

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

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 *CNPR*, a:

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

A.1. Colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimerilor poștale în greutate de până la 2 kg (corespondență, imprimate);

A.2. Colectarea, sortarea, transportul și livrarea cecogramelor în greutate până la 7 kg;

A.3. Colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale în greutate de până la 10 kg;

A.4. Distribuirea coletelor poștale în greutate de până la 20 kg expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;

A.5. Serviciul de trimitere recomandat având ca obiect trimeri poștale în greutate de până la 2 kg;

A.6. Serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect trimeri poștale în greutate de până la 2 kg sau colete poștale în greutate de până la 10 kg, respectiv colete poștale cu limita de greutate între 10 și 20 kg expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia.

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

B.1. Servicii având ca obiect trimeri poștale în greutate mai mare de 2 kg (corespondență, imprimate);

B.2. Servicii de publicitate prin poștă;

B.3. Servicii având ca obiect colete poștale interne cu limite de greutate între 10 și 50 kg;

B.4. Servicii având ca obiect colete poștale cu limite de greutate între 10 și 50 kg expediate de pe teritoriul României către o adresă aflată în afara teritoriului acesteia;

B.5. Servicii având ca obiect colete poștale cu limite de greutate între 20 și 50 kg expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;

B.6. Serviciul Ramburs;

B.7. Serviciul Schimbare destinație;

B.8. Serviciul Livrare specială;

B.9. Serviciul Confirmare de primire;

B.10. Serviciul Express;

B.11. Serviciul de mandat poștal pe suport de hârtie.

Text modificat
conform OG 27
din 27.08.2019.
[Click aici pentru
vizualizare](#)

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale, care fac parte din oferta comercială a *CNPR* și care reprezintă clauzele generale ale contractului care se încheie între *CNPR* și expeditor, sunt puse la dispoziția utilizatorului, la fiecare punct de acces deservit de personal și pe pagina de internet.

2. CONDIȚII DE ACCEPTARE ÎN REȚEAUA POȘTALĂ A CNPR A TRIMITERILOR POȘTALE

2.1. 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/carton adresat, de formă dreptunghiulară, dintr-o singură bucată a cărui lungime este cel puțin egală cu lățimea multiplicată cu 1.41):

- dimensiuni minime: 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- dimensiuni maxime: 165 x 235 mm, cu o toleranță de 2 mm,
- greutate maximă: 20 g;

▪ grosime maximă: 5 mm.
b) format "plicuri plate" (plicuri dreptunghiulare, cărți poștale dreptunghiulare sau cărți poștale cu formă neregulată):

- dimensiuni maxime: 305 x 381 mm;
- greutate maximă: 500 g;
- grosime maximă: 20 mm.

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

1) pachete paralelipipedice:

- dimensiuni minime: să aibă o față ale cărei dimensiuni să nu fie inferioare dimensiunii 90 x 140 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.

2) ruloari:

- dimensiuni minime: lungimea plus de două ori diametrul: 170 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să fie inferioară la 100 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.

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

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

b) înscrisurile 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 și 15 mm față de marginea inferioară;

c) pe partea înscrisurilor, 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 obliterare, în interiorul acestei zone, timbrele poștale sau amprentele de obliterare aplicându-se în unghiul superior drept;

d) nici o mențiune sau însemn grafic parazit nu trebuie să apară:

- sub adresă;

- la dreapta adresei, începând de la zona francării și obliterării 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 se confunde, în parte, cu cele definite mai sus.

e) trimerile sub formă de cărți poștale care ajung la un format de 165 x 235 mm pot fi admise ca trimeri 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; trimerile care sunt închise cu agrafe, urechi de prindere metalice sau croșete îndoite; trimerile 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; trimerile poștale 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 CNPR.

(4) Trimerile poștale constând în imprimare se încadrează în următoarele condiții de formă, dimensiuni și greutate:

a) format "plicuri plate":

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

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

b) format "pachete" (orice trimitere sub formă de rulou sau paralelipiped care depășește oricare dintre dimensiunile prevăzute la categoria plicuri plate):

1) pachete paralelipipedice:

- dimensiuni minime: să aibă o față ale cărei dimensiuni să nu fie inferioare dimensiunii 90 x 140 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.

2) rulouri:

- dimensiuni minime: lungimea plus de două ori diametrul: 170 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să fie inferioară la 100 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.

(5) Coletele poștale, formatul standard, se încadrează în următoarele condiții de dimensiuni și greutate:

a) format standard:

- dimensiuni minime: 150 x 210 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- dimensiuni maxime: 700 x 700 x 700 mm;
- greutate maximă la prezentare (colete interne și internaționale): 10 kg;
- greutate maximă la distribuire (colete internaționale): 20 kg.

b) colete voluminoase:

- dimensiuni minime: 700 x 700 x 700 mm;
- 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 prezentare (colete interne și internaționale): 10 kg;
- greutate maximă la distribuire (colete internaționale): 20 kg.

(6) Cecogramele trebuie să îndeplinească condițiile de formă, dimensiuni și greutate prevăzute la art. 2.1. alin. (4), cu excepția faptului că greutatea maximă admisă este de 7 kg.

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

(1) Trimiterile de corespondență, imprimate și publicitate prin poștă, se încadrează în următoarele condiții de greutate:

- dimensiuni minime: 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- dimensiuni maxime: conform prevederilor de la art. 2.1. alin. (1) lit. c);
- greutate maximă la prezentare: 5 kg.

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

- dimensiuni minime: 150 x 210 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- 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 prezentare pentru:
 - coletele interne: 15 kg colete obișnuite / 20 kg conținut indivizibil;
 - coletele internaționale: 31,5 kg, cu respectarea greutății maxime stabilite de către fiecare țară membră a Uniunii Poștale Universale;
- greutate maximă la distribuire (colete internaționale): 31,5 kg.

(3) Trimiterile poștale care fac obiectul serviciilor: Ramburs, Schimbare destinație și Confirmare de primire, 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;
- dimensiuni maxime:
 - trimiteri conținând documente: conform prevederilor de la art. 2.1. alin. (1) lit. c);
 - 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 prezentare:
 - trimiteri conținând documente: 5 kg;
 - trimiteri interne conținând bunuri cu sau fără valoare comercială: 15 kg colete obișnuite / 20 kg conținut indivizibil;
 - trimiteri internaționale conținând bunuri cu sau fără valoare comercială: 31,5 kg;
- greutate maximă la distribuire (trimiteri internaționale): 31,5 kg.

(4) Trimiterile poștale interne care fac obiectul serviciului de Livrare specială, 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;
- dimensiuni maxime:
 - trimiteri conținând documente: lungimea, lățimea și grosimea însumate: 900 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să depășească 600 mm, cu o toleranță de 2 mm ;
 - trimiteri interne 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 prezentare:
 - trimiteri conținând documente: 2 kg;
 - trimiteri conținând bunuri cu sau fără valoare comercială: 31,5 kg.

(5) Trimiterile poștale care fac obiectul serviciului Express, se încadrează în următoarele condiții de dimensiuni și greutate:

- dimensiuni minime: 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- 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 prezentare:
 - trimiteri interne: 31,5 kg;
 - trimiteri internaționale: 31,5 kg, cu respectarea greutății maxime stabilite de către fiecare țară membră a Uniunii Poștale Universale;
- greutate maximă la distribuire (trimiteri internaționale): 31,5 kg.

(6) Trimiterile poștale care fac obiectul serviciului mandat poștal pe suport de hârtie și care circulă pe cale poștală se încadrează în următoarele condiții de dimensiuni:

- dimensiuni minime: 202 x 114 mm;
- dimensiuni maxime: 210 x 185 mm.

2.3. Condiții generale de ambalare

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

a) trebuie să fie închise de către expeditor într-un ambalaj intact (fără crăpături, rupturi) care să corespundă greutății, 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 pe acestea timbre poștale și etichete reutilizate.

e) trimiterile poștale trebuie să prezinte, pe ambalaj sau anvelopă, spații suficiente pentru înscrierea mențiunilor de serviciu și aplicarea etichetelor.

(2) Pentru a fi acceptate în rețeaua poștală a CNPR trimiterile de corespondență care conțin și obiecte fără valoare comercială (ex.: fotografii, mărtișoare, agrafe de prindere a documentelor etc.) trebuie să fie ambalate astfel încât să nu împiedice operațiunile de prelucrare.

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

(3) Pentru a fi acceptate în rețeaua poștală a CNPR trimiterile poștale constând în imprimate, publicitate prin poștă și livrare specială cu conținut documente trebuie să îndeplinească și următoarele condiții specifice:

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

b) trimiterile constând în imprimate și publicitate prin poștă pot fi introduse în ambalaj din hârtie sau plastic închis, transparent sau opac, iar în cazul trimiterilor interne se pot prezenta condiționate sub banderolă, pliate sau capsate;

d) ambalajul trimiterilor constând în imprimate și publicitate prin poștă trebuie să permită verificarea conținutului trimiterii poștale de către CNPR, în momentul prezentării acesteia la punctul de acces;

(4) Trimiterile de colet poștal și trimiterile cu conținut bunuri cu sau fără valoare comercială care fac obiectul serviciilor: Ramburs, Livrare specială, Confirmare de primire și Express se prezintă în ambalaje proprii sau tip poștal, 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, material plastic sau mușama;
- hârtie;
- valize, containere;
- genți, sacoșe, ambalaje netipizate (numai pentru trimiterile care fac obiectul serviciului de Livrare specială).

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

c) în cazul în care sunt necesare cusături la ambalaje, acestea se fac în interior, exceptându-se partea rezervată introducerii conținutului care se coase în exterior; cusăturile trebuie să fie uniforme, cu ață rezistentă de aceeași calitate și culoare, fără noduri.

(5) Orice trimitere de colet poștal și orice trimitere cu conținut bunuri cu sau fără valoare comercială care face obiectul serviciilor: Ramburs, Livrare specială, Confirmare de primire și Express trebuie să fie condiționată într-un mod deosebit de solid dacă trebuie:

a) să fie transportată pe distanțe lungi;

b) să suporte numeroase transbordări sau manipulări multiple;

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

(6) Pentru a fi acceptate în rețeaua poștală a CNPR bunurile prezentate neambalate trebuie să îndeplinească următoarele condiții specifice:

a) să poată fi reunite, îmbinate sau menținute printr-o legătură solidă asigurată cu plumbi sau alte sigilii, în așa fel încât să formeze un întreg;

b) să fie bunuri dintr-o singură bucată (ex: bucăți de lemn, piese metalice etc.), a căror ambalare nu intră în uzanțele comerciale.

c) în circuitul intern se acceptă neambalate: planșete desen, cărucioare și triciclete pentru copii, coșuri, ambalaje goale, canistre goale, damigene goale, etc.

(7) La ambalarea trimiterilor poștale nu se acceptă ambalaje deja folosite, decât pentru acceptarea la prezentare a trimiterii de colet poștal și a trimiterii cu conținut bunuri cu sau fără valoare comercială care face obiectul serviciilor: Ramburs, Livrare specială, Confirmare de primire și Express, respectându-se una din următoarele condiții:

a) se asigură reambalarea trimiterii în hârtie rezistentă;

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

2.4. Condiții specifice de ambalare pentru trimiterile cu valoare declarată mai mare de 2.000 lei

(1) Pentru a fi acceptate în rețeaua poștală a CNPR trimiterile poștale cu valoare declarată (conținut asigurat) trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

a) să fie confecționate astfel încât să nu poată fi spoliolate 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 obtura spațiile necesare aplicării de înscrisuri sau etichete, astfel:

- cu o bandă adezivă fină, individualizată, care să poarte o amprentă 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 amprenta 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 este sigilată conform prevederilor art. 2.4., alin. (1), lit. b) și este legată cu o sfoară în cruce, nu este necesar să se sigileze și sfoara însăși.

f) trimiterile care se prezintă sub forma de 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 adresele expeditorului și destinatarului, valoarea declarată și a se aplica etichetele corespunzătoare serviciilor suplimentare sau, după caz, a se aplica documentele poștale însoțitoare;
- aceste cutii trebuie să fie sigilate pe cele 4 fețe laterale așa cum s-a menționat la art. 2.4., 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 sub formă de 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.

e) în cazul în care trimiterea poștală este prezentată sub formă de ladă metalică, valiză, container, sac și este prevăzută cu sistem special de închidere, sigilarea se face numai pe dispozitivul prevăzut în acest scop.

(2) Dacă trimiterile sunt sub formă de lăzi metalice, valize, containere, 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. 2.4. alin. (2).

(4) În circuitul intern, 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 CNPR ambalate în plicuri special concepute care sunt prevăzute cu elemente de închidere de securitate, nu este necesară respectarea condițiilor prevăzute la art. 2.4. alin. (1).

2.5. 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. Orice frecare sau lovire în cursul transportului, fie între obiecte, fie între obiecte și pereții cutiei trebuie să fie împiedicată.

(3) Lichidele și corpurile ușor lichifiabile trebuie să fie închise în recipienți perfect etanși. 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 lichefiabile 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 de hârtie, pânză sau material plastic introduși în lăzi.

(6) Pudrele sau prafurile uscate colorante cum ar fi: albastru de anilină, 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 recipienti (cutii, saci) rezistenți, impermeabili. Acești recipienti 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) Filmele cinematografice se ambalează în cutii din metal sau lemn.

(10) Aparatura, componentele electronice sau de precizie, instrumentele muzicale (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, rumeguș, vată, talaș, carton ondulat, etc.). Pe ambalaj se înscriu mențiunile "Vertical" și "A se feri de umezeală".

(11) Metalele prețioase trebuie ambalate fie într-o cutie de metal rezistent, fie într-o casetă de lemn. Aceasta trebuie să aibe o grosime minimă de 1 cm pentru colete cu greutatea până la 10 kg și de 1,5 cm pentru coletele cu greutatea mai mare de 10 kg. Ambalajul poate să fie constituit din doi saci fără cusătură între ei, formând un dublu ambalaj. Atunci când se folosesc casete de lemn contra placate, grosimea lor poate fi limitată la 5 mm, cu condiția ca marginile să fie întărite cu corniere.

(12) Organele sau părțile anatomice expediate pentru analiză se prezintă condiționate în ambalaj interior din cutii metalice ermetic închise, introduse în lăzi de lemn umplute cu material absorbant (rumeguș, talaș, vată etc.) Se admit numai adresate laboratoarelor de analiză.

(13) Blănurile sau pieile neprelucrate se prezintă în ambalaje obișnuite. Expeditorul prezintă certificat veterinar care însoțește trimiterea și se înmânează destinatarului.

(14) Transportul pomilor de iarnă se poate face, numai însoțit de acte legale, cum ar fi: bon sau factură de la unitatea vânzătoare. Se admit numai în circuitul intern.

(15) Fructele proaspete (mere, pere, gutui, etc.) se protejează în containere din lemn sau material plastic, care pot fi prevăzute cu orificii pentru aerisire, astfel încât să nu provoace murdărirea celorlalte trimiteri. Se admit numai în circuitul intern.

2.6. Condiții de volum

(1) Trimiterile de publicitate prin poștă sunt acceptate la prezentare numai dacă sunt depuse în număr minim de 500 bucăți în cadrul aceleiași colectări.

(2) Trimiterile poștale de corespondență, imprimare și publicitate prin poștă care fac obiectul serviciului Standard pot fi prezentate, de către același expeditor sau terț, în număr nelimitat, fiind depuse sub forma "curier în număr", dacă sunt îndeplinite următoarele condiții:

- a) să fie de aceeași greutate / treaptă de greutate;
- b) să fie depuse în cadrul aceleiași colectări;
- c) în cazul trimiterilor poștale interne, să fie depuse în număr minim de 500 de bucăți;

d) în cazul trimiterilor poștale internaționale, să fie depuse în număr minim de 1.500 de bucăți/colectare sau în număr minim de 5.000 de bucăți/2 săptămâni, pentru fiecare țară de destinație.

(3) Trimiterile poștale interne și internaționale înregistrate, pot fi depuse în număr nelimitat de către același expeditor sau terț; dacă numărul acestora depășește 10 bucăți/colectare, acestea sunt prezentate în serie ("trimiteri serii").

(4) Trimiterile poștale din clasa Livrare specială sunt acceptate la prezentare numai dacă sunt depuse în număr minim lunar de:

- a) 30.000 de bucați - pentru trimerile cu conținut documente;
- b) 4.000 de bucați - pentru anumite trimiteri cu conținut bunuri cu sau fără valoare comercială, conform ofertei CNPR.

(5) Anumite trimiteri poștale din clasa Ramburs, conform ofertei CNPR, sunt acceptate la prezentare numai dacă sunt depuse în număr minim lunar de: 2.000 bucați.

2.7. Condiții de prelucrare

(1) Trimerile francate la mașina de francat și în sistem "TP" și "trimiterile serii" se prezintă înscrise în borderouri specifice.

(2) Pentru trimerile la care se utilizează sistemul de francare "TP" ("Taxă plătită") se impune și un anumit grad de presortare.

(3) Trimerile constând în imprimate și publicitate prin poștă se evidențiază la prezentare.

(4) Pentru trimerile din clasa livrare specială, în funcție de serviciul oferit, se impune:

a) sortare detaliată conform unei baze de date specifică pusă la dispoziție pe bază de contract de către CNPR;

b) tipărirea numărului de înregistrare sub formă de cod de bare după caz pe ambalajul trimiterilor sau pe formularul poștal care însoțește trimerile sau a altor informații necesare;

c) transmiterea borderourilor în care sunt înregistrate trimerile pe cale electronică.

(5) În cazul acordării de tarife speciale pentru un anumit grad de prelucrare al trimiterilor, se impune cartarea detaliată, pe anumite niveluri sau anumite operațiuni de prelucrare, în funcție de serviciul oferit (ex: tipărirea numărului de înregistrare sub formă de cod de bare, transmiterea borderourilor pe cale electronică etc). La acordarea tarifelor speciale, CNPR aplică principiile transparenței și nediscriminării atât cu privire la tarife, cât și cu privire la condițiile asociate acestora, în special atunci când aplică astfel de tarife utilizatorilor, integratorilor de trimiteri poștale de la unul sau mai mulți utilizatori sau furnizorilor de servicii poștale.

(6) În cazul trimiterilor poștale care fac obiectul serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal, tarifele speciale se acordă cu respectarea criteriilor și condițiilor aprobate de ANCOM.

2.8. Localizarea adreselor pe trimerile 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 trimer poștală trebuie să fie înscrise adresele unui singur expeditor și a unui singur destinatar.

(3) Pe trimerile de corespondență, imprimate, publicitate prin poștă și livrare specială cu conținut documente, adresa expeditorului se înscrie în colțul superior stâng al acesteia.

(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 sa și adresa destinatarului 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, amprente de francare și mențiunile sau etichetele se aplică pe jumătatea dreaptă a trimiterilor în timp ce 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, 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 trimerile în cauză, fără a fi aplicat pe aceasta, adresele se înscriu conform prevederilor alin.(1), (2) și (3); la prezentare expeditorul înscrie pe ambalaj adresa sa și adresa destinatarului chiar dacă acestea se regăsesc și pe documentul poștal aplicat pe fața trimiterii.

(10) În cazul serviciului mandat poștal pe suport de hârtie, adresele poștale ale expeditorului și destinatarului, sau după caz detaliile bancare în cazul sumelor ce se achită prin intermediul

conturilor bancare, se înscriu pe formularul poștal tipizat, la rubricile corespunzătoare ale documentului.

2.9. Modalități de înscriere a adreselor pe trimiterile poștale

(1) Adresele trebuie să fie înscrise corect, complet și citeț, 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 cazul în care adresele înscrise pe trimiterile poștale interne poartă denumirea unităților militare.

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

(4) Se recomandă ca numele localității de destinație și, după caz, al țării de destinație se înscriu 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.

2.10. Modalități de redactare a adresei poștale

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

a) Destinatar/Expeditor - 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) și localitatea (pentru mediul rural se înscrie localitatea, urmată de denumirea comunei din care face parte);

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

(2) În cazul adresării trimiterilor poștale internaționale se înscriu următoarele:

a) calitatea persoanei, respectiv Expeditor/Destinatar, într-o limbă de circulație internațională (Ex. "Sender/Expéditeur" sau "Addressee/Destinataire");

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

c) numărul de telefon sau adresa de e-mail (opțional);

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

d) codul poștal (opțional) și localitatea;

e) țara de destinație.

(3) Trimiterile poștale monitorizate electronic și trimiterile poștale pentru care se acordă tarife speciale pentru cartarea pe cod poștal, se acceptă la prezentare numai dacă au înscris codul poștal.

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

(5) Pentru identificarea destinatarilor, persoane fizice, ai trimiterilor poștale interne, care nu sunt adresate acestuia la domiciliul stabil, la redactarea adresei acestora, se menționează:

a) în cazul trimiterilor poștale adresate la locul de muncă al destinatarului: după înscrierea numelui și prenumelui destinatarului este necesară înscrierea exactă a departamentului/secției și funcției destinatarului, urmată de denumirea și adresa poștală a instituției la care acesta lucrează;

b) în cazul trimiterilor poștale adresate unui destinatar internat în spital sau aflat într-un loc de detenție: după înscrierea numelui și prenumelui acestuia se înscriu orice elemente care pot permite identificarea destinatarului, respectiv pavilion/secție/salon (în cazul spitalizării), data nașterii și prenumele părinților (în cazul detenției);

c) în cazul unui domiciliu temporar la altă persoană fizică: numele destinatarului și numele, prenumele și adresa persoanei la care locuiește (ex. Gheorghe Nicolae la Petrescu Ilie, urmat de adresa acestuia din urmă);

d) în cazul trimiterilor adresate "Post Restant": înscrierea numelui și prenumelui destinatarului (eventual și inițiala tatălui) se face conform datelor înscrise în actul său de legitimare, iar în adresă se va menționa punctul de contact deservit de personal de la care trimiterea în cauză trebuie ridicată, codul poștal și județul acestuia;

e) în cazul trimiterilor adresate la "Căsuță Poștală" se va înscrie: numele și prenumele destinatarului, punctul de contact la care este închiriată căsuța poștală, numărul căsuței poștale, codul poștal și județul acestuia; (pentru trimiterile adresate la căsuța poștală nenominalizată, înscrierea numelui și prenumelui destinatarului nu este necesară);

f) în cazul trimiterilor adresate unor destinatari aflați în unități militare, numele și prenumele destinatarului vor fi precedate de grad și urmate de numărul unității militare, punctul de contact, codul poștal, localitatea și județul de destinație al acestuia.

g) în cazul în care trimiterea poștală se livrează la o altă adresă decât cea reprezentând domiciliul stabil al 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 stabil), se înscrie numele și prenumele destinatarului și adresa poștală unde se dorește livrarea trimiterii poștale. La predarea trimiterii poștale, destinatarul completează un formular care conține datele de legitimare din actul de identitate și domiciliul stabil.

(6) Trimiterile poștale înregistrate, care sunt adresate destinatarilor în ale căror adrese numele și prenumele sau denumirile sunt înscrise cu inițiale, cu excepția unităților militare, nu se admit la prezentare.

2.11. Condiții de conținut

(1) Pentru a putea fi admise în rețeaua poștală a CNPR mai multe imprimare pot fi reunite într-o singură trimitere poștală, cu condiția ca acestea să fie adresate aceluiași destinatar.

(2) În trimerile poștale constând în imprimare 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 legatură cu conținutul trimerilor împreună cu care sunt exediate.

(3) Trimerile poștale constând în imprimare sau publicitate prin poștă nu pot să conțină nici o adnotare sau document având caracter de corespondență actuală și personală.

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

(5) La prezentarea 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.

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

2.12. Trimeri poștale refuzate la colectare

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

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

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

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

d) trimerile poștale a căror prelucrare necesită condiții speciale pe care CNPR nu le poate asigura;

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

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

g) trimerile poștale care conțin următoarele materiale și obiecte: stupefiante și substanțe psihotrope; substanțe explozive, inflamabile sau alte substanțe periculoase, precum și substanțe radioactive; obiecte obscene sau imorale; animale vii, cu excepția celor prevăzute la art. 2.5. alin. (8); arme, muniții, părți și accesorii ale acestora; precum și alte trimiteri poștale, conform dispozițiilor art. 2.12. alin. (2);

h) trimerile poștale francate cu timbre imprimate decupate din efecte poștale sau din alte formulare ori cu timbre uzate sau prin oricare alt mijloc fraudulos de francare;

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

(2) Este interzisă introducerea în trimerile 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) Următoarele categorii de trimiteri poștale sunt admise la colectare, sortare, transport și livrare numai dacă, pe lângă condițiile generale, sunt îndeplinite și condițiile speciale prevăzute pentru transportul acestor bunuri, astfel:

a) trimerile poștale constând în bunuri pentru care sunt stabilite condiții speciale de transport, prin dispoziții administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare și altele similare, în condițiile prevăzute prin aceste dispoziții;

b) trimerile poștale constând în bunuri al căror transport, încărcare, descărcare sau transbordare prezintă greutate privind manipularea față de mijloacele sau instalațiile CNPR, în condițiile tehnice și de exploatare convenite de către aceasta cu utilizatorul, pentru fiecare caz.

(4) Dacă sunt admise la prezentare trimiteri care îndeplinesc condițiile de adresare prevăzute la art. 2.8. - 2.10., însă adresa indicată de expeditor este incorectă/incompletă sau nu există, serviciul poștal se efectuează pe riscul expeditorului.

(5) Dacă sunt admise la prezentare trimiteri care îndeplinesc condițiile de adresare sau ambalare, însă conținutul trimiterii poștale nu a fost protejat în așa fel încât acesta să nu poată fi deteriorat prin presiune sau prin manipulări succesive și să se amestece cu conținutul altor trimiteri poștale, serviciul poștal se efectuează pe riscul expeditorului.

(6) Dacă sunt admise la prezentare trimiteri poștale care îndeplinesc condițiile cu privire la ambalare însă conțin obiecte interzise, trimerile în cauză nu sunt îndrumate la destinație, nici distribuite destinatarilor, nici returnate expeditorului tratându-se conform legislației în vigoare.

(7) În cazul prevăzut la art. 2.12. alin.(6), CNPR este obligată să informeze administrația poștală de origine, în cazul unei trimiteri internaționale, sau expeditorul, în cazul unei trimiteri interne, despre tratamentul aplicat acelei trimiteri, precizând interdicția sub incidența căreia cade trimiterea poștală reținută.

(8) Nu se admit la prezentare formulare de mandate poștale rupte, deteriorate, murdare sau completate combinat cu cerneală și pastă.

2.13. Aria de acoperire a serviciului poștal

(1) CNPR, prin mijloace proprii, asigură livrarea trimiterilor poștale în toate zonele geografice ale României, respectiv în toate localitățile țării.

2.14. Dovada identității

(1) Dovada identității/calității de reprezentant al expeditorului persoană juridică a persoanei care depune trimiterea poștală la punctul de acces deservit de personal este delegația și actul de identitate.

(2) Dovada identității/calității de reprezentant al destinatarului persoană juridică a persoanei care preia trimiterea poștală de la punctul de contact deservit de personal este delegația și actul de identitate. (Text modificat în conformitate cu prevederile documentului "Reguli aplicabile serviciilor poștale din sfera serviciului universal")

2.15. Limita maximă a valorii declarate, a rambursului și a transferurilor de bani realizate prin serviciul de mandat postal pe suport de hartie

(1) Pentru trimerile poștale interne valoarea minimă declarată este de 20 lei, iar valoarea declarată maximă este nelimitată. Pentru trimerile internaționale valoarea minimă declarată este de 30 DTS, iar valoarea maximă declarată este de 4.000 DTS.

(2) Pentru trimerile poștale interne, suma rambursului și a mandatului poștal pe suport de hârtie este nelimitată. Suma rambursului nu este condiționată de valoarea declarată. Pentru trimerile internaționale valoarea maximă a rambursului este stabilită conform acordurilor

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

internaționale bilaterale. Pentru mandatele poștale pe suport de hârtie internaționale suma maximă este stabilită conform acordurilor internaționale bilaterale.

2.16. Moneda admisă în care se poate face colectarea, respectiv achitarea sumelor de bani în cazul serviciului mandatului poștal pe suport de hârtie sau serviciului ramburs

- (1) Pentru trimerile interne - sumele sunt exprimate în lei sau în EUR;
- (2) Pentru trimerile internaționale - sumele sunt exprimate în USD sau EUR conform acordurilor bilaterale.

2.17. Modalități de plată a serviciilor poștale

- (1) Serviciile poștale furnizate de către CNPR pot fi achitate în numerar, prin transfer bancar, card, cont avans sau cupoane răspuns internațional.
- (2) Tarifele se plătesc, de regulă, în avans față de prestarea serviciului poștal.
- (3) CNPR poate accepta, prin încheierea unui contract, plata în alte condiții decât cele prevăzute la art. 2.17., alin.(2).

3. TERMEN DE PĂSTRARE

(1) Trimerile poștale, cu excepția mandatului poștal pe suport de hârtie, care nu au putut fi distribuite și nici returnate expeditorilor sunt păstrate de către CNPR la dispoziția utilizatorilor timp de 18 luni, de la data depunerii.

(2) După expirarea termenului de 18 luni prevăzut la art.3., alin.(1) trimerile poștale devin proprietatea CNPR.

(3) În cazul trimerilor poștale care nu pot fi livrate destinatarilor și nici returnate expeditorilor, conținând alimente perisabile sau substanțe care prin natura lor aduc atingere mediului înconjurător, persoanelor sau celorlaltor trimeri poștale, CNPR colaborează cu instituțiile abilitate în vederea eliberării de sarcini de prelucrare.

(4) Sumele rămase neachitate, în cazul mandatului poștal pe suport de 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 CNPR.

4. CONDIȚII DE CALITATE

- Text modificat conform cadrului legislativ actual
[Click aici pentru vizualizare](#)

| Tipurile de servicii pe care solicitantul intenționează să le furnizeze | Timp de livrare | |
|---|---|-----|
| A. Servicii poștale incluse în sfera serviciului universal | A.1. Colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimerilor poștale în greutate de până la 2 kg (corespondență, imprimate) | Z+5 |
| | A.2. Colectarea, sortarea, transportul și livrarea cecogramelor în greutate până la 7 kg | Z+5 |
| | A.3. Colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale în greutate de până la 10 kg | Z+5 |
| | A.4. Distribuirea coletelor poștale în greutate de până la 20 kg expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia | Z+5 |
| | A.5. Serviciul de trimitere recomandată având ca obiect trimeri poștale în greutate de până la 2 kg | Z+5 |
| | A.6. Serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect trimeri poștale în greutate de până la 2 kg sau colete poștale în greutate de până la 10 kg, respectiv colete poștale cu limita de greutate între 10 și 20 kg expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia | Z+5 |
| B. Servicii | B.1. Servicii având ca obiect trimeri poștale în greutate mai mare de 2 kg (corespondență, imprimate) | Z+5 |
| | B.2. Serviciul de publicitate prin poștă | Z+5 |

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

| | | |
|--|---|---|
| poștale neincluse în sfera serviciului universal | B.3. Servicii având ca obiect colete poștale interne cu limite de greutate între 10 și 50 kg | Z+5 |
| | B.4. Servicii având ca obiect colete poștale cu limite de greutate între 10 și 50 kg expediate de pe teritoriul României către o adresă aflată în afara teritoriului acesteia | Z+5 |
| | B.5. Servicii având ca obiect colete poștale cu limite de greutate între 20 și 50 kg expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia | Z+5 |
| | B.6. Serviciul Ramburs | Z+10 (termenul nu include numărul de zile de avizare) din care: Z+5 este termenul de returnare către expeditor a contravalorii trimiterii poștale |
| | B.7. Serviciul Schimbare destinație | 10 zile din momentul solicitării de schimbare |
| | B.8. Serviciul Livrare specială | În funcție de data și ora precizate de expeditor, dar nu mai puțin de Z+1 |
| | B.9. Serviciul Confirmare de primire | Z+8 (termenul nu include numărul de zile de avizare) din care: Z+5 este termenul de returnare către expeditor a dovezii privind predarea trimiterii poștale |
| | B.10. Serviciul Express | a) pentru trimiterile poștale interne: 12 ore pentru trimiteri distribuite în aceeași localitate; 24 de ore pentru trimiteri distribuite între reședințele de județ și intra-județean; 36 de ore între oricare alte 2 localități |
| | | b) pentru trimiterile internaționale: timpul cât trimiterea poștală se află pe teritoriul României nu poate depăși termenele prevăzute la litera a). |
| | | c) în cazul trimiterilor poștale internaționale, timpul cât trimiterea poștală se află în afara teritoriului României nu poate depăși timpul în care aceeași trimitere poștală s-ar afla în afara teritoriului României în cazul în care ar face obiectul serviciului poștal standard prestat |

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

| | | |
|--|--|--------------------------------------|
| | | de furnizorii de serviciu universal. |
| B.11. a) Servicii având ca obiect mandate poștale interne transmise pe suport de hârtie | | Z+5 |
| B.11 b) Servicii având ca obiect mandate poștale interne transmise electronic | | 48 de ore |
| B.11. c) Servicii având ca obiect mandate poștale internaționale transmise pe suport de hârtie | | Z+5 |
| B.11. d) Servicii având ca obiect mandate postale internaționale transmise electronic | | Z+5 |

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

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

Nota 3: pentru trimiterile extracomunitare, se adaugă și timpul necesar pentru formalitățile vamale. La toate serviciile menționate mai sus, timpul de păstrare la dispoziția utilizatorului în punctul de contact nu este mai mic de 5 zile calendaristice de la data avizării destinatarului.

5. RĂSPUNDEREA CNPR

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

(2) Pentru serviciile poștale având ca obiect trimiteri poștale interne, expeditorul are dreptul la o despăgubire al cărui quantum se stabilește după cum urmează:

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

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

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

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

4. cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului, pentru trimiterile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată; [Text modificat conf. OG 27/27.08.2019. Click aici](#)

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

1. cu valoarea declarată pentru partea lipsă, distrusă sau deteriorată, înscrisă în nota de inventar, pentru trimiterile poștale depuse deschise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

2. cu cota-parte corespunzătoare greutateii lipsă din valoarea declarată, pentru trimiterile poștale depuse închise, care fac obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată;

3. cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului, în caz de pierdere parțială, distrugere parțială sau deteriorare a trimiterilor poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată; [Text modificat conform OG 27 din 27.08.2019. Click aici pentru vizualizare](#)

c) pentru trimiterile Express interne predate cu întârziere se înapoiază expeditorilor tarifele încasate la prezentare mai puțin contravaloarea unei trimiteri de:

a. corespondență internă neprioritară cu serviciul suplimentar „Recomandat”, în cazul unei trimiteri Express document;

b. colet poștal intern, în cazul unei trimiteri Express cu conținut bunuri cu sau fără valoare comercială. [Text modificat conform reglementarilor interne. Click aici pentru vizualizare](#)

(3) La sumele prevăzute la art.5, alin. (2), lit.a) și b) se adaugă dobânda legală penalizatoare, care curge din momentul introducerii reclamației prelabile sau, după caz, al introducerii cererii de chemare în judecată, indiferent care dintre aceste momente intervine primul.

(4) În cazul prevăzut la art.5, alin. (2), lit. a), CNPR are obligația de a restitui și tarifele încasate la depunerea trimiterii poștale la punctul de acces.

(5) În cazul neefectuării prestațiilor care constituie caracteristici suplimentare ale serviciilor

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

poștale, nominalizate de expeditor prin indicații speciale, se restituie numai tarifele încasate suplimentar față de tariful aplicabil pentru serviciul poștal standard.

(6) Pentru serviciile poștale având ca obiect trimiteri poștale internaționale, CNPR răspunde 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 expeditorul are dreptul la o despăgubire egală cu echivalentul în lei corespunzător valorii în DTS 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. Când utilizatorul solicită acordarea unei despăgubiri mai mici decât echivalentul în lei a 30 DST, CNPR îl despăgubește cu valoarea solicitată;

3. pentru o trimitere poștală cu conținut bunuri cu sau fără valoare comercială care face obiectul serviciilor de colet poștal standard, Confirmare de primire 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 la punctul de acces. În absența prețului curent, despăgubirea este calculată în funcție de valoarea normală 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 DTS a valorii declarate.

2. pentru trimiterea 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 o trimitere poștală cu conținut bunuri cu sau fără valoare comercială, care face obiectul serviciilor de colet poștal standard, Confirmare de primire 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.

c) pentru trimerile Express distribuite cu întârziere, utilizatorul are dreptul la o despăgubire reprezentând suma compusă din:

1. pentru trimerile Express tip document, cu greutate de până la 2 kg: diferența dintre tariful de prezentare al trimerii Express și tariful de prezentare al unei trimerii de corespondență prioritare recomandate, pentru aceeași destinație și aceeași treaptă de greutate.

2. pentru trimerile Express tip document, cu greutate mai mare de 2 kg și pentru trimerile cu conținut bunuri cu sau fără valoare comercială: diferența dintre tariful de prezentare al trimerii Express și tariful de prezentare al unui colet prioritar pentru aceeași destinație și aceeași treapta de greutate.

Această despăgubire se plătește pentru întârzieri evidențiate atât în rețeaua internă cât și în cea internațională.

(7) În caz de pierdere, furt sau distrugere totală a trimiterilor poștale internaționale care fac obiectul serviciului de trimitere recomandată și serviciului de trimitere cu valoare declarată, CNPR restituie utilizatorului și tarifele achitate cu ocazia prezentării trimerii poștale la punctul de acces, cu excepția tarifului corespunzător serviciului de trimitere recomandată, respectiv a tarifului corespunzător asigurării valorii declarate.

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

(9) Cuantumul despăgubirilor pentru trimerile 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.

(10) Pentru serviciul de mandat poștal pe suport de hârtie *CNPR* răspunde cu întreaga sumă depusă la punctul de acces. Dispozițiile art. 5 alin. (4) se aplică în mod corespunzător.

(11) Reguli privind acordarea despăgubirilor:

- Pagubele indirecte (în special cele raportate la valoarea bunurilor introduse în trimiterile poștale) și beneficiile nerealizate nu se despăgubesc.

- Pierderea completă a conținutului este echivalentă cu pierderea trimiterii poștale.

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

- În cazul pierderii dovezii privind predarea trimiterii poștale înregistrate, confirmată în scris de către destinatar, *CNPR* are obligația întocmirii și punerii la dispoziția expeditorului a unui duplicat al dovezii de predare.

- Dobânda legală se calculează până în ziua anterioară datei la care expeditorul a primit trimiterea recomandată prin care *CNPR* îi comunică acordarea și cuantumul despăgubirilor.

- Plata despăgubirilor se face în numerar, la cel mai apropiat oficiu poștal de adresa expeditorului menționată în reclamație sau prin altă modalitate convenită cu clientul.

- Utilizatorul este obligat să restituie despăgubirile acordate în cazul în care, ulterior, trimiterea poștală care face obiectul reclamației prealabile este găsită.

- Se acordă despăgubiri pentru trimiterile poștale interne neînregistrate, cu condiția ca expeditorul sau terțul să prezinte dovada depunerii trimiterii în cauză la punctul de acces.

(12) *CNPR* nu răspunde în cazul pierderii totale, parțiale ori al deteriorării trimiterii poștale, dacă aceste împrejurări au survenit datorită instalațiilor fizice ale destinatarilor prin intermediul cărora se livrează trimiterile poștale (ex: dimensiunile necorespunzătoare ale cutiei poștale, nedotarea cutiei poștale prin mijloace mecanice de protecție împotriva furturilor, etc).

(13) *CNPR* 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 (ex: inexistența cutiei poștale a destinatarului, riscul neprezentării destinatarului la subunitatea poștală urmare avizării acestuia etc).

(14) Pentru trimiterile internaționale prezentate, tranzitate sau distribuite pe teritoriul României, *CNPR* răspunde și în baza prevederilor Actelor Uniunii Poștale Universale și a acordurilor internaționale în vigoare.

6. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE UTILIZATORILOR

(1) Utilizatorul are dreptul, în limitele prevăzute de lege, la o despăgubire corespunzătoare valorii reale a prejudiciului cauzat prin pierderea, furtul, distrugerea totală sau parțială sau prin deteriorarea trimiterii poștale, valoare care nu va depăși limitele prevăzute la art. 5. 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 de la data depunerii trimiterii poștale la punctul de acces în rețeaua poștală a *CNPR*, utilizatorul (expeditorul sau destinatarul) are dreptul de a reclama pierderea, spolierea, distrugerea trimiterii poștale, întârzierea trimiterilor Express și executarea necorespunzătoare a serviciului de mandat poștal pe suport de hârtie. În cazul trimiterilor internaționale Express, termenul de reclamare este conform prevederilor acordurilor internaționale.

(4) Utilizatorul este obligat să respecte condițiile de acceptare a trimiterilor poștale la depunerea acestora la un punct de acces al *CNPR* și condițiile de livrare.

7. RĂSPUNDEREA UTILIZATORULUI

(1) Utilizatorul răspunde potrivit legii pentru:

1. depunerea la un punct de acces al *CNPR* a 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;

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 sau din alte formulare cu marcă poștală imprimată, cu mărci poștale întrebuițate sau prin oricare alt mijloc fraudulos;

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

5. distrugerea sau deteriorarea cutiilor poștale sau a instalațiilor fizice care constituie puncte de contact ori deschiderea lor neautorizată;

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

7. introducerea în cutiile poștale sau în instalațiile fizice care constituie puncte de contact a unor bunuri care pot pricinui pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau celorlaltor bunuri.

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

8. MECANISM DE SOLUȚIONARE AL RECLAMAȚIILOR PREALABILE

Text modificat conform reglementarilor interne. [Click aici pentru vizualizare](#)

(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:

1. Legislație principală:

- prevederile O.U.G. nr. 13/2013 cu modificările și completările ulterioare, aprobată prin Legea nr. 187/2013 a serviciilor poștale.
- reglementările Actelor Uniunii Poștale Universale în vigoare.

2. Legislație secundară: Decizia nr. 2858/2007 a Președintelui Autorității Naționale pentru Reglementare în Comunicații și Tehnologia Informației completată și modificată prin Deciziile Președintelui ANCOM nr. 891/2009 și nr. 513/2013.

(2) Reclamația prealabilă poate avea ca obiect servicii poștale referitoare la trimiteri interne sau internaționale.

(3) Reclamația prealabilă poate fi depusă la oricare subunitate poștală 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 transmisă prin orice canal de comunicare:

- Scris, transmisă pe cale poștală sau prin completarea și depunerea unui formular tip la ghișeul poștal;
- Telefonic, la numărul 021.9393 pentru București și 021.9393111 pentru țară;
- Electronic, pe website-ul www.posta-romana.ro sau e-mail: infopost@posta-romana.ro.

(5) Termene:

- Termen de depunere a reclamației prealabile: 6 luni, cu precizarea că, în cazul trimiterilor internaționale Express, termenul de reclamare este conform prevederilor acordurilor internaționale.
- Termen de soluționare a reclamației prealabile: 3 luni, inclusiv acordarea despăgubirii, calculat de la data introducerii reclamației. În cazul mandatelor internaționale pe suport de hârtie, termenul de soluționare a reclamației prealabile este de 2 luni, inclusiv acordarea despăgubirilor, de la data introducerii reclamației.
- Termen de păstrare pentru trimiterile nerevendicate de utilizatori, cu excepția mandatului poștal pe suport de hârtie: 18 luni.
- Termen de păstrare a sumelor a căror plată sau nerambursare nu au fost revedincate de către utilizatori: 6 luni.

(6) Pasul 1: Depunerea și înregistrarea reclamației prealabile

- Utilizatorul depune sau transmite reclamația prealabilă și primește un număr de înregistrare al acesteia.

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

- Utilizatorul indică în solicitarea sa, în mod obligatoriu, următoarele: numele complet sau denumirea destinatarului trimiterii, adresa acestuia, serviciul poștal, felul trimiterii – corespondență, colet poștal etc., numărul de înregistrare (pentru trimiterile înregistrate) și punctul de acces (deservit sau nu de personal) unde a fost depusă trimiterea, data depunerii trimiterii poștale, motivul depunerii reclamației, precum și datele sale de contact: numele și adresa, telefonul sau adresa poștei electronice unde dorește să primească informații în legătură cu reclamația prealabilă depusă.

- Salariatul poștal care preia reclamația prealabilă verifică completarea datelor obligatorii și eliberează utilizatorului un tichet de înregistrare al reclamației prealabile depuse. În funcție de situație, salariatul poștal solicită reclamantului să pună la dispoziție date relevante privind evenimentul, dovezile necesare soluționării reclamației ce trebuie depuse de către reclamant, cum ar fi ambalajul trimiterii poștale, factura sau tichetul care atestă plata serviciului, procesul verbal de constatare etc.

(7) Pasul 2:

- Utilizatorul care a depus solicitarea primește, în termen de 5 zile lucrătoare de la depunerea reclamației prealabile, pe cale poștală sau pe e-mail, o informare - "Primul răspuns" prin care se comunică numărul de înregistrare al reclamației și este încunostințat de cadrul legal aplicabil sesizării sale, situațiile în care nu este angajată răspunderea CNPR, cuantumul despăgubirilor convenite, în cazul în care reclamația prealabilă se dovedește întemeiată, precum și de stadiul cercetărilor. "Primul răspuns" poate fi și răspunsul final.

(8) Pasul 3:

- Sunt finalizate cercetările și se transmite răspunsul final utilizatorului care a depus reclamația prealabilă.

- Atunci când reclamația prealabilă este întemeiată se acordă despăgubiri; acestea sunt remise utilizatorului, la adresa indicată, prin mandat poștal pe suport de hârtie, de către CNPR, după finalizarea cercetărilor, însă obligatoriu în termenul prevăzut pentru soluționarea reclamației. Poate fi utilizată și altă modalitate de plată, de comun acord cu utilizatorul.

- Pentru încasarea despăgubirilor, utilizatorul trebuie să prezinte dovada – factura, tichetul - depunerii trimiterii poștale ce constituie obiectul reclamației prealabile.

- În cazul destinatarului se solicită, suplimentar, acordul expeditorului pentru ca acesta - destinatarul, să primească răspunsurile conform procedurii arătate și, dacă este cazul, să încaseze despăgubirile.

- Despăgubirile se încasează de către unul dintre utilizatori, expeditor sau destinatar, o singură dată, pentru aceeași reclamație prealabilă întemeiată.

[Text modificat conform reglementarilor interne. Click aici pentru vizualizare](#)