

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

EXPRESS TRANSINTERNATIONAL S.R.L., cu sediul social în localitatea Sebes, strada Mihail Kogalniceanu nr.15A, județul Alba, CUI RO15280782, oferă servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale, în următoarele condiții:

EXPRESS TRANSINTERNATIONAL S.R.L. acceptă trimiterele poștale prezentate de către expeditor, ambalate corespunzător, cu un înveliș exterior opac care să nu permită vizualizarea conținutului, și care au înscrise datele de identificare (și adresa) complete ale destinatarului, care să cuprindă inclusiv numărul de telefon.

Responsabilitatea ambalării trimitерilor poștale, precum și a înscrerii datelor pe trimiterea poștală revin expeditorului.

Trimiterele poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor, utilizând ca umplutură talaș, polistiren antișoc sau alt material care atenuează şocul mecanic, și să aibă aplicată inscripția „Fragil”. EXPRESS TRANSINTERNATIONAL 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 trimitерilor poștale în cauză.

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

Dimensiunile maxime acceptate ale trimiterei poștale:

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

Greutatea maximă admisă a unei trimitere poștale este de 50 de kg.

EXPRESS TRANSINTERNATIONAL S.R.L. nu acceptă trimitere poștale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimitere poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent. De asemenea, nu pot face obiectul trimitерilor poștale 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 trimitere poștale al căror obiect este interzis prin dispozițiile legale.

EXPRESS TRANSINTERNATIONAL S.R.L. asigură secretul trimitерilor poștale - reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimitерilor poștale fiind permisă numai în condițiile și cu procedura prevăzute de lege.

În cazul trimitерilor poștale internaționale se vor respecta, suplimentar, de către ambele părți, dispozițiile legale incidente în domeniul vamal, precum și legislația statelor pe teritoriul căror se prestează operațiuni componente ale serviciilor poștale și a celor tranzitate de trimitere poștală.

EXPRESS TRANSINTERNATIONAL S.R.L. asigură livrarea trimiterilor poștale interne și internaționale în termen de maxim 12 zile lucrătoare de la data preluării.

Preluarea trimiterilor postale interne și a celor internaționale colectate de pe teritoriul României se realizează prin personalul angajat la EXPRESS TRANSINTERNATIONAL S.R.L. de la punctele de acces, în fiecare zi de miercuri și joi, la orele stabilite și menționate în oferta comercială (în programul de lucru/intervalul orar). Având în vedere formalitățile vamale, exclusiv în cazul trimiterilor poștale internaționale, este necesară completarea (pe propria răspundere) a „declarației de conținut” pentru ca respectiva trimitere poștală să fie acceptată în rețeaua poștală a furnizorului.

În cazul trimiterilor poștale internaționale colectate din afara teritoriului României (Spania), preluarea trimiterilor poștale se realizează în fiecare zi de sămbătă și duminică, în intervalul stabilit în oferta comercială.

EXPRESS TRANSINTERNATIONAL S.R.L. furnizează serviciul de trimitere recomandată ale cărui particularități constau în oferirea unei garanții forfetare împotriva riscurilor de pierdere, furt, distrugere totală sau parțială ori deteriorare a trimiterii poștale înregistrate și în eliberarea, la cerere, ulterior depunerii, respectiv livrării trimiterii poștale, a unei dovezi privind depunerea trimiterii poștale sau livrarea la destinatar, fără a fi confirmată în scris de către acesta.

Expeditorul poate solicita eliberarea dovezii privind depunerea trimiterii poștale sau livrarea la destinatar în termen de 9 luni de la data depunerii acesteia în rețeaua EXPRESS TRANSINTERNATIONAL S.R.L.. Furnizorul are obligația de a transmite expeditorului dovada respectivă în termen de maxim 30 zile lucrătoare de la data solicitării, printr-o metodă agreată (de exemplu, fax, e-mail etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului.

EXPRESS TRANSINTERNATIONAL S.R.L. furnizează servicii de trimitere cu valoare declarată, servicii ale căror particularități constau în asigurarea unei trimiteri poștale împotriva pierderii, furtului, distrugerii totale sau parțiale ori deteriorării, pentru o sumă care nu poate depăși valoare declarată de către expeditor, și în eliberarea, la cerere, a unei dovezi privind depunerea trimiterii poștale.

Termenul în care poate fi solicitată de expeditor dovada privind depunerea trimiterii poștale care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată este de 9 luni de la data depunerii acesteia, EXPRESS TRANSINTERNATIONAL S.R.L. având obligația de a comunica dovada respectivă în termen de maxim 30 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 5000 RON.

Predarea trimiterilor poștale pe teritoriul României se face în fiecare zi de miercuri și joi a săptămânii, în locul (adresa) indicată de către expeditor și la orele (în programul de livrare) stabilite în oferta comercială. Destinatarii care nu sunt prezenti pentru ridicarea trimiterilor poștale vor fi apelați telefonic și, totodată, vor fi avizați prin SMS despre încercarea de livrare a trimiterii poștale și vor putea ridica trimiterea poștală de la punctul de contact al societății din localitatea Sebeș, str. Mihail Kogalniceanu nr. 15A, jud. Alba, în timpul programului de lucru cu publicul, în perioada de păstrare, în vederea predării, a trimiterilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului, perioadă care este de 21 de zile de la data avizării, însă cu excepția zilelor de miercuri și joi din această perioadă, zile în care EXPRESS TRANSINTERNATIONAL S.R.L. păstrează trimiterea poștală la dispoziția destinatarului la adresa (locul) indicată de expeditor, doar în intervalul orar (programul de livrare) stabilit în oferta comercială.

Predarea trimiterilor poștale pe teritoriul Spaniei se face în ziua de sămbăta și duminică, la adresa indicată de expeditor, tinindu-se cont de programul de livrare din oferta comercială.

În cazul trimiterilor poștale care nu pot fi predate destinatarilor aflați pe teritoriul Spaniei, aceștia vor fi apelați telefonic și, totodată, vor fi avizați prin SMS despre încercarea de livrare a trimiterii poștale, iar trimiterile poștale vor fi păstrate la punctul de contact, în vederea predării, pentru o perioadă de 21 zile de la data avizării, însă cu excepția zilelor de sămbăta și duminică din această perioadă, zile în care EXPRESS TRANSINTERNATIONAL S.R.L. păstrează trimitera poștală la dispoziția destinatarului la adresa (locul) indicată de expeditor, doar în intervalul orar (programul de livrare) stabilit în oferta comercială.

EXPRESS TRANSINTERNATIONAL S.R.L. va returna, la adresa expeditorului, pe cheltuiala expeditorului (conform tarifelor indicate în oferta comercială), trimitera poștală înregistrată care nu a putut fi predată destinatarului din una dintre cauzele prevăzute de lege, în termen de 30 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale interne, respectiv în termen de 30 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale internaționale, termen care se calculează, după caz, de la data expirării perioadei de păstrare avizate sau a încercării de livrare.

În caz de nerespectare a timpilor de livrare și a termenelor de returnare, astfel stabiliți în cuprinsul acestui document, pentru toate serviciile poștale, EXPRESS TRANSINTERNATIONAL S.R.L. va răspunde față de utilizator prin restituirea unui procent de 1 % din tariful încasat pentru serviciul respectiv.

În cazul trimiterilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, EXPRESS TRANSINTERNATIONAL 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 EXPRESS TRANSINTERNATIONAL S.R.L.

EXPRESS TRANSINTERNATIONAL S.R.L. are dreptul de a refuza predarea către destinatar a trimiterii poștale atunci când, după preluarea trimiterii poștale, rezultă în mod neîndoelnic că aceasta conține bunuri interzise la transport ori care nu respectă condițiile speciale de transport stabilite conform legislației în domeniu, respectiv legislația statelor pe teritoriul căror urmează a se realiza livrarea ori a statelor care urmează a fi tranzitate, sau când, după preluarea trimiterii poștale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale.

EXPRESS TRANSINTERNATIONAL S.R.L. răspunde, în caz de pierdere, furt sau distrugere totală, pentru trimiterile poștale interne, astfel:

- cu întreaga valoare declarată, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
- cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului, pentru trimiterile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

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, EXPRESS TRANSINTERNATIONAL S.R.L. răspunde pentru trimiterile poștale interne, 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-partea 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.

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.

Pierderea completă a conținutului este echivalentă cu pierderea trimiterii poștale.

În situația în care expeditorul a declarat o valoare mai mică decât cea reală, despăgubirea este la nivelul valorii declarate.

În situația neefectuării prestărilor 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.

EXPRESS TRANSINTERNATIONAL S.R.L. răspunde pentru trimiterile poștale internaționale în conformitate cu prevederile acordurilor internaționale din domeniul poștal la care România este parte, excepție făcând cazurile în care nu există astfel de acorduri internaționale, situație în care va răspunde corespunzător legislației naționale aplicabilă trimiterilor poștale interne.

EXPRESS TRANSINTERNATIONAL S.R.L. este exonerat de răspundere în următoarele situații:

- paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
- trimiterea a fost primită fără obiectii de către destinatar, cu excepția reclamațiilor referitoare la pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea totală ori parțială a conținutului trimiterii 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, cu excepția tarifului de asigurare.

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori

EXPRESS TRANSINTERNATIONAL S.R.L. a stabilit un mecanism de soluționare 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 în termen de 6 luni de la data depunerii trimiterii poștale.

Reclamația utilizatorului care se consideră prejudicat/nemulțumit va trebui făcută în scris și transmisă furnizorului prin una dintre următoarele modalități: prin depunere, personal, la sediul social ori la punctul de contact deservite de personal al EXPRESS TRANSINTERNATIONAL S.R.L., prin intermediul unui serviciu poștal (recomandabil, cu confirmare de primire) către adresa Sebes, str. Mihail Kogalniceanu nr.15A, jud. Alba, prin e-mail, la adresa contact@expresstrans.ro sau prin SMS la numarul de telefon 0744 814 862 sau 0752 154 284.

EXPRESS TRANSINTERNATIONAL 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 reclamație, 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 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/SMS către adresa de e-mail/numarul de telefon 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 EXPRESS TRANSINTERNATIONAL 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 (implicand, analiză reclamație, comunicare răspuns și acordare despăgubiri) de către EXPRESS TRANSINTERNATIONAL S.R.L. în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

În cazul reclamațiilor soluționate favorabil, EXPRESS TRANSINTERNATIONAL 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 prejudicate, prin mandat poștal, prin virament bancar sau în numerar, în aceeași locație în care s-a efectuat preluarea/predarea trimiterii postale.

În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale EXPRESS TRANSINTERNATIONAL 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 însotită 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 EXPRESS TRANSINTERNATIONAL S.R.L., reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiat între expeditor și EXPRESS TRANSINTERNATIONAL 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.

Nume și prenume reprezentant
SUSAN-URECHE Cristina

Semnătură

