

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

**București, 2026
Compania Națională „Poșta Română” S.A.**

1. DISPOZIȚII GENERALE	4
2. CONDIȚII DE ACCEPTARE A TRIMITERILOR POȘTALE, RESPECTIV REGULI PE CARE TREBUIE SĂ LE ÎNDEPLINEASCĂ TRIMITEREA POȘTALĂ PENTRU ÎNCHEIEREA ORI EXECUTAREA CONTRACTULUI DE FURNIZARE A SERVICIILOR POȘTALE	6
A. Condiții obligatorii de acceptare a trimiterilor poștale	6
2.1. Ambalarea și etichetarea trimiterii poștale	6
2.1.1. Condiții generale de ambalare	6
2.1.2. Condiții specifice de ambalare pentru trimiterile cu valoare declarată mai mare de 3.000 lei (inclusiv)	7
2.1.3. Condiții specifice de ambalare în funcție de conținut	8
2.2. Trimiterile poștale refuzate la colectare	9
2.3. Limita maximă a valorii declarate, a rambursului și a mandatului poștal pe suport hârtie	10
2.4. Moneda admisă în care se poate face colectarea, respectiv achitarea sumelor de bani în cazul serviciului mandatului poștal pe suport hârtie sau serviciului contra ramburs	11
2.5. Modalitatea de colectare, respectiv de achitare a sumelor de bani în cazul mandatului poștal pe suport hârtie și în cazul serviciului contra ramburs	11
B. Alte condiții de acceptare a trimiterilor poștale, suplimentare celor de la lit. A	12
2.6. Condiții de formă, dimensiuni și greutate pentru trimiterile poștale care fac obiectul serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal	12
2.7. Condiții de dimensiuni și greutate pentru trimiterile poștale care fac obiectul serviciilor poștale neincluse în sfera serviciului universal	144
2.8. Modalități concrete de depunere a trimiterilor poștale	16
2.9. Modul de completare a datelor de identificare și a adresei expeditorului sau destinatarului	17
2.9.1. Localizarea adreselor pe trimiterile poștale	17
2.9.2. Modalități de înscriere a adreselor pe trimiterile poștale	18
2.9.3. Modalități de redactare a adresei poștale	18
2.10. Condiții de volum	20
2.11. Condiții de conținut	20
2.12. Format mașinabil	21
2.13. Aria de acoperire a serviciului poștal	23
2.14. Dovada identității	23
2.15. Modalități de plată a tarifului serviciilor poștale	23
C. Disponibilitatea monitorizării electronice a parcursului trimiterii poștale (track&trace)	23
3. PREDAREA TRIMITERII POȘTALE ȘI CONDIȚII DE CALITATE	24
3.1. Predarea trimiterii poștale	24
3.2. Timpii de livrare	26
3.3. Returnarea trimiterii poștale	30
3.4. Termenul de solicitare a dovezii privind depunerea și/sau livrarea trimiterii poștale	31
3.5. Termenul de păstrare	31

4. RĂSPUNDEREA COMPANIEI	32
5. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE UTILIZATORILOR	35
6. RĂSPUNDEREA UTILIZATORULUI	36
7. MECANISM DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR PREALABILE	36
8. DATA LA CARE DEVIN APLICABILE CONDIȚIILE GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POȘTALE	38

1. DISPOZIȚII GENERALE

Prezentele Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale conțin clauzele generale aplicabile furnizării, de către Compania Națională „Poșta Română” S.A., cu sediul în București, Bd. Dacia nr. 140, sector 2, București, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului de pe lângă Tribunalul București cu nr. J40/8636/1998, având codul unic de înregistrare 427410, denumită în continuare *Compania*, a serviciilor poștale având ca obiect atât trimiteri poștale interne, cât și internaționale, respectiv a:

A. Serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal, și anume:

A.1. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimitărilor poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv), având ca obiect:

1. trimiteri de corespondență;
2. imprimare;
3. pachete mici, astfel cum acestea sunt prevăzute în Convenția Poștală Universală și Regulamentul poștei de scrisori;

A.2. Colectarea, sortarea, transportul și livrarea cecogramelor interne și internaționale;

A.3. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg (inclusiv);

A.4. Servicii constând în distribuirea coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 10 kg și 20 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;

A.5. Serviciul de trimitere recomandată având ca obiect trimiteri poștale interne în greutate de până la 2 kg (inclusiv), prevăzute la lit. A.1. pct. 1, 2 și 3, și trimiteri poștale internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv), prevăzute la lit. A.1. pct. 1 și 2;

A.6. Serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect: trimiteri poștale interne în greutate de până la 2 kg (inclusiv) prevăzute la lit. A.1 și trimiteri internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) prevăzute la lit. A.1. pct. 1 și 2, colete poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg (inclusiv) cu excepția coletelor în număr mare, respectiv colete poștale internaționale cu limite de greutate între 10 și 20 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;

A.7. Serviciul constând în distribuirea taloanelor de plată a drepturilor de protecție socială și a documentelor de informare întocmite de Casa Națională de Pensii Publice la domiciliul beneficiarilor, în situația în care aceștia au optat pentru plata în cont curent sau în cont de card, indiferent de numărul de trimiteri poștale care fac obiectul acestui serviciu, astfel cum acest serviciu este prevăzut de legislația din domeniul asigurărilor sociale de stat sau, după caz, prin legile bugetului de stat și bugetului asigurărilor sociale de stat.

B. Serviciilor poștale neincluse în sfera serviciului universal, și anume:

B.1. Servicii având ca obiect trimiteri interne și internaționale de: corespondență în număr mare, colete poștale în număr mare, imprimare în număr mare și pachete mici în număr mare;

B.2. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimitărilor poștale internaționale în greutate mai mare de 2 kg, având ca obiect trimiteri de corespondență și imprimare¹;

¹Serviciile poștale prevăzute la pct B.2. au ca obiect numai trimiterile internaționale colectate din afara teritoriului României.

- B.3. Servicii de publicitate prin poștă având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale²;
- B.4. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale interne cu limite de greutate între 10 și 30 kg (inclusiv);
- B.5. Servicii constând în colectarea, sortarea și transportul coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 10 și 30 kg (inclusiv) expediate de pe teritoriul României către o adresă aflată în afara teritoriului acesteia;
- B.6. Servicii constând în distribuirea coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 20 și 30 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;
- B.7. Serviciul de trimitere contra ramburs, având ca obiect trimiteri interne și internaționale;
- B.8. Serviciul livrare specială, având ca obiect trimiteri interne;
- B.9. Serviciul confirmare de primire, având ca obiect trimiteri interne și internaționale;
- B.10. Serviciul express, având ca obiect trimiteri interne și internaționale;
- B.11. Serviciul mandat poștal pe suport hârtie intern și internațional.

Condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale, care fac parte din oferta comercială a *Companiei* lansată public, sunt puse la dispoziția utilizatorului la fiecare punct de acces deservit de personal și pe pagina de internet a acesteia. Acestea reprezintă, în fapt, contractul dintre *Companie* și utilizator (expeditor/integrator), care se consideră încheiat prin acceptarea tacită de către utilizator (expeditor/integrator) a ofertei *Companiei*, fără a necesita întocmirea vreunui înscris care să reflecte acordul dintre părți a *Companiei*.

²Trimiterile poștale internaționale care fac obiectul serviciilor prevăzute la pct B.3. sunt doar cele colectate din afara teritoriului României.

2. CONDIȚII DE ACCEPTARE A TRIMITERILOR POȘTALE, RESPECTIV REGULI PE CARE TREBUIE SĂ LE ÎNDEPLINEASCĂ TRIMITEREA POȘTALĂ PENTRU ÎNCHEIEREA ORI EXECUTAREA CONTRACTULUI DE FURNIZARE A SERVICIILOR POȘTALE

A. Condiții obligatorii de acceptare a trimiterilor poștale

2.1. Ambalarea și etichetarea trimiterii poștale

2.1.1. Condiții generale de ambalare

(1) Pentru a fi acceptate în rețeaua poștală a *Companiei* trimiterile poștale trebuie să îndeplinească următoarele condiții de ambalare:

a) trebuie să fie închise de către expeditor într-un ambalaj intact (fără crăpături, rupturi) și opac, care să nu permită vizualizarea conținutului, și care să corespundă greutateii, formei și naturii conținutului, cât și modului și duratei transportului și să fie în forme ușor de mânuit;

b) ambalajul și închiderea trimiterii poștale trebuie să protejeze conținutul acesteia în așa fel încât acesta să nu poată fi deteriorat prin presiune sau prin manipulări succesive și să nu se amestece cu conținutul altor trimiteri poștale, iar accesul la conținut să fie imposibil de realizat fără ca o acțiune de spoliere să fie vizibilă;

c) agrafele metalice care servesc la închiderea trimiterilor nu trebuie să fie tăioase și nici să împiedice executarea serviciului poștal;

d) este interzis să se aplice pe trimiterile poștale alte etichete decât cele care se raportează la serviciile poștale, cu excepția celor aplicate pe ambalajul original al bunului, sau să se aplice timbre poștale și etichete reutilizate;

e) trimiterile poștale trebuie să prezinte, pe ambalaj sau anvelopă, spații libere pentru marcarea trimiterii de către *Companie* și aplicarea etichetelor.

(2) Pentru a fi acceptate în rețeaua poștală a *Companiei* trimiterile poștale constând în imprimare și publicitate prin poștă trebuie să îndeplinească și următoarele condiții specifice:

a) să fie ambalate de către expeditor în așa fel încât conținutul lor să fie suficient protejat;

b) să fie introduse în ambalaj din hârtie sau plastic închis, transparent sau opac, iar în cazul trimiterilor interne se pot prezenta și consolidate sub banderolă, pliate sau capsate;

c) în cazul trimiterilor poștale care intră sub incidența Convenției Uniunii Poștale Universale (UPU), ambalajul să permită observarea naturii conținutului trimiterii poștale de către *Companie*, în momentul colectării acesteia la punctul de acces deservit de personal sau adresa indicată de expeditor/integrator (de exemplu, ambalajul constând în plicuri cu fereastră sau plicuri cu un colț tăiat), iar în cazul trimiterilor depuse închise expeditorul să prezinte o mostră din conținut.

(3) Trimiterile pachet mic, colet poștal, inclusiv coletul poștal care face obiectul serviciilor: contra ramburs, livrare specială, confirmare de primire și express se prezintă în ambalajele expeditorului sau în ambalaje cumpărate de la *Companie*, cu următoarele precizări:

a) aceste ambalaje pot fi din:

- cutii din carton, placaj, lemn, tablă sau plastic;
- saci din hârtie, pânză rezistentă dintr-o bucată sau material plastic;
- hârtie.

b) sacii și cutiile metalice trebuie să fie prevăzute cu sisteme de închidere și sigilare.

(4) Orice colet poștal, inclusiv cele care fac obiectul serviciilor: contra ramburs, livrare specială, confirmare de primire și express, trebuie să fie consolidat într-un mod deosebit de solid, dacă trebuie:

a) să fie transportat pe distanțe lungi;

b) să suporte numeroase transbordări sau manipulări multiple;

c) să fie protejat împotriva modificărilor importante de climă, de temperaturi sau, în caz de transport pe cale aeriană, contra variațiilor presiunii atmosferice.

(5) Bunurile neambalate de tipul planșete desen, cărucioare și triciclete, coșuri, ambalaje goale, canistre goale, damigene goale etc, pot fi acceptate doar dacă fac obiectul unor colete poștale interne.

(6) La ambalarea trimiterilor poștale nu se acceptă ambalaje deja folosite, cu excepția coletelor poștale, inclusiv a coletelor poștale care fac obiectul serviciilor: contra ramburs, livrare specială, confirmare de primire și express, cu respectarea uneia din următoarele condiții:

a) se asigură reambalarea trimiterii în hârtie rezistentă de către expeditor;

b) ambalajele nu prezintă nicio deteriorare, conținutul trimiterii este asigurat corespunzător și vechile înscrisuri sunt acoperite (ex: se lipește hârtie, etichete autocolante etc).

(7) Condițiile generale de ambalare, prevăzute la alin. (1)-(6), sunt valabile inclusiv pentru trimiterile cu valoare declarată mai mică de 3.000 lei (inclusiv).

2.1.2. Condiții specifice de ambalare pentru trimiterile cu valoare declarată mai mare de 3.000 lei

(1) Pentru a fi acceptate în rețeaua poștală a *Companiei* trimiterile poștale interne și internaționale cu valoare declarată (conținut asigurat) mai mare de 3.000 lei trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

a) să fie ambalate și/sau sigilate astfel încât să nu poată fi spoliaste fără ca ambalajul sau sigiliile să fie afectate;

b) să fie sigilate corect, pe clapeta de închidere a plicului, sau în cruce, pe toate fețele, în cazul plicurilor, cutiilor sau rulourilor, fără a acoperi spațiile necesare aplicării de înscrisuri sau etichete, astfel:

- cu o bandă adezivă fină, individualizată, care să poarte o amprență sau o marcă uniformă specială a expeditorului sau
- cu o bandă adezivă transparentă (scotch) aplicată peste locul unde înainte expeditorul a semnat din maxim 8 în 8 cm.

c) să fie sigilate cu sigilii pentru ceară, tuș sau alte mijloace cu amprență sau un însemn al expeditorului, în acest caz, distanța între sigilii netrebuind să depășească 4 cm în cazul plicurilor, respectiv 8 cm în cazul cutiilor sau rulourilor;

d) să fie sigilate astfel încât sigiliile pentru ceară, tuș sau plumb să fie imprimate clar și în întregime;

e) dacă trimiterea poștală este sigilată conform prevederilor art. 2.1.2., alin. (1), lit. b) și este legată cu o sfoară în cruce, nu este necesar să se sigileze și sfoara însăși;

f) trimiterile poștale care se prezintă ambalate în cutii trebuie să îndeplinească următoarele condiții suplimentare:

- cutiile trebuie să fie confecționate din lemn, metal sau material plastic suficient de rezistent;
- pereții cutiilor din lemn trebuie să aibă o grosime minimă de 8 mm;
- fețele inferioare și superioare trebuie să fie acoperite cu hârtie albă pentru a se putea înscrie:
 - adresa destinatarului și, după caz, a expeditorului, și a se aplica etichetele corespunzătoare serviciilor suplimentare sau, după caz, a se aplica documentele poștale însoțitoare;
 - valoarea declarată în cazul trimiterilor interne (recomandabil, fără însă a condiționa preluarea acestora de înscrierea, de către expeditor, a valorii declarate pe trimiterea poștală, pe ambalajul acesteia sau lista de distribuție), dar și în cazul trimiterilor internaționale cu valoare declarată care intră sub incidența Convenției Poștale Universale;
- aceste cutii trebuie să fie sigilate pe cele 4 fețe laterale așa cum s-a menționat la art. 2.1.2., alin. (1), lit. b), c) și d);
- în situația în care, cutiile sunt prevăzute cu închizători speciale, sigilarea se face numai pe dispozitivul prevăzut în acest scop;

- dacă este necesar, pentru a asigura inviolabilitatea, cutiile trebuie să fie legate în cruce cu o sfoară sau bandă rezistentă, fără noduri; cele două capete ale sforii trebuie să fie unite sub un sigiliu din ceară sau plumb care să poarte amprenta sau marca specială uniformă a expeditorului.
- g) trimiterile poștale care se prezintă ambalate în casete se sigilează la locul prevăzut în acest scop pe capacele lor; în cazul casetelor metalice cu sistem special de închidere, se introduce sfoara prin închizător, se face nod dublu și se leagă eticheta - adresă, iar capetele sforii se sigilează cu ceară sau plumb care să poarte amprenta sau marca specială uniformă a expeditorului;
- h) în cazul în care trimiterea poștală este prezentată sub formă de ladă metalică, sac și este prevăzută cu sistem special de închidere, sigilarea se face numai pe dispozitivul prevăzut în acest scop.
- (2) Dacă trimiterile poștale interne și internaționale sunt sub formă de lăzi metalice, saci din pânză sau din material plastic, prevăzuți cu sistem special de închidere și sigilare, trimiterile se sigilează cu un singur sigiliu din ceară sau plumb, aplicat la capetele sforii.
- (3) Dacă trimiterile sunt prevăzute numai cu sistem de închidere, se sigilează și dispozitivul prevăzut în acest scop, conform art. 2.1.2., alin.(2).
- (4) În cazul trimiterilor interne, trimiterile ambalate în cutii de carton sunt sigilate cu bandă adezivă individualizată sau transparentă aplicată pe clapa de închidere a cutiei de jur împrejur, precum și cruciș, pe trimitere. Peste banda adezivă trimiterea se leagă cu sfoară strâns sau bandă de plastic sau metal, cruciș sau în rețea, în funcție de volum, conținut și greutate.
- (5) În cazul trimiterilor poștale depuse în rețeaua *Companiei* și ambalate în plicuri special concepute care sunt prevăzute cu elemente de închidere de securitate (spre exemplu, plicuri plastificate cu clapă autoadezivă a cărei deschidere produce deteriorarea plicului), puse la dispoziție de către *Companie* sau asigurate de către client, nu este necesară respectarea condițiilor prevăzute la art. 2.1.2., alin. (1).

2.1.3. Condiții specifice de ambalare în funcție de conținut

- (1) Pentru obiectele dintr-o singură bucată, cu părți ascuțite sau tăioase (ex: topoare, furci, coase, lopeți, sape etc) se ambalează partea tăioasă sau ascuțită în vederea evitării deteriorării altor obiecte sau accidentării.
- (2) Obiectele din sticlă și alte obiecte fragile trebuie să fie ambalate într-o cutie rezistentă, umplută cu materiale protectoare corespunzătoare (folie cu bule, polistiren antișoc sau alt material care atenuează șocul mecanic). Orice frecare sau lovire în cursul transportului, fie între obiecte, fie între obiecte și pereții cutiei trebuie să fie împiedicată. Pe ambalaj, expeditorul trebuie să înscrie mențiunea „Fragil”.
- (3) Lichidele și corpurile ușor lichifiabile trebuie să fie închise în recipiente perfect etanșe. Fiecare recipient trebuie să fie plasat într-o cutie specială, rezistentă, prevăzută cu material protector corespunzător în cantitate suficientă pentru a absorbi lichidul în caz de spargere a recipientului. Capacul cutiei trebuie să fie fixat astfel încât să nu poată să se detașeze cu ușurință.
- (4) Corpurile grase greu lichifiabile cum ar fi: unguenți, săpunul moale, rășinile etc, precum și gogoșile viermilor de mătase al căror transport oferă mai puține inconveniente, trebuie să fie închise într-un prim ambalaj (cutie, sac de pânză, material plastic, etc) plasat el însuși într-o cutie suficient de rezistentă pentru a împiedica scurgerile de conținut.
- (5) Semințele, făina sau alte corpuri ce se pot risipi se protejează:
- în dublu ambalaj din pânză rezistentă, sac, material plastic etc;
 - saci din hârtie sau pungi duble introduse într-un alt ambalaj din pânză, sac etc;
 - saci din hârtie, pânză sau material plastic introduși în lăzi.
- (6) Pudrele sau prafurile uscate colorante, nu sunt admise decât în cutii de metal perfect etanșe, plasate la rândul lor în cutii rezistente sau lăzi de lemn, cu material absorbant și protector corespunzător între cele două ambalaje.

(7) Pudrele sau prafurile uscate necolorante trebuie să fie plasate în recipiente (cutii, saci) rezistenți, impermeabili. Acești recipiente trebuie să fie ei înșiși închiși într-o cutie solidă sau ladă de lemn.

(8) Albinele vii, lipitorile și paraziții, trebuie să fie închise în cutii concepute în așa fel încât să se evite orice pericol.

(9) Aparatura, componentele electronice sau de precizie, instrumentele muzicale (de ex.: aparate de radio, televizoare, tuburi electronice, becuri de iluminat, tuburi fluorescente, etc) se protejează în ambalaje special prevăzute cu resorturi pentru amortizarea șocurilor și cu posibilități de protejare a conținutului (ex: lăzi umplute cu polistiren expandat, carton ondulat, etc). Pe ambalaj, expeditorul înscrie mențiunile „Vertical”, „A se feri de umezeală” și „Fragil”.

(10) Metalele prețioase trebuie ambalate fie într-o cutie de metal rezistent, fie într-o casetă de lemn.

(11) Blănurile sau pieile neprelucrate se prezintă în ambalaje obișnuite. Expeditorul prezintă certificat veterinar al blănurilor/pieilor care însoțește trimiterea și se înmânează destinatarului.

(12) Pomii de iarnă se acceptă în rețeaua *Companiei* doar în măsura în care aceștia fac obiectul unor colete poștale interne și sunt însoțiți de acte legale, cum ar fi: bon fiscal sau factură de la agent economic.

2.2. Trimiterile poștale refuzate la colectare

(1) Sunt excluse de la colectare, sortare, transport și livrare:

a) trimiterile poștale constând în bunuri al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie chiar și numai pe o porțiune din parcurs, spre exemplu: stupefiante și substanțe psihotrope; substanțe explozive, inflamabile sau alte substanțe periculoase, precum și substanțe radioactive; arme, muniții, părți, accesorii și imitații ale acestora etc;

b) trimiterile poștale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimiterile poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent;

c) trimiterile poștale care prezintă etichete sau inscripții vechi neîndepărtate;

d) bunuri pentru care sunt stabilite condiții speciale de transport, prin dispoziții legale administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare și altele similare [spre exemplu: opere de artă, antichități, aur, argint, pietre prețioase, produse perisabile, animale și păsări vii, cu excepția celor prevăzute la art. 2.1.3. alin. (8), și pentru care *Compania* nu deține autorizațiile prevăzute de legislația specială pentru transportul, manipularea și depozitarea unor astfel de bunuri];

e) trimiterile poștale al căror conținut sau ambalaj exterior ar putea să afecteze integritatea și sănătatea persoanelor sau să determine pagube materiale;

f) trimiterile poștale fără valoare declarată care conțin următoarele obiecte: monede, bilete de bancă, bancnote, titluri de valoare de orice fel la purtător; cecuri de călătorie; platină, aur, argint, prelucrate sau nu; pietre prețioase; bijuterii și alte obiecte prețioase;

g) trimiterile poștale care conțin obiecte contrafăcute și piratate;

h) trimiterile poștale francate cu timbre decupate din efecte poștale întrebuintate sau prin oricare alt mijloc fraudulos;

i) trimiteri poștale cu conținut bunuri, cu sau fără valoare comercială, adresate destinatarilor aflați în locuri de detenție;

j) trimiteri poștale nefrancate, având marca comercială sau etichete/inscripții a altor furnizori de servicii poștale distincti de cei cu care *Compania* colaborează în vederea prestării respectivului serviciu poștal;

k) trimiterile de corespondență internațională și imprimare internaționale în greutate mai mare de 2 kg³.

³ *Compania* preia acest tip de trimiteri în vederea livrării către destinatari strict în situațiile în care aceste trimiteri au fost colectate din afara teritoriului României.

(2) Este interzisă introducerea în trimiterile poștale cu tarif inferior a unor trimiteri poștale pentru care sunt stabilite tarife superioare sau tarife care prin însumare depășesc tariful trimiterii în care au fost introduse.

(3) În cazul în care sunt admise în mod eronat la preluare trimiteri care conțin obiecte interzise și care au fost reținute de autorități, acestea nu sunt îndrumate la destinație, nici distribuite destinatarilor și nici returnate expeditorului.

(4) În cazul prevăzut la alin. (3) *Compania* informează expeditorul trimiterii poștale în legătură cu tratamentul aplicat trimiterii poștale, precizând interdicția sub incidența căreia intră aceasta și sesizând, atunci când este cazul, în cel mai scurt timp posibil autoritățile/instituțiile abilitate.

(5) Dacă sunt admise la colectare/preluare trimiteri care îndeplinesc condițiile de adresare prevăzute la art. 2.9., însă adresa indicată de expeditor este incorectă/incompletă sau nu există, serviciul poștal se efectuează pe riscul expeditorului, iar în caz de imposibilitate de livrare, *Compania* va aviza destinatarul și va păstra trimiterea poștală la dispoziția acestuia în termenele și condițiile corespunzătoare prevăzute la art. 3.5. În măsura în care va fi cazul, *Compania* va proceda și la returnarea respectivei trimiteri poștale expeditorului în condițiile art. 3.3.

(6) În cazul trimitărilor poștale internaționale în cazul cărora sunt aplicabile reglementările UPU, dacă sunt admise la colectare/preluare trimiteri poștale care îndeplinesc condițiile cu privire la ambalare însă conțin obiecte interzise, aspect constatat de *Companie* ulterior preluării, care nu sunt reținute de autorități, trimiterile în cauză nu sunt îndrumate la destinație, fiind returnate expeditorului cu obligația achitării de către acesta a unui tarif suplimentar. În această situație, expeditorul este îndreptățit la restituirea din partea *Companiei* a tarifelor achitate la colectare/preluare, proporțional cu serviciul neefectuat.

(7) În cazul prevăzut la alin. (6), *Compania* este obligată să informeze operatorul poștal desemnat din țara de origine, în cazul unei trimiteri internaționale expediate din afara teritoriului României, precum și expeditorul, în cazul unei trimiteri internaționale expediate de pe teritoriul României, despre tratamentul aplicat acelei trimiteri, precizând interdicția sub incidența căreia cade trimiterea poștală reținută. Totodată, în asemenea situații, o procedura corespunzătoare va fi aplicată de către *Companie* și în cazul trimitărilor poștale interne.

(8) *Compania* poate distruge trimiterea poștală care a produs sau poate produce iminent pagube importante persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale, cu respectarea legislației aplicabile și, atunci când este posibil, cu informarea expeditorului. În acest caz contractul încetează de drept, sarcina probei revenindu-i *Companiei*.

(9) Nu se admit la colectare/preluare formulare de mandate poștale rupte, deteriorate, murdare sau completate combinat cu cerneală și pastă.

(10) Nu se admit la colectare/preluare trimiterile poștale care fac obiectul serviciilor confirmare de primire și contra ramburs, în cazul cărora expeditorul trimiterii este diferit de destinatarul rambursului (contravalorii bunului care face obiectul trimiterii poștale) sau al confirmării de primire (dovezii privind predarea trimiterii poștale).

2.3. Limita maximă a valorii declarate, a rambursului și a mandatului poștal pe suport hârtie

(1) Pentru trimiterile poștale interne valoarea minimă declarată este de 20 lei, iar valoarea declarată maximă este nelimitată, cu excepția trimiterii poștale pachet mic în cazul căreia valoarea declarată maximă acceptată este de 100 lei. Pentru trimiterile internaționale valoarea minimă declarată este de 30 DST⁴, iar valoarea

⁴ Drepturile speciale de tragere (DST sau, internațional, XDR) sunt moneda virtuală a Fondului Monetar Internațional, conceput ca înlocuitor al standardului aurului. Tranzacțiile în interiorul Fondului Monetar Internațional sunt calculate în DST. O serie de valute naționale sunt fixate la un anumit raport în relație cu DST. Valoarea sa se calculează în funcție de dolarul american, euro, renminbi-ul chinezesc, yenul japonez și lira sterlină britanică, conform cotațiilor de la bursa londoneză.

maximă declarată este stabilită de fiecare țară membră a Uniunii Poștale Universale (fiind astfel diferită în funcție de statul de destinație, respectiv de statul din care are loc colectarea trimiterii poștale), dar nu poate depăși 4.000 DST⁵. Serviciul de trimitere cu valoare declarată este oferit și prestat de către Companie atât ca serviciu poștal standard, dar și ca o caracteristică suplimentară în cazul unui serviciu poștal, inclusiv în cazul serviciilor poștale: confirmare de primire, express, livrare specială și contra ramburs.

(2) Pentru trimiterile poștale interne, valoarea rambursului și a mandatului poștal pe suport hârtie este nelimitată.

(3) Pentru trimiterile internaționale valoarea maximă a rambursului este stabilită conform acordurilor internaționale bilaterale, fără a depăși 2.500 EUR. Pe site-ul www.posta-romana.ro sunt afișate listele acordurilor internaționale și valorile maxime admise aferente pentru fiecare țară în parte, în funcție de bunul care face obiectul trimiterii poștale contra ramburs. Exemplu: 550 USD - limita maximă în cazul serviciului contra-ramburs în relația cu Cehia, Cipru și Egipt.

(4) Pentru mandatele poștale pe suport hârtie internaționale suma maximă este stabilită conform acordurilor internaționale bilaterale, însă valoarea maximă a acestora nu depășește 15.000 EUR⁶. Exemplu:

a) lista acordurilor internaționale în cazul colectării mandatului poștal internațional și valoarea maximă aferentă (spre exemplu, în relația cu Cipru suma maximă admisă este de 1.000 USD);

b) lista acordurilor internaționale în cazul achitării mandatului poștal internațional și valoarea maximă aferentă (spre exemplu, în relația cu Cehia suma maximă care se achită este de 2.000 USD).

2.4. Moneda admisă în care se poate face colectarea, respectiv achitarea sumelor de bani în cazul serviciului mandat poștal pe suport hârtie sau serviciului contra ramburs:

(1) Pentru trimiterile interne - sumele sunt exprimate în lei sau în EUR, în cazul serviciului mandat poștal pe suport de hârtie, respectiv în lei, în cazul serviciului contra ramburs.

(2) Pentru trimiterile internaționale - sumele sunt exprimate în USD sau EUR conform acordurilor bilaterale aplicabile respectivei trimiteri poștale.

2.5. Modalitatea de colectare, respectiv de achitare a sumelor de bani în cazul serviciului mandat poștal pe suport hârtie și în cazul serviciului contra ramburs:

(1) Colectarea sumelor de bani de la expeditorul mandatului poștal pe suport hârtie se asigură, astfel: în numerar, POS sau în cont bancar - în cazul trimiterilor poștale interne, respectiv în numerar - în cazul trimiterilor poștale internaționale;

(2) Achitarea sumelor de bani către destinatarul mandatului poștal pe suport hârtie se asigură, astfel: în numerar sau în cont bancar - în cazul trimiterilor poștale interne, respectiv în numerar - în cazul trimiterilor poștale internaționale;

(3) Colectarea contravalorii bunului de la destinatari, în cazul trimiterilor care fac obiectul serviciului contra ramburs, se efectuează astfel:

a) trimiteri poștale interne - în numerar, POS sau în cont bancar;

b) trimiteri poștale internaționale - în numerar.

(4) Achitarea sumelor de bani către expeditor se asigură în cazul serviciului contra ramburs având ca obiect:

a) trimiteri poștale interne - în numerar sau în cont bancar;

b) trimiteri poștale internaționale - în numerar.

⁵ Informațiile privind valoarea maximă declarată acceptată de către fiecare țară membră a Uniunii Poștale Universale sunt disponibile pe site-ul www.posta-romana.ro;

⁶ Pe site-ul www.posta-romana.ro sunt afișate listele acordurilor internaționale și valorile maxime admise aferente fiecărei țări în parte.

B. Alte condiții de acceptare a trimiterilor poștale, suplimentare celor de la lit. A

2.6. Condiții de formă, dimensiuni și greutate pentru trimiterile poștale care fac obiectul serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal

(1) Trimiterile de corespondență se încadrează în următoarele condiții de formă, dimensiuni și greutate:

a) format standard (plic sau carte poștală, de formă dreptunghiulară, dintr-o singură bucată a cărei lungime este cel puțin egală cu lățimea multiplicată cu $\sqrt{2}$, valoare aproximativă 1.4):

- dimensiuni minime: 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- dimensiuni maxime: 178 x 292 mm, cu o toleranță de 2 mm,
- greutate maximă: 100 g (inclusiv);
- grosime maximă: 8 mm.

b) format „plicuri plate” (plicuri dreptunghiulare, cărți poștale dreptunghiulare sau cărți poștale cu formă neregulată):

- dimensiuni minime: 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- dimensiuni maxime: 305 x 381 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- greutate maximă: 500 g (inclusiv);
- grosime maximă: 20 mm.

c) format „pachete” (orice trimitere sub formă de rulou sau paralelipiped care depășește oricare dintre dimensiunile prevăzute la formatul standard și la categoria plicuri plate):

1) pachete paralelipipedice:

- dimensiuni minime: să aibă o față ale cărei dimensiuni să nu fie inferioare dimensiunii 105 x 148 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- dimensiuni maxime: lungimea, lățimea și grosimea însumate: 900 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să depășească 600 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- greutatea maximă: 2 kg (inclusiv).

2) rulouri:

- dimensiuni minime: lungimea plus de două ori diametrul: 304 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să fie mai mică de 210 mm;
- dimensiuni maxime: lungimea plus de două ori diametrul: 1040 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să depășească 900 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- greutate maximă: 2 kg (inclusiv).

(2) Pentru a fi acceptate în rețeaua poștală a *Companiei* trimiterile de corespondență, formatul standard trebuie să îndeplinească următoarele condiții speciale:

a) plicurile trebuie să fie închise prin lipirea continuă a clapei de închidere, iar înscriserile trebuie să fie realizate pe partea simplă a plicului, care nu este prevăzută cu clapă de închidere;

b) înscriserile trebuie să fie realizate în zona dreptunghiulară situată la o distanță minimă de 40 mm față de marginea superioară a plicului (toleranță de 2 mm), 15 mm față de marginea laterală dreaptă, 15 mm față de marginea inferioară și nu mai mare decât 140 mm de marginea laterală dreapta;

c) pe partea înscriserilor, o zonă dreptunghiulară de 40 mm înălțime începând de la marginea superioară și 74 mm lungime începând de la marginea din dreapta este rezervată francării și amprentelor de obliterate, în interiorul acestei zone, timbrele poștale, amprentele de francare sau amprentele de obliterate aplicându-se în unghiul superior drept;

d) nici o mențiune sau însemne grafice nu trebuie să apară:

- sub adresa destinatarului;
- la dreapta adresei, începând de la zona francării și obliteratei până la marginea inferioară a trimiterii;

- la stânga adresei, într-o zonă de cel puțin 15 mm, mergând de la primul rând al adresei până la marginea inferioară a trimiterii;
 - într-o zonă de 15 mm înălțime începând de la marginea inferioară a trimiterii și 140 mm lungime începând de la marginea din partea dreaptă a trimiterii, această zonă putând să fie parțial identică, cu cele definite mai sus.
- e) trimiterile sub formă de cărți poștale care ajung la un format de 120 x 235 mm pot fi admise ca trimiteri din formatul standard, cu condiția ca acestea să fie confecționate din hârtie - carton de o calitate care să ofere rigiditate suficientă pentru a permite o prelucrare fără dificultate.
- (3) Nu fac parte din categoria trimiterilor de corespondență, formatul standard: cărțile poștale pliate; trimiterile care sunt închise cu agrafe, capse metalice sau cârlige; trimiterile al căror plic este confecționat dintr-un material care posedă proprietăți fundamentale diferite de cele ale hârtiei, excepție făcând materialul utilizat pentru confecționarea spațiilor transparente la plicurile cu fereastră; trimiterile care conțin obiecte care produc proeminențe; trimiterile pliate, expediate deschis, fără plic, care nu sunt închise pe toate părțile și care nu prezintă o rigiditate suficientă pentru a permite o prelucrare mecanică a acestora de către *Companie*.
- (4) Trimiterile poștale constând în imprimare se încadrează în următoarele condiții de formă, dimensiuni și greutate:
- a) format standard (plic sau carte poștală, de formă dreptunghiulară, dintr-o singură bucată a cărei lungime este cel puțin egală cu lățimea multiplicată cu $\sqrt{2}$, valoare aproximativă 1.4):
- dimensiuni minime: 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm;
 - dimensiuni maxime: 178 x 292 mm, cu o toleranță de 2 mm,
 - greutate maximă: 100 g (inclusiv);
 - grosime maximă: 8 mm.
- b) format „plicuri plate”:
- dimensiuni minime: 105 x 148 mm, cu o toleranță de 2 mm;
 - dimensiuni maxime: 305 x 381 mm, cu o toleranță de 2 mm;
 - greutate maximă: 500 g (inclusiv);
 - grosime maximă: 20 mm.
- c) format „pachete” (orice trimitere sub formă de rulu sau paralelipiped care depășește oricare dintre dimensiunile prevăzute la categoria plicuri plate):
- 1) pachete paralelipedice:
- dimensiuni minime: să aibă o față ale cărei dimensiuni să nu fie inferioare dimensiunii 105 x 148 mm, cu o toleranță de 2 mm;
 - dimensiuni maxime: lungimea, lățimea și grosimea însumate: 900 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să depășească 600 mm, cu o toleranță de 2 mm;
 - greutatea maximă: 2 kg (inclusiv).
- 2) rului:
- dimensiuni minime: lungimea plus de două ori diametrul: 304 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să fie mai mică de 210 mm;
 - dimensiuni maxime: lungimea plus de două ori diametrul: 1040 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să depășească 900 mm, cu o toleranță de 2 mm;
 - greutate maximă: 2 kg (inclusiv).
- (5) Pachetele mici se încadrează în următoarele condiții de formă, dimensiuni și greutate:
- a) format standard (pachete paralelipedice):
- dimensiuni minime: să aibă o față ale cărei dimensiuni să nu fie inferioare dimensiunii 105 x 148 mm, cu o toleranță de 2 mm;
 - dimensiuni maxime: lungimea, lățimea și grosimea însumate: 900 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să depășească 600 mm, cu o toleranță de 2 mm;
 - greutatea maximă: 2 kg (inclusiv).
- b) format nestandard (rului):

- dimensiuni minime: lungimea plus de două ori diametrul: 304 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să fie mai mică de 210 mm;
- dimensiuni maxime: lungimea plus de două ori diametrul: 1040 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să depășească 900 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- greutate maximă: 2 kg (inclusiv).

(6) Coletele poștale se încadrează în următoarele condiții de dimensiuni și greutate:

a) format standard:

- dimensiuni minime:
 - 150 x 210 mm, cu o toleranță de 2 mm;
 - Prin excepție, ca și facilitate acordată expeditorului, *Compania* acceptă aceste tipuri de trimiteri poștale și cu dimensiuni mai mici decât acestea menționate, fără a depăși însă dimensiunea minimă de 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm, doar în măsura în care documentul de transport este asigurat de către utilizator.
- dimensiuni maxime: 700 x 700 x 700 mm;
- greutate minimă la colectare - colete interne: nu există o astfel de limită;
- greutate minimă la colectare - colete internaționale: nu există o astfel de limită;
- greutate maximă la colectare (colete interne și internaționale): 10 kg (inclusiv);
- greutate maximă la distribuire (colete internaționale): 20 kg (inclusiv).

b) format voluminos:

- se caracterizează prin:
 - depășesc 700 mm pe una din laturi;
 - prin forma lor nu se pot prelucra și stivui la un loc cu celelalte trimiteri;
 - au volum disproporționat în raport cu greutatea;
- dimensiuni maxime: 2 m pentru una dintre dimensiuni sau 3 m pentru suma lungimii și a celui mai mare perimetru luat în alt sens decât cel al lungimii;
- greutate maximă la colectare (colete interne și internaționale): 10 kg (inclusiv);
- greutate maximă la distribuire (colete internaționale): 20 kg (inclusiv).

(7) Cecogramele trebuie să îndeplinească condițiile de formă, dimensiuni și greutate prevăzute la art. 2.6. alin. (4), cu excepția faptului că greutatea maximă admisă este de 7 kg (inclusiv).

(8) Fără aduce atingere dispozițiilor alin. (1), (4), (5) și (6) trimiterile de corespondență, imprimatele, pachetele mici și coletele poștale depuse sau livrate prin intermediul sistemelor automate de colectare și/sau livrare trebuie să respecte condițiile de dimensiuni ale acestora, respectiv 570 x 430 x 350 mm (L x l x h).

2.7. Condiții de dimensiuni și greutate pentru trimiterile poștale care fac obiectul serviciilor poștale neincluse în sfera serviciului universal

(1) Trimiterile de corespondență în număr mare se încadrează în condițiile de formă, dimensiuni și greutate prevăzute la art. 2.6. alin. (1).

(2) Imprimatele în număr mare se încadrează în condițiile de formă, dimensiuni și greutate prevăzute la art. 2.6. alin. (4).

(3) Trimiterile internaționale de corespondență și imprimatele în greutate mai mare de 2 kg, colectate din afara teritoriului României și livrate de către *Companie*, se încadrează în următoarele condiții de dimensiuni și greutate:

- dimensiuni minime: 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- dimensiuni maxime: conform prevederilor de la art. 2.6. alin. (1) lit. c);
- greutate maximă la livrare: 5 kg (inclusiv).

(4) Pachetele mici în număr mare se încadrează în condițiile de formă, dimensiuni și greutate prevăzute la art. 2.6. alin. (5).

(5) Trimiterile de publicitate prin poștă se încadrează în următoarele condiții de dimensiuni și greutate:

- dimensiuni minime: 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- dimensiuni maxime: conform prevederilor de la art. 2.6. alin. (1) lit. c);
- greutate maximă la colectare: 2 kg (inclusiv).

(6) Coletele poștale în număr mare se încadrează în condițiile de formă, dimensiuni și greutate prevăzute la art. 2.6. alin. (6).

(7) Coletele poștale cu greutate mai mare de 10 kg au prevăzute următoarele condiții maxime de dimensiuni și greutate:

- dimensiuni maxime: 2 m pentru una dintre dimensiuni sau 3 m pentru suma lungimii și a celui mai mare perimetru luat în alt sens decât cel al lungimii;
- greutate maximă la colectare pentru:
 - coletele interne: 30 kg (inclusiv);
 - coletele internaționale: 30 kg (inclusiv), cu respectarea greutății maxime stabilite de către fiecare țară membră a Uniunii Poștale Universale, conform informațiilor disponibile pe site-ul www.posta-romana.ro;

(8) Coletele poștale internaționale sosite pentru distribuire pe teritoriul României cu greutate mai mare de 20 kg au prevăzute următoarele condiții maxime de dimensiuni și greutate:

- dimensiuni maxime: 1,5 m pentru una dintre dimensiuni sau 3 m pentru suma lungimii și a celui mai mare perimetru luat în alt sens decât cel al lungimii;
- greutate maximă: 30 kg.

(9) Trimiterile poștale care fac obiectul serviciilor: contra ramburs, confirmare de primire și express, se încadrează în următoarele condiții de dimensiuni și greutate:

- dimensiuni minime:
 - trimiteri conținând documente: 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm;
 - trimiteri conținând bunuri cu sau fără valoare comercială: 150 x 210 mm, cu o toleranță de 2 mm;Prin excepție, ca și facilitate acordată expeditorului, *Compania* accepta aceste tipuri de trimiteri poștale și cu dimensiuni mai mici decât acestea menționate, fără a depăși însă dimensiunea minimă de 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm, doar în măsura în care documentul de transport este asigurat de către utilizator.
- dimensiuni maxime:
 - trimiteri conținând documente: conform prevederilor de la art. 2.6. alin. (1);
 - trimiteri conținând bunuri cu sau fără valoare comercială: 2 m pentru una dintre dimensiuni sau 3 m pentru suma lungimii și a celui mai mare perimetru luat în alt sens decât cel al lungimii;
- greutate maximă la colectare:
 - trimiteri conținând documente: 2 kg (inclusiv);
 - trimiteri poștale interne: colete poștale - 30 kg (inclusiv); pachete mici - 2 kg (inclusiv);
 - trimiteri internaționale: colete poștale - 30 kg (inclusiv), însă cu respectarea greutății maxime stabilite de către fiecare țară membră a Uniunii Poștale Universale, conform informațiilor disponibile pe site-ul www.posta-romana.ro; pachete mici - 2 kg (inclusiv);

- greutate maximă la distribuire pentru trimiteri poștale internaționale: 30 kg (inclusiv).
- (10) Trimiterile poștale interne care fac obiectul serviciului livrare specială, se încadrează în următoarele condiții de dimensiuni și greutate:
- dimensiuni minime:
 - 150 x 210 mm, cu o toleranță de 2 mm;
 - Prin excepție, ca și facilitate acordată expeditorului, *Compania* accepta aceste tipuri de trimiteri poștale și cu dimensiuni mai mici decât acestea menționate, fără a depăși însă dimensiunea minimă de 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm, doar în măsura în care documentul de transport este asigurat de către utilizator.
 - dimensiuni maxime: 2 m pentru una dintre dimensiuni sau 3 m pentru suma lungimii și a celui mai mare perimetru luat în alt sens decât cel al lungimii;
 - greutate maximă la colectare: 30 kg (inclusiv).
- (11) Trimiterile poștale care fac obiectul serviciilor poștale neincluse în sfera serviciului universal, prevăzute la art. 2.7. alin (1) – (8), depuse sau livrate prin intermediul sistemelor automate de colectare/livrare, trebuie să respecte condițiile de dimensiuni ale casetelor, respectiv 570 x 430 x 350 mm (L x l x h).
- (12) Trimiterile poștale care fac obiectul serviciului mandat poștal pe suport hârtie, în cazul în care se asigură tipărirea formularului-tip de către expeditor, se încadrează în următoarele condiții de dimensiuni:
- dimensiuni minime: 170 x 114 mm;
 - dimensiuni maxime: 210 x 174 mm.

2.8. Modalități concrete de depunere a trimiterilor poștale

(1) Colectarea și preluarea se asigură de către *Companie*, în cazul:

- a) trimiterilor poștale interne și internaționale de corespondență care fac obiectul serviciului standard, al căror volum și dimensiuni maxime permit introducerea lor în cutia poștală, prin intermediul acestor puncte de acces nedeservite de personal (dimensiuni maxime aferente trimiterii poștale: 324 x 229 mm, grosime 5 mm);
- b) trimiterilor de corespondență și trimiterilor poștale constând în imprimare care sunt francate altfel decât prin aplicarea timbrelor poștale, trimiterilor poștale extracomunitare cu conținut supus controlului vamal, precum și trimiterilor poștale, interne și internaționale, care respectă condițiile de volum prevăzute la art. 2.10. și trimiterilor poștale pentru care se acordă reduceri tarifare, de la punctele de acces deservite de personal, specializate în acest sens, sau de la adresa expeditorului;
- c) trimiterilor interne, intracomunitare și extracomunitare pentru care vămuirea se asigură de către *Companie*, care fac obiectul serviciului express, de la adresa expeditorului sau punctul de acces deservit de personal al *Companiei*;
- d) trimiterilor interne, intracomunitare și extracomunitare pentru care vămuirea se asigură de către *Companie*, prestate pe bază de contract încheiat în formă scrisă cu *Compania*, conform prevederilor contractuale (inclusiv de la adresa expeditorului, dacă prin contract se prevede astfel).

(2) Trimiterile poștale, altele decât cele menționate la art. 2.8. alin. (1), se depun la punctele de acces deservite de personal.

(3) Prin excepție de la prevederile alin. (2), trimiterile poștale de corespondență interne care fac obiectul serviciului de trimitere recomandată, coletele poștale interne din serviciul standard și coletele poștale interne care fac obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată, pot fi depuse și la sistemele automate de colectare ale *Companiei*.

2.9. Modul de completare a datelor de identificare și a adresei expeditorului sau destinatarului

2.9.1. Localizarea adreselor pe trimiterile poștale

(1) Jumătatea din dreapta a feței trimiterii poștale este rezervată înscrierii de către expeditor a adresei destinatarului (colțul inferior drept) și pentru aplicarea timbrelor poștale, amprentelor de francare sau mențiunilor care le țin locul (colțul superior drept).

(2) Pe o trimitere poștală trebuie să fie înscrise adresa unui singur expeditor și adresa unui singur destinatar. *Compania* recomandă înscrierea pe trimiterile poștale inclusiv a numelui, prenumelui și adresei expeditorului pentru facilitarea procedurilor de retur. *Compania* colectează trimiterea poștală înregistrată sau neînregistrată, chiar dacă aceasta nu are indicat numele/denumirea sau adresa expeditorului, cu precizarea că în cazul trimiterii poștale care face obiectul serviciului mandat poștal pe suport hârtie ori a serviciului contra ramburs, trimiterea poștală trebuie să conțină în mod corect și complet toate datele de identificare inclusiv ale expeditorului. Prin excepție, trimiterea poștală internațională care poate fi supusă controlului vamal va trebui să indice în mod corect și complet inclusiv toate datele de identificare ale expeditorului în vederea colectării de către *Companie*, doar în măsura în care prevederile Codului vamal prevăd necesitatea existenței datelor expeditorului pentru respectiva categorie de trimitere poștală internațională.

(3) Pe trimiterile de corespondență, imprimare, pachet mic, publicitate prin poștă și confirmare de primire cu conținut documente, adresa expeditorului se înscrie în colțul superior stâng al acesteia, atunci când este cazul.

(4) În cazul trimiterilor poștale prezentate sub formă de plic expeditorul își poate înscrie adresa pe clapa de închidere a plicului.

(5) În cazul trimiterilor poștale prezentate sub formă de rulou sau ambalate în material transparent expeditorul poate înscrie adresa sa și adresa destinatarului pe o etichetă comună, despărțite printr-o linie cursivă.

(6) În cazul trimiterilor poștale prezentate pliate, sub banderolă, expeditorul înscrie adresa destinatarului și, atunci când este cazul, adresa sa pe banderolă, despărțite printr-o linie cursivă.

(7) În cazul plicurilor cu fereastră, adresa destinatarului se înscrie în zona acesteia, în așa fel încât să fie complet vizibilă și să nu fie posibil ca înscrisul să se deplaseze, prin manipulări succesive, în afara spațiului în cauză.

(8) În cazul cărților poștale adresa destinatarului, amprențele de francare și mențiunile sau etichetele se aplică pe jumătatea dreaptă a trimiterilor, în timp ce, atunci când este cazul, adresa expeditorului se înscrie în spațiul special de pe spatele trimiterii sau, după caz, în spațiul situat pe fața stângă a acesteia.

(9) În cazul în care, adresele poștale se înscriu pe un formular poștal tipizat, adresa destinatarului și, atunci când este cazul, adresa expeditorului se înscriu în rubricile corespunzătoare ale documentului; în cazul în care pe fața trimiterii poștale este aplicat un document poștal specific, adresele expeditorului și destinatarului se înscriu în rubricile corespunzătoare ale documentului; în cazul în care documentul poștal însoțește trimiterea în cauză, fără a fi aplicat pe aceasta, adresele se înscriu conform prevederilor alin. (1), (2) și (3).

(10) În cazul serviciului mandat poștal pe suport hârtie, adresele poștale ale expeditorului și destinatarului, respectiv detaliile bancare în cazul sumelor ce se achită prin intermediul conturilor bancare, se înscriu pe formularul poștal tipizat, la rubricile corespunzătoare din document.

(11) În cazul trimiterilor interne de imprimare în număr mare, care au adresa indicată de expeditor într-o listă de distribuție, aceasta se transmite sub formă de fișier electronic, conform prevederilor contractului încheiat în formă scrisă cu *Compania*.

2.9.2. Modalități de înscriere a adreselor pe trimiterile poștale

(1) Adresele trebuie să fie înscrise corect, complet și citet, pentru ca trimiterile poștale să poată fi livrate la destinație sau returnate expeditorului; înscrierile nu se fac cu creion sau cu alte instrumente de scriere care nu asigură o imprimare de calitate.

(2) Adresele trebuie să fie înscrise compact, fără a distanța literele și fără spații, pe lungimea trimiterii poștale și să fie redactate în clar, fără prescurtări, excepție făcând doar denumirea în cazul persoanelor juridice care prin caracterul lor unic sunt binecunoscute.

(3) Înscrierea adreselor se realizează cu litere latine și cifre arabe, fără ștersături, corecturi sau îngroșări ale înscrisurilor.

(4) Numele localității de destinație, județul și, după caz, al țării de destinație să se înscrie cu majuscule.

(5) În cazul trimiterilor poștale admise neambalate sau ambalate într-un material ce nu permite înscrierea adresei și a mențiunilor respective, adresa se înscrie pe o etichetă autoadezivă sau pe un suport de carton sau placaj care se leagă strâns de trimiterea în cauză.

(6) În scopul completării adreselor, expeditorul poate să își confecționeze ștampile care să conțină datele necesare și să le aplice pe trimiterea poștală în locurile prevăzute în acest scop.

2.9.3. Modalități de redactare a adresei poștale

(1) În cazul trimiterilor poștale interne, informațiile conținute în adresa poștală se înscriu astfel:

a) Destinatar/Expeditor (atunci când este cazul) - numele și prenumele, în cazul persoanei fizice (se recomandă și înscrierea inițialei tatălui sau a oricărui detaliu care poate conduce la identificarea destinatarului, pentru evitarea asemănarilor de nume și prenume), sau denumirea în clar, în cazul persoanei juridice;

b) denumirea arterei (cale, bulevard, strada, alee etc), numărul de imobil, numărul de bloc, scara, etajul, apartamentul;

c) codul poștal (opțional, dar recomandabil) și cu majuscule localitatea, care se înscrie sub forma oraș, respectiv satul urmat de comuna/orașul din care face parte;

d) județul sau sectorul se înscrie cu majuscule (în cazul în care localitatea este reședință de județ și corespunde ca denumire cu cea a județului din care face parte, nu e obligatoriu a se mai înscrie și județul);

e) numărul de telefon sau adresa de e-mail (opțional), cu precizarea că în cazul trimiterilor poștale cu colectarea și/sau livrarea la sistemele automate de colectare/livrare numărul de telefon mobil este obligatoriu;

f) pentru serviciul de mandat poștal pe suport hârtie se completează suplimentar, pe formularul de mandat pus la dispoziție de *Companie*, următoarele informații:

1. suma de bani care face obiectul mandatului poștal în cifre și litere (fără spații între cuvinte);

2. data la care suma de bani a fost preluată de *Companie*;

3. codul numeric personal, în cazul în care expeditorul sau destinatarul sunt persoane fizice (opțional în cazul mandatelor poștale pentru virarea sumelor în contul furnizorilor de utilități);

4. codul unic de identificare/codul de identificare fiscală, în cazul în care expeditorul sau destinatarul sunt persoane juridice;

5. contul bancar - în cazul în care achitarea mandatului se execută în contul destinatarului;

6. semnătura expeditorului;

7. semnătura destinatarului ori confirmarea remiterii sumei de bani care face obiectul mandatului poștal în contul destinatarului, după caz.

(2) În cazul trimiterilor poștale colectate/livrate prin intermediul unui sistem automat de colectare și/ livrare se înscriu: numele și prenumele destinatarului, numărul de telefon mobil (obligatoriu) și adresa sa de e-mail (opțional), denumirea punctului de contact (sistemului automat) și adresa poștală a acestuia (adresa

sistemului automat are asociat, în cadrul *Companiei*, codul poștal corespunzător); în mod obligatoriu, suplimentar acestora, în cazul trimiterilor poștale care fac obiectul serviciilor contra ramburs, și datele corespunzătoare ale expeditorului.

(3) În cazul trimiterilor poștale internaționale se înscriu următoarele:

a) calitatea persoanei, respectiv Expeditor (atunci când este cazul)/Destinatar, într-o limbă de circulație internațională (ex: „Sender/Expéditeur” sau „Addressee/Destinataire”);

b) Destinatar/Expeditor (atunci când este cazul) - numele și prenumele, în cazul persoanelor fizice, sau denumirea în clar, în cazul persoanei juridice;

c) numărul de telefon (obligatoriu în cazul trimiterilor de colete poștale și express) sau adresa de e-mail (opțional);

d) denumirea arterei (cale, alee etc), numărul de imobil, numărul de bloc, scara, etajul, apartamentul;

e) codul poștal (opțional, dar recomandabil) și localitatea care se înscrie cu majuscule, sub forma: oraș, district etc;

f) țara de destinație se înscrie cu majuscule, în limba română sau engleză;

g) pentru serviciul de mandat poștal pe suport hârtie se completează suplimentar, pe formularul de mandat pus la dispoziție de *Companie*, următoarele informații:

1. data la care suma de bani a fost preluată de *Companie*;

2. suma în cifre și litere, într-o limbă de circulație internațională;

3. contul bancar - în cazul în care achitarea mandatului se execută în contul destinatarului;

4. semnătura expeditorului;

5. semnătura destinatarului ori confirmarea remiterii sumei de bani care face obiectul mandatului poștal în contul destinatarului, după caz.

(4) Trimiterile poștale pentru care se acordă reduceri tarifare în temeiul unor contracte încheiate cu expeditorul și implică prelucrarea trimiterilor în funcție de codul poștal, se acceptă la colectare/preluare numai dacă au înscris codul poștal.

(5) Dacă în țara de destinație se folosesc alte caractere și cifre, se recomandă redactarea adresei și în caracterele respective.

(6) Pentru o ușoară identificare a destinatarilor, persoane fizice, ai trimiterilor poștale interne, care nu sunt adresate acestora la domiciliu, la redactarea adresei acestora și fără a reprezenta un motiv de nepreluare a trimiterii poștale, se recomandă expeditorilor ca, alături de numele și prenumele/denumirea destinatarului și adresa de livrare, să se înscrie, după caz, următoarele informații, absența acestora necondiționând în vreun fel preluarea trimiterii poștale:

a) în cazul trimiterilor poștale adresate la locul de muncă al destinatarului: denumirea angajatorului, departamentului/secției și funcției destinatarului, urmată de adresa poștală a entității la care acesta lucrează;

b) în cazul trimiterilor poștale adresate unui destinatar internat în spital sau aflat într-un loc de detenție: orice elemente care pot permite identificarea destinatarului (de ex.: pavilion/secție/salon în cazul spitalizării, data nașterii destinatarului, prenumele părinților în cazul detenției etc);

c) în cazul în care destinatarul locuiește temporar la altă persoană fizică: numele, prenumele și adresa persoanei la care locuiește (ex: Gheorghe Nicolae la Petrescu Ilie);

d) în cazul trimiterilor adresate „Post Restant”: inițiala tatălui, iar în cuprinsul adresei se menționează punctul de contact deservit de personal de la care trimiterea în cauză trebuie ridicată, codul poștal (opțional, dar recomandabil), localitatea și județul acestuia;

e) în cazul trimiterilor adresate la „Căsuță Poștală” se înscrie: în cazul adresei se menționează punctul de contact deservit de personal la care este închiriată căsuța poștală, numărul căsuței poștale, codul poștal (opțional, dar recomandabil), localitatea și județul acestuia;

f) în cazul trimiterilor adresate unor destinatari aflați în unități militare: gradul destinatarului (precedă numele și prenumele acestuia), numărul unității militare,

denumirea punctului de contact, codul poștal (opțional, dar recomandabil), localitatea și județul de destinație al acestuia.

g) în cazul în care trimiterea poștală înregistrată se expediază către o altă adresă decât cea reprezentând domiciliul destinatarului (în special, în situația în care destinatarul are în proprietate mai multe imobile/reședințe, iar livrarea se face la o altă adresă decât cea a domiciliului), se înscrie numele și prenumele destinatarului și adresa poștală unde se dorește livrarea trimiterii poștale.

(7) Trimiterile poștale înregistrate, care sunt adresate destinatarilor în ale căror adrese numele și prenumele sau denumirile sunt înscrise cu inițiale, nu se admit la colectare/preluare cu excepția persoanelor juridice care prin caracterul lor unic sunt binecunoscute (de ex: unități militare, ministere, partide politice etc).

(8) Expeditorii pot depune pe teritoriul României trimiteri interne prioritare de corespondență care fac obiectul serviciului recomandat cu indicarea unei adrese a expeditorului dintr-un stat membru al Uniunii Europene diferit de România, cu respectarea modalităților de redactare a adresei poștale prevăzute la alin. (1) și (3).

2.10. Condiții de volum

(1) Trimiterile poștale interne și internaționale înregistrate se depun de către expeditor/integrator sau reprezentantul acestuia; dacă numărul trimitărilor înregistrate depuse de către același expeditor/integrator sau reprezentantul acestuia depășește 10 bucăți/expediție, acestea sunt prezentate în serie (trimiteri serie). Trimiterile poștale care au adresa indicată de expeditor într-o listă de distribuție, sunt acceptate la colectare numai dacă acestea constau în imprimate interne și fac obiectul serviciului poștal trimiteri poștale în număr mare.

(2) Încadrarea trimitărilor pe fiecare categorie în număr mare (corespondență, colete poștale, imprimate și pachete mici), trimiteri care fac obiectul unor servicii care sunt prestate numai în baza unui contract încheiat în formă scrisă cu *Compania*, se asigură astfel:

a) prin cumularea în interiorul fiecărei categorii a trimitărilor interne și internaționale, a trimitărilor expediate de același expeditor sau integrator, în decurs de o lună, din serviciile: standard, recomandat și valoare declarată, din sistemele de viteză prioritar și neprioritar, conform următoarelor praguri minime pentru fiecare dintre cele 4 categorii mari:

1. corespondență - 5.000 bucăți;
2. imprimat - 500 bucăți;
3. pachet mic - 500 bucăți;
4. colet poștal - 50 bucăți.

b) trimiterile interne de imprimate în număr mare, care au adresa indicată de expeditor într-o listă de distribuție, se cumulează cu celelalte trimiteri de imprimate (care au adresa înscrisă pe trimiterea în sine sau pe ambalaj) la categoria trimitărilor de imprimate în număr mare.

(3) Trimiterile de publicitate prin poștă sunt acceptate la colectare, la subunitatea poștală, numai dacă sunt depuse în număr minim de 500 bucăți în cadrul aceleiași colectări.

(4) *Compania* oferă și prestează serviciul confirmare de primire având ca obiect trimiteri poștale interne, precum și orice alt serviciu poștal neinclus în sfera serviciului universal având ca obiect colete poștale interne numai în baza unor contracte comerciale încheiate, în formă scrisă, între expeditor/integrator și *Companie*, în baza unor oferte individuale negociate (suplimentare ofertei publice).

2.11. Condiții de conținut

(1) În trimiterile poștale constând în imprimate pot fi introduse și alte obiecte, dacă acestea se limitează la discuri, benzi magnetice, casete, eșantioane comerciale, materiale de informare care nu fac obiectul comercializării și doar dacă au legătură cu conținutul trimitărilor împreună cu care sunt expediate.

(2) Trimiterile poștale constând în imprimare, publicitate prin poștă sau colete poștale nu pot să conțină nici o comunicare cu caracter actual și personal.

(3) În coletele poștale pot fi introduse documente însoțitoare ale bunurilor care fac obiectul acestora (ex: factura de achiziționare a bunului, lista de inventar, instrucțiunile de folosință, certificatul de garanție etc).

(4) La colectarea/preluarea unei trimiteri poștale internaționale, al cărei conținut trebuie supus controlului vamal, expeditorul completează o declarație vamală, în care înscrie, pe propria răspundere, detaliat, conținutul trimiterii în cauză.

(5) În cazul trimiterilor poștale constând în imprimare sau publicitate prin poștă, este permis să se anexeze la conținut o carte poștală sau un plic cu inscripționarea adresei expeditorului trimiterii, aceasta putând fi în prealabil francată în vederea returnării ca răspuns către expeditor.

(6) Trimiterile poștale constând în pachet mic sunt trimiteri ce conțin bunuri cu sau fără valoare comercială, la care se pot atașa orice documente care au caracter de corespondență.

(7) Exclusiv, în cazul trimiterilor poștale care fac obiectul serviciului confirmare de primire și express având caracteristica suplimentară valoare declarată, prezentate deschise, expeditorul are obligația de a completa o declarație pe propria răspundere privind bunurile care fac obiectul trimiterilor poștale respective.

2.12. Format mașinabil

(1) Fără a aduce atingere condițiilor de acceptare prevăzute mai sus, în vederea acordării de reduceri tarifare pentru furnizarea serviciilor poștale, trimiterile poștale trebuie să îndeplinescă și următoarele condiții specifice care să permită *Companiei* prelucrarea și sortarea automatizată a trimiterilor poștale („format mașinabil”):

A. trimiterile poștale care fac obiectul serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal

(1) trimiterile de corespondență, imprimatele și pachetele mici:

a) adresa destinatarului/expeditorului conține în mod obligatoriu informația privind codul poștal;

b) ambalajul trimiterilor să nu fie confecționat dintr-un material care posedă proprietăți fundamentale diferite de cele ale hârtiei/cartonului;

c) trimiterile să nu conțină obiecte care să producă proeminențe, respectiv acestea să nu aibă o suprafață neregulată, neplană;

d) trimiterile să nu aibă formă rotundă, de minge sau cilindrice (rulouri);

e) trimiterile să nu conțină articole magnetice;

f) în măsura în care numărul de identificare este înscris/aplicat pe trimiterea poștală de către expeditor/integrator în cazul trimiterilor înregistrate, acesta trebuie să fie înscris în format cod de bare și alfanumeric;

g) în măsura în care documentul de transport a fost aplicat pe trimiterea poștală de către expeditor/integrator, acesta să fie lipit pe ambalajul trimiterii, iar nu atașat cu agrafe, capse metalice sau cârlige.

(2) coletele poștale:

a) condiții de dimensiuni:

- dimensiuni maxime: 700 x 700 x 700 mm;

- dimensiuni minime: 150 x 210 mm, cu o toleranță de 2 mm

Prin excepție, ca și facilitare acordată expeditorului, *Compania* accepta aceste tipuri de trimiteri poștale și cu dimensiuni mai mici decât acestea menționate, fără a depăși însă dimensiunea minimă de 90 x 140 x 5 mm, cu o toleranță de 2 mm, doar în măsura în care documentul de transport este asigurat de către utilizator

b) adresa destinatarului/expeditorului conține în mod obligatoriu informația privind codul poștal;

c) ambalajul trimiterilor să nu fie confecționat dintr-un material care posedă proprietăți fundamentale diferite de cele ale hârtiei/cartonului;

d) trimiterile să nu fie deschise, cu clapetă zburătoare sau grav deteriorate;

- e) trimiterile să nu fie legate cu frânghii, noduri, benzi de cauciuc;
- f) trimiterile să nu conțină obiecte care să producă proeminențe, respectiv acestea să nu aibă o suprafață neregulată, neplană;
- g) trimiterile să nu aibă formă rotundă, de minge sau cilindrice;
- h) trimiterile să nu conțină obiecte ascuțite/proeminente pe partea anterioară;
- i) trimiterile să nu conțină obiecte care au mâner, cum ar fi măhuri, lopeți;
- j) trimiterile să nu conțină articole magnetice.
- k) în măsura în care numărul de identificare este înscris/aplicat pe trimiterea poștală de către expeditor/integrator în cazul trimiterilor înregistrate, acesta să fie înscris în format cod de bare și alfanumeric;
- l) în măsura în care documentul de transport a fost aplicat pe trimiterea poștală de către expeditor/integrator, acesta să fie lipit pe ambalajul trimiterii, iar nu atașat cu agrafe, capse metalice sau cârlige.

B. trimiterile poștale care fac obiectul serviciilor poștale neincluse în sfera serviciului universal

(1) trimiterile prevăzute la art. 2.7. alin (1) – (2), precum și trimiterile prevăzute la art. 2.7 alin (5) și (9) doar în măsura în care nu sunt colete poștale și pachete mici:

- a) adresa destinatarului/expeditorului conține în mod obligatoriu informația privind codul poștal;
- b) ambalajul trimiterilor să nu fie confecționat dintr-un material care posedă proprietăți fundamentale diferite de cele ale hârtiei/cartonului;
- c) trimiterile să nu conțină obiecte care să producă proeminențe, respectiv acestea să nu aibă o suprafață neregulată, neplană;
- d) trimeri să nu aibă formă rotundă, de minge sau cilindrice (rulouri);
- e) trimerile să nu conțină articole magnetice;
- f) în măsura în care numărul de identificare este înscris/aplicat pe trimiterea poștală de către expeditor/integrator în cazul trimiterilor înregistrate, acesta să fie înscris în format cod de bare și alfanumeric;
- g) în măsura în care documentul de transport a fost aplicat pe trimiterea poștală de către expeditor/integrator, acesta să fie lipit pe ambalajul trimiterii, iar nu atașat cu agrafe, capse metalice sau cârlige.

(2) trimerile poștale prevăzute la art. 2.7. alin (4) – (10):

- a) condiții de dimensiuni:
 - dimensiuni minime: 90 x 140 x 5 mm, cu o toleranță de 2 mm (document de transport asigurat de utilizator);
 - dimensiuni maxime: 700 x 700 x 700 mm;
- b) adresa destinatarului/expeditorului conține în mod obligatoriu informația privind codul poștal;
- c) ambalajul trimiterilor să nu fie confecționat dintr-un material care posedă proprietăți fundamentale diferite de cele ale hârtiei/cartonului;
- d) trimerile să nu fie deschise, cu clapetă zburătoare sau grav deteriorate;
- e) trimerile să nu fie legate cu frânghii, noduri, benzi de cauciuc;
- f) trimerile să nu conțină obiecte care să producă proeminențe, respectiv acestea să nu aibă o suprafață neregulată, neplană;
- g) trimerile să nu aibă formă rotundă, de minge sau cilindrice;
- h) trimerile să nu conțină obiecte ascuțite/proeminente pe partea anterioară;
- i) trimerile să nu conțină obiecte care au mâner, cum ar fi măhuri, lopeți;
- j) trimerile să nu conțină articole magnetice;
- k) în măsura în care numărul de identificare este înscris/aplicat pe trimiterea poștală de către expeditor/integrator în cazul trimiterilor înregistrate, acesta să fie înscris în format cod de bare și alfanumeric;
- l) în măsura în care documentul de transport a fost aplicat pe trimiterea poștală de către expeditor/integrator, acesta să fie lipit pe ambalajul trimiterii, iar nu atașat cu agrafe, capse metalice sau cârlige.

2.13. Aria de acoperire a serviciului poștal

- (1) *Compania*, prin mijloace proprii, asigură livrarea trimiterilor poștale în toate zonele geografice ale României, respectiv în toate localitățile țării.
- (2) În cazul trimiterilor poștale internaționale, în afara teritoriului României, serviciul poștal este prestat de către furnizorii de servicii poștale cu care colaborează în acest sens.

2.14. Dovada identității

- (1) Dovada identității/calității de reprezentant al expeditorului persoană fizică, respectiv a persoanei care depune, prin intermediul punctului de acces fix deservit de personal sau la adresa sa prin personalul *Companiei*, trimiterea poștală mandat poștal pe suport hârtie, pachet mic internațional, colet poștal internațional care face obiectul serviciilor standard și express, precum și orice trimitere poștală (internă sau internațională) care face obiectul serviciilor de trimitere cu valoare declarată și contra ramburs, este actul de legitimare însoțit, în măsura în care este cazul, de un document/înscriș/comunicare etc. menit(ă) să ateste calitatea de reprezentant al expeditorului, după cum rezultă și din informațiile afișate inclusiv pe site-ul www.posta-romana.ro.
- (2) Dovada identității destinatarului persoană fizică este actul de legitimare, astfel cum rezultă și din informațiile afișate pe site-ul www.posta-romana.ro, precum și după caz (în situația în care a fost indicat un număr de telefon sau o adresa de email), ca metodă suplimentară de identificare, codul alfanumeric comunicat prin sms sau e-mail destinatarului. Dovada identității persoanei autorizate de către destinatar să primească trimiterea poștală, persoană fizică, este actul de legitimare și, acolo unde este cazul, un document menit să ateste calitatea sa de reprezentant al destinatarului (de exemplu, împuternicirea emisă de destinatar; procura notarială în cazul achitării sumelor de bani transferate prin mandat poștal pe suport de hârtie etc.), precum și, după caz, ca metodă suplimentară de identificare, codul alfanumeric comunicat prin sms sau e-mail destinatarului.
- (3) Dovada identității/calității de reprezentant al expeditorului persoană juridică, respectiv a persoanei care depune trimiterea poștală la punctul de acces deservit de personal sau la adresa expeditorului este delegația și actul de identitate.
- (4) Dovada identității/calității de reprezentant al destinatarului persoană juridică, respectiv a persoanei care preia trimiterea poștală de la punctul de contact deservit de personal sau la adresa destinatarului este delegația și actul de identitate. În cazul destinatarilor persoane juridice, *Compania* nu utilizează modalități suplimentare de identificare a destinatarului.

2.15. Modalități de plată a tarifului serviciilor poștale

- (1) Tarifele aferente serviciilor poștale furnizate de către *Companie* se plătesc, în lei și pot fi achitate în numerar, prin transfer bancar, prin intermediul terminalelor de plăți electronice (POS), în cont de avans sau prin cupoane răspuns internațional (exclusiv în cazul trimiterilor poștale internaționale care intră sub prevederile UPU).
- (2) Tarifele se plătesc în avans față de prestarea serviciului poștal, cu excepția tarifului de prezentare la autoritatea vamală care se încasează la livrarea trimiterilor.
- (3) *Compania* poate accepta, prin încheierea unui contract, plata în alte condiții decât cele prevăzute la art. 2.15., alin. (2).

C. Disponibilitatea monitorizării electronice a parcursului trimiterii poștale (track&trace)

2.16. *Compania* oferă monitorizarea electronică a întregului parcurs al trimiterii poștale, doar în cazul:

- Serviciului de trimitere cu valoare declarată având ca obiect trimiteri poștale interne de corespondență, imprimate, pachete mici și colete poștale;
- Serviciului express;

- Serviciului livrare specială;
- Serviciului standard, confirmare poștală de primire, contra ramburs având ca obiect colete poștale interne;
- Serviciului confirmare poștală de primire având ca obiect trimiteri poștale interne de corespondență, însă numai pe bază de contract încheiat între expeditor/integrator și *Companie*.
- Serviciului de trimitere cu valoare declarată având ca obiect trimiteri internaționale de corespondență și imprimare expediate de pe teritoriul României către o adresă aflată în afara teritoriului acesteia.
- Serviciului standard, serviciului de trimitere cu valoare declarată sau oricărui serviciu poștal care are asociată și caracteristica suplimentară valoare declarată, serviciului contra ramburs în situația în care aceste servicii au ca obiect colete poștale internaționale expediate de pe teritoriul României către o adresă aflată în afara teritoriului acesteia.

2.17. *Compania* oferă monitorizarea electronică parțială a parcursului trimiterii poștale în cazul:

- Serviciului standard având ca obiect trimiteri poștale interne constând în pachete mici cu urmărire – se asigură furnizarea statusului on-line de prezentare și livrare („Avizat” / „Distribuit”) sau, acolo unde este cazul, de returnare („Returnat” și motiv de returnare).
- Serviciului de trimitere recomandată având ca obiect trimiteri poștale interne constând în pachete mici – se asigură furnizarea statusului on-line de prezentare și livrare („Avizat” / „Distribuit”) sau, acolo unde este cazul, de returnare („Returnat” și motiv de returnare).
- Serviciului standard având ca obiect trimiteri poștale internaționale expediate de pe teritoriul României către o adresă aflată în afara teritoriului acesteia constând în pachete mici cu urmărire - se asigură furnizarea trasabilității trimiterii poștale doar pe teritoriul României (statusului on-line de la prezentarea și până la ieșirea din România).
- Serviciului de trimitere recomandată având ca obiect trimiteri poștale internaționale de corespondență expediate de pe teritoriul României către o adresă aflată în afara teritoriului acesteia - se asigură furnizarea trasabilității trimiterii poștale pe teritoriul României (statusului on-line de la prezentare/depunerea trimiterii poștale până la ieșirea din România) și livrării în țara de destinație.

2.18 În cazul celorlalte servicii poștale, *Compania* nu oferă monitorizarea electronică a parcursului trimiterii poștale.

3. PREDAREA TRIMITERII POȘTALE ȘI CONDIȚII DE CALITATE

3.1. Predarea trimiterilor poștale

(1) Toate trimiterile poștale constând în corespondență, imprimare și pachete mici, care fac obiectul serviciului standard (exclusiv pachetele mici cu urmărire/monitorizare), care au o greutate cel mult egală cu 500 g și care nu sunt supuse controlului vamal, se livrează la adresa destinatarului aflată în intravilanul localității ori, după caz, la punctele de contact ale *Companiei*, în unul din următoarele moduri:

a) la orice recipient în care destinatarul este de acord să îi fie depuse trimiterile poștale care îi sunt adresate;

b) la adresa indicată de expeditor, personal către destinatar sau persoana autorizată de acesta să primească trimiterea poștală.

(2) Toate trimiterile poștale constând în corespondență, imprimare, publicitate prin poștă și pachete mici, care fac obiectul serviciului de trimitere recomandată, serviciului de trimitere cu valoare declarată, contra ramburs și confirmare de primire, precum și trimiterile poștale constând în pachete mici cu urmărire/monitorizare, care fac obiectul serviciului standard care au o greutate cel

mult egală cu 500 g și care nu sunt supuse controlului vamal, se livrează la adresa destinatarului aflată în intravilanul localității.

(3) Trimiterile poștale care fac obiectul serviciului standard, serviciului de trimitere recomandată, serviciului de trimitere cu valoare declarată, contra ramburs și confirmare de primire cu o greutate mai mare de 500 g, precum și trimiterile poștale înregistrate care nu au putut fi livrate personal către destinatar sau persoana autorizată de acesta să primească trimiterea poștală în condițiile menționate la alin.

(1) și (2), sunt livrate prin intermediul punctelor de contact ale *Companiei*, dar numai după ce destinatarul a fost avizat, cu privire la sosirea acestor trimiteri poștale.

(4) *Compania* realizează avizarea destinatarului prin mijloace electronice (mesaj sms), iar în cazul în care nu are datele necesare ale destinatarului în vederea transmiterii avizului prin mijloace electronice, procedează la avizarea pe suport de hârtie.

(5) În avizul prevăzut la alin. (3) sunt indicate informații privind data avizării destinatarului, perioada de păstrare a trimiterii poștale la dispoziția destinatarului, precum și denumirea, adresa, un număr de telefon și programul de lucru cu publicul al punctului de contact de la care poate fi ridicată trimiterea poștală.

(6) În cazul livrării trimiterilor poștale prin intermediul sistemelor automate de livrare, *Compania* avizează destinatarul cu privire la faptul că trimiterea poștală a fost depusă la sistemul automat. În acest aviz sunt indicate, cel puțin, perioada de păstrare a trimiterii poștale în vederea ridicării și datele minime necesare identificării și accesării sistemului automat de livrare, precum și programul de funcționare al sistemului, în măsura în care acesta nu este non-stop. În cazul avizării destinatarului prin mijloace electronice (mesaj sms) în vederea predării trimiterii poștale prin intermediul sistemelor automate de livrare, dovada calității persoanei îndreptățite să ridice trimiterea poștală o reprezintă codul alfanumeric comunicat prin sms sau e-mail destinatarului. Predarea trimiterilor poștale care face obiectul serviciului contra ramburs se realizează la sistemul automat de livrare numai în condițiile în care acesta permite achitarea de către destinatar a contravalorii bunului.

(7) În cazul adreselor situate în extravilanul localităților respective, livrarea se face la punctele de contact ale *Companiei* din localitățile respective sau către o persoană autorizată de către destinatar și comunicată în scris *Companiei*, care are domiciliul în intravilanul localității, luând în considerare și prevederile de la alin. (1), (2) și (3).

(8) Trimiterile poștale supuse controlului vamal sunt livrate la adresa destinatarilor sau sunt îndrumate către punctele de contact care lucrează cu asistență vamală, în scopul predării, conform indicațiilor autorităților vamale, avizându-se destinatarii acestora în scopul preluării lor. Trimiterile poștale supuse controlului vamal și pentru care *Compania* a efectuat operațiunile de comisionariat vamal în baza împuternicirii primite din partea destinatarilor persoane fizice și persoane juridice, sunt livrate la adresa destinatarilor sau sunt îndrumate către punctele de contact ale *Companiei*.

(9) Predarea trimiterii poștale care face obiectul unui serviciu poștal standard nu este condiționată de aplicarea semnăturii de către destinatar sau persoana autorizată să primească trimiterea poștală, pe documentul sau dispozitivul utilizat în acest sens sau de furnizarea unui cod alfanumeric.

(10) Predarea sumei de bani ce face obiectul serviciului mandat poștal pe suport hârtie se realizează în una dintre următoarele modalități:

- a) la adresa indicată de expeditor, personal către destinatar;
- b) personal către destinatar, la punctul de contact deservit de personal, după transmiterea prealabilă a unui aviz care să anunțe sosirea mandatului poștal;
- c) în contul bancar al destinatarului indicat de către expeditor pe formularul-tip.

(11) Predarea trimiterii poștale care face obiectul serviciului express sau al serviciului livrare specială se realizează la adresa indicată de expeditor, personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală.

(12) *Compania* are dreptul de a refuza predarea către destinatar a trimiterii poștale, când trimiterea poștală preluată prin punctele de acces nedeservite de personal nu respectă condițiile generale de acceptare, precum și în situația în care expeditorul nu a plătit integral tariful corespunzător serviciului poștal.

(13) *Compania* are obligația de a încasa, la predarea trimiterii poștale, contravaloarea bunului care face obiectul serviciului contra ramburs, declarată de expeditor, și de a o transmite ulterior expeditorului.

(14) Predarea către expeditor a sumei de bani care face obiectul serviciului contra ramburs se realizează numai în una dintre următoarele modalități:

- a) la adresa indicată de expeditor, personal către expeditor;
- b) personal către expeditor, la punctul de contact, după transmiterea prealabilă a unui aviz care să anunțe disponibilitatea sumei de bani;
- c) în contul bancar indicat de către expeditor.

(15) *Compania* are obligația de a preda trimiterea poștală care face obiectul serviciului confirmare de primire numai cu condiția ca destinatarul ori persoana autorizată să primească trimiterea poștală să confirme, în scris, primirea trimiterii poștale, prin indicarea datei și a numelui și prenumelui în clar, a calității sale în raport cu destinatarul, și, respectiv, prin adăugarea semnăturii, pe formularul stabilit și utilizat în acest sens.

(16) În cazul serviciului confirmare de primire, *Compania* are obligația de a preda expeditorului sau integratorului, în condițiile prevăzute la alin. (2), formularul care atestă, în scris, confirmarea primirii trimiterii poștale de către destinatar ori de către persoana autorizată să primească trimiterea poștală.

(17) *Compania* poate distruge trimiterea poștală care a produs sau poate produce iminent pagube importante persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale, cu respectarea legislației aplicabile și, atunci când este posibil, cu informarea expeditorului. În acest caz contractul încetează de drept, sarcina probei revenindu-i furnizorului.

(18) Trimiterile interne prioritare de corespondență din serviciul recomandat cu indicarea unei adrese a expeditorului dintr-un stat membru al Uniunii Europene diferit de România, care nu au putut fi livrate către destinatar sau persoana autorizată de acesta să primească trimiterea poștală, sunt returnate expeditorilor ca trimiteri intracomunitare de corespondență din serviciul standard, fiind înregistrate pe fluxul intern.

3.2. Timpii de livrare

Tipurile de servicii		Timp de livrare maximum
<input type="checkbox"/> A. Servicii poștale incluse în sfera serviciului universal	A.1.1. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor poștale interne în greutate de până la 2 kg (inclusiv) (corespondență, imprimate, pachet mic)	Z+5 național
	A.1.2. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor poștale internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) (corespondență, imprimate, pachet mic)	Z+7 UE sau SEE ⁷ Z+15 alte țări ⁸
	A.2.1. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea cecogramelor interne	Z+5 național
	A.2.2. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea cecogramelor internaționale	Z+7 UE sau SEE Z+15 alte țări

⁷Timpii de livrare în cazul trimiterilor internaționale colectate de pe teritoriul României și care urmează a fi livrate unui destinatar aflat în unul din statele membre ale Uniunii Europene sau ale Spațiului Economic European;

⁸Timpii de livrare în cazul trimiterilor internaționale colectate de pe teritoriul României și care urmează a fi livrate unui destinatar aflat într-un stat care nu e membru al Uniunii Europene sau al Spațiului Economic European.

	A.3.1. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale interne în greutate de până la 10 kg (inclusiv)	Z+5 național
	A.3.2. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale internaționale în greutate de până la 10 kg (inclusiv)	Z+12 UE sau SEE Z+20 alte țări
	A.4. Servicii constând în distribuirea coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 10 și 20 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia	Z+5 național
	A.5.1. Serviciul de trimitere recomandată având ca obiect trimiteri poștale interne în greutate de până la 2 kg (inclusiv) (corespondență, imprimare, pachet mic)	Z+5 național
	A.5.2. Serviciul de trimitere recomandată având ca obiect trimiteri poștale internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) (corespondență, imprimare)	Z+7 UE sau SEE Z+15 alte țări
	A.6.1. Serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect: trimiteri poștale interne în greutate de până la 2 kg (inclusiv) prevăzute la A.1.1., colete poștale interne în greutate de până la 10 kg și colete poștale internaționale cu limita de greutate între 10 și 20 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia	Z+5 național
	A.6.2. Serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect: trimiteri poștale internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) prevăzute la A.1.2 (cu excepția pachetelor mici) și colete poștale internaționale în greutate de până la 10 kg (inclusiv)	Z+12 UE sau SSE Z+20 alte țări
□ Servicii poștale neincluse în sfera serviciului universal	B.1.1. Servicii având ca obiect trimiteri interne de corespondență în număr mare, colete poștale în număr mare, imprimare în număr mare și pachete mici în număr mare	Z+5 național
	B.1.2. Servicii având ca obiect trimiteri internaționale de corespondență în număr mare, colete poștale în număr mare, imprimare în număr mare și pachete mici în număr mare	Z+12 UE sau SEE Z+20 alte țări (din care Z+5 național)
	B.2. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor poștale internaționale în greutate mai mare de 2 kg (corespondență, imprimare) ⁹	Z+5 național
	B.3.1. Serviciul de publicitate prin poștă având ca obiect trimiteri poștale interne	Z+5 național
	B.3.2. Serviciul de publicitate prin poștă având ca obiect trimiteri poștale internaționale ¹⁰	Z+5 național

⁹Serviciile poștale prevăzute la pct. B.2. au ca obiect numai trimiterile internaționale colectate din afara teritoriului României;

¹⁰Serviciile poștale prevăzute la pct. B.3.2. au ca obiect trimiteri internaționale colectate din afara teritoriului României.

<p>B.4. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale interne cu limite de greutate între 10 și 30 kg (inclusiv)</p>	<p>Z+5 național</p>
<p>B.5. Servicii constând în colectarea, sortarea și transportul coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 10 și 30 kg (inclusiv) expediate de pe teritoriul României către o adresă aflată în afara teritoriului acesteia</p>	<p>Z+12 UE sau SEE Z+20 alte țări</p>
<p>B.6. Servicii constând în distribuirea coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 20 și 30 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia</p>	<p>Z+5 național</p>
<p>B.7.1. Serviciul contra ramburs având ca obiect trimiteri poștale interne</p>	<p>Z+10*) național din care: Z+5 este termenul de livrare, iar Z+5 este termenul de returnare către expeditor a contravalorii trimiterii poștale</p>
<p>B.7.2. Serviciul contra ramburs având ca obiect trimiteri poștale internaționale</p>	<p>Z+24*) UE sau SEE din care: Z+12 este termenul de livrare, iar Z+12 este termenul de returnare către expeditor a contravalorii trimiterii poștale Z+40*) alte țări din afara UE/SEE, din care: Z+20 este termenul de livrare, iar Z+20 este termenul de returnare către expeditor a contravalorii trimiterii poștale</p>
<p>B.8. Serviciul livrare specială având ca obiect trimiteri poștale interne</p>	<p>La data și ora precizate de expeditor, dar nu mai puțin de Z+1</p>
<p>B.9.1. Serviciul confirmare de primire având ca obiect trimiteri poștale interne</p>	<p>Z+10*) din care: Z+5 este termenul de livrare, iar Z+5 este termenul de returnare către expeditor a dovezii privind predarea trimiterii poștale</p>

B.9.2. Serviciul confirmare de primire având ca obiect trimiteri poștale internaționale

Z+24*) UE și SEE, din care:
Z+12 este termenul de livrare, iar Z+12 este termenul de returnare către expeditor a dovezii privind predarea trimiterii poștale

Z+40*) alte țări, din care:
Z+20 este termenul de livrare, iar Z+20 este termenul de returnare către expeditor a dovezii privind predarea trimiterii poștale

B.10.1. Serviciul express având ca obiect trimiteri poștale interne

12 ore în aceeași localitate;
24 de ore între reședințele de județ și intrajudețean;
36 de ore între oricare alte 2 localități.

B.10.2. Serviciul express având ca obiect trimiteri poștale internaționale

Timpu l câ t trimiterea poștală se află pe teritoriul României nu poate depăși termenele prevăzute pentru trimiterile poștale interne.
Timpu l garantat aferent perioadei în care trimiterea poștală internațională se află în afara teritoriului României este, în cazul trimiterilor poștale colectate de pe teritoriul României și care urmează a fi livrate unui destinatar aflat: a) în UE sau SSE de maxim 168 ore, b) în alte țări: maxim 288 ore

B.11.1. Servicii având ca obiect mandate poștale interne pe suport hârtie	Z+3
B.11.2. Servicii având ca obiect mandate poștale internaționale pe suport hârtie	Z+10 UE sau SEE Z+20 alte țări

Nota 1: cu excepția trimerilor poștale care fac obiectul serviciului express, Z este data la care trimiterea poștală a fost colectată prin intermediul punctelor de acces sau de la adresa indicată de expeditor/integrator în acest sens, dacă trimiterea se colectează după ultima operațiune de ridicare stabilită pentru respectivul punct de acces, timpii de livrare menționați mai sus se prelungesc cu o zi lucrătoare; în cazul depunerii la cutia poștală a trimerilor poștale neînregistrate după ultima operațiune de ridicare/colectare a trimerilor poștale stabilită pentru respectivul punct de acces, se consideră că data colectării trimerii este data următoarei zile lucrătoare celei la care trimiterea poștală este depusă la cutia poștală.

Nota 2:

- cu excepția serviciului Express, timpii de livrare sunt exprimați în zile lucrătoare;
- în cazul trimerilor internaționale colectate de pe teritoriul României, timpii de livrare variază de la țară la țară, în funcție de țara de destinație, fără însă ca aceștia să depășească termenele mai sus stabilite, aceștia fiind disponibili inclusiv pe pagina de internet a *Companiei*;
- în cazul trimerilor internaționale colectate din afara teritoriului României, timpul cât trimiterea poștală se află pe teritoriul României, respectiv de la intrarea în țară și până la livrare, nu poate depăși timpul de livrare prevăzut pentru trimerile interne din aceeași categorie de servicii.

Nota 3: *Compania* nu oferă și nu prestează serviciul livrare specială în care se indica o ordine de predare a trimerilor poștale către mai mulți destinatari.

Nota 4: *Compania* nu oferă și nu prestează serviciul livrare specială având ca obiect trimeri poștale internaționale.

3.3. Returnarea trimerii poștale

(1) *Compania* are obligația de a preda expeditorului sau, după caz, integratorului, trimiterea poștală neînregistrată (care are menționat numele sau denumirea și/sau adresa expeditorului) și, respectiv, trimiterea poștală înregistrată care nu a putut fi predată destinatarului din una din următoarele cauze:

- a) adresa destinatarului nu există sau la adresa indicată nu există nicio construcție sau un recipient la care trimiterea poștală să poată fi predată ori un serviciu disponibil destinat primirii trimerii poștale;
- b) destinatarul trimerii poștale înregistrate adresate la sistemul automat de livrare nu s-a prezentat pentru ridicarea trimerii de la sistemul automat de livrare și ulterior de la punctul de contact, iar termenul de păstrare a expirat;
- c) destinatarul trimerii poștale sau persoana autorizată să primească trimiterea poștală nu a fost găsit(ă) la adresa indicată, după expirarea, atunci când este cazul, a termenului de păstrare în vederea predării;
- d) destinatarul trimerii poștale sau persoana autorizată să primească trimiterea poștală a refuzat, după caz, primirea trimerii poștale sau a sumei de bani care face obiectul serviciului mandat poștal pe suport hârtie, semnarea formularului-tip în baza căruia se execută predarea sumei de bani sau confirmarea în scris a primirii trimerii poștale în cazul serviciului confirmare de primire ori achitarea contravalorii bunului care face obiectul serviciului contra ramburs;

(2) *Compania* returnează trimiterea poștală la adresa expeditorului într-un termen maxim de:

- a) 5 zile lucrătoare în cazul trimerilor poștale interne, cu excepția trimerilor interne care fac obiectul serviciului express care se returnează în 36 ore;
- b) Z+12 zile lucrătoare în țări din UE sau SEE, respectiv Z+20 în alte țări în cazul trimerilor poștale internaționale, cu excepția trimerilor internaționale care fac

obiectul serviciului express care se returnează în maxim 192 ore din UE sau SEE, respectiv în 312 ore din alte țări.

(3) Termenul de returnare se calculează, după caz, de la data expirării perioadei de păstrare a trimiterii avizate la dispoziția destinatarului sau a încercării de livrare, după caz.

(4) În cazul imposibilității de predare a trimiterii poștale din unul dintre motivele menționate la alin. (1) lit. d), *Compania* procedează la returnarea cu celeritate a respectivei trimiteri poștale, în termenul stabilit conform alin. (2), fără avizarea destinatarului și, respectiv, fără păstrarea trimiterii poștale la dispoziția acestuia.

(5) *Compania* oferă ca facilitate returnarea cu celeritate a trimiterii poștale, fără avizarea destinatarului și fără păstrarea trimiterii poștale, la solicitarea expresă a expeditorului, exprimată, în scris, la momentul depunerii trimiterii poștale sau, acolo unde e cazul, prin intermediul unui contract încheiat între cele două părți. În situația în care expeditorul sau integratorul a solicitat, în scris, la momentul depunerii trimiterii poștale internaționale, returnarea cu celeritate a trimiterii poștale, fără avizarea destinatarului și, respectiv, fără păstrarea trimiterii poștale la dispoziția acestuia, *Compania* procedează la returnarea respectivei trimiteri poștale în termenul prevăzut la alin. (2).

(6) În caz de returnare a trimiterilor poștale interne și internaționale către expeditor nu se încasează tarife de retur, cu excepția coletelor internaționale, care se predau cu încasarea tarifelor poștale de retur.

3.4. Termenul de solicitare a dovezii privind depunerea și/sau livrarea trimiterii poștale

(1) În cazul serviciului de trimitere recomandată, termenul în care poate fi solicitată de către expeditor sau integrator dovada privind depunerea sau livrarea trimiterii poștale este de 9 luni de la data colectării respectivei trimiteri poștale. *Compania* comunică acestuia, în mod gratuit, dovada solicitată în termen de 30 de zile, printr-o metodă agreată cu expeditorul sau integratorul (de exemplu, fax, e-mail etc).

(2) În cazul serviciului de trimitere cu valoare declarată, termenul în care poate fi solicitată de către expeditor sau integrator dovada privind depunerea sau livrarea trimiterii poștale către destinatar este de 9 luni de la data colectării respectivei trimiteri poștale. *Compania* comunică acestuia, în mod gratuit, dovada solicitată în termen de 30 de zile, printr-o metodă agreată cu expeditorul sau integratorul (de exemplu, fax, e-mail etc).

3.5. Termene de păstrare

(1) Termenul de păstrare a trimiterilor poștale livrate prin intermediul sistemelor automate de livrare în vederea ridicării de către destinatar este de 36 de ore de la avizarea destinatarului cu privire la faptul că trimiterea poștală a fost depusă la sistemul automat.

(2) Cu excepția trimiterilor poștale care fac obiectul serviciilor express și livrare specială, *Compania* va aviza destinatarul prin mijloace electronice (SMS) la momentul încercării de predare a trimiterii poștale, respectiv la momentul expirării termenului stabilit de ridicare a trimiterii poștale de la sistemul automat de livrare, și va păstra la un punct de contact, în vederea predării, trimiterile poștale care nu au putut fi livrate destinatarului sau persoanei autorizate să le primească deoarece:

a) destinatarul/persoana autorizată să le primească nu a fost găsit (ă) la adresa indicată de expeditor, respectiv nu a ridicat trimiterea poștală de la sistemul automat de livrare,

b) adresa destinatarului nu există sau la adresa indicată nu există nicio construcție sau un recipient la care trimiterea poștală să poată fi predată ori un serviciu disponibil destinat primirii trimiterii poștale.

În situația în care *Compania* nu are datele necesare ale destinatarului în vederea transmiterii avizului prin mijloace electronice (SMS), *Compania* va aviza destinatarul pe suport hârtie în cazurile prevăzute la lit. a).

Termenul de păstrare în vederea predării către destinatar a trimiterii poștale care nu a putut fi predată destinatarului este de 5 zile calendaristice de la data avizării destinatarului.

După expirarea acestui termen, *Compania* asigură păstrarea, gratuit, la un punct de contact a trimiterii poștale interne și internaționale încă 5 zile calendaristice în vederea predării către destinatar, avizând în mod corespunzător destinatarul, cu excepția: coletelor poștale internaționale, precum și a pachetelor mici internaționale care nu au obținut liber de vamă, care se păstrează încă 25 zile calendaristice.

(3) Termenul de păstrare în vederea predării către expeditor sau integrator a trimiterii poștale returnate este de 5 zile calendaristice de la data avizării expeditorului. După expirarea acestui termen, *Compania* asigură gratuit păstrarea trimiterii poștale interne și internaționale încă 5 zile calendaristice, avizând în mod corespunzător expeditorul, cu excepția coletelor poștale internaționale, precum și a pachetelor mici internaționale care nu au obținut liber de vamă, care se păstrează încă 25 zile calendaristice.

(4) Trimiterile poștale care fac obiectul serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal care nu au putut fi livrate/predate și nici returnate expeditorilor, sunt păstrate de către *Companie* la dispoziția utilizatorilor timp de 18 luni, de la data depunerii la punctul de acces, respectiv de la data colectării de la adresa indicată de expeditor. În cazul trimiterilor internaționale cu conținut supus controlului vamal, termenul este de 90 de zile de la data prezentării trimiterii în vamă, conform legislației vamale.

(5) Trimiterile poștale care fac obiectul serviciilor poștale neincluse în sfera serviciului universal care nu au putut fi livrate/predate și nici returnate expeditorilor, sunt păstrate de către *Companie* la dispoziția utilizatorilor timp de 9 luni, de la data depunerii la punctul de acces, respectiv de la data colectării de la adresa indicată de expeditor. În cazul trimiterilor internaționale cu conținut supus controlului vamal, termenul este de 90 de zile de la data prezentării trimiterii în vamă, conform legislației vamale.

(6) După expirarea termenelor prevăzute la art. 3.5., alin. (4) și (5) trimiterile poștale devin proprietatea *Companiei*.

(7) În cazul trimiterilor poștale care nu pot fi livrate destinatarilor și nici returnate expeditorilor, în privința cărora *Compania* constată, fără a aduce atingere prevederilor legale în materie privind secretul corespondenței, că ar conține alimente perisabile sau substanțe care prin natura lor aduc atingere mediului înconjurător, persoanelor sau celorlalte trimiteri poștale, *Compania* colaborează cu instituțiile abilitate în vederea eliberării de sarcini de prelucrare.

4. RĂSPUNDEREA COMPANIEI

(1) *Compania* răspunde pentru paguba pricinuită în cazul pierderii totale sau parțiale, distrugerii totale sau parțiale ori a deteriorării trimiterii poștale, dacă aceste împrejurări au survenit între momentul depunerii trimiterii la punctul de acces, respectiv momentul colectării de la adresa indicată de expeditor și momentul predării la destinatar, respectiv momentul predării/returnării la expeditor/integrator, în cazul trimiterilor poștale returnate, respectiv a sumei de bani care face obiectul serviciului contra ramburs ori a formularului care atestă predarea trimiterii poștale către destinatar din cadrul serviciului confirmare de primire *Compania* răspunde și pentru neprestarea serviciului, prestarea necorespunzătoare a acestuia, precum și pentru nerespectarea condițiilor de calitate.

(2) Pentru serviciile poștale având ca obiect trimiteri poștale interne, inclusiv în cazul acelor returnate expeditorului, utilizatorul are dreptul la o despăgubire al cărui quantum se stabilește după cum urmează:

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

1. 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 contra ramburs;

2. cu valoarea rambursului, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu contra ramburs fără valoare declarată;

3. 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 contra ramburs.

b) în caz de pierdere parțială, distrugere parțială sau deteriorare, Compania răspunde:

1. cu valoarea declarată pentru partea lipsă, distrusă sau deteriorată ori cu cota-parte corespunzătoare greutății lipsă din valoarea declarată, pentru trimiterile poștale care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

2. 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.

c) în cazul unei trimiteri care face obiectul unui serviciu contra ramburs, furnizorul de servicii poștale 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.

d) pentru trimiterile interne care fac obiectul serviciului express, predate cu întârziere *Compania* acordă o despăgubire în cuantum de 0,5% din tariful încasat la colectare/preluare pentru fiecare 12 ore de întârziere, însă despăgubirea nu poate depăși valoarea tarifului încasat.

Pentru trimiterile de corespondență, imprimare, pachete mici și colete poștale din serviciile standard, recomandată, valoare declarată, confirmare de primire, ramburs, mandat poștal pe suport hârtie și livrare specială, *Compania* nu răspunde pentru nerespectarea termenului de livrare și nu acordă despăgubiri pentru predarea cu întârziere a trimiterii poștale.

(3) La sumele prevăzute la art. 4, alin. (2), lit. a) și b) 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.

(4) În cazul prevăzut la art. 4, alin. (2), lit. a), *Compania* va restitui și tarifele încasate la depunerea trimiterii poștale.

(5) În cazul neefectuării prestațiilor care constituie caracteristici suplimentare ale serviciilor poștale, nominalizate de expeditor/integrator prin indicații speciale, se restituie numai tarifele încasate suplimentar față de tariful aplicabil pentru serviciul poștal standard.

(6) În cazul serviciilor poștale care au ca obiect trimiteri poștale internaționale, inclusiv în cazul acelorora returnate expeditorului, *Compania* răspunde pentru pagubele produse utilizatorilor astfel:

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

1. pentru o trimitere poștală care face obiectul serviciului cu valoare declarată utilizatorul are dreptul la o despăgubire egală cu echivalentul în lei corespunzător valorii în DST a valorii declarate;

2. pentru o trimitere poștală cu conținut document, care face obiectul serviciilor de trimitere recomandată, confirmare de primire și express, , utilizatorul are dreptul la o despăgubire cu echivalentul în lei comunicat anual de Biroul Internațional al UPU a 30 DST.

3. pentru un colet poștal care face obiectul serviciilor standard și express, utilizatorul are dreptul la o despăgubire care corespunde valorii reale a prejudiciului, dar nu mai mult de echivalentul în lei al valorii obținute prin suma dintre 40 DST/colet și 4,5 DST/Kg. Despăgubirea este calculată în funcție de prețul curent, convertit în DST al obiectelor sau bunurilor cu sau fără valoare comercială, de aceeași natură, în momentul și locul în care trimiterea a fost acceptată. În

absența prețului curent, despăgubirea este calculată în funcție de valoarea nominală a obiectelor sau a bunurilor evaluate pe aceeași bază.

b) în caz de pierdere parțială, distrugere parțială sau deteriorare a trimiterilor poștale:

1. pentru trimiterea poștală care face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată utilizatorul are dreptul la o despăgubire care corespunde valorii reale a prejudiciului, dar nu mai mult decât echivalentul în lei a valorii în DST a valorii declarate;

2. pentru o trimitere poștală cu conținut document, care face obiectul serviciilor de trimitere recomandată, confirmare de primire și express, utilizatorul are dreptul la o despăgubire care corespunde valorii reale a prejudiciului, dar nu mai mare decât echivalentul în lei comunicat anual de Biroul Internațional al UPU a 30 DST;

3. pentru un colet poștal, care face obiectul serviciilor standard și express, utilizatorul are dreptul la o despăgubire care corespunde valorii reale a prejudiciului, dar nu mai mult de echivalentul în lei al valorii obținute prin suma dintre 40 DST/colet și 4,5 DST/Kg. Despăgubirea este calculată în funcție de prețul curent, convertit în DST al obiectelor sau bunurilor cu sau fără valoare comercială, de aceeași natură, în momentul și locul în care trimiterea a fost acceptată. În absența prețului curent, despăgubirea este calculată în funcție de valoarea nominală a obiectelor sau a bunurilor evaluate pe aceeași bază.

c) pentru trimiterile poștale ce fac obiectul serviciului express livrate/predate cu întârziere, utilizatorul are dreptul la o despăgubire reprezentând suma compusă din:

1. pentru trimiterile express cu conținut documente, cu greutate de până la 2 kg: diferența dintre tariful de preluare al trimiterii express și tariful de preluare al unei trimiteri de corespondență prioritare recomandate, pentru aceeași destinație și aceeași treaptă de greutate;

2. pentru trimiterile express cu conținut documente, cu greutate mai mare de 2 kg și pentru trimiterile cu conținut bunuri cu sau fără valoare comercială: diferența dintre tariful de preluare al trimiterii express și tariful de preluare al unui colet prioritar pentru aceeași destinație și aceeași treaptă de greutate.

Această despăgubire se plătește pentru întârzieri ale livrării trimiterii poștale internaționale care face obiectul serviciului express, indiferent dacă acestea s-au produs în rețeaua internă sau în cea internațională.

(7) În caz de pierdere, furt sau distrugere totală a trimiterilor poștale internaționale înregistrate, *Compania* restituie utilizatorului și tarifele achitate cu ocazia prezentării trimiterii poștale.

(8) Cuantumul despăgubirilor pentru trimiterile poștale internaționale care fac obiectul serviciilor de trimitere cu valoare declarată, express și pentru coletele care fac obiectul serviciului poștal standard se calculează pe baza cursului DST/Leu comunicat de Banca Națională a României ca fiind în vigoare la data prezentării trimiterii poștale.

(9) Cuantumul despăgubirilor pentru trimiterile poștale internaționale care fac obiectul serviciilor de trimitere recomandată și confirmare de primire cu conținut documente, se calculează pe baza valorii medii anuale a cursului zilnic pentru DST/Leu comunicat de Banca Națională a României și ulterior comunicat către Biroul Internațional al UPU.

(10) Pentru serviciul de mandat poștal pe suport hârtie având ca obiect atât trimiteri poștale interne, cât și internaționale, *Compania* răspunde cu întreaga sumă depusă. Dispozițiile art. 4 alin. (4) se aplică în mod corespunzător.

(11) Sumele rămase neachitate, în cazul mandatului poștal pe suport hârtie, a căror plată sau rambursare nu a fost reclamată de către cei în drept, în termen de 6 luni de la data depunerii acestora, rămân definitiv câștigate de către *Companie*.

(12) Pentru trimiterile interne prioritare de corespondență din serviciul recomandat care are indicată ca adresă a expeditorului o adresă dintr-un stat membru al Uniunii Europene diferit de România, se acordă despăgubirile prevăzute la alin. (2) - (4), în cazul pierderii, distrugerii ori deteriorării pe teritoriul național. În cazul pierderii,

furtului, distrugerii ori deteriorării acestei trimiteri în afara teritoriului național, se aplică prevederile Actelor Uniunii Poștale Universale referitoare la despăgubiri.

(13) Reguli privind acordarea despăgubirilor:

- a) Pagubele indirecte și beneficiile nerealizate nu se despăgubesc.
- b) Pierderea completă a conținutului este echivalentă cu pierderea trimiterii poștale.
- c) În situația în care expeditorul a declarat o valoare mai mică decât cea reală, despăgubirea este la nivelul valorii declarate.
- d) În cazul pierderii dovezii privind predarea trimiterii poștale înregistrate, confirmată în scris de către destinatar, *Compania* are obligația întocmirii și punerii la dispoziția expeditorului/integratorului a unui duplicat al dovezii de predare.
- e) Dobânda legală se calculează până în ziua anterioară datei la care expeditorului/destinatarului i-au fost acordate despăgubirile.
- f) Plata despăgubirilor se face prin mandat poștal pe suport hârtie sau prin intermediul unui cont bancar.
- g) Dacă, după plata despăgubirii, trimiterea poștală considerată anterior pierdută este găsită, expeditorul sau destinatarul, după caz, va fi avizat că trimiterea este păstrată la dispoziția sa. În cazul trimiterilor poștale care fac obiectul serviciilor de trimitere cu valoare declarată ori a serviciilor contra ramburs și pentru care s-au acordat despăgubiri conform dispozițiilor legale aplicabile, transferul către expeditor sau destinatar a proprietății bunurilor care fac obiectul respectivelor trimiteri poștale, este condiționat de rambursarea valorii despăgubirii plătite de către *Companie*.
- h) Se acordă despăgubiri pentru trimiterile poștale interne neînregistrate, cu condiția ca expeditorul sau reprezentantul acestuia să prezinte dovada depunerii trimiterii în cauză, în măsura în care astfel de dovezi nu pot fi identificate de către *Companie*.

(14) *Compania* nu răspunde în cazul pierderii totale, parțiale ori al deteriorării trimiterii poștale, dacă aceste împrejurări au survenit din cauza instalațiilor fizice ale destinatarilor prin intermediul cărora se livrează trimiterile poștale (exemplu, nedotarea cutiei poștale prin mijloace mecanice de protecție împotriva furturilor etc).

(15) *Compania* nu își asumă responsabilitatea cu privire la nedistribuirea ori distribuirea cu întârziere a trimiterilor poștale, în toate cazurile în care culpa revine destinatarului sau expeditorului (exemplu, inexistența cutiei poștale a destinatarului, neprezentarea destinatarului la punctul de contact deservit de personal în urma avizării acestuia etc).

(16) Pentru trimiterile internaționale prezentate, tranzitate sau livrate/predate pe teritoriul României, *Compania* răspunde și în baza prevederilor actelor Uniunii Poștale Universale și a acordurilor internaționale în vigoare.

(17) În cazul în care în urma reclamației utilizatorului se constată că o trimitere poștală (internă/internațională expedită de pe teritoriul României) înregistrată a fost returnată cu aprecierea greșită a motivelor de retur stabilite de dispozițiile legale în vigoare din domeniul serviciilor poștale, *Compania* restituie expeditorului tarifele achitate în momentul colectării trimiterii poștale. În cazul coletelor poștale interne și internaționale i se restituie inclusiv tarifele corespunzătoare operațiunilor efectuate în vederea returnării.

5. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE UTILIZATORILOR

(1) Utilizatorul are dreptul, în limitele prevăzute de lege, la o despăgubire corespunzătoare prejudiciului cauzat prin pierderea, furtul, distrugerea totală sau parțială sau prin deteriorarea trimiterii poștale, în conformitate cu prevederile art. 4. Pagubele indirecte și beneficiile nerealizate nu se despăgubesc.

(2) Expeditorul poate renunța la dreptul său de despăgubire în favoarea destinatarului.

(3) În termen de 6 luni calculat de la data depunerii trimiterii poștale interne, respectiv din ziua următoare datei colectării trimiterii internaționale, utilizatorul

(expeditorul sau destinatarul) are dreptul de a reclama pierderea, furtul, spolierea, distrugerea sau deteriorarea trimiterii poștale, neprestarea serviciului poștal ori prestarea necorespunzătoare a acestuia, întârzierea trimiterilor care fac obiectul serviciului express și (ne)executarea necorespunzătoare a serviciului de mandat poștal pe suport hârtie.

(4) Utilizatorul este obligat să respecte condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale (implicit condițiile de acceptare a trimiterilor poștale) valabile la data depunerii trimiterii poștale.

6. RĂSPUNDEREA UTILIZATORULUI

(1) Utilizatorul, răspunde potrivit legii pentru:

1. depunerea următoarelor categorii de trimiteri poștale:

a) trimiteri poștale constând în bunuri care, prin natura lor sau prin modul cum sunt ambalate, pot pricinui pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau celorlalte bunuri;

b) trimiteri poștale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimiterile poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate ori în ambalaj transparent;

c) trimiteri poștale constând în bunuri al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie chiar și numai pe o porțiune din parcurs;

d) trimiteri poștale constând în bunuri pentru care sunt stabilite condiții speciale de transport, prin dispoziții legale administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare și altele similare, cu încălcarea condițiilor obligatorii prevăzute prin aceste dispoziții.

2. introducerea în trimiterile poștale cu tarif inferior a unor trimiteri poștale pentru care sunt stabilite tarife superioare sau tarife care prin însumare depășesc tariful trimiterii în care au fost introduse.

3. francarea trimiterilor poștale cu timbre decupate din efecte poștale întrebuițate sau prin oricare alt mijloc fraudulos.

4. împiedicarea instalării cutiilor poștale sau a instalațiilor fizice care constituie puncte de acces sau de contact.

5. deschiderea neautorizată a cutiilor poștale sau a instalațiilor fizice care constituie puncte de acces sau de contact.

6. amplasarea în vecinătatea sau pe suprafața unui obiect a oricăror semne, inscripții, mărci, embleme ori alte mijloace de identificare care pot genera riscul de confuzie cu cutiile poștale sau cu instalațiile fizice care constituie puncte de acces sau de contact.

7. introducerea în cutiile poștale sau în instalațiile fizice care constituie puncte de acces sau de contact a unor bunuri, materiale sau substanțe care pot pricinui distrugerii, deteriorări, leziuni, pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor bunuri.

8. utilizarea de semne, inscripții, mărci, embleme, ștampile sau orice alte mijloace de identificare care pot genera riscul de confuzie cu cele utilizate de *Companie*.

7. MECANISM DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR PREALABILE

(1) Cadrul legal care stă la baza mecanismului de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori, în special în ceea ce privește pierderea, furtul, distrugerea parțială ori totală sau deteriorarea trimiterii poștale, precum și nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor este prevăzut în legislația primară și secundară.

(2) Utilizatorul care se consideră prejudiciat prin neprestarea sau prestarea necorespunzătoare a serviciului de către *Companie* poate adresa acesteia o reclamație prealabilă. Reclamația prealabilă poate avea ca obiect servicii poștale referitoare la trimiteri interne sau internaționale.

(3) Reclamația prealabilă poate fi depusă numai de către utilizatorul de servicii poștale: expeditor sau destinatar. Utilizatorul de servicii poștale poate fi persoană fizică sau persoană juridică.

(4) Reclamația prealabilă poate fi depusă/transmisă în scris, prin următoarele canale de comunicare:

1. prin intermediul unui serviciu poștal cu confirmare de primire;
2. prin completarea și depunerea unui formular tip sau nestandardizat la ghișeul poștal;
3. electronic, prin intermediul site-ului www.posta-romana.ro, prin completarea formularului tip de reclamație aferent.

(5) Termene:

- a. Termenul de depunere a reclamației prealabile: 6 luni de la data colectării trimiterii poștale pentru trimiterile interne, respectiv 6 luni din ziua următoare datei colectării trimiterii poștale internaționale, cu excepția trimiterilor poștale internaționale care fac obiectul serviciului express cărora li se aplică UPU, termenul de reclamare este cel stabilit conform prevederilor acordurilor internaționale, respectiv între 1 și 4 luni¹¹.
- b. Termenul de soluționare a reclamației prealabile: 3 luni, inclusiv acordarea despăgubirii, calculat de la data introducerii reclamației. În cazul mandatelor internaționale pe suport hârtie, termenul de soluționare a reclamației prealabile este de 2 luni, inclusiv acordarea despăgubirilor, de la data introducerii reclamației.

(6) Transmiterea și înregistrarea reclamației prealabile se face cu respectarea următoarelor reguli:

- a. Utilizatorul depune sau transmite reclamația prealabilă, prin una dintre modalitățile prevăzute la alin. (4), și, corespunzător modalității de introducere a reclamației, primește un număr de înregistrare (fie la ghișeul poștal, fie printr-un mesaj automat, atunci când reclamația a fost transmisă online, prin internet) sau, în cazul trimiterii reclamației prin serviciu poștal confirmare de primire, primește formularul de confirmare de primire completat și semnat de către Companie,.
- b. Utilizatorul indică în solicitarea sa, în mod obligatoriu, următoarele: numele complet sau denumirea destinatarului și expeditorului trimiterii poștale, adresa destinatarului, serviciul poștal, tipul trimiterii - corespondență, colet etc., numărul de înregistrare¹² și punctul de acces (deservit sau nu de personal) unde a fost depusă trimiterea¹³ (unde se aplică), data depunerii trimiterii poștale¹⁴, destinația trimiterii poștale (internă sau internațională), motivul depunerii reclamației, precum și datele petentului (numele și adresa la care dorește să primească, prin mandat poștal, despăgubirile ori contul bancar, în situația în care petentul dorește acordarea despăgubirilor prin această modalitate, dacă reclamația se consideră întemeiată, numărul de telefon sau adresa poștei electronice unde dorește să primească informații în legătură cu reclamația prealabilă depusă); în plus, pentru trimiterile internaționale înregistrate care intră sub incidența UPU se indică în mod obligatoriu (numai în cazul reclamației formulate de expeditor) și valoarea tarifelor poștale achitate la colectare/preluare, respectiv conținutul detaliat al trimiterii reclamate; de asemenea, petentul poate furniza orice alte date pe care le consideră relevante soluționării reclamației.

¹¹ cu excepția serviciilor poștale ce au ca obiect: trimiteri EMS cu destinația Cuba, situație în care termenul de depunere al reclamației este de 3 săptămâni.

¹² pentru trimiterile înregistrate și numai în cazul reclamației formulate de expeditor sunt obligatorii; în cazul reclamației formulate de către destinatar acestea sunt facultative, dar recomandabile;

¹³ pentru trimiterile înregistrate și numai în cazul reclamației formulate de expeditor sunt obligatorii; în cazul reclamației formulate de către destinatar acestea sunt facultative, dar recomandabile;

¹⁴ pentru trimiterile înregistrate și numai în cazul reclamației formulate de expeditor sunt obligatorii; în cazul reclamației formulate de către destinatar acestea sunt facultative, dar recomandabile;

(7) Confirmarea primirii reclamației se face prin aceeași modalitate, corelativă transmiterii acesteia, astfel:

- a. prin înregistrarea și comunicarea numărului din registrul intrări-ieșiri, în cazul reclamațiilor depuse personal la ghișeu de utilizator;
- b. prin completarea și semnarea confirmării de primire în cazul reclamației transmise prin utilizarea unui serviciu confirmare de primire;
- c. prin generarea unui răspuns automat cu indicarea unui număr de înregistrare, în cazul reclamației transmise online, prin intermediul unui mediu electronic.

(8) În funcție de evenimentul reclamat, petentul trebuie să pună la dispoziția *Companiei*, ca anexă la reclamație, date relevante și dovezile pe care le deține, corespunzătoare evenimentului reclamat, în vederea soluționării reclamației prealabile (cum ar fi: ambalajul trimiterii poștale, bunul distrus/deteriorat, copie a facturii sau documentului care atestă plata serviciului, copie a procesului verbal de constatare etc.).

(9) Finalizarea cercetărilor:

- a. După finalizarea cercetărilor se transmite răspunsul utilizatorului care a depus reclamația prealabilă.
- b. Atunci când reclamația prealabilă este întemeiată, expeditorului i se vor acorda despăgubiri, conform prevederilor art. 4. Aceste despăgubiri sunt remise utilizatorului, la adresa indicată, prin mandat poștal pe suport hârtie, de către *Companie* (exceptând situația în care petentul a solicitat plata acestora prin intermediul unui cont bancar, prin indicarea acestuia în cuprinsul reclamației) în termen de 30 zile calendaristice de la finalizarea cercetărilor, fără a se depăși termenul prevăzut pentru soluționarea reclamației. În cazul reclamațiilor întemeiate, furnizorul va acorda despăgubirile în termenul și condițiile astfel stabilite, fără a fi necesară în acest sens vreo solicitare expresă din partea utilizatorului. Acordarea despăgubirilor nu poate fi condiționată de transferul proprietății bunului care face obiectul respectivei trimiteri poștale către furnizorul de servicii poștale, cu excepția trimiterilor poștale care fac obiectul serviciilor de trimitere cu valoare declarată ori a serviciilor contra ramburs, în cazul cărora s-au acordat despăgubiri conform dispozițiilor legale aplicabile, ca urmare a pierderii, furtului sau distrugerii totale a trimiterilor poștale.
- c. În cazul în care expeditorul a renunțat la dreptul de despăgubire în favoarea destinatarului, se solicită, suplimentar, acordul expeditorului pentru ca destinatarul să încaseze despăgubirile. În cazul reclamației întemeiate, despăgubirile se încasează de unul dintre utilizatori, expeditor sau destinatar, o singură dată.

(10) Toate reclamațiile utilizatorilor sunt acceptate de către *Companie* în mod gratuit.

8. DATA LA CARE DEVIN APLICABILE CONDIȚIILE GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POȘTALE

(1) Condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale devin aplicabile începând cu data de 1 mai 2026.