

CONDIȚII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POȘTALE - DOUBLE T TURISM TRANSPORT

DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L., cu sediul social în strada Illoara, nr. 54 D, sector 3, București, CUI 325061, oferă și prestează 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:

DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. acceptă trimerile poștale prezentate de către expeditor sau integrator, ambalate corespunzător, cu un înveliș exterior opac care să nu permită vizualizarea conținutului (care nu va împiedica însă lizibilitatea adresei și pe suprafața căruia se pot lipi ușor și durabil adresa și alte semne, etichete, indicii/marcaje), și care au înscrise datele de identificare complete ale destinatarului (nume și prenume/denumirea în cazul persoanelor juridice, număr de telefon, respectiv adresa completă de livrare).

Ambalajul folosit trebuie să corespundă greutății, formei și naturii conținutului, cât și modului și duratei transportului și să protejeze conținutul astfel încât să nu poată fi deteriorat prin presiune sau manipulari succesive, putând fi, după caz, din cutii din carton, placaj, lemn, plastic, metal, ambalaje netipizate adecvate.

Responsabilitatea ambalării trimiterilor poștale, precum și a înscrierii datelor pe trimiterea poștală revine expeditorului.

Trimerile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor sau integrator, utilizând ca umplutură folie cu bule, perne de aer, separatoare, folii cu spumă, talaș, polistiren antișoc sau alt material care atenuează șocul mecanic. În plus, la exterior trebuie să aibă aplicată inscripția „Fragil” și, dacă este cazul, etichete de manipulare (săgeți de orientare). De asemenea, se va ține cont de rezistența și durabilitatea ambalajelor alese în conformitate cu conținutul (de exemplu, obiectele fragile plate ar trebui să aibă separatoare de protecție, discurile informatice trebuie protejate cu materiale speciale cu bule, marginile ascuțite ale bunurilor trebuie protejate cu material de susținere, bine securizate; bunurile de valoare trebuie protejate cu ambalaje din carton cel puțin dublu; pentru cutiile din lemn trebuie verificate/securizate colțurile și capacul trebuie închis etanș etc.).

DOUBLE T TURISM TRANSPORT 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 trimiterilor poștale în cauză.

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

. 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 postale :
 - 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.

DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. nu acceptă trimiteri postale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri ori etichete sau inscripții vechi neîndepărtate, precum și trimiteri postale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent. De asemenea, nu pot face obiectul trimitărilor 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 părți ale acestora, muniții etc).

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

Modalitățile de plată a tarifului serviciului poștal sunt: mijloace electronice sau numerar, la momentul efectuării comenzii serviciului poștal sau depunerii trimiterii postale, după caz. De asemenea, pot exista și alte modalități sau termene de plată, stabilite în urma întocmirii unui contract în formă scrisă, cu respectarea prevederilor legale.

DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. asigură secretul trimitărilor postale - reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimitărilor postale fiind permisă numai în condițiile și cu procedura prevăzute de lege.

În cazul trimitărilor postale 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 postale și a celor tranzitate de trimiterea poștală.

Cu excepția trimitărilor postale care fac obiectul serviciului Livrare specială, DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. asigură livrarea trimitărilor postale în termen de 10 zile lucrătoare de la data preluării.

DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. nu furnizează servicii postale având ca obiect bunuri cu valoare declarată.

Plata tarifului trimiterii postale se face în conformitate cu tarifarul aprobat și poate fi efectuată atât de expeditor cât și de destinatar.

În cazul serviciilor livrare specială furnizorul va elibera, inclusiv prin mijloace electronice, cel târziu la momentul acceptării trimiterii postale, o dovadă care să ateste serviciul ales de către expeditor sau integrator.

DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. nu oferă drept caracteristică suplimentară monitorizarea electronică a parcursului trimiterii postale (*track & trace*) pe durata operațiunilor de colectare, sortare, transport și livrare a respectivei trimiteri postale.

Predarea trimiterilor poștale se realizează la adresa indicată de expeditor, personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală. Dovada identității destinatarului este actul de identitate sau împuternicire și actul de identitate, după caz. DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. nu folosește modalități suplimentare de identificare a destinatarului.

Cu excepția trimiterilor poștale care fac obiectul serviciului Livrare specială, în cazul în care destinatarul (sau persoana autorizată) nu este găsit(ă) la adresa indicată, DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. va înștiința destinatarul printr-un aviz 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.

În cazul imposibilității de livrare a trimiterilor poștale înregistrate, din cauza inexistenței adresei destinatarului sau a faptului că la adresa indicată nu există nicio construcție sau un recipient la care trimiterea poștală să poată fi predată ori un serviciu disponibil destinat primirii trimiterilor poștale, DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. va proceda la avizarea destinatarului prin mijloace electronice în măsura în care deține datele necesare ale destinatarului în vederea transmiterii avizului prin aceste mijloace.

În cazul imposibilității de livrare a trimiterilor poștale din cauza faptului că destinatarul sau persoana autorizată să primească trimiterea poștală a refuzat primirea trimiterii poștale, DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. va proceda la returnarea cu celeritate a respectivei trimiteri poștale, în termenul de returnare menționat mai jos, fără avizarea destinatarului și, respectiv, fără păstrarea trimiterii poștale la dispoziția acestuia.

Totodată, DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. oferă ca facilitare returnarea cu celeritate a trimiterii poștale, fără avizarea destinatarului și fără păstrarea trimiterii poștale, la solicitarea expresă a expeditorului, exprimată, în scris, la momentul depunerii trimiterii poștale.

DOUBLE T TURISM TRANSPORT 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 10 zile lucrătoare, termen care se calculează, după caz, de la data încercării de livrare sau de la data expirării perioadei de păstrare avizate.

În cazul imposibilității inițiale de predare către expeditor a trimiterii poștale returnate, DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. va înștiința expeditorul printr-un aviz care să anunțe încercarea de returnare a 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.

În cazul trimiterilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, DOUBLE T TURISM TRANSPORT 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 DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L.

DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. răspunde, în caz de pierdere, furt sau distrugere totală, pentru trimiterile poștale, inclusiv în cazul acelor returnate expeditorului, astfel:

- cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului.

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

În caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare, DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. răspunde pentru trimerile poștale, inclusiv în cazul acelor returnate expeditorului, după cum urmează:

- cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului pentru trimerile 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.

Pierdere completă a conținutului este echivalentă cu pierdere trimerii 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.

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;
- utilizatorul nu are asigurat un serviciu destinat primirii trimerilor poștale (de exemplu, registratură);
- trimerirea a fost primită fără obiecții de către destinatar, cu excepția reclamațiilor referitoare la pierdere, furtul, deteriorarea sau distrugerea totală ori parțială a conținutului trimerii 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 prealabile primite de la utilizatori

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

Expeditorul sau destinatarul nemulțumit de serviciul oferit/prestat necorespunzător ori neprestat poate formula o reclamație în termen de 6 luni de la data depunerii trimerii 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:
strada Illoara, nr. 54 D, sector 3, București,
- sau prin e-mail, la adresa : comercial@doulet.ro.

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 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 DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. vor analiza reclamația primită luând în calcul atât probele depuse de petent, dar și informațiile/probele relevante furnizate de proprii 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 DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

În cazul reclamațiilor soluționate favorabil, DOUBLE T TURISM TRANSPORT 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. Ilieșilor nr.54D, sector 3, București.

În cazul reclamațiilor întemeiate, DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L. va acorda despăgubirile în termenul și condițiile stabilite conform prezentului document, fără a fi necesară în acest sens vreo solicitare expresă din partea utilizatorului. Acordarea despăgubirilor nu poate fi condiționată de transferul proprietății bunului care face obiectul respectivei trimiteri poștale către furnizorul de servicii poștale.

În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale DOUBLE T TURISM TRANSPORT 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 un 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 DOUBLE T TURISM TRANSPORT S.R.L., reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiat între expeditor și DOUBLE T TURISM TRANSPORT 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.

Data la care devin aplicabile prezentele condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale este 31.10.2024.