prezentele condiții generale se completează în mod corespunzător cu prevederile legislatiei 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.

**Conducerea,
DOUBLE T TURISM TRANSPORT SRL**

DECLARAȚIE SPECIALĂ DE VALOARE
(se completează în 2 exemplare)

Subsemnatul, domiciliat în
Str.....nr.....sector....., declar că am predat spre
 transport firmei SC. Double T Turism Transport SRL obiect (descriere conținut colet)

 în
 valoare de
(copie anexată).

Data

Semnatura

Notă: Pentru trimerile 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....., declar că am predat spre
 transport firmei SC. Double T Turism Transport SRL obiect (descriere conținut colet)

 în
 valoare de
(copie anexată).

Data

Semnatura

Notă: Pentru trimerile 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 ** Cu chitanța nr. 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-a anexat copie după chitanța de plată/Declarația specială de valoare
.....

- * destinatar, expeditor sau împuternicit legal;
- ** trimitere de corespondență, colet;

Data:.....

Semnatura

.....