

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

## CUPRINS

<b>VALORILE CARGUS</b>	2
<b>ECHIPA CARGUS</b>	2
<b>RECUNOASTERI ȘI PREMII CARGUS</b>	4
<b>DEFINIȚII UTILIZATE ÎN OFERTA CARGUS</b>	5
<b>TIPURI DE EXPEDIERI</b>	5
<b>1. SERVICII DE BAZĂ</b>	6
Serviciul Easy Collect Standard	
Serviciul: Economic Standard	
Serviciul: Economic Standard Plus	
Serviciul: Pallet Standard	
<b>2. SERVICII SUPLIMENTARE</b>	11
Serviciul de trimitere cu valoare declarată	
Serviciul de trimitere Contra Ramburs	
Serviciul schimbare destinație	
Serviciul confirmare de primire	
<b>NOU! Serviciul Retur Consumator</b>	
Serviciul PRE 10 AM	
Serviciul PRE 12 AM	
Serviciul Livrarea Sâmbăta	
Retur documente	
Serviciul Colet la schimb	
Deschidere colet la livrare	
AWB Manual	
Suprataxa de manevrare suplimentară	
Suprataxa de supradimensionare	
Colet suplimentar	
Kilometri adiționali	
<b>3. SERVICII INTERNAȚIONALE</b>	18
Serviciul Internațional Aerian	
<b>4. SOLUTII E-COMMERCE</b>	19
WebExpress	
API	
Interfață module pentru magazinele online	
<b>5. MODALITĂȚI DE AMBALARE ȘI BUNURI INTERZISE ȘI RESTRICȚIONATE LA TRANSPORT</b>	20
<b>6. LISTA DE TARIFE DE BAZĂ</b>	25
Tarife serviciul Easy Collect Standard	
Tarife serviciul Economic Standard	
Tarife serviciul Economic Standard Plus	
Tarife serviciul Palet Standard	
<b>7. MODUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR ÎN CAZUL SERVICIILOR DE CURIERAT ȘI DE TRANSPORT</b>	28

## 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)

**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 funcționare al societății CARGUS SRL este specific fiecărei locații și 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.

## 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 oricărui 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 argint 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 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 acestei oferte, respectiv clienții cu contract, 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, respectiv clienții cu contract, indicate în Lista de Tarife de Bază.

„**Loco**” înseamnă livrarea în cadrul aceleiași/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 parteneri 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**” – trimitere poștală 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 cub) și (ii) standard ca dimensionare și greutate (respectiv care se încadrează în dimensiunile maxime admise pentru expedieri standard și în greutatele maxime admise pentru fiecare serviciu);
- **Dimensiunile maxime admise** – Pentru colete, dimensiunea celei mai lungi laturi nu poate depăși 160 cm și suma dimensiunilor nu poate depăși 180 cm. Pentru paleți, dimensiunile standard sunt 80cmx120cmx180 cm;
- **Greutățile maxime admise** – greutatele maxime admise indicate în prezenta ofertă pentru fiecare serviciu în parte;
- **Expediere atipică** – o expediere (i) asimetrică sau (ii) care depășește dimensiunile maxime admise pentru expedieri standard putând ajunge până la cel mult 220 cm (inclusiv) – dimensiunea maximă a unei laturi și/sau până la 280 cm (inclusiv) – suma dimensiunilor tuturor laturilor.

O expediere asimetrică este o expediere care nu este standard ca formă, respectiv care nu are formă de paralelipiped sau cub și care nu este compactă și regulată. O expediere asimetrică include spre exemplu elemente rotunde, cilindrice sau de formă ovală; cu forme neregulate și/sau cu 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 sau suma dimensiunilor nu poate depăși 180 cm.
- ✓  $a + b + c \leq 180$  cm
- ✓  $a, b$  și  $c \leq 160$  cm

#### **Un exemplu de expediere atipică**

- ✓ Expediere rotundă, cilindrică, ovală, de formă neregulată sau unde suma dimensiunilor sale depășește 180 cm dar nu depășește 280 cm sau dimensiunea unei laturi depășește 160 cm dar nu depășește 220 cm.
- ✓  $a + b + c > 180$  cm dar  $\leq 280$  cm
- ✓  $a, b$  și  $c > 160$  cm dar  $\leq 220$  cm

#### **Un exemplu de expediere supradimensionată**

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

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

-----  
6000

Tarifele serviciilor pentru expedieri standard 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.

Clientul poate solicita preluarea de expedieri atipice sau supradimensionate și Cargus S.R.L. le poate accepta, conform posibilităților sale operaționale, contra suprataxelor și în condițiile corespunzătoare prevăzute în prezenta ofertă.

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 emiterie 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 expediție de sine stătătoare;
- Greutatea taxabilă maximă admisă a unei trimiteri poștale este de 15 kg;
- Dimensiunile maxime ale coletului (L+I+h) nu trebuie să depășească 40x37x60 cm pentru trimiterile poștale procesate printr-un punct sau locker CARGUS SHIP & GO;
- Dacă coletul depășește greutatea taxabilă maximă admisă și/sau dimensiunile maxime admise definite pentru acest serviciu, însă aceste dimensiuni corespund greutății/dimensiunilor maxime admise ale celorlalte servicii similare având limite mai mari (Economic Standard, Standard Plus, Palet Standard), expediția 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;
- Prelucrarea trimiterilor poștale în vederea expedierii se realizează numai în cadrul punctelor de acces CARGUS SHIP & GO, lockerile permițând exclusiv ridicarea Expedierilor; Livrarea trimiterilor poștale se realizează în toate punctele de contact și lockerile CARGUS SHIP & GO menționate pe site-ul CARGUS la adresa indicată mai sus.  
Plata se poate efectua și de către destinatar. Lockerile nu dispun de soluție tehnică pentru procesare plăți, prin urmare toate costurile corespunzătoare vor fi achitate în prealabil ridicării trimiterii poștale. Termenul de păstrare a trimiterii poștale în punctele din Rețeaua CARGUS SHIP & GO este de 5 (cinci) zile lucrătoare;

### Acest serviciu se poate asocia cu următoarele servicii/caracteristici suplimentare:

- Serviciul Retur Consumator;
- Retur de documente, exclusiv pentru trimiterile poștale procesate prin intermediul punctelor de acces/contact CARGUS SHIP & GO;
- 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;
- Returnare expediție nelivrată;

## 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 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”;
- Expedierile pot fi individuale sau multiple. Expedierile multiple nu pot avea mai mult de 15 piese
- Greutatea taxabilă maximă admisă a unei expedieri corespunde unui număr maxim de 15 piese/expediere, cu o greutate maximă de 31 kg/piesă;
- Lungimea celei mai mari laturi a coletului pentru încadrarea unei expedieri în acest serviciu nu trebuie să depășească 160 cm;
- Suma dimensiunilor coletului (L+I+h) nu trebuie să depășească 180 cm;
- Trimiterea poștală sub formă de colet trebuie să aibă formă regulată (paralelipipedică sau cubică);
- 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 definite pentru acest serviciu, 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;
- 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/caracteristici suplimentare:

- Manual AWB (constând în posibilitatea expeditorului de a completa manual nota de transport);
- Retur documente (constând în returnarea de documente preluate de la destinatar expeditorului);
- 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);
- Serviciul de trimitere cu valoare declarată;
- Serviciul contra Ramburs;
- Deschidere colet la livrare (constând în posibilitatea destinatarului de a deschide coletul la livrare);



- Colet la schimb (constând în preluarea unui colet la schimb de la destinatar și predarea lui către expeditor);
- Serviciul schimbare destinație;
- Serviciul confirmare de primire;

#### **Taxe adiționale aplicabile dacă este cazul:**

- Kilometri adiționali (constând în posibilitatea expeditorului de a solicita livrarea în afara ariei de acoperire Cargus);
- Suprataxa de manevrare suplimentară (constând în posibilitatea expeditorului de a solicita livrarea unei expedieri atipice, respectiv fie asimetrice, fie cu dimensiunea unei laturi mai mare de 160 cm și cel mult egală cu 220 cm sau cu suma dimensiunilor tuturor laturilor mai mare de 180 cm și cel mult egală cu 280 cm). Suprataxa se aplică tuturor expedierilor cu excepția celor din categoria "flyer";
- Suprataxa de supradimensionare (constând în posibilitatea expeditorului de a solicita livrarea unei expedieri supradimensionate, în situațiile în care dimensiunea unei laturi depășește 220 cm sau suma dimensiunilor tuturor laturilor depășește 280 cm). Suprataxa se aplică tuturor expedierilor cu excepția celor din categoria "flyer";
- 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";
- Expedierile pot fi individuale sau multiple. Expedierile multiple nu pot avea mai mult de 15 piese; Greutatea taxabilă maximă admisă a unei expedieri pentru acest serviciu este de 15 piese/expediere, cu o greutate maximă de 50 kg/piesă;
- Lungimea celei mai mari laturi a coletului pentru încadrarea unei expedieri în acest serviciu nu trebuie să depășească 160 cm;
- Suma dimensiunilor coletului (L+l+h) nu trebuie să depășească 180 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.
- 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/caracteristici suplimentare:**

- Manual AWB (constând în posibilitatea expeditorului de a completa manual nota de transport);

- Retur documente (constând în returnarea de documente preluate de la destinatar expeditorului);
- 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);
- Deschidere colet la livrare (constând în posibilitatea destinatarului de a deschide coletul la livrare);
- Colet la schimb (constând în preluarea unui colet la schimb de la destinatar și predarea lui către expeditor);

#### **Taxe adiționale aplicabile, dacă este cazul:**

- Kilometri adiționali (constând în posibilitatea expeditorului de a solicita livrarea în afara ariei de acoperire Cargus);
- Suprataxa de manevrare suplimentară (constând în posibilitatea expeditorului de a solicita livrarea unei expediții atipice, adică fie asimetrice, fie cu dimensiunea unei laturi mai mare de 160 cm și cel mult egală cu 220 cm sau cu suma dimensiunilor tuturor laturilor mai mare de 180 cm și cel mult egală cu 280 cm); prin excepție, în cazul acestui serviciu, această suprataxă se aplică și în cazul în care expediția are o greutate care depășește 50 kg). Suprataxa se aplică tuturor expedițiilor cu excepția celor din categoria "flyer";
- Suprataxa de supradimensionare (constând în posibilitatea expeditorului de a solicita livrarea unei expediții supradimensionate, în situațiile în care dimensiunea unei laturi depășește 220 cm sau suma dimensiunilor tuturor laturilor depășește 280 cm). Suprataxa se aplică tuturor expedițiilor cu excepția celor din categoria "flyer";
- Returnare expediție nelivrată (constând în returnarea expediției 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/caracteristici 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);

### **Taxe aditionale aplicabile, dacă este cazul:**

- Kilometri adiționali (constând în posibilitatea expeditorului de a solicita livrarea în afara ariei de acoperire Cargus);
- Suprataxa de manevrare suplimentară (constând în posibilitatea expeditorului de a solicita livrarea unei expedieri asimetrice).
- Suprataxa de supradimensionare (constând în posibilitatea expeditorului de a solicita livrarea unei expedieri supradimensionate); prin excepție, în cazul acestui serviciu, această suprataxă se aplică și în situațiile în care dimensiunile paletului depășesc 80x120x180 cm sau greutatea depășește 800 kg).
- 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), 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:**

- Lungimea celei mai mari laturi a coletului pentru încadrarea unei expedieri în acest serviciu nu trebuie să depășească 160 cm;
- Suma dimensiunilor coletului (L+l+h) nu trebuie să depășească 180 cm;
- 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 admisă: 23.000 RON/trimitere poștală, cu excepția trimiterilor poștale care fac obiectul Serviciului Easy Collect, pentru care valoarea maximă admisă 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;

## 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), 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:

- Lungimea celei mai mari laturi a coletului pentru încadrarea unei expedieri în acest serviciu nu trebuie să depășească 160 cm;
- Suma dimensiunilor coletului (L+I+h) nu trebuie să depășească 180 cm;
- 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, indiferent de calitatea destinatarului;
- 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;
- 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), 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:

- Lungimea celei mai mari laturi a coletului pentru încadrarea unei expedieri în acest serviciu nu trebuie să depășească 160 cm;
- Suma dimensiunilor coletului (L+I+h) nu trebuie să depășească 180 cm;
- 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), 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:

- Lungimea celei mai mari laturi a coletului pentru încadrarea unei expedieri în acest serviciu nu trebuie să depășească 160 cm;
- Suma dimensiunilor coletului (L+l+h) nu trebuie să depășească 180 cm;
- 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 emiterie a documentelor de transport: aplicația WebExpress, integrare API, module pentru magazine online;
- Serviciul este aplicabil numai pentru expedierile 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 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 expedieri care beneficiază de serviciul Retur Consumator este indicată de către Expeditorul Inițial la momentul depunerii expedierii inițiale;
- Colectarea de la Destinatarul Inițial se realizează doar în perioada de valabilitate a opțiunii de retur consumator prevăzută de contractul încheiat cu Expeditorul Inițial, calculată de la data livrării expedierii inițiale de către Destinatarul Inițial și care nu poate depăși 180 de zile.
- Livrarea la Expeditorul Inițial se realizează la adresa de expediere 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 acestora 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 160 cm;
- Suma dimensiunilor trimiterii poștale (L+l+h) nu trebuie să depășească 180 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 160 cm;
- Suma dimensiunilor coletului (L+l+h) nu trebuie să depășească 180 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.

### **AWB MANUAL**

Este o 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.

## SUPRATAXA DE MANEVRARE SUPLIMENTARĂ

Este o opțiune oferită clienților care au încheiat un contract cu Cargus, care constă în posibilitatea expeditorului de a solicita livrarea unei expedieri atipice, adică fie asimetrice, fie cu dimensiunea unei laturi mai mare de 160 cm și cel mult egală cu 220 cm sau cu suma dimensiunilor tuturor laturilor mai mare de 180 cm și cel mult egală cu 280 cm). Clientul poate solicita și Cargus poate accepta preluarea acestor expedieri, conform posibilităților sale operaționale, contra suprataxei de manevrare suplimentară menționate în Lista de Tarife de Bază.

Această suprataxa se aplică și expedierilor corespunzătoare serviciului Standard Plus cu o greutate care depășește 50 kg.

Suprataxa se aplică tuturor expedierilor cu excepția celor din categoria "flyer".

În cazul unei expedieri care întrunește atât criteriile de încadrare în suprataxa de manevrare suplimentară, cât și cele ale suprataxei de supradimensionare, se va aplica exclusiv suprataxa de supradimensionare.

## SUPRATAXA DE SUPRADIMENSIONARE

Este o opțiune oferită clienților care au încheiat un contract cu Cargus, care constă în posibilitatea expeditorului de a solicita livrarea unei expedieri supradimensionate (în situațiile în care dimensiunea unei laturi depășește 220 cm sau suma dimensiunilor tuturor laturilor depășește 280 cm).

Clientul poate solicita și Cargus poate accepta preluarea acestor expedieri, conform posibilităților sale operaționale, contra suprataxei de supradimensionare menționate în Lista de Tarife de Bază.

Această suprataxa se aplică și expedierilor corespunzătoare serviciului Palet Standard în situațiile în care dimensiunile paletului depășesc 80x120x180 cm sau greutatea depășește 800 kg.

Suprataxa se aplică tuturor expedierilor cu excepția celor din categoria "flyer".

- Suprataxa de supradimensionare nu se aplică în cazul în care dimensiunile maxime admise pentru un serviciu sunt depășite, însă dimensiunile reale se încadrează în dimensiunile maxim admise ale altui serviciu, caz în care expedierea se va reîncadra pe serviciul corespunzător și tarifa în consecință, cu excepția expedierilor corespunzătoare serviciului Palet Standard, în situațiile în care dimensiunile paletului depășesc 80x120x180 cm sau greutatea depășește 800 kg;
- În cazul unei expedieri care întrunește atât criteriile de încadrare în suprataxa de manevrare suplimentară, cât și cele ale suprataxei de supradimensionare, se va aplica exclusiv suprataxa de supradimensionare.

## 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 taxă suplimentară datorată de către clienții care au un contract încheiat cu CARGUS care solicită 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;
- Serviciul presupune efectuarea a 1 (o) încercare gratuită de livrare. ;
- 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 180 cm;
- Lungimea unei laturi a coletului nu trebuie să depășească 160 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 trimiterilor, 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 trimiterilor/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 trimiterilor;
- Permite procesarea unei trimiteri în orice moment al zilei;
- Permite editarea clienților în propria bază de date;
- Permite memorarea înregistrărilor anterioare, precum și adresele destinatarilor, 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 RESTRICȚIONATE LA TRANSPORT

CARGUS S.R.L., în calitate 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 oferă clienților contra cost materiale operaționale 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) 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 expediții în timpul transportului.

### 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 stivuesc 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 (bunuri electronice și electrocasnice)	Ambalaj special oferit de către producător pentru transport.
	Cele șase laturi ale ambalajului trebuie să fie protejate la interior cu polistiren sau alt material protector.
	Cutie de lemn umplută cu polistiren sau alt material protector.
Băuturi sau lichide îmbuteliate în sticlă	Ambalaj special oferit de către producător pentru transport.
	Cele șase laturi ale ambalajului trebuie să fie protejate la interior cu polistiren sau alt material protector.
	Ambalaj din lemn sau carton presat, oferit de către producător pentru transport.
Articole și produse din sticlă	Cele șase laturi ale ambalajului trebuie să fie protejate la interior cu polistiren sau alt material protector.

Lucrări de artă (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 (polycarbonat 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 INFECȚIOASE		
		
Substanțe radioactive	Substanțe corozive	Substanțe și obiecte cu pericole diverse

BUNURI INTERZISE ȘI/SAU RESTRIȚIONATE 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
Produse perisabile (carne, fructe, legume, lactate, etc)	Interzise

\* Vizează bunurile periculoase reglementate de legislație.

\*\* Vizează toate trimerile 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

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

\*Greutatea maximă admisă per piesă: 15 kg.

Tarifele menționate NU includ TVA.

Serviciile suplimentare aplicate pentru produsele Easy collect standard sunt marcate cu \* in tabelul de Servicii suplimentare.

### TARIFE SERVICIUL ECONOMIC STANDARD

TARIFE	TARIF DE BAZA LOCO	TARIF DE BAZA NATIONAL
Pret pentru primul kg al Expedierii	21,00 lei	23,00 lei
Pret per kg aditional din Expediere (peste primul kg)	1,90 lei	1,90 lei
Pret per piesa aditionala din Expediere (peste prima Piesa) *	0 lei	0 lei

\*Greutate maximă admisă per Piesă: 31 kg.

Tarifele menționate NU includ TVA.

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.

### TARIFE SERVICIUL ECONOMIC STANDARD PLUS

TARIFE	TARIF DE BAZA LOCO / NATIONAL
Pret pentru primul kg al Expedierii	85,00 lei
Pret per kg aditional din Expediere (peste primul kg)	2,50 lei
Pret per piesa aditionala din Expediere (peste prima Piesa)	0 lei

O expediere poate conține maximum 15 piese, cu o greutate maximă individuală admisă per piesă între 32-50 kg.

Tarifele menționate NU includ TVA.

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

## TARIFE SERVICIUL PALET STANDARD

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
Tarif aditional taxabil pe palet >800 kg (lei/kg aditional)	5,00 lei

\*Tarifele menționate NU includ TVA.

Acest serviciu se poate asocia cu următoarele servicii/caracteristici suplimentare:

SERVICII SUPLIMENTARE:	TARIF STANDARD
AWB manual	2,00 lei
Retur Consumator *	20,00 lei
Retur Documente *	12,00 lei
PRE 10 AM	25,00 lei
PRE 12 AM	12,00 lei
Livrare sâmbata	6,00 lei
Serviciul de trimitere cu valoare declarată*	1 % din valoarea declarată / expediere
Serviciul contra ramburs prin Cont collector*	7,00 lei
Serviciul contra ramburs prin Numerar	12,00 lei + 2% din valoarea rambursului
Deschiderea coletului la livrare	5,00 lei
Colet la schimb	<b>Tarif standard</b>
Schimbarea adresei de livrare de către expeditor în afara orașului de destinație pe teritoriul României (loco & național)	<b>Tarif standard</b>
Returnare expediere nelivrată*	<b>Tarif standard</b>

\*Tarifele menționate NU includ TVA.

TAXE SUPLIMENTARE:	TARIF STANDARD
Suprataxa de manevrare suplimentară	15,00 lei
Suprataxa de supradimensionare	100,00 lei
Suprataxa Kilometri suplimentari	25,00 lei

\*Servicii suplimentare aplicabile inclusiv pentru Serviciul Easy Collect

# 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 expedieri (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 expedieri livrate destinatarului este constatată la momentul livrării, destinatarul și curierul CARGUS vor întocmi un Proces-Verbal de constatare. În caz contrar, se prezumă că serviciul comandat s-a efectuat corect, iar expedierea a fost livrată la destinație în bune condiții.

### În cazul serviciului de curierat:

a) Reclamația poate fi adresată atât de către expeditor cât și de către destinatar, în termen de 6 (șase) luni de zile (calendaristice), calculat de la data depunerii trimiterii 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 (douazecisuna) de zile** de la data livrării mărfii în atenția destinatarului.

La data înregistrării unei reclamații, Beneficiarul este obligat să pună la dispoziția CARGUS toate datele relevante privind evenimentul produs și reclamat, precum și documentația (în copie) aferentă expedierii (inclusiv mărfii paletizate): comanda serviciului de transport, Nota de Transport, avizul de însoțire a

mărfii, factura mărfii, alte acte doveditoare privitoare la evenimentul și expedierea care fac obiectul reclamației, ambalajul original al expedierii (după caz).

În caz contrar, se prezumă că serviciul de transport s-a efectuat corect, iar expedierea (inclusiv marfa paletizată) a fost livrată la destinație în bune condiții.

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

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.