

**CONDIȚII DE CALITATE**

Tipurile de servicii pe care CNPR le furnizează		Termen de livrare
A. Servicii poștale incluse în sfera serviciului universal	A.1. Colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimerilor poștale în greutate de până la 2 kg (corespondență, imprimare, <b>pachet mic</b> )	Z+5
	A.2. Colectarea, sortarea, transportul și livrarea cecogramelor în greutate de până la 7 kg	Z+5
	A.3. Colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale în greutate de până la 10 kg	Z+5
	A.4. Distribuirea coletelor poștale în greutate de până la 20 kg expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia	Z+5
	A.5. Serviciul de trimitere recomandată având ca obiect trimeri poștale în greutate de până la 2 kg	Z+5
	A.6. Serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect trimeri poștale în greutate de până la 2 kg sau colete poștale în greutate de până la 10 kg, respectiv colete poștale cu limita de greutate între 10 și 20 kg expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia	Z+5
B. Servicii poștale neincluse în sfera serviciului universal	B.1. Servicii având ca obiect trimeri poștale în greutate mai mare de 2 kg (corespondență, imprimare)	Z+5
	B.2. Serviciul de publicitate prin poștă	Z+5
	B.3. Servicii având ca obiect colete poștale interne cu limite de greutate între 10 și 50 kg	Z+5
	B.4. Servicii având ca obiect colete poștale cu limite de greutate între 10 și 50 kg expediate de pe teritoriul României către o adresă aflată în afara teritoriului acesteia	Z+5
	B.5. Servicii având ca obiect colete poștale cu limite de greutate între 20 și 50 kg expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia	Z+5
	B.6. Serviciul <b>Ramburs</b>	Z+10 (termenul nu include numărul de zile de avizare) din care: Z+5 este termenul de returnare către expeditor a contravalorii trimiterii poștale
	B.7. Serviciul <b>Schimbare destinație</b>	10 zile din momentul solicitării de schimbare
	B.8. Serviciul <b>Livrare specială</b>	În funcție de data și ora precizate de expeditor, dar nu mai puțin de Z+1
	B.9. Serviciul <b>Confirmare de primire</b>	Z+10 (termenul nu include numărul de zile de avizare) din care: Z+5 este termenul de returnare către expeditor a dovezii privind predarea trimiterii poștale
	B.10. Serviciul <b>Express</b> a) pentru trimiterile postale interne:	- 12 ore pentru trimeri distribuite în aceeași localitate; - 24 de ore pentru trimeri distribuite între reședințele de județ și intra-județean; - 36 de ore între oricare alte 2 localități
	b) pentru trimiterile internaționale, cât timp trimiterea poștală se află pe teritoriul României	nu poate depăși termenele prevăzute la litera a).
	c) pentru trimiterile poștale internaționale, cât timp trimiterea poștală se află în afara teritoriului României	<b>In cazul trimerilor postale internaționale, timpul cat trimiterea postala se afla in afara teritoriului Romaniei este publicat pe site-ul CNPR</b>
	B.11. a) Servicii având ca obiect mandate poștale interne transmise pe suport de hârtie	Z+3
B.11 b) Servicii având ca obiect mandate poștale interne transmise electronic	<b>Maximum</b> 48 de ore	
B.11. c) Servicii având ca obiect mandate poștale internaționale transmise pe suport de hârtie	<b>Conform acordurilor bilaterale incheiate</b>	
B.11. d) Servicii având ca obiect mandate poștale internaționale transmise electronic		
<b>B.12. Servicii având ca obiect trimeri de corespondență în număr mare, colete poștale în număr mare, imprimare în număr mare și pachete mici în număr mare</b>	Z+5	
<b>B.13. Serviciul constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea sacilor „M”</b>	Z+5	

**Nota 1:** Z este data la care trimiterea poștală a fost colectată prin intermediul punctelor de acces, dacă aceasta a fost colectată înainte de ultima operațiune de ridicare a trimerilor poștale stabilită pentru respectivul punct de acces. **In cazul în care colectarea are loc după acest moment-limită, se considera ca data depunerii trimiterii este data următoarei zile lucrătoare celei la care trimiterea postala este colectata prim intermediul punctelor de acces.**

**Nota 2:** pentru trimiterile internaționale, timpul de livrare se calculează de la intrarea trimiterii în rețeaua poștală a CNPR și până la ieșirea acesteia din rețeaua poștală a CNPR.

**Nota 3:** pentru trimiterile extracomunitare, se adaugă și timpul necesar pentru formalitățile vamale.

**Nota 4:** timpii de livrare din tabel pozițiile A1 – A6 respectiv B1 – B5 se referă la trimiterile expediate în sistem neprioritar de viteză.

La toate serviciile menționate mai sus, timpul de păstrare la dispoziția utilizatorului în punctul de contact nu este mai mic de 5 zile calendaristice de la data avizării destinatarului.

**Cerințe de calitate pentru trimiterile de corespondență internă prioritară  
(din cea mai rapidă categorie standard)**

85 % în Z\* + 2  
97 % în Z\* + 4

**Cerințe de calitate pentru trimiterile poștale intracomunitare prioritare  
(din cea mai rapidă categorie standard)**

85 % în Z\* + 3  
97 % în Z\* + 5