

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. J2022004892407, CUI RO3541906, tel: +40219330, cont bancar nr. RO610TPV23000M175135RO01, deschis la OTP Bank si cont bancar nr. RO58RNCB0081104613950001, deschis la BCR, reprezentata prin Doamna Alexandra Bucsan si Domnul Nelu Gheorghita, administratori, 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. Conditii 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 atenuaza socul mecanic (de exemplu, folie cu bule) si sa aiba aplicata inscriptia/eticheta „Fragil”.
- ✓ Informatii detaliate si recomandari/instructiuni cu privire la ambalarea trimiterilor 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 trimiterilor postale in cauza (de exemplu, fragil).
- ✓ Furnizorul nu este responsabil pentru eventualele alterari ale trimiterii 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 reseaua postala a unei trimiteri postale depuse inchise care contine bunuri (produse, materiale sau valori) interzise de lege.
- ✓ Furnizorul nu este raspunzator de continutul trimiterii postale colectata inchisa.
- ✓ Furnizorul are obligatia de a nu deschide trimiteria postala colectata inchisa, cu exceptia urmatoarelor situatii:
 - cand, dupa preluarea trimiterii postale, rezulta in mod neindoielnic ca aceasta contine bunuri interzise la transport sau care nu respecta conditiile speciale de transport stabilite conform legislatiei in domeniu, respectiv legislatia statelor pe teritoriul carora urmeaza a se realiza livrarea ori a statelor care urmeaza a fi tranzitate;
 - cand, dupa preluarea trimiterii postale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalatiilor utilizate sau altor trimiteri postale; in acest caz, Furnizorul poate distruge trimiteria postala cu respectarea legislatiei aplicabile si, atunci cand este posibil, cu informarea expeditorului, contractul incetand de drept. Sarcina probei ii revine Furnizorului;
- ✓ Trimiterile postale care fac obiectul serviciului contra ramburs vor fi colectate de catre Furnizor numai in conditiile in care Expeditorul a indicat, suplimentar datelor de identificare ale destinatarului (nume

prenume/denumirea in cazul persoanelor juridice, respectiv adresa completa de livrare, nr de telefon) in mod corect si complet toate datele sale de identificare, respectiv denumirea sau numele si prenumele expeditorului, dupa caz, adresa la care se doreste livrarea sumei de bani ori contul bancar in care se doreste predarea sumei de bani dupa caz.

- ✓ Numarul (minim/maxim) de trimiteri postale care pot fi preluate de Furnizor (printr-o singura comanda): minim 1 (una) trimitere postala - maxim nelimitat (neexistand nicio restrictie ca numar), cu exceptia serviciilor de publicitate prin posta in cazul carora numarul minim de trimiteri este de 500 (cincisute).
- ✓ Furnizorul va efectua 1 (o) incercare gratuita de livrare a trimiterii postale.
- ✓ La livrarea trimiterii postale, Furnizorul impreuna cu destinatarul pot mentiona, daca destinatarul va alege acest lucru la momentul livrarii, in cadrul Notei de Transport sau pe procesul verbal de constatare, eventuale mentiuni cu privire la neconformitati ale trimiterii postale (deformari ale ambalajului, zgarieturi, distrugerii partiale/totale ale trimiterii postale, etc), insa absenta unei asemenea consemnari in acest sens nu va aduce atingere in niciun caz dreptului utilizatorului de a introduce reclamatie in termenul legal si, respectiv, de a-i fi solutionata favorabil reclamatia de catre Furnizor.
- ✓ In cazul trimiterilor postale care fac obiectul serviciilor Contra Ramburs sau de trimitere cu valoare declarata, Furnizorul va prelua trimiterea postala de la expeditor / reprezentantul expeditorului numai dupa prezentarea unui act de identitate, respectiv a unui act de identitate al deponentului insotit, in masura in care este cazul, de un document/inscris/comunicare etc. menit(a) sa ateste calitatea de reprezentant al expeditorului.
- ✓ Livrarea trimiterilor postale se realizeaza la adresa indicata de catre expeditor, respectiv la adresa destinatarului, la punctul de contact fix deservit de personal CARGUS sau prin intermediul sistemelor automate de livrare CARGUS (lockere).
- ✓ In cazul predarii la adresa destinatarului sau la punctul de contact fix deservit de personal, dovada identitatii destinatarului este actul de identitate. Dovada identitatii persoanei autorizate sa primeasca trimiterea postala este actul de identitate al acesteia insotit, in masura in care este cazul, de un document/inscris/comunicare menit(a) sa ateste dreptul acesteia de a primi trimiterea postala.
- ✓ Furnizorul foloseste modalitati suplimentare de identificare a destinatarului, respectiv aplicarea semnaturii de catre destinatar sau persoana autorizata sa primeasca trimiterea postala pe documentul sau dispozitivul pus la dispozitie de catre Furnizor (NT, borderou de livrare) sau codul alfanumeric (PIN) transmis acestuia prin sms / e-mail / notificare (mesaj) in aplicatia MobileApp CARGUS, anterior livrarii trimiterii postale. Aplicarea semnaturii ori cunoasterea codului PIN de catre destinatar/persoana autorizata nu exclude insa obligatia acestuia/acesteia de a-si dovedi identitatea printr-un document corespunzator, astfel prevazut mai sus. Predarea trimiterii postale care face obiectul unui serviciu postal standard nu poate fi conditionata de aplicarea semnaturii de catre destinatar sau persoana autorizata sa primeasca trimiterea postala pe documentul sau dispozitivul utilizat in acest sens de CARGUS sau de furnizarea unui cod alfanumeric. Astfel, daca adestinatarul/persoana autorizata refuza aplicarea semnaturii pe documentul sau dispozitivul utilizat in acest sens de CARGUS ori nu cunoaste codul PIN, nu il are sau refuza sa il furnizeze personalului furnizorului, trimiterea postala va fi livrata in masura in care destinatarul/ persoana autorizata prezinta un act de identitate, insotit, acolo unde este cazul, de un document/inscris/comunicare menit(a) sa ateste dreptul acesteia de a primi trimiterea postala. CARGUS nu foloseste modalitatea suplimentara pe baza comunicarii codului PIN ori aplicarii semnaturii pe documentul sau dispozitivul pus la dispozitie de catre CARGUS (NT, borderou de livrare) sau electronic in cazul trimiterilor postale care fac obiectul serviciilor Confirmare de primire si Contra Ramburs.

- ✓ Documentele cuprinzand 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 poștale (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 să primească trimiterea postală în condițiile de accesare a acestei opțiuni de livrare prezentate mai jos;
- ✓ Opțiunea de livrare prin intermediul sistemelor automate de livrare (lockere) este disponibilă numai pentru trimiteri postale în greutate maximă de 15 kg, cu dimensiuni maxime de 40x37x60 cm și cu o valoare declarată ori valoare a rambursului, dacă este cazul, de maxim 1.000 RON (condiții cumulative); Expeditorul va oferi opțiunea de livrare la locker destinatarilor numai în cazul în care trimiterea postală respectă, în mod cumulativ, dimensiunile maxime și condițiile admise de mai sus;
- ✓ Adresele și amplasarea lockerelor Cargus sunt disponibile în cadrul hârtii punctelor de contact și acces Cargus disponibile la adresa: <https://www.cargus.ro/point-location-romanian/>, în aplicația web My Cargus disponibilă la adresa <https://mycargus.cargus.ro/> ori în aplicația MobileApp CARGUS;
- ✓ Destinatarul va fi avizat prin notificare (mesaj) în aplicația MobileApp CARGUS, e-mail și/sau sms cu privire la faptul că trimiterea postală a fost depusă la locker, indicând în acest aviz data și ora depunerii trimiterii postale la locker, adresa lockerului, precum și intervalul pastrării trimiterii postale la locker; durata pastrării trimiterii postale la locker este de 48 de ore, termen care se calculează de la ora notificării/avizării transmise destinatarului cu privire la faptul că trimiterea postală a fost depusă la locker.
- ✓ Prin intermediul unor contracte comerciale, negociate individual cu expeditorii, se poate stabili posibilitatea prelungirii termenului de păstrare inițial.

- ✓ 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.
- ✓ Destinatarii 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*”;
- ✓ Destinatarului 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 inscripționare, 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;
- ✓ Destinatarul poate opta sa autorizeze o alta persoana sa ridice trimiterea postala 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 destinatarul/persoanele autorizate pot ridica trimiterile postale); acestea nu reprezinta puncte de acces, prin intermediul carora trimiterile postale sa poata fi introduse in reseaua postala; prin urmare, orice bunuri/plicuri/colete depuse la locker (la momentul ridicarii vreunei trimiteri postale) nu se considera ca fiind trimiteri postale acceptate de Furnizor in reseaua postala, 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 destinatarilor 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 trimerile postale pentru care se opteaza livrarea prin intermediul lockerelor toate tarifele/costurile (tariful serviciului postal, ramburs, asigurare in cazul trimerilor cu valoare declarata etc.) vor fi achitate prealabil ridicarii trimerii postale sau, cel tarziu, la momentul ridicarii trimerii postale inasa doar prin intermediul MobileApp CARGUS.
- ✓ Conditile 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 trimeria 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 trimeri 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 trimeri postale 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 si, respectiv, de achitare a rambursului este in numerar sau prin mijloace electronice, atat in cazul trimerilor postale interne, cat si a celor internationale.
- ✓ Valorile maxime admise de Furnizor pentru valoarea declarata si, respectiv, pentru ramburs, in cazul trimerilor postale care fac obiectul unui serviciu de trimerie cu valoare declarata sau al serviciului Contra Ramburs pentru trimeri postale interne sunt urmatoarele:
 - 5.000,00 RON (pentru serviciul Contra Ramburs, avand ca destinatari persoane juridice).
 - 10.000,00 RON (pentru serviciul Contra Ramburs, avand ca destinatari persoane fizice).
 - 23.000,00 RON (pentru trimerile postale cu valoare declarata);
 - 1.000 RON (pentru serviciul Contra Ramburs sau pentru trimerile postale cu valoare declarata, indiferent de calitatea destinatarului - pentru livrarea la locker sau la un punct de contact Cargus).
- ✓ Serviciile poștale Confirmare de primire, Contra Ramburs și de trimerie cu valoare declarată având ca obiect trimeri postale internaționale sunt oferite și prestate de către CARGUS numai în măsura în care exista

contracte comerciale incheiate, in forma scrisa, intre beneficiar si CARGUS, in baza unor oferte individuale negociate (suplimentare ofertei publice). Valorile maxime admise de Furnizor pentru valoarea declarată și, respectiv, pentru ramburs, în cazul trimitărilor poștale internaționale care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată sau al serviciului Contra Ramburs sunt cele stabilite și în cazul trimitărilor 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 practica 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 trimitărilor 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 și prestate clienților cu contract încheiat în baza unor oferte negociate, greutatea și dimensiunile de mai sus pot diferi, potrivit condițiilor comerciale corespunzătoare și cu respectarea legislației aplicabile.

- ✓ Plata tarifului serviciului poștal se realizează la momentul efectuării comenzii sau la data depunerii / colectării trimitărilor poștale, dacă părțile nu convin altfel prin intermediul unor contracte încheiate, în forma scrisă, în baza unor oferte individuale negociate.
- ✓ Modalitățile de plată a tarifului serviciului poștal sunt următoarele: numerar sau virament bancar ori card bancar.
- ✓ Condițiile de calitate pe care trebuie să le îndeplinească serviciile poștale pe care CARGUS le furnizează:

Timpii de livrare:

- Cu excepția serviciului de livrare specială (în cazul căruia s-a solicitat de către expeditor predarea la data și ora stabilite de către acesta, la adresa indicată), în cazul serviciilor poștale având ca obiect trimiteri poștale interne, timpii de livrare nu vor depăși 3 (trei) zile lucrătoare de la colectare, cu excepția orașului Sulina, pentru care se aplică un timp de livrare de maxim 5 (cinci) zile lucrătoare de la colectare.
- În cazul în care Furnizorul depășește timpii de livrare exclusiv în cazul serviciilor poștale livrare specială sau care au asociată caracteristica suplimentară aparținând serviciului poștal livrare specială, indiferent dacă au ca obiect trimiteri poștale interne sau internaționale, Furnizorul va restitui diferența dintre tariful aplicat și tariful aferent serviciului standard, precum și un procent suplimentar de 0,5% din tariful aplicat pentru fiecare 12 ore de întârziere.

- 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 trimerile 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 trimerilor postale care fac obiectul returnarii la expeditor, CARGUS va aviza expeditorul, la momentul incercarii de predare a trimerii 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, trimeria postală care nu a putut fi predată acestuia, pentru o perioada de 5 zile calendaristice de la data avizarii. Condițiile stabilite mai sus cu privire la procedurile si modalitățile de avizare in cazul imposibilitatii de livrare catre destinatar (persoana autorizata) ca pentru trimeria postală (tur) sunt aplicabile, in mod corelativ, si in situatia trimerilor postale care fac obiectul returnarii la expeditor/integrator.
- Termenul de returnare este de maxim 2 (doua) zile lucratoare, in cazul trimerilor postale interne, respectiv de 6 (sase) zile lucratoare, in cazul trimerilor 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 returnate se poate deroga prin intermediul unor contracte comerciale corespunzatoare, termenele de returnare fiind specificate in contractele comerciale corespunzatoare.
- Termenul de pastrare a trimerilor 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 trimerii postale. Dupa expirarea termenului de pastrare, trimerile postale nerevendicate trec din proprietatea Expeditorului in proprietatea Furnizorului.
- Solutionarea reclamatilor primite de la Beneficiari/Utilizatori (Expeditori/Destinatari) in legatura cu serviciile prestate de Furnizor se face conform "*Mecanismului de solutionare a reclamatilor*".

Mecanismul de solutionare a reclamatilor:

Sistemul adecvat de compensare/rambursare al prejudiciului in cazul reclamatilor formulate de catre petentii Beneficiari (expeditori sau destinatari) cu privire la serviciile postale avand ca obiect trimeri postale interne si/sau internationale oferite sau prestate de CARGUS are la baza urmatoarele etape:

- ✓ Reclamata poate fi introdusa atat de expeditor, cat si de catre destinatar.
- ✓ Reclamata poate fi adresata in termen de 6 (sase) luni de zile (calendaristice), calculat de la data depunerii trimerii postale, prin modalitățile de comunicare de mai jos:
 - scris, fie prin email (la adresa sesizari@cargus.ro), prin orice serviciu postal sau prin depunerea reclamatiei la sediul social al Furnizorului sau la orice puncte de acces/contact fixe deservite de personal;
 - telefonic prin intermediul Departamentului Relatii Clienti al CARGUS, la telefon +40219330 sau +040219282.
- Reclamata trebuie documentata prin punerea la dispozitie de catre petent a tuturor datelor privind evenimentul care face obiectul reclamatiei si atasarea exclusiv a dovezilor corespunzatoare evenimentului reclamat, a datelor de contact (inclusiv a unei adrese de e-mail, in masura in care introducerea/transmiterea reclamatiei se realizeaza prin intermediul postei electronice sau a unui serviciu postal), precum si a detaliilor bancare pentru cazul in care, in cazul reclamatiei solutionate favorabil, pententul solicita plata despagubirii in cont bancar.

- Astfel, in functie de evenimentul care face obiectul reclamatiei, sunt acceptate de catre CARGUS copii ale documentelor relevante aferente evenimentul reclamat, ca de exemplu: copie a facturii ori chitantei care atesta plata serviciului, copia a Procesului-Verbal de constatare a avariei pentru acele situatii in care constatarea/consemnarea distrugerii/deteriorarii trimiterii postale a fost facuta de catre destinatar/expeditor, dupa 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 Relatii Clienti, confirma primirea reclamatiei prin alocarea pentru fiecare reclamatie receptionata/primita a unui numar unic de inregistrare si, respectiv, prin comunicarea acestuia petentului, in functie de modalitatea de transmitere catre CARGUS, astfel:
 - personal – prin inmanarea acestuia, la depunere, in cazul reclamatiilor depuse/adresate personal, la sediul social sau la punctele de acces/contact fixe deservite de personal ale Furnizorului,
 - telefonic, pe loc, in momentul receptionarii (inregistrarii) reclamatiei, atunci cand aceasta a fost facuta telefonic,
 - in scris, pe email, in maxim 1 (una) zi lucratoare de la data introducerii (trimiterii) reclamatiei prin e-mail, daca reclamatia a fost primita 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 reclamatiilor 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 reclamatiilor 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 reclamatiilor 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 acelor 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 trimerile 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 trimerile 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 trimerilor 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 postala 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.
- Pierdere completa a continutului este echivalenta cu pierdere trimerii 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 neefectuarii prestatiiilor 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 trimiterilor 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 reclamatii 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 reclamatii 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 fetei expeditorului sau destinatarului;
- b) trimiterea a fost primita fara obiectii de catre destinatar, cu exceptia reclamatii 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 acelor 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 01.04.2025.

[pagina cu semnături urmează]

FURNIZOR
CARGUS S.R.L.

Prin Doamna Alexandra Bucsan
Administrator

Si prin Domnul Nelu Gheorghita
Administrator
