

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

ADA TRADING S.R.L., cu sediul social în Bistrița, bd. Decebal nr.35, sc.B, parter, ap.4, județul Bistrita-Nasaud si CUI 11248568, oferă servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale, în următoarele condiții:

ADA TRADING S.R.L. acceptă trimerile 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 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.

Trimerile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor, utilizând ca umplutură talaș, polistiren antișoc sau alt material care atenuază șocul mecanic, și să aibă aplicată inscripția „Fragil”. ADA TRADING 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 trimerilor poștale în cauză.

ADA TRADING 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 sunt de 50 cm X 70 cm X 120 cm, greutatea minima admisa este de 2 kg, iar greutatea maximă admisă a unei trimeri poștale este de 50 kg.

ADA TRADING 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 sau în ambalaj transparent. 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 are obligația de a nu introduce în rețeaua poștală trimeri poștale al căror obiect este interzis prin dispozițiile legale.

ADA TRADING 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 statelor pe teritoriul cărora se prestează operațiuni componente ale serviciilor poștale și a celor tranzitate de trimiterea poștală.

ADA TRADING S.R.L. asigură livrarea trimerilor poștale interne în termen de 2 zile lucrătoare, respectiv în termen de 5 zile lucrătoare de la data preluării în cazul trimerilor poștale internaționale.

ADA TRADING S.R.L. nu furnizează servicii poștale având ca obiect bunuri cu valoare declarată.

Predarea trimiterilor 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 de predare a trimiterilor poștale către destinatar (sau persoana autorizată), ADA TRADING 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.

ADA TRADING 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 3 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale interne, respectiv în termen de 5 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 cazul trimiterilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, ADA TRADING S.R.L. va păstra la dispoziție (conform tarifelor indicate în oferta comercială) 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 ADA TRADING S.R.L.

În caz de nerespectare a termenelor astfel stabilite în cuprinsul acestui document (timpuri de livrare, termene de returnare etc), pentru toate serviciile poștale, ADA TRADING S.R.L. răspunde față de utilizator prin restituirea unui procent de 50 % din tariful încasat pentru serviciul respectiv.

ADA TRADING S.R.L. are dreptul de a refuza predarea către destinatar a trimiterii poștale atunci când, după preluarea trimiterii poștale, rezultă în mod neîndoielnic 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 cărora 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.

ADA TRADING S.R.L. răspunde pentru trimiterile poștale interne, în caz de pierdere, furt, distrugere totală, pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare, cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului. În cazul pierderii, furtului sau distrugerii totale, ADA TRADING S.R.L. va restitui și tarifele încasate la depunerea trimiterii poștale.

La sumele prevăzute mai sus se adaugă dobânda legală penalizatoare care curge din momentul introducerii reclamației prelabile 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 neefectuării prestațiilor care constituie caracteristici suplimentare ale serviciilor poștale, nominalizate de expeditor prin indicații speciale, ADA TRADING S.R.L. restituie numai tarifele încasate suplimentar față de tariful aplicabil pentru serviciul poștal standard.

ADA TRADING S.R.L. răspunde pentru trimerile 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 trimerilor poștale interne.

ADA TRADING 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 trimerilor poștale ori, după caz, nu are asigurat un serviciu destinat primirii trimerilor poștale;
- trimerirea a fost primită fără obiecții de către destinatar/expeditor, 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.

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori

ADA TRADING 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 trimerilor poștale, precum și nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor (termenii de livrare, de returnare etc.).

Expeditorul sau destinatarul prejudiciat/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 ADA TRADING S.R.L. prin una dintre următoarele modalități: prin depunere, personal, la sediul social ori la punctele de acces/ contact deservite de personal ale ADA TRADING S.R.L., prin intermediul unui serviciu poștal (recomandabil, cu confirmare de primire) către adresa sediului social din Bistrița, bd. Decebal nr.35, sc.B, parter, ap.4, județul Bistrita-Nasaud sau prin e-mail, la adresa adatradingro@yahoo.com.

ADA TRADING 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 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 comunicare/plată aleasă în cazul despăgubirii și informațiile necesare transmiterii despăgubirilor (în situația în care reclamația se va dovedi întemeiată), să puna la dispoziție/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, sa puna la dispoziție ambalajul trimiterii poștale, bunul distrus/deteriorat care face obiectul trimiterii poștale, copie a procesului verbal de constatare etc.) și să furnizeze orice alte informații ce ar putea fi utile soluționării reclamației.

Reprezentanții ADA TRADING S.R.L. vor analiza reclamația primită luând în calcul atât sustinerile și 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 ADA TRADING S.R.L. în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

În cazul reclamațiilor soluționate favorabil, ADA TRADING S.R.L. va despăgubi utilizatorul în termen de 30 de zile de la data finalizării analizei reclamației prin emiterea răspunsului la petiție, 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 sediului social din Bistrița, bd. Decebal nr.35, sc.B, parter, ap.4, județul Bistrita-Năsaud.

În cazul în care reclamația adresată ADA TRADING 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 ADA TRADING S.R.L., reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiat între expeditor și ADA TRADING S.R.L. la momentul acceptării trimiterii poștale în rețeaua poștală operată de ADA TRADING S.R.L. Contractul individual se încheie prin acceptarea de către expeditor a ofertei ADA TRADING S.R.L., fără a fi necesară întocmirea unui înscris.

ADA TRADING S.R.L.

prin Reprezentant Legal

CIUI GHEORGHE

Semnătură

