

## CONDITII GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR POSTALE

**CARGUS S.R.L.** (denumita in continuare **“Furnizor”** sau **“CARGUS”**), persoana juridica romana, cu sediul social in Bucuresti, Str. 11 Iunie nr. 14, sector 4, Romania, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului sub nr. J40/4892/2022, CUI RO3541906, tel: +40219330, cont bancar nr. RO61OTPV23000M175135RO01, deschis la OTP Bank si cont bancar nr. RO58RNCB0081104613950001, deschis la BCR, reprezentata prin Doamna Alexandra Bucsan, Domnul Nelu Gheorghita si Domnul Serban – Andrei Stoica, 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. Conditile in care CARGUS furnizeaza servicii postale Beneficiarilor sai sunt urmatoarele:

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

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

- ✓ In cazul preluarii de trimiterii postale de la adresa indicata de catre Expeditor/Integrator, in urma comenzii efectuate telefonic sau prin intocmirea formularului de comanda (online, la punctul de acces etc.), Furnizorul se va prezenta in intervalul orar indicat de catre Beneficiar si la adresa indicata de catre Beneficiar (Expeditor/Integrator) si va prelua de la acesta trimerile postale care urmeaza a fi livrate in conformitate cu serviciul ales de catre Beneficiar (Expeditor/Integrator).
- ✓ Furnizorul va prelua trimerile 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 trimerile postale prezentate de catre Expeditor, ambalate corespunzator bunului care face obiectul trimerii postale, cu un invelis exterior opac care sa nu permita vizualizarea continutului, de exemplu, in cutii din carton, metal, lemn, plastic, etc.
- ✓ Trimerile postale care contin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzator de catre Expeditor, utilizand ca umplutura talas, polistiren antisoc sau alt material care atenueaza socul mecanic (de exemplu, folie cu bule) si sa aiba aplicata inscriptia/eticheta „Fragil”.
- ✓ Informatii detaliate si recomandari/instructiuni cu privire la ambalarea trimerilor 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 trimerilor postale in cauza (de exemplu, fragil).
- ✓ Furnizorul nu este responsabil pentru eventualele alterari ale trimerii 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 trimeri 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 inscriptiionate 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 trimiterea 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 trimiterea 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), inasa 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 reclamația 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 identitații 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 folosește 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 livrării trimiterii postale. Aplicarea semnaturii ori cunoașterea codului PIN de catre destinatar/persoana autorizata nu exclude insa obligația acestuia/acesteia de a-și dovedi identitatea printr-un document corespunzator, astfel prevazut mai sus. Predarea trimiterii postale care face obiectul unui serviciu postal standard nu poate fi condiționata 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 destinatarul/persoana autorizata refuza aplicarea semnaturii pe documentul sau dispozitivul utilizat in acest sens de CARGUS ori nu cunoaște 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 semnaturile de primire (in original sau, dupa caz, electronic) si/sau informatiile aferente confirmarii livrării prin utilizarea PIN-ului primit prin sms si/sau e-mail / notificare (mesaj) in aplicatia MobileApp CARGUS se vor pastra timp de 9 (noua) luni. Furnizorul nu livreaza trimiteri postale la cutia postala.
- ✓ Furnizorul ofera optiunea de monitorizare electronica a parcursului trimiterilor postale (track & trace) pe durata operatiunilor de colectare, sortare, transport sau livrare a acestora, prin platforma sa disponibila la adresa <https://www.cargus.ro/personal/urmareste-coletul/>. Furnizorul va informa Beneficiarul prin orice mijloc de comunicare (telefonic sau in scris, prin e-mail, prin sms sau prin platforma online pentru urmarirea coletelor), despre eventualele adrese incomplete/gresite care au fost inscrise pe trimiterea postala, pe ambalajul acesteia.
- ✓ Cu exceptia serviciului livrare speciala, in cazul imposibilitatii de predare a trimiterilor postale datorate lipsei destinatarului, Furnizorul va aviza destinatarul (pe suport hârtie ori sms ori e-mail) si va pastra trimiterea postala la punctul de contact, in vederea predării catre destinatar, pentru o perioada de 5 (cinci) zile calendaristice de la data avizării destinatarului, perioada ce nu implica tarife suplimentare.
- ✓ In cazul imposibilitatii de livrare a trimiterilor postale inregistrate, din cauza inexistenței adresei destinatarului sau a faptului ca la adresa indicata nu exista nicio constructie ori un serviciu disponibil destinat primirii trimiterilor postale, Furnizorul va proceda la avizarea destinatarului prin mijloace electronice in masura in care detine datele necesare ale destinatarului in vederea transmiterii avizului prin aceste mijloace.
- ✓ In cazul in care datele inscrise pe trimiterea postala de catre Expeditor sunt incorect completate sau sunt incomplete, fiind imposibila identificarea destinatarului/persoanei autorizate sa primeasca trimiterea postala, Furnizorul isi declina responsabilitatea pentru orice fel de intarzieri. Sarcina probei revine Furnizorului.
- ✓ Furnizorul poate preda trimiterea postala destinatarului sau persoanei autorizate sa o primeasca si la sisteme automate de livrare ("lockere"), numai daca destinatarul este de acord sa primeasca trimiterea postala in conditiile de accesare a acestei optiuni de livrare prezentate mai jos;

- ✓ Optiunea de livrare prin intermediul sistemelor automate de livrare (lockere) este disponibila numai pentru trimiteri postale in greutate maxima de 15 kg, cu dimensiuni maxime de 40x37x60 cm si cu o valoare declarata ori valoare a rambursului, daca este cazul, de maxim 1.000 RON (conditii cumulative); Expeditorul va oferi optiunea de livrare la locker destinatarilor numai in cazul in care trimiterea postala respecta, in mod cumulativ, dimensiunile maxime si conditiile admise de mai sus;
- ✓ Adresele si amplasarea lockerelor Cargus sunt disponibile in cadrul hartii punctelor de contact si acces Cargus disponibile la adresa: <https://www.cargus.ro/point-location-romanian/>, in aplicatia web My Cargus disponibila la adresa <https://mycargus.cargus.ro/> ori in aplicatia mobila Cargus;
- ✓ Destinatarii vor fi avizati prin notificare (mesaj) in aplicatia mobila Cargus Mobile, e-mail si/sau sms cu privire la faptul ca trimiterea postala a fost depusa la locker, indicand in acest aviz data si ora depunerii trimiterii postale la locker, adresa lockerului, precum si intervalul pastrarii trimiterii postale la locker; durata pastrarii trimiterii postale la locker este de 48 de ore, termen care se calculeaza de la ora notificarii/avizarii transmise destinatarului cu privire la faptul ca trimiterea postala a fost depusa la locker.
- ✓ Prin intermediul unor contracte comerciale, negociate individual cu expeditorii, se poate stabili posibilitatea prelungirii termenului de pastrare initial.
- ✓ In cazul indisponibilitatii sistemului automat, eventuala perioada de indisponibilitate a sistemului automat va prelungi in mod corespunzator termenul de ridicare stabilit de catre CARGUS prin intermediul avizului, utilizatorul fiind informat in acest sens de catre CARGUS.
- ✓ Destinatarii pot 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 mobile, 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 mobile 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 aplicatia mobila 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, lockerurile reprezinta puncte de contact ale Furnizorului (de unde destinatarul/persoanele autorizate pot ridica trimerile postale); acestea nu reprezinta puncte de acces, prin intermediul carora trimerile 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.

- ✓ Lockerurile nu dispun de afisaj care sa permita accesul destinatarilor la compartimentele lockerurilor pe baza de cod QR sau cod PIN, accesul putandu-se realiza doar prin intermediul aplicatiei mobile Cargus;
- ✓ Lockere nu dispun de solutie tehnica de procesare de plati, prin urmare, pentru trimerile postale pentru care se opteaza livrarea prin intermediul lockerurilor 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 insa doar prin intermediul aplicatiei MyApp CARGUS.
- ✓ Condițiile in care poate fi accesata și utilizata aplicatia CARGUS (de exemplu, instalarea prealabila a aplicației și utilizarea acesteia pe tot parcursul lanțului operațional de furnizare a serviciilor poștale), sunt disponibile prin intermediul ofertei comerciale a CARGUS, dar și prin intermediul condițiilor de utilizare a aplicației ori a paginii de internet a furnizorului.
- ✓ In cazul in care destinatarul/persoana autorizata nu ridica de la locker trimiterile postale in termenul mentionat, atunci Cargus va instiinta destinatarul printr-un aviz despre expirarea termenului de pastrare la locker si o va pastra, la un punct de contact, in vederea predarii, pentru o perioada de 5 calendaristice zile de la data acestei avizari.
- ✓ Furnizorul va pastra confidentialitatea datelor si informatiilor referitoare la Beneficiar, cu exceptia cazurilor prevazute in mod expres de lege (de exemplu, urmare a solicitarii autoritatilor publice adresate conform legii etc.).
- ✓ Pentru serviciile avand ca obiect trimiteri postale interne, moneda in care se poate face plata tarifului serviciului postal, respectiv colectarea si achitarea sumelor de bani in cazul serviciului Contra Ramburs este moneda nationala romana, "leu" (RON). Pentru serviciile avand ca obiect trimiteri postale internationale oferite clientilor cu contract negociat, colectarea si achitarea sumelor de bani in cazul serviciului Contra Ramburs se poate face si in moneda locala a statului strain si / sau in Euro, dupa cum este indicat in ofertele comerciale corespunzatoare (si cu conditia ca acest serviciu sa fie disponibil in statele in cauza conform ofertelor).
- ✓ Modalitatea de colectare și, respectiv, de achitare a rambursului este in numerar sau prin mijloace electronice, atât in cazul trimerilor poștale interne, cât și a celor internaționale.
- ✓ Valorile maxime admise de Furnizor pentru valoarea declarata si, respectiv, pentru ramburs, in cazul trimerilor postale care fac obiectul unui serviciu de trimiteri cu valoare declarata sau al serviciului Contra Ramburs pentru trimiteri 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 postale Confirmare de primire, Contra Ramburs si de trimitere cu valoare declarata avand ca ca obiect trimiteri postale internationale sunt oferite si prestate de catre CARGUS numai in masura in 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 declarata si, respectiv, pentru ramburs, in cazul trimiterilor postale internationale care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata sau al serviciului Contra Ramburs sunt cele stabilite si in cazul trimiterilor postale interne (respectiv, echivalentul limitei maxime stabilite in moneda locala a statului strain si / sau in Euro). Prin intermediul contractelor incheiate intre parti se pot stabili alte conditii si limitele mai mari, astfel prevazute in contractul comercial corespunzator.
- ✓ Furnizorul practica tarife standard, precum si tarife negociate, stabilite prin contractele incheiate cu Beneficiarii sai.
- ✓ Tariful serviciului se percepe/se plateste in RON sau in moneda agreata conform contractului negociat, dupa caz, la greutatea taxabila a trimiterilor postale respectiv, la cea mai mare dintre valoarea calculata dintre greutatea fizica (gravimetrica) si greutatea volumetrica.
- ✓ Greutatea taxabila maxima admisa a unei trimiteri postale este de 31 kg.
- ✓ Lungimea maxima a unei laturi a coletului nu trebuie sa depaseasca 160 cm.
- ✓ Suma dimensiunilor (L+l+h) a coletului nu trebuie sa depaseasca 180 cm.
- ✓ Greutatea volumetrica se calculeaza dupa formula: lungime x latime x inaltime (masurate in centimetri) /6000.

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

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

#### Timpii de livrare:

- Cu exceptia serviciului serviciului Livrare speciala (in cazul caruia s-a solicitat de catre expeditor predarea la data si ora stabilite de catre acesta, la adresa indicata), in cazul serviciilor postale avand ca obiect trimiteri postale interne, timpii de livrare nu vor depasi 3 (trei) zile lucratoare de la colectare, cu exceptia orasului Sulina, pentru care se aplica un timp de livrare de maxim 5 (cinci) zile lucratoare de la colectare.
- In cazul in care Furnizorul depaseste timpii de livrare exclusiv in cazul serviciilor postale livrare special sau care au asociata caracteristica suplimentara apartinand serviciului postal livrare special, indiferent daca au ca obiect trimiteri postale interne sau internationale, Furnizorul va restitui diferenta dintre tariful aplicat si tariful aferent serviciului standard, precum si un procent suplimentar de 0,5% din tariful aplicat pentru fiecare 12 ore de intarziere.
- In cazul celorlalte servicii oferite si prestate, Cargus nu raspunde pentru intarziere. De asemenea, nu raspunde pentru depasirea termenelor stabilite in cadrul conditiilor de calitate prevazute in cuprinsul prezentului document.
- Furnizorul ofera si presteaza servicii postale avand ca obiect trimiteri postale internationale, atat in UE / SEE, cat si in afara UEE / SEE.
- Cu exceptia serviciului serviciului Livrare speciala (in cazul caruia s-a solicitat de catre expeditor predarea la data si ora stabilite de catre acesta, la adresa indicata), in cazul trimiterilor postale internationale colectate de

pe teritoriul României și care urmează a fi livrate unui destinatar aflat în unul dintre statele din Uniunea Europeană sau Spațiul Economic European (UE/SEE) sau din afara UE/SEE, timpii de livrare nu vor depăși 10 (zece) zile lucrătoare de la colectare. Pentru clienții cu contracte încheiate în baza unor oferte comerciale negociate, Furnizorul poate stabili timpuri de livrare diferite având în vedere statele / zonele de livrare, prin contractele comerciale corespunzătoare.

- Termenul în care expeditorul poate solicita dovada privind depunerea sau livrarea trimiterii postale care face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată, precum și cel în care poate solicita dovada privind depunerea sau livrarea la destinatar a trimiterii postale care face obiectul serviciului de trimitere recomandată este de 9 (nouă) luni de la data colectării respectivei trimiteri, atât pentru trimiterile postale interne cât și pentru trimiterile postale internaționale.
- Dovada solicitată, în cazul serviciului de trimitere cu valoare declarată, precum și în cazul serviciului de trimitere recomandată - va fi comunicată expeditorului/integratorului în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la solicitare, printr-o metodă agreată cu expeditorul sau integratorul (de exemplu, e-mail), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului.
- Furnizorul oferă și prestează servicii postale *Contra ramburs*, *Confirmare de primire și de trimitere cu valoare declarată* având ca obiect trimiteri postale interne, precum și trimiteri postale internaționale – pentru acestea din urmă numai pe baza de contracte încheiate în baza unor oferte individuale negociate.
- În cazul serviciului *Contra ramburs* având ca obiect trimiteri postale interne și internaționale, termenul de returnare a contravalorii trimiterilor postale către expeditor (sumele colectate de la destinatar) este de maxim 5 (cinci) zile lucrătoare de la livrare. În cazul serviciului *Contra ramburs* având ca obiect trimiteri postale internaționale oferit și prestat clienților cu contract încheiat se poate deroga de la acest termen de returnare, termenul de returnare fiind specificat în contractul comercial corespunzător.
- În cazul serviciului *Confirmare de primire* având ca obiect trimiteri postale interne și internaționale, termenul de returnare către expeditor a dovezii privind predarea trimiterii postale, confirmată în scris de către destinatar, este de maxim 5 (cinci) zile lucrătoare de la livrare. În cazul în care Furnizorul omite să returneze confirmarea de primire, trimiterea postală este considerată ca fiind pierdută, sens în care Furnizorul va acorda despăgubire conform prevederilor legale aplicabile, și de asemenea dispozițiile art. 42 (7) al OUG nr. 13/2013 rămânând aplicabile.
- În cazul serviciului *Confirmare de primire* având ca obiect trimiteri postale internaționale oferit și prestat clienților cu contract încheiat se poate deroga de la acest termen de returnare, termenul de returnare fiind specificat în contractul comercial corespunzător.
- Furnizorul se obligă să returneze trimiterile postale care nu au putut fi livrate destinatarilor, din una dintre cauzele prevăzute de lege, la adresa indicată de expeditor/integrator, pe cheltuiela expeditorului, conform tarifelor indicate în oferta comercială. În cazul trimiterilor postale care fac obiectul returnării la expeditor, CARGUS va aviza expeditorul, la momentul încercării de predare a trimiterii postale sau la momentul expirării termenului de păstrare în vederea ridicării de la sistemul automat de livrare (indicat în aviz) și va păstra, la un punct de contact (sistem automat de colectare/livrare sau un punct de acces/contact fix deservit de personal), în vederea predării, trimiterea postală care nu a putut fi predată acestuia, pentru o perioadă de 5 zile calendaristice de la data avizării. Condițiile stabilite mai sus cu privire la procedurile și modalitățile de avizare în cazul imposibilității de livrare către destinatar (persoana autorizată) ca pentru trimiterea postală (tur) sunt aplicabile, în mod corelativ, și în situația trimiterilor postale care fac obiectul returnării la expeditor/integrator.
- Termenul de returnare este de maxim 2 (două) zile lucrătoare, în cazul trimiterilor postale interne, respectiv de 6 (șase) zile lucrătoare, în cazul trimiterilor postale internaționale, termen care se calculează, după caz, de la data expirării perioadei de păstrare avizate sau de la data încercării de livrare. De la aceste termene de returnare se poate deroga prin intermediul unor contracte comerciale corespunzătoare, termenele de returnare fiind specificate în contractele comerciale corespunzătoare.
- Termenul de păstrare a trimiterilor postale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului este de 9 (nouă) luni de zile calendaristice calculate de la data depunerii trimiterii postale. După

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 al reclamatilor*".

#### **Mecanismul de solutionare al reclamatilor:**

- Sistemul adecvat de compensare/rambursare al prejudiciului in cazul reclamatilor formulate de catre petentii Beneficiari (expeditori sau destinatari) cu privire la serviciile postale având ca obiect trimeri postale interne si/sau internationale oferite sau prestate de CARGUS are la baza urmatoarele etape:
  - ✓ Reclamatia poate fi introdusa atat de expeditor, cat si de catre destinatar.
  - ✓ Reclamatia poate fi adresata in termen de 6 (sase) luni de zile (calendaristice), calculat de la data depunerii trimerii postale, prin modalitatile de comunicare de mai jos:
    - scris, fie prin email (la adresa [sesizari@cargus.ro](mailto: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.
- Reclamatia 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 poștei electronice sau a unui serviciu postal), precum și a detaliilor bancare pentru cazul in care, in cazul reclamatiei solutionate favorabil, petentul 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 trimerii postale a fost facuta de catre destinatar/expeditor, dupa caz, la momentul primirii trimerii postale de la furnizor, bunul distrus/deteriorat care face obiectul trimerii postale, ambalajului (original) al trimerii 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 reclamatilor 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 (trimerii) 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 (trimerii) 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 al reclamatilor este de maxim 3 (trei) luni de zile calendaristice, calculate de la data introducerii reclamatiei.
- Daca reclamatia utilizatorului (persoana fizica sau juridica) se dovedeste a fi intemeiata, acestuia ii va fi solicitata factura de despagubire sau informatiile bancare necesare pentru acordarea despagubirii (exclusiv in situatia in care n-au fost furnizate la momentul introducerii reclamației), daca acesta solicita plata despagubirii prin virament bancar. Daca utilizatorul solicita plata in numerar, plata se va face la punctul de acces/contact fix deservit de personal ales de utilizator. In toate cazurile, in cazul reclamatilor intemeiate, Cargus va acorda despagubirea fara a fi necesara in aceste sens vreo solicitare expresa din partea utilizatorului.
- Furnizorul va acorda despagubirea in maxim 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data finalizarii favorabile a analizei reclamatiei, fara a depasi, insa, termenul de 3 (trei) luni calendaristice mentionat mai sus, prin virarea in contul bancar al acestuia a contravalorii in lei a despagubirii sau prin plata in numerar a acesteia, la casieria Cargus aflata la unul din punctele de contact fixe deservite de personal ale Cargus, dupa optiunea petentului.
- In cazul reclamatilor intemeiate, Furnizorul va acorda despagubirile in termenul si conditiile de mai sus, de drept, fara a fi necesara in acest sens vreo solicitare expresa din partea utilizatorului.
- In toate cazurile, termenul pentru inaintarea plangerii prealabile sau pentru introducerea cererii de chemare in judecata este de 1 (un) an. Termenul mentionat este termen de prescriptie si curge de la data depunerii trimiterii postale

#### **Limita de raspundere a Furnizorului**

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

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

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

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

1. cu valoarea declarata pentru partea lipsa, distrusa sau deteriorata ori cu cota parte corespunzatoare greutatii lipsa din valoarea declarata, pentru trimiterile postale care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata;
2. cu suma reprezentand de 5 ori tariful serviciului, in caz de pierdere partiala, distrugere partiala sau deteriorare a trimiterilor postale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarata.

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

- In caz de furt, pierdere sau distrugere totala a trimiterii postale, in afara despagubirilor prevazute mai sus, Furnizorul restituie Beneficiarului si tarifele incasate pentru prestarea serviciului postal reclamat (al carui obiect il face trimiterea 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.
- Pierderea completa a continutului este echivalenta cu pierderea trimiterii postale.
- In situatia in care expeditorul a declarat o valoare mai mica a trimiterii postale decat cea reala, despagubirea este la nivelul valorii declarate.
- In cazul neefectuării prestațiilor care constituie caracteristici suplimentare ale serviciilor postale, nominalizate de expeditor prin indicatii speciale, se restituie numai tarifele incasate suplimentar fata de tariful aplicabil pentru serviciul postal standard.
- In cazul pierderii dovezii privind predarea trimiterii postale inregistrate, confirmata in scris de catre destinatar, Furnizorul are obligatia intocmirii si punerii la dispozitia expeditorului a unui duplicat al dovezii de predare.
- Furnizorul nu raspunde pentru daune (pagubele) indirecte si beneficiile nerealizate, care nu se despagubesc.
- Acordarea despagubirilor nu poate fi condiționata de transferul proprietății 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 postala respective.
- 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 prealabile adresate de catre utilizatorul care se considera prejudiciat prin neexecutarea ori executarea necorespunzatoare a serviciului postal.

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

- a) paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
- b) trimiterea a fost primita fara obiectii de catre destinatar, cu exceptia 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 27.11.2024.**

FURNIZOR  
CARGUS S.R.L.  
Prin Doamna Alexandra Bucşan  
Administrator

---

Prin Domnul Nelu Gheorghiţă  
Administrator

---

Si prin Domnul Domnul Şerban – Andrei Stoica  
Administrator