



OFERTĂ COMERCIALĂ

DEDICATĂ CLIEŢILOR FĂRĂ
CONTRACT

CARGUS S.R.L.

Conținut

Introducere.....	pg 3-4
Glosar de termeni	pg 5-6
Ofertă de servicii.....	pg 6-13
Ambalare și bunuri interzise la transport.....	pg 13-16
Lista de tarife standard pentru expeditori ocazionali.....	pg 18
Condiții generale pentru furnizarea serviciilor poștale.....	pg 19-32

Bine ați venit!

Cargus prezintă Oferta Comercială 2025 aplicabilă clienților fără contract negociat și încheiat și Lista de Tarife pentru serviciile poștale oferite acestor clienți.

Sperăm că această Ofertă Comercială va fi o sursă de informații utilă cu privire la modul nostru de lucru cu dumneavoastră, cu partenerii noștri și că vă va sprijini pentru a crește afacerea pe care o reprezentați. Suntem convinși că, după lectura acestui document, veți identifica serviciul potrivit fără nicio problemă și că întreg procesul de organizare, facturare și soluții, inclusiv de afaceri, va fi și mai ușor.



**Navighează pe calea
succesului cu Cargus!
Creăm soluții inovatoare și
sustenabile, inspirate de
tine**

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

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

DE CE CARGUS?

Soluții pentru orice nevoie,

având o ofertă comercială
comprehensivă

50.000+

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

#1 în satisfacția clientului

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

Cea mai bună aplicație mobilă

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

Medalia de Argint EcoVadis

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



Cel mai inovator Serviciu/Produs

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

Cea mai impresionantă evoluție a afacerii

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

Cel mai bun Contact Center

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

1. DEFINIȚII UTILIZATE ÎN OFERTA CARGUS

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

„**Piesă**” - o singură trimitere poștală;

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

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

„**Lista de tarife standard pentru expeditorii ocazionali**” – lista de tarife standard pentru serviciile oferite de CARGUS clienților fără contract încheiat cu CARGUS, prezentată în Capitolul 5 al acestei oferte.

„**Expeditori ocazionali**” – persoane fizice sau juridice fără contract încheiat cu CARGUS S.R.L.

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

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

„**Door-to-door**” înseamnă ridicarea unei trimeri poștale de la adresa expeditorului și livrarea acesteia la adresa destinatarului;

„**PUDO-to-door**” – înseamnă colectarea unei trimeri poștale de la un punct CARGUS SHIP & GO și livrarea acesteia la adresa destinatarului.

„**PUDO-to-PUDO**” – înseamnă colectarea unei trimeri poștale dintr-un punct CARGUS SHIP & GO și livrarea acesteia la alt punct CARGUS SHIP & GO selectat.

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

„**Decizia nr. 925/2023**” – reprezintă decizia nr. 925/2023 emisă de Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații privind regimul general de autorizare pentru furnizarea serviciilor poștale.

ȚIIPURI DE EXPEDIERI

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

Exemplu de expediere standard

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

Exemplu de expediere atipică

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

Exemplu de expediere supradimensionată

- ✓ $a + b + c > 280 \text{ cm}$
- ✓ $a, b \text{ și } c > 220 \text{ cm}$

“Greutate volumetrică - Greutatea volumetrică se calculează utilizând formula de mai jos:

[lungime cm (a) x lățime cm (b) x înălțime cm (c)] ÷ 6000

Tarifele pentru serviciile standard sunt calculate/plătite în RON, în funcție de greutatea facturabilă a coletelor. Greutatea facturabilă reprezintă valoarea cea mai mare dintre greutatea fizică (gravimetrică) și greutatea volumetrică.

Cargus S.R.L. nu acceptă colete atipice sau supradimensionate pentru serviciile oferite în cadrul acestei oferte.

Toți clienții trebuie să respecte cerințele documentului „Metode de ambalare și bunuri interzise și restricționate la transport”, disponibil la: <https://www.cargus.ro/wp-content/uploads/CG-modalitati-de-ambalare-si-restrictii-la-transport.pdf>

INDEX DE COMBUSTIBIL

Cargus S.R.L. are dreptul de a actualiza Lista de Tarife Standard în funcție de modificările prețului combustibilului. Informațiile privind indicele de combustibil aplicabil sunt publicate pe site-ul companiei: <https://www.cargus.ro/index-de-combustibil/>.

2. SERVICII DE BAZĂ

SERVICIUL CLICK & COLLECT¹

Este un serviciu național care implică colectarea, sortarea, transportul și livrarea plicurilor (maximum 1 kg) și coletelor (maximum 15 kg), cu dimensiunile maxime admise indicate mai jos. Trimiterea poștală este depusă de către Expeditor în rețeaua CARGUS SHIP & GO (puncte de acces/contact proprii și parteneri, deservite de personal) și livrat: (i) fie la adresa indicată de expeditor (PUDO-to-door), fie prin rețeaua CARGUS SHIP & GO (PUDO-to-PUDO) sau prin lockere, disponibile pe întreg teritoriul României. Harta locațiilor poate fi consultată pe site-ul: <https://www.cargus.ro/point-location-romanian/>, conform opțiunii expeditorului.

Accesibilitate:	• Serviciul este disponibil tuturor clienților CARGUS prin aplicațiile mobile și web sau prin plasarea comenzilor la punctele SHIP & GO proprii sau telefonic prin Contact Center.
Număr de piese:	• Serviciul nu permite expedierea de piese multiple; fiecare piesă va fi considerată o expediție individuală.
Specificații (Greutate, Dimensiuni, Formă)	• Greutatea maximă facturabilă admisă pentru o trimitere poștală este de 15 kg; • Dimensiunile maxime ale coletului (L+I+Î) nu trebuie să depășească 60 x 37 x 40 cm pentru trimerile poștale procesate printr-un punct sau locker CARGUS SHIP & GO; • Dacă coletul depășește greutatea sau dimensiunile maxime admise pentru acest serviciu, dar respectă greutatea sau dimensiunile maxime admise pentru Serviciul Standard, expedierea va fi acceptată și taxată corespunzător. Cu toate acestea, dacă coletul depășește greutatea maximă taxabilă permisă și/sau dimensiunile maxime permise și pentru serviciul Standard, expediția nu va fi acceptată în rețeaua poștală CARGUS; • Coletul trebuie să aibă o formă regulată (paralelipipedică sau pătrată);
Disponibilitate	• Rețeaua CARGUS SHIP & GO este disponibilă pe întreg teritoriul României, harta locațiilor putând fi consultată pe website-ul: https://www.cargus.ro/point-location-romanian/
Facturare	• Tarifele se aplică la următoarele 4 (patru) categorii de dimensiuni: ○ Mică: 60X37X3 cm ○ Medie: 60X37X10 cm ○ Mare: 60X37X20 cm ○ Extra-mare: 60X37X40 cm
Informații despre colectare și livrare	• Timpul de livrare este următoarea zi lucrătoare de la data colectării pentru mai mult de 90% din volumul de expedieri și 2-3 zile lucrătoare pentru restul expedierilor². Pentru un calcul exact al timpului de livrare, recomandăm să consultați informațiile disponibile la următorul link: www.cargus.ro/estimare-livrare.

¹ Acest serviciu este un serviciu de trimitere recomandată, conform articolului 4 alineatul (1) litera i din Decizia nr. 925/2023.

² Cu excepția orașului Sulina, pentru care se aplică un timp de livrare de 5 zile



	- Colectarea trimiterilor poștale pentru expediere se efectuează doar în punctele de acces CARGUS SHIP & GO, iar lockerele permit exclusiv ridicarea coletelor; Livrarea trimiterilor poștale se efectuează la toate punctele de contact CARGUS SHIP & GO și la lockerele menționate pe site-ul CARGUS la adresa indicată mai sus. - Destinatarul poate ridica un colet din punctele de acces/lockerele Cargus Ship & Go furnizând numărul de AWB și confirmând PIN-ul primit prin SMS și/sau e-mail sau scanând codul QR afișat în aplicația mobilă Cargus, conform detaliilor din Condițiile Generale de Furnizare a Serviciilor Poștale. - CARGUS nu este responsabil pentru nerespectarea termenului de livrare; - Termenul de păstrare a coletului în rețeaua CARGUS SHIP & GO este de 5 (cinci) zile lucrătoare, începând cu data notificării de avizare a destinatarului. - Dacă destinatarul nu ridică coletul în termenul de 5 (cinci) zile lucrătoare, acesta va fi returnat expeditorului.
Plată	Plata tarifului de transport poate fi făcută doar de expeditor.

Caracteristici:

Lista completă a asocierilor între servicii/caracteristici suplimentare poate fi consultată în secțiunea 3.6.

SERVICIUL STANDARD³

Acesta este un serviciu național care implică colectarea, sortarea, transportul și livrarea plicurilor (greutate maximă de 1 kg) și coletelor (greutate maximă de 31 kg) la adresa destinatarului.

CARACTERISTICI:

Accesibilitate:	Serviciul este disponibil tuturor clienților CARGUS care utilizează aplicațiile mobile și web, care plasează comenzi la punctele proprii SHIP & GO sau telefonic prin Contact Center.
Număr de piese:	În cadrul prezentei oferte comerciale, serviciul nu permite expedierea de piese multiple, fiecare piesă este considerată o expediere individuală.
Specificații (Greutate, Dimensiuni, Formă)	- Lungimea maximă admisă a unei laturi a coletului nu trebuie să depășească 160 cm; - Suma maximă admisă a dimensiunilor coletului (L+I+Î) nu trebuie să depășească 180 cm; - Coletul / trimiterea poștală trebuie să fie regulat(ă) ca formă (paralelipiped sau pătrat); - Greutatea volumetrică este calculată după formula: lungime x lățime x înălțime (măsurată în cm) / 6000;
Disponibilitate	Serviciul este disponibil pentru locații din România incluse în zona de acoperire CARGUS, despre care se regăsesc detalii la adresa: https://www.cargus.ro/wp-content/uploads/Aria-de-acoperire-Cargus.pdf;

³ Acest serviciu este un serviciu de trimitere recomandată, conform articolului 4 alineatul (1) litera i din Decizia nr. 925/2023.



Facturare	• Greutatea facturabilă este valoarea maximă dintre greutatea fizică și cea volumetrică. Unitatea minimă de facturare este de 1 kg (greutatea este rotunjită în sus atunci când depășește 0,1 grame). • Dacă coletul depășește greutatea maximă facturabilă admisă și/sau dimensiunile maxime admise, expedierea nu va fi acceptată în rețeaua poștală CARGUS;
Informații despre colectare și livrare	• Livrarea se efectuează în regim "Door-to-door" sau "PUDO-to-door"; • Timpul de livrare este următoarea zi lucrătoare pentru 90% din volumul de expedieri și 2-3 zile lucrătoare pentru restul expedierilor⁴. Pentru un calcul exact al timpului de livrare, recomandăm să consultați informațiile disponibile la următorul link: www.cargus.ro/estimare-livrare. • Serviciul de livrare presupune 1 (o) încercare de livrare la adresa indicată de expeditor. • Expedierea poștală este predată destinatarului după ce acesta a semnat formularul de livrare, confirmând PIN-ul de livrare primit prin sms și/sau email sau prin scanarea acestui PIN în forma grafică a unui cod QR afișat în aplicația mobilă Cargus, conform opțiunii utilizatorului, dacă este cazul. • CARGUS nu este responsabil pentru nerespectarea termenului de livrare. Dacă livrarea nu a fost finalizată, coletul este păstrat la un punct de contact CARGUS pentru o perioadă de 5 zile lucrătoare, începând cu data notificării de avizare a destinatarului. Dacă, în această perioadă, destinatarul nu ridică coletul poștal, expedierea va fi returnată expeditorului conform Condițiilor Generale pentru furnizarea serviciilor poștale.
Plată	• Plata tarifului de transport poate fi făcută doar de expeditor.

Lista completă a asocierilor între servicii/caracteristici suplimentare poate fi consultată în secțiunea 3.6.

3. SERVICII CU VALOARE ADĂUGATĂ

3.1 SERVICII DE LIVRARE SPECIALĂ

SERVICIUL "PRE 10 AM"⁵

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

Caracteristici:

- Acoperirea este prezentată în Anexa localităților deservite de Serviciul PRE 10 AM, detalii fiind disponibile pe site-ul <https://cargus.ro/wp-content/uploads/Cargus-lista-localitati-serviciu-PRE10AM.pdf>;
- În cazul în care timpul de livrare este depășit, CARGUS va rambursa diferența dintre tariful aplicat și tariful pentru serviciul Standard, precum și un supliment de 0,5% din tariful aplicat pentru fiecare 12 ore de întârziere;

Lista completă a asocierilor între servicii/caracteristici suplimentare poate fi consultată în secțiunea 3.6.

SERVICIUL "PRE 12 AM"⁶

⁴ Cu excepția orașului Sulina, pentru care se aplică un timp de livrare de 5 zile.

⁵ Acest serviciu este un serviciu de livrare specială, conform articolului 4 (1) g din Decizia nr. 925/2023.

⁶ Acest serviciu este un serviciu de livrare specială, conform articolului 4 (1) g din Decizia cu nr. 925/2023.

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

Caracteristici:

- Acoperirea este prezentată în Anexa localităților – Serviciul CARGUS PRE 12 PM, detalii fiind disponibile pe website-ul <https://cargus.ro/wp-content/uploads/Cargus-lista-localitati-serviciu-PRE12PM.pdf>;
- În cazul în care timpul de livrare este depășit, CARGUS va rambursa diferența dintre tariful aplicat și tariful pentru serviciul Standard, precum și un supliment de 0,5% din tariful aplicat pentru fiecare 12 ore de întârziere;

Lista completă a asocierilor între servicii/caracteristici suplimentare poate fi consultată în secțiunea 3.6.

SERVICIUL DE “LIVRARE SÂMBĂTA”⁷

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

Caracteristici:

- Se oferă prin selectarea opțiunii de Livrare sâmbătă care se regăsește pe WB;
- Colectarea/livrarea se face conform Anexei Localități – aria de ridicare/livrare sâmbătă, disponibilă la: <https://www.cargus.ro/wp-content/uploads/Cargus-lista-localitati-serviciu-livrare-sambata.pdf>;
- Dacă livrarea nu a putut fi efectuată din motive imputabile CARGUS, tariful pentru acest serviciu cu valoare adăugată va fi restituit. Tariful pentru acest serviciu nu va fi restituit dacă livrarea nu a putut fi efectuată din motive ce nu sunt sub controlul CARGUS.

Lista completă a asocierilor între servicii/caracteristici suplimentare poate fi consultată în secțiunea 3.6.

3.2 SERVICIUL CU VALOARE DECLARATĂ

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

Caracteristici:

- Obiectivul serviciului este extinderea limitei de răspundere a CARGUS;
- Valoarea maximă declarată: 23.000 RON/trimitere poștală, cu excepția coletelor poștale supuse Serviciului CLICK & COLLECT, pentru care valoarea maximă este de 1.000 RON;

Lista completă a asocierilor între servicii/caracteristici suplimentare poate fi consultată în secțiunea 3.6.

3.3 SERVICIUL CONTRA RAMBURS

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

Caracteristici:

- Valoarea maximă a rambursului este 5.000 RON pentru serviciul pentru serviciul Contra Ramburs, având ca destinatari persoane juridice și 10.000 RON pentru serviciul pentru serviciul Contra Ramburs, având ca destinatari persoane fizice;
- Termenul pentru returnarea rambursului colectat este de maximum 5 (cinci) zile lucrătoare de la livrare

⁷ Acest serviciu este un serviciu de livrare specială, conform articolului 4 (1) g din Decizia cu nr. 925/2023.

- Termenul pentru returnarea trimerilor poștale refuzate de către destinatar este de maximum 5 (cinci) zile lucrătoare de la refuz;
- Expeditorul trebuie să completeze corect și complet toate datele sale de identificare în documentul de transport, completând toate câmpurile relevante ale documentului de transport;
- Returnarea valorii rambursului se face exclusiv în contul colector
- Când este asociat cu orice alt serviciu sau caracteristică suplimentară, serviciul principal va fi întotdeauna serviciul contra Ramburs, conform articolului (7)2.2.7 al Anexei nr. 1 al Deciziei nr. 925/2023.

Lista completă a asocierilor între servicii/caracteristici suplimentare poate fi consultată în secțiunea 3.6.

3.4 CARACTERISTICI SUPLIMENTARE

DESCHIDEREA COLETULUI LA LIVRARE

Este o caracteristică suplimentară care permite destinatarului să deschidă și să verifice vizual (nu tehnic) conținutul coletului timp de maximum 5 (cinci) minute înainte de livrare. Aceasta caracteristică se accesează prin bifarea căsuței corespunzătoare pe documentul de transport.

Caracteristici:

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

Lista completă a asocierilor între servicii/caracteristici suplimentare poate fi consultată în secțiunea 3.6.

COLECTAREA COLETULUI DE LA ADRESĂ

Această caracteristică permite clientului să solicite ca un curier CARGUS să colecteze coletul de la o adresă specificată de client, în maximum 3 zile lucrătoare de la înregistrarea cererii clientului.

Caracteristica poate fi asociată doar cu serviciul „Click & Collect”.

3.5 TARIFE ADIȚIONALE

ZONĂ EXTINSĂ

Opțiune oferită clienților constând în posibilitatea expeditorului de a solicita livrarea în afara ariei de acoperire Cargus. Lista localităților din zona extinsă este accesibilă la următorul link: <https://www.cargus.ro/wp-content/uploads/Cargus-Zona-Extinsa.pdf>.

RETURNARE LA EXPEDITOR

Returnarea la expeditor a trimerilor poștale implică returnarea unei trimiteri poștale către expeditorul original în caz de încercare eșuată de livrare.

- Dacă trimiterea poștală nu a putut fi livrată ca urmare a încercării de livrare, Cargus va informa destinatarul și va păstra trimiterea poștală la punctul de contact pentru o perioadă de 5 (cinci) zile calendaristice de la data notificării trimise destinatarului, perioadă care nu implică costuri suplimentare. Cargus se angajează să returneze trimerile poștale care nu au putut fi livrate destinatarilor, din unul dintre motivele prevăzute de lege, la adresa indicată de expeditor sau la punctul de contact, în funcție de solicitarea acestuia, pe cheltuiala expeditorului, conform tarifelor prevăzute în prezenta oferta comercială.
- Perioada de returnare nu va depăși 2 (două) zile lucrătoare, în cazul trimerilor poștale interne, sau 6 (șase) zile lucrătoare, în cazul trimerilor poștale internaționale, perioadă care se calculează, după caz, de la data expirării perioadei de păstrare avizate sau de la data încercării de livrare.
- Perioada de păstrare a trimerilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului sau returnate expeditorului este de 9 (nouă) luni calendaristice, calculate începând cu data colectării trimerii poștale.

Lista completă a asocierilor între servicii/caracteristici suplimentare poate fi consultată în secțiunea 3.6.

3.6. TABEL DE ASOCIERI ÎNTRE SERVICIILE DE BAZĂ/ SERVICIILE CU VALOARE ADĂUGATĂ / CARACTERISTICI SUPLIMENTARE PENTRU CLIENȚII FĂRĂ CONTRACT

SERVICII DE BAZĂ		
SERVICII CU VALOARE ADĂUGATĂ	CLICK & COLLECT	STANDARD
PRE 10 AM*	n/a	☒
PRE 12 AM*	n/a	☒
Livrare Sâmbăta*	n/a	☒
COD Cont colector**	☒ până la 1000 RON/trimitere poștală	n/a
COD numerar**	n/a	☒
Valoare declarată	☒ până la 1000 RON/trimitere poștală	☒ până la 23000 RON/trimitere poștală
CARACTERISTICI SUPLIMENTARE		
Deschidere colet la livrare	n/a	☒
Schimbare de destinație de către expeditor în afara orașului de destinație (loco sau național)	n/a	☒

Tarife adiționale		
Zonă extinsă	n/a	☒
Returnare la expeditor	☒	☒

* Disponibil și pentru CLICK&COLLECT pentru trimerile livrate din rețeaua SHIP & GO către adresa destinatarului

** Atunci când este asociat cu orice caracteristică suplimentară, serviciul principal, conform articolului (7)2.2.7 din Anexa nr. 1 a Deciziei nr. 925/2023, va fi întotdeauna Serviciul Contra Ramburs.

4. MODALITĂȚI DE AMBALARE ȘI BUNURI INTERZISE LA TRANSPORT

Cargus S.R.L., în calitate sa de furnizor de servicii poștale, 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 oferă clienților materiale operaționale și ambalaje (flyere, plicuri, cutii etc.) prin intermediul site-ului <https://consumabile.cargus.ro>, la tarifele și în condițiile specificate pe acest site.

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

Expedieri atipice (mărfuri) cu forme non-rectangulare:

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

AMBALAREA BUNURILOR PALETIZATE

Pregătirea expedierii:

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

Coletele trebuie:

- Închise și sigilate printr-o metodă eficientă, cum ar fi bandă adezivă, sigilii și alte metode concepute pentru a securiza conținutul (materiale rezistente la șocuri, izolație etc.);

- Intacte și suficient de rezistente;
- Adaptate la forma, greutatea și dimensiunea produsului care urmează să fie transportat;
- Să facă imposibil accesul la conținut fără a lăsa urme vizibile de desigilare;
- Lipsite de orice elemente care ar putea deteriora în vreun fel expedierea respectivă sau alte expediții în timpul transportului.

Tipuri de paleți:

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

Expedieri atipice, paletizate (mărfuri):

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

Încărcarea mărfurilor în coloane

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

Mărfurile nu trebuie să depășească suprafața paletului

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

Menținerea suprafeței superioare a paletului plată

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

Fixarea paleților cu bandă de plastic rigidă sau folie

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

Aplicarea etichetelor la vedere

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

Marja de depreciere a paleților

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

TIP DE PRODUS	AMBALARE RECOMANDATĂ
	Ambalaj special pus la dispoziție de producătorul pentru transport.
Echipament IT&C (electronice și bunuri de uz casnic)	Cele șase fețe ale coletului trebuie protejate pe dinăuntru cu polistiren sau alt material protector.
	Cutie de lemn umplută cu polistiren sau alt material protector.
	Cele șase fețe ale coletului trebuie protejate pe dinăuntru cu polistiren sau alt material protector.
Băuturi îmbuteliate sau lichide	Ambalaj special pus la dispoziție de producătorul pentru transport.
	Cele șase fețe ale coletului trebuie protejate pe dinăuntru cu polistiren sau alt material protector.
Articole sau produse de sticlă	Ambalaj realizat din lemn sau carton presat, oferit de fabricant pentru transport.

	Cele șase fețe ale coletului trebuie protejate pe dinăuntru cu polistiren sau alt material protector.
Opere de artă (picturi, sculpturi, statuete)	Cutie de lemn umplută cu polistiren sau alt material protector. Cele șase fețe ale coletului trebuie protejate pe dinăuntru cu polistiren sau alt material protector.
Instrumente muzicale	Ambalaj special pus la dispoziție de producătorul pentru transport sau ambalaj de lemn. Cele șase fețe ale coletului trebuie protejate pe dinăuntru cu polistiren sau alt material protector.
Role de film	Ambalaj din carton (cutie/tub) protejat cu polistiren. Ambalaj special pus la dispoziție de producătorul pentru transport.
DVD-uri și CD-uri	Ambalaj din carton sau plastic protejat cu polistiren sau folie cu bule.
Bunuri fragile	Ambalaj de carton Cele șase fețe ale coletului trebuie protejate pe dinăuntru cu polistiren sau alt material protector.
Obiecte imprimate (reviste, cataloage, pliante, dosare, calendare)	Cutie din carton durabil, furnizată de fabricantul pentru transport, asigurată cu bandă de ambalare (de plastic sau metalică).
Postere înrămate	Ambalaj de lemn cu material protector.
Plăci magnetice, semne iluminate sau neiluminate (din policarbonat sau metal).	Ambalaj fabricat din carton sau lemn. Cele șase fețe ale coletului trebuie protejate pe dinăuntru cu polistiren sau alt material protector.

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

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

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

Substanțe și articole explozive:

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

Lichide inflamabile:

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

Substanțe infecțioase:

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

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

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

* Acoperă bunurile periculoase interzise de legislație.

** Acoperă toate bunurile calificate ca atare de lege.

5. LISTA DE TARIFE STANDARD PENTRU EXPEDITORII OCAZIONALI

Persoanele fizice sau juridice pot beneficia de următoarele tarife, fără a avea un contract încheiat cu Cargus S.R.L.:

CLICK & COLLECT. Tarife bazate pe dimensiunea coletului:

Size	Prețuri fără TVA				Prețuri cu TVA			
	Door to PUDO	PUDO to PUDO	PUDO to Door	Door to Door	Door to PUDO	PUDO to PUDO	PUDO to Door	Door to Door
S (60 cm x 37 cm x 3 cm)	14,46 lei	8,68 lei	14,46 lei	20,25 lei	17,50 lei	10,50 lei	17,50 lei	24,50 lei
M (60 cm x 37 cm x 10 cm)	18,60 lei	12,81 lei	18,60 lei	24,38 lei	22,50 lei	15,50 lei	22,50 lei	29,50 lei
L (60 cm x 37 cm x 20 cm)	22,73 lei	16,94 lei	22,73 lei	28,51 lei	27,50 lei	20,50 lei	27,50 lei	34,50 lei
XL (60 cm x 37 cm x 40 cm)	26,86 lei	21,07 lei	26,86 lei	32,64 lei	32,50 lei	25,50 lei	32,50 lei	39,50 lei

Pentru orice colet care depășește restricțiile de dimensiune menționate mai sus, se va utiliza serviciul STANDARD și tarifele vor fi calculate pe baza greutății fizice⁸, cu condiția ca lungimea maximă a unei laturi <160 cm & suma maximă a dimensiunilor (L+I+Î) < 180 cm

Greutate (kg)	Tarife fără TVA	Tarife cu TVA
0-15 kg	33,06 lei	40,00 lei
15,01 kg - 20 kg	47,93 lei	58,00 lei
20,01 kg - 25kg	56,20 lei	68,00 lei
25,01 kg - 31 kg	66,12 lei	80,00 lei

Tarife pentru serviciile cu valoare adăugată:

	Tarife fără TVA	Tarife cu TVA	Mențiuni
Colectarea coletului de la adresă	5,79 lei	7 lei	Opțiune disponibilă numai în cadrul serviciului CLICK & COLLECT
PRE 10 AM	25,21 lei	30,5 lei	
PRE 12 PM	12,81 lei	15,5 lei	
Livrare sâmbăta	7,85 lei	9,5 lei	
Deschidere colet	5,37 lei	6,5 lei	
Valoare declarată (în limita de 1000 lei)	10,33 lei	12,5 lei	Tarif aplicat numai pentru serviciul CLICK & COLLECT. Pentru bunurile transportate prin serviciul STANDARD, tariful aplicat este de 1% din valoarea declarată.
Serviciul contra ramburs prin collector	5,37 lei	6,5 lei	Serviciu disponibil numai în cadrul CLICK & COLLECT
Zonă extinsă	25,21 lei	30,5 lei	
Returnare expediere nelivrată	Tarif în funcție de opțiunea de retur aleasă (livrare la PUDO sau la adresă)		Livrare la PUDO – tarif aplicabil serviciului CLICK & COLLECT Livrare la adresă – tarif aplicabil serviciului STANDARD

⁸ Pentru colete cu dimensiuni mai mari decât XL, comenzile de ridicare vor fi solicitate doar prin Contact Center sau coletele vor fi predate în locațiile proprii Ship and Go și vor necesita livrare la adresă.

6. CONDIȚII GENERALE PENTRU FURNIZAREA SERVICIILOR POȘTALE

CONDITII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POSTALE

CARGUS S.R.L. (denumita in continuare **“Furnizor”** sau **“CARGUS”**), persoana juridica romana, cu sediul social in Bucuresti, Str. 11 Iunie nr. 14, sector 4, Romania, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului sub nr. J40/4892/2022, CUI RO3541906, tel: +40219330, cont bancar nr. RO61OTPV23000M175135RO01, deschis la OTP Bank si cont bancar nr. RO58RNCB0081104613950001, deschis la BCR, in calitate de Furnizor de Servicii Postale, aduce la cunostinta urmatoarele **“Conditii Generale Privind Furnizarea Serviciilor Postale”**, conditii care privesc urmatoarele aspecte:

1. Prin activitatea pe care o desfasoara, Furnizorul ofera si presteaza Beneficiarilor sai servicii postale avand ca obiect trimiteri postale interne si internationale, incluse in sfera serviciului universal, precum si neincluse in sfera serviciului universal.

2. Conditile in care CARGUS furnizeaza servicii postale Beneficiarilor sai sunt urmatoarele:

Colectarea trimiterii postale de catre CARGUS de la Expeditor / Integrator se realizeaza prin personalul angajat la punctele de acces fixe deservite de personal ale CARGUS sau de la adresa indicata de Expeditor, de catre curier (personalul Furnizorului).

CARGUS nu colecteaza trimiteri postale prin intermediul sistemelor automate de colectare (lockere).

- ✓ In cazul preluarii de trimiterii postale de la adresa indicata de catre Expeditor / Integrator, in urma comenzii efectuate telefonic sau prin intocmirea formularului de comanda (online, la punctul de acces etc.), Furnizorul se va prezenta in intervalul orar indicat de catre Beneficiar si la adresa indicata de catre Beneficiar (Expeditor / Integrator) si va prelua de la acesta trimiterile postale care urmeaza a fi livrate in conformitate cu serviciul ales de catre Beneficiar (Expeditor / Integrator).
- ✓ Furnizorul va prelua trimiterile postale in baza unor documente de transport (note de transport “NT” pretiparite, documente de transport generate de aplicatiile e-Commerce si care vor putea fi folosite exclusiv in acest scop), documente care atesta faptul ca acea trimitere postala a fost preluata de catre Furnizor.
- ✓ Expeditorul raspunde de datele pe care le furnizeaza Furnizorului in vederea completarii documentului de transport.
- ✓ Furnizorul accepta trimiterile postale prezentate de catre Expeditor, ambalate corespunzator bunului care face obiectul trimiterii postale, cu un invelis exterior opac care sa nu permita vizualizarea continutului, de exemplu, in cutii din carton, metal, lemn, plastic, etc.

- ✓ Trimiterile postale care contin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzator de catre Expeditor, utilizand ca umplutura talas, polistiren antisoc sau alt material care atenueaza socul mecanic (de exemplu, folie cu bule) si sa aiba aplicata inscriptia/eticheta „Fragil”.
- ✓ Informatii detaliate si recomandari/instructiuni cu privire la ambalarea trimitेरilor postale 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 obliga sa recunoasca si sa respecte inscriptiile/etichetele aplicate de Expeditor si sa acorde o atentie speciala in manipularea si depozitarea trimitेरilor postale in cauza (de exemplu, fragil).
- ✓ Furnizorul nu este responsabil pentru eventualele alterari ale trimitेरii postale prin mijloace sau din cauze electromagnetice (de exemplu, demagnetizare, scanare cu raze X in cadrul procedurilor de securitate/vamale, etc).
- ✓ Furnizorul nu accepta urmatoarele trimiteri postale (trimiteri postale excluse de la colectare):
 - Trimiteri postale al caror ambalaj prezinta inscriptii care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum si trimiteri postale constand in bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, daca se depun neambalate sau in ambalaj transparent;
 - Trimiteri postale care prezinta etichete sau inscriptii vechi neindepartate;
 - Trimiteri postale care cuprind bunurile al caror transport este interzis prin dispozitii legale, fie chiar si pe o portiune de parcurs (de exemplu, dar fara a se limita la acestea: substante explozive, toxice, inflamabile, psihotrope, droguri, arme sau parti ale acestora, munitii, etc); Lista detaliata a acestor bunuri se gaseste aici <https://www.cargus.ro/wp-content/uploads/CG-modalitati-de-ambalare-si-restrictii-la-transport.pdf>.
 - Trimiteri postale care cuprind bunuri care, prin dispozitii legale administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare si altele similare, impun detinerea de catre CARGUS a unor avize sau autorizatii speciale.
 - Trimiteri postale inscriptionate cu marca sau denumirea comerciala a altor furnizori de servicii postale distincti de cei cu care CARGUS colaboreaza in vederea prestarii serviciului postal respectiv (aflati pe lantul operational al furnizarii serviciului postal).
- ✓ Expeditorul raspunde de pagubele care pot fi pricinuite Furnizorului ca urmare a introducerii in retea postala a unei trimiteri postale depuse inchise care contine bunuri (produse, materiale sau valori) interzise de lege.
- ✓ Furnizorul nu este raspunzator de continutul trimitेरii postale colectata inchisa.
- ✓ Furnizorul are obligatia de a nu deschide trimiterea postala colectata inchisa, cu exceptia urmatoarelor situatii:
 - cand, dupa preluarea trimitेरii postale, rezulta in mod neindoielnic ca aceasta contine bunuri interzise la transport sau care nu respecta conditiile 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 postale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri postale; în acest caz, Furnizorul poate distruge trimiterea postală cu respectarea legislației aplicabile și, atunci când este posibil, cu informarea expeditorului, contractul încetând de drept. Sarcina probei îi revine Furnizorului;
- ✓ Trimiterile postale care fac obiectul serviciului contra ramburs vor fi colectate de către Furnizor numai în condițiile în care Expeditorul a indicat, suplimentar datelor de identificare ale destinatarului (nume prenume/denumirea în cazul persoanelor juridice, respectiv adresa completă de livrare, nr de telefon) în mod corect și complet toate datele sale de identificare, respectiv denumirea sau numele și prenumele expeditorului, după caz, adresa la care se dorește livrarea sumei de bani ori contul bancar în care se dorește predarea sumei de bani după caz.
- ✓ Numarul (minim/maxim) de trimiteri postale care pot fi preluate de Furnizor (printr-o singură comandă): minim 1 (una) trimitere postală - maxim nelimitat (neexistând nicio restricție ca 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 postale.
- ✓ La livrarea trimiterii postale, 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 postale (deformări ale ambalajului, zgărieturi, distrugerii parțiale/totale ale trimiterii postale, 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.
- ✓ În cazul trimiterilor postale care fac obiectul serviciilor Contra Ramburs sau de trimitere cu valoare declarată, Furnizorul va prelua trimiterea postală de la expeditor / reprezentantul expeditorului numai după prezentarea unui act de identitate, respectiv a unui act de identitate al deponentului însoțit, în măsura în care este cazul, de un document/înscriș/comunicare etc. menit(a) să ateste calitatea de reprezentant al expeditorului.
- ✓ Livrarea trimiterilor postale se realizează la adresa indicată de către expeditor, respectiv la adresa destinatarului, la punctul de contact fix deservit de personal CARGUS sau prin intermediul sistemelor automate de livrare CARGUS (lockere).
- ✓ În cazul predării la adresa destinatarului sau la punctul de contact fix deservit de personal, dovada identității destinatarului este actul de identitate. Dovada identității persoanei autorizate să primească trimiterea postală este actul de identitate al acesteia însoțit, în măsura în care este cazul, de un document/înscriș/comunicare menit(a) să ateste dreptul acesteia de a primi trimiterea postală.
- ✓ Furnizorul folosește modalități suplimentare de identificare a destinatarului, respectiv aplicarea semnăturii de către destinatar sau persoana autorizată să primească trimiterea postală pe documentul sau dispozitivul pus la dispoziție de către Furnizor (NT, borderou de

livrare) sau codul alfanumeric (PIN) transmis acestuia prin sms / e-mail / notificare (mesaj) in aplicatia MobileApp CARGUS, anterior livrării trimiterii postale. 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, astfel prevăzut mai sus. Predarea trimiterii postale care face obiectul unui serviciu postal standard nu poate fi condiționată de aplicarea semnăturii de către destinatar sau persoana autorizată să primească trimiterea postală pe documentul sau dispozitivul utilizat în acest sens de CARGUS sau de furnizarea unui cod alfanumeric. Astfel, dacă adestinatarul/persoana autorizată refuză aplicarea semnăturii pe documentul sau dispozitivul utilizat în acest sens de CARGUS ori nu cunoaște codul PIN, nu îl are sau refuză să îl furnizeze personalului furnizorului, trimiterea postală va fi livrată în măsura în care destinatarul/ persoana autorizată prezintă un act de identitate, însoțit, acolo unde este cazul, de un document/inscris/comunicare menit(a) să ateste dreptul acesteia de a primi trimiterea postală. CARGUS nu folosește modalitatea suplimentară pe baza comunicării codului PIN ori aplicării semnăturii pe documentul sau dispozitivul pus la dispoziție de către CARGUS (NT, borderou de livrare) sau electronic în cazul trimiterilor postale care fac obiectul serviciilor Confirmare de primire și Contra Ramburs.

- ✓ Documentele cuprinzând semnăturile de primire (în original sau, după caz, electronic) și/sau informațiile aferente confirmării livrării prin utilizarea PIN-ului primit prin sms și/sau e-mail / notificare (mesaj) în aplicația MobileApp CARGUS se vor păstra timp de 9 (nouă) luni. Furnizorul nu livrează trimiteri postale la cutia postală.
- ✓ Furnizorul oferă opțiunea de monitorizare electronică a parcursului trimiterilor postale (track & trace) pe durata operațiunilor de colectare, sortare, transport sau livrare a acestora, prin platforma sa disponibilă la adresa <https://www.cargus.ro/personal/urmareste-coletul/>.
- ✓ Furnizorul va informa Beneficiarul prin orice mijloc de comunicare (telefonic sau în scris, prin e-mail, prin sms sau prin platforma online pentru urmărirea coletelor), despre eventualele adrese incomplete/gresite care au fost înscrise pe trimiterea postală, pe ambalajul acesteia.
- ✓ Cu excepția serviciului livrare specială, în cazul imposibilității de predare a trimiterilor postale datorate lipsei destinatarului, Furnizorul va aviza destinatarul (pe suport hârtie ori sms ori e-mail) și va păstra trimiterea postală la punctul de contact, în vederea predării către destinatar, pentru o perioadă de 5 (cinci) zile calendaristice de la data avizării destinatarului, perioada ce nu implică tarife suplimentare.
- ✓ În cazul imposibilității de livrare a trimiterilor postale înregistrate, din cauza inexistenței adresei destinatarului sau a faptului că la adresa indicată nu există nicio construcție ori un serviciu disponibil destinat primirii trimiterilor postale, Furnizorul va proceda la avizarea destinatarului prin mijloace electronice în măsura în care deține datele necesare ale destinatarului în vederea transmiterii avizului prin aceste mijloace.
- ✓ În cazul în care datele înscrise pe trimiterea postală de către Expeditor sunt incorect completate sau sunt incomplete, fiind imposibilă identificarea destinatarului/persoanei autorizate să primească trimiterea postală, Furnizorul își declină responsabilitatea pentru orice fel de întârzieri. Sarcina probei revine Furnizorului.
- ✓ Furnizorul poate preda trimiterea postală destinatarului sau persoanei autorizate să o primească și la sisteme automate de livrare ("lockere"), numai dacă destinatarul este de acord

sa primeasca trimiterea postala in conditiile de accesare a acestei optiuni de livrare prezentate mai jos;

- ✓ Optiunea de livrare prin intermediul sistemelor automate de livrare (lockere) este disponibila numai pentru trimiteri postale in greutate maxima de 15 kg, cu dimensiuni maxime de 40x37x60 cm si cu o valoare declarata ori valoare a rambursului, daca este cazul, de maxim 1.000 RON (conditii cumulative); Expeditorul va oferi optiunea de livrare la locker destinatarilor numai in cazul in care trimiterea postala respecta, in mod cumulativ, dimensiunile maxime si conditiile admise de mai sus;
- ✓ Adresele si amplasarea lockerelor Cargus sunt disponibile in cadrul hartii punctelor de contact si acces Cargus disponibile la adresa: <https://www.cargus.ro/point-location-romanian/>, in aplicatia web My Cargus disponibila la adresa <https://mycargus.cargus.ro/> ori in aplicatia MobileApp CARGUS;
- ✓ Destinatarul va fi avizat prin notificare (mesaj) in aplicatia MobileApp CARGUS, e-mail si/sau sms cu privire la faptul ca trimiterea postala a fost depusa la locker, indicand in acest aviz data si ora depunerii trimiterii postale la locker, adresa lockerului, precum si intervalul pastrarii trimiterii postale la locker; durata pastrarii trimiterii postale la locker este de 48 de ore, termen care se calculeaza de la ora notificarii/avizarii transmise destinatarului cu privire la faptul ca trimiterea postala a fost depusa la locker.
- ✓ Prin intermediul unor contracte comerciale, negociate individual cu expeditorii, se poate stabili posibilitatea prelungirii termenului de pastrare initial.
- ✓ In cazul indisponibilitatii sistemului automat, eventuala perioada de indisponibilitate a sistemului automat va prelungi in mod corespunzator termenul de ridicare stabilit de catre CARGUS prin intermediul avizului, utilizatorul fiind informat in acest sens de catre CARGUS.
- ✓ Destinatarul poate ridica trimiterea postala de la locker oricand incepand de la data si ora avizarii (comunicarii notificarii) si pentru durata indicata in avizul comunicat prin intermediul aplicatiei MobileApp CARGUS, e-mail si/sau sms (non-stop, in oricare din zilele saptamanii);
- ✓ Pentru accesarea lockerului, este necesara (i) descarcarea si instalarea de catre destinatar sau de catre persoana autorizata sa primeasca trimiterea postala, pe telefonul mobil (tip iOS sau Android), a aplicatiei MobileApp CARGUS disponibila la adresa: <https://www.cargus.ro/cargus-mobile-app-ro/> si configurarea unui cont valid in aplicatie (ii) conexiune la Internet a telefonului mobil utilizat, oricand in intervalul de timp dintre livrarea trimiterii postale la locker si momentul accesarii lockerului;
- ✓ O cheie criptata unica va fi generata imediat ce trimiterea postala a fost livrata in locker. Aceasta cheie este transmisa catre aplicatia mobila a destinatarului, imediat ce acesta are acces la date mobile. In momentul primirii cheii criptate, butonul „*Ridica acum*” al aplicatiei va deveni vizibil in aplicatie. Butonul va functiona doar in imediata apropiere a lockerului;
- ✓ In vederea accesarii lockerului, destinatarul trebuie sa conecteze telefonul mobil cu lockerul, prin intermediul functiei Bluetooth a telefonului mobil si sa apese butonul „*Ridica Acum*”;
- ✓ Dovada generarii cheii unice de identificare si a deschiderii lockerului prezuma preluarea trimiterii postale de catre destinatar si poate fi pusa la dispozitia destinatarului, la cerere;

- ✓ Dupa inchiderea usii compartimentului lockerului, in MobileApp CARGUS, la sectiunea corespunzatoare trimiterii postale in cauza, statusul se va modifica in "*Livrat/Delivered*";
- ✓ Destinatarii ii este interzis ca, in intervalul de timp in care lockerul este deschis, sa efectueze orice alte actiuni in afara ridicarii trimiterii postale, respectiv inclusiv, dar nelimitat la plasarea oricaror bunuri de orice natura in interiorul acestuia, modificarea, alterarea sau deteriorarea fizica in orice mod a interiorului sau exteriorului (prin inscriptiune, deformare mecanica etc.), punerea la dispozitia tertilor a compartimentului lockerului etc.; de asemenea, destinatarul va inchide complet si corect usa compartimentului lockerului dupa utilizare, fara a o brusca;
- ✓ Destinatarii poate opta sa autorizeze o alta persoana sa ridice trimiterea postală in numele sau, caz in care persoana autorizata va trebui sa indeplineasca toate conditiile de acces si utilizare in acest sens;
- ✓ Prin alegerea acestei optiuni de livrare, destinatarul isi da acordul expres cu privire la conditiile de acces si utilizare a lockerului.
- ✓ Pentru evitarea oricarui dubiu, lockerele reprezinta puncte de contact ale Furnizorului (de unde destinatarii/persoanele autorizate pot ridica trimiterile postale); acestea nu reprezinta puncte de acces, prin intermediul carora trimiterile postale sa poata fi introduse in rețeaua postală; prin urmare, orice bunuri/plicuri/colete depuse la locker (la momentul ridicării vreunei trimiteri postale) nu se considera ca fiind trimiteri postale acceptate de Furnizor in rețeaua postală, cu toate consecintele ce decurg din aceasta si Furnizorul nu este in niciun fel responsabil pentru acestea;
- ✓ Lockerele nu dispun de afisaj care sa permita accesul destinatarii la compartimentele lockerelor pe baza de cod QR sau cod PIN, accesul putandu-se realiza doar prin intermediul aplicatiei MobileApp CARGUS;
- ✓ Lockere nu dispun de solutie tehnica de procesare de plati, prin urmare, pentru trimiterile postale pentru care se opteaza livrarea prin intermediul lockerelor toate tarifele/costurile (tariful serviciului postal, ramburs, asigurare in cazul trimiterii cu valoare declarata etc.) vor fi achitate prealabil ridicării trimiterii postale sau, cel tarziu, la momentul ridicării trimiterii postale insa doar prin intermediul MobileApp CARGUS.
- ✓ Condițiile in care poate fi accesata si utilizata aplicatia MobileApp CARGUS (de exemplu, instalarea prealabila a aplicatiei si utilizarea acesteia pe tot parcursul lantului operational de furnizare a serviciilor postale), sunt disponibile prin intermediul ofertei comerciale a CARGUS, dar si prin intermediul conditiilor de utilizare a aplicatiei ori a paginii de internet a furnizorului.
- ✓ În cazul în care destinatarul/persoana autorizată nu ridică de la locker trimiterea poștală în termenul menționat, atunci Cargus va înștiința destinatarul printr-un aviz despre expirarea termenului de păstrare la locker și o va păstra, la un punct de contact, în vederea predării, pentru o perioadă de 5 calendaristice zile de la data acestei avizări.
- ✓ Furnizorul va pastra confidentialitatea datelor si informatiilor referitoare la Beneficiar, cu exceptia cazurilor prevazute in mod expres de lege (de exemplu, urmare a solicitarii autoritatilor publice adresate conform legii etc.).
- ✓ Pentru serviciile avand ca obiect trimiteri postale interne, moneda in care se poate face plata tarifului serviciului postal, respectiv colectarea si achitarea sumelor de bani in cazul serviciului Contra

Ramburs este moneda nationala romana, "leu" (RON). Pentru serviciile având ca obiect trimiteri poștale internaționale oferite clienților cu contract negociat, colectarea și achitarea sumelor de bani în cazul serviciului Contra Ramburs se poate face și în moneda locală a statului străin și / sau în Euro, după cum este indicat în ofertele comerciale corespunzătoare (și cu condiția ca acest serviciu să fie disponibil în statele în cauză conform ofertelor).

- ✓ Modalitatea de colectare și, respectiv, de achitare a rambursului este în numerar sau prin mijloace electronice, atât în cazul trimiterilor poștale interne, cât și a celor internaționale.
- ✓ 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 pentru trimiteri poștale interne 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 la un punct de contact Cargus).
- ✓ Serviciile poștale Confirmare de primire, Contra Ramburs și de trimitere cu valoare declarată având ca obiect trimiteri poștale internaționale sunt oferite și prestate de către CARGUS numai în măsura în care există contracte comerciale încheiate, în formă scrisă, între beneficiar și CARGUS, în baza unor oferte individuale negociate (suplimentare ofertei publice). Valorile maxime admise de Furnizor pentru valoarea declarată și, respectiv, pentru ramburs, în cazul trimiterilor poștale internaționale care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată sau al serviciului Contra Ramburs sunt cele stabilite și în cazul trimiterilor poștale interne (respectiv, echivalentul limitei maxime stabilite în moneda locală a statului străin și / sau în Euro). Prin intermediul contractelor încheiate între părți se pot stabili alte condiții și limitele mai mari, astfel prevăzute în contractul comercial corespunzător.
- ✓ Furnizorul practică tarife standard, precum și tarife negociate, stabilite prin contractele încheiate cu Beneficiarii săi.
- ✓ Tariful serviciului se percepe/se plătește în RON sau în moneda agreată conform contractului negociat, după caz, la greutatea taxabilă a trimiterilor poștale respectiv, 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 laturi a coletului nu trebuie să depășească 160 cm.
- ✓ Suma dimensiunilor (L+l+h) a coletului nu trebuie să depășească 180 cm.
- ✓ **Greutatea volumetrică se calculează după formula: lungime x lățime x înălțime (măsurate în centimetri) /6000.**

Pentru serviciile oferite si prestate clientilor cu contract incheiat in baza unor oferte negociate, greutatea si dimensiunile de mai sus pot diferi, potrivit conditiilor comerciale corespunzatoare si cu respectarea legislatiei aplicabile.

- ✓ Plata tarifului serviciului postal se realizeaza la momentul efectuarii comenzii sau la data depunerii / colectarii trimiterii postale, daca partile nu convin altfel prin intermediul unor contracte incheiate, in forma scrisa, in baza unor oferte individuale negociate.
- ✓ Modalitatile de plata a tarifului serviciului postal sunt urmatoarele: numerar sau virament bancar ori card bancar.
- ✓ Conditii de calitate pe care trebuie sa le indeplineasca serviciile postale pe care CARGUS le furnizeaza:

Timpii de livrare:

- Cu exceptia serviciului serviciului Livrare speciala (in cazul caruia s-a solicitat de catre expeditor predarea la data si ora stabilite de catre acesta, la adresa indicata), in cazul serviciilor postale avand ca obiect trimiteri postale interne, timpii de livrare nu vor depasi 3 (trei) zile lucratoare de la colectare, cu exceptia orasului Sulina, pentru care se aplica un timp de livrare de maxim 5 (cinci) zile lucratoare de la colectare.
- In cazul in care Furnizorul depaseste timpii de livrare exclusiv in cazul serviciilor postale livrare speciala sau care au asociata caracteristica suplimentara apartinand serviciului postal livrare speciala, indiferent daca au ca obiect trimiteri postale interne sau internationale, Furnizorul va restitui diferenta dintre tariful aplicat si tariful aferent serviciului standard, precum si un procent suplimentar de 0,5% din tariful aplicat pentru fiecare 12 ore de intarziere.
- In cazul celorlalte servicii oferite si prestate, Cargus nu raspunde pentru intarziere. De asemenea, nu raspunde pentru depasirea termenelor stabilite in cadrul conditiilor de calitate prevazute in cuprinsul prezentului document.
- Furnizorul ofera si presteaza servicii postale avand ca obiect trimiteri postale internationale, atat in UE / SEE, cat si in afara UEE / SEE.
- Cu exceptia serviciului serviciului Livrare speciala (in cazul caruia s-a solicitat de catre expeditor predarea la data si ora stabilite de catre acesta, la adresa indicata), in cazul trimiterilor postale internationale colectate de pe teritoriul Romaniei si care urmeaza a fi livrate unui destinatar aflat in unul dintre statele din Uniunea Europeana sau Spatiul Economic European (UE/SEE) sau din afara UE/SEE, timpii de livrare nu vor depasi 10 (zece) zile lucratoare de la colectare. Pentru clientii cu contracte incheiate in baza unor oferte comerciale negociate, Furnizorul poate stabili timpi de livrare diferiti avand in vedere statele / zonele de livrare, prin contractele comerciale corespunzatoare.
- Termenul in care expeditorul poate solicita dovada privind depunerea sau livrarea trimiterii postale care face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarata, precum si cel in care poate solicita dovada privind depunerea sau livrarea la destinatar a trimiterii postale care face obiectul serviciului de trimitere recomandata este de 9 (noua) luni de la data colectarii respectivei trimiteri, atat pentru trimiterile postale interne cat si pentru trimiterile postale internationale.

- Dovada solicitata, in cazul serviciului de trimitere cu valoare declarata, precum si in cazul serviciului de trimitere recomandata - va fi comunicata expeditorului / integratorului in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la solicitare, printr-o metoda agreata cu expeditorul sau integratorul (de exemplu, e-mail), fara a implica costuri suplimentare in sarcina expeditorului.
- Furnizorul ofera si presteaza servicii postale *Contra ramburs, Confirmare de primire si de trimitere cu valoare declarata* avand ca obiect trimiteri postale interne, precum si trimiteri postale internationale – pentru acestea din urma numai pe baza de contracte incheiate in baza unor oferte individuale negociate.
- In cazul serviciului *Contra ramburs* avand ca obiect trimiteri postale interne si internationale, termenul de returnare a contravalorii trimiterilor postale catre expeditor (sumele colectate de la destinatar) este de maxim 5 (cinci) zile lucratoare de la livrare. In cazul serviciului *Contra ramburs* avand ca obiect trimiteri postale internationale oferit si prestat clientilor cu contract incheiat, se poate deroga de la acest termen de returnare, termenul de returnare fiind specificat in contractul comercial corespunzator.
- In cazul serviciului *Confirmare de primire* avand ca obiect trimiteri postale interne si internationale, termenul de returnare catre expeditor a dovezii privind predarea trimiterii postale, confirmata in scris de catre destinatar, este de maxim 5 (cinci) zile lucratoare de la livrare. In cazul in care Furnizorul omite sa returneze confirmarea de primire, trimiterea postala este considerata ca fiind pierduta, sens in care Furnizorul va acorda despagubire conform prevederilor legale aplicabile, si de asemenea dispozitiile art. 42 (7) al OUG nr. 13/2013 ramanand aplicabile.
- In cazul serviciului *Confirmare de primire* avand ca obiect trimiteri postale internationale oferit si prestat clientilor cu contract incheiat se poate deroga de la acest termen de returnare, termenul de returnare fiind specificat in contractul comercial corespunzator.
- Furnizorul se obliga sa returneze trimiterile postale care nu au putut fi livrate destinatarilor, din una dintre cauzele prevazute de lege, la adresa indicata de Expeditor/ Integrator, pe cheltuiala expeditorului, conform tarifelor indicate in oferta comerciala. In cazul trimiterilor postale care fac obiectul returnarii la expeditor, CARGUS va aviza expeditorul, la momentul incercarii de predare a trimiterii postale sau la momentul expirarii termenului de pastrare in vederea ridicarii de la sistemul automat de livrare (indicat in aviz) si va pastra, la un punct de contact (sistem automat de colectare/livrare sau un punct de acces/contact fix deservit de personal), in vederea predarii, trimiterea postala care nu a putut fi predata acestuia, pentru o perioada de 5 zile calendaristice de la data avizarii. Conditii stabilite mai sus cu privire la procedurile si modalitatile de avizare in cazul imposibilitatii de livrare catre destinatar (persoana autorizata) ca pentru trimiterea postala (tur) sunt aplicabile, in mod corelativ, si in situatia trimiterilor postale care fac obiectul returnarii la expeditor/integrator.
- Termenul de returnare este de maxim 2 (doua) zile lucratoare, in cazul trimiterilor postale interne, respectiv de 6 (sase) zile lucratoare, in cazul trimiterilor postale internationale, termen care se calculeaza, dupa caz, de la data expirarii perioadei de pastrare avizate sau de la data incercarii de livrare. De la aceste termene de returnare se poate deroga prin intermediul unor contracte comerciale corespunzatoare, termenele de returnare fiind specificate in contractele comerciale corespunzatoare.
- Termenul de pastrare a trimiterilor postale care nu au putut fi predate destinatarului si nici returnate expeditorului este de 9 (noua) luni de zile calendaristice calculate de la data depunerii trimiterii

postale. După expirarea termenului de pastrare, trimerile postale nerevendicate trec din proprietatea Expeditorului în proprietatea Furnizorului.

- 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 postale având ca obiect trimiteri postale 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 postale, prin modalitățile de comunicare de mai jos:
 - scris, fie prin email (la adresa sesizari@cargus.ro), prin orice serviciu postal sau prin depunerea reclamației la sediul social al Furnizorului sau la orice puncte de acces/contact fixe deservite de personal;
 - telefonic prin intermediul Departamentului Relații Clienți al CARGUS, la telefon +40219330 sau +040219282.
- 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 postal), 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 evenimentului reclamat, ca 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 postale a fost făcută de către destinatar/expeditor, după caz, la momentul primirii trimiterii postale de la furnizor, bunul distrus/deteriorat care face obiectul trimiterii postale, ambalajului (original) al trimiterii postale, 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, 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 maxim 1 (una) zi lucrătoare de la data introducerii (trimiterii) reclamației prin e-mail, dacă reclamația a fost primită prin email,

- in scris, pe suport de hartie, care va fi trimis prin intermediul unui serviciu postal sau prin email, in functie de solicitarea petentului, in maxim 1 (una) zi lucratoare de la data introducerii (trimiterii) reclamatiei, daca reclamatia a fost primita in scris, pe suport de hartie, prin intermediul unui serviciu postal.
- In conformitate cu prevederile legale, termenul de solutionare a reclamatilor este de maxim 3 (trei) luni de zile calendaristice, calculate de la data introducerii reclamatiei.
- Daca reclamatia utilizatorului (persoana fizica sau juridica) se dovedeste a fi intemeiata, acestuia ii va fi solicitata factura de despagubire sau informatiile bancare necesare pentru acordarea despagubirii (exclusiv in situatia in care n-au fost furnizate la momentul introducerii reclamatiei), daca acesta solicita plata despagubirii prin virament bancar. Daca utilizatorul solicita plata in numerar, plata se va face la punctul de acces/contact fix deservit de personal ales de utilizator. In toate cazurile, in cazul reclamatilor intemeiate, Cargus va acorda despagubirea fara a fi necesara in aceste sens vreo solicitare expresa din partea utilizatorului.
- Furnizorul va acorda despagubirea in maxim 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data finalizarii favorabile a analizei reclamatiei, fara a depasi, insa, termenul de 3 (trei) luni calendaristice mentionat mai sus, prin virarea in contul bancar al acestuia a contravalorii in lei a despagubirii sau prin plata in numerar a acesteia, la casieria Cargus aflata la unul din punctele de contact fixe deservite de personal ale Cargus, dupa optiunea petentului.
- In cazul reclamatilor intemeiate, Furnizorul va acorda despagubirile in termenul si conditiile de mai sus, de drept, fara a fi necesara in acest sens vreo solicitare expresa din partea utilizatorului.
- In toate cazurile, termenul pentru inaintarea plangerii prealabile sau pentru introducerea cererii de chemare in judecata este de 1 (un) an. Termenul mentionat este termen de prescriptie si curge de la data depunerii trimiterii postale

Limita de raspundere a Furnizorului

Raspunderea Furnizorului pentru orice furt, pierdere, distrugere totala sau partiala, deteriorare totala sau partiala a trimiterilor postale interne, inclusiv in cazul acelora returnate expeditorului, precum si pentru nerespectarea conditiilor de calitate a serviciilor, este dupa cum urmeaza:

a) in caz de furt, pierdere sau distrugere totala:

1. cu intreaga valoare declarata, pentru o trimitere postala care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata, inclusiv daca respectiva trimitere postala face sau nu face obiectul unui serviciu contra ramburs;
2. cu valoarea rambursului, pentru o trimitere postala care face obiectul unui serviciu contra ramburs fara valoare declarata;
3. cu suma reprezentand de 5 ori tariful serviciului, pentru trimiterile postale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata sau a unui serviciu contra ramburs.

b) in caz de pierdere ori distrugere partiala sau deteriorare:

1. cu valoarea declarata pentru partea lipsa, distrusa sau deteriorata ori cu cota parte corespunzatoare greutatii lipsa din valoarea declarata, pentru trimiterile postale care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata;

2. cu suma reprezentand de 5 ori tariful serviciului, in caz de pierdere partiala, distrugere partiala sau deteriorare a trimiterilor postale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata.

c) in cazul unei trimiteri care face obiectul unui serviciu contra ramburs, Furnizorul raspunde cu intreaga valoare a rambursului pentru situatia in care nu a restituit expeditorului intreaga valoare a acestuia sau cu diferenta corespunzatoare pana la valoarea integrala a acestuia, in cazul in care rambursul a fost incasat partial de la destinatar.

- In caz de furt, pierdere sau distrugere totala a trimiterii postale, in afara despagubirilor prevazute mai sus, Furnizorul restituie Beneficiarului si tarifele incasate pentru prestarea serviciului postal reclamat (al carui obiect il face trimiterea postală in privinta careia a fost facuta reclamatia).
- La sumele prevazute la lit. a) si lit. b) de mai sus se adauga dobanda legala penalizatoare care curge din momentul introducerii reclamatiei prealabile sau, dupa caz, al introducerii cererii de chemare in judecata, indiferent care dintre aceste momente intervine primul.
- Pierderea completa a continutului este echivalenta cu pierderea trimiterii postale.
- In situatia in care expeditorul a declarat o valoare mai mica a trimiterii postale decat cea reala, despagubirea este la nivelul valorii declarate.
- In cazul neefectuării prestațiilor care constituie caracteristici suplimentare ale serviciilor postale, nominalizate de expeditor prin indicatii speciale, se restituie numai tarifele incasate suplimentar fata de tariful aplicabil pentru serviciul postal standard.
- In cazul pierderii dovezii privind predarea trimiterii postale inregistrate, confirmata in scris de catre destinatar, Furnizorul are obligatia intocmirii si punerii la dispozitia expeditorului a unui duplicat al dovezii de predare.
- Furnizorul nu raspunde pentru daune (pagubele) indirecte si beneficiile nerealizate, care nu se despagubesc.
- Acordarea despagubirilor nu poate fi conditionata de transferul proprietatii bunului care face obiectul respectivei trimiteri postale catre furnizorul de servicii postale. Prin exceptie, in cazul trimerilor postale care fac obiectul serviciilor de trimitere cu valoare declarata ori a serviciilor Contra Ramburs, despagubirile ca urmare a pierderii, furtului sau distrugerii totale a acestora, pot fi acordate conditionat de transferul dreptului de proprietate asupra bunului care face obiectul respectivei trimiteri.
- In cazul in care serviciul a fost prestat de mai multi furnizori, daca Cargus este Furnizorul care a predat sau care a incercat realizarea predarii trimiterii postale, Cargus este obligat sa transmita reclamatiiile primite spre solutionare, furnizorului care a preluat trimiterea postală respectiva.
- In cazul in care serviciul a fost prestat prin intermediul unei revanzari exclusive a serviciilor postale, iar Cargus a fost furnizorul care a predat sau care a incercat realizarea predarii trimiterii postale, Cargus este obligat sa transmita reclamatiiile primite spre solutionare, furnizorului care a revandut

serviciul postal. Revanzatorul exclusiv de servicii postale are in acest caz obligatia de a primi si solutiona reclamatii prelabile adresate de catre utilizatorul care se considera prejudiciat prin neexecutarea ori executarea necorespunzatoare a serviciului postal.

Furnizorul de servicii postale este exonerat de raspundere in urmatoarele situatii:

- a) paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
- b) trimiterea a fost primita fara obiectii de catre destinatar, cu exceptia reclamatilor referitoare la pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea totala ori partiala a continutului trimiterii postale;
- c) paguba s-a produs ca urmare a unui caz de forta majora sau a cazului fortuit; in acest caz expeditorul are dreptul la restituirea tarifelor achitate, cu exceptia tarifului de asigurare;
- d) utilizatorul nu are asigurat un serviciu destinat primirii trimiterilor postale (de exemplu registratura).

Furnizorul raspunde pentru trimiterile postale internationale, inclusiv in cazul acelora returnate expeditorului, in conformitate cu prevederile legislatiei nationale aplicabila trimiterilor postale interne.

In cazul in care livrarea trimiterilor postale colectate de CARGUS este realizata de un alt furnizor, raspunderea fata de orice Beneficiar este intotdeauna a societatii CARGUS.

Prin hotararea luata de Conducerea CARGUS, Furnizorul poate incheia contracte de prestari-servicii cu subcontractori sau alti furnizori de servicii postale autorizati, inclusiv revanzatori de servicii postale, intinderea drepturilor si obligatiilor partilor regasindu-se in forma scrisa a contractului dintre parti, fara insa a aduce atingere prevederilor legale din domeniul serviciilor postale.

Prezentele conditii generale privind furnizarea serviciilor postale sunt aplicabile incepand cu 27.11.2024.

Echipa Cargus

Care echipă?

Comercial



Unde?

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

Cum vă putem ajuta?

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

E-commerce



ecom@cargus.ro

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

Relații Clienți



contact@cargus.ro

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

Comandă online

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

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

Click to chat

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



Click to mail

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



INFORMAȚII DE CONTACT



Str. 11 iunie nr. 14, cod poștal 040172, sector 4, București, România



CUI: RO3541906; Nr. înreg. Reg. Com.: J2022004892407



021.9330



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



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