



**GHID PRACTIC PENTRU COMERCIANȚI PENTRU
ÎNREGISTRAREA, EDITAREA ȘI VALIDAREA
PUNCTELOR DE RETURNARE ÎN PORTALUL
RETURO**

Introducere

Pentru ca puncte de returnare declarate în portalul RetuRO să fie complet înregistrate în Sistemul de Garanție-Returnare (SGR), este necesară **validarea acestora** prin încărcarea, în portal, a documentelor corespunzătoare fiecărui tip de colectare.

Această etapă se aplică atât tuturor punctelor de returnare, indiferent de **tipul de colectare selectat**: Colectare manuală / Colectare automată (RVM) / Niciunul (tip de scutire / excepție)

Scopul ghidului

Prezentul ghid oferă instrucțiuni practice pentru comercianții care organizează puncte de returnare manuale și/sau automate (RVM) în cadrul SGR. Documentul are un rol informativ și sprijină implementarea corectă a proceselor, fără a substitui legislația aplicabilă (ex. HG nr. 1074/2021) sau prevederile contractuale, sau procedurile temporare aplicabile.

Acest ghid este unul temporar, având caracter provizoriu și urmand a fi actualizat ulterior, odată cu stabilizarea procedurilor finale.

Pentru comercianții aflați în situații de excepție, care nu au obligația organizării de puncte de returnare conform art. 17 din HG nr. 1074/2021, dar care optează pentru organizarea de puncte de returnare, pot fi solicitate și alte documente și informații (ex. factură fiscală, dovada existenței magazinului online gestionat de comerciant, informații în legătură cu modalitatea specifică privind colectarea ambalajelor SGR de către comerciantul online direct de la consumatorul final, precum și returnarea acestor ambalaje la punctul de returnare organizat de comerciantul online).

Recomandăm tuturor operatorilor economici să consulte în permanență **actele normative aplicabile, Contractul de prestări servicii SGR, precum și procedurile relevante disponibile pe site-ul RetuRO** pentru informații complete și actualizate.

Ghid practic – înregistrare și validare puncte noi în Sistemul de Garanție-Returnare (SGR)

1. În vederea finalizării înregistrării și validării punctelor de returnare, precum și a editării tipului de colectare în www.portal.returosgr.ro este necesar să :
 - ✓ Te autentifici în portalul RetuRO → portal.returosgr.ro

- ✓ Adaugi un punct de returnare nou sau selectezi punctul de returnare înregistrat deja al carui tip de colectare vrei să îl editezi.
- ✓ Completezi datele structurii de vânzare și mergi mai jos, la secțiunea „Documente”.
- ✓ Încarci documentele necesare în funcție de tipul de colectare ales.
- ✓ Apesi pe butonul „**Trimite spre aprobare**”.
- ✓ Aștepti validarea de către RetuRO:
 - Statusul se schimbă în „**Înregistrat**” dacă totul este corect și ești validat. Tu primești un e-mail și ești informat că ești înregistrat și validat.
 - Dacă lipsesc informații, statusul devine „**Trimis pentru corectare**” și primești un e-mail cu detaliile.
 - Dacă cererea este respinsă, statusul devine „**Anulat**” iar motivul respingerii este comunicat prin e-mail.

2. Documentele necesare înregistrării și validării noilor puncte de returnare

a) Colectare manuală SGR

- Certificat de înregistrare ONRC
- Certificat constatator punct de lucru ONRC
- Fotografie interior (zona casei de marcat)
- Fotografie exterior (fațada și accesul)
- Bon fiscal recent pentru vânzare de băuturi cu garanție SGR

b) Colectare automată (RVM) SGR

- Certificat de înregistrare ONRC
- Certificat constatator punct de lucru ONRC
- Fotografie interior (zona casei de marcat)
- Fotografie exterior (fațada și accesul)
- Bon fiscal recent pentru vânzare de băuturi cu garanție SGR
- Fotografie cu amplasamentul RVM

c) Puncte fără tip de colectare SGR / „niciunul”

- Certificat de înregistrare ONRC
- Certificat constatator punct de lucru ONRC

3. Statusurile procesului

- **Creat** → punct adăugat, dar nevalidat; nu sunt obligatorii documentele de mai sus
- **Trimis spre aprobare** → documente încărcate, așteaptă validarea RetuRO;
- **Trimis pentru corectare** → solicitare de documente/ completări;
- **Înregistrat** → validat și activ și poate merge mai departe în portal către următorii pași
- **Anulat** → cererea este respinsă.

4. Desfasurarea procesului explicat pe pasi :

Pasul 1 → Comerciantul, în funcție de caz, fie adaugă un punct de returnare nou (status „Creat”), fie apasă pe butonul de editare al unui punct deja existent în statusul „Înregistrat” pentru a edita tipul de colectare.

Pasul 2 → Comerciantul **daca isi doreste sa inregistreze punctul** introduce datele aferente fiecărei structuri de vânzare, iar în secțiunea „Documente”, încarcă documentele necesare în funcție de tipul de colectare selectat.

Rețineți că documentele solicitate sunt obligatorii doar la transmiterea punctului de returnare spre aprobare in vederea înregistrării lui complete. Pentru salvarea punctului de returnare in status „Creat” , nu este necesară încărcarea lor.

În acest pas, comerciantul poate iniția cererea de validare prin apăsarea pe butonul „Trimite pentru aprobare”.

Ghid pentru înregistrarea, editarea și validarea înregistrării punctelor de returnare în portalul RetuRO

Documente



Verificați calitatea fișierelor înainte de trimitere

Vă rugăm să vă asigurați că toate imaginile și documentele atașate sunt clare și lizibile înainte de trimitere. Fișierele de calitate slabă pot duce la întârzieri sau respingere cerere.

Certificat de înregistrare emis de ONRC

Certificat înregistrare emis de ONRC.jpg x



Formate acceptate: .pdf, .png, .jpg, .jpeg

Certificat constatator pentru punctul de lucru emis de ONRC

Certificat constatator emis de ONRC.jpg x



Formate acceptate: .pdf, .png, .jpg, .jpeg

Fotografie interior magazin (care sa cuprinda zona casei de marcat)

foto interior magazin.jpg x



Formate acceptate: .png, .jpg, .jpeg

Fotografie exterior magazin (care sa cuprinda fatada si zona de acces)

fatada magazin.jpg x



Formate acceptate: .png, .jpg, .jpeg

Bon fiscal emis recent pentru vanzare de bauturi cu garantie

bon fiscal.jpg x



Formate acceptate: .png, .jpg, .jpeg

Salvați punctul de colectare

Trimite pentru aprobare

Pasul 3 ➔ Odată inițiată cererea de validare, statusul punctului de returnare se va schimba în „Trimis spre aprobare”.

Profilul Meu

Comerciant

RO006340001

Trimite pentru aprobare

Informații de bază

Comerciant Nume
WISE PAVAJE S.R.L.

Creat la
17.09.2025

Actualizat la
30.09.2025, 16:22:32

Nume punct de returnare
Wise Manual 1

Id. intern

Tipul de colectare anticipat
Manual

Tip de scutire
None

Suprafață
Sub 200 m2

Adresa punctului de lucru

Județul
Municipiul București [40]

Localitatea
București

Cod poștal
010035

Adresa punctului de lucru
Campineanu Ion 29-T

Detalii adresă

Locație ușii din față

44.4382262, 26.0940724

Pasul 4 ➔ Cererea de validare este revizuită de către un reprezentant RetuRO, iar dacă totul este în regulă, aceasta va fi aprobată.

În acest pas, statusul punctului de returnare se va schimba din „Trimis spre aprobare” în „Înregistrat”.

Ghid pentru înregistrarea, editarea și validarea înregistrării punctelor de returnare în portalul RetuRO

RO006340001 Editare

Informații de bază

Comerțiant Nume WISE PAVAJE S.R.L.	Creat la 17.09.2025	Actualizat la 02.10.2025, 13:20:30
Nume punct de returnare Wise Manual 1	Id. intern	

Tipul de colectare anticipat
Manual

Tip de scutire
None

Suprafață
Sub 200 m2

Adresa punctului de lucru

Județul Municipiul București [40]	Localitatea București	Adresa punctului de lucru Campineanu Ion 29-T
	Cod poștal 010035	Detalii adresă

Locația ușii din față
44.4382262, 26.0940724

Map Satellite

Pasul 5 → În cazul în care cererea de validare nu conține toate informațiile necesare validării, RetuRO va solicita comerciantului mai multe detalii prin intermediul unei notificări transmise prin e-mail cât și în portalul RetuRO.

În acest pas, statusul punctului de returnare se va schimba din **„Trimis spre aprobare”** în **„Trimis pentru corectare”**, iar motivul transmiterii pentru corectare va fi afișat în portal, la nivelul punctului de returnare.

RO006340005 Editare

Trimis pentru corectare

Motivul
Adresa punctului de returnare nu coincide cu cea care apare în certificatul constatator.

Informații de bază

Comerțiant Nume WISE PAVAJE S.R.L.	Creat la 17.09.2025	Actualizat la 02.10.2025, 13:28:51
Nume punct de returnare Wise RVM 1	Id. intern	

Tipul de colectare anticipat
Automat/RVM

Tip de scutire
None

Suprafață
Sub 200 m2

Adresa punctului de lucru

Județul Municipiul București [40]	Localitatea București	Adresa punctului de lucru Intrarea Strbei Voda 1
	Cod poștal 010124	Detalii adresă

Pasul 6 → În cazul în care cererea de validare este respinsă de către RetuRO, comerciantul va primi o notificare cu motivul respingerii, prin e-mail.

În acest pas, statusul punctului de returnare se va schimba din **„Trimis spre aprobare”** în **„Anulat”**, iar motivul respingerii va fi afișat în portal, la nivelul punctului de returnare respins.

R0006340003

Motivul
test status

Informații de bază

Comerțiant Nume WISE PAVAJE S.R.L.	Creat la 17.09.2025	Actualizat la 02.10.2025, 13:17:03
Nume punct de returnare Wise Manual 3	Id. intern	

Tipul de colectare anticipat

Manual	Tip de scutire None	Suprafață Sub 200 m2
--------	------------------------	-------------------------

Adresa punctului de lucru

Județul Municipiul Bucuresti [40]	Localitatea Bucuresti	Adresa punctului de lucru Calea Victoriei 118-124
	Cod poștal 010093	Detalii adresă

Pasul 7 → În cazul în care comerciantul dorește să își modifice modalitatea de colectare aferentă unui punct de returnare (în status „Inregistrat”), această modificare va fi supusă procesului de validare RetuRO.

Astfel, în situația în care câmpul „**Tipul de colectare anticipat**” este modificat, comerciantul trebuie să încarce documentele necesare noului tip de colectare și să inițieze cererea de validare a editării, prin apăsarea pe butonul „**Salvați punctul de returnare**”.

În cazul punctelor de returnare în status **inregistrat** cu tipul de **colectare automată (RVM)**, care nu au parcurs procesul de înregistrare (implicit validare) se vor trimite în continuare documentele de mai jos :

- Certificat de înregistrare ONRC
- Certificat constatator punct de lucru ONRC
- Fotografie interior (zona casei de marcat)
- Fotografie exterior (fațada și accesul)
- Bon fiscal recent pentru vânzare de băuturi cu garanție SGR
- Fotografie cu amplasamentul RVM

Procesul este urmat de parcurgerea **Procedurii Temporare pentru Conectarea unui RVM la Sistemul IT al Administratorului SGR** care include **Anexa 1** și **Anexa 2**.

Anexa 1 este transmisă de către comercianți pe email la validarecomercianti@returogr.ro

Anexa 2 este transmisă de către furnizorii de RVM agreeți pentru fiecare punct de returnare (inclusiv pentru unul nou sau unul care este supus editării).

📧 Dacă aveți întrebări, ne găsiți la suport@returogr.ro sau la **031 9003**, de luni până vineri, 9:00–17:30.