

Nume	Condiții generale		Observații
DIRECT POST SERVICES	Condiții de acceptare a trimerilor poștale		
	Preluarea trimerilor	- preluarea se face zilnic, la comandă, la ora stabilită de comun acord cu expeditorul. - preluarea de la sediul expeditorului: gratuită. - sunt preluate numai trimiterile poștale ambalate și etichetate corespunzător.	
	Interdicții	- bunuri care contravin bunelor moravuri, bunuri interzise la transport, sau bunuri care pot produce iminent pagube mediului, persoanelor, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale. - bunuri/mărfuri periculoase (generatoare, cuțite, magneți etc.).	
	Condiții de păstrare a trimerilor poștale		
	- trimiterile care nu au putut fi livrate destinatarului după mai multe încercări de livrare fac obiectul unei avizări suplimentare și sunt ținute la dispoziția destinatarului 5 zile. - trimiterea care nu a putut fi predată destinatarului nici după avizarea suplimentară este predată expeditorului fără costuri suplimentare. - trimiterile care nu pot fi predate nici destinatarului nici expeditorului se păstrează 6 luni, după care devin proprietatea furnizorului.		
	Condiții de calitate a serviciului		
	Termene de calitate garantate: - pentru serviciul Express: 12 ore în aceeași localitate; 24 de ore între reședințele de județ și intra-județean; 36 de ore între oricare alte două localități. - pentru serviciul Confirmare de Primire: 24 de ore. - pentru serviciul Schimb de Documente: 48 de ore. - pentru serviciul Schimbare Destinație: 72 de ore. - pentru serviciul Livrare Specială: 96 de ore.		
	Mecanismul de soluționare a reclamațiilor		
	- termen de introducere a reclamației: 30 de zile de la data preluării trimiterii de către Direct Post Services. - în cazul în care sunt implicați mai mulți furnizori, direct răspunzător este furnizorul care a preluat trimiterea în vederea livrării la destinatar. - termen de soluționare a reclamațiilor întemeiate: 30 de zile.		
	Despăgubiri		
- în caz de pierdere, furt sau deteriorare parțială sau totală, a trimerilor cu valoare declarată: valoarea declarată plus transportul. - în caz de pierdere, furt sau deteriorare parțială sau totală, a trimerilor fără valoare declarată: 100 lei plus valoarea transportului. - în caz de întârziere: valoarea transportului.			