

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

OLIMPIA TRAVEL S.R.L., cu sediul social în strada AUREL VLAICU, nr 76A, SATU MARE județul SATU MARE, CUI 15517154, oferă servicii poștale, la nivel național și internațional, în următoarele condiții:

OLIMPIA TRAVEL S.R.L. acceptă trimerile poștale prezentate de către expeditor/integrator, ambalate corespunzător, cu un înveliș exterior opac care să nu permită vizualizarea conținutului, și care au înscrise datele de identificare complete ale destinatarului (nume și prenume/denumirea în cazul persoanelor juridice, respectiv adresa completă de livrare).

Responsabilitatea ambalării trimerilor poștale, precum și a înscrierii datelor pe trimiterea poștală revin expeditorului/integratorului.

Trimerile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor/integrator, utilizând ca umplutură talaș, polistiren antișoc sau alt material care atenuează șocul mecanic, și să aibă aplicată inscripția „Fragil”. OLIMPIA TRAVEL S.R.L. se obligă să recunoască și să respecte inscripțiile/etichetele aplicate de expeditor/integrator și să acorde o atenție specială în manipularea și depozitarea trimerilor poștale în cauză.

OLIMPIA TRAVEL S.R.L. nu este responsabil pentru eventualele alterări ale trimerii 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 trimerii 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 trimeri poștale este de 50 de kg.

OLIMPIA TRAVEL S.R.L. nu acceptă trimeri poștale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimeri poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate. De asemenea nu pot face obiectul trimerilor 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/integratorul are obligația de a nu introduce în rețeaua poștală trimeri poștale al căror obiect este interzis prin dispozițiile legale.

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

În cazul trimerilor poștale internaționale se vor respecta, suplimentar, de către ambele părți, dispozițiile legale incidente în domeniul vamal, precum și legislația celorlalte state pe teritoriul cărora se va presta serviciul poștal.

Pentru serviciile poștale furnizate, OLIMPIA TRAVEL S.R.L. asigură livrarea, pe plan național, a trimerilor poștale în termen de 5 zile lucrătoare de la data preluării trimerii poștale, iar pe plan internațional în termen de 10 zile lucrătoare de la data preluării trimerii poștale. În cazul depășirii acestor timpi de livrare, OLIMPIA TRAVEL S.R.L. răspunde față de utilizator prin restituirea integrală a tarifului încasat pentru furnizarea respectivei trimeri poștale.



Predarea trimitărilor poștale se realizează la adresa indicată de expeditor, după caz, la cutia poștală a destinatarului ori personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală. În cazul imposibilității inițiale de predare către destinatar a trimitărilor poștale, OLIMPIA TRAVEL S.R.L. va înștiința destinatarul printr-un aviz care să anunțe sosirea trimiterii poștale și va păstra, la punctul de contact deservit de personal, în vederea predării, trimiterile poștale care nu au putut fi predate destinatarului, pentru o perioadă de 5 zile de la data avizării destinatarului.

În cazul trimitărilor poștale care nu au fost predate destinatarului și nici returnate expeditorului, OLIMPIA TRAVEL 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 OLIMPIA TRAVEL S.R.L.

OLIMPIA TRAVEL S.R.L. are dreptul de a refuza predarea către destinatar a trimiterii poștale atunci când expeditorul nu a plătit integral tariful corespunzător serviciului în cauză, sau când, după preluarea trimiterii poștale, rezultă în mod neîndoielnic, în urma utilizării unor metode de observare rezonabile care să nu afecteze secretul trimiterii poștale, că aceasta conține bunuri interzise la transport ori care nu respectă condițiile speciale de transport, conform legislației în domeniu, sau când, după preluarea trimiterii poștale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale.

OLIMPIA TRAVEL S.R.L. răspunde, în caz de pierdere, furt sau distrugere totală sau parțială, pentru trimiterile poștale interne cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului.

Furnizorul 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.

OLIMPIA TRAVEL S.R.L. este exonerat de răspundere în următoarele situații:

- paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
- utilizatorul nu are instalată o cutie poștală care să permită predarea trimiterii poștale sau aceasta nu asigură securitatea trimitărilor poștale ori, după caz, nu are asigurat un serviciu destinat primirii trimitărilor poștale;
- 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;
- 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

OLIMPIA TRAVEL 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 trimitărilor poștale, precum și nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor (termenii de livrare).

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 prejudiciat/nemulțumit va trebui făcută în scris și transmisă furnizorului prin una dintre următoarele modalități: prin depunere, personal, la sediul social ori la punctele de acces/ contact deservite de personal ale OLIMPIA TRAVEL S.R.L., prin intermediul unui



serviciu poștal cu confirmare de primire către adresa Str AUREL VLAICU NR 76A SATU MARE, prin fax la nr. 0261 706 877 sau prin e-mail la adresa olimpia.trans@yahoo.com.

OLIMPIA TRAVEL S.R.L. va înregistra în Registrul de reclamații și va confirma petentului primirea reclamației, prin aceeași modalitate folosită la transmitere de către utilizator, și anume: prin înmânarea numărului de înregistrare, în cazul în care reclamația a fost depusă personal, prin semnarea confirmării de primire pentru cazul primirii reclamației printr-un serviciu poștal cu confirmare de primire, și prin comunicarea numărului de înregistrare prin fax, respectiv e-mail către adresa de fax/e-mail de la care s-a primit reclamația.

În vederea soluționării reclamației, utilizatorul reclamant va trebui să descrie evenimentul (fapte, acte și cauze) aferent reclamației, să își formuleze pretențiile, modalitatea de plată aleasă în cazul despăgubirii, să anexeze la reclamația înaintată documente relevante pentru efectuarea unor analize corecte și complete (cum ar fi, copie a documentului care atestă plata serviciului poștal, a facturii emise, fotografii, ambalajul/trimiterea deteriorat/ă, după caz, etc.) și să pună la dispoziție orice alte informații ce ar putea fi utile soluționării reclamației.

Reprezentanții OLIMPIA TRAVEL 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 de către OLIMPIA TRAVEL S.R.L. în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

În cazul reclamațiilor soluționate favorabil, OLIMPIA TRAVEL S.R.L. va despăgubi utilizatorul în termen de 30 de zile de la data soluționării acesteia, plata sumelor datorate utilizatorului acordându-se prin mandat poștal, prin virament bancar în cazul persoanelor juridice sau în numerar, de la casieria aflată la adresa Str AUREL VLAICU NR 76A SATU MARE în cazul persoanelor fizice, în funcție de solicitarea persoanei prejudiciate.

În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale OLIMPIA TRAVEL 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 reprezintă contractul individual încheiat între expeditor și OLIMPIA TRAVEL S.R.L., la momentul acceptării trimiterii poștale în rețeaua poștală, fără a fi necesară întocmirea unui înscris.

Nume și prenume reprezentant

Semnătură

[Semnătură scrisă: Elena Olmpea]

Ștampilă

[Semnătură scrisă]

