



OFERTĂ COMERCIALĂ

**DEDICATĂ CLIEŢILOR CU
CONTRACT**

CARGUS S.R.L.

Conținut

Ofertă de servicii.....	pg 5-10
Expediere și soluții e-commerce.....	pg 11
Lista tarifelor publicate.....	pg 12-13
Ambalare și bunuri interzise.....	pg 14-18
Detalii cu privire la oferta de servicii.....	pg 18-32
Glosar de termeni.....	pg 31-32
Soluționarea reclamațiilor.....	pg 33-34

Ofertă comercială valabilă începând cu 1 noiembrie 2024

Bine ați venit!

Cargus prezintă Oferta Comercială 2024 aplicabilă clienților având contract negociat și Lista de Tarife pentru serviciile poștale și de transport oferite acestor clienți.

Sperăm că această Ofertă Comercială va fi o sursă de informații utilă cu privire la modul nostru de lucru cu dumneavoastră, cu partenerii noștri și că vă va sprijini pentru a crește afacerea pe care o reprezentați.

Suntem convinși că, după lectura acestui document, veți identifica serviciul potrivit fără nicio problemă și că întreg procesul de organizare, facturare și soluții, inclusiv de afaceri, va fi și mai ușor.



Navighează succesul cu Cargus!

Creăm soluții inovatoare și sustenabile, inspirate de tine

Facem acest lucru prin oferirea de suport constant clienților noștri și consumatorilor, precum și comunităților locale și organizațiilor. Zeci de milioane de colete ajung la beneficiarii lor rapid și sigur datorită unei rețele naționale și a oamenilor care o pun în mișcare.

Logistica noastră și personalul experimentat, combinate cu cele mai recente soluții IT, sunt o garanție că nevoile clienților noștri sunt îndeplinite.

Când beneficiați de experiența CARGUS sunteți încrezător pentru că aveți un partener pe care vă puteți baza și succesul vine natural. Într-un mediu al schimbării, ne ajustăm afacerea la cerințele clienților.

Înțelegând presiunea mediului de afaceri, suntem mai mult decât responsabili și eficienți, suntem un partener de afaceri care este mereu acolo pentru dumneavoastră.

DE CE CARGUS?

Soluții pentru orice nevoie,
având o ofertă comercială comprehensivă

50.000+

clienți business ne-au ales drept
partener logistic profesionist în peste
30 de ani

#1 în satisfacția clientului

conform sondajului realizat
de Autoritatea Națională
care supraveghează
operatorii poștali români
(ANCOM) în 2021

Medalia de Argint EcoVadis

– singura companie de curierat
certificată de EcoVadis, arătând
dedicarea și eforturile noastre
susținute pentru managementul
sustenabilității

Cea mai impresionantă evoluție a afacerii

(Gala Premiilor în Sectorul de Curierat
și Servicii Poștale GovNet din 2022)



Cea mai bună aplicație mobilă

a unei companii de curierat
(Gala Premiilor în Sectorul de
Curierat și Servicii Poștale
GovNet din 2021 & 2022)

Cel mai inovator Serviciu/Produs

din industria curieratului pentru SIGN & GO
(Gala Premiilor în Sectorul de Curierat și
Servicii Poștale GovNet din 2023)

Calitatea serviciilor

(standardul ISO 9001:2015 pentru
activități de curierat desfășurate
național și intermediere de activități
de curierat internațional)

Cel mai bun Contact Center

(intern / de dimensiune medie și cel mai bun
departament Telesales, precum și alte câteva premii,
obținute la Romanian Contact Center Awards 2022)



OFERTĂ DE SERVICII

SERVICII DE BAZĂ

PENTRU CLIEŢI AVÂND CONTRACT NEGOCIAT

1. Ofertă de servicii

2. Expediere şi soluţii e-commerce

3. Lista tarifelor publicate

4. Ambalare şi bunuri interzise

5. Detalii cu privire la oferta de servicii

6. Soluţionarea reclamaţiilor

CLICK & COLLECT

Este un serviciu naţional care presupune colectarea, sortarea, transportul şi livrarea de plicuri (maxim 1 kg) şi colete (maxim 15 kg) cu dimensiunile maxime: 60X37X40 cm. Trimiterea poştală este fie colectată prin Reţeaua CARGUS SHIP & GO şi/sau livrată prin intermediul Reţelei CARGUS SHIP & GO, disponibilă pe întreg teritoriul României, harta locaţiilor putând fi consultată pe website-ul <https://www.cargus.ro/point-location-romanian/>.

STANDARD

Este un serviciu naţional şi internaţional “door-to-door” care presupune colectarea, sortarea, transportul şi livrarea de plicuri (maxim 1 kg) şi colete (maxim 31

kg) cu livrare la adresa destinatarului. Acest serviciu poate fi efectuat în România sau în alte ţări.

STANDARD 31+

Este un serviciu naţional de transport rutier “door-to-door” care include colectarea, sortarea, transportul şi livrarea de colete cu greutatea de peste 31 kg şi până la 50 kg (maxim) cu livrare la adresa destinatarului.

STANDARD 50+

Este un serviciu naţional de transport rutier “depozit la depozit” pentru mărfuri cu o greutatea de peste 50 kg şi până la 800 kg, cu livrare la depozitul destinatarului.

TABEL 1
CARACTERISTICI
SERVICII DE BAZĂ

	CLICK & COLLECT	STANDARD ¹	STANDARD 31+	STANDARD 50+
Greutate maximă pe piesă	15 kg	31 kg	50 kg	800 kg
Lungime maximă pe piesă	< 60 cm	< 160 cm	< 160 cm	< 180 cm
Dimensiuni maxime pe piesă	60X37X40 cm	(L+I+î) < 180 cm	(L+I+î) < 180 cm	120 x 80 x 180 cm
Număr maxim de piese pe expediere	1	Până la 15	15	1
Accesibilitate	Cargus Smart Hub, Integrare API, WebExpress, Plug in-uri			
Timp de livrare	Pentru zona 0 Ziua lucrătoare următoare pentru mai mult de 90% din volumul de expedieri şi 2-3 zile lucrătoare pentru restul de expedieri. Pentru expedieri care cântăresc mai mult de 50 kg, se adaugă o zi lucrătoare suplimentară la timpul de livrare. Pentru celelalte zone, timpul de livrare variază în funcţie de ţară, de la 2 până la 5 zile lucrătoare			
Greutate taxabilă	Greutatea taxabilă reprezintă cea mai mare valoare dintre greutatea fizică (gravimetrică) şi greutatea volumetrică. Greutatea volumetrică este calculată conform următoarelor formule: [lungime în cm (a) x lăţime în cm (b) x înălţime în cm (c)] ÷ 6000			

Notă: Coletele cu dimensiuni mai mari decât cele descrise mai sus vor fi acceptate dar se vor aplica suprataxe.

¹ Detalii suplimentare cu privire la Serviciul Standard specifice pentru fiecare zonă de livrare se pot regăsi în Tabelul 2.

OFERTĂ DE SERVICII

DETALII DESPRE SERVICII ÎN FUNCȚIE DE ZONA DE LIVRARE

1. Ofertă de servicii

2. Expediere și soluții e-commerce

3. Lista tarifelor publicate

4. Ambalare și bunuri interzise

5. Detalii cu privire la oferta de servicii

6. Soluționarea reclamațiilor

TABEL 2²

SERVICIUL STANDARD ÎN FUNCȚIE DE ZONA DE LIVRARE					
	ZONA 0	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4
Țări	ROMÂNIA	BULGARIA, UNGARIA	CEHIA, POLONIA, SLOVACIA	GRECIA	GERMANIA
Timp de livrare	Ziua lucrătoare următoare pentru mai mult de 90% din volumul de expedieri și 2-3 zile lucrătoare 2-3 pentru restul	2-3 zile	N/A	3-5 zile	N/A
Greutate maximă pe piesă	31 kg	30 kg	N/A	30 kg	N/A
Lungime (L) maximă pe piesă în cm	160	160	N/A	120	N/A
Suma maximă a dimensiunilor (L+I+Î) pe piesă în cm	180	180	N/A	180	N/A
Număr maxim de piese pe expediere	15	1	N/A	1	N/A
Încercări de livrare	1	2	N/A	2	N/A

² Serviciile de livrare în Bulgaria și Grecia sunt disponibile începându cu 1 Octombrie 2024, în timp ce serviciile de livrare pentru țările adiționale vor fi anunțate la o dată ulterioară.

OFERTĂ DE SERVICII

SERVICII CU VALOARE ADĂUGATĂ

1. Ofertă de servicii
2. Expediere și soluții e-commerce
3. Lista tarifelor publicate
4. Ambalare și bunuri interzise
5. Detalii cu privire la oferta de servicii
6. Soluționarea reclamațiilor

TABEL 3
ASOCIERI DE
SERVICII

	DETALII	CLICK & COLLECT	STANDARD	STANDARD 31+	STANDARD 50+
LIVRARE SPECIALĂ					
PRE 10 AM	Livrare înainte de 10:00 AM	n/a	✓	✓	n/a
PRE 12 PM	Livrare înainte de 12:00 PM	n/a	✓	✓	n/a
Livrare sâmbătă	Livrare sâmbăta pentru colete colectate vinerea	n/a	✓	✓	n/a
RETURURI					
Retur consumator	Returul coletelor la inițiativa destinatarului către expeditor într-o perioadă determinată	✓	✓	n/a	n/a
Retur documente	Retur documente de la destinatar către expeditor	n/a	✓	✓	✓
Colet la schimb	Colectarea unui colet de la destinatar pentru a fi livrat expeditorului	n/a	✓	✓	✓
SERVICII CU VALOARE ADĂUGATĂ					
Serviciul contra ramburs în cont colector ³	Plata de către destinatar către expeditor a valorii bunului. Suma este transferată către expeditor într-un cont bancar declarat	✓	✓	✓	✓
Serviciul contra ramburs în numerar	Plata de către destinatar către expeditor a valorii bunului. Suma este transmisă către expeditor în numerar	n/a	✓	✓	n/a
Serviciul cu valoare declarată	Asigurarea bunurilor până la concurența valorii declarate	✓	✓	✓	✓
Serviciul cu confirmare de primire	Predarea către expeditor a dovezii de primire, confirmată de către destinatar în scris	n/a	✓	✓	✓

Accesibil numai în zona 0

Accesibil în zona 0 și alte zone

³ Destinatarii coletului vor putea achita sumele atât în numerar cât și prin plata cu cardul la curieri. Sumele colectate din rambursuri vor fi transferate către expeditor în monedă locală sau străină, în funcție de țara de livrare / colectare a rambursului. Recomandăm ca expeditorii să dețină un cont în aceste monede sau un cont multimonedă. Comisioanele pentru plățile încasate vor fi suportate de către expeditor.

OFERTĂ DE SERVICII

SERVICII CU VALOARE ADĂUGATĂ

1. Ofertă de servicii
2. Expediere și soluții e-commerce
3. Lista tarifelor publicate
4. Ambalare și bunuri interzise
5. Detalii cu privire la oferta de servicii
6. Soluționarea reclamațiilor

TABEL 3

ASOCIERI DE SERVICII		CLICK & COLLECT	STANDARD	STANDARD 31+	STANDARD 50+
CARACTERISTICI SUPLIMENTARE					
Deschidere colet la livrare	Destinatarul deschide și verifică vizual conținutul coletului	n/a	✓	✓	n/a
Schimbare destinație de livrare	Schimbarea destinatarului sau a adresei de livrare în afara orașului de destinație înaintea livrării expedierii	n/a	✓	✓	n/a
TARIFE ADIȚIONALE					
Arie extinsă	Livrare în afara ariei de acoperire Cargus	n/a	✓	✓	✓
Manevrare suplimentară	Livrarea unei expedieri atipice ⁴	n/a	✓	✓	✓
Supradimensionare	Livrarea unei expedieri supradimensionate – care depășește dimensiunea sau greutatea maximă admisă de Cargus ⁵	n/a	✓	✓	✓
Retur expediere nelivrată	Returul unei expedieri nelivrate către destinatar din motive care nu depind de CARGUS	✓	✓	✓	✓

Accesibil numai în zona 0

Accesibil în zona 0 și alte zone

⁴ Vă rugăm să vedeți definiția din Tabelul 5

⁵ Vă rugăm să vedeți definiția din Tabelul 5

OFERTĂ DE SERVICII

SERVICII CU VALOARE ADĂUGATĂ ÎN FUNCȚIE DE ZONA DE LIVRARE

1. Ofertă de servicii

2. Expediere și soluții e-commerce

3. Lista tarifelor publicate

4. Ambalare și bunuri interzise

5. Detalii cu privire la oferta de servicii

6. Soluționarea reclamațiilor

TABEL 4
DETALII
RAMBURS ȘI
VALOARE
DECLARATĂ

ZONA 0

ZONA 1

ZONA 2

ZONA 3

ZONA 4

Țări	ROMÂNIA	BULGARIA	GRECIA
Restituire ramburs	2-5 zile	3-6 zile	10-13 zile
Valoare maximă ramburs	Door to door, maxim: 5,000 RON/persoane juridice și 10,000 RON/persoane fizice Rețeaua Cargus Ship & GO: maxim 1,000 RON	2,000 BGN	1,000 EUR
Valoare declarată maximă	Door to door, maxim 23,000 RON Rețeaua Cargus Ship & GO: maxim 1,000 RON	Maxim 4,700 EUR	maxim 4,700 EUR

OFERTĂ DE SERVICII

TARIFE ADIȚIONALE

1. Ofertă de servicii
2. Expediere și soluții e-commerce
3. Lista tarifelor publicate
4. Ambalare și bunuri interzise
5. Detalii cu privire la oferta de servicii
6. Soluționarea reclamațiilor

Pentru clienții cu contract, oferim opțiunea de livrare a expedierilor care sunt non-standard din perspectiva formei sau care depășesc dimensiunile noastre standard, cu aplicarea de suprataxe. În plus, poate fi aplicată o suprataxă adițională în cazul în care expeditorii solicită livrări în afara ariei de acoperire Cargus.

TABEL 5

MATRICE DE EXPEDIERI	EXPEDIERE STANDARD	EXPEDIERE ATIPICĂ	EXPEDIERE SUPRADIMENSIONATĂ
Formă	În formă dreptunghiulară sau pătrată	În formă ne-rectangulară sau cilindrică	În același timp standard și atipică
Lungimea maximă a unei laturi	160 cm	>160 cm și <220cm	>220cm
Suma maximă a dimensiunilor coletului (L+l+î)	180 cm	>180 cm și <280 cm	>280cm
Suprataxă aplicată	Niciuna	Suprataxă de manevrare suplimentară	Suprataxă de supradimensionare

SUPRATAXĂ DE MANEVRARE SUPLIMENTARĂ

Aceasta este o opțiune oferită clienților care au contract cu Cargus, care constă în posibilitatea expeditorului de a solicita livrarea unei expedieri atipice. Pentru livrări în Grecia, suprataxa de manevrare suplimentară se va aplica pentru colete cu lungimea mai mare de 120 cm.

SUPRATAXA DE SUPRADIMENSIONARE

Aceasta este o opțiune oferită clienților care au un contract cu Cargus, care constă în posibilitatea expeditorului de a solicita livrarea unei expedieri supradimensionate - care depășește standardele maxime de dimensiune sau greutate ale Cargus.

Dacă o expediere este atât supradimensionată, cât și atipică, **se va aplica doar suprataxa pentru supradimensionare**. Această suprataxă se aplică și expedierilor corespunzătoare serviciului Standard 50+ în situațiile în care dimensiunile paletului depășesc 80x120x180 cm sau greutatea depășește 800 kg.

ZONĂ EXTINSĂ

Opțiune oferită clienților care au un contract cu CARGUS, constând în posibilitatea expeditorului de a solicita livrarea către următoarele localități din zona extinsă, <https://www.cargus.ro/wp-content/uploads/Cargus-Zona-Extinsa.pdf>.

SISTEME DE LIVRARE ȘI SOLUȚII PENTRU COMERȚUL ELECTRONIC

1. Ofertă de servicii

2. Expediere și soluții e-commerce

3. Lista tarifelor publicate

4. Ambalare și bunuri interzise

5. Detalii cu privire la oferta de servicii

6. Soluționarea reclamațiilor

CARGUS SMART HUB

Cargus Smart Hub este o soluție Cargus pentru clienții din comerțul electronic, care oferă acces la un centru de control unificat ce acoperă cele mai importante domenii ale ecosistemului de comerț electronic, permițând gestionarea ușoară a comenzilor și expedierilor pe multiple canale de vânzare.

Funcționalități:

- **Gestionarea Produselor și a Inventarului:** încărcarea și sincronizarea rapidă a produselor pe toate canalele; sincronizare în timp real între piețele de desfacere; gestionarea stocurilor prin depozite virtuale;
- **Gestionarea Comenzilor și Ofertelor:** vizualizarea comenzilor din toate canalele de vânzare într-un singur panou; procesarea rapidă a comenzilor și gruparea acestora pe statusuri personalizate; crearea și gestionarea ofertelor pe multiple canale de vânzare; automatizarea acțiunilor: trimiterea documentelor de vânzare și opțiunilor de retur către consumatori;
- **Gestionarea Expedierilor:** vizualizarea tuturor informațiilor despre expedieri într-un singur panou; generarea automată a scrisorilor de transport și notificărilor către clienți; tipărirea fără efort a mai multor scrisori de transport; crearea de șabloane pentru detaliile expedierilor;
- **Gestionarea notificărilor:** crearea de șabloane prestabilite pentru notificări personalizate; configurarea notificărilor automate bazate pe declanșatoare configurabile;
- **Facturare:** crearea, modificarea, tipărirea sau exportul facturilor; gestionarea facturării pentru diferite canale de vânzare; integrarea cu Smart Bill sau alți furnizori folosind API; automatizarea trimiterii facturilor către clienți;
- **Raportare:** date în timp real despre livrările curente; performanța canalelor și a produselor într-un singur loc; analiza rezultatelor și adaptarea strategiilor de afaceri.

Mai multe detalii pe: [CARGUS SMART HUB](#) • [Cargus](#)

API

CARGUS a dezvoltat o interfață de aplicație CARGUS (API), destinată în principal clienților care dețin un magazin online și utilizează propriile platforme, o interfață ce poate fi folosită pentru integrarea cu: CRM, WHM, SAP, etc. Cu această soluție de integrare automată, clienții vor putea gestiona cu ușurință expedierile, pregăti documentele de expediere online, urmări în orice moment o expediere pentru a vedea unde se află și când va ajunge la destinație, fără a fi necesară utilizarea software-ului CARGUS.

INTERFAȚĂ MODUL PENTRU MAGAZINE ONLINE (PLUGINS)

CARGUS a dezvoltat aceste module pentru a facilita utilizarea serviciilor oferite și destinate magazinelor online. Clienții vor putea gestiona cu ușurință expedierile, calcula tarifele pentru serviciile comandate, genera scrisori de transport online și urmări în orice moment unde se află expedierea și când va ajunge la destinație, fără a fi necesară utilizarea unui software CARGUS.

WEBEXPRESS

WebExpress este un instrument online de procesare a expedierilor, oferit gratuit clienților care încheie un contract cu CARGUS, permițând generarea scrisorilor de transport și plasarea unei comenzi către curierul CARGUS fără a contacta Serviciul Clienți. **Beneficii:**

- Accesibil de pe www.CARGUS.ro, fără instalarea prealabilă a aplicației;
- Utilizatorii înregistrați au acces la istoricul expedierilor lor în orice moment;
- Posibilitatea de a lansa comenzi de ridicare fără a contacta telefonic Serviciul Clienți;
- Permite exportul detaliilor de expediere sau ale destinatarului;
- Permite procesarea expedierilor în orice moment al zilei;
- Editarea clienților în propria lor bază de date;
- Permite stocarea înregistrărilor anterioare, precum și a adreselor destinatarilor, evitând erorile în redactarea scrisorii de transport.

Pentru mai multe detalii cu privire la sistemele de expediere și soluțiile e-commerce ale Cargus, vă rugăm să verificați: [Cargus IT tools and solutions for companies. Efficient dispatch of orders](#) • [Cargus](#) sau contactați: ecom@cargus.ro

LISTA DE TARIFE PUBLICATE

1. Ofertă de servicii
2. Expediere și soluții de e-commerce
3. Lista tarifelor publicate
4. Ambalare și bunuri interzise
5. Detalii cu privire la oferta de servicii
6. Soluționarea reclamațiilor

Entitățile juridice pot beneficia de următoarele tarife publicate, numai pe bază de contract de curierat și transport încheiat cu Cargus S.R.L.:

Țări ⁶	ZONA 0		ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4
	ROMÂNIA		BULGARIA, UNGARIA	CEHIA, POLONIA, SOLVACIA	GRECIA	GERMANIA
SERVICII DE BAZĂ						
CLICK & COLLECT		LOCO/NATIONAL				
COLET S (60cm x 37cm x 3cm)		20,00 RON	N/A	N/A	N/A	N/A
COLET M (60cm x 37cm x 10cm)		23,00 RON	N/A	N/A	N/A	N/A
COLET L (60cm x 37cm x 20 cm)		26,00 RON	N/A	N/A	N/A	N/A
COLET XL (60 cm x 37 cm x 40 cm)		29,00 RON	N/A	N/A	N/A	N/A
STANDARD	LOCO	NATIONAL				
Preț pe primul kg al Expedierii	21,00 RON	23,00 RON	9,00 €	9,40 €	9,00 €	14,90 €
Preț pe kg adițional al Expedierii (peste primul kg)	1,90 RON	1,90 RON	0,90 €	1,00 €	2,20 €	2,00 €
Preț pe piesă adițională în Expediere (peste prima Piesă)*	0,00 RON	0,00 RON	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
STANDARD 31+		LOCO/NATIONAL				
Preț pe primul kg al Expedierii		85,00 RON	N/A	N/A	N/A	N/A
Preț pe kg adițional al Expedierii (peste primul kg)		2,50 RON	N/A	N/A	N/A	N/A
Preț pe piesă adițională în Expediere (peste prima Piesă)*		0,00 RON	N/A	N/A	N/A	N/A
STANDARD 50+		LOCO/NATIONAL				
51– 100 kg		300,00 RON	N/A	N/A	N/A	N/A
101– 200 kg		600,00 RON	N/A	N/A	N/A	N/A
201– 400 kg		1.200,00 RON	N/A	N/A	N/A	N/A
401– 600 kg		1.800,00 RON	N/A	N/A	N/A	N/A
601– 800 kg		2.400,00 RON	N/A	N/A	N/A	N/A
Tarif Kg per pallet >800 kg		3,00 RON	N/A	N/A	N/A	N/A

Note:

- Pentru CLICK & COLLECT, greutatea maximă admisă pe piesă: 15 kg. Tariful de livrare este pe piesă.
- Pentru Standard, o expediere poate conține un număr maxim de 15 piese și greutatea maximă a unei piese este 31 kg. Piese peste 31 kg vor fi tarificate conform serviciului Standard 31+ sau, după caz, conform serviciului Standard 50+.
- Pentru Standard 31+ o expediere poate conține un număr maxim de 15 piese și greutatea maximă a unei piese este între 31-50 kg. Piese peste 50 kg vor fi tarificate conform serviciului Standard 50+

⁶ Serviciile de livrare în Bulgaria și Grecia vor fi disponibile începând cu 1 octombrie 2024, în timp ce disponibilitatea serviciilor de livrare pentru țările adiționale va fi anunțată la o dată ulterioară.

LISTA DE TARIFE PUBLICATE

2. Ofertă de servicii
2.Expediere și soluții de e-commerce
3. Lista tarifelor publicate
4. Ambalare și bunuri interzise
5. Detalii cu privire la oferta de servicii
6. Soluționarea reclamațiilor

	ZONA 0	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4
Țări ⁷	ROMÂNIA	BULGARIA, UNGARIA	CEHIA, POLONIA, SLOVACIA	GRECIA	GERMANIA
SERVICII CU VALOARE ADĂUGATĂ⁸					
LIVRARE SPECIALĂ	LOCO/ NATIONAL				
PRE 10 AM	25,00 RON	5,10 €	5,10 €	5,10 €	5,10 €
PRE 12 PM	12,00 RON	2,50 €	2,50 €	2,50 €	2,50 €
Livrare Sâmbăta	6,00 RON	1,30 €	1,30 €	1,30 €	1,30 €
RETUR					
Retur consumator	20,00 RON	N/A	N/A	N/A	N/A
Retur documente și Confirmare de primire	12,00 RON	9,00 €	9,40 €	9,00 €	14,90 €
Colet la schimb	Tarif standard*	N/A	N/A	N/A	N/A
SERVICII CU VALOARE ADĂUGATĂ					
Serviciul contra ramburs în cont colector	7,00 RON	1% + 1,5 EUR	1% +1,5 EUR	1% + 1,5 EUR	1% +1,5 EUR
Serviciul contra ramburs în numerar	12,00 RON + 2% din valoarea rambursului	N/A	N/A	N/A	N/A
Serviciul de trimitere cu valoare declarată	1 % din valoarea declarată/expediere	1%	1%	1%	1%
CARACTERISTICI SUPLIMENTARE					
Deschidere colet la livrare	5,00 RON	1,10 €	1,10 €	1,10 €	1,10 €
Schimbarea destinației de livrare de către expeditor	Tarif standard*	N/A	N/A	N/A	N/A
TARIFE ADIȚIONALE					
Zonă extinsă	25,00 RON	5,10	5,10	5,10	5,10
Manevrare suplimentară	15,00 RON	3,10	3,10	3,10	3,10
Supradimensionare	100,00 RON	20,20	20,20	20,20	20,20
Retur expediere nelivrată	Tarif standard	Tarif standard	Tarif standard	Tarif standard	Tarif standard

* Tariful standard este tariful aplicabil serviciului principal asociat.

Note:

- Pentru toate țările, cu excepția României, toate tarifele vor fi calculate și facturate în RON, utilizând cursul de schimb al Băncii Naționale a României din ziua facturării. Tarifele nu includ TVA.
- Cargus S.R.L. are dreptul de a actualiza tarifele cu modificările la prețul carburantului. Informații cu privire la indexul de combustibil aplicabil sunt publicate pe website-ul companiei: <https://www.cargus.ro/index-de-combustibil/>.
- În cazul conversiilor valutare, se poate aplica un coeficient de schimb valutar. Coeficientul de risc valutar este de 0% pentru EUR și de 1% pentru toate celelalte valute.

Serviciu cu valoare adăugată disponibil

Serviciu cu valoare adăugată momentan indisponibil

⁷ Serviciile de livrare în Bulgaria și Grecia vor fi disponibile începând cu 1 octombrie 2024, în timp ce disponibilitatea serviciilor de livrare pentru țările adiționale va fi anunțată la o dată ulterioară.

⁸ Serviciile cu valoare adăugată disponibile pentru Bulgaria și Grecia sunt marcate în Tabelul 3.

MODALITĂȚI DE AMBALARE ȘI BUNURI INTERZISE LA TRANSPORT

1. Ofertă de servicii
2. Expediere și soluții de e-commerce
3. Lista tarifelor publicate
4. Ambalare și bunuri interzise
5. Detalii cu privire la oferta de servicii
6. Soluționarea reclamațiilor

Cargus S.R.L., în calitate sa de furnizor de servicii poștale, dorește să se asigure că trimiterile postale preluate de la clienții săi ajung în perfectă stare la destinație.

Înainte de preluare, fiecare expeditor are responsabilitatea de a verifica fiecare expediere, astfel încât aceasta să corespundă **“Modalităților de ambalare”** prezentate mai jos.

Cargus furnizează clienților materiale operaționale și ambalaje (flyere, plicuri, etichete termice etc.) prin intermediul website-ului <https://.consumabile.cargus.ro>, la tarifele și în condițiile specificate pe acest website.

Recomandări și soluții de ambalare pentru pregătirea expedierilor:

- Dimensiunea și tipul ambalajului trebuie să fie în concordanță cu conținutul expedierii;
- Exteriorul ambalajului trebuie să fie suficient de rezistent încât să nu cedeze din cauza greutății conținutului ;
- Etichetarea expedierilor cu eticheta “Fragil” nu înlocuiește o ambalare corespunzătoare;
- Pentru a preveni deplasarea conținutului în colet pe durata transportului, clientul trebuie să se asigure că la ambalare utilizează suficient material protector (hârtie, folie cu bule, etc);
- Bunurile fragile trebuie plasate în centrul coletului, fără ca articolele conținute să fie în contact direct unul cu celălalt;
- Pentru sigilarea cutiilor de carton este necesară folosirea benzii adezive.

Expedieri atipice (mărfuri) cu forme non-rectangulare:

- Mărfuri cu formă rotundă (de exemplu, butoaie, bidoane etc.) - trebuie fixate și protejate pe palet pentru a preveni deplasarea lor (de exemplu, cu picioare de lemn);
- Bobine grele - trebuie asigurate pe palet folosind blocaje de lemn, precum și 2 (două) chingi plasate orizontal și 2 (două) chingi plasate vertical sau cu bandă de plastic rezistentă;
- Echipamente industriale - trebuie transportate într-o ladă sau fixate ferm pe palet, acoperite cu plăci de lemn și cu margini de protecție;
- Lichide/combustibili - trebuie complet eliminate din echipamente înainte ca mărfurile să fie ridicate pentru transport;
- Piese grele - trebuie încărcate pe o bază largă pentru a preveni instabilitatea în timpul transportului.

AMBALAREA BUNURILOR PALETIZATE

Pregătirea expedierii:

Toți clienții trebuie să respecte “Metode de ambalare” și “Bunuri interzise și restricționate la transport” ale CARGUS.

Coletele trebuie:

- Închise și sigilate printr-o metodă eficientă, cum ar fi bandă adezivă, sigilii și alte metode concepute pentru a securiza conținutul (materiale rezistente la șocuri, izolație etc.);
- Intacte și suficient de rezistente;
- Adaptate la forma, greutatea și dimensiunea produsului care urmează să fie transportat;
- Să facă imposibil accesul la conținut fără a lăsa urme vizibile de desigilare;
- Lipsite de orice elemente care ar putea deteriora în vreun fel expedierea respectivă sau alte expedieri în timpul transportului.

MODALITĂȚI DE AMBALARE ȘI BUNURI INTERZISE LA TRANSPORT

1. Ofertă de servicii
2. Expediere și soluții de e-commerce
3. Lista tarifelor publicate
4. Ambalare și bunuri interzise
5. Detalii cu privire la oferta de servicii
6. Soluționarea reclamațiilor

Tipuri de paleți:

- CARGUS va accepta pentru expediere doar paleți nedeteriorați (preferabil euro-paleți sau paleți de dimensiuni și calitate identică).
- Dimensiunile maxime ale unei expedieri paletizate sunt următoarele (L x l x Î): 120 x 80 x 180 cm.
- Greutatea maximă facturabilă a unei expedieri pe palet este de 800 kg.

Expedieri atipice, paletizate (mărfuri):

- Coletele atipice (mărfuri) trebuie să fie legate de palet și fixate corespunzător, înfășurate cu folie stretch și/sau bandă de fixare pentru a preveni deplasarea.

Încărcarea mărfurilor în coloane

Așezarea mărfurilor pe palet în coloane asigură o rezistență maximă la stivuire. În cazul mărfurilor cu conținut rigid, coletele sunt stivuite pe palet într-un mod intercalat, ca niște cărămizi, pentru a obține mai multă stabilitate pentru acestea și, astfel, pentru palet.

Mărfurile nu trebuie să depășească suprafața paletului

Mărfurile trebuie să fie plasate și stivuite pe palet astfel încât să nu depășească marginile paletului. În caz contrar, există riscul de ambalare necorespunzătoare și deteriorarea altor mărfuri transportate de același vehicul.

Mentținerea suprafeței superioare a paletului plată

Suprafața superioară plată asigură o rezistență superioară a paletului, menținând dimensiunile mărfurilor compacte și permițând stivuirea. Paleții care nu pot fi stivuiți vor fi supuși unor taxe suplimentare.

Fixarea paleților cu bandă de plastic rigidă sau folie

Bandă de plastic rigidă și/sau folie de plastic trebuie utilizate pentru ambalarea paletului pentru a asigura stabilitatea paletului pe lateral. În cazul în care se folosește doar folie de plastic, paletul trebuie, de asemenea, să fie suplimentar fixat cu benzi de plastic rigide.

Aplicarea etichetelor la vedere

Pentru o vizibilitate mai bună, etichetele ar trebui să fie fixate pe lateralul paletului, nu pe partea superioară.

Marja de depreciere a paleților

În cazul serviciilor care implică transportul pe paleți furnizați de client, se consideră o marjă de depreciere de maximum 10%. CARGUS și clientul vor redacta o conciliere scrisă a numărului de paleți folosiți pentru furnizarea serviciilor și a celor depreciati la un interval de 3 luni.

MODALITĂȚI DE AMBALARE ȘI BUNURI INTERZISE LA TRANSPORT

1. Ofertă de servicii
2. Expediere și soluții de e-commerce
3. Lista tarifelor publicate
4. Ambalare și bunuri interzise
5. Detalii cu privire la oferta de servicii
6. Soluționarea reclamațiilor

TIP DE PRODUS	AMBALARE RECOMANDATĂ
Echipament IT&C (electronice și bunuri de uz casnic)	Ambalaj special pus la dispoziție de producătorul pentru transport. Cele șase fețe ale coletului trebuie protejate pe dinăuntru cu polistiren sau alt material protector. Cutie de lemn umplută cu polistiren sau alt material protector.
Băuturi îmbuteliate sau lichide	Cele șase fețe ale coletului trebuie protejate pe dinăuntru cu polistiren sau alt material protector. Ambalaj special pus la dispoziție de producătorul pentru transport. Cele șase fețe ale coletului trebuie protejate pe dinăuntru cu polistiren sau alt material protector.
Articole sau produse de sticlă	Ambalaj realizat din lemn sau carton presat, oferit de fabricant pentru transport. Cele șase fețe ale coletului trebuie protejate pe dinăuntru cu polistiren sau alt material protector.
Opere de artă (picturi, sculpturi, statuete)	Cutie de lemn umplută cu polistiren sau alt material protector. Cele șase fețe ale coletului trebuie protejate pe dinăuntru cu polistiren sau alt material protector.
Instrumente muzicale	Ambalaj special pus la dispoziție de producătorul pentru transport sau ambalaj de lemn. Cele șase fețe ale coletului trebuie protejate pe dinăuntru cu polistiren sau alt material protector.
Role de film	Ambalaj din carton (cutie/tub) protejat cu polistiren. Ambalaj special pus la dispoziție de producătorul pentru transport.
DVD-uri și CD-uri	Ambalaj din carton sau plastic protejat cu polistiren sau folie cu bule.
Bunuri fragile	Ambalaj de carton Cele șase fețe ale coletului trebuie protejate pe dinăuntru cu polistiren sau alt material protector.
Obiecte imprimate (reviste, cataloage, pliante, dosare, calendare)	Cutie din carton durabil, furnizată de fabricantul pentru transport, asigurată cu bandă de ambalare (de plastic sau metalică).
Postere înrămate	Ambalaj de lemn cu material protector.
Plăci magnetice, semne iluminate sau neiluminate (din policarbonat sau metal).	Ambalaj fabricat din carton sau lemn. Cele șase fețe ale coletului trebuie protejate pe dinăuntru cu polistiren sau alt material protector.

Fiecare expeditor trebuie să își asume responsabilitatea pentru conținutul expedierii sale, conform prevederilor privind mărfurile interzise și restricționate stabilite mai jos.

Transportul mărfurilor periculoase este reglementat cu scopul de a preveni, pe cât posibil, accidentele și daunele aduse persoanelor, mediului, mijloacelor de transport sau mărfurilor.

Astfel, **Autoritatea Rutieră Română (RAR)** clasifică substanțele periculoase și interzise în următoarele categorii:

Substanțe și articole explozive:

- Gaze inflamabile;
- Gaze neinflamabile;
- Gaze toxice.

MODALITĂȚI DE AMBALARE ȘI BUNURI INTERZISE LA TRANSPORT

1. Ofertă de servicii
2. Expediere și soluții de e-commerce
3. Lista tarifelor publicate
4. Ambalare și bunuri interzise
5. Detalii cu privire la oferta de servicii
6. Soluționarea reclamațiilor

Lichide inflamabile:

- Solide inflamabile;
- Substanțe supuse autoaprinderii;
- Substanțe care, la contactul cu apa, eliberează gaze inflamabile;
- Comburați;
- Peroxizi organici;
- Substanțe toxice.

Substanțe infecțioase:

- Substanțe radioactive;
- Substanțe corozive;
- Substanțe și obiecte cu diverse pericole.

SUBSTANȚE ȘI OBIECTE EXPLOZIVE		
		
Gaze inflamabile	Gaze neinflamabile	Gaze toxice
LICHIDE INFLAMABILE		
		
Substanțe solide inflamabile	Substanțe supuse aprinderii spontane	Substanțe care în contact cu apa degajă gaze inflamabile
		
Substanțe comburante	Peroxizi organici	Substanțe toxice
SUBSTANȚE INFECȚIOASE		
		
Substanțe radioactive	Substanțe corozive	Substanțe și obiecte cu pericole diverse

MODALITĂȚI DE AMBALARE ȘI BUNURI INTERZISE LA TRANSPORT

1. Ofertă de servicii
2. Expediere și soluții de e-commerce
3. Lista tarifelor publicate
4. Ambalare și bunuri interzise
5. Detalii cu privire la oferta de servicii
6. Soluționarea reclamațiilor

BUNURI INTERZISE ȘI/SAU RESTRICȚIONATE LA TRANSPORT	CATEGORIE
Animale, pești, păsări vii sau moarte, insecte, viermi, șerpi	Interzis
Rămășițe umane – inclusiv cenușă	Interzis
Teste de laborator de orice fel, precum și organe umane	Interzis
Arme de foc complete sau părți componente, imitații, Airsoft, muniție, muniție - imitații.	Interzis
Explozibili, încărcături explozive, artificii, imitații.	Interzis
Bijuterii din metale prețioase	Interzis
Lingouri din orice metal prețios	Interzis
Pietre prețioase în vrac	Interzis
Bunuri de valoare (blănuri, ceasuri, picturi, icoane, monede de colecție etc.)	Interzis
Bunuri de valoare la purtător	Interzis
*Bunuri periculoase	Interzis
**Bunuri interzise de lege	Interzis
Numerar, tichete de masă, instrumente de plată în alb (OP, CEC, Bilet la Ordin).	Interzis
Timbre fiscale/banderole	Interzis
Țigarete și tutun	Interzis
Droguri/plante halucinogene, plante etnobotanice și substanțe psihotrope și precursorii acestora	Interzis
Produse perisabile (carne, fructe, legume, lactate, etc.)	Interzis

* Acoperă bunurile periculoase interzise de legislație.

** Acoperă toate bunurile calificate ca atare de lege.

DETALII CU PRIVIRE LA OFERTA NOASTRĂ DE SERVICII

1. Ofertă de servicii
2. Expediere și soluții de e-commerce
3. Lista tarifelor publicate
4. Ambalare și bunuri interzise
5. Detalii cu privire la oferta de servicii
6. Soluționarea reclamațiilor

5.0 INFORMAȚII GENERALE CU PRIVIRE LA SERVICII:

Greutatea volumetrică	Greutatea volumetrică este calculată de următoarea formulă: [lungime cm (a) x lățime cm (b) x înălțime cm (c)] ÷ 6000
Facturare	- Tarifele serviciilor pentru expedieri standard sunt percepute/plătite în RON, la greutatea facturabilă a expedierilor. Greutatea facturabilă se va referi la valoarea cea mai mare dintre greutatea fizică (gravimetrică) și greutatea volumetrică. - Unitatea minimă de facturare este de 1 kg (greutatea este rotunjită în sus atunci când depășește 0,1 grame). - Pot fi aplicate taxe suplimentare dacă livrarea are loc în afara zonei de acoperire Cargus, dacă expedierile depășesc dimensiunile sau greutatea maxime admise de Cargus și dacă forma coletului nu este regulată. - Dacă coletul depășește greutatea maximă facturabilă admisă și/sau dimensiunile maxime admise pentru un serviciu, dar aceste dimensiuni corespund greutății/dimensiunilor maxime admise de alte servicii similare oferite de Cargus cu limite superioare, expedierea va fi reclasificată la serviciul corespunzător și va fi tratată și tarifată în consecință.
Index de combustibil	Cargus S.R.L. are dreptul să actualizeze tarifele cu modificările prețului combustibilului. Informații despre indexul de combustibil aplicabil sunt publicate pe website-ul companiei: https://www.cargus.ro/index-de-combustibil/.
Ambalare	Toți clienții trebuie să respecte cerințele din documentul "Metode de ambalare și bunuri interzise și restricționate la transport", disponibil la https://www.cargus.ro/wp-content/uploads/CG-modalitati-de-ambalare-si-restrictii-la-transport.pdf
Informații despre colectare și livrare	- Expedierea poștală este predată destinatarului după ce acesta a semnat formularul de livrare, confirmând PIN-ul de livrare primit prin sms și/sau email sau prin scanarea acestui PIN în forma grafică a unui cod QR afișat în aplicația mobilă Cargus, conform opțiunii utilizatorului, dacă este cazul; pentru ridicarea din lockerele Cargus, destinatarul trebuie doar să aibă aplicația Cargus instalată, să se asigure că locația și Bluetooth-ul sunt activate și să apese butonul din detaliile scrisorii de transport. - În cazul în care destinatarul refuză să semneze formularul de livrare sau să confirme PIN-ul primit prin sms și/sau email sau să scaneze codul QR, dacă este cazul, Furnizorul nu va livra expedierea poștală. - Dacă livrarea nu a fost finalizată, coletul este păstrat la un punct de contact CARGUS pentru o perioadă de 5 zile lucrătoare, cu excepția bunurilor paletizate care sunt păstrate pentru maximum 2 zile lucrătoare în caz de încercare de livrare eșuată. Dacă, în această perioadă, destinatarul nu ridică coletul poștal, expedierea va fi returnată expeditorului (pentru mai multe detalii despre returnarea către expeditor, vedeți pagina 29). - Serviciile de livrare interne Cargus includ 1 (o) încercare de livrare gratuită. - CARGUS nu este responsabil pentru nerespectarea termenului de livrare, cu excepția serviciilor PRE 10 AM, PRE 12 PM și Livrare sâmbătă.

DETALII CU PRIVIRE LA OFERTA NOASTRĂ DE SERVICII

1. Ofertă de servicii

2. Expediere și soluții de e-commerce

3. Lista tarifelor publicate

4. Ambalare și bunuri interzise

5. Detalii cu privire la oferta de servicii

6. Soluționarea reclamațiilor

5.1 SERVICII DE BAZĂ

5.1.1 SERVICIUL CLICK & COLLECT⁹

Este un serviciu național care implică colectarea, sortarea, transportul și livrarea plicurilor (maxim 1 kg) și coletelor (maxim 15 kg) cu dimensiunile maxime admise indicate mai jos, cu livrare în următoarea zi lucrătoare pentru mai mult de 90% din volumul expedierilor și în 2-3 zile lucrătoare pentru restul expedierilor*. Trimiterea poștală este fie colectată prin Rețeaua CARGUS SHIP & GO și/sau livrată prin intermediul Rețelei CARGUS SHIP & GO, disponibilă pe întreg teritoriul României, harta locațiilor poate fi consultată pe site-ul <https://www.cargus.ro/point-location-romanian/>.

Caracteristici:

Accesibilitate	Serviciul este disponibil pentru toți clienții CARGUS care utilizează una din următoarele soluții de emitere de documente de transport: aplicația WebExpress, integrare API, module de magazine online, aplicații mobile și web, Cargus Smart Hub.
Număr de piese	Serviciul nu permite expedierea de piese multiple; prin urmare, fiecare piesă va fi considerată ca o expediție individuală.
Specificații: greutate, dimensiuni și formă	- Greutatea maximă facturabilă admisă pentru o trimitere poștală este de 15 kg; - Dimensiunile maxime ale coletului (L+I+Î) nu trebuie să depășească 60 x 37 x 40 cm pentru trimerile poștale procesate printr-un punct sau locker CARGUS SHIP & GO; - Coletul / trimerile poștale trebuie să aibă o formă regulată (paralelipiped sau pătrat).
Facturare	Tarifele se aplică la următoarele 4 (patru) categorii de dimensiuni: - Mică: 60X37X3 cm - Medie: 60X37X10 cm - Mare: 60X37X20 cm - Extra-mare: 60X37X40 cm
Disponibilitate	- Rețeaua CARGUS SHIP & GO este disponibilă pe întreg teritoriul României, harta locațiilor putând fi consultată pe website-ul: https://www.cargus.ro/point-location-romanian/. - Timul de livrare este următoarea zi lucrătoare de la data colectării pentru mai mult de 90% din volumul de expedieri și 2-3 zile lucrătoare pentru restul expedierilor¹⁰. Pentru un calcul exact al timpului de livrare, recomandăm să consultați informațiile disponibile la următorul link: www.cargus.ro/estimare-livrare. - Colectarea trimiterilor poștale pentru expediție se efectuează doar în punctele de acces CARGUS SHIP & GO, iar lockerele permit exclusiv ridicarea coletelor; Livrarea trimiterilor poștale se efectuează la toate punctele de contact CARGUS SHIP & GO și la lockerele menționate pe site-ul CARGUS la adresa indicată mai sus.
Informații despre colectare și livrare	
Plată	Plata tarifului de transport poate fi făcută și de destinatar.
Ramburs	Dacă valoarea bunurilor trebuie achitată de destinatar către expeditor, lockerele nu dispun de o soluție tehnică pentru procesarea plăților; prin urmare, toate costurile aferente vor fi achitate prin link înainte de ridicarea trimiterii poștale.

⁹ Acest serviciu este încadrat ca serviciu de trimitere poștală recomandată conform legislației aplicabile.

¹⁰ Cu excepția orașului Sulina, pentru care se aplică un timp de livrare de 5 zile.

DETALII CU PRIVIRE LA OFERTA NOASTRĂ DE SERVICII

1. Ofertă de servicii
2. Expediere și soluții de e-commerce
3. Lista tarifelor publicate
4. Ambalare și bunuri interzise
5. Detalii cu privire la oferta de servicii
6. Soluționarea reclamațiilor

5.1.2 SERVICIUL STANDARD¹¹

Este un serviciu național sau internațional de tip „door-to-door” care implică colectarea, sortarea, transportul și livrarea de plicuri (maximum 1 kg) și colete (maximum 31 kg) la adresa destinatarului. Serviciul este disponibil pentru clienții care au un contract comercial cu Cargus și se desfășoară pe teritoriul României și în alte țări din afara teritoriului României.

Caracteristici¹²:

Accesibilitate	Serviciul este disponibil pentru toți clienții CARGUS care utilizează una din următoarele soluții de emitere de documente de transport: aplicația WebExpress, integrare API, module de magazine online, aplicații mobile și web, Cargus Smart Hub.
Număr de piese	Expedierile pot fi individuale (Zonele 1 și 3) sau multiple (Zona 0). Expedierile multiple nu pot avea mai mult de 15 piese pentru Zona 0;
Specificații: greutate, dimensiuni și formă	- Greutatea maximă taxabilă admisă a unei expedieri corespunde unui număr maxim de 15 piese/expediere pentru Zona 0 și 1 piesă/expediere pentru Zonele 1 și 3 cu o greutate maximă de 31 kg/piesă; - Lungimea maximă admisă a unei laturi a coletului nu trebuie să depășească 160 cm pentru Zonele 0 și 1 și 120 cm pentru Zona 3; - Suma maximă admisă a dimensiunilor coletului (L+I+î) nu trebuie să depășească 180 cm; - Coletul / trimiterea poștală trebuie să fie regulat(ă) ca formă (paralelipiped sau pătrat); - Nr. de încercări de livrare: 1 pentru Zona 0 și 2 pentru Zonele 1 și 3.
Facturare	Structura tarifului este bază + kilogram adițional.
Disponibilitate	Zona 0 - Serviciul este disponibil pentru locații din România incluse în zona de acoperire CARGUS, despre care se regăsesc detalii la adresa: https://www.cargus.ro/wp-content/uploads/Aria-de-acoperire-Cargus.pdf; Alte zone: vă rugăm să verificați disponibilitatea serviciului din TABELUL 2
Informații despre livrare	Zona 0: Timpul de livrare este următoarea zi lucrătoare pentru 90% din volumul de expedieri și 2-3 zile lucrătoare pentru restul expedierilor¹³. Pentru un calcul exact al timpului de livrare, recomandăm să consultați informațiile disponibile la următorul link: www.cargus.ro/estimare-livrare. Alte zone: vă rugăm să verificați timpul de livrare din TABELUL 2
Plată	Plata tarifului de transport poate fi făcută și de destinatar.

Lista completă a asocierilor de servicii/caracteristici suplimentare poate fi consultată în TABELUL 3.

¹¹ Acest serviciu este încadrat ca serviciu de trimitere poștală recomandată conform legislației aplicabile.

¹² Vă rugăm să consultați lista completă a caracteristicilor în funcție de fiecare zonă de livrare, astfel cum este prezentată în TABELUL 2.

¹³ Cu excepția orașului Sulina, pentru care se aplică un timp de livrare de 5 zile.

DETALII CU PRIVIRE LA OFERTA NOASTRĂ DE SERVICII

1. Ofertă de servicii
2. Expediere și soluții de e-commerce
3. Lista tarifelor publicate
4. Ambalare și bunuri interzise
5. Detalii cu privire la oferta de servicii
6. Soluționarea reclamațiilor

5.1.3 STANDARD 31+

Este un serviciu național de transport rutier „door-to-door” care include colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor cu greutate între 32 kg (minim) și 50 kg (maxim) la adresa destinatarului, cu livrare în următoarea zi lucrătoare pentru 90% din volumul expedițiilor și în 2-3 zile lucrătoare pentru restul expedierilor*. Serviciul este disponibil pentru clienții care au un contract comercial cu Cargus și se desfășoară pe teritoriul României.

Caracteristici:

Accesibilitate	Serviciul este disponibil pentru toți clienții CARGUS care utilizează una din următoarele soluții de emitere de documente de transport: aplicația WebExpress, integrare API, module de magazine online, Cargus Smart Hub.
Număr de piese	Expedierile pot fi individuale sau multiple. Expedierile multiple nu pot avea mai mult de 15 piese.
Specificații: greutate, dimensiuni și formă	- Greutatea maximă taxabilă admisă a unei expedieri corespunde unui număr maxim de 15 piese/expediere, cu o greutate maximă de 50 kg/piesă; - Lungimea maximă admisă a unei laturi a coletului nu trebuie să depășească 160 cm; - Suma maximă admisă a dimensiunilor coletului (L+I+Î) nu trebuie să depășească 180 cm; - Coletul / trimiterea poștală trebuie să fie regulat(ă) ca formă (paralelipiped sau pătrat).
Facturare	Structura tarifului este bază + kilogram adițional.
Disponibilitate	Serviciul este disponibil pentru locații din România incluse în zona de acoperire CARGUS, despre care se regăsesc detalii la adresa: https://www.cargus.ro/wp-content/uploads/Aria-de-acoperire-Cargus.pdf.
Informații privind livrarea	Timpul de livrare este următoarea zi lucrătoare pentru 90% din volumul de expedieri și 2-3 zile lucrătoare pentru restul expedierilor¹⁴. Pentru un calcul exact al timpului de livrare, recomandăm să consultați informațiile disponibile la următorul link: www.cargus.ro/estimare-livrare. Pentru expedieri care depășesc 50 kg, se va adăuga la timpul de livrare o zi lucrătoare suplimentară.
Plata	Plata tarifului de transport poate fi făcută și de destinatar.

Lista completă a asocierilor de servicii/caracteristici suplimentare poate fi consultată în TABELUL 3.

¹⁴ Cu excepția orașului Sulina, pentru care se aplică un timp de livrare de 5 zile.

DETALII CU PRIVIRE LA OFERTA NOASTRĂ DE SERVICII

1. Ofertă de servicii
2. Expediere și soluții de e-commerce
3. Lista tarifelor publicate
4. Ambalare și bunuri interzise
5. Detalii cu privire la oferta de servicii
6. Soluționarea reclamațiilor

5.1.4 STANDARD 50+

Este un serviciu național de transport rutier „depozit la depozit” pentru mărfuri cu greutatea de peste 50 kg și până la 800 kg, cu livrare la depozitul destinatarului în următoarea zi lucrătoare pentru 90% din volumul expedițiilor și în maximum 4 zile lucrătoare pentru restul expedierilor. Serviciul este disponibil pentru clienții care au un contract comercial cu Cargus și se desfășoară pe teritoriul României.

Caracteristici:

Accesibilitate	▪ Serviciul poate fi accesat prin utilizarea uneia dintre următoarele soluții de emitere de documente de transport: aplicația WebExpress, integrare API, module pentru magazine online, Cargus Smart Hub.
Număr de piese	▪ Expedierea poate conține numai 1 (o) piesă.
Specificații: greutate, dimensiuni și formă	▪ Greutate maximă: 800 kg; ▪ Dimensiunile maxime ale paletului sunt: 120 x 80 x 180 cm; ▪ Bunurile trebuie paletizate, fixate și împachetate în folie.
Facturare	Tarifele se aplică la următoarele 5 (cinci) categorii de greutate a bunurilor: ▪ 51-100 kg; ▪ 101 - 200 kg; ▪ 201 - 400 kg; ▪ 401 - 600 kg; ▪ 601– 800 kg inclusiv. Bunurile transportate pe un palet, indiferent de greutatea/dimensiunea paletului, vor fi facturate conform serviciului Standard 50+
Disponibilitate	▪ Serviciul este disponibil pentru locații din România incluse în zona de acoperire CARGUS, despre care se regăsesc detalii la adresa: https://cargus.ro/wp-content/uploads/Cargus-lista-localitati-serviciu-Palet-Standard.pdf ;
Informații privind livrarea	▪ Timpul de livrare este următoarea zi lucrătoare pentru mai mult de 90% din volumul de expedieri și de maxim 4 zile lucrătoare pentru restul expedierilor¹⁵. Pentru un calcul exact al timpului de livrare, recomandăm să consultați informațiile disponibile la următorul link: www.cargus.ro/estimare-livrare. Pentru expedieri care depășesc 50 kg, se va adăuga la timpul de livrare o zi lucrătoare suplimentară. ▪ Termenul de păstrare a bunurilor paletizate de către CARGUS în caz de încercare de livrare nereușită este de maxim 2 (două) zile lucrătoare.
Plata	▪ Plata tarifului de transport poate fi făcută numai de expeditor.

Lista completă a asocierilor de servicii/caracteristici suplimentare poate fi consultată în TABELUL 3.

¹⁵ Cu excepția orașului Sulina, pentru care se aplică un timp de livrare de 6 zile.

DETALII CU PRIVIRE LA OFERTA NOASTRĂ DE SERVICII

1. Ofertă de servicii
2. Expediere și soluții de e-commerce
3. Lista tarifelor publicate
4. Ambalare și bunuri interzise
5. Detalii cu privire la oferta de servicii
6. Soluționarea reclamațiilor

5.2 SERVICII CU VALOARE ADĂUGATĂ

5.2.1 LIVRARE SPECIALĂ¹⁶

SERVICIUL PRE 10 AM

Este un serviciu poștal național „door-to-door” care constă în ridicarea trimerii poștale (plicuri și colete) de către CARGUS și livrarea acesteia destinatarului la adresa indicată de expeditor, în a doua zi lucrătoare după colectare, până la ora 10:00 AM.

Caracteristici:

- Acoperirea este prezentată în Anexa localităților deservite de Serviciul PRE 10 AM, detalii fiind disponibile pe site-ul <https://cargus.ro/wp-content/uploads/Cargus-lista-localitati-serviciu-PRE10AM.pdf>;
- În cazul în care timpul de livrare este depășit, CARGUS va rambursa diferența dintre tariful aplicat și tariful pentru serviciul Standard, precum și un supliment de 0,5% din tariful aplicat pentru fiecare 12 ore de întârziere;
- Plata tarifului de transport poate fi efectuată și de către destinatar;
- Greutatea și dimensiunile maxime vor corespunde celor ale serviciului de bază asociat.

Lista completă a asocierilor între servicii/caracteristici suplimentare poate fi consultată în TABELUL 3.

SERVICIUL PRE 12 PM SERVICE¹⁷

Este un serviciu poștal național „door-to-door” care constă în ridicarea trimerii poștale (plicuri și colete) de către CARGUS și livrarea acesteia destinatarului la adresa indicată de expeditor, în a doua zi lucrătoare după colectare, până la ora 12:00 PM.

Caracteristici:

- Acoperirea este prezentată în Anexa localităților – Serviciul CARGUS PRE 12 PM, detalii fiind disponibile pe website-ul <https://cargus.ro/wp-content/uploads/Cargus-lista-localitati-serviciu-PRE12PM.pdf>;
- În cazul în care timpul de livrare este depășit, CARGUS va rambursa diferența dintre tariful aplicat și tariful pentru serviciul Standard, precum și un supliment de 0,5% din tariful aplicat pentru fiecare 12 ore de întârziere;
 - Plata tarifului de transport poate fi efectuată și de către destinatar;
 - Greutatea și dimensiunile maxime vor corespunde celor ale serviciului de bază asociat.

Lista completă a asocierilor între servicii/caracteristici suplimentare poate fi consultată în TABELUL 3.

SERVICIUL DE LIVRARE SÂMBĂȚĂ¹⁸

Este un serviciu postal național “door-to-door” care constă în livrarea sâmbătă a trimerilor poștale colectate de la expeditori vinerea.

Caracteristici:

- Colectarea/livrarea se face conform Anexei Localități – aria de ridicare/livrare sâmbătă, disponibilă la: <https://www.cargus.ro/wp-content/uploads/Cargus-lista-localitati-serviciu-livrare-sambata.pdf>;
- Plata tarifului de transport poate fi efectuată și de către destinatar;
- Dacă livrarea nu a putut fi efectuată din motive imputabile CARGUS, tariful pentru acest serviciu cu valoare adăugată va fi restituit. Tariful pentru acest serviciu nu va fi restituit dacă livrarea nu a putut fi efectuată din motive ce nu sunt sub controlul CARGUS.
 - Greutatea și dimensiunile maxime vor corespunde celor ale serviciului de bază asociat.

Lista completă a asocierilor între servicii/caracteristici suplimentare poate fi consultată în TABELUL 3.

¹⁶ Acest serviciu este încadrat ca serviciu de livrare specială conform legislației aplicabile.

¹⁷ Acest serviciu este încadrat ca serviciu de livrare specială conform legislației aplicabile.

¹⁸ Acest serviciu este încadrat ca serviciu de livrare specială conform legislației aplicabile.

DETALII CU PRIVIRE LA OFERTA NOASTRĂ DE SERVICII

1. Ofertă de servicii
2. Expediere și soluții de e-commerce
3. Lista tarifelor publicate
4. Ambalare și bunuri interzise
5. Detalii cu privire la oferta de servicii
6. Soluționarea reclamațiilor

5.2.2. RETURURI

RETUR CONSUMATOR¹⁹

Este un serviciu poștal național care implică colectarea, sortarea, transportul și livrarea de plicuri (maximum 1 kg) sau colete (maximum 15 kg) și returnarea acestora către expeditorul inițial („Expeditorul Inițial”) de către și la inițiativa destinatarului inițial („Destinatarul Inițial”), la adresa de redirecționare sau la o altă adresă indicată de Expeditorul Inițial, contra unui tarif care va fi achitat de Expeditorul Inițial.

Caracteristici:

Accesibilitate	Este disponibil tuturor clienților CARGUS care îndeplinesc cumulativ următoarele condiții: ▪ au încheiat un contract cu CARGUS care acoperă cel puțin Serviciul CLICK & COLLECT; ▪ expediază numai o singură trimitere poștală pe expediere, pe baza Serviciilor STANDARD sau CLICK & COLLECT, asociate, dacă este cazul, cu Serviciul de trimitere contra ramburs (suma maximă admisă pentru ramburs este RON 1,000); ▪ utilizează una dintre soluțiile de emitere de documente de transport următoare: aplicația WebExpress, integrare API integration, module de magazine online.
Specificații: greutate, dimensiuni și formă	▪ Dimensiunile maxime admise pentru trimiteri poștale care pot fi preluate prin acest serviciu sunt 60X37X40 cm și lungimea maximă a unei laturi nu poate depăși 60 cm; ▪ Serviciul este aplicabil numai pentru expedieri trimise inițial pe baza Serviciilor STANDARD sau CLICK & COLLECT și care nu sunt asociate cu alte servicii sau caracteristici suplimentare, cu excepția Serviciului contra ramburs (în limita de mai sus) și nu poate fi asociat cu alte servicii sau caracteristici suplimentare din oferta comercială CARGUS;
Informații privind livrarea	▪ Colectarea de la Destinatarul Inițial are loc prin punctele de acces/punctele de contact din rețeaua CARGUS SHIP & GO, disponibile la: https://www.cargus.ro/point-location-romanian/, cu excepția Lockerelor. Colectarea se face prin scanarea codului QR de pe voucherul de returnare, introducerea codului alfanumeric al voucherului de returnare sau prin introducerea numărului notei de transport asociate cu nota de transport originală; ▪ Perioada de colectare a unei expedieri care beneficiază de serviciul de Retur Consumator este indicată de Expeditorul Inițial la momentul trimiterii expedierii originare; ▪ Colectarea de la Destinatarul Inițial se face doar în perioada de valabilitate a opțiunii de Retur Consumator, calculată de la data livrării expedierii originare de către Destinatarul Inițial și nu poate depăși 180 de zile; ▪ Livrarea către Expeditorul Inițial se va face la adresa de expediere inițială sau, dacă este cazul, la o altă adresă indicată de Expeditorul Inițial; ▪ Timpul de livrare este de o zi lucrătoare de la momentul colectării pentru mai mult de 90% din volumul expedierilor și de 2-3 zile lucrătoare pentru restul expedierilor. Pentru un calcul precis al timpului de tranzit, vă recomandăm să consultați informațiile disponibile la următorul link: www.cargus.ro/estimare-livrare.
Payment	▪ Prețul serviciului de Retur Consumator va fi datorat de către Expeditorul Inițial din momentul acceptării trimiterii poștale la punctul de acces Cargus și va fi facturat și plătit conform contractului încheiat cu CARGUS.

Lista completă a asocierilor între servicii/caracteristici suplimentare poate fi consultată în TABELUL 3.

¹⁹ Acest serviciu este încadrat ca serviciu de trimitere poștală recomandată conform legislației aplicabile.

DETALII CU PRIVIRE LA OFERTA NOASTRĂ DE SERVICII

1. Ofertă de servicii
2. Expediere și soluții de e-commerce
3. Lista tarifelor publicate
4. Ambalare și bunuri interzise
5. Detalii cu privire la oferta de servicii
6. Soluționarea reclamațiilor

RETUR DOCUMENTE

Este o caracteristică suplimentară care constă în predarea unei trimiteri poștale (plicuri și colete) destinatarului și ridicarea unei alte trimiteri poștale (neapărat un plic care conține documente) de la destinatar, pentru a fi livrată expeditorului.

Caracteristici:

- Timpul de livrare este de maximum 3 (trei) zile lucrătoare, calculat de la momentul colectării;
- Dacă destinatarul refuză livrarea trimiterii poștale de retur, Furnizorul nu va livra trimiterea poștală.

Lista completă a asocierilor între servicii/caracteristici suplimentare poate fi consultată în TABELUL 3.

COLET LA SCHIMB

Este o caracteristică suplimentară care constă în livrarea către destinatar a unei trimiteri poștale și ridicarea unei alte colet de la destinatar, pentru a fi livrat expeditorului.

Caracteristici:

- CARGUS nu își asumă nicio responsabilitate pentru conținutul coletului returnat;
- Rezervarea serviciului și plata pot fi solicitate doar de către expeditor;
- Timpul de livrare este de maximum 3 (trei) zile lucrătoare, calculat de la momentul colectării; dacă destinatarul refuză livrarea trimiterii poștale de retur, Furnizorul nu va livra trimiterea poștală.

Lista completă a asocierilor între servicii/caracteristici suplimentare poate fi consultată în TABELUL 3.

DETALII CU PRIVIRE LA OFERTA NOASTRĂ DE SERVICII

1. Ofertă de servicii
2. Expediere și soluții de e-commerce
3. Lista tarifelor publicate
4. Ambalare și bunuri interzise
5. Detalii cu privire la oferta de servicii
6. Soluționarea reclamațiilor

5.2.3 SERVICIUL CU VALOARE DECLARATĂ

Este un serviciu cu valoare adăugată care implică asigurarea coletelor poștale colectate împotriva pierderii, furtului, distrugerii totale sau parțiale, sau deteriorării, pentru o sumă care nu depășește valoarea declarată de expeditor. În plus, la cerere, după depunerea sau livrarea coletului poștal, se oferă dovada depunerii coletului poștal sau a livrării acestuia către destinatar, fără a fi necesară confirmarea scrisă din partea destinatarului.

Caracteristici:

- Obiectul serviciului este extinderea limitei de răspundere a CARGUS;
- Tariful pentru asigurarea coletului poștal: 1% din valoarea declarată, menționată pe documentul de transport;
- Pentru serviciile naționale, valoarea maximă declarată: 23.000 RON/colet poștal, cu excepția coletelor poștale supuse Serviciului CLICK & COLLECT, pentru care valoarea maximă este de 1.000 RON; Pentru serviciile internaționale, consultați valoarea declarată pe țară, menționată în TABELUL 4;
- Plata poate fi efectuată și de către destinatar;
- Greutatea și dimensiunile maxime vor corespunde celor ale serviciului de bază asociat.

Lista completă a asocierilor de servicii/caracteristici suplimentare poate fi consultată în TABELUL 3.

5.2.4 SERVICIUL CONTRA RAMBURS

Este un serviciu cu valoare adăugată care implică plata de către destinatar către expeditor, prin rețeaua poștală CARGUS, a valorii bunului care face obiectul trimerii (plicuri și colete) înregistrate sau primite de furnizorul de servicii poștale.

Caracteristici:

- Pentru serviciile naționale, valorile maxime ale rambursului sunt: 5.000 RON (pentru serviciul contra ramburs destinat persoanelor juridice) și 10.000 RON (pentru serviciul contra ramburs destinat persoanelor fizice); Ca excepție, pentru coletele poștale supuse Serviciului CLICK & COLLECT, valoarea maximă a rambursului este de 1.000 RON, indiferent de statutul destinatarului.
- Pentru serviciile internaționale, consultați limitele rambursului pe țară, menționate în TABELUL 4.
- Termenul pentru returnarea rambursului colectat este de maximum 5 (cinci) zile lucrătoare de la livrare pentru serviciile naționale; pentru serviciile internaționale, consultați termenele prevăzute în TABELUL 4.
- Returnarea valorii rambursului se face în contul colectorului sau în numerar, conform alegerii clientului și în funcție de disponibilitatea acestor opțiuni în fiecare Zonă;
- Dacă rambursurile sunt transferate într-un cont IBAN deschis într-o altă țară decât România, se aplică următoarele comisioane:
 - Dacă moneda contului este RON, se percepe un comision lunar de 80 EUR.
 - Dacă moneda contului este alta decât RON, se percepe un comision per tranzacție de 0,08% din valoarea transferată.

- Greutatea și dimensiunile maxime vor corespunde celor ale serviciului de bază asociat;

Când este asociat cu orice alt serviciu sau caracteristică suplimentară, serviciul principal va fi întotdeauna serviciul contra Ramburs.

Lista completă a asocierilor de servicii/caracteristici suplimentare poate fi consultată în TABELUL 3.

5.2.5 SERVICIUL CONFIRMARE DE PRIMIRE

Este un serviciu cu valoare adăugată care implică livrarea către expeditor a dovezii livrării, confirmate în scris de către destinatar.

Caracteristici:

- Livrarea se efectuează în regim "door-to-door". Livrarea este condiționată de completarea corespunzătoare și semnarea de către destinatar a confirmării de primire;

- Confirmarea de primire este transmisă în format fizic și trebuie să conțină următoarele informații: numele/prenumele destinatarului, calitatea (destinatar sau reprezentant autorizat), semnătura persoanei fizice/juridice, data; Termenul pentru returnarea confirmării de primire este de 3 (trei) până la 5 (cinci) zile lucrătoare de la livrare;
- O copie a confirmării de primire va fi păstrată în arhivele Cargus pentru o perioadă maximă de 9 (nouă) luni de la livrarea coletului poștal.

DETALII CU PRIVIRE LA OFERTA NOASTRĂ DE SERVICII

1. Ofertă de servicii
2. Expediere și soluții de e-commerce
3. Lista tarifelor publicate
4. Ambalare și bunuri interzise
5. Detalii cu privire la oferta de servicii
6. Soluționarea reclamațiilor

5.2.6 CARACTERISTICI SUPLIMENTARE

SCHIMBARE DESTINAȚIE

Este o caracteristică suplimentară care implică posibilitatea de a schimba destinatarul sau adresa de livrare înainte de livrarea coletului, la cererea expresă a expeditorului comunicată către CARGUS într-o perioadă convenită în prealabil cu expeditorul, precum și posibilitatea de a opri livrarea coletului poștal.

Caracteristici:

- Poate fi solicitată de expeditor în scris, cel târziu până la ora 17:00 în ziua ridicării. Livrarea se efectuează în regim "door-to-door". Este disponibilă pentru toate locațiile din România, conform ariei de acoperire CARGUS, ale cărei detalii pot fi găsite pe web: <https://www.cargus.ro/wp-content/uploads/Aria-de-acoperire-Cargus.pdf>;
- Termenul de livrare începe de la data confirmării schimbării destinației și poate fi prelungit cu două (2) zile lucrătoare;
- Implică 1 (una) încercare gratuită de livrare la adresa indicată de expeditor, după care coletul va fi păstrat la un punct de contact CARGUS pentru o perioadă de 5 (cinci) zile pentru livrarea către destinatar.

Lista completă a asocierilor dintre servicii/caracteristici suplimentare poate fi consultată în TABELUL 3.

DESCHIDEREA COLETULUI LA LIVRARE

Este o caracteristică suplimentară care permite destinatarului să deschidă și să verifice vizual (nu tehnic) conținutul coletului timp de maximum 5 (cinci) minute înainte de livrare.

Caracteristici:

- Coletul care urmează să fie deschis trebuie să poată fi închis și sigilat (de exemplu, în cutii de carton) după inspecția vizuală;
- Dacă, după inspecția vizuală a integrității ambalajului, destinatarul este de acord să primească coletul, înainte de deschiderea propriu-zisă a expedierii, acesta trebuie să-și indice clar numele și prenumele pe bonul de livrare și să semneze pentru acceptare;
- Dacă, după deschiderea coletului, destinatarul constată că produsul comandat nu corespunde cu ceea ce a fost solicitat, nu este în stare perfectă de livrare și prezintă semne de impact, zgârieturi sau alte probleme estetice, acesta are dreptul de a refuza primirea;
- Pentru a refuza primirea coletului, destinatarul trebuie să completeze un Proces Verbal de Constatare în prezența curierului la momentul livrării. Acest document nu poate fi completat după plecarea curierului;
- Odată ce destinatarul a refuzat acceptarea expedierii și a semnat bonul de livrare, curierul va sigila coletul și îl va returna expeditorului;
- Dacă o expediție conține mai multe produse, iar după deschiderea coletului/coletelor la livrare, destinatarul constată că unul dintre produse nu este în stare perfectă și decide să îl refuze, procedura implică returnarea tuturor produselor livrate;
- Această caracteristică poate fi plătită doar de expeditor;

Această caracteristică nu poate fi asociată cu serviciul de confirmare a primirii.

Lista completă a asocierilor de servicii/caracteristici suplimentare poate fi consultată în TABELUL 3.

DETALII CU PRIVIRE LA OFERTA NOASTRĂ DE SERVICII

1. Ofertă de servicii
2. Expediere și soluții de e-commerce
3. Lista tarifelor publicate
4. Ambalare și bunuri interzise
5. Detalii cu privire la oferta de servicii
6. Soluționarea reclamațiilor

5.2.7 TARIFE ADIȚIONALE

SUPRATAXA DE MANEVRARE SUPLIMENTARĂ

Opțiune oferită clienților care au un contract cu Cargus care constă în posibilitatea expeditorului de a solicita livrarea unei expedieri de o formă atipică (neregulată).

Caracteristici:

- Se aplică expedierilor de formă neregulată - care au forme nestandard, adică nu sunt paralelipipedice sau pătrate și nu sunt compacte și regulate; în acest caz, clientul poate solicita, iar Cargus poate accepta preluarea acestora, în funcție de posibilitățile sale operaționale, în schimbul unui tarif suplimentar pentru manipulare, menționat în Lista de tarife publicate. Suprataxa se va aplica și pentru expedierile care conțin colete unde lungimea unei laturi va fi între 160 cm și 220 cm, iar suma totală a dimensiunilor va fi între 180 cm și 280 cm.

SUPRATAXA PENTRU DIMENSIUNI SUPRADIMENSIONATE

Opțiune oferită clienților care au un contract cu Cargus, care constă în posibilitatea expeditorului de a solicita livrarea unei expedieri supradimensionate - care depășește standardele maxime de dimensiune sau greutate ale Cargus.

Caracteristici:

- Se aplică expedierilor care depășesc standardele maxime de dimensiune sau greutate permise de Cargus (lungimea maximă a unei laturi > 220 cm și suma maximă a dimensiunilor coletului > 280 cm); în acest caz, clientul poate solicita, iar Cargus poate accepta preluarea acestora, în funcție de posibilitățile sale operaționale, în schimbul supratexei pentru dimensiuni supradimensionate, menționată în Lista de tarife publicate;
- Nu se aplică dacă dimensiunile maxime permise pentru un serviciu sunt depășite, dar dimensiunile reale se încadrează în dimensiunile maxime permise ale altui serviciu, caz în care expediția va fi tarifată corespunzător serviciului respectiv;
- Dacă o expediție este atât supradimensionată, cât și atipică, se va aplica doar suprataxa pentru dimensiuni supradimensionate;
- Se aplică expedițiilor corespunzătoare serviciului Standard 50+ dacă dimensiunile paletului depășesc 80x120x180 cm sau greutatea depășește 800 kg. Suprataxa se aplică tuturor expedierilor, cu excepția celor din categoria "flyer".

ZONĂ EXTINSĂ

Opțiune oferită clienților care au un contract cu CARGUS, constând în posibilitatea expeditorului de a solicita livrarea către următoarele localități din zona extinsă, <https://www.cargus.ro/wp-content/uploads/Cargus-Zona-Extinsa.pdf>.

RETURNARE LA EXPEDITOR

Returnarea la expeditor a trimiterilor poștale este o obligație legală care implică returnarea unei trimiteri poștale către expeditorul original și va fi efectuată în conformitate cu termenii și condițiile Cargus.

- Dacă trimiterea poștală nu a putut fi livrată, Cargus va informa destinatarul și va păstra trimiterea poștală la punctul de contact pentru o perioadă de 5 (cinci) zile calendaristice de la data notificării trimise destinatarului, perioadă care nu implică costuri suplimentare. Cargus se angajează să returneze trimiterile poștale care nu au putut fi livrate destinatarilor la adresa indicată de expeditor sau la punctul de contact, în funcție de solicitarea acestuia, pe cheltuiala expeditorului, conform tarifelor prevăzute în oferta comercială.

DETALII CU PRIVIRE LA OFERTA NOASTRĂ DE SERVICII

1. Ofertă de servicii
2. Expediere și soluții de e-commerce
3. Lista tarifelor publicate
4. Ambalare și bunuri interzise
5. Detalii cu privire la oferta de servicii
6. Soluționarea reclamațiilor

- Perioada de păstrare a trimerilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului sau returnate expeditorului este de 9 (nouă) luni calendaristice, calculate începând cu data colectării trimerii poștale.
- Articolele de transport și mărfurile paletizate sunt păstrate de CARGUS într-un punct de contact după încercarea de livrare eșuată pentru maximum 5, respectiv 2 zile lucrătoare. După această perioadă, mărfurile vor fi livrate înapoi la expeditorul original în același timp ca livrarea inițială pentru serviciul corespunzător. Expedierea de retur va fi facturată la aceleași tarife ca și expedierea tur.

DETALII CU PRIVIRE LA OFERTA NOASTRĂ DE SERVICII

1. Ofertă de servicii
2. Expediere și soluții de e-commerce
3. Lista tarifelor publicate
4. Ambalare și bunuri interzise
5. Detalii cu privire la oferta de servicii
6. Soluționarea reclamațiilor

5.3 Glosar de termeni

În această ofertă, definițiile sunt atribuite semnificației specificate în aldine mai jos, cu excepția cazurilor în care contextul indică faptul că anumiți termeni ar trebui să aibă o altă semnificație.

„**Piesă**” - o singură trimitere poștală sau expediere de transport individuală;

„**Expediere**” - una sau mai multe piese (cu o greutate maximă per piesă de 31 kg), expedieri de transport (cu greutate mai mare de 31 kg) sau ambele, trimise sub același notă de transport („**AWB**”);

„**Palet**” - o expediere sau expedieri cu greutatea de peste 50 kg, consolidate pe o structură rigidă folosită pentru transportul mai multor articole acceptate pentru transport;

„**Metode de ambalare și mărfuri interzise sau restricționate pentru transport**” – document care include metodele de ambalare și mărfurile interzise și restricționate pentru transport, disponibil pe https://www.cargus.ro/wp-content/uploads/CG-modalitati-de-ambalare-si-restrictii-la-transport_ENG.pdf;

„**Lista de tarife publicate**” – lista de tarife generale pentru furnizarea de servicii de către CARGUS către destinatarii acestei oferte, respectiv clienții contractuali, astfel cum este prevăzut în această ofertă la capitolul 3 – Lista de tarife publicate;

„**Loco**” înseamnă livrarea în aceeași localitate/sat/comună ca și locația de expediere a trimiterii poștale/expedierii de transport;

„**Național**” înseamnă livrarea pe teritoriul României, dar într-o altă localitate/sat/comună decât locația de expediere a trimiterii poștale/expedierii de transport;

„**Door-to-door**” înseamnă ridicarea unei trimiteri poștale/expediere de transport de la adresa expeditorului și livrarea acestuia la adresa destinatarului;

„**Rețeaua CARGUS SHIP & GO**” constă din punctele CARGUS SHIP & GO (puncte de acces/contact proprii și parteneri deservite de personal) și sisteme automate de livrare, denumite în continuare „lockere” (puncte de contact neservite de personal), disponibile pe site-ul web: <https://www.cargus.ro/point-location-romanian/>.

TIPURI DE EXPEDIERI

- „**Plic**” – trimitere poștală cu o greutate totală de până la 1 kg (inclusiv greutatea ambalajului); acest tip de trimitere poștală poate conține doar documente;
- „**Flyer**” – expediere ambalată într-o pungă de plastic pentru transport în format A4 sau A3;
- „**Expediere standard**” – o expediere care este (i) standard ca formă (adică compactă și regulată – de formă paralelipipedică sau pătrată) și (ii) standard ca dimensiune și greutate (adică în limitele dimensiunilor și greutăților maxime admise);
- „**Dimensiuni maxime admise**” – pentru colete, dimensiunea celei mai lungi laturi nu poate depăși 160 cm, iar suma dimensiunilor nu poate depăși 180 cm. Pentru paleți, dimensiunile maxime admise sunt 80 cm x 120 cm x 180 cm;
- „**Greutăți maxime admise**” – greutățile maxime admise indicate în această ofertă pentru fiecare serviciu individual;
- „**Expediere atipică**” – o expediere care are o formă non-rectangulară, respectiv care nu este de formă paralelipipedică sau pătrată și care nu este compactă și regulată. O expediere atipică include, de exemplu, elemente de formă rotundă, cilindrică sau ovală; cu forme neregulate și/sau elemente proeminente; articole neuniforme; plasate în ambalaje vrac;
- „**Expediere supradimensionată**” – o expediere cu următoarele caracteristici:
 - dimensiunea maximă a unei laturi mai mare de 220 cm și/sau
 - suma dimensiunilor tuturor laturilor mai mare de 280 cm.

DETALII CU PRIVIRE LA OFERTA NOASTRĂ DE SERVICII

1. Ofertă de servicii
2. Expediere și soluții de e-commerce
3. Lista tarifelor publicate
4. Ambalare și bunuri interzise
5. Detalii cu privire la oferta de servicii
6. Soluționarea reclamațiilor

Exemplu de expediere standard

- ✓ Dimensiunea celei mai lungi laturi nu poate depăși 160 cm, iar suma dimensiunilor nu poate depăși 180 cm.
- ✓ $a + b + c \leq 180$ cm
- ✓ a, b și $c \leq 160$ cm

Exemplu de expediere atipică

- ✓ Articole rotunde, cilindrice sau de formă ovală, cu formă neregulată sau unde suma dimensiunilor depășește 180 cm, dar nu depășește 280 cm sau dimensiunea unei laturi depășește 160 cm, dar nu depășește 220 cm
- ✓ $a + b + c > 180$ cm, dar ≤ 280 cm
- ✓ a, b și $c > 160$ cm, dar ≤ 220 cm

Exemplu de expediere supradimensionată

- ✓ $a + b + c > 280$ cm
- ✓ a, b și $c > 220$ cm

Clientul poate solicita colectarea/preluarea expedierilor atipice sau supradimensionate, iar Cargus S.R.L. le poate accepta, în funcție de capacitățile sale operaționale, contra unor suprataxe și în conformitate cu condițiile corespunzătoare prevăzute în această ofertă.

SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR

1. Ofertă de servicii
2. Expediere și soluții de e-commerce
3. Lista tarifelor publicate
4. Ambalare și bunuri interzise
5. Detalii cu privire la oferta de servicii
6. Soluționarea reclamațiilor

În cazul în care Beneficiarul dorește să facă o reclamație ca urmare a pierderii, furtului, deteriorării parțiale sau totale a unei expedierii (inclusiv marfa paletizată) preluate de CARGUS, precum și întârzierii produse în efectuarea serviciului de transport, Beneficiarul trebuie să respecte procedura menționată mai jos.

Orice reclamație trebuie făcută în atenția Departamentului Relații Clienți.

În cazul în care pierderea sau deteriorarea parțială a unei expedierii livrate destinatarului este constatată la momentul livrării, destinatarul și curierul CARGUS vor întocmi un Proces-Verbal de constatare. În caz contrar, se prezumă că serviciul comandat s-a efectuat corect, iar expedierea a fost livrată la destinație în bune condiții.

În cazul serviciului de curierat:

a) Reclamația poate fi adresată atât de către expeditor cât și de către destinatar, în termen de 6 (șase) luni de zile (calendaristice), calculate de la data depunerii trimiterii poștale, prin modalitățile de comunicare de mai jos:

- scris, prin email (la adresa sesizari@cargus.ro), prin orice serviciu poștal sau prin depunerea reclamației la sediul social al Furnizorului sau la orice puncte de acces/contact fixe deservite de personal;
- verbal, la sediul social al Furnizorului sau la orice puncte de acces/contact fixe deservite de personal sau telefonic prin intermediul Departamentului Relații Clienți al CARGUS, la telefon +40219330000.

Reclamația trebuie documentată prin punerea la dispoziție de către petent a tuturor datelor privind evenimentul care face obiectul reclamației și atașarea exclusiv a dovezilor corespunzătoare evenimentului reclamat, a datelor de contact (inclusiv a unei adrese de e-mail, în măsura în care introducerea/transmiterea reclamației se realizează prin intermediul poștei electronice sau a unui serviciu poștal), precum și a detaliilor bancare pentru cazul în care, în cazul reclamației soluționate favorabil, petentul solicită plata despăgubirii în cont bancar.

b) Termenul de soluționare a unei reclamații este de maximum **3 (trei) luni de zile calendaristice**, calculate de la data introducerii reclamației.

c) Dacă reclamația se dovedește întemeiată, Furnizorul va acorda despăgubirea în maximum 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data finalizării favorabile a analizei reclamației, fără a depăși, însă, termenul de 3 (trei) luni calendaristice menționat mai sus.

Detalii suplimentare cu privire la mecanismul de soluționare a contestațiilor cu privire la efectuarea serviciului poștal se găsesc pe website-ul Cargus la adresa: <https://www.cargus.ro/conditii-generale-de-furnizare-a-serviciilor-postal/>

În cazul serviciului de transport de marfă:

- În caz de deteriorare totală sau parțială, orice reclamație trebuie trimisă în scris în termen de **maximum 30 (treizeci) de zile** calculate de la momentul în care expedierea (inclusiv marfa paletizată) a fost livrată destinatarului;
- În caz de pierdere sau furt, orice reclamație trebuie trimisă în scris în termen de **maximum 30 (treizeci) de zile** calculate de la momentul în care expedierea (inclusiv marfa paletizată) trebuia livrată destinatarului;
- În caz de întârziere în livrare, orice reclamație trebuie trimisă în scris în termen de **maximum 21 (douazecisuna) de zile** de la data livrării mărfii în atenția destinatarului.

La data înregistrării unei reclamații, Beneficiarul este obligat să pună la dispoziția CARGUS toate datele relevante privind evenimentul produs și reclamat, precum și documentația (în copie) aferentă expedierii (inclusiv mărfii paletizate): comanda serviciului de transport, Nota de Transport, avizul de însoțire a mărfii, factura mărfii, alte acte doveditoare privitoare la evenimentul și expedierea care fac obiectul reclamației, ambalajul original al expedierii (după caz). În caz contrar, se prezumă că serviciul de transport s-a efectuat corect, iar expedierea (inclusiv marfa paletizată) a fost livrată la destinație în bune condiții.

Dacă reclamația Beneficiarului se dovedește a fi întemeiată, acesta va fi despăgubit de CARGUS în **maximum 30 (treizeci) de zile** de la soluționarea și închiderea reclamației, respectiv de la momentul recepționării facturilor de despăgubire emise de Beneficiar.

SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR

1. Ofertă de servicii

2. Expediere și soluții de e-commerce

3. Lista tarifelor publicate

4. Ambalare și bunuri interzise

5. Detalii cu privire la oferta de servicii

6. Soluționarea reclamațiilor

Despăgubirea se acordă Beneficiarului în conformitate cu dispozițiile Art. 9 “Limita de răspundere Cargus” și se virează în contul acestuia în termen **de 30 (treizeci) de zile** de la recepționarea facturilor de către Departamentul Relații Clienți. Dacă o expediție (inclusiv marfa paletizată) declarată pierdută a fost găsită după 1 (un) an de la plata despăgubirii acordate Beneficiarului marfa intră în proprietatea CARGUS.

Termenul pentru introducerea cererii de chemare în judecată este de **1 (un) an** și curge după cum urmează:

- În cazul **serviciului de curierat**, termenul de prescripție curge de la data depunerii trimiterii poștale;
- În cazul **serviciului de transport**, termenul de prescripție curge:
 - i) în caz de pierdere sau distrugere parțială, în caz de întârziere, din ziua în care expediția/marfa paletizată a fost livrată destinatarului;
 - ii) în caz de pierdere totală, începând de la a 30-a zi calculată după expirarea termenului de livrare aferent serviciului de transport comandat;
 - iii) în toate celelalte cazuri, începând de la expirarea unui termen de 3 (trei) luni de la data preluării expediției/mărfii (paletizate).

CARGUS nu va lua în considerare reclamațiile care nu respectă această procedură sau când plata serviciului comandat nu a fost efectuată. De asemenea, Beneficiarul nu poate să deducă din tarifele aferente datorate pentru serviciile prestate de CARGUS o sumă care ar compensa pierderea reclamată.

Echipa Cargus

Care echipă?

Comercial



Unde?

telesales@cargus.ro
sales@cargus.ro
marketing@cargus.ro

Cum vă putem ajuta?

- Detalii cu privire la serviciile CARGUS,
- Cotații de preț pentru servicii domestice,
- Cotații de preț pentru servicii internaționale,
- Soluții de servicii personalizate,
- Detalii cu privire la termenii unui contract comercial.

E-commerce



ecom@cargus.ro

- Recomandări de specialitate cu privire la soluțiile logistice potrivite specificităților magazinului online,
- Integrarea magazinului online cu soluții dezvoltate de Cargus,
- Utilizarea aplicațiilor de e-commerce.

Relații Clienți



contact@cargus.ro

- Comenzi de servicii,
- Colectări/ridicări, expedieri/livrări,
- Monitorizare expedieri,
- Date operaționale și informații cu privire la rețeaua noastră,
- Consiliere cu privire la procedurile de expediere și
- Rapoarte de activitate,
- Orice sugestii cu privire la serviciile noastre.

Comandă online

Pentru confortul clienților, CARGUS a creat o modalitate de plasare a comenzii online pentru colectarea/ridicarea unei expedieri fără a fi nevoie să contacteze departamentul de Relații Clienți.

Clientul poate completa formularul pe website-ul **www.CARGUS.ro** sau în aplicația mobile Cargus în cazul clienților fără contract și informația furnizată de client este transmisă automat în sistemul CARGUS astfel încât comanda să poată fi înregistrată.

Click to chat



Prin acest canal, CARGUS oferă clienților răspunsuri la întrebări și solicitări privind serviciile oferite. Canalul poate fi accesat atât în platforma www.CARGUS.ro, cât și în aplicația mobile Cargus.

Click to mail



Prin acest canal, CARGUS oferă clienților răspunsuri la întrebările și solicitările primite. Răspunsul este transmis către aceștia în maxim 2 ore.

INFORMAȚII DE CONTACT



Str. 11 iunie nr. 14, sector 4, București, România



021.9330



contact@cargus.ro | sales@cargus.ro |
marketing@cargus.ro | ecom@cargus.ro | dpo@cargus.ro



Orele de funcționare ale CARGUS SRL sunt specifice fiecărei locații și pot fi consultate pe website-ul www.CARGUS.ro.