

Nume	Condiții generale		Observații
COMPANIA NAȚIONALĂ „POȘTA ROMÂNĂ” www.posta-romana.ro	Condiții de acceptare a trimerilor poștale		- colectează trimiteri poștale de pe întreg teritoriul național
	Preluarea trimerilor	- trimiteri poștale (toate categoriile/între 0 și 50 de kg). - restricțiile legate de volum pot fi accesate de către fiecare utilizator în fiecare oficiu poștal. - limita minimă pentru trimiterile interne în caz de valoare declarată sau ramburs: 20 de lei. - în cazul trimerilor cu valoare declarată sau ramburs internaționale: limita minimă este de 30 de DTS*iar cea maximă este de 4000 de DTS.	
	Interdicții	- sunt excluse de la colectare trimiterile poștale constând în bunuri al căror transport este interzis prin dispoziții legale chiar și pentru o porțiune din parcurs. - trimiterile poștale al căror ambalaj conține inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, etichete sau inscripții vechi neîndepărtate. - trimiterile fără valoare declarată care conțin bani, platină, aur, argint, bijuterii, alte obiecte valoroase etc. - arme, muniții, animale vii, obiecte obscene și imorale.	
	Condiții de păstrare a trimerilor poștale		
	- În cazul în care trimiterea poștală din sfera serviciului universal nu a putut fi livrată destinatarului și nici returnată expeditorului, Compania Națională „Poșta Română” păstrează trimiterea respectivă la dispoziția utilizatorului 18 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 trimiterii. - în afara teritoriului național: în funcție de macro-zone geografice.		
	Mecanismul de soluționare a reclamațiilor		
	- termen de introducere a reclamației pentru serviciile prestate: 6 luni de la data preluării trimiterii. - termen de soluționare a reclamației: 3 luni de la data introducerii acesteia (cu tot cu acordarea despăgubirilor). - 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		

	- despăgubire corespunzătoare valorii reale a prejudiciului cauzat prin pierderea, furtul, distrugerea totală sau parțială sau prin deteriorarea trimiterii, valoare, fără depășirea limitelor de mai jos. - pentru trimiterile interne: a) în caz de pierdere, furt sau distrugere totală: 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; b) în caz de pierdere parțială, distrugere parțială sau deteriorare: valoarea declarată corespunzătoare părții lipsă, respectiv cota parte corespunzătoare. - La sumele de mai sus se adaugă dobânda legală care curge din momentul introducerii reclamației prealabile. - Limitele de mai sus sunt circumstanțiate suplimentar în actele normative care reglementează domeniul serviciilor poștale.	
--	---	--

* **DTS** - reprezintă moneda virtuală a Fondului Monetar Internațional . O serie de valute naționale sunt fixate la un anumit raport în relație cu DTS.