

Conditii generale privind furnizarea serviciilor postale

SC VOIAJ DANYTUR SRL, cu sediul social in strada Libertatii, bl. 12, ap. 40 judetul Neamt, CUI RO26982022, ofera servicii postale, la nivel national, in urmatoarele conditii:

SC VOIAJ DANYTUR SRL accepta trimiterile postale prezentate de catre expeditor/integrator, ambalate corespunzator, cu un invelis exterior opac care sa nu permita vizualizarea continutului, si care au inscise datele de identificare complete ale destinatarului (nume, prenume/denumire in cazul pers juridice, respective adresa complete de livrare).

Responsabilitatea ambalarii trimiterilor postale, precum si a inscrierii datelor pe trimiterea postala revin expeditorului/integratorului.

Trimiterile postale care contin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzator de catre expeditor/integrator, utilizand ca umplutura talas, polistiren antisoc sau alt material care atenuaza socul mecanic, si sa aiba inscriptia "Fragil". SC VOIAJ DANYTUR SRL se obliga sa recunoasca si sa respecte inscriptiile/estichetele aplicate de expeditor/integrator si sa acorde o atentie speciala in manipularea si depozitarea trimiterilor postale in cauza.

SC VOIAJ DANYTUR SRL nu este responsabil pentru eventuale alterari ale trimiterii postale prin mijloace sau din cauze electromagnetice (de exemplu, demagnetizare, scanare cu raze X in cadrul procedurilor de securitate/vamale, etc.).

Dimensiunile maxime acceptate ale trimiterii postale:

- 210mmx297mm (format A4)pentru plicuri;
- 50 cm X 70 cm X 120cm pentru colete.

Greutatea maxima admisa a unei trimiteri postale este de 50 kg.

SC VOIAJ DANYTUR SRL nu accepta trimiteri postale al caror ambalaj prezinta inscriptii care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum si trimiteri postale constand in bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, daca se depun neambalate. De asemenea nu pot face obiectul trimiterilor postale bunurile al caror transport este interzis prin dispozitii legale, fie chiar si pe o portiune de parcurs (de exemplu, dar fara a se limita la aceasta: substante explosive, toxice, inflamabile, psihotrope, droguri, arme sau parti ale acestora, munitii, etc)

Expeditorul/ integratorul are obligatia de a nu introduce in reseaua postala trimiteri postale al caror obiect este interzis prin dispozitiile legale.

S.C. VOIAJ DANYTUR SRL asigura secretul trimiterilor postale – retinerea, deschiderea sau divulgarea continutului trimiterilor postale fiind permisa numai in conditiile si cu procedura prevazute de lege.

In cazul trimiterilor postale internationale se vor respecta, suplimentar, de catre ambele parti, dispozitiile legale incidente in domeniul vamal, precum si legislatia celorlalte state pe teritoriul carora se va presta serviciul postal.

Pentru serviciile postale furnizate, S.C. VOIAJ DANYTUR SRL. asigura livrarea, pe plan national, a trimiterilor postale in termen de 5 zile lucratoare de la data preluarii trimiterii postale, iar pe plan international in termen de 10 zile lucratoare de la data preluarii trimiterii postale. In cazul depasirii acestor timpi de livrare, S.C. VOIAJ DANYTUR SRL raspunde fata de utilizator prin restituirii unui procent de 5% din tariful incasat pentru furnizarea serviciului de baza.

Predarea trimiterilor postale se realizeaza la adresa indicata de expeditor, dupa caz, la cutia postala a destinatarului ori personal catre destinatar sau catre persoana autorizata sa primeasca trimiterea postale. In cazul imposibilitatii initiale de predare catre destinatar a trimiterilor postale, S.C. VOIAJ DANYTUR SRL. va instiinta destinatarul printr-un aviz care sa anunte sosirea trimiterii postale si va pastra, la punctul de contact deservit de personal, in vederea predarii, trimiterile postale care nu au putut fi predate destinatarului, pentru o perioada de 5 zile de la data avizarii destinatarului.

In cazul trimiterilor postale care nu au fost predate destinatarului si nici returante expeditorului, S.C. VOIAJ DANYTUR SRL. va pastra la dispozitie aceste trimiteri postale timp de 9 luni de la data depunerii acestora. Dupa expirarea acestui termen trimiterile postale nerevendicate trec din proprietatea expeditorului in proprietatea S.C. VOIAJ DANYTUR SRL.

S.C. VOIAJ DANYTUR SRL. are dreptul de a refuza predarea catre destinatar a trimiterii postale atunci cand expeditorul nu a platit integral tariful corespunzator serviciului in cauza, sau cand, dupa preluarea trimiterii postale, rezulta in mod neindoielnic, in urma utilizarii unor metode de observare rezonabile care sa nu afecteze secretul trimiterii postale, ca aceasta contine bunuri interzise la transport ori care nu respecta conditiile special de transport, conform legislatiei in domeniu, sau cand, dupa preluarea trimiterii postale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalatiilor utilizate sau altor trimiteri postale.

S.C. VOIAJ DANYTUR SRL., raspunde, in caz de pierdere, furt sau distrugere totala, pentru trimiterile postale interne, astfel:

- cu intreaga valoare declarata, pentru o trimitere postal care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata;

- cu suma reprezentand de 10 ori tariful serviciului, pentru trimiterile postale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata;

In cazul de pierdere ori distrugere partiala sau deteriorare, S.C. VOIAJ DANYTUR SRL. raspunde pentru trimiterile postale interne, dupa cum urmeaza:

- cu valoare declarata pentru partea lipsa, distrusa sau deteriorate, inscrisa in nota de inventar, pentru trimiterile postale depuse deschise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata;

- cu cota-parte corespunzatoare greutatii lipsa din valoarea declarata, pentru trimerile postale depuse inchise , care fac obiectul unui service de trimitere cu valoare declarata;
- cu suma reprezentand de 10 ori tariful serviciului, in caz de pierdere partial, distrugere partial sau deterioare al trimerilor postale care nu fac obiectul unui service de trimitere cu valoare declarata.

Furnizorul raspunde pentru trimerile postale internationale in conformitare cu prevederile acordurilor international din domeniul postal la care Romania este parte, exceptie facand cazurile in care nu exista astfel de acorduri internationale, situatie in care va raspunde corespunzator legislatiei nationale.

S.C. VOIAJ DANYTUR SRL. este exonerata de raspundere in urmatoarele situatii:

- paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
- utilizatorul nu are instalata o cutie postala care sa permita predarea trimiterii postale sau aceasta nu asigura securitatea trimiterilor postale ori, dupa caz, nu are asigurat un service destinat primirii trimiterilor postale ;
- trimiterea a fost primita fara obiectii de catre destinatar, cu exceptia reclamatiiilor referitoare la pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea totala ori partial a continutului trimiterii postale;
- paguba s-a produs ca urmare a unui caz de forta majora sau a cazului fortuit; in acest caz expeditorul are dreptul la restituierea tarifelor achitate, cu exceptia tarifului de asigurare.

Mecanismul de solutioanare a reclamatiiilor de la utilizatori

S.C. VOIAJ DANYTUR SRL a stabilit un mecanism de solutionare a reclamatiiilor in special in ceea ce priveste pierderea, furtul, distrugerea partiala ori totala, sau deteriorarea trimiterilor postale, precum si nerespectarea conditiilor de calitate a serviciilor(termenii de livrare).

Expeditorul sau destinatarul nemultumit de serviciul oferit poate formula o reclamatie in termen de 6 luni de la data depunerii trimiterii postale.

Reclamatia utilizatorului care se considera prejudiciat/nemultumit va trebui facuta in scris si transmisa furnizorului prin una dintre urmatoarele modalitatii: prin depunerea, personal, la sediul social ori la punctele de acces/contact deservite de personal ale S.C. VOIAJ DANYTUR SRL./ prin intermediul unui serviciu postal cu confirmare de primire catre adresa str. Libertatii,BI. 12, Sc. D, Ap. 40, Roman, Jud. Neamt. prin fax la nr. 0333803302 sau prin e-mail la adresa danytur@yahoo.com

S.C. VOIAJ DANYTUR SRL. va inregistra in Registrul de reclamatii si va confirma petentului primirea reclamatiei, prin aceeasi modalitate folosita la transmiterea de catre utilizator si anume: prin inmanarea numarului de inregistrare, in cazul in care reclamatia a fost depusa personal, prin semnarea confirmarii de primire pentru cazul primirii reclamatiei printr-un serviciu postal cu confirmarea de primire si prin comunicarea numarului de inregistrare prin fax, respectiv e-mail catre adresa de fax/email de la care s-a primit reclamatia.

In vederea solutionarii reclamatiei, utilizatorul reclamant va trebui sa descrie evenimentul(fapte,acte si cauze) aferent reclamatiei, sa isi formuleze pretentiile, modalitatea de plata aleasa in cazul despagubirii, sa anexeze la reclamatia inaintata, documente relevante pentru efectuarea unor analize corecte si complete (cum ar fi: copia documentului care atesta

plata serviciului postal, a facturii emise, fotografii, ambalajul/trimiterea deteriorat/a , dupa caz, etc.) si sa puna la dispozitie orice alte informatii care ar putea fi utile solutionarii reclamatiei.

Reprezentantii SC VOIAJ DANYTUR SRL vor analiza reclamatia primita luand in calcul atat probele depuse de petent, dar si informatiile/probele relevante furnizate de proprii angajati ori tertele persoane implicate, putand, atunci cand este cazul, sa solicite chiar si o expertiza.

Reclamatia va fi solutionata de catre SC VOIAJ DANYTUR SRL, in termen de 3 luni de la introducerea acesteia.

In cazul reclamatiei solutionate favorabil, SC VOIAJ DANYTUR SRL, va despagubi utilizatorul in termen de 30 de zile de la data solutionarii acesteia, plata sumelor datorate utilizatorului acordandu-se prin mandat postal, prin virament bancar in cazul persoanelor juridice sau in numerar, de la casieria aflata la adresa Strada Libertatii Bloc 12 Scara D Apartament 40 Loc Roman Judet Neamt, in cazul persoanelor fizice, in functie de solicitarea persoanei prejudiciate.

In cazul in care reclamatia adresata furnizorului de servicii postale SC VOIAJ DANYTUR SRL, nu a fost solutionata in mod satisfacator sau nu s-a raspuns la aceasta in termenul prevazut in prezentele conditii generale privind furnizarea serviciilor postale, utilizatorul in cauza poate inainta, un termen de un an de la data depunerii trimiterii postale, o plangere autoritatii de reglementare insotita de dovada indeplinirii procedurii reclamatiei prealabile sau o cerere de chemare in judecata. Cererea de chemare in judecata poate fi introdusa indiferent daca o plangere avand acelasi obiect a fost inaintata sau nu autoritatii de reglementare.

Prezentul document reprezinta contractual individual incheiat intre expeditor si SC VOIAJ DANYTUR SRL, la momentul acceptarii trimiterii postale in reseaua postal, fara a fi necesara intocmirea unui in scris.

Administrator Mocanu Madalin