

ANEXA nr. 3

PROCEDURA DE DESPAGUBIRE

Art. 1. In cazul in care se constata o deteriorare a marfii sau o lipsa partiala sau totala, clientul trebuie sa anunte persoana de contact responsabila cu comenzile de transport, in scris, in maxim 24 de ore, de la momentul receptiei marfurilor, pentru viciile aparente si in maxim 7 zile lucratoare pentru viciile ascunse. Orice reclamatie facuta cu depasirea acestui termen nu mai poate fi luata in considerare. Reclamatia poate fi inregistrata si din aplicatia myRaben prin optiunea myClaim si trebuie sa fie insotita de toate documentele necesare privind dauna survenita.

Art. 2. Persoana de contact pentru daune:

Alexandra Tomescu

Claim / SHE / GDPR Coordinator

Raben București

Strada Ithaca, Nr. 200, Comuna Bolintin-Deal,

Județul Giurgiu, Cod Postal 087015

tel. +40 751 073 419

e-mail: alexandra.tomescu@raben-group.com

Art. 3. In cazul in care marfa este deteriorata sau lipsa, persoana care receptioneaza marfa trebuie sa intocmeasca un proces verbal sau raport privind dauna. Orice neregula constatata la colectarea sau la receptia marfii trebuie sa fie facuta in scris pe documentul de livrare (POD). De asemenea este necesar a se face poze de fiecare data cand se observa nereguli, inclusiv in masina de distributie. In raportul de deteriorare ar trebui sa se precizeze si valoarea daunei / pierderii (cantitatea si tipul daunei/ marfurilor pierdute).

Art. 4. Beneficiarul are posibilitatea sa desemneze un inspector de daune pe cheltuiala sa.

Art. 5. Trebuie avut grija pentru a minimiza pierderea sau deteriorarea si pentru a evita agravarea daunei. Daca marfa avariata mai poate fi refolosita in vreun fel atunci beneficiarul are obligatia de a scadea valoarea daunei.

Art. 6. Reclamatia trebuie sa contina:

- Confirmarea incheierii asigurarii suplimentare (in cazul in care se face);
- Reclamatia in scris a clientului;
- Comanda de transport sau nr Contract de colaborare
- Nota de colectare (daca exista);
- Documentul de transport (dovada livrării, o copie a documentului de transport);
- Raportul / procesul verbal privind deteriorarea;
- Poze cat mai concludente cu marfa avariata;

- Valoarea daunei împreună cu documentele justificative care să confirme suma reclamată (factura marfii, calculul costului de producție, alte documente care să confirme valoarea daunei); valoarea daunei nu include și TVA-ul produsului / marfii avariate;
- Packing list/ aviz de însoțire al marfii din care să rezulte greutatea brută a marfii avariate/lipsă;
- Alte documente dacă este cazul (ex: dovada de distrugere a bunurilor, etc)

Art. 7. Prestatorul sau asiguratorul (în funcție de situație) poate solicita documente adiționale și alte informații necesare în vederea analizării reclamației.

Art. 8. Reprezentantul Raben va face tot posibilul să răspundă la reclamație în termen de 30 de zile de la primirea setului complet de documente. În cazuri excepționale termenul de soluționare poate fi prelungit în funcție de părțile implicate în dauna survenită.

Art. 9. În cazul în care se dovedește că transportatorul este responsabil de avariere/lipsă atunci rata de despăgubire ce se aplică în cazul transportului național poate fi de maxim 2,5 USD per kg avariat/ lipsă în funcție de documentele justificative care dovedesc valoarea daunei.

Pentru transportul internațional rata de despăgubire este de 8,33 DST/ kg (aprox. 10 EUR/ kg) raportat la valoare părți deteriorate și ținând cont de documentele justificative privind valoarea cerută.

Art. 10. Reclamațiile se analizează pe baza contractului dintre părți, a convenției CMR, a legilor de transport naționale și a Codului Civil.

Art. 11. În cazul dosarelor de daună, pentru marfa avariata, clientul se obligă să pună la dispoziția Prestatorului bunurile despăgubite.