

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

S.C. PEDRO–TOUR S.R.L., (în cele ce urmează PEDRO–TOUR) CUI RO 7632616, oferă și prestează servicii poștale incluse în sfera serviciului universal și neincluse în sfera serviciului universal având ca obiect trimeri poștale interne și internaționale, în următoarele condiții:

PEDRO–TOUR acceptă doar trimiterile 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, iar în cazul serviciului Contra ramburs și ale expeditorului (nume și prenume/denumirea în cazul persoanelor juridice, respectiv adresa completă de livrare).

Prin predarea trimiterilor către agentul/personalul PEDRO–TOUR expeditorul este de acord cu termenii și condițiile PEDRO–TOUR care fac parte din oferta comercială a furnizorului, indiferent dacă acesta semnează sau nu documentul de transport.

Expeditorul răspunde de corectitudinea datelor înscrise pe trimiterea poștală, cât și de ambalarea corespunzătoare și etichetarea acesteia, precum și de conținutul trimiterii poștale.

PEDRO–TOUR nu este responsabil pentru eventualele alterări ale trimiterii 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 trimiterii poștale:

- 210 mm X 297 mm (format A4) pentru plicuri, greutate maxima 3 kg;
- 60 cm X 50 cm X 30 cm pentru colete.

Greutatea maximă admisă a unei trimiteri poștale este de 31 de kg.

Condiții de ambalare:

Pentru a fi acceptate în rețeaua poștală, trimiterile poștale trebuie să îndeplinească următoarele condiții de ambalare:

- Trebuie să fie închise de către expeditor într-un ambalaj intact și opac, care să nu permită vizualizarea conținutului, și care să corespundă greutății, formei și naturii conținutului, cât și modului și duratei transportului,
- Ambalajul trebuie să protejeze conținutul astfel încât să nu poată fi deteriorat prin presiune sau manipulări successive, putând fi, după caz, din cutii din carton, placaj, lemn, plastic, metal, ambalaje netipizate.
- Să respecte indicațiile de ambalare publicate pe site-ul societății www.pedrotour.ro, în punctele de acces PEDRO–TOUR sau specificate în contractul încheiat cu expeditorul.

Trimiterile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor, utilizând ca umplutură talaș, polistiren antișoc sau alt material care atenuează șocul mecanic, și să aibă aplicată inscripția „Fragil”. PEDRO–TOUR se obligă să recunoască și să respecte inscripțiile/etichetele aplicate de expeditor și să acorde o atenție specială în manipularea și depozitarea trimiterilor poștale în cauză.

PEDRO–TOUR nu răspunde pentru eventualele pierderi totale sau parțiale, deteriorări, pagube pricinuite persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate ori celorlalte bunuri, provocate de vicii ascunse prin ambalare de către expeditor.

PEDRO-TOUR nu acceptă trimiteri poștale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimiteri poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent, sau dacă prin natura lor sau prin modul în care sunt ambalate, pot pricinui pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau celorlalte bunuri.

De asemenea, nu pot face obiectul trimiterilor 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) sau bunuri pentru care sunt stabilite condiții speciale de transport, prin dispoziții legale administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare: opere de artă, antichități, aur, argint, pietre prețioase, produse perisabile, animale vii, etc.

PEDRO-TOUR refuză preluarea trimiterilor poștale ce conțin bunurile descrise anterior, precum și trimiterile poștale care nu respecta condițiile de ambalare. Expeditorul are obligația de a nu introduce în rețeaua poștală trimiteri poștale al căror obiect este interzis prin dispozițiile legale.

PEDRO-TOUR asigură secretul trimiterilor poștale - reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimiterilor poștale fiind permisă numai în condițiile și cu procedura prevăzute de lege.

Modalitățile de plată a tarifului serviciului poștal sunt: mijloace electronice sau numerar, la momentul efectuării comenzii serviciului poștal, depunerii trimiterii poștale sau livrării către destinatar (persoana autorizată să primească trimiterea poștală), după caz. De asemenea, pot exista și alte modalități sau termene de plată, stabilite în urma întocmirii unui contract în formă scrisă, cu respectarea prevederilor legale.

Dovada identității expeditorului ori a calității de reprezentant al expeditorului a persoanei care depune trimiterea poștală este actul de identitate.

PEDRO-TOUR asigură livrarea trimiterilor poștale interne în termen de 3 zile lucrătoare, respectiv în termen de 7 zile lucrătoare de la data preluării în cazul trimiterilor poștale internaționale.

În cazul trimiterilor 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.

PEDRO-TOUR furnizează serviciul postal Standard, serviciu poștal a cărui particularitate constă în preluarea trimiterii poștale și predarea acesteia către destinatar sau, acolo unde este cazul, către persoana autorizată să primească trimiterea poștală la adresa indicată de expeditor, în termenul stabilit în cuprinsul acestui document și în schimbul tarifului prevăzut în oferta comercială.

PEDRO-TOUR 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 PEDRO-TOUR. Furnizorul are obligația de a transmite expeditorului dovada respectivă în termen de maxim 30 zile lucrătoare

de la data solicitării, printr-o metodă agreată (e-mail, sms, etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului.

PEDRO–TOUR 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 (în schimbul unui tarif suplimentar de 1% din valoarea declarată), și în eliberarea la cerere, a unei dovezi privind depunerea trimiterii poștale.

Valoarea maximă acceptată a valorii declarate este de 1.000 RON.

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, PEDRO–TOUR 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 (e-mail, sms, etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului.

De la aceste condiții, respectiv limite maxime acceptate, se poate deroga doar prin intermediul unor contracte comerciale încheiate, în formă scrisă, între expeditor/integrator și PEDRO – TOUR, în baza unor oferte individuale negociate (suplimentare ofertei publice).

PEDRO–TOUR furnizează serviciul Contra ramburs, serviciu poștal a cărui particularitate constă în achitarea de către destinatar expeditorului, prin intermediul rețelei poștale, a contravalorii bunului care face obiectul trimiterii poștale înregistrate. Preluarea acestor trimiteri poștale se face numai în condițiile în care expeditorul a indicat în mod corect și complet toate datele sale de identificare. Modalitatea de colectare și, respectiv, de achitare a rambursului este în numerar sau prin virament în cont bancar. Termenul de returnare a contravalorii trimiterilor poștale către expeditor (sume colectate de la destinatar) este de 3 zile lucrătoare de la livrare în cazul trimiterilor poștale interne și de 7 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale internaționale.

PEDRO–TOUR oferă și prestează serviciul contra ramburs ce are ca obiect trimiteri poștale internaționale exclusiv în/din Marea Britanie – Londra (din România în Marea Britanie-Londra și, respectiv, din Marea Britanie-Londra în România).

Moneda admisă în care se poate face colectarea, respectiv achitarea sumelor de bani în cazul serviciului contra ramburs Cont Colector (bancar) este moneda locală a țării destinate, respectiv România – lei, și Marea Britanie – lire sterline.

Achitarea sumelor de bani către expeditor în cazul serviciului contra ramburs având ca obiect trimiteri poștale interne se poate face atât în numerar, cât și în cont Colector (bancar).

Suma maximă acceptată de către PEDRO–TOUR pentru trimiterile poștale interne care fac obiectul serviciului contra ramburs este:

Expeditor	Destinatar	Ramburs standard (numerar) maxim
Persoană fizică	Persoană fizică	5,000 lei
Persoană fizică	Persoană juridică	5,000 lei
Persoană juridică	Persoană juridică	5,000 lei
Persoană juridică	Persoană fizică	5,000 lei

Achitarea sumelor de bani către expeditor în cazul serviciului contra ramburs având ca obiect trimiteri poștale internaționale se face exclusiv în cont bancar.

Suma maximă acceptată de către PEDRO-TOUR pentru trimiterile poștale internaționale care fac obiectul serviciului contra ramburs este:

Marea Britanie – max. 800 lire – Cont Colector (bancar).

De la aceste condiții, respectiv limite maxime acceptate, se poate deroga doar prin intermediul unor contracte comerciale încheiate, în formă scrisă, între expeditor/integrator și PEDRO-TOUR în baza unor oferte individuale negociate (suplimentare ofertei publice).

PEDRO-TOUR furnizează serviciul Confirmare de primire, serviciu poștal a cărui particularitate constă în predarea către expeditor a dovezii privind predarea trimiterii poștale înregistrate, confirmată în scris de destinatar. Termenul de returnare către expeditor a dovezii privind predarea trimiterii poștale, confirmată în scris de către destinatar, este de 7 zile lucrătoare de la livrare în cazul trimiterilor poștale interne și de 14 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale internaționale.

În cazul pierderii dovezii de confirmare a primirii trimiterii poștale de către destinatar, PEDRO-TOUR. întocmește și pune la dispoziția expeditorului un duplicat al acesteia

Preluarea trimiterii poștale se realizează, prin personalul angajat, la punctele de acces fixe deservite, ale PEDRO-TOUR sau de la adresa indicată de expeditor, de către curier (personalul furnizorului).

În momentul preluării trimiterilor poștale, acestea se vor cântări și măsura, iar greutatea ce se va lua în calcul va fi cea mai mare dintre greutatea fizică și cea volumetrică. Fiecare punct de acces/contact fix deservit de personal este prevăzut cu instrumente de măsurare/cântărire corespunzătoare (cântar omologat și certificat metrologic).

Formula de calcul pentru greutatea volumetrică este lungime x lățime x înălțime/6000 cm.

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.

Dovada identității destinatarului este actul de identitate. De asemenea, PEDRO-TOUR utilizează și modalități suplimentare de identificare a destinatarului precum codurile alfanumerice (cod-uri PIN), care se transmit acestuia prin mijloace electronice (SMS).

Cu excepția serviciului Livrare specială (în cazul căruia s-a solicitat de către expeditor predarea la data și ora stabilite de către acesta, la adresa indicată), PEDRO-TOUR garantează livrarea oricărei trimiteri poștale interne și internaționale în bune condiții și în deplină confidențialitate, în termen de maximum:

- 3 zile lucrătoare pentru trimiterile interne;
- 7 zile lucrătoare pentru trimiterile internaționale.

Termenii de livrare nu includ sărbătorile legale din țările de expediție și/sau destinație, cazul de forță majoră și cazul fortuit.

În cazul trimiterilor 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.

În caz de nerespectare a timpilor stabiliți în cuprinsul acestui document, pentru toate serviciile poștale, PEDRO-TOUR va răspunde față de utilizator prin restituirea unui procent de 5% din tariful încasat pentru serviciul respectiv, pentru trimerile interne și 5 % din tariful încasat pentru serviciul respectiv, pentru trimerile internaționale.

PEDRO-TOUR va preda trimeria poștală care face obiectul serviciului confirmare de primire către destinatar sau persoana autorizată să primească trimeria poștală numai în măsura în care acesta/aceasta va confirma, în scris, primirea trimerii, prin indicarea datei și a numelui și prenumelui în clar, a calității sale în raport cu destinatarul și, respectiv, prin adăugarea semnăturii pe formularul utilizat de PEDRO-TOUR.

PEDRO-TOUR va preda către destinatar /persoana autorizată trimeria poștală care face obiectul serviciului contra ramburs numai în măsura în care acesta achită, la primirea trimerii poștale, contravaloarea bunului care face obiectul serviciului contra ramburs, astfel declarată de expeditor.

În cazul în care livrarea trimerii poștale la adresa indicată de expeditor este împiedicată, în mod repetat, ca urmare a faptei destinarului/ persoanei autorizate să primească trimeria poștală (de exemplu, injurii repetate la adresa personalului furnizorului, amenințări etc.), PEDRO-TOUR va realiza livrările trimerilor poștale adresate acestuia nu la adresa sa, ci doar prin intermediul unui punct de contact fix deservit de personal, informând în acest sens în mod corespunzător destinatarul trimerii poștale, prin transmiterea unui aviz (corespunzător modalității de predare) care să anunțe, după caz, sosirea trimerii poștale la punctul de contact fix deservit de personal.

Cu excepția trimerilor poștale care fac obiectul serviciilor Livrare specială, în cazul imposibilității de predare din cauza faptului că destinatarul sau persoana autorizată să primească trimeria poștală nu a fost găsită la adresa indicată, adresa destinatarului nu există sau la adresa indicată nu există nicio construcție ori un serviciu disponibil destinat primirii trimerii poștale, sau trimeria poștală nu a fost ridicată de către utilizator în termenul indicat de către PEDRO-TOUR prin intermediul avizului transmis acestuia, PEDRO-TOUR va aviza (înștiința), prin mijloace electronice, destinatarul și va păstra, la un punct de contact fix deservit de personal, în vederea predării, trimeria poștală care nu a putut fi predată acestuia, pentru o perioadă de 5 zile calendaristice de la data avizării, conform avizului primit de destinatar.

PEDRO-TOUR va returna trimeria poștală la adresa clientului expeditor cu aplicarea unui tarif egal cu cel serviciului de tur, conform tarifelor indicate în ofertă, într-un termen maxim de 3 zile lucrătoare în cazul trimerilor poștale interne și într-un termen de maxim de 14 zile lucrătoare în cazul trimerilor poștale internaționale, termene care se calculează după caz, de la data expirării perioadei de păstrare (avizate) sau a încercării de livrare, dacă aceasta nu a putut fi predată destinatarului din următoarele motive:

1. adresa destinatarului nu există sau la acea adresă nu există nicio construcție unde trimeria poștală să poată fi predată ori un serviciu disponibil destinat primirii trimerii poștale;
2. destinatarul/persoana autorizată să primească trimeria poștală, nu a fost găsită la adresa indicată, iar termenul de păstrare în vederea predării la punctul de contact a expirat;
3. destinatarul sau persoana autorizată să preia trimeria poștală a refuzat, după caz, primirea trimerii poștale, confirmarea, în scris, conform prevederilor legale, a primirii trimerii poștale în cazul serviciului confirmare de primire ori achitarea contravalorii bunului care face obiectul serviciului contra ramburs.

Fără a aduce atingere prevederii ante-menționate, PEDRO-TOUR va realiza, cu întâietate, avizarea destinatarului, prin mijloace electronice, iar în cazul în care nu are datele necesare ale

destinatarului în vederea transmiterii avizului prin mijloace electronice va proceda la avizarea pe suport hârtie (excepție făcând situația în care adresa destinatarului nu există sau la adresa indicată nu există nicio construcție sau un destinatar la care trimiterea poștală să poată fi predată ori un serviciu disponibil destinat primirii trimiterii poștale).

În cazul imposibilității de predare a trimiterii poștale din cauza faptului că destinatarul sau persoana autorizată să primească trimiterea poștală a refuzat, după caz, primirea trimiterii poștale sau confirmarea în scris, conform prevederilor legale, a primirii trimiterii poștale în cazul serviciului confirmare de primire ori achitarea contravalorii bunului care face obiectul serviciului contra ramburs, PEDRO-TOUR va proceda la returnarea cu celeritate a respectivei trimiteri poștale, în termenul aferent felului trimiterii poștale (interne sau internaționale) astfel stabilit în cuprinsul prezentului document, fără avizarea destinatarului și, respectiv, fără păstrarea trimiterii poștale la dispoziția acestuia.

În situația în care expeditorul sau integratorul a solicitat, în scris, la momentul depunerii trimiterii poștale sau prin contractul încheiat cu PEDRO-TOUR, returnarea cu celeritate a trimiterii poștale, fără avizarea destinatarului și, respectiv, fără păstrarea trimiterii poștale la dispoziția acestuia, PEDRO-TOUR va returna cu celeritate trimiterea poștală expeditorului.

În cazul trimiterilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, PEDRO-TOUR 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 PEDRO-TOUR.

PEDRO-TOUR 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.

PEDRO-TOUR 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, inclusiv dacă respectiva trimitere poștală face sau nu obiectul unui serviciu ramburs;
- cu valoarea rambursului, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu ramburs fără valoare declarată;
- cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului, pentru trimiterile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată sau unui serviciu ramburs;

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, PEDRO-TOUR 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-parte 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 5 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.

În cazul unei trimiteri care face obiectul unui serviciu ramburs, PEDRO–TOUR răspunde cu întreaga valoare a rambursului pentru situația în care nu a restituit expeditorului întreaga valoare a acestuia sau cu diferența corespunzătoare până la valoarea integrală a acestuia, în cazul în care rambursul a fost încasat parțial de la destinatar.

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 prestațiilor 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.

PEDRO–TOUR 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 trimerilor poștale interne.

PEDRO–TOUR 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;
- 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

PEDRO–TOUR 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 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 personală, la sediul social ori la punctele de acces/ contact deservite de personal ale PEDRO–TOUR, prin intermediul unui serviciu poștal (recomandabil, cu confirmare de primire) către adresa din Calea Mărășești, nr. 5, Bacău, sau prin e-mail, la adresa office@pedrotour.ro.

PEDRO–TOUR 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 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 PEDRO–TOUR 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 PEDRO–TOUR în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

În cazul reclamațiilor soluționate favorabil, PEDRO–TOUR 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 prejudiciate, prin mandat poștal, prin virament bancar sau în numerar, de la casieria aflată la adresa din Calea Mărășești, nr. 5, Bacău.

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

Prezentele Condiții Generale devin aplicabile la data de 1 iulie 2024.

Nume și prenume reprezentant
PETRICĂ CIOBANU

Semnătură