

Nume	Condiții generale		Observații
DHL INTERNATIONAL ROMANIA www.dhl.ro	Condiții de acceptare a trimerilor poștale		
	Preluarea trimerilor	- trimiteri poștale (toate categoriile/între 0 și 50 de kg)	
	Interdicții	- bunuri periculoase, articole interzise sau restricționate. - lingouri, animale, valută, banderole/autocolante fiscale, arme, explozibili, muniție, rămășițe umane, pornografie, narcotice ilegale. - trimiteri cu ambalajul defect sau inadecvat.	
	Condiții de păstrare a trimerilor poștale		
	- În cazul în care trimiterea poștală depusă la punctul de acces, din motive obiective, nu poate fi predată destinatarului aceasta este păstrată la dispoziția sa 5 zile de la data avizării acestuia. - În cazul în care trimiterea poștală nu a putut fi nici livrată destinatarului și nici returnată expeditorului, DHL păstrează trimiterea respectivă la dispoziția utilizatorului 6 luni de la data preluării acesteia.		
	Condiții de calitate a serviciului		
	Timpii de livrare minim garanțați: - pe teritoriul național: sfârșitul următoarei zile lucrătoare după ziua în care s-a efectuat preluarea trimerii. - în afara teritoriului național: în funcție de macro-zone geografice.		
	Mecanismul de soluționare a reclamațiilor		
	- termen de introducere a reclamației pentru serviciile prestate: 30 de zile de la data preluării trimerii. - reclamațiile se depun personal, verbal, în scris sau prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, oricărui salariat DHL. - termen de soluționare a reclamației: 30 de zile de la data introducerii acesteia. - termen de despăgubire a reclamațiilor întemeiate: 30 de zile de la data soluționării favorabile. - termen de introducere a cererii de chemare în judecată: 6 luni pentru trimiterile interne și 1 an pentru cele internaționale (termenele curg de la data primirii răspunsului la eventuala reclamație).		
	Despăgubiri		
- 25 USD/1kg în cazul trimerilor transportate aerian sau nerutier. - 12 USD/1kg în cazul trimerilor transportate rutier. - valoarea reală în bani a trimerii, atunci când aceasta este o valoare mai mică decât cea prevăzută pentru despăgubirea unui kg.			