

## **CONDITII GENERALE DE FURNIZARE A SERVICIILOR POSTALE DHL INTERNATIONAL ROMANIA S.R.L. ( termeni si conditii de furnizare a serviciilor postale)**

Atunci când comandați serviciile **DHL INTERNATIONAL ROMANIA S.R.L** (denumită în continuare **DHL**), dumneavoastră, în calitate de "Expeditor", sunteți de acord ca, în numele dumneavoastră sau al oricărei alte persoane care are un interes asupra trimiterii poștale, să se aplice Termenii și Condițiile de mai jos, începând din momentul în care DHL acceptă trimiterea poștală, cu excepția cazului în care un reprezentant autorizat DHL convine în scris, prin intermediul unui contract cu expeditorul/integratorul, la o situație diferită, care nu aduce atingere prevederilor legale imperitive.

### **1. Aria de cuprindere a serviciilor**

DHL oferă și prestează serviciile postale având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale, pe teritoriul României, conform certificatului-tip de atestare a dreptului de a furniza servicii postale, pe baza regimului de autorizare generală, emis de către ANCOM.

### **2. Conditii de acceptare a Trimiterilor postale**

Regulile privind trimiterea poștală pentru încheierea ori executarea contractului de furnizare a serviciilor poștale:

**2.1.** Pentru ca trimiterea poștală să fie colectată de către DHL și să fie livrată la destinație în cele mai bune condiții, expeditorul trebuie să respecte sfaturile/condițiile privind ambalarea și pregătirea trimiterii poștale:

Expeditorul trebuie să țină cont de mărimea expedierii și opțiunile de ambalare, cât și de specificațiile privind limitele de greutate de pe ambalajele utilizate, întrucât ambalajele umplute până la refuz pot ceda, cutiile cu conținut foarte greu se pot rupe sau sparge, etc.

Ambalarea trimiterilor poștale se poate face utilizând cutii din lemn/ carton, plicuri, ambalaje din plastic, prisme, etc., în funcție de natura bunului care face obiectul trimiterii poștale, astfel încât acestea să protejeze bunul.

Calitatea ambalajelor este foarte importantă și, prin urmare, nu vor trebui utilizate cutii sau ambalaje deteriorate; dacă este cazul, trebuie utilizate materiale de umplere, să se țină cont de rezistență și durabilitatea ambalajelor alese; în cazul reutilizării cutiilor, acestea nu trebuie să conțină etichetele sau stickerele vechi; cadourile ar trebui (re)ambalate, întrucât ambalajele decorative ale acestora nu sunt adecvate transportării lor; trebuie utilizate materiale de amortizare pentru a evita pierderea conținutului trimiterii poștale; obiectele fragile trebuie protejate cu materiale pentru amortizare de jur împrejurul lor, obiectele fragile plate ar trebui să aibă separatoare de protecție, discurile informatiche trebuie protejate cu materiale speciale cu bule, marginile ascuțite ale bunurilor trebuie protejate cu material de susținere, bine securizate; bunurile de valoare trebuie protejate cu ambalaje din carton dublu pentru bunurile de valoare; pentru cutiile din lemn trebuie verificate/securizate colturile și capacul trebuie bine inchis (etanșat).

Aplicarea Stickerelor "Fragile" și "Handle with Care" presupune acordarea unei atenții sporite în manipularea trimiterilor poștale de către DHL, însă nu înlocuiește obligația expeditorului de a asigura o ambalare corespunzătoare a trimiterii poștale, în vederea protejării bunului. În ceea ce privește ambalarea lichidelor, pulberilor, bateriilor cu litiu, vă recomandăm ca lichidele să fie depozitate în containere (cutii metalice) care nu curg, protejate cu materiale ușoare, cum ar fi

polistirenul, și sigilate în pungi din plastic, materialele vâscoase, grase sau cu miros puternic, să fie sigilate cu banda adezivă, pulberile în pungi din plastic, sigilate și apoi punga introdusă într-o cutie rigidă (precum MDF), etc.

Condițiile de ambalare, precum și sfaturile DHL privind pregătirea unei expedieri, pașii recomandabili în vederea ambalării, exemple privind etichetele, sigiliile, stickerele ce pot fi utilizate de către expeditor, sunt disponibile pe site-ul DHL, aici: [http://www.dhl.ro/ro/express/expediere/sfaturi\\_expediere/packaging\\_advice.html](http://www.dhl.ro/ro/express/expediere/sfaturi_expediere/packaging_advice.html).

**2.2.** Expeditorul trebuie să completeze/să aplice, după caz, pe trimitera poștală sau pe ambalajul acestia, numele și adresa destinatarului, cuprinzând detalii ca: numele persoanei/companiei, adresa de livrare (DHL nu livrează la casute postale), țara, recomandabile fiind și codul postal, persoana de contact, numar de telefon / fax / e-mail.

Pe documentul de transport care însotește trimitera poștală se vor menționa numele și adresa expeditorului, numarul de cont al expeditorului (dacă este cazul), persoana de contact, referința expeditorului (maximum 32 caractere, din care primele 12 vor apărea pe factură), adresa, codul postal, telefonul/ faxul /e-mail (obligatoriu).

**2.3.** Trimitera postala va fi considerată inacceptabilă dacă: (i) este clasificată drept (conține) materiale riscante, obiecte periculoase, articole interzise sau restricționate de către Asociația Transportului Aerian Internațional, de către Organizația Aviației Civile Internaționale, Acordul european privind transportul rutier internațional de mărfuri periculoase sau de orice departament guvernamental competent sau alte organizații relevante; (ii) nu este întocmită nici o declarație vamală atunci când este cerută de reglementările vamale aplicabile; (iii) aceasta conține mărfuri contrafăcute, animale, lingouri, valută, banderole/autocolante fiscale, instrumente negociabile la purtător, metale și pietre prețioase; arme de foc reale sau imitație, părți ale acestora, arme, explozivi și muniție, rămașițe umane, pornografia sau narcotice ilegale/droguri; (iv) aceasta nu este ambalată conform condițiilor stabilite de DHL ori ambalajul este defect sau inadecvat, ambalajul trimiterii poștale prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri ori trimitera poștală în sine, neambalată sau ambalată într-un ambalaj transparent, prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, etc.

**2.4.** Trimiterile postale nu pot fi livrate la căsuțe poștale sau coduri poștale. Trimiterile postale sunt livrate la adresa destinatarului comunicată de expeditor, personal acestuia sau persoanei autorizate să primească trimiterea postala. Trimiterile postale la adrese cu o zonă de primire centrală vor fi livrate la zona respectivă. Dacă trimitera postala a fost subevaluată în vederea vămuirii, sau destinatarul nu poate fi identificat sau localizat în mod rezonabil sau destinatarul refuză primirea trimiterii poștale, DHL va returna trimitera poștală expeditorului, pe cheltuiala expeditorului.

**DHL** are obligația de a returna expeditorului, cu aplicarea, în mod corespunzător, a tarifelor aferente din cadrul ofertei comerciale a DHL, trimitera poștală înregistrată care nu a putut fi predată destinatarului din una dintre următoarele cauze:

- a) adresa destinatarului nu există sau la adresa indicată nu există nicio construcție sau un recipient la care trimitera poștală să poată fi predată ori un serviciu disponibil destinat primirii trimiterii poștale;
- b) destinatarul sau persoana autorizată să primească trimiterea poștală nu a fost găsit(ă) la adresa indicată, după expirarea, atunci când este cazul, a termenului de păstrare în vederea predării;
- c) destinatarul sau persoana autorizată să primească trimiterea poștală a refuzat primirea trimiterii poștale.

Trimitera poștală va fi returnată, pe cheltuiala expeditorului, conform timpilor de livrare DHL, aferenți/aplicabili respectivei trimiteri poștale (termen care se calculează, după caz, de la data expirării perioadei de păstrare avizate sau a încercării de livrare), la adresa expeditorului sau la puncte de acces deservite de personal ale DHL.

**2.5.** DHL poate sa utilizeze un dispozitiv electronic pentru a obtine dovada livrarii, iar expeditorul este de acord sa nu aiba obiectii la folosirea de catre DHL a unei copii imprimate dupa aceasta, ca dovada ca informatiile sunt obtinute si stocate in formă electronică.

**2.6.** Plata pentru furnizarea serviciilor postale poate fi efectuata de către expeditor /destinatar/terta parte, în numerar/cec/card de credit/ordin de plata.

**2.7.** Tarifele serviciilor postale ale DHL sunt calculate în funcție de cea mai mare valoare dintre greutatea reală și cea volumetrică. Expeditorul va plăti sau rambursa DHL, după caz, tarifele serviciilor postale, cheltuieli auxiliare, taxe vamale și alte taxe datorate pentru serviciile furnizate de DHL sau datorate de DHL în numele Expeditorului, ale Destinatarului, precum și toate pretențiile, daunele, amenzi și cheltuielile ocazionate de trimitera poștală, generate de natura bunului care face obiectul trimiterii postale ori a altor circumstanțe despre care DHL nu a avut cunoștință.

2.8. Formula de calcul pentru greutatea volumetrică a trimiterii postale este:  $(L \times l \times h)/5000$  (lungimea, latimea și inaltimea sunt stabilite in centimetri, iar greutatea in kilograme)

### **3. Termene de pastrare a trimiterilor postale**

Cu excepția trimiterilor poștale care fac obiectul serviciului Express și serviciului Livrare specială, în cazul in care trimitera postala nu poate fi predata Destinatarului, termenul de păstrare a trimiterilor postale in vederea predarii către destinatar este de cinci (5) zile de la data avizării Destinatarului, păstrare care nu implică achitarea vreunor tarife suplimentare.

**Termenul de păstrare a trimiterilor postale care nu au fost predate destinatarului și nici returnate expeditorului este de nouă (9) luni de la data depunerii acestora.**

Daca in tot acest timp expeditorul sau destinatarul nu a revendicat expedierea, aceasta va fi declarata abandonata si va trece fara vreo nicio notificare sau formalitate prealabila in proprietatea DHL, putând fi eliberată, aruncată sau vândută de DHL fără vreo răspundere de vreun fel față de expeditor sau altcineva, din suma încasată se scad tarifele de servicii și costuri administrative aferente, iar suma rămasă din vanzare va fi returnată expeditorului în măsura în care ar putea fi identificat după această perioadă.

### **4. Conditii de calitate ale serviciilor poștale**

DHL va depune toate eforturile rezonabile pentru a livra trimitera poștală conform programelor de livrare stabilite/obișnuite ale DHL; DHL nu este responsabil pentru pagube indirecte.

DHL va respecta timpii de livrare prevazuti pentru serviciile Express, asa cum au fost stabiliti de legislatia în vigoare, respectiv Decizia președintelui ANCOM nr. 313/2017, adică în cazul trimiterilor postale interne, timpii de livrare nu vor depăși 12 ore în aceeași localitate, 24 de ore între reședințele de județ și intrajudețean, respectiv 36 de ore între oricare alte două localități; în cazul trimiterilor poștale internaționale, timpii de livrare aferenti serviciilor Express avand ca obiect trimiteri postale internaționale difera în functie de fiecare tara, conform Anexei 1, însă timpul cât trimitera poștală internațională colectată de pe teritoriul României se află pe teritoriul României nu va depăși limitele prevăzute pentru trimiterile poștale interne anterior amintite; în cazul trimiterile poștale internaționale colectate de pe teritoriul României și care urmează a fi livrate unui destinatar aflat în unul dintre statele membre ale Uniunii Europene sau ale Spațiului Economic European, timpii garanții, exprimați în ore, aferenți perioadei în care trimitera poștală se află în afara României, se vor compune din timpii de tranzit aferenți statului de destinație, ce se regăsesc

înscriși în Anexa nr.1 a prezentului document, și timpul corespunzător tarii de destinație, care însă nu va depăși în cazul acestui tip de serviciu 168 de ore.

Timpii stabiliți pentru toate trimiterile poștale interne, care nu fac obiectul serviciului serviciului Express, sunt de maximum două zile lucrătoare; timpul de livrare aferent serviciilor postale ce au ca obiect trimiteri poștale internaționale este diferit în funcție de destinație, fiind compus din:  
(i) timpii stabiliți pentru trimiterile poștale interne (maximum două zile lucrătoare respectiv 48 de ore ) + (ii) timpii de tranzit din rețeaua DHL specificați în Anexa 1 + (iii) timpul aferent tarii de destinație ( respectiv maximum 7 zile lucrătoare pentru zonele greu accesibile).

În cazul serviciul de trimitere recomandată, expeditorul poate solicita eliberarea dovezii privind depunerea trimiterii poștale (interne sau internaționale) sau livrarea la destinatar în termen de 9 luni de la data depunerii respectivei trimiteri poștale în rețeaua DHL.

DHL are obligația de a transmite expeditorului dovada respectivă în termen de maxim 15 zile lucrătoare de la data solicitării, printr-o metodă agreată (de exemplu, fax, e-mail etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului.

Termenul în care poate fi solicitată de expeditor dovada privind depunerea unei trimiteri poștale (interne sau internaționale) care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată este de 9 luni de la data depunerii respectivei trimiteri poștale în rețeaua DHL, DHL având obligația de a comunica dovada respectivă în termen de maxim 15 zile lucrătoare de la data solicitării, printr-o metodă agreată cu expeditorul sau integratorul (de exemplu, fax, e-mail etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului.

Valoarea maximă acceptată a valorii declarate este de 50.000 euro (echivalent RON) și sume ce excede aceasta valoare pot fi acceptate prin intregeri suplimentare.

## 5. Raspunderea DHL

**5.1.** Raspunderea DHL pentru furnizarea serviciilor postale în caz de furt, pierdere, deteriorare, distrugere este guvernata de convențiile internaționale aplicabile și/sau legile naționale aplicabile (precum dispozițiile legale din Capitolul.VIII al Ordonantei 13/2013: „Furnizorii de servicii poștale răspund pentru trimiterile poștale interne după cum urmează:

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 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 ori distrugere parțială sau deteriorare:

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-partă corespunzătoare greutății lipsă din valoarea declarată, pentru trimiterile poștale depuse închise, care fac obiectul unui serviciu 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.

**5.2.** La sumele prevăzute la lit. a) și b) se adaugă dobânda legală penalizatoare care curge din momentul introducerii reclamației prealabile sau, după caz, al introducerii cererii de chemare în judecată, indiferent care dintre aceste momente intervine primul.

Pierderea completă a conținutului este echivalentă cu pierderea trimiterii poștale.

În situația în care expeditorul a declarat o valoare mai mică decât cea reală, despăgubirea este la nivelul valorii declarate.

În afara despăgubirilor prevăzute la pct.5.1. lit. a), se restituie și tarifele încasate la depunerea trimiterei poștale.

**5.4** DHL răspunde pentru trimiterele poștale internaționale în conformitate cu prevederile acordurilor internaționale la care România este parte. În situația în care nu există acorduri internaționale se aplică prevederile de mai sus aferente trimiterei poștale interne.

#### **5.5. DHL nu este responsabil pentru pagube indirekte.**

A. Singura responsabilitate pentru întârziere va fi restituirea a 1% din tarifele efectiv plătite aferente tuturor serviciilor postale prestate, pentru fiecare 12 ore de întârziere.

B. Ca facilitate, tot în cazul predării cu întârziere a trimiterei poștale, DHL oferă pentru anumite servicii garanția returnării banilor, ce presupune o creditare sau o restituire totală sau parțială a tarifelor serviciilor privind trimiterea poștală. Modalitățile și condițiile detaliate privind garanția returnării banilor (Money-Back Guarantee) sunt disponibile pe site-ul DHL ([www.dhl.ro](http://www.dhl.ro)) sau la Departamentul de Relații cu Clientii DHL. Garanția de restituire (Money Back Guarantee) prevăzută în prezentul articol este aplicabilă numai în cazul în care răspunderea pentru întârziere stabilită la articolul precedent (punctul A) nu a fost și nu va fi invocată, despăgubirile de la pct.A și B neputând fi astfel corelate.

Expeditorul va despăgubi și nu va ține DHL răspunzător pentru oricare pierdere sau prejudiciu rezultând din nerespectarea de către expeditor a legislației sau reglementărilor aplicabile și pentru încălcarea de către Expeditor a următoarelor garanții și declarații: (i) Toate informațiile furnizate de expeditor sau reprezentanții acestuia sunt complete și exacte; (ii) Trimiterea postala a fost pregătită într-o incintă sigură de către expeditor/angajații expeditorului; (iii) Expeditorul a angajat personal de încredere pentru pregătirea trimiterei postale; (iv) expeditorul a protejat trimiterea postala împotriva intervențiilor neautorizate în timpul pregătirii, depozitării și transportării la DHL; (v) Trimiterea postala este etichetată, adresată și ambalată corespunzător pentru a asigura transportul în siguranță; (vi) Toate legile și reglementările aplicabile cu privire la vămuire, import, export și altele au fost respectate; (vii) Oferta comercială a DHL privind furnizarea serviciilor poștale, conținând inclusiv Termenii și Condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale, constituie obligații angajante pentru expeditor.

### **6. Extinderea raspunderii DHL**

**6.1.** DHL furnizează servicii de trimitere cu valoare declarată, servicii ale căror particularități constau în asigurarea unei trimiteri poștale împotriva pierderii, furtului, distrugerii totale sau parțiale ori deteriorării, pentru o sumă care nu poate depăși valoare declarată de către expeditor, și în eliberarea, la cerere, a unei dovezi privind depunerea trimiterei poștale.

DHL poate realiza pentru expeditor asigurarea care să acopere valoarea declarată în bani cu privire la pierderi, furt, distrugere, deteriorare sau pagube fizice aduse trimiterei postale, cu condiția ca expeditorul să completeze secțiunea privind asigurarea din prima pagina a Notei de transport sau să solicite acest lucru prin sistemele automate ale DHL, și să platească prima de asigurare corespunzătoare.

DHL pună la dispoziția clientilor săi acest serviciu suplimentar pentru care se percepă o taxa procentuală din valoarea declarată a bunului care face obiectul trimiterei poștale; serviciul este activat doar dacă se solicită de către expeditor și, în mod corelativ, se completează casuta corespunzătoare de pe nota de transport, și după ce se efectuează plata aferentă acestui tip de serviciu, respectiv plata unui procent de 1% din valoarea declarată a expedierii, cu o valoare minima de 45 Ron pentru transport aerian și 90 LEI pentru transport rutier, la care se adaugă cota de TVA. Asigurarea este optională pentru Beneficiar.

Asigurarea trimiterii postale nu acopera pierderile si daunele indirekte ca urmare a intarzierii, pierderii, distrugerii totale sau partiale, deteriorarii trimiterii poștale a clientului sau pierderile ca urmare a nerespectarii de către client a obligatiilor sale conforme acestor Termeni si Conditii.

**6.2.** In cazul in care sunt indeplinite simultan urmatoarele conditii : (i) obiectul unei trimiteri internationale colectate din Romania cu destinația către unul dintre statele din afara UE il reprezinta documente (e.g: diplome, acte de identitate), (ii) expeditorul selecteaza aceasta optiune sau o solicita prin sistemele automate DHL si achita contravalorearea sumei fixe de 18 ron („extended liability”), raspunderea DHL in caz de pierdere, furt, distrugere parciala sau totala a unei trimiteri poștale având ca obiect un astfel de bun (document) este reprezentata de contravalorearea sumei de 1.800 ron (inclusand tariful serviciului poștal).

## **7. Vămuire, exporturi și importuri**

În scopul prestării serviciilor sale, DHL poate realiza în numele expeditorului oricare dintre activitățile următoare: (1) să completeze orice documente, să modifice coduri ale produselor și să plătească orice taxe necesare în conformitate cu legislația și reglementările aplicabile; (2) să acționeze în calitate de agent de expediție al Expeditorului în ceea ce privește vama și controlul exportului și în calitate de Destinatar doar pentru desemnarea unui agent vamal care să efectueze vămuirea și intrarea și (3) să redirecționeze Trimiterea poștală către agentul de import al Destinatarului sau către o altă adresă la cererea oricărei persoane despre care DHL consideră în mod rezonabil că este autorizată.

## **8. Circumstanțe pe care DHL nu le poate controla**

DHL nu este răspunzător pentru pierderi sau pagube determinate de circumstanțe pe care DHL nu le poate controla. Acestea includ, dar nu se limitează la: deteriorări electrice sau magnetice, sau stergerea imaginilor fotografice sau electronice a informațiilor sau înregistrărilor; orice defect sau caracteristică legată de natura trimiterii poștale, orice act sau omisiune de către o persoană care nu este angajată sau contractată de DHL - de exemplu, expeditor, destinatar, terțe părți, vamă sau alt oficial guvernamental; "Forța Majoră" - de exemplu, cutremur, ciclon, furtună, inundație, ceață, război, accident de avion sau embargo, revoltă sau ridicare a maselor civile, acțiune industrială.

## **9. Trasee**

Expeditorul este de acord cu orice traseu sau redirecționare, inclusiv posibilitatea ca trimiterea postala să fie transportată prin locuri de oprire intermediare.

## **10. Reclamatii**

**10.1.** Reclamatia poate fi introdusa de către expeditor sau destinatar. Reclamația trebuie transmisa fie personal de către reclamant la sediul central sau la punctele de acces (cu publicul) deservite de personal, fie prin posta, prin intermediul serviciului poștal confirmare de primire, fie adresata telefonic sau prin e-mail către departamentul de relații cu clientii, sau online pe site-ul [www.dhl.ro](http://www.dhl.ro).

**10.2.** Reclamatia trebuie adresata in 6 (sase) luni calculate de la data la care expedierea a fost preluata de către DHL de la expeditor; reclamatia va primi numar de inregistrare si va fi inscrisa in registrul electronic de reclamatii.

**10.3.** Primirea reclamatiei va fi confirmata de către DHL reclamantului prin aceeasi modalitate prin care a fost inregistrata reclamatia, fie prin semnarea confirmarii de primire, in cazul trimiterii

reclamatiei prin posta și, în cazul transmiterii online (prin intermediul site-ului DHL), prin răspuns automat la momentul transmiterii reclamației.

**10.4.** Durata de solutionare a unei reclamatii (implicând analiză reclamație, comunicare răspuns și acordare despăgubiri) nu va depasi termenul de trei luni de zile de la depunerii reclamatiei, în conditiile în care toate documentele solicitate, respectiv dovezile acceptate cat si stabilirea optiunii pentru modalitatea de despăgubire (numerar/cont bancar – cu indicarea datelor necesare) sa fie puse la dispozitia DHL in maximum 30 ( treizeci) de zile de la depunerea reclamatiei.

Dovezile acceptate: în funcție de evenimentul reclamat, copie a documentului de transport (AWB); copia facturii ori dovada platii: chitanta / ordin de plata; raport de avariere; ambalajul trimiterii poștale, bunul distrus/deteriorat, dacă este cazul, etc.

**10.5.** In cazul in care clientul nu este multumit de solutia DHL are dreptul de a se adresa ANCOM sau de a introduce actiune in justitie potrivit legislatiei romane. Potrivit prevederilor OUG nr. 13/2013 privind serviciile postale, termenul pentru introducerea cererii de chemare in judecata este de un an de la data depunerii/preluarii trimiterilor postale de catre DHL, fără a fi condiționată de dovada îndeplinirii procedurii reclamației prealabile.

**10.6.** In cazul unui serviciu poștal prestat de mai mulți furnizori, furnizorul care a predat trimitera poștală este obligat să transmită reclamațiile primite, spre soluționare, furnizorului care a preluat trimitera poștală respectivă.

**10.7.** În cazul reclamațiilor soluționate favorabil, termenul de plata a prejudiciului si a tarifelor aferente este 30 zile de la data finalizării analizei reclamației, fără a depăși, însă, termenul de 3 luni menționat mai sus. Despăgubirile se plătesc în contul persoanei fizice sau juridice in urma informarii DHL in privinta contului respectiv sau, in cazul in care persoana respectiva nu are cont bancar sau a optat pentru plata acestora în numerar, in numerar, fără a necesară în acest sens vreo solicitare expresă din partea utilizatorului.

## **11. Separabilitate**

Invalidarea sau imposibilitatea de punere în executare a oricăror prevederi nu va afecta nicio altă dispoziție din acești Termeni și Condiții.

## **12. Protectia datelor**

DHL este înregistrat la Autoritatea Națională de Supraveghere a Protecției Datelor cu Caracter Personal sub numarul 17089 și acceptarea Ofertei comerciale a DHL, implicit a Termenilor și Condițiilor DHL de furnizare a Serviciilor Postale, presupune acordul clientului de a prelucra datele cu caracter personal în conformitate cu dispozițiile Legii nr.677/2001.

Conform Legii nr. 677/2001, clientii beneficiază de dreptul de acces, de intervenție asupra datelor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și dreptul de a se adresa justiției. Totodată, clientii au dreptul să se opuna prelucrării datelor personale și să solicite ștergerea datelor. Pentru exercitarea acestor drepturi, clientii se pot adresa cu o cerere scrisă, datată și semnată la Serviciul Clienti din adresă DHL International Romania SRL; puteți găsi informații și la adresa [http://www.dhl.ro/ro/express/informatii\\_utile/operator\\_date\\_personale.html/](http://www.dhl.ro/ro/express/informatii_utile/operator_date_personale.html/).

Nume și prenume reprezentant legal DHL

Semnătură



Octombrie 2017



# TIMPI DE TRANZIT SERVICII POȘTALE

Zone și timpi de tranzit\*

Țară	Zonă TD	Zonă EE	Zile *	Ore **	Țară	Zonă TD	Zonă EE	Zile *	Ore **	Țară	Zonă TD	Zonă EE	Zile *	Ore **	Țară	Zonă TD	Zonă EE	Zile *	Ore **
Afghanistan	7	4	4	96	Dominica	7	4	3	72	Japonia	6	3	2	48	Polonia	2	1	1	24
Africa Centrală	7	4	4	96	Ecuador	7	4	3	72	Jersey (Ins Channel)	4	2	3	72	Portugalia	3	1	1	24
Africa de Sud	7	4	3	72	Egipt	6	3	2	48	Kazahstan	5	3	3	72	Puerto Rico	7	4	2	48
Albania	4	2	1	24	El Salvador	7	4	2	48	Kenia	7	4	2	48	Qatar	6	3	2	48
Algeria	7	4	2	48	Elveția	4	2	1	24	Kiribati (Rep)	7	4	7	168	Rep Dominicană	7	4	3	72
Andorra	4	2	2	48	Emiratele Arabe Unite	6	3	2	48	Kirgistan	5	3	4	96	Rwanda	7	4	3	72
Angola	7	4	4	96	Eritrea	7	4	3	72	Kosovo •	4	2	2	48	Samoa (Samoa Vestică)	7	4	3	72
Anguilla	7	4	3	72	Estonia	3	1	1	24	Kuwait	6	3	2	48	Samoa Americană	7	4	7	96
Antigua	7	4	3	72	Etiopia	7	4	2	48	Laos	7	4	3	72	San Marino	4	2	1	24
Arabia Saudită	6	3	2	48	Federatia Rusă	5	3	2	48	Lesotho	7	4	3	72	Sao Tome și Principe	7	4	3	72
Argentina	7	4	3	72	Fiji	7	4	4	96	Letonia	3	1	1	24	Senegal	7	4	2	48
Armenia	5	3	2	48	Filipine	6	3	2	48	Liban	6	3	2	48	Serbia	4	2	1	24
Aruba	7	4	3	72	Finlanda	3	1	1	24	Liberia	7	4	2	48	Seychelles	7	4	3	72
Antilele Olandeze	7	4	4	96	Franta	2	1	1	24	Libia	7	4	9	216	Sierra Leone	7	4	2	48
Australia	7	4	3	72	Gabon	7	4	2	48	Liechtenstein	4	2	1	24	Singapore	6	3	2	48
Austria	1	1	1	24	Gambia	7	4	3	72	Lituania	3	1	1	24	Siria	6	3	3	72
Azerbaidjan	5	3	2	48	Georgia	5	3	2	48	Luxemburg	2	1	1	24	Slovacia	2	1	1	24
Bahamas	7	4	2	48	Germania	1	1	1	24	Macau	7	4	2	48	Slovenia	2	1	1	24
Bahrein	6	3	2	48	Ghana	7	4	2	48	Macedonia	4	2	1	24	Somalia	7	4	5	120
Bangladesh	7	4	3	72	Gibraltar	4	2	1	24	Madagascar	7	4	3	72	Somaliland (Rep) •	7	4	5	120
Barbados	7	4	2	48	Grecia	1	1	1	24	Malawi	7	4	3	72	Spania	3	1	1	24
Belarus	5	3	2	48	Greenland	7	4	3	72	Malaezia	6	3	2	48	Sri Lanka	7	4	2	48
Belgia	2	1	1	24	Grenada	7	4	3	72	Maldiva	7	4	6	144	St Barthelemy	7	4	3	72
Belize	7	4	3	72	Guadalupe	7	4	2	48	Mali	7	4	2	48	St Eustatius	7	4	3	72
Benin	7	4	2	48	Guam	7	4	4	96	Malta	3	1	2	48	St Helena	7	4	4	96
Bermude	7	4	2	48	Guatemala	7	4	2	48	Marea Britanie	2	1	1	24	St Kitts	7	4	3	72
Bhutan	7	4	4	96	Guernsey (Ins Channel)	4	2	2	48	Maroc	7	4	1	24	St Lucia	7	4	3	72
Bolivia	7	4	3	72	Guinea Bissau	7	4	4	96	Martinica	7	4	2	48	St Maarten	7	4	3	72
Bonaire	7	4	3	72	Guinea Ecuatorială	7	4	3	72	Mauritania	7	4	3	72	St Vincent	7	4	3	72
Bosnia-Hertegovina	4	2	1	24	Guinea (Rep)	7	4	2	48	Mauritius	7	4	2	48	SUA	5	3	1	24
Botswana	7	4	3	72	Guyana Britanică	7	4	3	72	Mayotte	7	4	4	96	Sudan	7	4	3	72
Brazilia	7	4	3	72	Guyana Franceză	7	4	2	48	Micronezia	7	4	8	192	Sudan (Sud)	7	4	4	96
Brunei	7	4	3	72	Haiti	7	4	4	96	Mexic	5	3	2	48	Suedia	3	1	1	24
Bulgaria	1	1	1	24	Honduras (Rep)	7	4	2	48	Moldova (Rep)	4	2	2	48	Suriname	7	4	4	96
Burkina Faso	7	4	3	72	Hong Kong	6	3	2	48	Monaco	2	1	1	24	Swaziland	7	4	3	72
Burundi	7	4	3	72	India	7	4	2	48	Mongolia	7	4	3	72	Tahiti	7	4	3	72
Cambodgia	7	4	2	48	Indonezia	6	3	3	72	Montserrat	7	4	3	72	Taiwan	6	3	2	48
Camerun	7	4	3	72	Insulele Canare	7	4	2	48	Mozambic	7	4	3	72	Tadjikistan	5	3	3	72
Canada	5	3	2	48	Insulele Cayman	7	4	2	48	Muntenegro	4	2	2	48	Tanzania	7	4	2	48
Cap Verde	7	4	3	72	Insulele Cook	7	4	4	96	Myanmar (Burma)	7	4	2	48	Thailanda	6	3	2	48
Cehia	2	1	1	24	Insulele Falkland	7	4	8	192	Namibia	7	4	3	72	Timorul de Est	7	4	4	96
Ciad	7	4	4	96	Insulele Feroe	7	4	3	72	Nauru (Rep)	7	4	7	168	Togo	7	4	2	48
Chile	7	4	3	72	Insulele Mariane de Nord	7	4	3	72	Nepal	7	4	3	72	Tonga	7	4	7	168
China	6	3	2	48	Insulele Marshall	7	4	8	192	Nevis	7	4	3	72	Trinidad Tobago	7	4	2	48
Cipru	3	1	2	48	Insula Niue	7	4	7	168	Nicaragua	7	4	2	48	Tunisia •	7	4	2	48
Coasta de Fildeș	7	4	2	48	Insula Reunion	7	4	3	72	Niger	7	4	3	72	Turcia	4	2	1	24
Columbia	7	4	3	72	Insulele Solomon	7	4	7	168	Nigeria	7	4	2	48	Tuvalu	7	4	7	168
Comoros	7	4	7	168	Ins Turks și Caicos	7	4	3	72	Norvegia	4	1	1	24	Ucraina	5	3	2	48
Congo (Rep Democrată)	7	4	3	72	Ins Virgine (Britanică)	7	4	3	72	Noua Caledonie	7	4	7	168	Uganda	7	4	2	48
Congo (Zair)	7	4	2	48	Insulele Virgine (SUA)	7	4	3	72	Noua Zeelandă	7	4	3	72	Ungaria	1	1	1	24
Coreea (Rep Democrată)•	7	4	4	96	Iordania	6	3	2	48	Olanda	2	1	1	24	Uruguay	7	4	2	48
Coreea (Sud)	6	3	2	48	Iran	6	3	4	96	Oman	6	3	2	48	Uzbekistan	5	3	2	48
Costa Rica	7	4	2	48	Irak	6	3	6	144	Pakistan	7	4	2	48	Vanuatu	7	4	7	168
Croatia	2	1	1	24	Irlanda	3	1	1	24	Palau	7	4	7	168	Venezuela •	7	4	3	72
Cuba	7	4	4	96	Islanda	4	2	1	24	Panama	7	4	2	48	Vietnam	6	3	2	48
Curacao	7	4	2	48	Israel	4	2	2	48	Papua Noua Guineea	7	4	4	96	Yemen	6	3	3	72
Danemarca	3	1	1	24	Italia	2	1	1	24	Paraguay	7	4	2	48	Zambia	7	4	3	72
Djibouti	7	4	3	72	Jamaica	7	4	2	48	Peru	7	4	3	72	Zimbabwe	7	4	3	72

\*Timpii de Tranzit aferenti serviciilor poștale (exceptie Express) sunt exprimati in zile lucrătoare;

\*\*Timpii de Tranzit aferenti serviciilor Express in cazul trimiterilor poștale colectate din România; se pot adăuga 48 ore in cazul in care TT include weekendurile si sărbătorile legale;

