

CONDIȚII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR

POȘTALĂ ÎN CADRUL SOCIETĂȚII TABITA TOUR S.R.L.

1. PREAMBUL.

1.1. Termenii și condițiile prezentate mai jos și afișate la toate Agențiile **Societății TABITA TOUR SRL**, reprezintă clauzele contractului dintre expeditorul trimiterii postale și furnizorul serviciilor postale, denumită în continuare **TABITA TOUR**.

1.2. În momentul predării expedierii, clientul acceptă aceste clauze, pentru el și pentru orice altă persoană care are interes în expediere, indiferent dacă semnează sau nu documentul de transport (AWB).

1.3. Condițiile și clauzele **TABITA TOUR SRL** se aplică în același timp și pentru partile cu care a fost încheiat un contract pentru a colecta, transporta sau livra trimerile postale.

1.4. Nici un angajat al societății noastre și nimeni altcineva nu are autoritatea de a schimba oricare din termenii sau condițiile generale privind furnizarea serviciilor postale, sau de a face orice promisiune în numele societății.

1.5. Nici o dispoziție primită verbal sau în scris anterior sau ulterior semnării documentului de transport, nu va putea constitui o modificare a condițiilor și termenilor prezentului contract.

2. CONDIȚII DE ACCEPTARE

2.1. Dimensiunea maximă a unui colet ce face obiectul unei trimiteri postale este de 60x50x30 cm, cu greutatea maximă de 50 kg.

2.2. Trimerile postale trebuie ambalate și sigilate conform fiecărui tip de transport, aplicându-li-se etichete sugestive ce vor indica modul de manipulare și depozitare. Ambalarea trimerilor postale intra în sarcina expeditorului.

2.3. Bunurile perisabile și cele sensibile la temperatură vor fi transportate cu condiția ca expeditorul să accepte că aceasta se va face pe propriul său risc. **TABITA TOUR** nu asigură o manipulare specială pentru astfel de trimeri.

2.4. Ambalajul folosit de expeditor se considera suficient in cazul in care se apreciaza ca protejeaza trimiterea postala, de la depunerea ei la punctul de acces pana la eliberarea ei destinatarului in conditii normale de colectare, sortare, transport si livrare. In cazul trimiterilor incorect ambalate de catre expeditor, **TABITA TOUR SRL** NU raspunde de nici o eventuala deteriorare a trimiterii pe timpul transportului.

2.5 Se exclud de la colectare, sortare, transport si livrare:

- a) Trimiteri postale constand din bunuri al caror transport este interzis prin dispozitii legale.
- b) Trimiteri postale al caror ambalaj prezinta inscriptii care contravin ordinii publice si bunelor moravuri.
- c) Trimiteri postale care prezinta etichete sau inscriptii vechi, neindepartate,
- d) Trimiteri postale de bunuri perisabile care nu sunt protejate prin ambalaje si conditii speciale la transport pentru respectarea normelor sanitare, veterinare si fitosanitare,
- e) Trimiteri postale care prin greutatea si volumul lor prezinta greutati la manipulare si transbordare.

2.6. Trimiterea postala trebuie sa contina datele de indentificare a destinatarului (in cazul serviciului ramburs si al expeditorului), scrise lizibil, corect si complet, incluzând numerele de telefon si persoanele de contact. Expeditorul raspunde de toate datele transmise.

2.7. **TABITA TOUR** asigura transportul trimiterilor postale prin reprezentantii societatii, la punctele de acces/contact.

2.8. Persoana care depune trimiterea postala la punctul de lucru **TABITA TOUR**, va face dovada identitatii/calitatii de reprezentant al expeditorului, persoana juridica prin legitimare si prin prezentarea dovezii de reprezentant al persoanei juridice.

2.9. Serviciul postal poate fi achitat în numerar, prin OP, bilet la ordin sau fila CEC.

2.10. **TABITA TOUR**, v-a depune toate eforturile rezonabile pentru a livra trimiterile postale. **TABITA TOUR**, asigura livrarea trimiterilor postale la destinatari in termen de 5 zile lucratoare dupa data depunerii de catre expeditor.

2.11 In cazul serviciului ramburs termenul de returnare catre expeditori a contravalorii trimiterilor postale care fac obiectul acestui serviciu este de 10 zile lucratoare de la data livrării.

2.12 Expeditorul este de acord cu orice traseu sau redirectionare, inclusiv posibilitatea ca trimiterea sa fie transportata prin locuri de oprire intermediare.

2.13 În momentul predării către **TABITA TOUR SRL** a trimiterii postale, clientul (expeditor sau destinatar) va accepta termenele și condițiile expuse în acest document indiferent dacă a semnat sau nu AWB-ul.

3. CONFIDENȚIALITATE

3.1. **TABITA TOUR SRL** are obligația de a nu divulga și de a nu oferi terților posibilitatea de a lua cunoștință, în orice mod și în orice moment al prestării serviciilor postale, de informații referitoare la identitatea sau la alte date cu caracter personal ale deponentului, expeditorului sau destinatarului trimiterii postale ori la conținutul trimiterii postale, cu excepția cazurilor prevăzute de lege.

3.2. **TABITA TOUR SRL** are obligația de a nu utiliza metode de manipulare a trimiterilor postale care pot da oricăror persoane posibilitatea de a cunoaște conținutul trimiterii postale.

3.3 **TABITA TOUR** are obligația de a păstra la punctul de contact deservit de personal trimiterile postale în vederea predării acestora destinatarului prin prezentarea acestuia la punctul de contact, un termen de 10 zile sau, în cazul coletelor postale internaționale de 30 de zile, începând din ziua următoare avizării destinatarului trimiterilor postale.

3.4 Termenul de pastrare pentru trimiterile postale este de 18 luni și se calculează de la data depunerii trimiterii postale la punctul de acces. Trimiterile postale care nu au fost predate destinatarului și nici returnate expeditorului vor fi păstrate în depozitele **TABITA TOUR**. Clientul va primi o notificare prin care este instiintat că are obligația de a ridica trimiterea postală în termen de maxim 3 zile de la primirea adresei. În caz contrar, începând cu a patra zi, pentru pastrare fiecărei trimiteri postale la dispoziția expeditorului sau destinatarului, **TABITA TOUR** va percepe o taxă de depozitare în sumă de 2 lei/zi calendaristică de întârziere, până la data ridicării efective a trimiterilor postale.

3.5 Pe întreaga perioadă de păstrare de 18 luni expeditorul poate plăti integral tariful ori poate solicita restituirea trimiterii postale. În cazul în care expeditorul solicită restituirea trimiterii postale, este obligat să plătească cheltuielile ocazionate de păstrarea acesteia.

3.6 Trimiterile postale care nu au putut fi livrate destinatarilor și nici expeditorilor devin proprietatea furnizorului de servicii postale după expirarea termenului de pastrare.

4. OBLIGAȚIA DE RETURNARE A TRIMITERILOR POSTALE

4.1 **TABITA TOUR** are obligația de a returna expeditorului trimiterea postală care nu a putut fi predată destinatarului din una din următoarele cauze :

a) destinatarul trimiterii poștale înregistrate sau persoana autorizată să primească trimiterea poștală nu au fost găsite la adresa indicată, iar termenul de păstrare la punctul de contact deservit de personal a expirat;

b) destinatarul trimiterii poștale înregistrate sau persoana autorizată să preia trimiterea poștală au refuzat primirea;

4.2 Trimiterile poștale care nu pot fi livrate la destinatar din motivele prevăzute la art. 4.1 sunt returnate expeditorului cu condiția ca acesta să achite un tarif suplimentar.

4.3 **TABITA TOUR** are dreptul de a refuza predarea către destinatar a trimiterilor poștale în următoarele cazuri:

a) când după preluarea trimiterii poștale, rezultă în mod neîndoielnic, în urma utilizării unor metode de observare rezonabile care să nu afecteze secretul corespondenței, că trimiterile poștale nu respectă condițiile generale de acceptare.

b) când, după preluarea trimiterilor poștale acestea au produs sau pot produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale.

5. RASPUNDEREA COMPANIEI.

5.1 **TABITA TOUR** răspunde pentru paguba pricinuită în cazul pierderii totale sau parțiale ori al deteriorării trimiterii poștale, dacă aceste împrejurări au survenit între momentul depunerii trimiterii la punctul de acces și momentul predării la destinatar.

5.2 Raspunderea **TABITA TOUR** se limiteaza strict numai la pierderea si paguba directa. Toate celelalte tipuri de pierderi sau pagube sunt excluse (inclusiv dar nelimitandu-se la beneficii nerealizate, venituri, dobanzi, afaceri viitoare) chiar daca acestea sunt speciale sau indirecte si chiar daca riscul unor asemenea pierderi au fost aduse la cunostinta **TABITA TOUR** inainte sau dupa acceptarea trimiterii.

5.3 **TABITA TOUR** răspunde pentru trimiterile poștale interne după cum urmează:

a) în caz de pierdere, furt sau distrugere totală:

1. cu întreaga valoare declarată, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

2. cu întreaga valoare declarată, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu de trimitere contra ramburs, până în momentul livrării la destinatar;

3. cu întreaga valoare a rambursului, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu de trimitere contra ramburs, după livrarea acesteia destinatarului, când furnizorul de servicii poștale a omis încasarea rambursului de la destinatar;

4. cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului, pentru trimiterile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

b) în caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare:

1. 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;

2. cu cota-parte corespunzătoare greutateii lipsă din valoarea declarată, pentru trimiterea poștala depuse închise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

3. cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului, în caz de pierdere parțială, distrugere parțială sau deteriorare a trimiterilor poștala care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată.

5.4 În afara despăgubirilor prevăzute la art. 5.3 se restituie și tarifele încasate la depunerea trimiterilor poștala.

5.5 TABITA TOUR răspunde pentru trimiterile poștala internaționale în conformitate cu prevederile acordurilor internaționale la care România este parte, iar în cazul în care nu există acorduri internaționale răspunde în conformitate cu dispozițiile aplicabile din legislația internă.

6. REGULI PRIVIND ACORDAREA DESPAGUBIRILOR

6.1 Pierderea completă a conținutului este echivalentă cu pierderea trimiterii poștala.

6.2 Când expeditorul a declarat o valoare mai mică decât cea reală, despăgubirea este la nivelul valorii declarate.

6.3 Plata despăgubirilor se face în numerar, în termen de 30 zile de la soluționarea reclamației la cea mai apropiată Agenție TABITA TOUR de adresa expeditorului menționată în reclamație. Părțile pot conveni modificarea locului sau a modalității de plată.

6.4 Expeditorul este obligat să restituie despăgubirile acordate în cazul în care, ulterior, trimiterea poștala care face obiectul reclamației prealabile este găsită.

7. CAZURI DE EXONERARE A RĂSPUNDERII

7.1 TABITA TOUR este exonerată de răspundere în următoarele cazuri:

- a) paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului;
- b) trimiterea a fost primită fără obiecții de către destinatar, cu excepția reclamațiilor referitoare la pierderea, furtul sau distrugerea conținutului trimiterii poștala;
- c) 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

8. RECLAMATIA PREALABILA

8.1. În vederea acordării de despăgubiri, expeditorul sau destinatarul este obligat să introducă, în termen de 6 luni calculat de la data depunerii trimiterii poștala la punctul de acces, o reclamație prealabilă privind neîndeplinirea de către TABITA TOUR a obligațiilor sale.

8.2 Reclamațiile pot fi transmise prin: fax la nr. 0263.215.599 și e-mail la adresa: colete@tabitatour.ro, depunere personală la sediul societății sau a punctelor de lucru,

reclamantului eliberându-se număr de înregistrare sau prin poșta cu confirmare de primire. Primirea reclamației, v-a fi confirmată prin aceeași metodă de transmitere.

8.3 În scopul soluționării reclamațiilor, dovezile acceptate sunt documentele de transport.

8.4 În cazul întârzierilor despăgubirile, vor fi de 10%/ zi din tariful serviciului, acestea putând fi acordate și prin comensare.

8.5 **TABITA TOUR** are obligația de a soluționa reclamația prealabilă în termen de 3 luni de la data introducerii.

8.6 În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale nu a fost soluționată în mod satisfăcător sau nu s-a răspuns la aceasta în termenul prevăzut la art.

8.5. utilizatorul în cauză poate înainta o plângere autorității de reglementare. Plângerea înaintată autorității de reglementare va fi însoțită de dovada îndeplinirii procedurii reclamației prealabile. Aceste dispoziții nu condiționează dreptul niciuneia dintre părți de a se adresa instanțelor judecătorești competente, în condițiile legii.

8.7 În toate cazurile, termenul pentru înaintarea plângerii sau pentru introducerea cererii de chemare în judecată este de un an. Termenul de prescripție curge de la data depunerii trimiterii poștale. Cererea de chemare în judecată poate fi introdusă indiferent dacă o plângere având același obiect a fost înaintată sau nu autorității de reglementare.

8.8 Expeditorul poate renunța la dreptul său de despăgubire în favoarea destinatarului.

9. RĂSPUNDEREA EXPEDITORULUI

9.1 Expeditorul răspunde pentru pagubele cauzate **TABITA TOUR** prin nerespectarea obligațiilor sale.

10. FORȚA MAJORĂ ȘI CAZUL FORTUIT

10.1. - Forța majoră și cazul fortuit exonerează de răspundere **TABITA TOUR**, în cazul neexecutării obligațiilor asumate.

10.2. - Prin forță majoră se înțelege un eveniment independent de voința părților, imprevizibil și insurmontabil, apărut după încheierea contractului și care împiedică **TABITA TOUR** să își execute total sau parțial obligațiile asumate. În cazul în care invocă forța majoră, **TABITA TOUR** are obligația să o aducă la cunoștința expeditorului, în scris ori prin mijloacele de comunicare în masă, în maximum 5 zile de la apariție, iar dovada forței majore și încetarea acesteia se vor comunica în maximum 15 zile de la apariție.

10.3 Prin caz fortuit se înțelege un eveniment independent de voința părților, imprevizibil, apărut după încheierea contractului și care împiedică **TABITA TOUR** să își execute total sau parțial obligațiile asumate.

11. ÎNCETAREA CONTRACTULUI

11.1 Contractul încetează în unul din următoarele cazuri:

- a) prin predarea trimiterii poștale către destinatar;
- b) prin acordul părților;
- c) la expirarea termenului de păstrare de 18 luni;
- d) prin imposibilitatea fortuită de executare, timp de 6 luni, a contractului;

12. LEGEA APLICABILĂ. LITIGII

12.1 Legea aplicabilă este legea română.

12.2. Orice litigiu decurgând din sau în legătură cu aceste Conditii generale de furnizare a serviciilor postale, se va soluționa pe cale amiabilă iar în lipsa acordului părților, prin intermediul instanțelor judecătorești competente.

SOCIETATEA TABITA TOUR S.R.L.

Administrator,

Ec. Sighiartau Ioan-Eugen

