



CONDIȚII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POȘTALE DE CĂTRE FEDEX EXPRESS ROMANIA TRANSPORTATION S.R.L.

Versiunea 15 august 2026

Aceste condiții generale (în continuare denumite Condiții) reglementează modul de colectare, sortare, transport, vămuire (acolo unde este cazul) și livrare a trimiterilor poștale interne și internaționale, răspunderea pentru furnizarea serviciilor poștale și mecanismul de soluționare a reclamațiilor.

1. DEFINIȚII

- a) **FedEx** – se referă la FedEx Express Romania Transportation S.R.L. cu sediul social în București, Șos. București-Ploiești, nr. 172-176, sector 1, Clădirea Platinum Business and Convention Center, etaj 2, Secțiunile B3 și B4, Clădirea B, cod poștal 015016, înregistrată la Registrul Comerțului din București sub nr. J1991001428403, CUI RO1592989, capital social 5000 RON, precum și la filialele acestei companii;
- b) **servicii poștale** - servicii ce constau în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor poștale;
- c) **bunuri interzise** - se referă la bunuri (produse) și tipuri de trimiteri poștale stabilite în secțiunea 4 (Bunuri interzise) din aceste Condiții;
- d) **data depunerii trimiterii poștale** - data la care trimiterea poștală a fost colectată;
- e) **trimitere poștală** - bun adresat, aflat în forma finală în care urmează să fie transportat și livrat la adresa indicată de Expeditor pe trimiterea în sine, pe ambalaj sau într-o listă de distribuție. Pe lângă trimiterile de corespondență, în această categorie sunt incluse, de exemplu, imprimarele, sacii «M», pachetele mici, coletele poștale care conțin bunuri cu sau fără valoare comercială și mandatele poștale pe suport hârtie. În această categorie nu sunt incluse trimiterile hibrid;
- f) **trimitere poștală internațională** - trimitere poștală expediată de pe teritoriul României către o adresă care nu se află pe acest teritoriu sau expediată din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia și trimiterea poștală expediată din afara teritoriului României către o adresă care nu se află pe acest teritoriu, dar aflată în tranzit pe teritoriul României;
- g) **colet poștal** - trimitere poștală cu greutatea maximă de 31,5 kg, ce conține bunuri cu sau fără valoare comercială;
- h) **trimitere de corespondență** - comunicare în formă scrisă pe orice fel de suport fizic, care urmează să fie transportată și livrată la adresa indicată de Expeditor chiar pe trimiterea în sine sau pe ambalajul acesteia. Cărțile, cataloagele, ziarele, periodicele nu sunt considerate trimiteri de corespondență;
- i) **Expeditor** - persoana fizică sau juridică ce inițiază trimiterea poștală și, personal sau prin intermediul unui terț, o introduce în rețeaua poștală FedEx;
- j) **Destinatar** - persoana căreia îi este adresată trimiterea poștală;
- k) **Utilizator** - orice persoană fizică sau juridică ce beneficiază de furnizarea unui serviciu poștal din partea FedEx în calitate de Expeditor sau Destinatar;
- l) **Condiții** - aceste condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale;

2. ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI ȘI CONDIȚIILE DE ACCEPTARE A TRIMITERILOR POȘTALE

2.1 Prin încredințarea trimiterii poștale către FedEx, Expeditorul acceptă aceste Condiții, indiferent dacă Expeditorul a semnat sau nu prima pagină a documentului de transport. Contractul intră în vigoare atunci când FedEx acceptă trimiterea poștală în rețeaua sa poștală. Modificarea prezentelor Condiții poate fi convenită exclusiv în scris de către salariații autorizați ai FedEx, în condițiile actelor normative din domeniul serviciilor poștale, prin intermediul unor contracte între părți încheiate în baza unor oferte individuale negociate. FedEx nu va fi obligată juridic de instrucțiunile verbale sau scrise ale Expeditorului care vin în contradicție cu prezentele Condiții.

2.2 FedEx își rezervă dreptul de a modifica sau completa unilateral oricând aceste Condiții, cu respectarea actelor normative din domeniul serviciilor poștale, inclusiv în ceea ce privește informarea Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) în legătură cu acestea. Expeditorul, predând o trimitere poștală către FedEx, este de acord cu Condițiile în vigoare de la momentul respectiv.

2.3 Expeditorul este de acord că furnizarea serviciilor poștale de FedEx se poate realiza, în întregime sau în parte, inclusiv prin intermediul unor subcontractori, în baza unor contracte de prestări servicii încheiate în formă scrisă. În cazul în care livrarea trimitărilor poștale colectate de FedEx este realizată de un subcontractor, răspunderea față de orice Utilizator este a FedEx, FedEx rezervându-și ulterior dreptul de a se întoarce cu acțiune în regres împotriva subcontractorului, dacă răspunderea cade în sarcina acestui subcontractor, în conformitate cu prevederile contractuale existente între FedEx și respectivul subcontractor.

2.4 FedEx oferă și prestează servicii poștale incluse în sfera serviciului universal, dar și neincluse în sfera serviciului universal, având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale, cu excepția serviciului *Contra ramburs* care are ca obiect doar trimiteri poștale interne, precum și a serviciilor ce au ca obiect, prin natura lor, conform prevederilor legale, exclusiv trimiteri poștale interne sau internaționale, după caz. Serviciile poștale prestate de FedEx sunt:

I. Servicii poștale incluse în sfera serviciului universal:

- Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimitărilor poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) (trimiteri de corespondență, imprimate);
- Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg (inclusiv);
- Servicii constând în distribuirea coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 10 kg și 20 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;
- Serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) (trimiteri de corespondență, imprimate), coletele poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg (inclusiv), respectiv coletele poștale internaționale cu limite de greutate între 10 kg și 20 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia.

II. Servicii poștale neincluse în sfera serviciului universal:

- Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor poștale interne și internaționale în greutate mai mare de 2 kg (trimiteri de corespondență, imprimate);
- Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale interne cu limite de greutate între 10 kg și 31,5 kg (inclusiv);
- Servicii constând în colectarea, sortarea și transportul coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 10 kg și 31,5 kg (inclusiv) expediate de pe teritoriul României către o adresă aflată în afara teritoriului acesteia;
- Servicii constând în distribuirea coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 20 kg și 31,5 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;
- Serviciul Contra ramburs;
- Serviciul Livrare specială;
- Serviciul Confirmare de primire;
- Serviciul Express.

2.5 Limita maximă admisă a rambursului în cazul unei trimiteri poștale ce face obiectul serviciului *Contra ramburs* este de 5.000 lei în cazul Expeditorului persoană juridică și 10.000 lei în cazul persoanelor fizice.

2.6 FedEx oferă și prestează serviciul poștal *Contra ramburs* având ca obiect doar trimiteri poștale interne. Colectarea sumelor de la Destinatarii serviciilor poștale *Contra ramburs* se face: (i) în numerar sau electronic (prin plată online sau cu cardul), dacă predarea coletului către Destinatar sau persoana autorizată să primească trimiterea poștală se face la punctele de contact FedEx; (ii) în numerar, dacă predarea coletului către Destinatar sau persoana autorizată să primească trimiterea poștală se face la adresa Destinatarului. Colectarea sumelor de la Destinatarii serviciilor poștale *Contra ramburs*, respectiv achitarea acestora către Expeditori se face numai în LEI.

2.7 FedEx se obligă să returneze către Expeditor contravaloarea bunului care face obiectul trimiterii poștale, în cazul serviciului *Contra ramburs*, în termen de maxim 8 zile lucrătoare de la data livrării trimiterii poștale. Plata rambursului către Expeditor se face în contul bancar comunicat de către Expeditor.

2.8 FedEx returnează către Expeditor la adresa indicată de acesta sau la punctul de contact al FedEx, dovada, confirmată în scris de către Destinatar, privind predarea trimiterii poștale interne sau internaționale care face obiectul serviciului *Confirmare de primire* în termen de 2 zile lucrătoare de la data livrării trimiterii poștale.

2.9 În cazul asigurării trimiterii poștale la valoarea declarată de Expeditor, termenul în care poate fi solicitată de Expeditor dovada privind depunerea, respectiv livrarea trimiterii poștale (interne sau internaționale) care face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată este de 9 luni de la data depunerii acesteia, FedEx având obligația de a comunica dovada respectivă în termen de maxim 7 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.

2.10 FedEx oferă posibilitatea monitorizării electronice a parcursului trimiterii poștale (track & trace) pe durata operațiunilor de colectare, sortare, transport și livrare a respectivei trimiteri poștale.

2.11 Condiții de acceptare a trimerilor poștale

2.11.1 Limite privind dimensiunea și greutatea. Dimensiunile maxime ale trimerilor poștale acceptate de FedEx sunt: 274 cm în lungime și 330 cm în lungime și circumferință (circumferință = 2 x înălțime + 2 x lățime), combinate. Greutatea maximă a trimerilor poștale acceptate de FedEx este de 31,5 kg.

2.11.2 Toate trimerile poștale trebuie să fie pregătite și ambalate de către Expeditor pentru manipularea în condiții de siguranță, în funcție de natura și dimensiunea bunurilor, presupunând o îngrijire obișnuită în manipularea într-un mediu de transport și centru operațional de sortare, și în conformitate cu toate tratatele, legile, reglementările și regulile aplicabile, inclusiv cele care reglementează ambalarea și etichetarea trimerilor poștale.

2.11.3 Toate bunurile care pot fi deteriorate ca urmare a unei situații ce poate fi întâlnită în timpul transportului aerian, cum ar fi schimbările de temperatură sau presiune atmosferică, trebuie protejate în mod adecvat de către Expeditor, printr-un ambalaj adecvat. FedEx nu își asumă răspunderea pentru daunele cauzate de modificările de temperatură sau presiune.

2.11.4 FedEx nu asigură transport cu temperatură controlată, cu excepția cazului în care s-a convenit în mod expres altfel prin intermediul unui acord scris cu Expeditorul, suplimentar acestor condiții generale.

2.11.5 Etichetarea trimerilor poștale. Este responsabilitatea Expeditorului să completeze în mod corespunzător toate informațiile necesare pe trimerirea poștală. Fiecare trimerire poștală trebuie să aibă înscrise în mod lizibil și durabil datele de identificare complete ale Destinatarului (nume și prenume/denumirea în cazul persoanelor juridice, număr de telefon, respectiv adresa completă de livrare (conținând strada, orașul și țara, inclusiv codul poștal al Destinatarului).

Este recomandabil a fi furnizate și datele Expeditorului. Pentru serviciul *Contra ramburs*, însă, înscrierea datelor Expeditorului este obligatorie și trebuie să includă, după caz, denumirea sau numele și prenumele Expeditorului, numărul de telefon, precum și contul bancar în care se solicită virarea sumei de bani reprezentând rambursul.

Responsabilitatea înscrierii datelor pe trimerirea poștală revine Expeditorului. Expeditorul trebuie să aplice, acolo unde este cazul, etichete necesare (de exemplu, greutate mare, Fragil) într-un loc vizibil pe suprafața exterioară a trimerii poștale, care poate fi observat ușor.

Pentru a putea fi acceptate în rețeaua FedEx, în vederea ambalării trimerii poștale, Expeditorul:

- va utiliza cutii rigide și aflate în stare bună;
- nu va utiliza materiale de protecție în exces, va evita cutiile prea mari, deoarece ar putea fi strivite;
- nu va lăsa spații goale în interiorul cutiei;
- nu va utiliza saci de gunoi ca și ambalaj exterior, va evita folosirea foliei (neagră/albă) peste cutiile de carton, ca ambalaj suplimentar;
- pentru trimerile poștale atipice (inclusiv, dar fără a se limita la bare metal, parbrize, tablouri, motoare de mașini, echipamente medicale etc.), va solicita acordul prealabil scris al FedEx;

- va plasa eticheta de manipulare/atenționare specifică colete grele „HEAVY” pe toate cutiile care depășesc greutatea de 23 kg;
- va utiliza bandă adezivă adecvată, lipită în formă de H atât pe capacul superior, cât și pe partea inferioară a cutiei. Va sigila cutiile grele inclusiv cu benzi rigide de plastic, pentru mai multă rezistență;
- va îndepărta etichetele vechi de pe ambalaj, va lipi etichetele noi pe capacul superior al ambalajului, astfel încât codul de bare să fie plat (nu îndoit peste o margine).

Pentru trimerile poștale care conțin bunuri fragile Expeditorul va folosi obligatoriu un ambalaj interior și exterior care să protejeze conținutul trimiterii poștale. La interior va folosi folie cu bule, perne de aer, separatoare, folii cu spumă, hârtie specifică de umplere, talaș, polistiren antișoc etc. La exterior va folosi cutii de carton dublu sau carton ondulat. În plus, va aplica eticheta de „Fragil” pe fiecare trimitere poștală și, dacă este cazul, etichete de manipulare (săgeți de orientare).

FedEx nu acceptă în rețeaua sa poștală trimiteri poștale care prezintă muchii ascuțite neprotejate și/sau piese care străpung ambalajul și nici trimiteri poștale neambalate, sticlă spartă și cutii deteriorate sau de proastă calitate, cutii ude și/sau lichid scurs din ambalaj etc.

2.11.6 Refuzul sau respingerea expedierilor. FedEx va refuza colectarea oricărei trimiteri poștale care nu respectă condițiile de acceptare stabilite de FedEx. Ulterior acceptării trimiterii poștale în rețeaua FedEx, FedEx își rezervă dreptul de a reține sau returna orice trimitere poștală, fără asumarea vreunei răspunderi de către FedEx atunci când: (1) după preluarea trimiterii poștale, rezultă în mod neîndoielnic că aceasta conține bunuri interzise la transport sau care nu respectă condițiile speciale de transport stabilite conform legislației în domeniu, respectiv legislația statelor pe teritoriul cărora urmează a se realiza livrarea ori a statelor care urmează a fi tranzitate; (2) după preluarea trimiterii poștale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale; în acest caz, FedEx poate distruge trimiterea poștală cu respectarea legislației aplicabile și, atunci când este posibil, cu informarea Expeditorului, contractul încetând de drept, sarcina probei revenind FedEx.

FedEx nu își asumă răspunderea pentru refuzul colectării în cazurile de neîndeplinire a condițiilor de acceptare sau pentru măsurile de reținere, blocare ori returnare dispuse ulterior acceptării, în condițiile prezentului articol și ale legislației aplicabile.

Acceptarea de către FedEx a trimiterilor poștale (colectate închise) nu echivalează cu confirmarea conformității conținutului și calității acestora cu legile și reglementările aplicabile sau cu prezentele Condiții.

În cazul în care legea impune acest lucru, inclusiv controalele privind exporturile, sancțiunile și/sau legile și reglementările vamale, FedEx poate bloca sau reține orice trimitere poștală pe o perioadă nedeterminată și va solicita autorizația guvernamentală pentru a returna sau distruge o astfel de trimitere poștală, iar în astfel de cazuri nu va fi răspunzătoare pentru nicio pierdere sau daună care ar putea rezulta.

3. BUNURI PERICULOASE

3.1. Identificarea bunurilor periculoase. „Bunurile periculoase” sunt articole care, atunci când sunt transportate/manipulate, pot pune în pericol oamenii, animalele, mediul înconjurător sau furnizorul de servicii poștale/transportatorul. Este responsabilitatea Expeditorului să identifice dacă trimiterea sa poștală conține bunuri periculoase, astfel cum

sunt clasificate în Recomandările Organizației Națiunilor Unite privind transportul mărfurilor periculoase, Organizația Aviației Civile Internaționale (OACI), Acordul european privind transportul internațional de mărfuri periculoase pe șosea (ADR), Asociația Internațională a Transportului Aerian (IATA) și legile și reglementările aplicabile.

3.2. Restricții privind destinația. Cu excepția circumstanțelor prevăzute în această secțiune 3, FedEx nu furnizează servicii poștale care au ca obiect trimiteri ce conțin bunuri periculoase, respectiv nu va accepta trimiteri poștale care conțin bunuri periculoase. FedEx poate accepta, la discreția sa, trimiteri poștale conținând anumite bunuri periculoase, dar numai după ce FedEx și Expeditorul au convenit asupra cerințelor specifice referitoare la bunurile periculoase în acest sens în cadrul unui contract comercial negociat individual și numai în cazul în care FedEx deține toate avizele și autorizațiile necesare. Pentru detalii cu privire la țările deservite, restricțiile privind bunurile periculoase în funcție de țară sau disponibilitatea serviciului, se va contacta serviciul Asistență Clienți FedEx.

3.3. Taxe suplimentare. Există taxe pentru manipulare specială care se aplică trimiterilor poștale care conțin bunuri periculoase. Taxele suplimentare se bazează pe clasificarea și tipul de manipulare specială necesară, inclusiv dacă bunurile trebuie să fie accesibile în timpul tranzitului.

3.4 Reglementări privind bunurile periculoase. Toate Coletele care conțin bunuri periculoase trebuie să respecte toate legile și reglementările aplicabile, inclusiv Instrucțiunile tehnice OACI pentru transportul sigur al bunurilor periculoase pe calea aerului, Regulamentul IATA privind bunurile periculoase (pentru expedieri pe cale aeriană) și Regulamentul ADR (pentru expedieri pe cale rutieră, intra-europene și naționale). Expeditorii de bunuri periculoase trebuie să respecte toate variantele FedEx enumerate în ediția curentă a Regulamentului IATA privind bunurile periculoase și restricțiile FedEx pentru bunuri periculoase disponibile pe tnt.com și/sau fedex.com.

3.5 Baterii cu litiu. FedEx poate accepta numai bateriile cu litiu UN 3090 și UN 3480 predate în conformitate cu dispoziția specială ADR 188 pentru anumite servicii poștale internaționale sau serviciile având ca obiect trimiteri poștale interne care sunt însoțite de un cod de manipulare EBB. FedEx nu acceptă bateriile uzate sau bateriile expediate pentru reciclare sau eliminare, inclusiv bateriile deteriorate sau defecte (a se consulta varianta IATA FX-04).

3.6 Pregătirea trimiterii poștale. Expeditorul este responsabil pentru identificarea, clasificarea, ambalarea, etichetarea trimiterilor poștale ce conțin bunuri periculoase, precum și pentru completarea documentației necesare, în conformitate cu toate tratatele, legile și reglementările internaționale aplicabile. Expeditorul este, de asemenea, responsabil pentru asigurarea faptului că Destinatarul respectă toate tratatele, legile și reglementările aplicabile. Fiecare trimitere poștală trebuie să fie însoțită de documentația adecvată a bunurilor periculoase (de exemplu, Declarația IATA a Expeditorului pentru bunuri periculoase), atunci când este necesar. Întrucât FedEx nu oferă soluții de ambalare și expediere pentru trimiterile poștale de bunuri periculoase, FedEx poate solicita Expeditorului să contracteze un furnizor instruit pentru ambalare și livrare pentru a rezolva o problemă cu o trimitere poștală de bunuri periculoase, pentru ca FedEx să presteze serviciul poștal în siguranță, potrivit contractului dintre FedEx și Expeditor. Neîndeplinirea obligației Expeditorului de a pregăti bunurile periculoase în conformitate cu această secțiune poate duce la imposibilitatea prestării serviciului poștal. Expeditorul trebuie să furnizeze toate informațiile solicitate referitoare la bunurile periculoase. Expeditorii care utilizează sisteme electronice pentru a expedia bunuri periculoase trebuie să selecteze,

după caz, sistemul electronic, serviciile speciale, manipularea sau să semnaleze FedEx pentru a indica faptul că trimiterea lor poștală conține bunuri periculoase.

3.7 Colectarea și livrarea trimiterilor poștale care conțin bunuri periculoase prin intermediul punctelor de acces/contact fixe deservite de personal și a punctelor mobile. Nu toate locațiile FedEx acceptă bunuri periculoase. Anumite locații FedEx nu acceptă clase specifice de bunuri periculoase, iar bunurile periculoase nu sunt acceptate pentru a fi expediate prin toate Serviciile poștale oferite. Pentru detalii referitoare la locațiile FedEx care acceptă bunuri periculoase și a tipurilor de servicii poștale care pot avea ca obiect trimiteri care conțin bunuri periculoase se va contacta serviciul Asistență Clienți FedEx.

3.8 Fără redirectionare. Bunurile periculoase nu pot fi redirectionate către o altă adresă decât adresa Destinatarului inițial furnizată de către Expeditor.

3.9 Răspunderea potențială a Expeditorului. Legile sau reglementările aplicabile pot impune FedEx să raporteze trimiterile poștale necorespunzător declarate sau nedeclarate de bunuri periculoase către autoritățile de reglementare sau guvernamentale corespunzătoare. Expeditorul poate fi pasibil de amenzi și alte penalități, conform legii în vigoare.

3.10 Art. 8.12 (Garanția de rambursare a banilor) nu se aplică trimiterilor poștale care conțin bunuri periculoase.

4. BUNURI INTERZISE

4.1 FedEx refuză preluarea următoarelor bunuri ce fac obiectul trimiterilor poștale, indiferent de destinația acestora, iar Expeditorul se angajează implicit să nu expedieze aceste tipuri de bunuri, cu excepția cazului în care FedEx acceptă în mod expres acest lucru prin intermediul contractelor încheiate cu Expeditorii, suplimentar condițiilor generale (se pot aplica restricții suplimentare, în funcție de țara de origine și de destinație, în acord cu reglementările statelor respective):

- a. Arme de foc (inclusiv arme antice și replici ale acestora), armament, muniție și componente ale acestora. Acestea includ, dar nu se limitează la, arme de foc, briceaguri, cuțite fluture, bastoane sabie, rozete și tasere.
- b. Imprimante 3D proiectate sau care funcționează exclusiv pentru fabricarea armelor de foc;
- c. Explozibili (explozibili din clasa 1.4 pot fi acceptați din și către anumite locații; la cerere, sunt disponibile mai multe informații), artificii sau alte articole de natură incendiară sau inflamabilă;
- d. Obiecte care seamănă cu o bombă, o grenadă de mână sau un alt dispozitiv sau armă explozivă. Acestea includ, dar nu se limitează la, produse inerte, precum replici, arme de foc de jucărie, articole de noutate, accesorii de antrenament și opere de artă;
- e. Articolele militare originare din orice țară în care este necesară o licență de export;
- f. Cadavre umane, organe umane sau părți ale corpului uman, embrioni umani sau de animale, rămășițele umane incinerate sau exhumate;
- g. Animale vii, inclusiv insecte și animale de companie;
- h. Carcase de animale, animale moarte sau animale împăiate. Acestea includ, dar nu se limitează la, blănuri de animale, fildeș și produse din fildeș, și faună;
- i. Plante și materiale vegetale, inclusiv flori tăiate (florile tăiate sunt acceptate pentru expedierile către și din anumite țări și teritorii; informații suplimentare sunt disponibile la cerere);

- j. Alimente perisabile, precum și alimente și băuturi care necesită refrigerare sau alt tip de mediu controlat;
- k. Materiale pornografice și obscene. Aceasta include, dar nu se limitează la, manechine (inclusiv păpuși sexuale);
- l. Bani, inclusiv numerar și echivalente de numerar (de exemplu instrumente negociabile, acțiuni aprobate, obligațiuni și scrisori de valoare, monede de colecție și timbre;
- m. Biletele de loterie și dispozitivele pentru jocuri de noroc care sunt interzise de legislație;
- n. Deșeuri, după cum sunt definite de legile și reglementările aplicabile. Acestea includ, dar nu se limitează la, gunoiul destinat eliminării, deșeurile medicale (precum acele hipodermice sau seringile, echipamentul medical contaminat sau articolele trimise pentru sterilizare, reciclare sau eliminare), bateriile care pot reprezenta un pericol privind siguranța (precum bateriile uzate sau deteriorate) sau articolele care reprezintă un pericol pentru mediu (precum becurile fluorescente uzate);
- o. Gheață umedă (apă înghețată);
- p. Bunuri contrafăcute, inclusiv bunuri care poartă o marcă comercială identică sau care este greu de distins de o marcă comercială înregistrată, fără aprobarea sau supervizarea deținătorului mărcii comerciale (denumite în mod obișnuit și „bunuri false” sau „contrafăcute”);
- q. Marijuana, inclusiv marijuana destinată uzului recreativ sau medicinal, și canabidiol derivat din marijuana (CBD), orice produs cu orice cantitate de tetrahidrocanabinoli (THC) și canabinoizi sintetici;
- r. Plante de cânepă crude sau nerafinate sau sub-părțile lor (inclusiv tulpini de cânepă, frunze de cânepă, flori de cânepă și semințe de cânepă);
- s. Tutun și produse din tutun, inclusiv, dar fără limitare la țigarete, țigări, tutun în vrac, tutun fără ardere, narghilea sau shisha; și
- t. Țigări electronice și componentele acestora, orice alt dispozitiv similar care vaporizează sau aerosolizează orice substanță în vederea inhalării și orice substanță necombustibilă, indiferent de prezența nicotinei, care poate fi utilizată cu orice astfel de dispozitiv.

4.2 FedEx refuză preluarea trimiterilor poștale având ca obiect următoarele bunuri indiferent de destinație, iar Expeditorul se angajează implicit să nu expedieze aceste bunuri:

- a. Trimiteri poștale care conțin bunuri al căror transport, import sau export sunt interzise printr-o lege, statut sau regulament;
- b. Trimiteri poștale care necesită ca FedEx să obțină/dețină o licență sau autorizație specială de transport, import sau export;
- c. Trimiteri poștale care conțin bunuri accizabile nedeclarate la vamă, care necesită aprobări și vămuire conform regulamentelor;
- d. Trimiteri poștale cu valoare declarată în vamă ce depășesc valoarea autorizată pentru o anumită destinație;
- e. Bunuri și materiale periculoase cu excepția celor autorizate în secțiunea Bunuri periculoase din aceste Condiții; și
- f. Pachete umede, care prezintă scurgeri sau emit mirosuri de orice fel.

4.3 De asemenea, FedEx exclude de la colectare, sortare, transport și livrare:

a) trimiterile poștale constând în lingouri de aur, argint sau alte metale pretioase, fildeș, bijuterii și pietre prețioase cu o valoare de peste 10.000 euro (sau echivalentul în alte monede), gablonțuri și metale prețioase cu o valoare (declarată) de peste 10.000 euro (sau echivalentul în alte monede), având în vedere faptul că pentru aceste tipuri de bunuri sunt necesare mijloace de transport echipate corespunzător;

- b) trimiterile poștale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimiterile poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent;
- c) trimiterile poștale care prezintă etichete sau inscripții vechi neîndepărtate;
- d) trimiterile poștale care nu sunt ambalate corespunzător, precum și cele care nu sunt însoțite de actele de vamă cerute de legislația vamală în vigoare (acolo unde este cazul).

4.4 FedEx acceptă la colectare, sortare, transport și livrare trimiterile poștale constând în bunuri pentru care sunt stabilite condiții speciale de transport, prin dispoziții legale administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare și altele similare, în condițiile prevăzute prin aceste dispoziții, însă având în vedere bunul ce face obiectul trimiterii poștale și avizul necesar, corespunzător acestuia, introducerea trimiterii poștale în rețeaua poștală FedEx se va face cu informarea și acceptul prealabile (în scris) ale FedEx (de ex. Pentru situațiile în care avizul necesar deținut de FedEx/valabilitatea avizului ar fi expirat, detinerea de către FedEx a avizului/avizelor specific/e).

4.5 Colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor poștale constând în bunuri atipice (spre ex. bare metal, parbrize, tablouri, produse fragile, motoare de masini, echipamente medicale, etc) se va face doar cu informarea și acceptul (în scris) prealabile ale FedEx.

5. TIMPII DE LIVRARE PENTRU TRIMITERILE POȘTALE

5.1 Pentru serviciul poștal Express, FedEx garantează timpii de livrare reglementați de legislația națională în materie, respectiv:

- a) în cazul trimiterilor poștale 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;
- b) în cazul trimiterilor poștale internaționale colectate de pe teritoriul României, timpul cât trimiterea poștală se află pe teritoriul României nu poate depăși limitele prevăzute la lit. a);
- c) în cazul trimiterilor 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 de livrare garantați, aferenți perioadei în care trimiterea poștală se află în afara teritoriului României sunt de maxim 216 de ore.
- d) în cazul trimiterilor poștale internaționale colectate de pe teritoriul României și care urmează a fi livrate unui Destinatar aflat în unul dintre statele din afara Uniunii Europene sau ale Spațiului Economic European, timpii de livrare garantați, aferenți perioadei în care trimiterea poștală se află în afara teritoriului României sunt de maxim 552 de ore.

5.2 Cu excepția trimiterilor poștale care fac obiectul serviciului Express, FedEx asigură livrarea trimiterilor poștale interne în termen de 5 zile lucrătoare de la data colectării, respectiv în termen de 30 zile lucrătoare de la data colectării în cazul trimiterilor poștale internaționale.

5.3 Traseele și metoda prin care FedEx transportă trimiterile poștale vor fi la propria sa alegere.

6. PREDAREA TRIMITERII POȘTALE

6.1 Predarea trimiterii poștale se face, în funcție de serviciul poștal ales de Expeditor, la adresa indicată de Expeditor, personal către Destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală ori la punctul de contact deservit de personal, personal către

Destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală, după transmiterea prealabilă a unui aviz care să anunțe sosirea trimiterii poștale. Predarea trimitărilor poștale la căsuțe poștale și cutii poștale nu este acceptată, cu excepția unui număr limitat de țări (lista detaliată cu privire la acestea este disponibilă pe site-ul FedEx) și cu condiția ca numărul de telefon al Destinatarului să fie pus la dispoziție.

6.2 Predarea trimiterii poștale având ca adresă de predare indicată de Expeditor un hotel, spital, birou guvernamental sau întreprindere, campus universitar sau alte facilități care au o cameră de corespondență sau o zonă centrală de recepție vor fi livrate în camera de corespondență sau în zona centrală de recepție, cu excepția cazului în care FedEx a convenit altfel cu Expeditorul înainte de expediere.

6.3 Predarea trimiterii poștale către persoane juridice: Cu excepția serviciilor Express și Livrare specială, FedEx va efectua trei (3) încercări gratuite de livrare a trimiterii poștale, în zile lucrătoare consecutive.

6.4 Predarea trimiterii poștale către persoane fizice: FedEx va efectua două (2) încercări gratuite de predare a trimiterii poștale în zile lucrătoare consecutive, atunci când adresa de destinație se află pe teritoriul României (cu excepția serviciilor Express și Livrare specială) și o singură încercare gratuită de predare a trimiterii poștale atunci când adresa de destinație se află în afara teritoriului României.

6.5 În termenul convenit în prealabil între Expeditor și FedEx, Expeditorul sau Destinatarul (împuternicit în acest sens de către Expeditor) unei trimeri poștale poate da instrucțiuni speciale de livrare a trimiterii poștale la altă locație decât adresa Destinatarului (de exemplu, la o adresă din vecinătate sau la altă locație de predare) sau Destinatarul poate indica faptul că dorește să colecteze trimiterea poștală dintr-o locație aprobată de FedEx, în situația în care respectiva trimitere poștală face obiectul unui serviciu poștal ce are ca și caracteristică suplimentară schimbarea destinației.

6.6 Livrarea sâmbăta, dacă este disponibilă, se va putea presta doar în situația alegerii serviciului Livrare specială în țările în care sâmbăta nu este o zi lucrătoare obișnuită.

6.7 Trimiterea poștală se predă către Destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală închisă, FedEx neoferind servicii cu posibilitatea deschiderii trimiterii poștale la destinație.

6.8 Dovada identității destinatarului persoană fizică se face cu orice act de identitate valabil (carte de identitate, pașaport, permis de conducere, etc). Dovada identității persoanei autorizate să primească trimiterea poștală ori a Destinatarului persoană juridică (reprezentantului persoanei juridice) se face cu actul de identitate valabil al acesteia însoțit, în măsura în care este cazul, de un document/înscriș/comunicare menit(ă) să ateste dreptul acesteia de a primi trimiterea poștală.

FedEx nu folosește modalități suplimentare de identificare a Destinatarului.

6.9 Instrucțiuni de livrare de la Expeditor: Opțiuni pentru semnătură la livrare.

a. FedEx oferă „Opțiuni pentru semnătură la livrare”, care pot fi selectate de către Expeditor la momentul completării Documentului de expediere, din și către țările și teritoriile selectate, pentru anumite Servicii poștale (consultați fedex.com sau contactați serviciul Asistență Clienți FedEx pentru detalii suplimentare).

b. Expeditorul recunoaște faptul că Opțiunile pentru semnătură la livrare selectate de către Expeditor se pot referi, dar nu sunt limitate, la: (i) livrarea unei trimeri poștale fără

semnătură pentru livrare; (ii) livrarea către un vecin, portar, manager de clădire sau o altă persoană similară care a fost autorizată în prealabil de Destinatar să primească trimiterea poștală ; (iii) sau orice combinație a instrucțiunilor de mai sus.

c. În cazul în care Expeditorul nu selectează o Opțiune de semnătură de livrare, FedEx va urma procedurile sale standard de livrare.

6.10 Expedieri B2C (în cazul Expeditorilor persoane juridice cu care FedEx are contract încheiat, suplimentar ofertei publice).

Instrucțiunile de livrare furnizate de Destinatar se aplică exclusiv în măsura în care Expeditorul a consimțit în prealabil sau a autorizat în mod expres posibilitatea ca Destinatarul să emită astfel de instrucțiuni, inclusiv în locațiile selectate FedEx poate livra Expedieri B2C în conformitate cu instrucțiunile suplimentare primite de FedEx de la Destinatar, chiar dacă acestea pot modifica instrucțiunile de livrare convenite inițial, care se pot referi, dar fără a se limita, la: (i) amânarea termenului de livrare; (ii) livrarea către un vecin, portar sau recepționar care a fost autorizat în prealabil de către Destinatar să primească trimiterea poștală; (iii) livrarea către o altă adresă sau către o altă persoană, cu condiția ca această altă adresă să se afle în aceeași țară, așa cum se menționează în Documentul de expediere, în situația în care respectiva trimitere poștală face obiectul unui serviciu poștal care are ca și caracteristică suplimentară schimbarea destinației; (iv) furnizarea de instrucțiuni cu privire la locul de predare a trimiterii poștale B2C fără obținerea unei semnături pentru livrare; (v) ridicarea trimiterii poștale B2C de către Destinatar de la un punct de contact din rețeaua FedEx; sau (vi) orice combinație a instrucțiunilor de mai sus etc.

FedEx poate modifica din când în când oferta comercială privind furnizarea serviciilor poștale în ceea ce privește disponibilitatea opțiunilor de livrare pentru trimiterile poștale B2C, în funcție de limitările geografice și de altă natură, cu respectarea prevederilor legale în materie privind informarea Utilizatorilor. Pentru informații suplimentare despre disponibilitățile și condițiile opțiunii de livrare, consultați tnt.com și/sau fedex.com.

secțiunea Garanția de rambursare a banilor nu se aplică trimiterilor poștale B2C pentru care Destinatarul a furnizat instrucțiuni suplimentare de livrare în conformitate cu această prevedere.

Termene de păstrare, respectiv de returnare a trimiterilor poștale

6.11 Cu excepția trimiterilor poștale care fac obiectul serviciilor Express și Livrare specială, atunci când FedEx nu poate efectua livrarea unei trimiteri poștale (întrucât Destinatarul nu este găsit la adresa indicată), FedEx va lăsa o notă la adresa Destinatarului din care să reiasă faptul că s-a încercat livrarea de către FedEx și prin intermediul căreia vor fi furnizate informații despre data efectuării următoarei încercări de livrare. Dacă livrarea nu s-a putut efectua, după caz, în funcție de destinația trimiterii poștale, după prima încercare în cazul Destinatarilor persoane fizice a căror adresă de livrare se află în afara României, după a doua încercare (în cazul Destinatarilor persoane fizice cu adresa de livrare în România) sau după a treia încercare (în cazul Destinatarilor persoane juridice), FedEx va lăsa un aviz care va cuprinde următoarele informații: data avizării, perioada de păstrare a trimiterii poștale la dispoziția Destinatarului, precum și denumirea, adresa, numărul de telefon și programul de lucru cu publicul al punctului de contact de la care poate fi ridicată trimiterea poștală.

În cazul imposibilității de livrare a trimiterilor poștale înregistrate, din cauza inexistenței adresei destinatarului sau a faptului că la adresa indicată nu există nicio construcție ori un serviciu disponibil destinat primirii trimiterilor poștale, FedEx va proceda la avizarea destinatarului prin mijloace electronice în măsura în care deține datele necesare ale destinatarului în vederea transmiterii avizului prin aceste mijloace.

6.12 Termenul de păstrare în vederea predării trimiterilor poștale este de 5 zile lucratoare de la data avizării Destinatarului.

În cazul imposibilității de livrare a trimiterilor poștale din cauza faptului că destinatarul sau persoana autorizată să primească trimiterea poștală a refuzat, după caz, primirea trimiterii poștale sau confirmarea în scris, conform prevederilor legale, a primirii trimiterii poștale în cazul serviciului confirmare de primire ori achitarea contravalorii bunului care face obiectul serviciului contra ramburs, FedEx va proceda la returnarea cu celeritate a respectivei trimiteri poștale, în termenul de returnare menționat mai jos, fără avizarea destinatarului și, respectiv, fără păstrarea trimiterii poștale la dispoziția acestuia.

6.13 FedEx va returna, la adresa Expeditorului, pe cheltuiala Expeditorului (conform tarifelor indicate în oferta comercială), trimiterea poștală înregistrată care nu a putut fi predată Destinatarului din una dintre cauzele prevăzute de lege, în termen de 7 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale interne, respectiv în termen de maxim 30 de zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale internaționale, termen care se calculează, după caz, de la data expirării perioadei de păstrare avizate sau a încercării de livrare.

În cazul imposibilității inițiale de predare către Expeditor a trimiterii poștale returnate, FedEx va înștiința Expeditorul printr-un aviz care să anunțe încercarea de returnare a trimiterii poștale și va păstra, la punctul de contact, în vederea predării, trimiterea poștală care nu a putut fi predată acestuia, pentru o perioadă de 5 zile lucrătoare de la data avizării acestuia.

6.14 În cazul trimiterilor poștale care nu au putut fi predate Destinatarului și nici returnate Expeditorului, FedEx va păstra la dispoziția acestora aceste trimiteri poștale timp de 9 luni de la data depunerii lor. După expirarea acestui termen, trimiterile poștale nerevendicate trec din proprietatea Expeditorului în proprietatea FedEx, fiind la latitudinea FedEx să distrugă sau să vândă conținutul acesteia, fără nici o responsabilitate față de Expeditor.

6.15 Expedieri nelivrabile

6.15.1 O trimitere poștală nelivrabilă este una care nu poate fi livrată din motive care includ, dar nu se limitează la, oricare dintre următoarele: (a) adresa Destinatarului este incompletă, ilizibilă sau incorectă, (b) Destinatarul unei trimiteri poștale sau persoana autorizată să primească trimiterea poștală nu a fost găsit(ă) la adresa indicată, iar termenul de păstrare la dispoziția acestuia a expirat, (c) la adresa indicată nu există un serviciu disponibil destinat primirii trimiterii poștale (de exemplu, registratură), (d) livrarea este imposibilă din cauza refuzului destinatarului sau persoanei autorizate de a primi trimiterea poștală de a completa și/sau semna pentru livrarea trimiterii poștale, acolo unde este cazul, ori de a achita contravaloarea bunului care face obiectul serviciului contra ramburs, (e) trimiterea poștală nu este în măsură să treacă de autoritățile vamale, (f) trimiterea poștală ar putea provoca daune sau întârzieri altor trimiteri poștale sau bunuri, sau vătămări ale persoanelor, (g) trimiterea poștală conține bunuri interzise care nu au putut fi observate de către personalul FedEx la preluarea trimiterii poștale de la Expeditor, (h) trimiterea poștală încalcă legile sau reglementările din țara de destinație sau alte legi aplicabile privind controlul sau sancțiunile la export, inclusiv, dar fără a se limita la, fiind trimisă de la sau adresată unei părți sau locații cu restricții, sau (i) oricare dintre motivele expuse în secțiunea Termene de păstrare, respectiv de returnare a trimiterilor poștale.

6.15.2 Dacă o trimitere poștală este nelivrabilă din orice motiv, FedEx poate încerca să notifice Expeditorul în vederea returnării trimiterii, fără a încălca în vreun fel o constrângere legală locală. Dacă Expeditorul nu poate fi contactat în termen de 5 zile lucrătoare sau nu dă instrucțiuni în termen de 3 zile lucrătoare de la contactare, FedEx va returna trimiterea poștală Expeditorului (dacă este posibil) Expeditorul va răspunde pentru toate costurile,

tarifele și taxele suportate pentru returnarea, depozitarea sau eliminarea unei trimiteri poștale nelivrabile, cu excepția situației în care trimiterea poștală a fost nelivrabilă din cauza FedEx.

6.15.3 Trimiterile poștale care nu pot fi returnate din cauza constrângerilor locale de reglementare vor fi fie plasate într-un depozit temporar, într-un depozit de comenzi generale sau într-un depozit vamal sau vor fi eliminate în conformitate cu legislația locală. Expeditorul acceptă să plătească costurile suportate de FedEx pentru această depozitare sau eliminare.

6.15.4 Exclusiv în cazul Expeditorilor cu care FedEx are contract încheiat, suplimentar ofertei publice, tarifele de returnare vor fi evaluate în contul Expeditorului, împreună cu Tarifele originale, cu excepția situației în care trimiterea poștală a fost nelivrabilă din cauza FedEx. De asemenea, vor fi incluse orice alte Taxe suportate de FedEx în procesul de returnare. Pentru returnarea trimiterilor poștale care nu pot fi livrate care conțin bunuri periculoase, Expeditorul trebuie să furnizeze un Document de expediere completat și toate celelalte documente necesare.

7. OBLIGAȚIILE EXPEDITORULUI

7.1. Expeditorul garantează FedEx că orice trimitere poștală respectă următoarele caracteristici:

- 7.1.1 trimiterea poștală a fost pregătită și ambalată în siguranță și cu atenție, conform naturii și dimensiunilor conținutului acesteia, pentru a o proteja împotriva riscurilor comune din timpul transportului, sortării etc. și a fost închisă astfel încât modificarea ei să poată să fie remarcată;
- 7.1.2 caracteristicile trimiterilor poștale (inclusiv, dar fără a se limita la numărul de articole, greutate, dimensiuni și descrierea generală), precum și serviciul poștal solicitat, conform ofertei comerciale FedEx, adresa de livrare și detaliile de contact ale Destinatarului sunt furnizate integral, corect, la timp și lizibil în scris către FedEx;
- 7.1.3 trimiterea poștală este gata de colectare și etichetată clar și corect, iar etichetele sunt fixate într-un loc vizibil, pe suprafața externă a trimiterii poștale, astfel încât să poată fi ușor observate (o etichetă cu specificarea inclusiv a greutății este obligatorie pentru orice trimitere care cântărește mai mult de 23 kg);
- 7.1.4 trimiterea poștală internațională include toate documentele și informațiile solicitate de legislația vamală aplicabilă (de exemplu, factura corectă aferentă trimiterii poștale supuse formalităților vamale cu specificarea adresei corecte „de facturare”, cu codul fiscal/numărul TVA aplicabil, cu descrierea corectă și clară a trimiterii poștale, valoarea reală și primele 6 cifre ale codului Sistemului armonizat („SA”)) și adresa Destinatarului (recomandabil și numărul de telefon al acestuia).
- 7.1.5 conținutul trimiterii poștale nu este restricționat de IATA, ICAO, IMDG sau ADR și nu este interzis de vreo lege, regulă sau reglementare din orice țară în care sau prin care trimiterea poștală circulă, iar Destinatarul nu este o

persoană sau organizație cu care nu se poate face comerț legal, conform oricăror legi sau regulamente aplicabile; și

7.1.6 valoarea declarată a trimiterii poștale nu depășește valorile menționate la secțiunea 9 (cu excepția cazului în care se convine în mod specific, în scris, altfel cu FedEx în prealabil prin intermediul contractului încheiat cu Expeditorul respectivei trimiteri poștale).

- 7.2** Expeditorul va furniza FedEx, la timp, înainte de colectare (i) informații despre natura conținutului trimiterii poștale doar în măsura în care acestea au un regim special, necesitând în acest sens spre ex. avize, atestate sau mașini speciale pentru transport (de exemplu, atestat ADR în cazul persoanei care colectează respectiva trimitere poștală), (ii) maniera în care trimiterea poștală trebuie manevrată și (iii) măsurile de precauție care trebuie luate, despre care Expeditorul știe sau ar trebui să știe că sunt importante pentru FedEx (de exemplu, inscripționarea cu „Fragil”).
- 7.3** Expeditorul va respecta toate cerințele legale pentru prestarea corespunzătoare a serviciilor poștale de către FedEx, inclusiv dar fără a se limita la legislația vamală și legislația statelor pe teritoriul cărora se prestează operațiuni componente ale serviciilor poștale și a celor tranzitate de trimiterea poștală.
- 7.4** Expeditorul este de acord că (i) orice autoritate guvernamentală competentă, inclusiv autoritățile vamale și de securitate pot deschide și verifica trimiterea poștală în orice moment și (ii) FedEx va refuza colectarea unei trimiteri poștale dacă aceasta nu corespunde criteriilor de acceptare, menționate în prezentele Condiții.
- 7.5** Depunerea trimiterii poștale se poate face de către Expeditor, personal, la unul din punctele de acces deservite de personal ale FedEx din țară sau trimiterea poate fi colectată de către FedEx, prin personalul său, de la adresa indicată de Expeditor, în urma unei comenzi.
- 7.6** Dovada identității Expeditorului sau a calității de reprezentant al Expeditorului persoană fizică se face cu orice act de legitimare (carte de identitate, pașaport, permis de conducere, etc) sau împuternicire și actul de legitimare, după caz. Dovada identității Expeditorului persoană juridică (reprezentantului persoanei juridice) se face cu orice act de legitimare însoțit, în măsura în care este cazul, de un document/înscriș/comunicare etc. menit(ă) să ateste calitatea de reprezentant al Expeditorului.

8. LIMITELE RĂSPUNDERII

RĂSPUNDEREA PENTRU FURNIZAREA SERVICIILOR POȘTALE

8.1 Răspunderea FedEx pentru trimiterile poștale interne, inclusiv în cazul acelor returnate Expeditorului, în caz de pierdere totală și/sau parțială, furt, distrugere totală și/sau parțială, deteriorare, neexecutare a caracteristicilor suplimentare ale serviciilor, este în conformitate cu dispozițiile art. 42, 43, 46 și 47 din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 13/2013 privind serviciile poștale, cu modificările și completările ulterioare și anume:

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, inclusiv dacă respectiva trimitere poștală face sau nu obiectul unui serviciu contra ramburs;
2. cu valoarea rambursului, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu contra ramburs fără valoare declarată;
3. cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului, pentru trimerile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată sau unui serviciu contra ramburs;

b) în caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare:

1. cu valoarea declarată pentru partea lipsă, distrusă sau deteriorată ori cu cota-parte corespunzătoare greutății lipsă din valoarea declarată, pentru trimerile poștale care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
2. cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului, pentru trimerile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată.

c) În cazul unei trimiteri poștale care face obiectul unui serviciu Contra ramburs, furnizorul de servicii poștale răspunde cu întreaga valoare a rambursului pentru situația în care nu a restituit Expeditorului întreaga valoare a acestuia sau cu diferența corespunzătoare până la valoarea integrală a acestuia, în cazul în care rambursul a fost încasat parțial de la Destinatar.

8.2 La sumele prevăzute la art. 8.1. lit. a) și b) se adaugă dobânda legală penalizatoare care curge din momentul introducerii reclamației prelabile sau, după caz, al introducerii cererii de chemare în judecată, indiferent care dintre aceste momente intervine primul.

8.3 Pierderea completă a conținutului este echivalentă cu pierderea trimiterii poștale.

8.4 În cazul unei trimiteri poștale care face obiectul unui serviciu cu valoare declarată, în situația în care Expeditorul a declarat o valoare mai mică decât cea reală, despăgubirea este la nivelul valorii declarate.

8.5 În afara despăgubirilor prevăzute la art.8.1. lit. a), se restituie și tarifele încasate la depunerea trimiterii poștale.

8.6 În cazul neefectuării prestațiilor care constituie caracteristici suplimentare ale serviciilor poștale, nominalizate de Expeditor prin indicații speciale, se restituie numai tarifele încasate suplimentar față de tariful aplicabil pentru serviciul poștal standard.

8.7 În cazul pierderii dovezii privind predarea trimiterii poștale înregistrate, confirmată în scris de către Destinatar, FedEx are obligația întocmirii și punerii la dispoziția Expeditorului a unui duplicat al dovezii de predare.

8.8 Răspunderea FedEx pentru trimerile poștale internaționale, inclusiv în cazul acelorora returnate Expeditorului, este în conformitate cu prevederile prezentei Secțiuni aplicabile trimiterilor poștale interne.

8.9 FedEx este exonerată de răspundere în următoarele situații:

- a) paguba s-a produs ca urmare a faptei Expeditorului sau a Destinatarului;
- b) Utilizatorul nu are asigurat un serviciu destinat primirii trimiterilor poștale (de exemplu, registratură);
- d) trimiterea poștală a fost primită fără obiecții de către Destinatar, cu excepția reclamațiilor referitoare la pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea totală sau parțială a conținutului trimiterii poștale;

e) paguba s-a produs ca urmare a unui caz de forță majoră sau a cazului fortuit (de exemplu, acte naturale ce includ cutremure, cicloane, furtuni, inundații, incendii, pandemii, epidemii, ceață, zăpadă sau îngheț, războaie, accidente, greve, embargouri, dispute locale, pericole aeriene, revolte civile etc); în acest caz Expeditorul are dreptul la restituirea tarifelor achitate, cu excepția tarifului de asigurare.

8.10 De asemenea, FedEx nu este responsabilă pentru nicio:

8.10.1. pierdere indirectă, specială, economică sau implicită, incluzând, dar fără limitare la costurile pentru orice modalitate de transport alternativă, pierdere de profituri, pierderea utilizării, de economii anticipate, fond comercial sau pierderea de oportunități;

8.10.2. amenzi, penalități, returnări sau alte sume de bani imputate Expeditorului de către orice terță parte, care survine indiferent în ce mod.

8.10.3. ștergere sau pierdere ireversibilă a datelor stocate pe benzi magnetice, în fișiere sau pe alte suporturi de stocare sau ștergerea și deteriorarea imaginilor fotografice sau a coloanelor sonore din filmul expus;

8.10.4. nerespectare a angajamentului privind timpul de livrare pentru orice trimitere poștală cu o adresă incompletă sau incorectă.

8.10.5. FedEx nu va răspunde în nicio situație pentru nicio reclamație referitoare la confiscarea sau reținerea bunurilor de către serviciile vamale sau alte autorități guvernamentale în timp ce erau în tranzit.

8.11 Dacă FedEx nu reușește să livreze din vina sa trimiterile poștale în termenele stabilite (specificate la art. 5.1, 5.2 și 6), FedEx va răspunde față de Utilizator prin plata unei penalități pentru predarea cu întârziere a trimiterii poștale, penalitate echivalentă cu un procent de 0,5 % din tariful serviciului contractat de la FedEx pentru fiecare 12 ore de întârziere, penalitate care nu poate depăși tariful serviciului comandat.

8.12 Pentru anumite servicii FedEx având ca obiect trimiteri poștale internaționale, FedEx oferă gratuit o Garanție de rambursare a banilor (Money Back Guarantee). Pentru a afla dacă aceasta se aplică trimiterii dvs. poștale, accesați site-ul www.fedex.com sau contactați departamentul Asistență Clienți la telefon 021 303 45 67.

Garanția de rambursare a banilor (Money Back Guarantee) prevăzută în prezenta secțiune este aplicabilă numai în cazul în care răspunderea reglementată la art. 8.11 nu a fost și nu va fi invocată. Invocarea Garanției de rambursare a banilor reprezintă o renunțare la drepturile prevăzute la art. 8.11.

În cazurile în care se aplică garanția de rambursare a banilor, la cerere, FedEx fie va rambursa, fie va credita factura aplicabilă cu suma corespunzătoare taxelor de transport ale plătitorului din tariful serviciilor poștale achitat (sau care trebuia achitat), sub rezerva limitărilor stabilite mai jos.

O prezentare generală a serviciilor poștale acoperite periodic de Garanția FedEx de rambursare a banilor, este disponibilă și pe fedex.com la secțiunea „Noutăți privind serviciile”.

În caz de eșec al Serviciului, această garanție de rambursare a banilor este remediu exclusiv al Expeditorului pentru recuperarea tuturor sau a oricărei părți a taxelor de transport menționate anterior pentru o trimitere poștală livrată cu întârziere.

Se aplică anumite limitări în ceea ce privește acordarea Garanției de rambursare a banilor. O prezentare generală a acestora este disponibilă pe fedex.com.

9. RĂSPUNDERE EXTINSĂ (SERVICIUL DE TRIMITERE CU VALOARE DECLARATĂ)

Datorită riscului furtului, pierderii, distrugerii sau deteriorării trimiterii poștale, FedEx oferă serviciul de trimitere cu valoare declarată de Expeditor. În acest sens, Expeditorul va solicita

acest tip de serviciu/caracteristică suplimentară și va plăti tariful aferent indicat în oferta comercială și, acolo unde este cazul, în contractul încheiat între FedEx și Expeditor, pentru acoperirea împotriva riscului de furt, pierdere, distrugere sau deteriorare pe durata prestării serviciului.

Răspunderea extinsă oferită de FedEx pentru coletele poștale acoperă toate riscurile privind furtul, pierderea, distrugerea sau deteriorarea trimiterii pe parcursul întregului lanț operațional al serviciului poștal, până la o sumă maximă de 25.000 EURO/pe trimitere poștală (sau echivalentul în lei), indiferent de numărul de bunuri pe care le conține trimiterea poștală. În cazul în care valoarea trimiterii poștale este mai mare de 25.000 EURO (sau echivalentul în lei) este necesar acordul prealabil, în scris, din partea FedEx, înainte de a contracta serviciul poștal.

Răspunderea extinsă oferită de FedEx pentru trimiteri poștale constând în trimiteri de corespondență sau imprimare acoperă toate riscurile privind pierderea sau distrugerea pe parcursul întregului lanț operațional al serviciului poștal, până la o sumă maximă de 500 EURO/trimitere poștală (sau echivalentul în lei).

O prezentare generală a serviciului de trimitere cu valoare declarată este disponibilă pe tnt.com/fedex.com sau contactați departamentul Asistență Clienți la telefon 021 303 45 67.

Dacă Expeditorul optează pentru serviciul de trimitere poștală cu valoarea declarată, se aplică următoarele condiții:

- a. Valoarea declarată a trimiterii poștale reprezintă răspunderea maximă a FedEx în legătură cu trimiterea poștală.
- b. Expeditorul își asumă riscurile și pierderile care depășesc Valoarea declarată.
- c. Valoarea maximă declarată este limitată. Valoarea maximă declarată pentru o trimitere poștală ambalată în ambalaje puse la dispoziție de FedEx indiferent de destinație, este de 100 USD/trimitere poștală (sau echivalentul în lei). Bunurile cu o valoare reală sau declarată care depășește aceste sume nu trebuie expediate în ambalaje puse la dispoziție de FedEx.
- e. Nu este disponibilă nicio compensație pentru (i) pierderi cu caracter de consecință sau (ii) întârzieri sau pierderi care rezultă din încălcarea de către Expeditor a obligațiilor care îi revin în temeiul acestor Condiții.

10. SECRETUL TRIMITERILOR POȘTALE

FedEx asigură secretul trimiterilor poștale, reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimiterilor poștale fiind permisă numai în condițiile și cu procedura prevăzută de lege.

11. PROCEDURI ÎN CAZUL PLÂNGERILOR

În cazul în care Expeditorul sau Destinatarul dorește să facă o plângere ca urmare a distrugerii, deteriorării, pierderii, furtului sau întârzierii livrării/returnării unei trimiteri poștale, trebuie respectată procedura următoare, altfel plângerea poate fi refuzată:

11.1 Departamentul Relații cu Clienții înregistrează în Registrul de reclamații, analizează și centralizează fiecare reclamație primită, urmând a fi distribuită unei persoane din departament care se va ocupa de strângerea tuturor informațiilor referitoare la trimiterea poștală și la circumstanțele producerii incidentului și prejudiciului, pentru a putea formula o rezoluție corectă.

11.2 Persoana îndreptăţită să introducă plângerea prealabilă este Expeditorul sau Destinatarul.

11.3 Persoana îndreptăţită să introducă plângerea prealabilă va efectua reclamaţia în scris şi o va comunica FedEx fie prin transmiterea formularului de reclamaţii completat corespunzător, disponibil pe site-ul companiei: <https://www.fedex.com/ro-ro/tnt/contact-us.html> sau <https://www.fedex.com/ro-ro/customer-support/contact.html>, fie prin poştă la adresa sediului social FedEx din Bucureşti, Şos. Bucureşti-Ploieşti, nr. 172-176, sector 1, Clădirea Platinum Business and Convention Center, etaj 2, Secţiunile B 3 şi B4, Clădirea B, cod poştal 015016, în termen de 6 luni de la data depunerii trimiterii poştale.

11.4 FedEx va transmite confirmarea petentului în maxim 1 zi lucrătoare de la primirea reclamaţiei, prin email la adresa electronică indicată de acesta în cuprinsul formularului reclamaţiei, în cazul reclamaţiei transmise prin e-mail, respectiv la adresa poştală indicată de acesta în cazul trimiterii reclamaţiei prin poştă.

11.5 Termenul de soluţionare a unei reclamaţii este de maxim 3 luni de la data introducerii ei. În acest termen se includ: perioada de analiză a reclamaţiei şi de comunicare a răspunsului la reclamaţie, precum şi termenul de rambursare sau compensare a prejudiciului.

11.6 Reclamaţia va fi însoţită de documente relevante, corespunzătoare evenimentului reclamat, cum ar fi: copie document de transport, poze ale trimiterii poştale, ale bunului ce face obiectul acesteia (în cazul trimerilor deteriorate), alte documente care pot evidenţia dauna corespunzătoare evenimentului reclamat şi pe care reclamantul le consideră relevante (spre ex. ambalajului trimerii poştale, declaraţie pe propria răspundere, expertiză tehnică), etc.

11.7 În baza analizei informaţiilor strânse la dosar (atât probele depuse de petent, dar şi informaţiile/probele relevante furnizate de proprii angajaţi ori terţe persoane implicate), Departamentul Relaţii cu Clienţii împreună cu Departamentele Vânzări, Financiar şi Juridic (dacă este cazul), vor hotărî asupra conţinutului rezoluţiei ce va fi transmis petentului.

Imediat după finalizarea analizei reclamaţiei, în cazul reclamaţiei soluţionate favorabil, cu rezoluţie de despăgubire, FedEx va solicita reclamantului datele bancare în vederea efectuării plăţii despăgubirii, în cazul în care a optat pentru această variantă/modalitate de plată a despăgubirilor corespunzătoare şi nu au fost furnizate aceste informaţii la momentul introducerii reclamaţiei.

Dacă reclamaţia se dovedeşte neîntemeiată, ea este declarată nulă (se respinge) şi este anunţat reclamantul cu privire la decizie şi la argumentele care au condus la această decizie. Dacă reclamaţia se dovedeşte întemeiată, decizia este adusă la cunoştinţa reclamantului.

11.8 La orice reclamaţie primită, rezultatul reclamaţiei va fi comunicat petentului în scris, pe adresa de email sau adresa poştală indicată de petent în cuprinsul reclamaţiei, ţinând seama de modalitatea solicitarea petentului, iar în absenţa acesteia, de modalitatea de introducere a reclamaţiei.

11.9 Expeditorul poate renunţa în favoarea Destinatarului, la dreptul de despăgubire care îi revine în temeiul dispoziţiilor legale.

11.10 Plata despăgubirilor se face, în funcție de solicitarea petentului, în numerar la unul dintre punctele de acces al FedEx deservit de personal sau în cont bancar, în lei, în termen de maxim 60 de zile de la data finalizării favorabile a analizei reclamației de către FedEx, fără a fi însă depășit termenul de 3 luni de la introducerea acesteia.

11.11 În cazul reclamațiilor întemeiate, FedEx va acorda despăgubirile în termenul și condițiile stabilite conform prezentului document, fără a fi necesară în acest sens vreo solicitare expresă din partea Utilizatorului. Acordarea despăgubirilor nu poate fi condiționată de transferul proprietății bunului care face obiectul respectivei trimiteri poștale către furnizorul de servicii poștale, cu excepția trimitărilor poștale care fac obiectul serviciilor de trimitere cu valoare declarată ori a serviciilor contra ramburs, în cazul cărora s-au acordat despăgubiri conform dispozițiilor legale aplicabile, ca urmare a pierderii, furtului sau distrugerii totale a trimitărilor poștale.

11.12 În cazul acceptării de către FedEx, total sau parțial, a plângerii formulate, Expeditorul garantează că asigurătorii săi sau orice terțe părți care au un interes în privința trimiterii poștale, renunță la orice drept, soluționare sau degrevare la care ar putea avea dreptul prin subrogare sau în alt mod.

11.13 În cazul reclamațiilor având ca obiect pierderea trimiterii poștale, FedEx nu va considera ca fiind pierdută respectiva trimitere poștală timp de cel puțin 30 de zile de la data înregistrării reclamației petentului (FedEx poate stabili de comun acord împreună cu Expeditorul ca această perioadă să fie mai scurtă). În cazul în care trimiterea postală este localizată și predată Destinatarului în termenul menționat anterior, FedEx va răspunde corespunzător pentru predarea cu întârziere a trimiterii poștale conform art. 8.11. De asemenea, aceste considerente nu vor afecta dreptul Utilizatorului de a introduce reclamația și nici soluționarea acesteia de către FedEx, în termenele stabilite mai sus.

11.14 Termenul pentru introducerea cererii de chemare în judecată este de 1 (un) an de la data depunerii trimiterii poștale.

12. TARIFE

12.1 FedEx practică tarife de catalog, precum și tarife negociate/particularizate (preferențiale), stabilite prin contract comercial încheiat în baza unor oferte individuale negociate între părți.

12.2 FedEx tarifează fiecare trimitere poștală în funcție de greutatea mai mare calculată și aleasă între greutatea fizică reală a trimiterii poștale și greutatea volumetrică a acesteia. Greutatea volumetrică se calculează conform factorului de conversie volumetric aferent serviciului contractat.

12.3 Plata tarifului serviciului poștal se poate face în numerar, online (transfer bancar) sau prin bancă, cu O.P., la momentul depunerii trimiterii poștale sau, acolo unde există contracte încheiate, anterior furnizării serviciului poștal (în avans) ori ulterior furnizării acestuia, la data scadentă (conform prevederilor contractuale).

12.4 Facturile pentru Tarifele serviciilor poștale sunt, în principiu, plătite fără reținere sau compensare, în termen de 30 de zile de la data întocmirii facturii. Facturile pentru taxe vamale, impozite și alte Taxe conexe se plătesc la momentul primirii. Cu toate acestea, FedEx își rezervă dreptul de a solicita în avans plata oricăror Tarife, prin intermediul contractelor încheiate individual, suplimentar condițiilor generale privind furnizarea serviciilor poștale.

13. CLAUZĂ DE SEPARABILITATE

În cazul în care vreuna din prevederile prezentelor Condiții este declarată nevalidă sau inaplicabilă, aceasta nu va afecta celelalte prevederi, toate acestea rămânând în vigoare.

14. LEGISLAȚIA APLICABILĂ ȘI JURISDICȚIA

Litigiile derivate din sau care au legătură cu aceste Condiții se supun legislației din România și sunt de competența instanțelor de judecată din București.

Prezentele Condiții sunt aplicabile începând cu data de 15 august 2026 și fac parte integrantă din oferta comercială a FedEx Express Romania Transportation S.R.L., reprezentând clauzele generale ale contractului individual care se consideră încheiat între Expeditor și FedEx Express Romania Transportation S.R.L., la momentul acceptării trimiterii poștale în rețeaua sa poștală.