

GHID PRACTIC PENTRU ÎNREGISTRAREA, EDITAREA ȘI VALIDAREA COMERCIANȚILOR SI A PUNCTELOR LOR DE RETURNARE ÎN PORTALUL RETURO

Introducere

În contextul eforturile susținute ale administratorului SGR de eficientizare a proceselor de înregistrare în portalul RetuRO și aplicarea etapizată a diferitelor actualizări necesare în acest sens, RetuRO oferă comercianților participanți în cadrul SGR anumite instrucțiuni practice în ceea ce privește pașii care trebuie urmați pentru înregistrarea comercianților în cadrul SGR, respectiv înregistrarea punctelor lor de returnare care urmează să fie operate de către comercianți, indiferent de **tipul de colectare selectat**: Colectare manuală / Colectare automată (RVM) / Niciunul (tip de scutire / excepție).

Scopul ghidului

Prezentul ghid oferă instrucțiuni practice pentru comercianți în vederea înregistrării în portalul RetuRO, respectiv a înregistrării punctelor de returnare/preluării ambalajelor 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 exceptare, 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

1. Înregistrarea în Sistemul de Garanție-Returnare (SGR)

1.1. Cui i se aplică?

Această etapă este valabilă pentru:

- comercianții noi;
- comercianții care au parcurs doar parțial pașii de înregistrare și apar în portal cu statusul „Creat” sau „Activat”.

1.2. Ce presupune?

Pentru înregistrarea în cadrul sistemului de garanție returnare, este necesar să **încărcați în portal documentele solicitate**, care vor fi verificate de un reprezentant RetuRO.

1.3. Ce documente trebuie încărcate?

Documentele sunt aceleași pentru toți comercianții:

- **Certificat fiscal** emis de ANAF (CIF)
- **Certificat de înregistrare** emis de ONRC
- **Certificat constatator** emis de ONRC

1.4. Desfășurarea procesului de validare în 4 pași simpli:

Pasul 1 : Comerciantul completează cererea de înregistrare în sistemul SGR (deschiderea contului de utilizator în portalul RetuRO).

Pasul 2 : Se conectează la contul de utilizator (după ce a activat link-ul primit, a setat un nume de utilizator și o parolă pentru logarea în portalul SGR).

Pasul 3: Adaugă cel puțin un punct de returnare (acesta se va afla doar în status „Creat”).

Pasul 4: Încarcă documentele necesare validării prin intermediul butonului de „Editare” din cadrul secțiunii „Profilul Meu”, subsecțiunea „Prezentare generală”.

Atașament

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 Fiscal



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

Certificat de înregistrare emis de ONRC



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

Certificat constatator pentru punctul de lucru emis de ONRC



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

Salvați

Trimite pentru aprobare

În acest pas, comerciantul poate iniția cererea de validare a contului în portalul RetuRO prin apăsarea butonului „Trimite pentru aprobare”.

1. Odată inițiată cererea de validare, statusul validării contului comerciantului în portalul RetuRO se va schimba în „Trimis spre aprobare”.

RetuRO

Profilul MeuComerciant

AMBRA WIN BIJUTERIE...Comerciant

COMERCIANT ALEXAN...Utilizator

ProfilFirmaUtilizatori

Informații despre firmă

Informații de bază

Cod partener
R000674

Numele firmei
AMBRA WIN BIJUTERIE S.R.L.

Părinte de TVA
Nu

Numărul de ordine din Registrul Comerțului
(Județ / Municipiu / Oraș / Localitate / ...)
J2021001575209

Tip partener
Comerciant

Cod Unic de înregistrare la Registrul
Comerțului (CUI)
45063980

Cod de TVA (RO)
-

Denumirea comercială a firmei
AMBRA WIN BIJUTERIE S.R.L.

Adresa sediului social

Țară
România

Județul
HUNEDOARA

Localitatea
Mun. Petroșani

Numărul străzii
4

Str. Unirii

Numărul de poștă
010039

Detalii adresă
test

Adresa de corespondență

Țară
România

Județul

Localitatea

2. Cererea de validare este revizuită de către un reprezentant RetuRO, iar dacă totul este în regulă, aceasta va fi aprobată. În acest pas, statusul validării contului comerciantului în portalul RetuRO se va schimba din „Trimis spre aprobare” în „Validat”.

Informații despre firmă

Informații de bază

Cod partener R000674	Tip partener Comerciant
Numele firmei AMBRA WIN BIJUTERIE S.R.L.	Cod unic de înregistrare la Registrul Comerțului (CUI) 45063980
Plătitor de TVA Nu	Cod de TVA (RO) -
Numărul de ordine din Registrul Comerțului (J2021001575209)	Denumirea comercială a firmei AMBRA WIN BIJUTERIE S.R.L.

Adresa sediului social

Țară România	Localitatea Mun. Petroșani
Județul HUNEDOARA	Numărul străzii 4
Numele străzii Str. Unirii	Detalii adresă test
Cod poștal 010039	

Adresa de corespondență

Țară România	Localitatea
Județul	

3. În cazul în care cererea de validare a contului comerciantului în portalul RetuRO nu conține toate informațiile necesare, RetuRO va solicita comerciantului detalii suplimentare prin intermediul unei notificări transmise prin e-mail. În acest pas, statusul comerciantului se va schimba din „Trimis spre aprobare” în „Trimis pentru corectare”, iar motivul transmiterii pentru corectare va fi afișat în portal, în cadrul secțiunii „Profilul Meu”, subsecțiunea „Prezentare generală”.

Prezentare generală

Dashboard

Motivul

Adresa sediului social completată în portal nu coincide cu adresa din certificatul fiscal emis de ANAF.

Informații de bază

Cod partener R000664	Tip partener Comerciant
Numele firmei ATELIER BIJUTERIE ELLAS SRL	Cod unic de înregistrare la Registrul Comerțului (CUI) 37699928
Plătitor de TVA Nu	Cod de TVA (RO) -
Numărul de ordine din Registrul Comerțului (J2017002168351)	Denumirea comercială a firmei ATELIER BIJUTERIE ELLAS SRL

Adresa sediului social

Țară România	Localitatea Mun. Timișoara
Județul TIMIȘ	Numărul străzii 40
Numele străzii Str. Ștefan Octavian Iosif	Detalii adresă -
Cod poștal 300117	

4. În cazul în care cererea de validare a contului comerciantului în portalul RetuRO este respinsă de către RetuRO, comerciantul va primi o notificare pe e-mail, care va conține motivul respingerii. În acest pas, statusul comerciantului se va schimba din „Trimis spre aprobare” în „Anulat”.

Motiv: Documente complete și verificabile, fără neconcordanțe.

- *Scenariul V2 – Documente cu mici imperfecțiuni, dar utilizabile*

Certificatul constatator este fotografiat oblic, însă informațiile sunt integral vizibile.

Decizie: Validat

Motiv: Imperfecțiunile nu afectează verificarea datelor.

Cererea poate fi trimisă pentru corectare (status „Trimis pentru corectare”) atunci când:

- Lipsesc documente solicitate
- Documentele sunt încărcate greșit (ex.: alt tip de document, document duplicat în locul unuia lipsă).
- Documentele sunt ilizibile/incomplete (scan/foto neclar, pagini lipsă, informații esențiale care nu se pot verifica).
- Există neconcordanțe între datele din portal și cele din documente (ex.: punct de lucru diferit, denumire neactualizată) și sunt necesare clarificări.

Exemple de scenarii pentru status „Trimis pentru corectare”

Scenariul C1 – Document greșit / duplicat

În loc de certificatul constatator emis de ONRC, comerciantul a încărcat o factură sau a încărcat același document de două ori.

Decizie: Trimis pentru corectare

Motiv: Document incorect sau duplicat.

Scenariul C2 – Document ilizibil

Certificatul fiscal este fotografiat neclar, iar CUI-ul nu se poate citi.

Decizie: Trimis pentru corectare

Motiv: Document ilizibil → nu se poate verifica informația.

Scenariul C3 – Neconcordanță între portal și documente

În portal este trecută adresa Str. Stadionului 10, iar certificatul constatator arată Str. Stadionului 17.

Decizie: Trimis pentru corectare

Motiv: Diferență ce necesită clarificare (nu se poate valida în forma actuală).

Cererea poate fi respinsă (status „Anulat”) atunci când:

- Documentele furnizate nu pot susține validarea statutului de comerciant (ex.: documente neconforme sau care nu aparțin companiei/punctului de lucru declarat).
- Se constată inconsecvențe sau informații care fac imposibilă validarea în SGR pe baza documentelor transmise.
- Cererea nu este completată conform cerințelor, iar corectările solicitate nu sunt furnizate într-un mod care să permită validarea.

Exemple de scenarii pentru status „Anulat”

Scenariul A1 – Documente care aparțin altei companii

Comerciantul introduce detalii pentru „DELTA STORE SRL”, dar documentele sunt pentru „DELTA SERVICII SRL”.

Decizie: Anulat

Motiv: Documente care nu corespund entității declarate.

Scenariul A2 – Documente neconforme / suspecte

Documentele par editate, incomplete sau cu elemente grafice care nu corespund formatului oficial.

Decizie: Anulat

Motiv: Documente neconforme, risc de fraudă sau alterare.

Scenariul A3 – Corectările nu sunt furnizate sau rămân incorecte

Comerciantul a primit „Trimis pentru corectare”, dar continuă să încarce documente ilizibile sau incorecte.

Decizie: Anulat

Motiv: Nu a furnizat documentele necesare pentru validare.

Notă: În cazul corectării sau respingerii, comerciantul primește o notificare pe e-mail, iar motivul este afișat și în portal (unde este aplicabil).

Ulterior obținerii statusului de “Validat” a contului din portalul RetuRO, comerciantul va trebui să mai parcurgă câțiva pași suplimentari pentru finalizarea înregistrării în cadrul SGR, și anume:

Pasul 5: Introducerea rapoartelor aferente punctelor de returnare aflate în statusul “Creat”.

Pasul 6: Generarea și semnarea Formularului Standard de Înregistrare în SGR.

Pasul 7: Încărcarea Formularului Standard de Înregistrare în SGR.

Pasul 8: Primirea confirmării în SGR din partea RetuRO.

2. Înregistrarea în portalul RetuRO a punctelor de returnare operate de comerciant, după înregistrarea comerciantului și semnarea contractului SGR

2.1. În vederea finalizării înregistrării punctelor de returnare, precum și a editării tipului de colectare în www.portal.returosgro.ro este necesar să :

- ✓ Te autentifici în portalul RetuRO → portal.returosgro.ro
- ✓ Adaugi un punct de returnare nou sau selectezi punctul de returnare aflat în statusul “Creat” sau înregistrat deja al cărui 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.

2.2. Documentele necesare înregistrării 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.

2.3. Desfasurarea procesului explicat pe pași :

Pasul 1 → Comerciantul, în funcție de caz, fie adaugă un punct de returnare nou, fie selectează un punct de returnare aflat în 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 **dacă 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 în vederea înregistrării lui complete. Pentru salvarea punctului de returnare în status „Creat”, nu este necesară încărcarea lor.

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

RetuRO

Profilul Meu

Comerciant

RO

RO

RO

WIS PAVAJE S.R.L.

Comerciant

CA

COMERCANT ALEXAN...

Puncte de returnare

Rapoarte

Documente si Contracte

Documente facturare colectare prin RVM

Documente facturare colectare manuală

Raportare evidente

e-Shop

Pickup Request

R0006340002

Creat

Numele comerciantului

WIS PAVAJE S.R.L.

Nume punct de returnare

Wise Manual 2

Tipul de colectare anticipat

Manual

Adresa punctului de lucru

Județul Municipiul Bucuresti

Localitatea Bucuresti

Cod postal 010095

Numele străzii Calea Victoriei

Numărul străzii 142

Localitatea uși din față

Localitatea de ridicare

Map

Satellite

Map

Creat la 17.09.2025

Actualizat la 17.09.2025, 22:09

Id. intern

Suprafață Sub 200 m2

Tip de scutire None

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 constatator 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

WIS PAVAJE S.R.L.

Comerciant

COMERCANT ALEXAN...

Admin

Puncte de returnare

Rapoarte

Documente si Contracte

Documente facturare colectare prin RVM

Documente facturare colectare manuală

Raportare evidente

e-Shop

Pickup Request

R0006340001

Trimis spre 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

Suprafată

Sub 200 m2

Adresa punctului de lucru

Județul

Municipiul Bucuresti [40]

Localitatea

Bucuresti

Adresa punctului de lucru

Campineanu Ion 29-T

Cod postal

010035

Detalii adresă

Locația ușii din față

44.4382262, 26.0940724

Map

Satellite

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”.

Profilul Meu

Comerciant

WIS PAVAJE S.R.L.

Comerciant

COMERCANT ALEXAN...

Admin

Puncte de returnare

Rapoarte

Documente si Contracte

Documente facturare colectare prin RVM

Documente facturare colectare manuală

Raportare evidente

e-Shop

Pickup Request

R0006340001

Înregistrat

Editează

Informații de bază

Comerciant 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

Suprafată

Sub 200 m2

Adresa punctului de lucru

Județul

Municipiul Bucuresti [40]

Localitatea

Bucuresti

Adresa punctului de lucru

Campineanu Ion 29-T

Cod postal

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 cat si in 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.

R0006340005 [Editare](#)

Trimis spre aprobare

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 Străzii 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 [Editare](#)

Anulat

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 București [40]	Localitatea București	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

2.4. Criterii pentru validarea punctelor de returnare

Cererea poate fi aprobată (status punct „Înregistrat”) atunci când:

- Sunt completate corect datele structurii de vânzare / punctului de returnare în portal (adresă, date de identificare etc.).
- Sunt încărcate documentele solicitate, în funcție de tipul de colectare selectat.
- Documentele sunt lizibile și relevante pentru punctul de lucru (ex.: certificatul constatator este pentru punctul de lucru declarat).
- Fotografii/bon fiscal/factura permit identificarea și verificarea informațiilor cerute (ex.: locație, zonă casă de marcat, dovada vânzării de produse cu garanție SGR).

Cererea poate fi trimisă pentru corectare (status punct „Trimis pentru corectare”) atunci când:

- Lipsesc documente obligatorii pentru tipul de colectare selectat.
- Documentele sunt încărcate greșit sau sunt ilizibile/incomplete.
- Fotografiile/bonul fiscal/factura nu îndeplinesc cerințele minime (ex.: nu se vede clar zona/elementul solicitat – bautura SGR).
- Există neconcordanțe între datele punctului introduse în portal și documentele încărcate (ex.: certificat constatator pentru alt punct de lucru).

Cererea poate fi respinsă (status punct „Anulat”) atunci când:

- Nu se poate valida punctul de returnare pe baza documentelor furnizate (ex.: documente incomplete/ incorecte, care nu aparțin punctului de lucru declarat).
- Informațiile furnizate indică neconcordanțe care împiedică validarea punctului de returnare.
- Cererea rămâne neconformă după solicitarea de corectări, iar validarea nu poate fi realizată în baza documentelor transmise.

Notă: În cazul corectării sau respingerii, comerciantul primește o notificare pe e-mail, iar motivul este afișat și în portal.

2.5. Solicitarea conectării RVM-urilor la sistemul informatic SGR

Ulterior înregistrării unui punct de returnare cu preluare automată este necesară solicitarea conectării RVM-urilor care urmează să fie operate în cadrul acestora, conform **Procedurii Temporare pentru Conectarea unui RVM la Sistemul IT al Administratorului SGR.**

În cazul punctelor de returnare care au fost înregistrate în conformitate cu pașii prezentați în prezentul ghid, nu mai este necesară furnizarea **Anexe 1 de către comerciant**, ci doar a **Anexei 2 de către furnizorul de RVM** și aprobarea de către administratorul SGR a conectării RVM ului la sistemul IT SGR.

 Dacă aveți întrebări, scrieți-ne la suport@returosgr.ro sau sunați-ne la **031 9003**, de **luni până vineri, 9:00–17:30**.