

# OFERTA COMERCIALĂ DEDICATĂ CLIEŢILOR CU CONTRACT COMERCIAL CARGUS S.R.L. 2023

## CUPRINS

|   |           |
|---|-----------|
| <b>VALORILE CARGUS</b>  | <b>2</b>  |
| <b>ECHIPA CARGUS</b>  | <b>2</b>  |
| <b>DATE DE CONTACT</b>  | <b>3</b>  |
| <b>RECUNOASTERI ŞI PREMII CARGUS</b>  | <b>4</b>  |
| <b>DEFINIŢII DE BAZĂ UTILIZATE ÎN OFERTA CARGUS</b>   | <b>5</b>  |
| <b>TIPURI DE EXPEDIERI</b>  | <b>5</b>  |
| <br>  |           |
| <b>1. SERVICII DE BAZĂ</b>  | <b>6</b>  |
| Serviciul: Easy Collect Standard  |           |
| Serviciul: Economic Standard  |           |
| Serviciul: Economic Standard Plus   |           |
| Serviciul: Pallet Standard  |           |
| <br>  |           |
| <b>2. SERVICII SUPLIMENTARE</b>   | <b>10</b> |
| Serviciul de trimitere cu valoare declarată   |           |
| Serviciul de trimitere Contra Ramburs   |           |
| Serviciul schimbare destinaţie  |           |
| Serviciul confirmare de primire   |           |
| <b>NOU! Serviciul Retur Consumator</b>  |           |
| Serviciul PRE 10 AM   |           |
| Serviciul PRE 12 AM   |           |
| Serviciul Livrarea Sâmbăta  |           |
| Serviciul Retur documente   |           |
| Serviciul Colet la schimb   |           |
| Deschidere colet la livrare   |           |
| AWB Manual  |           |
| Colet suplimentar   |           |
| Kilometri adiţionali  |           |
| <br>  |           |
| <b>3. SERVICII INTERNAŢIONALE</b>   |           |
| Serviciul Internaţional Aerian  | <b>16</b> |
| <br>  |           |
| <b>4. SOLUTII E-COMMERCE</b>  |           |
| WebExpress  | <b>17</b> |
| API   |           |
| Interfaţă module pentru magazinele online   |           |
| <br>  |           |
| <b>5. MODALITĂŢI DE AMBALARE ŞI BUNURI INTERZISE ŞI RESTRICŢIONATE LA TRANSPORT</b>             | <b>18</b> |
| <b>6. LISTA DE TARIFE ALE SERVICIILOR DE BAZĂ</b>   | <b>22</b> |
| Tarife serviciul Easy Collect Standard  |           |
| Tarife serviciul Economic Standard  |           |
| Tarife serviciul Economic Standard Plus   |           |
| Tarife serviciul Palet Standard   |           |
| <br>  |           |
| <b>7. MODUL DE SOLUŢIONARE A RECLAMAŢIILOR ÎN CAZUL SERVICIILOR DE CURIERAT ŞI DE TRANSPORT</b> | <b>24</b> |
| <b>8. CONDIŢIILE GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POŞTALE</b>                            | <b>26</b> |



**Salut!**

Cargus vă prezintă Oferta comercială 2023 aplicabilă clienților cu contract și Lista de tarife ale serviciilor poștale și de transport oferite acestor clienți.

Ne dorim ca această ofertă comercială să fie o sursă utilă de informații cu privire la colaborarea dintre noi și voi, partenerii noștri și să vă ofere suport în creșterea afacerii pe care o reprezentați.

Suntem convinși că, după citirea documentului, veți găsi serviciul potrivit fără probleme, iar întregul proces de organizare a transportului, facturare și soluții, inclusiv de afaceri, va fi și mai ușor.

**Echipa Cargus**

## VALORILE CARGUS

**Creăm soluții inovative și sustenabile, inspirate de tine, pentru a livra bucurie.**

Facem acest lucru prin suportul constant oferit partenerilor și consumatorilor noștri, cât și comunităților și organizațiilor locale. Zeci de milioane de colete ajung rapid și în siguranță la destinatari, datorită unei rețele naționale și a oamenilor care o pun în mișcare.

Logistica și personalul calificat de care dispunem, la care se adaugă cele mai moderne soluții IT, reprezintă o garanție sigură pentru satisfacerea nevoilor clienților noștri.

Atunci când beneficiați de experiența CARGUS sunteți încrezător, deoarece aveți un partener pe care vă puteți baza, iar succesul vine de la sine. Într-un mediu al schimbărilor, ne adaptăm activitatea în funcție de cerințele clienților noștri.

Înțelegând presiunea la care este supus mediul de afaceri, suntem mai mult decât responsabili și eficienți, suntem un partener de afaceri care este mereu alături de Dumneavoastră.

## ECHIPA CARGUS

**Departamentul Comercial poate fi contactat la următoarele adresele de email:**

[telesales@cargus.ro](mailto:telesales@cargus.ro)  
[sales@cargus.ro](mailto:sales@cargus.ro)  
[marketing@cargus.ro](mailto:marketing@cargus.ro)

**Pentru:**

- Detalii despre serviciile CARGUS;
- Cotații de preț pentru servicii interne;
- Cotații de preț pentru servicii internaționale;
- Soluții personalizate de servicii;
- Detalii despre termenii unui contract comercial.

**Departamentul Ecomm poate fi contactat la următoarea adresă de email:**

[ecomm@cargus.ro](mailto:ecomm@cargus.ro)

Cargus SRL • Ghidul de Servicii (oferta comerciala) aplicabila clientilor cu contract  
Ediția: 1/13.03.2023

**Pentru:**

- Recomandări de specialitate privind solutii logistice adecvate specificului magazinului online;
- Integrarea magazinului online cu soluțiile dezvoltate de către Cargus;
- Utilizarea aplicațiilor de comerț electronic.

**Departamentul Relații Clienți poate fi contactat la următoarea adresă de email:**

[contact@cargus.ro](mailto:contact@cargus.ro)

**Pentru:**

- Efectuarea de comenzi de servicii;
- Colectări/preluări, expedieri/livrări;
- Monitorizarea expedierilor;
- Detalii și informații operaționale despre rețeaua noastră;
- Consultanță cu privire la procedurile de expediere și
- Rapoarte de activitate;
- Orice sugestii cu privire la serviciile noastre.

**DATE CONTACT**



Strada 11 Iunie nr. 14, sector 4, București, România



021.9330  
021.9282



[contact@cargus.ro](mailto:contact@cargus.ro)  
[sales@cargus.ro](mailto:sales@cargus.ro)  
[marketing@cargus.ro](mailto:marketing@cargus.ro)  
[ecomm@cargus.ro](mailto:ecomm@cargus.ro)  
[dpo@cargus.ro](mailto:dpo@cargus.ro)



Orarul de functionare al societății CARGUS SRL este specific fiecărei locații si poate fi consultat pe site-ul [www.CARGUS.ro](http://www.CARGUS.ro), la adresa <https://www.cargus.ro/point-location-romanian/>

**Comanda online**

Pentru confortul clienților, CARGUS a creat o modalitate de plasare online a unei comenzi pentru colectarea/preluarea unei trimiteri, fără a mai fi necesară contactarea serviciului de Relații Clienți.

Clientul are posibilitatea să completeze formularul aflat pe site-ul [www.CARGUS.ro](http://www.CARGUS.ro) sau prin aplicația mobilă Cargus Mobile în cazul clienților fără contract, iar informațiile furnizate de client sunt trimise automat în sistemul CARGUS, astfel încât comanda să fie înregistrată.



**Click to chat**

Prin intermediul acestui canal, CARGUS oferă clienților săi, răspunsuri la întrebările și solicitările cu privire la serviciile oferite. Canalul poate fi accesat atât prin platforma [www.CARGUS.ro](http://www.CARGUS.ro) cât și prin aplicația mobilă Cargus Mobile.



**Click to mail**

Prin acest canal, CARGUS oferă clienților săi răspunsuri la întrebările și solicitările primite. Răspunsul este trimis în atenția acestora în maximum 2 ore.



## CARGUS

### Motive pentru care să alegeți Cargus:

- Calitatea înaltă a serviciilor;
- Livrări la timp;
- Siguranța transporturilor;
- Instrumentele inovatoare și moderne.

**Datorită calității serviciilor oferite, am câștigat încrederea a peste 50.000 de clienți business, clienți pentru care suntem un partener logistic profesionist de peste 30 de ani.**

**Cargus oferă soluții potrivite oricăror nevoi, de aceea oferta noastră comercială este variată, fiind potrivită oricărui tip de afacere.**

## RECUNOAȘTERI ȘI PREMII CARGUS

Având grijă de standardul înalt al serviciilor oferite în toate facilitățile companiei noastre, am implementat sisteme de management al calității bazate pe **standardul ISO 9001:2015** pentru activitățile de curierat rapid desfășurate la nivel național și intermedierea activităților de curierat rapid la nivel internațional.

**Premiul de Excelență @ categoria Managementul Crizei și Certificatul de Excelență @ Best Use of Gamification/ User-Generated Contests**, acordate în cadrul evenimentului European Excellence Awards @ Sabre EMEA

**Best Contact Center** (Intern / Medium size) / **Best Telesales Department** / **Best Contact Center Advisor** (Key Accounts Desk) / **Best Contact Center Team Manager** / **Best Telesales Consultant** / **Best Telesales Team Manager** au fost distincții obținute în cadrul Romanian Contact Center Awards 2022.

Cargus s-a clasat pe **locul 1 în sondajul de satisfacție a clienților** realizat de Autoritatea Națională care gestionează operatorii poștali români, ANCOM, 2021.

Aplicația Cargus Mobile a fost desemnată **cea mai bună aplicație a unei companii de curierat**, în cadrul Galei Romanian Courier & Postal Services Business Awards 2021, organizată de Govnet.

Cargus a obținut din partea EcoVadis, una dintre cele mai mari agenții de rating și certificare, **medalia de bronz pentru managementul sustenabilității**. Distincția obținută este cu atât mai importantă cu cât este prima de acest tip obținută de Cargus și, deci, o recunoaștere a eforturilor susținute și a angajamentului în implementarea principiilor sustenabilității pe termen mediu și lung.

Premiul pentru **Cea mai Bună Aplicație Web Pentru Servicii de Curierat** - Cargus Web App și Premiul pentru **Cea Mai Impresionantă Evoluție în Business în anul 2022**. Ambele distincții au fost acordate în cadrul Galei Romanian Courier & Postal Services Business Awards 2022, organizată de GovNet.

Am pus la dispoziția beneficiarilor de servicii Cargus o platformă în care aceștia pot împărtăși experiențe reale în relație cu Cargus, și să acorde o notă. Suntem mândri de a ne fi calificat pentru distincția de echivalență **Medalia de Aur – Vocea Clientului**.



## DEFINIȚII DE BAZĂ UTILIZATE ÎN OFERTA COMERCIALĂ CARGUS

Definițiilor scrise în această ofertă li se atribuie înțelesul specificat cu alține mai jos, cu excepția cazului în care contextul indică faptul că anumitor termeni ar trebui să li se atribuie un sens diferit.

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

„**Expediere**” – una sau mai multe trimiteri poștale (cu greutate maximă per piesă 31 kg), expedieri de transport (cu greutate mai mare de 31 kg) sau din ambele categorii, transmise sub aceeași notă de transport („**AWB**”).

„**Palet**” - expediere sau expedieri cu o greutate mai mare de 50 kg, consolidate pe o structură rigidă folosită pentru a transporta mai multe articole acceptate la transport.

„**Metode de ambalare și mărfuri interzise și restricționate la transport**” – document care cuprinde metode de ambalare și mărfuri interzise și restricționate la transport, disponibile la adresa <https://cargus.b-cdn.net/wp-content/uploads/CG-modalitati-de-ambalare-si-restrictii-la-transport.pdf>.

„**Lista de Tarife de Bază**” – lista de tarife generale pentru prestarea de către CARGUS a serviciilor către destinatarii acesteia, prevăzute în prezenta ofertă la capitolul 6 – Lista de tarife de bază.

„**Tarife de Bază**” – tarifele generale pentru prestarea de către CARGUS a serviciilor prevăzute în prezenta ofertă către destinatarii acesteia, indicate în Lista de Tarife de Bază.

„**Loco**” înseamnă livrarea în cadrul aceluiași/aceleiași oraș/sat/comune cu cel/cea de expediere a trimiterii poștale/expedierii de transport.

„**Național**” înseamnă livrarea pe teritoriul României, dar în alt/altă oraș/sat/comună decât cel/cea de expediere a trimiterii poștale/expedierii de transport.

„**Door-to-door**” înseamnă serviciul de ridicare a unei trimiteri poștale/expediere de transport de la adresa expeditorului și livrarea acesteia la adresa destinatarului.

„**Rețeaua CARGUS SHIP & GO**” este constituită din punctele CARGUS SHIP & GO (puncte de acces/contact proprii și partenerie deservite de personal), respectiv din sisteme automate de livrare, denumite în continuare „lockere” (puncte de contact nedeservite de personal), rețea disponibilă la adresa web: <https://www.cargus.ro/point-location-romanian/>.

## TIPURI DE EXPEDIERI

- „**Plic**” - trimiteri poștale cu o greutate totală de până la 1 kg (greutatea ambalajului inclusă); acest tip de trimitere poștală poate conține doar documente;
- „**Flyer**” – expediere ambalată în pungă de plastic destinată transportului în format A4 sau A3;
- **Expediere standard** - o expediere (i) standard ca formă (respectiv compactă și regulată - în formă de paralelipiped sau pătrat) și (ii) standard ca dimensionare și greutate (respectiv care se încadrează în dimensiunile și greutatea maxime admise);
- **Dimensiunile maxime admise** – Pentru colete, dimensiunea celei mai lungi laturi nu poate depăși 175 cm și suma dimensiunilor nu poate depăși 240 cm. Pentru paleți, dimensiunile maxime admise sunt 80cmx120cmx180 cm;
- **Greutățile maxime admise** – greutatea maxime admise indicate în prezenta ofertă pentru fiecare serviciu în parte;
- **Expediere asimetrică** – o expediere care nu este standard ca formă, respectiv care nu are formă de paralelipiped sau pătrat și care nu este compactă și regulată;
- **Expediere supradimensionată** – o expediere care depășește dimensiunile sau greutatea maxime admise pentru expedierile standard;
- **Expediere atipică** – o expediere asimetrică sau supradimensionată. O expediere atipică include spre exemplu elemente rotunde, cilindrice sau de formă ovală; cu forme neregulate și/sau cu elemente proeminente; articole cu greutate depășită față de greutatea maximă admisă sau neuniforme; plasate în ambalaje vrac.

#### **Exemplu de expediere standard**

- ✓ Dimensiunea celei mai lungi laturi nu poate depăși 175 cm sau suma dimensiunilor nu poate depăși 240 cm.
- ✓  $a + b + c < 240$  cm
- ✓  $a < 175$  cm

#### **Un exemplu de expediere non-standard**

- ✓ Expediere rotundă, cilindrică, ovală, de formă neregulată sau unde suma dimensiunilor sale depășește 240 cm.
- ✓  $a + b + c > 240$  cm
- ✓  $a > 175$  cm

**Greutate volumetrică** - Greutatea volumetrică se calculează după următoarea formulă:  
lungime cm (a) x lățime cm (b) x înălțime cm (c)

-----  
6000

Tarifele serviciilor se percep/plătesc în RON, la greutatea taxabilă a expedierilor. Prin greutate taxabilă se înțelege cea mai mare valoare dintre greutatea fizică (gravimetrică) și greutatea volumetrică.

Orice client are obligația ca, la orice expediere, să respecte toate cerințele din documentul “Modalități de ambalare și Bunuri interzise și restricționate la transport”, disponibil la adresa <https://cargus.b-cdn.net/wp-content/uploads/CG-modalitati-de-ambalare-si-restrictii-la-transport.pdf>.

#### **Indice de combustibil**

Cargus S.R.L. își rezervă dreptul de actualiza tarifele în conformitate cu modificarea prețului combustibilului. Informațiile cu privire la indexul de combustibil aplicabil sunt publicate pe site-ul companiei: <https://www.cargus.ro/index-de-combustibil/>.

# 1 ■ SERVICII DE BAZĂ

## **SERVICIUL DE TIP CLICK & COLLECT CU DENUMIREA COMERCIALĂ „EASY COLLECT STANDARD”**

Este un serviciu poștal național din categoria trimitere recomandată ce presupune colectarea, sortarea, transportul și livrarea de plicuri (maximum 1 kg) și colete (maximum 15 kg), cu dimensiunile maxime admise indicate mai jos, într-un termen ce nu poate depăși 3 (trei) zile lucrătoare de la colectare, prin intermediul Rețelei CARGUS SHIP & GO, constituită din punctele CARGUS SHIP & GO (puncte de acces/contact proprii și partenerie deservite de personal), respectiv din sisteme automate de livrare, denumite în continuare “lockere” (puncte de contact nedeservite de personal), rețea disponibilă la adresa web: <https://www.cargus.ro/point-location-romanian/>

Rețeaua CARGUS SHIP & GO este disponibilă pe tot teritoriul României.

#### **Caracteristici:**

- Serviciul este disponibil pentru toți clienții CARGUS care utilizează una dintre soluțiile de emisie a documentelor de transport: aplicația WebExpress, integrare API, module pentru magazine online, aplicațiile mobile și web;

- Serviciul nu permite expedierea de piese multiple; astfel, fiecare piesă va fi considerată ca o expediere de sine stătătoare;
- Greutatea taxabilă maximă admisă a unei trimeri poștale este de 15 kg;
- Dimensiunile maxime ale coletului (L+I+h) nu trebuie să depășească 40x37x60 cm pentru trimerile poștale procesate printr-un punct CARGUS SHIP & GO, respectiv 50x40x60 cm pentru trimerile poștale livrate la locker;
- Dacă coletul depășește greutatea taxabilă maximă admisă și/sau dimensiunile maxime admise, însă aceste dimensiuni corespund greutății/dimensiunilor maxime admise ale celorlalte servicii similare având limite mai mari (Economic Standard, Standard Plus, Palet Standard), expedierea va fi reîncadrată pe serviciul corespunzător și tratată și tarifată ca atare;
- Trimiterea poștală sub formă de colet trebuie să aibă formă regulată (paralelipipedică sau pătrată);
- Termenul de livrare nu poate depăși 3 (trei) zile lucrătoare, calculate de la colectare;
- Livrarea trimerilor poștale se realizează în toate punctele de contact și lockerle CARGUS SHIP & GO menționate pe site-ul CARGUS la adresa indicată mai sus. Preluarea trimerilor poștale în vederea expedierii se realizează numai în cadrul punctelor de acces CARGUS SHIP & GO, lockerle permițând exclusiv ridicarea Expedierilor;
- Plata se poate efectua și de către destinatar. Lockerle nu dispun de soluție tehnică pentru procesare plăți, prin urmare toate costurile corespunzătoare vor fi achitate în prealabil ridicării trimerii poștale. Termenul de păstrare a trimerii poștale în punctele din Rețeaua CARGUS SHIP & GO este de 5 (cinci) zile lucrătoare; termenul de păstrare a trimerii poștale în lockerle și punctele partenere CARGUS SHIP & GO este de 3 (trei) zile lucrătoare, urmate de 2 (doua) zile lucrătoare în punctele proprii CARGUS SHIP & GO;

**Acest serviciu se poate asocia cu următoarele servicii suplimentare:**

- Serviciul de trimitere cu valoare declarată, exclusiv pentru o valoare declarată de maximum 1.000 RON/Expediere;
- Serviciul contra Ramburs prin cont colector, exclusiv pentru o valoare a rambursului de maximum 1.000 RON/Expediere;
- Retur de documente, exclusiv pentru trimerile poștale procesate prin intermediul punctelor de acces/contact CARGUS SHIP & GO;
- Returnare expediere nelivrată;
- Serviciul Retur Consumator;

## SERVICIUL CU DENUMIREA COMERCIALĂ “ECONOMIC STANDARD”

Este un serviciu poștal național din categoria trimitere recomandată ce presupune colectarea, sortarea, transportul și livrarea de plicuri (maximum 1 kg) și colete (maximum 31 kg pentru clienți cu contract) și suma dimensiunilor mai mică de 240 cm) și predarea acestora destinatarului, la adresa acestuia, într-un termen ce nu va depăși 3 zile lucrătoare calculate de la colectare, în schimbul unui tarif.

**Caracteristici:**

- Livrarea se realizează în regim “door-to-door”;
- Greutatea taxabilă maximă admisă a unei expedieri corespunde unui număr maxim de 15 piese/expediere, cu o greutate maximă de 31 kg/piesă;
- Lungimea maximă admisă a unei laturi a coletului nu trebuie să depășească 175 cm;
- Suma maximă admisă a dimensiunilor coletului (L+I+h) nu trebuie să depășească 240 cm;
- Trimiterea poștală sub formă de colet trebuie să aibă formă regulată (paralelipipedică sau pătrată);
- Unitatea minimă de taxare este de 1 kg (rotunjirea greutății se realizează prin majorare, atunci când greutatea depășește 0,1 grame);
- Greutatea volumetrică se calculează după formula: lungime x lățime x înălțime (măsurate în centimetri) / 6000;
- Dacă coletul depășește greutatea taxabilă maximă admisă și/sau dimensiunile maxime admise, însă aceste dimensiuni corespund greutății/dimensiunilor maxime admise ale celorlalte servicii similare având limite mai mari (Standard Plus, Palet Standard), expedierea va fi reîncadrată pe serviciul corespunzător, urmând a fi tratată și tarifată ca atare;

- Expedierile multiple nu pot avea mai mult de 15 piese;
- Serviciul este disponibil pentru toate localitățile din România, conform Ariei de acoperire CARGUS, cu detalii disponibile la adresa: <https://www.cargus.ro/wp-content/uploads/Aria-de-acoperire-Cargus.pdf>;
- Termenul de livrare nu va depăși 3 (trei) zile lucrătoare, calculate de la colectare;
- Serviciul presupune efectuarea a 1 (o) încercare gratuită de livrare la adresa indicată de expeditor, ulterior fiind păstrată la un punct de contact CARGUS pentru o perioadă de 5 (zile) în vederea predării către destinatar;
- Livrarea se efectuează, după caz, după semnarea de către destinatar a borderoului de livrare, prin confirmarea PIN-ului de livrare primit prin sms și/sau prin email sau prin scanarea acestui PIN în forma grafică de cod QR afișat în aplicația mobilă Cargus Mobile, conform opțiunii utilizatorului, acolo unde este cazul;
- În cazul refuzului destinatarului de a semna Borderoul de livrare sau de confirmare a PIN-ului recepționat prin sms și/sau email ori de scanare a codului QR, dacă este cazul, Furnizorul nu va preda trimiterea poștală;
- CARGUS nu răspunde pentru nerespectarea termenului de livrare;
- Plata se poate efectua și de către destinatar.

**Acest serviciu se poate asocia cu următoarele servicii suplimentare:**

- Serviciul de trimitere cu valoare declarată;
- Serviciul contra Ramburs;
- Serviciul schimbare destinație;
- Serviciul confirmare de primire;
- Serviciul livrare specială cu denumirea comercială Pre 10 AM (constând în livrarea până la ora 10:00 AM);
- Serviciul livrare specială cu denumirea comercială Pre 12 AM (constând în livrarea până la ora 12:00 AM);
- Serviciul livrare specială cu denumirea comercială Livrare Sâmbăta (constând în livrare în ziua de sâmbătă);
- Retur documente (constând în returnarea de documente preluate de la destinatar expeditorului);
- Colet la schimb (constând în preluarea unui colet la schimb de la destinatar și predarea lui către expeditor);
- Deschidere colet la livrare (constând în posibilitatea destinatarului de a deschide coletul la livrare);
- Manual AWB (constând în posibilitatea expeditorului de a completa manual nota de transport);
- Kilometri adiționali (constând în posibilitatea expeditorului de a solicita livrarea în afara ariei de acoperire Cargus);
- Returnare expediere nelivrată (constând în returnarea expedierii nelivrate la expeditor din cauze neimputabile Cargus).

## SERVICIUL CU DENUMIREA COMERCIALĂ ECONOMIC STANDARD PLUS

Este un serviciu național de transport rutier care constă în preluarea de către CARGUS a unei expedieri (colet) și predarea acesteia destinatarului, la adresa acestuia, pe baza unui contract comercial încheiat cu Cargus.

**Caracteristici:**

- Livrarea se realizează în regim “door-to-door”;
- Greutatea taxabilă a unei expedieri este de 15 piese/expediere, cu o greutate maximă de 50 kg/piesă;
- Lungimea maximă a unei laturi a coletului nu trebuie să depășească 175 cm;
- Suma dimensiunilor coletului (L+l+h) nu trebuie să depășească 240 cm;
- Dacă coletul depășește greutatea taxabilă maximă admisă și/sau dimensiunile maxime admise pentru acest serviciu însă aceste dimensiuni corespund greutății/dimensiunilor maxime admise



serviciului Palet Standard, expedierea va fi tarifată corespunzător acestui serviciu. Expedierile multiple nu pot avea mai mult de 15 piese;

- Este disponibil pentru toate localitățile din România, conform Ariei de acoperire CARGUS, cu detalii disponibile la adresa web <https://www.cargus.ro/wp-content/uploads/Aria-de-acoperire-Cargus.pdf>;
- Termenul minim de livrare este de 1 (o) zi lucrătoare și de maximum 4 (patru) zile lucrătoare, calculate de la data preluării;
- Serviciul presupune efectuarea a 1 (o) încercare gratuită de livrare la adresa indicată de expeditor, ulterior fiind păstrată la un punct de contact CARGUS pentru o perioadă de 5 (zile) în vederea predării către destinatar;
- Livrarea se efectuează, după caz, după semnarea de către destinatar a borderoului de livrare sau prin confirmarea PIN-ului de livrare primit prin sms și/sau email sau prin scanarea acestui PIN în forma grafică de cod QR afișat în aplicația mobilă Cargus Mobile, conform opțiunii utilizatorului, acolo unde este cazul;
- În cazul refuzului destinatarului de a semna Borderoul de livrare sau de a confirma a PIN-ul recepționat prin sms și/sau email ori de a scana codul QR, după caz, Furnizorul nu va preda expedierea;
- Plata se poate efectua și de către destinatar.

#### **Acest serviciu se poate asocia cu următoarele servicii suplimentare:**

- Serviciul livrare specială cu denumirea comercială Pre 10 AM (constând în livrarea până la ora 10:00 AM);
- Serviciul livrare specială cu denumirea comercială Pre 12 AM (constând în livrarea până la ora 12:00 AM);
- Serviciul livrare specială cu denumirea comercială Livrare Sâmbăta (constând în livrare în ziua de sâmbătă);
- Retur documente (constând în returnarea de documente preluate de la destinatar expeditorului);
- Colet la schimb (constând în preluarea unui colet la schimb de la destinatar și predarea lui către expeditor);
- Deschidere colet la livrare (constând în posibilitatea destinatarului de a deschide coletul la livrare);
- Manual AWB (constând în posibilitatea expeditorului de a completa manual nota de transport);
- Kilometri adiționali (constând în posibilitatea expeditorului de a solicita livrarea în afara ariei de acoperire Cargus);
- Returnare expediere nelivrată (constând în returnarea expedierii nelivrate la expeditor din cauze neimputabile Cargus).

## **SERVICIUL PALET STANDARD**

Este un serviciu național de transport rutier de marfă paletizată, pus la dispoziția clienților care au un contract încheiat cu Cargus.

#### **Caracteristici:**

- Livrarea se realizează în regim “depozit - depozit”;
- Expedierea conține 1 (o) singură piesă;
- Tarifele sunt aplicabile următoarelor 5 (cinci) categorii de greutate aferentă mărfii paletizate:
  - 51-100 kg;
  - 101 - 200 kg;
  - 201 - 400 kg;
  - 401 - 600 kg;
  - 601 – 800 kg inclusiv.
- Tarifarea se calculează per palet, conform formulei: maximul dintre greutatea fizică (gravimetrică) și greutatea volumetrică;
- Dimensiunile maxime ale unui palet sunt următoarele: 120 x 80 x 180 cm;
- Marfa trebuie să fie paletizată, fixată și ambalată în folie;

- Serviciul presupune efectuarea a 1 (o) încercare gratuită de livrare;
- Termenul de păstrare a mărfii paletizate de către CARGUS ca urmare a încercării eșuate de livrare este de maximum 2 (două) zile lucrătoare;
- Este disponibil pentru localitățile din România, conform Ariei de acoperire CARGUS, cu detalii disponibile la adresa [web: https://cargus.ro/wp-content/uploads/Cargus-lista-localitati-serviciu-Palet-Standard.pdf](https://cargus.ro/wp-content/uploads/Cargus-lista-localitati-serviciu-Palet-Standard.pdf);

**Acest serviciu se poate asocia cu următoarele servicii suplimentare:**

- Retur documente (constând în returnarea de documente preluate de la destinatar expeditorului);
- Colet la schimb (constând în preluarea unui colet la schimb de la destinatar și predarea lui către expeditor);
- Manual AWB (constând în posibilitatea expeditorului de a completa manual nota de transport);
- Kilometri adiționali (constând în posibilitatea expeditorului de a solicita livrarea în afara ariei de acoperire Cargus);
- Returnare expediere nelivrată (constând în returnarea expedierii nelivrate la expeditor din cauze neimputabile Cargus).

## 2. SERVICII SUPLIMENTARE

### SERVICIUL DE TRIMITERE CU VALOARE DECLARATĂ

Este un serviciu național poștal de trimitere cu valoare declarată ce presupune colectarea, sortarea, transportul și livrarea de plicuri (maximum 1 kg) și colete (maximum 31 kg și suma dimensiunilor mai mică de 240 cm), într-un termen ce nu poate depăși 3 (trei) zile lucrătoare și care implică asigurarea trimiterii poștale colectate împotriva pierderii, furtului, distrugerii totale sau parțiale ori deteriorării, pentru o sumă care nu poate depăși valoarea declarată de către expeditor și eliberarea, la cerere, ulterior depunerii, respectiv livrării trimiterii poștale, a unei dovezi privind depunerea trimiterii poștale sau livrarea la destinatar, fără a fi confirmată în scris de către acesta.

**Caracteristici:**

- Are ca obiect extinderea limitei de răspundere a CARGUS;
- Tariful aferent asigurării trimiterii poștale: 1% din valoarea declarată, menționată pe documentul de transport;
- Plata se poate efectua și de către destinatar;
- Valoarea maximă declarată: 23.000 RON/trimitere poștală, cu excepția trimiterilor poștale care fac obiectul Serviciului Easy Collect, pentru care valoarea maximă este 1.000 RON;
- Livrarea se realizează atât în regim "door-to-door" cât și la puncte fixe (de contact) și la lockere;
- Este disponibil pentru toate localitățile din România, conform Ariei de acoperire CARGUS;
- Termenul de livrare nu poate depăși 3 (trei) zile lucrătoare, calculate de la colectare;
- Serviciul presupune efectuarea a 1 (o) încercare gratuită de livrare la adresa indicată de expeditor, ulterior fiind păstrată la un punct de contact CARGUS pentru o perioadă de 5 (zile) în vederea predării către destinatar;
- Acest serviciu se poate asocia cu următoarele servicii suplimentare:
  - Serviciul livrare specială cu denumirea comercială Pre 10 AM (constând în livrarea până la ora 10:00 AM);
  - Serviciul livrare specială cu denumirea comercială Pre 12 AM (constând în livrarea până la ora 12:00 AM);

- Serviciul livrare specială cu denumirea comercială Livrare Sâmbăta (constând în livrare în ziua de sâmbătă);
- Retur documente (constând în returnarea de documente preluate de la destinatar expeditorului);
- Colet la schimb (constând în preluarea unui colet la schimb de la destinatar și predarea lui către expeditor);
- Deschidere colet la livrare (constând în posibilitatea destinatarului de a deschide coletul la livrare);
- Manual AWB (constând în posibilitatea expeditorului de a completa manual nota de transport);
- Kilometri adiționali (constând în posibilitatea expeditorului de a solicita livrarea în afara ariei de acoperire Cargus);
- Returnare expediere nelivrată (constând în returnarea expedierii nelivrate la expeditor din cauze neimputabile Cargus).

## SERVICIUL DE TRIMITERE CONTRA RAMBURS

Este un serviciu ce presupune colectarea, sortarea, transportul și livrarea de plicuri (maximum 1 kg) și colete (maximum 31 kg și suma dimensiunilor mai mică de 240 cm), într-un termen ce nu poate depăși 3 (trei) zile lucrătoare și care implică achitarea de către destinatar expeditorului, prin intermediul rețelei poștale CARGUS, a contravalorii bunului care face obiectul trimiterii poștale (plicuri și colete) înregistrate, respectiv preluate de către furnizorul de servicii poștale.

### Caracteristici:

- Valorile maxime ale rambursului:
  - 5.000 RON (pentru serviciul contra ramburs având ca destinatari persoane juridice);
  - 10.000 RON (pentru serviciul contra ramburs având ca destinatari persoane fizice);
- Prin excepție de la valorile de mai sus, pentru trimerile poștale care fac obiectul Serviciului Easy Collect, valoarea maximă a rambursului este 1.000 RON;
- Termenul de livrare nu va depăși 3 (trei) zile lucrătoare, calculate de la colectare;
- Serviciul presupune efectuarea a 1 (o) încercare gratuită de livrare la adresa indicată de expeditor, ulterior fiind păstrată la un punct de contact CARGUS pentru o perioadă de 5 (zile) în vederea predării către destinatar,
- Termenul de returnare a contravalorii rambursurilor colectate este de maximum 5 (cinci) zile lucrătoare de la livrare;
- Termenul de returnare a unui colet refuzat de destinatar este de maximum 5 (cinci) zile lucrătoare de la data refuzului;
- Expeditorul este obligat să indice în mod corect și complet toate datele sale de identificare pe nota de transport, completând toate rubricile aferente ale documentului de transport;
- Returnarea contravalorii rambursurilor se realizează prin cont colector și în numerar în cazul clienților cu contract și exclusiv prin cont colector în cazul clienților fără contract;
- Livrarea se realizează în regim "door-to-door";
- Este disponibil pentru toate localitățile din România, conform Ariei de acoperire CARGUS, cu detalii disponibile la adresa [web: https://cargus.ro/wp-content/uploads/Cargus-lista-localitati-serviciu-Palet-Standard.pdf](https://cargus.ro/wp-content/uploads/Cargus-lista-localitati-serviciu-Palet-Standard.pdf).

## SERVICIUL SCHIMBARE DESTINAȚIE

Este un serviciu ce presupune colectarea, sortarea, transportul și livrarea de plicuri (maximum 1 kg) și colete (maximum 31 kg și suma dimensiunilor mai mică de 240 cm), într-un termen ce nu va depăși 3 (trei) zile lucrătoare și care implică posibilitatea schimbării înainte de livrarea trimiterii, la solicitarea expresă a expeditorului comunicată către CARGUS într-un termen convenit în prealabil cu acesta, a destinatarului sau a adresei de livrare, precum și în posibilitatea opririi predării trimiterii poștale.

### Caracteristici:

- Acest serviciu poate fi solicitat de către expeditor în scris sau prin chat, cel târziu până la ora 17:00, în ziua preluării;
- Livrarea se realizează în regim “door-to-door”;
- Este disponibil pentru toate localitățile din România, conform Ariei de acoperire CARGUS, cu detalii disponibile la adresa [web: https://cargus.ro/wp-content/uploads/Cargus-lista-localitati-serviciu-Palet-Standard.pdf](https://cargus.ro/wp-content/uploads/Cargus-lista-localitati-serviciu-Palet-Standard.pdf);
- Termenul de livrare curge de la data confirmării schimbării destinației și poate fi prelungit cu 2 (două) zile lucrătoare;
- Serviciul presupune efectuarea a 1 (o) încercare gratuită de livrare la adresa indicată de expeditor, ulterior fiind păstrată la un punct de contact CARGUS pentru o perioadă de 5 (zile) în vederea predării către destinatar.

## SERVICIUL CONFIRMARE DE PRIMIRE

Este un serviciu ce presupune colectarea, sortarea, transportul și livrarea de plicuri (maximum 1 kg) și colete (maximum 31 kg și suma dimensiunilor mai mică de 240 cm), într-un termen ce nu poate depăși 3 (trei) zile lucrătoare și care implică predarea către expeditor a dovezii privind trimiterea poștală înregistrată, confirmată în scris de destinatar.

### Caracteristici:

- Acest serviciu poate fi solicitat de către expeditor, prin completarea rubricii corespunzătoare de pe nota de transport;
- Este disponibil pentru toate localitățile din România, conform Ariei de acoperire CARGUS, cu detalii disponibile la adresa [web: https://cargus.ro/wp-content/uploads/Cargus-lista-localitati-serviciu-Palet-Standard.pdf](https://cargus.ro/wp-content/uploads/Cargus-lista-localitati-serviciu-Palet-Standard.pdf);
- Livrarea se realizează în regim “door-to-door”;
- Livrarea este condiționată de completarea corespunzătoare și semnarea de către destinatar a confirmării de primire;
- Termenul de livrare este de maximum 3 (trei) zile lucrătoare, calculate de la colectare;
- Serviciul presupune efectuarea a 1 (o) încercări gratuite de livrare;
- Termenul de returnare a confirmării de primire este între 3-5 (cinci) zile de la livrare;
- Confirmarea de primire se trimite fizic și trebuie să conțină următoarele informații: nume/prenume destinatar, calitate (destinatar sau împuternicit), semnătură persoane fizice/juridice, data;
- Copia confirmării de primire se păstrează în arhiva Cargus maximum 9 (nouă) luni de la predarea trimiterii poștale.

## SERVICIUL CU DENUMIRE COMERCIALĂ „RETUR CONSUMATOR”

Este un serviciu poștal național din categoria trimitere recomandată ce presupune colectarea, sortarea, transportul și livrarea de trimiteri poștale sub formă de plicuri (maximum 1 kg) sau colete (maximum 15 kg) și returnarea acestora la un expeditor inițial (“Expeditorul Inițial”) de către și la inițiativa unui destinatar inițial (“Destinatar Inițial”), la adresa de expediere sau la o altă adresă indicată de Expeditorul Inițial, într-un termen ce nu va depăși 3 (trei) zile lucrătoare calculate de la colectare, în schimbul unui tarif care este achitat de Expeditorul Inițial.

### Caracteristici:

- Dimensiunile maxime admise ale trimiterilor poștale care pot face obiectul acestui serviciu sunt 40X37X60 cm, iar lungimea maximă a unei laturi nu poate depăși 60 cm;
- Este disponibil pentru toți clienții CARGUS care îndeplinesc cumulativ următoarele condiții:
  - au încheiat un contract cu CARGUS care are ca obiect cel puțin Serviciul Easy Collect Standard și care prevede modalitatea de tarifare în funcție de greutatea taxabilă a expedierii;

- expediază o singură trimitere postală per expediere, prin intermediul Serviciilor CARGUS Economic Standard sau Easy Collect Standard, asociate, dacă este cazul, cu Serviciul Contra Ramburs (valoarea maximă admisă a rambursului fiind 1000 RON);
- utilizează una dintre soluțiile de emiteră a documentelor de transport: aplicația WebExpress, integrare API, module pentru magazine online;
- Serviciul este aplicabil numai pentru expedițiile transmise inițial în baza serviciilor Economic Standard și Easy Collect Standard și neasociate cu alte servicii sau caracteristici suplimentare, cu excepția Serviciului Contra Ramburs (în limita de mai sus) și nu se poate asocia cu alte servicii sau caracteristici suplimentare din oferta comercială CARGUS;
- Colectarea de la Destinatarul Inițial se realizează prin intermediul punctelor de acces/contact din rețeaua de puncte CARGUS SHIP & GO, disponibilă la adresa web: <https://www.cargus.ro/point-location-romanian/>, cu excepția punctelor de tip Locker. Colectarea se face pe baza scării codului QR generat de voucherul de retur, introducerii codului alfanumeric al voucherului de retur sau prin introducerea numărului de notă de transport de retur asociată notei de transport de origine;
- Perioada de colectare a unei expediții care beneficiază de serviciul Retur Consumator este indicată de către Expeditorul Inițial la momentul depunerii expediției inițiale;
- Colectarea de la Destinatarul Inițial se realizează doar în perioada de valabilitate a opțiunii de retur consumator, calculată de la data livrării expediției inițiale de către Destinatarul Inițial și nu poate depăși 180 de zile.
- Livrarea la Expeditorul Inițial se realizează la adresa de expediție inițială sau, dacă este cazul, la o altă adresă indicată de Expeditorul Inițial;
- Prețul Serviciului Retur va fi datorat de Expeditorul Inițial începând din momentul acceptării trimiterii poștale în punctul de acces Cargus și va fi facturat și achitat în conformitate cu contractul încheiat cu CARGUS;
- Termenul de livrare nu va depăși 3 (trei) zile lucrătoare, calculate de la colectare;
- CARGUS nu răspunde pentru nerespectarea termenului de livrare.

## SERVICIUL CU DENUMIRE COMERCIALĂ „PRE 10 AM”

Este un serviciu național poștal din categoria livrare specială care constă în preluarea de către CARGUS a trimiterii poștale (plicuri și colete) și predarea acestuia destinatarului, la adresa indicată de expeditor, în a doua zi lucrătoare de la colectare, până la ora 10.00 AM, în schimbul unui tarif.

### Caracteristici:

- Livrarea se realizează în regim “door-to-door”;
- Greutatea taxabilă maximă admisă a unei trimiteri poștale este de 31 kg;
- Lungimea maximă a unei laturi a trimiterii poștale nu trebuie să depășească 175 cm;
- Suma dimensiunilor trimiterii poștale (L+l+h) nu trebuie să depășească 240 cm;
- Trimiterea poștală sub forma de colet trebuie să aibă formă regulată (paralelipipedică sau pătrată);
- Unitatea minimă de taxare este de 1 kg (rotunjirea greutății se realizează prin majorare, atunci când greutatea depășește 0,1 grame);
- Greutatea volumetrică se calculează după formula: lungime x lățime x înălțime (măsurate în centimetri) /6000;
- Acoperirea se realizează conform Anexei localităților deservite prin Serviciul PRE 10 AM, cu detalii disponibile la adresa web <https://cargus.ro/wp-content/uploads/Cargus-lista-localitati-serviciu-PRE10AM.pdf>;
- Serviciul presupune efectuarea a 1 (o) încercare gratuită de livrare la adresa indicată de expeditor, ulterior fiind păstrată la un punct de contact CARGUS pentru o perioadă de 5 (zile) în vederea predării către destinatar;
- Livrarea se efectuează, după caz, după semnarea de către destinatar a borderoului de livrare sau prin confirmarea PIN-ului de livrare primit prin sms/email sau prin scanarea acestui PIN în forma grafică de cod QR afișat în aplicația mobilă Cargus Mobile;
- În cazul refuzului destinatarului de a semna Borderoul de livrare sau de confirmare a PIN-ului recepționat prin sms și/sau e-mail ori de a scana codul QR, după caz, Furnizorul nu va preda trimiterea poștală;

- În cazul depășirii termenului de livrare, CARGUS va restitui diferența dintre tariful aplicat și tariful aferent serviciului Economic Standard, precum și un procent suplimentar de 0,5% din tariful aplicat pentru fiecare 12 ore de întârziere;
- Plata se poate efectua și de către destinatar.

### SERVICIUL CU DENUMIRE COMERCIALĂ „SERVICIUL PRE 12 AM”

Este un serviciu național poștal din categoria livrare specială, care constă în preluarea de către CARGUS a trimiterii poștale (plicuri și colete) și predarea acestora destinatarului, la adresa indicată de expeditor, în a doua zi lucrătoare de la colectare, până la ora 12:00, în schimbul unui tarif.

#### Caracteristici:

- Livrarea se realizează în regim “door-to-door”;
- Greutatea taxabilă maximă admisă a unui colet nu trebuie să depășească 31 kg;
- Lungimea maximă a unei laturi a coletului nu trebuie să depășească 175 cm;
- Suma dimensiunilor coletului (L+l+h) nu trebuie să depășească 240 cm;
- Trimiterea poștală sub formă de colet trebuie să aibă formă regulată (paralelipipedică sau pătrată);
- Unitatea minimă de taxare este de 1 kg (rotunjirea greutății se realizează prin majorare, atunci când greutatea depășește 0,1 grame);
- Greutatea volumetrică se calculează după formula: lungime x lățime x înălțime (măsurate în centimetri) / 6000;
- Acoperirea se realizează conform Anexei Localități - Serviciul CARGUS PRE 12 AM, cu detalii disponibile la adresa web <https://cargus.ro/wp-content/uploads/Cargus-lista-localitati-serviciu-PRE12AM.pdf>;
- Serviciul presupune efectuarea a 1 (o) încercare gratuită de livrare la adresa indicată de expeditor, ulterior fiind păstrată la un punct de contact CARGUS pentru o perioadă de 5 (zile) în vederea predării către destinatar;
- Livrarea se efectuează, după caz, după semnarea de către destinatar a borderoului de livrare sau prin confirmarea PIN-ului de livrare primit prin sms/ email sau prin scanarea acestui PIN în forma grafică de cod QR afișat în aplicația mobilă Cargus Mobile;
- În cazul refuzului destinatarului de a semna Borderoul de livrare sau de confirmare a PIN-ului recepționat prin sms/ email sau prin scanarea acestui PIN în forma grafică de cod QR afișat în aplicația mobilă Cargus Mobile, Furnizorul nu va preda trimiterea poștală;
- În cazul depășirii termenului de livrare, CARGUS va restitui diferența dintre tariful aplicat și tariful aferent serviciului Economic Standard, precum și un procent suplimentar de 0,5% din tariful aplicat pentru fiecare 12 ore de întârziere;
- Plata se poate efectua și de către destinatar.

### SERVICIUL CU DENUMIRE COMERCIALĂ „LIVRARE SÂMBĂTA”

Este un serviciu național poștal din categoria livrare specială care constă în livrarea în ziua de sâmbătă a trimiterilor poștale colectate de la expeditori în ziua de vineri.

#### Caracteristici:

- Este oferit prin selectarea opțiunii de livrare sâmbăta, care se regăsește pe Nota de Transport;
- Colectarea/livrarea se realizează conform Anexei Localități - Arie de preluare/ livrare Sâmbăta, disponibilă la adresa web: <https://www.cargus.ro/wp-content/uploads/Cargus-lista-localitati-serviciu-livrare-sambata.pdf>;
- Plata se poate efectua și de către destinatar;
- În cazul în care livrarea nu s-a putut realiza din motive imputabile CARGUS, taxa aferentă acestui serviciu se restituie. Taxa aferentă acestui serviciu nu se restituie în cazul în care livrarea nu s-a putut realiza din motive independente de voința CARGUS;

## RETUR DE DOCUMENTE

Este o caracteristică suplimentară care constă în predarea către destinatar a unei trimiteri poștale (plicuri și colete) și preluarea de la acesta a unei alte trimiteri poștale care va fi livrată expeditorului.

### Caracteristici:

- Termenul de livrare este de maximum 2 (două) zile lucrătoare, calculate de la colectare;
- În cazul în care destinatarul va refuza predarea trimiterii poștale retur, Furnizorul nu va livra trimiterea poștală.

## COLET LA SCHIMB

Este o caracteristică suplimentară care constă în predarea către destinatar a unui colet și preluarea de la acesta a unui alt colet care va fi livrat expeditorului.

### Caracteristici:

- CARGUS nu își asumă responsabilitatea pentru conținutul coletului returnat;
- Această caracteristică poate fi solicitată doar de către expeditor;
- Termenul de livrare este de maximum 2 (două) zile lucrătoare, calculate de la colectare;
- În cazul în care destinatarul va refuza predarea trimiterii poștale retur, Furnizorul nu va livra trimiterea poștală.

## DESCHIDERE COLET LA LIVRARE

Este o caracteristică suplimentară care permite destinatarului deschiderea și verificarea vizuală (nu și tehnică), timp de maximum 5 (cinci) minute, a conținutului trimiterii poștale înainte de predarea acesteia. Caracteristica se accesează prin bifarea corespunzătoare a rubricii prezente pe documentul de transport.

### Caracteristici:

- Trimiterea poștală supusă deschiderii trebuie să poată fi închisă și sigilată (ex. în cutii de carton) după verificarea vizuală;
- În cazul în care, după verificarea vizuală a integrității ambalajului, destinatarul este de acord cu primirea coletului, înainte de deschiderea efectivă a trimiterii, acesta va menționa pe borderoul de livrare, în clar, numele și prenumele și va semna de primire;
- Dacă în urma deschiderii coletului destinatarul constată faptul că produsul comandat nu corespunde cu cel solicitat, nu este în stare perfectă de livrare și prezintă semne de lovire, zgârieturi sau alte probleme de tip estetic, destinatarul va avea dreptul să refuze primirea;
- Pentru a refuza primirea trimiterii, destinatarul trebuie să completeze un Proces Verbal de constatare, în prezența curierului, în momentul livrării. Acest document nu mai poate fi completat după plecarea curierului;
- După refuzul destinatarului de a primi trimiterea și după semnarea de către acesta a borderoului de livrare, curierul va sigila trimiterea și o va returna către expeditor;
- În cazul în care o trimitere conține mai multe produse, dacă în urma deschiderii coletului/coletelor la livrare destinatarul constată că unul dintre produse nu se află în stare perfectă și decide refuzarea acestuia, procedura implică returnul tuturor produselor livrate;
- Această caracteristică poate fi achitată doar de către expeditor;
- Această caracteristică nu se poate asocia cu serviciul de confirmare de primire.

Este caracteristică suplimentară care constă în opțiunea oferită clientului de a solicita unui curier/agent CARGUS să completeze manual și să emită o notă de transport aferentă serviciului solicitat de către client.

**Caracteristici:**

Este oferită clienților care nu beneficiază sau nu doresc să beneficieze de soluții electronice de generare/printare a notelor de transport.

**COLET SUPLIMENTAR**

Este un serviciu care constă în preluarea de la expeditor a mai mult de o Piesă per Expediere la aceeași adresă de destinație, în limita a maximum 15 Piese.

**KILOMETRI ADIȚIONALI**

Este o caracteristică suplimentară oferita clientilor care au un contract încheiat cu CARGUS constând în posibilitatea expeditorului de a solicita livrarea în afara Ariei de acoperire Cargus.

## 3. SERVICII INTERNAȚIONALE

### SERVICIUL INTERNAȚIONAL AERIAN

Este un serviciu de curierat aerian internațional care face parte din categoria serviciului de trimitere recomandată și care oferă clienților livrarea trimiterilor poștale (plicuri și colete) în peste 220 de țări.

**Caracteristici:**

- Serviciul este realizat prin parteneriat cu societatea DHL International România SRL;
- Termenul în care trimiterea este predată către partener este de maximum 2 (două) zile lucrătoare de la colectare;
- Presupune 2 (două) încercări gratuite de livrare, efectuate în zile consecutive lucrătoare diferite;
- Termenul mediu de livrare este de 5 (cinci) zile și maximum 10 (zece) zile, calculat de la colectare;
- Livrarea se realizează într-un număr de peste 220 de țări;
- CARGUS nu răspunde pentru nerespectarea termenului de livrare;
- Plata serviciului este efectuată doar de către expeditor;
- Suma dimensiunilor coletului (L+l+h) nu trebuie să depășească 240 cm;
- Lungimea maximă a unei laturi a coletului nu trebuie să depășească 175 cm;
- Greutatea taxabilă maximă admisă per trimitere este de 31 kg;
- Este recomandat ca trimiterea poștală sub formă de colet să aibă formă regulată (paralelipipedică);
- Unitatea minimă de taxare este de 1 kg (rotunjirea greutății se realizează prin majorare, atunci când greutatea depășește 0,1 grame);
- Greutatea volumetrică se calculează după formula: lungime x lățime x înălțime (măsurate în centimetri) /5000.

**Zona de livrare:** Conform Anexa Zonare International Aerian disponibilă la adresa: <https://www.cargus.ro/wp-content/uploads/Cargus-Anexa-Zonare-International.pdf>

**Tarife:** Conform Anexa Tarife International Aerian disponibilă la adresa: <https://cargus.ro/wp-content/uploads/Cargus-Anexa-Tarife-International-Aerian.pdf>



## 4. SOLUTII E-COMMERCE

### WEBEXPRESS

WebExpress este un instrument de procesare online a trimerilor, pus gratuit la dispoziția clienților care încheie un contract cu CARGUS, dându-le posibilitatea de a emite/genera note de transport și de a trimite o comandă către curierul CARGUS fără a mai fi necesară contactarea Serviciului de Relații Clienți.

#### Beneficii:

- Se accesează din pagina principală [www.CARGUS.ro](http://www.CARGUS.ro), fără o instalare în prealabil a aplicației;
- Oferă utilizatorilor înregistrați posibilitatea de a avea în orice moment un istoric al trimerilor/expedierilor și de a păstra o bază de date a acestora;
- Oferă posibilitatea lansării comenzilor de preluare a expedierii, fără a mai contacta telefonic Serviciului de Relații Clienți;
- Oferă posibilitatea de a exporta detalii de expediere sau detalii despre destinatarii trimerilor;
- Permite procesarea unei trimiteri în orice moment al zilei;
- Permite editarea clienților în propria bază de date;
- Permite memorarea înregistrărilor anterioare, precum și adresele destinatariilor, ducând la evitarea erorilor de redactare și completare a notei de transport.

### API

Pentru a ușura modul în care clienții cu contract pot utiliza serviciile oferite, CARGUS a dezvoltat o interfață cu aplicațiile CARGUS (API), destinate în principal clienților care dețin un magazin online și folosesc propriile platforme, o interfață care poate fi utilizată în integrarea cu: CRM, WHM, SAP, etc.

Cu ajutorul acestei soluții pentru integrarea automată, clienții vor avea posibilitatea de a-și gestiona cu ușurință expedierile, de a pregăti online documentele de transport, de a urmări în orice moment o trimitere pentru a vedea unde este localizată aceasta și când va ajunge la destinație, fără a fi nevoie să fie utilizat un software al societății CARGUS.

### INTERFAȚĂ MODULE PENTRU MAGAZINELE ONLINE

CARGUS a dezvoltat aceste module pentru a facilita clienților utilizarea serviciilor oferite și destinate magazinelor online. Clienții vor avea posibilitatea să-și administreze cu ușurință trimiterile, să calculeze tarifele aferente serviciilor comandate, să genereze online notele de transport, să urmărească în orice moment unde se află expedierea și când va ajunge la destinație, fără a mai fi necesară utilizarea unui soft al societății CARGUS. Mai multe detalii se regăsesc la adresa: [ecomm@cargus.ro](mailto:ecomm@cargus.ro)

## 5. MODALITĂȚI DE AMBALARE ȘI BUNURI INTERZISE ȘI RESTRICTIONATE LA TRANSPORT

CARGUS S.R.L., în calitatea sa de furnizor de servicii poștale și de transport, dorește să se asigure că trimerile poștale preluate de la clienții săi ajung în perfectă stare la destinație.

Înainte de preluare, fiecare expeditor are responsabilitatea de a verifica fiecare expediție, astfel încât aceasta să corespundă **“Modalităților de ambalare”** prezentate mai jos. Cargus pune la dispoziția clienților materiale operationale și ambalaje (flyere, plicuri, cutii etc.) prin intermediul website-ului <https://consumabile.cargus.ro>, la tarifele și în condițiile precizate 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 unele cu celelalte;
- Pentru sigilarea cutiilor de carton este necesară folosirea benzii adezive.

### Expedieri (mărfuri) atipice/asimetrice, cu forme neregulate:

- Mărfurile cu formă rotundă (de ex. tamburi, butoaie, etc.) - trebuie să fie legate și protejate pe palet pentru a nu se deplasa (de ex. cu piedici din lemn);
- Bobinele grele – trebuie fixate pe palet folosindu-se un blocaj din lemn, precum și 2 (două) benzi plasate orizontal și 2 (două) benzi plasate vertical sau cu bandă din plastic incasabil;
- Echipamentele industriale - trebuie transportate în ladă sau fixate pe palet, acoperite cu carton dur și cu margini de protecție;
- Lichidele/combustibilii - trebuie să fie complet scoase din echipament înainte de preluarea mărfii la transport;
- Piese de mare greutate - trebuie încărcate pe o bază largă pentru a preveni instabilitatea în timpul transportului.

## MODALITĂȚI DE AMBALARE A MĂRFII PALETIZATE

### Pregătirea unei expedieri:

Orice client are obligația ca, la orice expediție, să respecte „Modalitățile de ambalare” și Bunuri interzise și restricționate la transport” ale CARGUS.

### Ambalajele trebuie să fie:

- Închise și sigilate printr-o metodă eficientă precum bandă adezivă, sigiliu și alte metode menite să securizeze conținutul (materiale anti-șoc, izolante, etc.);
- Intacte și suficient de rezistente;
- Adaptate formei, greutății și dimensiunii produsului ce urmează a fi transportat;
- Să facă imposibil accesul la conținut fără a lăsa urme vizibile de desfacere, desigilare;
- Lipsite de orice elemente care ar putea în vreun fel deteriora expediția în cauză sau alte expedieri în timpul transportului.



## CARGUS

### Tipuri de paleți:

- La efectuarea transportului, CARGUS acceptă doar paleți nedeteriorați (de preferat euro-paleți sau de dimensiuni și calitate identice).
- Dimensiunile maxime ale unei mărfi paletizate sunt următoarele (L x l x h): 120 x 80 x 180.
- Greutatea maximă taxabilă a unei expediții pe palet este de 800 kg.

### Expedieri (mărfuri) atipice paletizate:

- Coletele (mărfurile) atipice trebuie să fie obligatoriu legate de palet și fixate corespunzător, înfășurate cu folie stretch și/sau bandă de legat pentru a nu se permite deplasarea acestora.

### • Stivuirea mărfurilor în coloane

Așezarea mărfurilor pe palet în coloane asigură o rezistență maximă la stivuire. În cazul mărfurilor cu conținut rigid, coletele se stivuiesc pe palet în mod intercalat, asemenea cărămizilor, pentru a obține mai multă stabilitate a acestora și, implicit, a paletului.

### • Marfa nu trebuie să depășească suprafața paletului

Marfa trebuie așezată și stivuită pe palet astfel încât să nu depășească marginile paletului. În caz contrar, există riscul ambalării defectuoase și a deteriorării altor mărfuri transportate de același vehicul.

### • Menținerea plată a suprafeței superioare a paletului

Suprafața superioară plată asigură o rezistență superioară paletului, păstrând compacte dimensiunile mărfurilor și permițând stivuirea. Paleții care nu pot fi stivuiți vor fi taxați suplimentar.

### • Asigurarea paleților cu bandă rigidă de plastic sau cu folie

În ambalarea paleților este necesară utilizarea benzilor rigide de plastic și/sau a foliei de plastic, pentru a asigura stabilitatea paletului pe laterală. În cazul înfășurării numai cu folie de plastic, paletul trebuie, de asemenea, să fie asigurat suplimentar cu benzi rigide de plastic.

### • Aplicarea etichetelor la vedere

Pentru o mai bună vizibilitate, etichetele trebuie fixate pe partea laterală a paletului, nu pe partea superioară.

### • Marja de depreciere a paleților

În cadrul serviciilor care implică transportul pe paleți puși la dispoziție de către client, se ia în calcul o marjă de depreciere de maximum 10%. CARGUS și clientul vor efectua o conciliere scrisă a numărului de paleți utilizați în cadrul prestării serviciilor și depreciați la un interval de 3 luni.

| TIPUL DE PRODUS  | AMBALAJ RECOMANDAT   |
|--|--|
| Echipamente IT&C<br>(bunuri electronice și electrocasnice) | <p>Ambalaj special oferit de către producător pentru transport.</p> <p>Cele șase laturi ale ambalajului trebuie să fie protejate la interior cu polistiren sau alt material protector.</p> <p>Cutie de lemn umplută cu polistiren sau alt material protector.</p> <p>Cele șase laturi ale ambalajului trebuie să fie protejate la interior cu polistiren sau alt material protector.</p> |
| Băuturi sau lichide îmbuteliate în sticlă                  | <p>Ambalaj special oferit de către producător pentru transport.</p> <p>Cele șase laturi ale ambalajului trebuie să fie protejate la interior cu polistiren sau alt material protector.</p>   |
| Articole și produse din sticlă                             | <p>Ambalaj din lemn sau carton presat, oferit de către producător pentru transport.</p> <p>Cele șase laturi ale ambalajului trebuie să fie protejate la interior cu polistiren sau alt material protector.</p>   |

|  |  |
|--|--|
| Lucrări de arta (tablouri, sculpturi, statuete)                              | Ambalaj din lemn umplut cu polistiren sau alt material protector.  |
|  | Cele șase laturi ale ambalajului trebuie să fie protejate la interior cu polistiren sau alt material protector.                      |
| Instrumente muzicale   | Ambalaj special oferit de către producător pentru transport sau ambalaj de lemn.   |
|  | Cele șase laturi ale ambalajului trebuie să fie protejate la interior cu polistiren sau alt material protector.                      |
| Role de film   | Ambalaj (cutie/tub) de carton protejat cu polistiren.  |
|  | Ambalaj special oferit de către producător pentru transport.   |
| DVD-uri și CD-uri  | Ambalaj de carton sau de plastic protejat cu polistiren sau folie cu bule.   |
| Mărfuri casante  | Ambalaj din carton.  |
|  | Cele șase laturi ale ambalajului trebuie să fie protejate la interior cu polistiren sau alt material protector.                      |
| Tipărituri (reviste, cataloage, pliante, mape, calendare)                    | Cutie din carton rezistent oferit de către producător pentru transport, asigurat cu banda ambalare (chinga de plastic sau metalica). |
| Postere și afișe înrămate  | Ambalaj din lemn cu material protector.  |
| Table magnetice, reclame luminoase sau neluminoase (poli-carbonat sau metal) | Ambalaj din carton sau lemn.   |
|  | Cele șase laturi ale ambalajului trebuie să fie protejate la interior cu polistiren sau alt material protector.                      |

De asemenea, fiecare expeditor trebuie să își asume responsabilitatea cu privire la conținutul trimiterii sale, respectând prevederile referitoare la bunuri interzise și restricționate la transport prezentate mai jos.

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

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

**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.

| 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 INFECTIOASE   |   |   |
|  |  |  |
| Substanțe radioactive   | Substanțe corozive  | Substanțe și obiecte cu pericole diverse  |

| BUNURI INTERZISE ȘI/SAU RESTRICȚIONATE LA TRANSPORT  | CATEGORIA |
|--|-----------|
| Animale, pești, păsări vii sau moarte, insecte, viermi, șerpi, insecte                             | Interzise |
| Rămășițe umane - inclusiv cenușă   | Interzise |
| Teste de laborator de orice fel precum și organe umane   | Interzise |
| Arme de foc complete sau părți, imitații, Air Soft, muniții, muniție - imitații                    | Interzise |
| Explozivi, încărcături explozive, artificii, imitații  | Interzise |
| Bijuterii din metale prețioase   | Interzise |
| Lingouri din orice metal prețios   | Interzise |
| Pietre prețioase vrac  | Interzise |
| Bunuri de valoare ( blănuri, ceasuri, tablouri, icoane, monede de colecție, etc.)                  | Interzise |
| Bunuri de valoare în forma la purtător   | Interzise |
| *Bunuri periculoase  | Interzise |
| **Bunuri interzise de lege   | Interzise |
| Cash, bonuri de masă, instrumente de plată necompletate (OP, CEC, BO)                              | Interzise |
| Timbre/banderole fiscale   | Interzise |
| Țigări, tutun  | Interzise |
| Droguri / plante halucinogene, plante etnobotanice și substanțe psihotrope și precursorii acestora | interzise |
| Produce perisabile (carne, fructe, legume, lactate, etc)   | Interzise |

\* Vizează bunurile periculoase reglementate de legislație.

\*\* Vizează toate trimiterile ce sunt calificate astfel de către lege.

## 6 LISTA DE TARIFE DE BAZĂ

**Persoanele fizice sau juridice pot beneficia de următoarele tarife de bază, numai pe bază de contract de prestări servicii de curierat și transport încheiat cu Cargus S.R.L.:**

### TARIFE SERVICIUL EASY COLLECT STANDARD

| A. Tarif livrare / Piesă         | Tarif standard      |
|----------------------------------|---------------------|
| COLET S (60 cm x 37 cm x 3 cm)   | Național: 20,00 lei |
| COLET M (60 cm x 37 cm x 10 cm)  | Național: 23,00 lei |
| COLET L (60 cm x 37 cm x 20 cm)  | Național: 26,00 lei |
| COLET XL (60 cm x 37 cm x 40 cm) | Național: 29,00 lei |

**Tarifele menționate NU includ TVA.**

Acest serviciu se poate asocia cu următoarele servicii suplimentare:

| Servicii suplimentare                       | Tarif standard                         |
|---|--|
| Serviciul de trimitere cu valoare declarată | 1 % din valoarea declarată / expediere |
| Serviciul contra ramburs prin Cont colector | 7,00 lei                               |
| Retur Consumator                            | 12,00 lei                              |
| Retur Documente                             | 12,00 lei                              |
| Returnare expediere nelivrată               | <b>Tarif standard*</b>                 |

**Tarifele menționate NU includ TVA.**

*Tarif standard\*: se va aplica tariful corespunzător fiecărei categorii de colet în funcție de dimensiuni.*

### TARIFE SERVICIUL ECONOMIC STANDARD

| Tarife de bază livrări de trimiteri poștale (documente și bunuri sistem "door to door") |   |
|---|---|
| Loco: Colete (documente/bunuri)<br>(maximum 31 kg/trimitere poștală)                    | 21,00 RON / primul kg / trimitere poștală |
|   | 2,20 RON fiecare kg additional            |
| Național: Colete (documente/bunuri)<br>(maximum 31 kg/trimitere poștală)                | 23,00 RON / primul kg / trimitere poștală |
|   | 2,20 RON fiecare kg additional            |

**O expediere poate conține maximum 15 trimiteri poștale, iar greutatea maximă a unei trimiteri poștale este de 31 kg.**

**Coletele cu greutate peste 31 kg vor fi tarificate conform Serviciului Economic Standard Plus sau, după caz, Palet Standard.**

Acest serviciu se poate asocia cu următoarele servicii suplimentare:

| Servicii suplimentare:  | Tarif standard |
|---|----------------|
| Kilometri aditionali (Livrare către localități situate în afara ariei de acoperire)   | 25,00 lei      |
| Non-standard (Trimitere poștală/colet non-standard cu greutate taxabilă până în 31 kg - tarif suplimentar la tariful serviciului de bază) | 25,00 lei      |
| AWB manual  | 2,00 lei       |

|  |   |
|--|---|
| PRE 10 AM  | 25,00 lei                               |
| PRE 12 AM  | 12,00 lei                               |
| Livrare sâmbăta  | 6,00 lei                                |
| Serviciul de trimitere cu valoare declarată  | 1 % din valoarea declarată / expediere  |
| Serviciul contra ramburs prin Cont colector  | 7,00 lei                                |
| Serviciul contra ramburs prin Numerar  | 12,00 lei + 2% din valoarea rambursului |
| Deschiderea coletului la livrare   | 5,00 lei                                |
| Retur Consumator   | 12,00                                   |
| Retur Documente  | 12,00 lei                               |
| Colet la schimb  | <b>Tarif standard*</b>                  |
| Schimbarea destinației de livrare de către expeditor în interiorul orașului de destinație (loco)                   | <b>Tarif standard*</b>                  |
| Schimbarea adresei de livrare de către expeditor în afara orașului de destinație pe teritoriul României (național) | <b>Tarif standard*</b>                  |
| Returnare expediere nelivrată  | <b>Tarif standard*</b>                  |
| <b>Tarifele menționate NU includ TVA.</b>  |   |

## TARIFE SERVICIUL ECONOMIC STANDARD PLUS

| Tarif colet  |   |
|--|---|
| Loco:  | Baza 32 kg: 80,00 lei   |
|  | 2,50 RON fiecare Kg suplimentar (între 33-50 kg inclusiv)       |
| Național:  | Baza 32 kg: 80,00 lei   |
|  | 2,50 RON fiecare kilogram suplimentar (între 33-50 kg inclusiv) |
| <b>O expediere poate conține maximum 15 piese, cu o greutate maximă individuală între 32-50 kg</b> |   |

**Coletele cu greutate peste 50 kg vor fi tarificate conform Serviciului Palet Standard**

Acest serviciu se poate asocia cu următoarele servicii suplimentare:

| Servicii suplimentare:   | Tarif standard                              |
|--|---|
| Kilometri adiționali (Livrare către localități situate în afara ariei de acoperire)  | 25,00 lei                                   |
| Non-standard (Trimitere poștală/colet non-standard cu greutate taxabilă până în 31 kg - tarif suplimentar la tariful serviciului de bază)  | 25,00 lei                                   |
| Recântărire (recântărirea trimiterii poștale/coletului în cazul declarării eronate a greutății de către client, ca urmare a căreia trimiterea poștală/coletul se încadrează în alt serviciu decât cel solicitat inițial de client) | >50 kg: 3 lei pentru fiecare kg suplimentar |
| AWB manual   | 2,00 lei                                    |
| PRE 10 AM  | 25,00 lei                                   |
| PRE 12 AM  | 12,00 lei                                   |
| Livrare sâmbăta  | 6,00 lei                                    |
| Serviciul de trimitere cu valoare declarată  | 1 % din valoarea declarată / expediere      |
| Serviciul contra ramburs prin Cont colector  | 7,00 lei                                    |
| Serviciul contra ramburs prin Numerar  | 12,00 lei + 2% din valoarea rambursului     |
| Deschiderea coletului la livrare   | 5,00 lei                                    |
| Retur Documente  | 12,00 lei                                   |
| Colet la schimb  | <b>Tarif standard*</b>                      |
| Schimbarea destinației de livrare de către expeditor în interiorul orașului de destinație (loco)   | <b>Tarif standard*</b>                      |
| Schimbarea adresei de livrare de către expeditor în afara orașului de destinație pe teritoriul României (național)   | <b>Tarif standard*</b>                      |
| Returnare expediere nelivrată  | <b>Tarif standard*</b>                      |
| <b>Tarifele menționate NU includ TVA.</b>  |   |

## TARIFE SERVICIUL PALET STANDARD

| A. Tarif livrare / Piesă                  | Tarif standard național |
|---|-------------------------|
| 51 – 100 kg                               | 300,00 lei              |
| 101 – 200 kg                              | 600,00 lei              |
| 201 – 400 kg                              | 1.200,00 lei            |
| 401 – 600 kg                              | 1.800,00 lei            |
| 601 – 800 kg                              | 2.400,00 lei            |
| <b>Tarifele menționate NU includ TVA.</b> |                         |

Acest serviciu se poate asocia cu următoarele servicii suplimentare:

| Servicii suplimentare:   | Tarif standard                          |
|--|---|
| Tarif adițional taxabil per palet >800 kg (lei/kg adițional)   | 5,00 lei                                |
| Kilometri adiționali (Livrare către localități situate în afara ariei de acoperire)  | 25,00 lei                               |
| Non-standard (Trimitere poștală/colet non-standard cu greutate taxabilă până în 31 kg - tarif suplimentar la tariful serviciului de bază)  | 25,00 lei                               |
| Recântărire (recântărirea trimerii poștale/coletului în cazul declarării eronate a greutății de către client, ca urmare a căreia trimiterea poștală/coletul se încadrează în alt serviciu decât cel solicitat inițial de client) | 15,00 lei                               |
| AWB manual   | 2,00 lei                                |
| Serviciul de trimitere cu valoare declarată  | 1 % din valoarea declarată / expediere  |
| Serviciul contra ramburs prin Cont colector  | 7,00 lei                                |
| Serviciul contra ramburs prin Numerar  | 12,00 lei + 2% din valoarea rambursului |
| Retur Documente  | 12,00 lei                               |
| Colet la schimb  | <b>Tarif standard*</b>                  |
| Returnare expediere nelivrată  | <b>Tarif standard*</b>                  |
| <b>Tarifele menționate NU includ TVA.</b>  |   |

*Tarif standard\*: se va aplica tariful Loco sau tariful Național pentru fiecare prag de greutate.*

## 7. MODUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

În cazul în care Beneficiarul dorește să facă o reclamație ca urmare a pierderii, furtului, deteriorării parțiale sau totale a unei expediții (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 expediții 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 expediția 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), calculat de la data depunerii trimerii poștale, prin modalitățile de comunicare de mai jos:

- scris, prin email (la adresa [sesizari@cargus.ro](mailto: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 (douazecisiuma) 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.

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 expediere (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 expedierea/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 expedierii/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.

## 8. CONDIȚIILE GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POȘTALE

### CONDITII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POȘTALE

**CARGUS S.R.L.** (denumită în continuare "**Furnizor**" sau "**CARGUS**"), persoană juridică română, cu sediul social în București, Str. 11 Iunie nr. 14, sector 4, România, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului sub nr. J40/4892/2022, CUI RO3541906, tel: +4021/9330000, cont bancar nr. RO61OTPV23000M175135RO01, deschis la OTP Bank și cont bancar nr. RO58RNCB0081104613950001, deschis la BCR, reprezentată prin Doamna Oana Mandicescu și Doamna Alexandra Bucșan, administratori, în calitate de Furnizor de Servicii Poștale, aduce la cunoștință următoarele "**Condiții Generale Privind Furnizarea Serviciilor Poștale**", condiții care privesc următoarele aspecte:

1. Prin activitatea pe care o desfășoară, Furnizorul oferă și prestează Beneficiarilor săi servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale, incluse în sfera serviciului universal, precum și neincluse în sfera serviciului universal.
2. Condițiile în care CARGUS furnizează servicii poștale Beneficiarilor săi sunt următoarele:
  - ✓ În urma comenzii efectuate telefonic sau prin întocmirea formularului de comandă (online, la punctul de acces etc), Furnizorul se va prezenta în intervalul orar indicat de către Beneficiar și la adresa indicată de către Beneficiar (Expeditor/Integrator) și va prelua de la acesta trimerile poștale care urmează a fi livrate în conformitate cu serviciul ales de către Beneficiar (Expeditor/Integrator).
  - ✓ Furnizorul va prelua trimerile poștale în baza unor documente de transport (note de transport "NT" pretipărite, documente de transport generate de aplicațiile e-Commerce și care vor putea fi folosite exclusiv în acest scop), documente care atestă faptul că acea trimitere poștală a fost preluată de către Furnizor.
  - ✓ Expeditorul răspunde de datele pe care le furnizează Furnizorului în vederea completării documentului de transport.
  - ✓ Furnizorul acceptă trimerile poștale prezentate de către Expeditor, ambalate corespunzător bunului care face obiectul trimiterii poștale, cu un înveliș exterior opac care să nu permită vizualizarea conținutului, de exemplu, în cutii din carton, metal, lemn, plastic, etc.
  - ✓ Trimerile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către Expeditor, utilizând că umplutură talaș, polistiren antisoc sau alt material care atenuează șocul mecanic (de exemplu, folie cu bule) și să aibă aplicată inscripția/eticheta „*Fragil*”.
  - ✓ Informații detaliate și recomandări/instrucțiuni cu privire la ambalarea trimiterilor poștale sunt disponibile pe site -ul CARGUS, aici: <https://www.cargus.ro/wp-content/uploads/CG-modalitati-de-ambalare-si-restrictii-la-transport.pdf>.
  - ✓ Furnizorul se obligă să recunoască și să respecte inscripțiile/etichetele aplicate de Expeditor și să acorde o atenție specială în manipularea și depozitarea trimiterilor poștale în cauză (de exemplu, fragil).
  - ✓ Furnizorul nu este responsabil pentru eventualele alterări ale trimiterii poștale prin mijloace sau din cauze electromagnetice (de exemplu, demagnetizare, scanare cu raze X în cadrul procedurilor de securitate/vamale, etc).
  - ✓ Furnizorul nu acceptă următoarele trimeri poștale (trimeri poștale excluse de la colectare):
    - Trimeri poștale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimeri poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent;

- Trimiteri poștale care cuprind bunurile al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie chiar și pe o porțiune de parcurs (de exemplu, dar fără a se limita la acestea: substanțe explozive, toxice, inflamabile, psihotrope, droguri, arme sau părți ale acestora, muniții, etc); Lista detaliată a acestor bunuri se găsește aici: <https://www.cargus.ro/wp-content/uploads/CG-modalitati-de-ambalare-si-restrictii-la-transport.pdf>.
  - Trimiteri poștale care cuprind bunuri care, prin dispoziții legale administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare și altele similare, impun deținerea de către CARGUS a unor avize sau autorizații speciale.
- ✓ Expeditorul are obligația de a nu introduce în rețeaua poștală trimiteri poștale al căror obiect este interzis prin dispozițiile legale fie chiar și numai pe o porțiune din parcurs. Expeditorul răspunde de pagubele care pot fi pricinuite Furnizorului că urmare a introducerii în rețeaua poștală a unei trimiteri poștale depuse închise care conține bunuri (produse, materiale sau valori) interzise de lege.
  - ✓ Furnizorul nu este răspunzător de conținutul trimiterii poștale colectată închisă.
  - ✓ Furnizorul poate refuza predarea către destinatar în următoarele cazuri:
    - când, 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;
    - când, după preluarea trimiterii poștale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale; în acest caz, Furnizorul poate distruge trimiterea poștală cu respectarea legislației aplicabile și, atunci când este posibil, cu informarea expeditorului, contractul încetând de drept. Sarcina probei îi revine Furnizorului;
  - ✓ Numărul (minim/maxim) de trimiteri poștale care pot fi preluate de Furnizor (printr-o singură comandă): minim 1 (una) trimitere poștală - maxim nelimitat (neexistând nicio restricție că număr), cu excepția serviciilor de publicitate prin poștă în cazul cărora numărul minim de trimiteri este de 500 (cincisute).
- Furnizorul va efectua 1 (o) încercare gratuită de livrare a trimiterii poștale.
- ✓ La livrarea trimiterii poștale, Furnizorul împreună cu destinatarul pot menționa, dacă destinatarul va alege acest lucru la momentul livrării, în cadrul Notei de Transport sau pe procesul verbal de constatare, eventuale mențiuni cu privire la neconformități ale trimiterii poștale (deformări ale ambalajului, zgârieturi, distrugerii parțiale/totale ale trimiterii poștale, etc), însă absența unei asemenea consemnări în acest sens nu va aduce atingere în niciun caz dreptului utilizatorului de a introduce reclamație în termenul legal și, respectiv, de a-i fi soluționată favorabil reclamația de către Furnizor.
  - ✓ Furnizorul va preda trimiterea poștală destinatarului/persoanei autorizate să primească trimiterea poștală numai în măsura în care acesta va semna pentru primirea trimiterii poștale fizic, pe documentul pus la dispoziție de care Furnizor (NT, borderou de livrare) sau electronic sau va confirma PIN-ul recepționat prin sms excepție făcând trimiterile poștale care fac obiectul serviciului Confirmare de primire, în cazul în care sunt aplicabile prevederile legale în materie. Aplicarea semnăturii ori cunoașterea codului PIN de către destinatar/persoana autorizată nu exclude însă obligația acestuia/acesteia de a-și dovedi identitatea printr-un document corespunzător. Dacă însă destinatarul/persoana autorizată nu cunoaște codul PIN, nu îl are sau refuză să îl furnizeze personalului furnizorului, trimiterea poștală va fi livrată în măsura în care destinatarul/ persoana autorizată prezintă un act de identitate, inclusiv în scopul colectării anumitor informații de către personalul furnizorului în vederea predării trimiterii poștale. Predare trimiterilor poștale având ca obiect și comunicarea codului PIN nu este aplicabilă trimiterilor poștale care fac obiectul serviciilor Confirmare de primire, Contra Ramburs.
  - ✓ Documentele cuprinzând semnăturile de primire (în original sau, după caz, electronic) și/sau informațiile aferente confirmării livrării prin PIN primit prin sms și/sau email se vor păstra timp de 9 (nouă) luni. Furnizorul nu livrează trimiteri poștale la cutia poștală.
  - ✓ Furnizorul va informa Beneficiarul prin orice mijloc de comunicare (telefonic sau în scris, pe fax sau e-mail, prin sms sau prin platforma online pentru urmărirea coletelor), despre eventualele adrese incomplete/greșite care au fost înscrise pe trimiterea poștală, pe ambalajul acesteia.
  - ✓ Cu excepția serviciului livrare specială, în cazul imposibilității de predare a trimiterilor poștale (cum ar fi, de exemplu lipsa destinatarului), Furnizorul va înștiința destinatarul printr-o informare (pe suport hârtie ori sms) care să anunțe sosirea trimiterii poștale și despre următoarea încercare de livrare.
  - ✓ Dacă trimiterea poștală nu a putut fi predată în urmă încercării de livrare, Furnizorul va aviza destinatarul și va păstra trimiterea poștală la punctul de contact, în vederea predării către destinatar, pentru o perioadă de 5 (cinci) zile calendaristice de la dată avizării destinatarului, perioadă ce nu implică tarife suplimentare.



## CARGUS

- ✓ În cazul în care datele înscrise pe trimiterea poștală de către Expeditor sunt incorect completate sau sunt incomplete, fiind imposibilă sau dificilă identificarea destinatarului/persoanei autorizate să primească trimiterea poștală, Furnizorul își declină responsabilitate pentru orice fel de întârzieri. Sarcina probei revine Furnizorului.
- ✓ Furnizorul poate preda trimiterea poștală destinatarului sau persoanei autorizate să o primească și la sisteme automate de livrare ("lockere"), numai dacă destinatarul este de acord să primească trimiterea poștală în condițiile de accesare a acestei opțiuni de livrare prezentate mai jos;
- ✓ Opțiunea este disponibilă numai pentru trimiteri poștale în greutate maximă de 15 kg, cu dimensiuni maxime de 50x40x60 cm și cu o valoare declarată ori valoare a rambursului, dacă este cazul, de maxim 1.000 RON (condiții cumulative); Expeditorul va oferi opțiunea de livrare la locker destinatarilor numai în cazul în care trimiterea poștală respectă dimensiunile maxime admise de mai sus;
  
- ✓ Adresele și amplasarea lockerelor Cargus sunt disponibile în cadrul hărții punctelor de contact și acces Cargus disponibile la adresa: <https://www.cargus.ro/point-location-romanian/> ;
- ✓ Destinatarul va fi informat prin notificare în aplicația mobilă Cargus Mobile, e-mail și/sau sms cu privire la data și ora livrării trimiterii poștale prin depunere la locker, adresa lockerului, precum și cu privire la durata păstrării trimiterii poștale la locker;
  
- ✓ Destinatarul poate ridica trimiterea poștală de la locker oricând începând de la data și ora și pentru durata indicată în notificarea primită în aplicația mobilă, e-mail și/sau sms (non-stop, în oricare din zilele săptămânii);
- ✓ Pentru accesarea lockerului, este necesară (i) descărcarea și instalarea de către destinatar sau de către persoana autorizată să primească trimiterea poștală, pe telefonul mobil (tip iOS sau Android), a aplicației mobile Cargus disponibilă la adresa: <https://www.cargus.ro/cargus-mobile-app-ro/> și (ii) conexiune la Internet a telefonului mobil utilizat, oricând în intervalul de timp dintre livrarea trimiterii poștale la locker și momentul accesării lockerului;
  
- ✓ O cheie criptată unică va fi generată imediat ce trimiterea poștală a fost livrată în locker. Această cheie este transmisă către aplicația mobilă a destinatarului, imediat ce acesta are acces la date mobile. În momentul primirii cheii criptate, butonul „Ridică acum” al aplicației va deveni vizibil în aplicație. Butonul va funcționa doar în imediata apropiere a lockerului;
- ✓ În vederea accesării lockerului, destinatarul trebuie să conecteze telefonul mobil cu lockerul, prin intermediul funcției Bluetooth a telefonului mobil și să apese butonul “Ridică Acum”;
- ✓ Dovadă generării cheii unice de identificare și a deschiderii lockerului prezumă preluarea trimiterii poștale de către destinatar și poate fi pusă la dispoziția destinatarului, la cerere;
  
- ✓ După închiderea ușii compartimentului lockerului, în aplicația mobile Cargus, la secțiunea corespunzătoare trimiterii poștale în cauză, statusul se va modifica în “Livrat/Delivered”;
- ✓ Destinatarului îi este interzis ca, în intervalul de timp în care lockerul este deschis, să efectueze orice alte acțiuni în afara ridicării trimiterii poștale, respectiv inclusiv, dar nelimitat la plasarea oricărui bunuri de orice natură în interiorul acestuia, modificarea, alterarea sau deteriorarea fizică în orice mod a interiorului sau exteriorului (prin inscripționare, deformare mecanică etc.), punerea la dispoziția terților a compartimentului lockerului etc.; de asemenea, destinatarul va închide complet și corect ușa compartimentului lockerului după utilizare, fără a o brusca;
  
- ✓ Destinatarul poate opta să autorizeze o altă persoană să ridice trimiterea poștală în numele sau, caz în care persoana autorizată va trebui să îndeplinească toate condițiile de acces și utilizare în acest sens;
- ✓ Prin alegerea acestei opțiuni de livrare, destinatarul își dă acordul expres cu privire la condițiile de acces și utilizare a lockerului, respectiv își asumă consecințele pentru cazurile în care acestea nu sunt îndeplinite fără vreo culpă a Cargus (imposibilitate de accesare a lockerului și de ridicare a trimiterii poștale, avizarea ulterioară a acesteia, imposibilitatea persoanei autorizate să ridice pentru neîndeplinirea condițiilor tehnice de acces la locker etc.);
  
- ✓ Pentru evitarea oricărui dubiu, lockerele reprezintă puncte de contact ale Furnizorului (de unde destinatarii pot ridica trimiterile poștale); acestea nu reprezintă puncte de acces, prin intermediul cărora trimiterile poștale să poată fi introduse în rețeaua poștală; prin urmare, orice bunuri/plicuri/colete depuse la locker nu se consideră că fiind trimiteri poștale acceptate de Furnizor în rețeaua poștală, cu toate consecințele ce decurg din aceasta și Furnizorul nu este în niciun fel responsabil pentru acestea;
  
- ✓ Lockerele nu dispun de afișaj care să permită accesul destinatarilor la compartimentele lockerelor pe baza de cod QR sau cod PIN, accesul putându-se realiza doar prin intermediul aplicației mobile Cargus;

- ✓ Lockere nu dispun de soluție tehnică de procesare de plăți, prin urmare, pentru trimerile poștale pentru care se optează pentru ridicarea de la locker toate costurile (transport, ramburs, asigurare etc.) vor fi achitate prealabil ridicării trimiterii poștale prin intermediul aplicației mobile Cargus Mobile.
- ✓ Furnizorul va păstra confidențialitatea datelor și informațiilor referitoare la Beneficiar, cu excepția cazurilor prevăzute în mod expres de lege (de exemplu, urmare a solicitării autorităților publice adresate conform legii etc.).
- ✓ Furnizorul se va asigura că lucrătorii Beneficiarului care intră în contact cu lucrătorii Furnizorului au primit instrucțiuni suficiente și adecvate referitoare la riscurile legate de securitate și sănătate în muncă, precum și situații de urgență, pe durata derulării contractului, atunci când există astfel de contracte între părți, în conformitate cu prevederile Legii nr. 319/2006 și H.G. nr. 1425/2006 cu privire la Normele Metodologice de aplicare a legii în cauză.
- ✓ În situații de urgență, ambele părți își vor coordona acțiunile în vederea eliminării și lichidării cauzelor, precum și asigurarea evacuării în siguranță a personalului expus.
- ✓ Furnizarea serviciilor poștale oferite de către Furnizor este guvernată de legislația în vigoare.
- ✓ Moneda în care se poate face plata tarifului serviciului poștal, respectiv colectarea și achitarea sumelor de bani în cazul serviciului Contra Ramburs este moneda națională, "leu" (RON).
- ✓ Valorile maxime admise de Furnizor pentru valoarea declarată și, respectiv, pentru ramburs, în cazul trimiterilor poștale care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată sau al serviciului Contra Ramburs sunt următoarele:
  - 5.000,00 RON (pentru serviciul Contra Ramburs, având ca destinatari persoane juridice).
  - 10.000,00 RON (pentru serviciul Contra Ramburs, având ca destinatari persoane fizice).
  - 23.000,00 RON (pentru trimerile poștale cu valoare declarată);
  - 1.000 RON (pentru serviciul Contra Ramburs sau pentru trimerile poștale cu valoare declarată, indiferent de calitatea destinatarului - pentru livrarea la locker sau orice alt punct de contact Cargus);
- ✓ Furnizorul practică tarife standard, precum și tarife negociate, stabilite prin contractele încheiate cu Beneficiarii săi.
- ✓ Tariful serviciului se percepe/se plătește în RON, la greutatea taxabilă a trimiterilor poștale respective, la cea mai mare dintre valoarea calculată dintre greutatea fizică (gravimetrică) și greutatea volumetrică.
- ✓ Greutatea taxabilă maximă admisă a unei trimiteri poștale este de 31 kg.
- ✓ Lungimea maximă a unei lături a coletului nu trebuie să depășească 175 cm.
- ✓ Suma dimensiunilor (L+l+h) a coletului nu trebuie să depășească 240 cm.
- ✓ **Greutatea volumetrică se calculează după formula: lungime x lățime x înălțime (măsurate în centimetri) /6000.**
- ✓ Plata tarifului serviciului poștal se realizează la data emiterii facturilor și a contractării serviciului poștal, dacă părțile nu convin altfel prin intermediul unor contracte încheiate, în formă scrisă, în baza unor oferte individuale negociate.
- ✓ Modalitățile de plată a tarifului serviciului poștal sunt următoarele: numerar sau plată efectuată prin mijloace bancare general acceptate (virament bancar și card).
- ✓ Condițiile de calitate pe care trebuie să le îndeplinească serviciile poștale pe care CARGUS le furnizează:

#### Timpii de livrare:

- În cazul serviciilor poștale având ca obiect trimiteri poștale interne, timpii de livrare nu vor depăși 3 (trei) zile lucrătoare de la colectare.
- În cazul în care Furnizorul depășește timpii de livrare exclusiv în cazul serviciilor poștale livrare specială sau care au asociată caracteristica suplimentară aparținând serviciului poștal livrare specială, Furnizorul va restitui diferența dintre tariful aplicat și tariful aferent serviciului Standard, precum și un procent suplimentar de 0,5% din tariful aplicat pentru fiecare 12 ore de întârziere.
- În cazul celorlalte servicii oferite și prestate, Cargus nu răspunde pentru întârziere.
- Furnizorul oferă și prestează servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale internaționale, atât în UE/SEE, cât și în afara UEE/SEE.
- În cazul trimiterilor poștale internaționale colectate de pe teritoriul României și care urmează a fi livrate unui destinatar aflat în unul dintre statele din Uniunea Europeană sau Spațiul Economic European

(UE/SEE) sau din afara UE/SEE, precum și a celor din sens invers, timpii de livrare nu vor depăși 10 (zece) zile lucrătoare de la colectare.

- Termenul în care expeditorul poate solicita dovada privind depunerea sau livrarea trimiterii poștale care face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată, precum și cel în care poate solicita dovada privind depunerea sau livrarea la destinatar a trimiterii poștale care face obiectul serviciului de trimitere recomandată este de 9 (nouă) luni de la data colectării respectivei trimiteri.
- Dovada solicitată, în cazul serviciului de trimitere cu valoare declarată, precum și în cazul serviciului de trimitere recomandată - va fi comunicată expeditorului în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la solicitare, printr-o metodă agreată cu expeditorul sau integratorul (de exemplu, fax, e-mail etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului.
- În cazul serviciului *Contra ramburs* având ca obiect trimiteri poștale interne, termenul de returnare a contravalorii trimiterilor poștale către expeditor (sumele colectate de la destinatar) este de maxim 5 (cinci) zile lucrătoare de la livrare.
- În cazul serviciului *Confirmare de primire* având ca obiect trimiteri poștale interne, termenul de returnare către expeditor a dovezii privind predarea trimiterii poștale, confirmată în scris de către destinatar, este de maximum 5 (cinci) zile lucrătoare de la livrare. În cazul în care Furnizorul omite să returneze confirmarea de primire, trimiterea poștală este considerată că fiind pierdută, sens în care Furnizorul va acorda despăgubire conform prevederilor legale aplicabile, și de asemenea dispozițiile art. 42 (7) al OUG nr. 13/2013 rămânând aplicabile.
- Furnizorul oferă și prestează servicii poștale *Contra ramburs* și confirmare de primire având ca obiect doar trimiteri poștale interne.
- Termenul de păstrare în vederea predării către destinatar a trimiterilor poștale (exceptându-le pe cele ce fac obiectul serviciului livrare specială) care nu au putut fi predate acestuia, este de 5 (cinci) zile calendaristice de la data avizării destinatarului.
- Furnizorul se obligă să returneze trimiterile poștale care nu au putut fi livrate destinatarilor, din una dintre cauzele prevăzute de lege, la adresa indicată de expeditor, pe cheltuiala expeditorului, conform tarifelor indicate în oferta comercială.
- Termenul de returnare este de maximum 2 (două) zile lucrătoare, în cazul trimiterilor poștale interne, respectiv de 6 (șase) zile lucrătoare, în cazul trimiterilor poștale internaționale, termen care se calculează, după caz, de la data expirării perioadei de păstrare avizate sau de la data încercării de livrare.
- Termenul de păstrare a trimiterilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului este de 9 (nouă) luni de zile calendaristice calculate de la data depunerii trimiterii poștale.
- Soluționarea reclamațiilor primite de la Beneficiari/Utilizatori (Expeditori/Destinatari) în legătură cu serviciile prestate de Furnizor se face conform "*Mecanismului de soluționare a reclamațiilor*".

#### **Mecanismul de soluționare a reclamațiilor:**

Sistemul adecvat de compensare/rambursare al prejudiciului în cazul reclamațiilor formulate de către petenții Beneficiari (expeditori sau destinatari) cu privire la serviciile poștale având ca obiect trimiteri poștale interne și/sau internaționale oferite sau prestate de CARGUS are la bază următoarele etape:

- ✓ Reclamația poate fi introdusă atât de expeditor, cât și de către destinatar.
- ✓ Reclamația poate fi adresată în termen de 6 (șase) luni de zile (calendaristice), calculat de la data depunerii trimiterii poștale, prin modalitățile de comunicare de mai jos:
  - scris, fie prin email (la adresa [sesizari@cargus.ro](mailto: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;
  - sau verbal, fie la sediul social al Furnizorului sau la orice punct de acces/contact fix deservit 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.

- Astfel, în funcție de evenimentul care face obiectul reclamației, sunt acceptate de către CARGUS copii ale documentelor relevante aferente evenimentul reclamat, că de exemplu: copie a facturii ori chitanței care atestă plata serviciului, copia a Procesului-Verbal de constatare a avariei pentru acele situații în care constatarea/consemnarea distrugerii/deteriorării trimiterii poștale a fost făcută de către destinatar/expeditor, după caz, la momentul primirii trimiterii poștale de la furnizor, bunul distrus/deteriorat care face obiectul trimiterii poștale, ambalajului (original) al trimiterii poștale, etc.
- Furnizorul CARGUS, prin intermediul Departamentului Relații Clienți, confirmă primirea reclamației prin alocarea pentru fiecare reclamație recepționată/primită a unui număr unic de înregistrare și, respectiv, prin comunicarea acestuia petentului, în funcție de modalitatea de transmitere către CARGUS, astfel:
  - personal – prin înmânarea acestuia, la depunere, în cazul reclamațiilor depuse/adresate personal, inclusiv verbal, la sediul social sau la punctele de acces/contact fixe deservite de personal ale Furnizorului;
  - telefonic, pe loc, în momentul recepționării (înregistrării) reclamației, atunci când aceasta a fost făcută telefonic;
  - în scris, pe email, în maximum 1 (o) zi lucrătoare de la data introducerii (trimiterii) reclamației prin e-mail, dacă reclamația a fost primită prin email;
  - în scris, pe suport de hârtie, care va fi trimis prin email, în funcție de solicitarea petentului în maximum 1 (o) zi lucrătoare de la data introducerii (trimiterii) reclamației, dacă reclamația a fost primită în scris, pe suport de hârtie, prin intermediul unui serviciu poștal.
- În conformitate cu prevederile legale, termenul de soluționare al reclamațiilor este de maximum 3 (trei) luni de zile calendaristice, calculate de la data introducerii reclamației.
- Dacă reclamația utilizatorului (persoană fizică sau juridică) se dovedește a fi întemeiată, acestuia îi va fi solicitată factura de despăgubire sau informațiile bancare necesare pentru acordarea despăgubirii (exclusiv în situația în care n-au fost furnizate la momentul introducerii reclamației), dacă acesta solicită plata despăgubirii prin virament bancar. Dacă utilizatorul solicită plata în numerar, plata se va face la punctul de acces/contact fix deservit de personal ales de utilizator. În toate cazurile, în cazul reclamațiilor întemeiate, Cargus va acorda despăgubirea fără a fi necesară în aceste sens vreo solicitare expresă din partea utilizatorului.
- După primirea facturii de despăgubire/ a informațiilor bancare solicitate, Furnizorul va acorda despăgubirea în maxim 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, prin virarea în contul bancar al acestuia a contravalorii în lei a despăgubirii sau prin plata în numerar a acesteia, la casieria Cargus aflată la unul din punctele de contact fixe deservite de personal ale Cargus, după opțiunea petentului.
- În cazul reclamațiilor întemeiate, Furnizorul va acorda despăgubirile în termenul și condițiile de mai sus, de drept, fără a fi necesară în acest sens vreo solicitare expresă din partea utilizatorului.
- În toate cazurile, termenul pentru înaintarea plângerii prelabile sau pentru introducerea cererii de chemare în judecată este de 1 (un) an. Termenul menționat este termen de prescripție și curge de la data depunerii trimiterii poștale.

### **Limita de răspundere a Furnizorului**

Răspunderea Furnizorului pentru orice furt, pierdere, distrugere totală sau parțială, deteriorare totală sau parțială a trimiterilor poștale interne, precum și pentru nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor, produsă în timpul efectuării serviciului poștal, este după cum urmează:

#### **a) în caz de furt, pierdere 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 face 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 trimiterile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată sau a 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 trimiterile poștale care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

2. cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului, în caz de pierdere parțială, distrugere parțială sau deteriorare a trimerilor poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată.

c) în cazul unei trimiteri care face obiectul unui serviciu contra ramburs, Furnizorul 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.

- În caz de furt, pierdere sau distrugere totală a trimiterii poștale, în afară despăgubirilor prevăzute mai sus, Furnizorul restituie Beneficiarului și tarifele încasate pentru prestarea serviciului poștal reclamat (al cărui obiect îl face trimiterea poștală în privința căreia a fost făcută reclamația).
- La sumele prevăzute la lit.a) și lit.b) de mai sus se adaugă dobânda legală penalizatoare care curge din momentul introducerii reclamației prealabile sau, după caz, al introducerii cererii de chemare în judecată, indiferent care dintre aceste momente intervine primul.
- Pierderea completă a conținutului este echivalentă cu pierderea trimiterii poștale.
- În situația în care expeditorul a declarat o valoare mai mică a trimiterii poștale decât cea reală, despăgubirea este la nivelul valorii declarate.
- 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.
- În cazul pierderii dovezii privind predarea trimiterii poștale înregistrate, confirmată în scris de către destinatar, Furnizorul are obligația întocmirii și punerii la dispoziția expeditorului a unui duplicat al dovezii de predare.
- Furnizorul nu răspunde pentru daune (pagubele) indirecte și beneficiile nerealizate, care nu se despăgubesc.

Furnizorul de servicii poștale este exonerat de răspundere în următoarele situații:

- a) paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
- b) trimiterea a fost primită fără obiecții de către destinatar, cu excepția reclamațiilor referitoare la pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea totală ori parțială a conținutului trimiterii poștale;
- c) paguba s-a produs ca urmare a unui caz de forță majoră sau a cazului fortuit; în acest caz expeditorul are dreptul la restituirea tarifelor achitate, cu excepția tarifului de asigurare.

Furnizorul răspunde pentru trimerile poștale internaționale în conformitate cu prevederile legale interne.

În cazul în care livrarea trimerilor poștale colectate de CARGUS este realizată de un alt furnizor, răspunderea față de orice Beneficiar este întotdeauna a societății CARGUS.

Prin hotărârea luată de Conducerea CARGUS, Furnizorul poate încheia contracte de prestări-servicii cu subcontractori sau alți furnizori de servicii poștale autorizați, întinderea drepturilor și obligațiilor părților regăsindu-se în forma scrisă a contractului dintre părți, fără însă a aduce atingere prevederilor legale din domeniul serviciilor poștale.

Prezentele condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale sunt aplicabile începând cu 13.03.2023.

FURNIZOR  
CARGUS SRL  
Prin Doamna Oana Mandicescu  
Administrator

\_\_\_\_\_  
Și prin Doamna Alexandra Bucșan  
Administrator