

Nume	Condiții generale		Observații
INTERNATIONAL ROMEXPRESS SERVICE LTD www.irs.ro/fedex	Condiții de acceptare a trimiterilor a trimiterilor poștale		Prestează servicii sub condițiile generale ale Federal Express Corporation SUA.
	Preluarea trimiterilor	- nedeterminate.	
	Interdicții	- bani și obligațiuni, precum și trimiterile poștale a căror colectare este interzisă de dispozițiile legale sau care nu pot fi prelucrate cu personalul și mijloacele obișnuite de care dispune International Romexpress Service	
	Condiții de păstrare a trimiterilor poștale		
	- În cazul în care trimiterea poștală depusă la punctul de acces, din motive obiective, nu poate fi predată destinatarului și nici returnată expeditorului, International Romexpress Service păstrează trimiterea respectivă la dispoziția utilizatorului cel puțin 6 luni de la data preluării acesteia.		
	Condiții de calitate a serviciului		
	Timpii de livrare minim garantați în cazul Serviciului Express: - în cazul trimiterii poștale interne, maxim 12 ore în aceeași localitate, maxim 24 de ore între reședințele de județ și intrajudețean, respectiv maxim 36 de ore între oricare alte două localități; - în cazul trimiterii poștale internaționale, cât timp trimiterea în cauză se află pe teritoriul României, între localitatea de depunere și localitatea de vamă, sau între localitatea de vamă și localitatea de livrare, timpul de prelucrare nu trebuie să depășească 12 ore, dacă localitățile coincid, sau 36 de ore în cazul în care aceste localități sunt diferite. - în cazul trimiterii poștale internaționale, timpul cât trimiterea poștală se află în afara teritoriului României nu depășește timpul în care aceeași trimitere poștală s-ar afla în afara teritoriului României în cazul în care ar face obiectul serviciului poștal standard prestat de furnizorul de serviciu universal.		
	Mecanismul de soluționare a reclamațiilor		
	- termen de introducere a reclamației pentru serviciile prestate: 2 ani de la data livrării. - persoana care poate introduce reclamația: expeditorul sau destinatarul. Acceptarea trimiterii poștale de către destinatar, fără obiecții, exclude posibilitatea de introducerii unei reclamații ulterioare. - reclamația nu poate să fie introdusă decât după ce se achită taxele de transport. - documentarea reclamației de către utilizator: 30 de zile de la depunerea reclamației. - termen de soluționare a reclamației: neprecizat. - în toate cazurile care nu se integrează condițiilor de mai sus, primează prevederile din actele normative care reglementează domeniul.		
	Despăgubiri		
	- în caz de pierdere, furt, deteriorare parțială sau totală, rutare eronată, livrare neefectuată, informare greșită: 100 USD/expediție sau 20 USD/kg. Despăgubirile se achită în lei, la cursul zilei.		