

## Termeni si conditii generale pentru serviciile de transport

### 1. DEFINIȚII

Termenii enumerați mai jos au următorul înțeles:

- 1.1. **Document de Transport** – orice document sau documente care constituie o dovadă a acceptării Coletului pentru transport și a executării Serviciului de Transport.
- 1.2. **Zi Lucrătoare** – zilele de luni până vineri, excluzând sărbătorile legale care se încadrează în această perioadă de timp pe teritoriul țărilor în care se execută Serviciul de Transport.
- 1.3. **Unitate de Transport** – Europalet, un palet de orice alt tip, coș, cutie de carton, ladă și alte containere acceptabile în sistemul de plasare a Comenzilor de Transport, pe sau în interiorul căruia sunt amplasate Bunurile care compun Coletul.
- 1.4. **Expeditor** – entitate indicată în Comanda de Transport care predă Coletul pentru transport, într-un loc specificat în Comanda de Transport.
- 1.5. **Destinatar** – o entitate indicată în Comanda de Transport care are dreptul să primească Coletul într-un loc specificat în Comanda de Transport.
- 1.6. **T&CG** – termenii și condițiile generale pentru serviciile de transport și anexele la aceștia, cu modificările periodice.
- 1.7. **Legea Aplicabilă** – toate reglementările legale în vigoare în România.
- 1.8. **Colet** – bunuri acceptate la transport pe baza unui Document de Transport, destinate unui Destinatar și unui loc de descărcare, ambalate și plasate pe sau în interiorul unei Unități de Transport.
- 1.9. **Transportator** – Raben Logistics Romania SRL
- 1.9a **Registru** – registrul bunurilor cu risc fiscal ridicat în sensul Ordonanței de Urgență 41/2022 privind stabilirea bunurilor cu risc fiscal ridicat transportate rutier care fac obiectul monitorizării prin Sistemul RO e-Transport
- 1.10. **Site-ul Web al Transportatorului** – <http://romania.raben-group.com/>
- 1.11. **DST** – Drepturi Speciale de Tragere; unitate de cont pentru Fondul Monetar Internațional.
- 1.12. **Temperatură controlată** – interval de temperatură în timpul transportului și depozitării temporare.
- 1.13. **Perioadă de Grație** – perioada de timp exprimată în Zile Lucrătoare necesare pentru finalizarea Serviciului de Transport.
- 1.14. **Bunuri Supuse Monitorizării** – Bunurile pentru care transportul rutier face obiectul unui sistem de monitorizare în sensul Ordonanței de Urgență 41/2022 privind stabilirea bunurilor cu risc fiscal ridicat transportate rutier care fac obiectul monitorizării prin Sistemul RO e-Transport
- 1.15. **Bunuri din Lanțul Frigorific** – bunuri perisabile, cum ar fi produse agricole proaspete, fructe de mare sau alimente congelate, care necesită Temperatură Controlată în timpul transportului și depozitării.
- 1.16. **Bunuri Exclude** – bunuri pentru care Transportatorul nu furnizează Servicii de Transport, specificate în **Anexa 2**.
- 1.17. **Contract de Transport** – un contract referitor la Serviciul de Transport încheiat de și între Transportator și Client.
- 1.18. **Serviciu Suplimentar** – serviciu suplimentar care completează Serviciul de Transport sau condițiile extinse ale Serviciului de Transport, așa cum este descris în **Anexa 1**.
- 1.19. **Serviciu de Transport** – transport de Colete prin mijloace de transport rutier.
- 1.20. **Serviciu de Transport Intern** – Serviciul de Transport dacă locul de ridicare și locul de livrare a Coletului se află în România, fără a depăși frontiera acesteia.
- 1.21. **Serviciu de Transport Internațional** – Serviciul de Transport dacă locul de ridicare și locul de livrare a Coletului sunt situate în două țări diferite.
- 1.22. **RON**-Lei romanesti
- 1.23. **Condițiile Serviciului de Transport** – tipul și dimensiunea (inclusiv greutatea brută și dimensiunile) Coletului, informații dacă bunurile sunt Bunuri supuse Monitorizării, Bunuri din Lanțul Frigorific sau bunuri supuse accizelor, cerințe privind Temperatura Controlată, locul și ora colectării Coletului, locul de livrare a Coletului, Termenul de Livrare, Remunerația Transportatorului, instrucțiunile de vămuire, Serviciul(iile) Suplimentar(e), precum și orice alți termeni esențiali ai Serviciului de Transport, conform cerințelor Legii Aplicabile.
- 1.24. **Comandă de Transport** – o comandă plasată de Client către Transportator pentru a executa Serviciul de Transport în conformitate cu Condițiile Serviciului de Transport convenite anterior între Client și Transportator.
- 1.25. **Client** – un antreprenor sau entitate comercială care încheie un Contract de Transport sau o Comanda de Transport cu Transportatorul în legătură cu operațiunile sale comerciale.

## 2. Domeniul de aplicare

- 2.1. Transportatorul furnizează Servicii de Transport Clientului in baza Contractului de Transport, Comenzii de Transport, a T&CG și a Legii Aplicabile.
- 2.2. Prin încheierea unei Comenzi de Transport cu Transportatorul, Clientul își dă acordul pentru executarea Serviciului de Transport în conformitate cu Condițiile Serviciului de Transport agreeate, prevederile T&CG și Legea Aplicabilă.
- 2.3. Orice abatere de la conținutul T&CG va necesita acordul scris al Transportatorului, în caz contrar, o astfel de abatere va fi nulă.

## 3. Obiectul serviciilor de transport

- 3.1. Transportatorul furnizează Servicii de Transport pentru toate tipurile de bunuri, cu excepția Bunurilor Excluse și a bunurilor specificate în Clauza 3.2.
- 3.2. Sub rezerva Clauzei 3.4, Transportatorul nu furnizează Servicii de Transport cu privire la:
  - 3.2.1. Bunuri cu o valoare (fără TVA) care depășește echivalentul sumei de 8,33 DST pentru fiecare kilogram de greutate brută a bunurilor, indiferent de valoarea totală a bunurilor;
  - 3.2.2. Bunuri cu o valoare totală (fără TVA) care depășește echivalentul sumei de 15.000 EURO, indiferent de valoarea pe kilogram de greutate brută a bunurilor.
- 3.3. Pentru a determina dacă valoarea bunurilor nu depășește limitele stabilite în Clauza 3.2.1 și 3.2.2, valoarea bunurilor și/sau limitele stabilite în Clauza 3.2.1 și 3.2.2 vor fi convertite în RON conform cursului de schimb oficial comunicat de Banca Națională a României și aplicabil din ziua încheierii Comenzii de Transport.
- 3.4. Furnizarea Serviciului de Transport cu privire la Bunurile Excluse și bunurile menționate în Clauza 3.2.1 și 3.2.2 necesită consimțământul formal și explicit al Transportatorului. Consimțământul Transportatorului nu poate fi implicit sau dedus dintr-o altă declarație de intenție, ci trebuie exprimat în mod explicit în formă scrisă sau electronică, sub sancțiunea nulității, înainte de încheierea unei Comenzi de Transport, la cererea Clientului specificând valoarea Coletului. Transportatorul își poate supune consimțământul acceptării de către Client a Termenilor specifici ai Serviciului de transport, în special a unei remunerații crescute datorate Transportatorului pentru Serviciul de Transport. În cazul în care Condițiile Serviciului de Transport sunt specificate într-un contract-cadru sau într-o comandă permanentă convenită între Client și Transportator, consimțământul Transportatorului poate fi exprimat și de către Transportator înainte de sau simultan cu acceptarea Comenzii de Transport de către Transportator.
- 3.5. În lipsa consimțământului menționat în Clauza 3.4, se va presupune că Transportul nu va include Bunuri Excluse sau bunuri menționate în Clauzele 3.2.1 și 3.2.2.
- 3.6. În cazul însărcinării Transportatorului cu Serviciul de Transport cu privire la Bunurile Excluse sau la bunurile menționate în Clauza 3.2.1 sau 3.2.2 fără acordul prealabil explicit al Transportatorului (adică cu încălcarea Clauzei 3.4), Transportatorul va fi răspunzător pentru eventuala pierdere sau deteriorare a unui astfel de Colet în conformitate cu Clauza 9, totuși sub rezerva Clauzei 9.8 și cu rezerva că compensația pentru pierderea sau deteriorarea unui astfel de Colet nu va depăși limitele stipulate în Clauza 3.2.1 sau 3.2. 2, oricare dintre acestea este mai mică.
- 3.7. Transportatorul poate oferi Servicii Suplimentare, așa cum este descris în Anexa 1, care completează sau extinde Serviciul de Transport.

## 4. Comanda de transport

- 4.1. Obiectul comenzii de transport este reprezentat de:
  - 4.1.1. asigurarea și organizarea de servicii de transport intern și internațional rutier de mărfuri / intermediere în transportul intern și internațional rutier de mărfuri de către Transportator, la cererea și în interesul Clientului;
  - 4.2.1. asigurarea și organizarea de servicii logistice (manipulare, împachetare / despachetare, întocmire documente livrare, etc., după caz) de către Transportator, la cererea și în interesul Clientului;
- 4.2. Orice comanda ferma, trimisa de Client, către Transportator, se va supune termenilor și condițiilor stabilite în T&CG.
- 4.3. Procedura de plasare a comenzilor de transport este prezentată în Anexa 3.
- 4.4. Comanda de Transport va fi plasată la Transportator între orele limită specificate în Anexa 3. Fără a aduce atingere celor de mai sus, Comanda de Transport nu poate fi plasată după termenul limită, dacă acest lucru a fost specificat de către

Transportator în Condițiile Serviciului de Transport (termenul de valabilitate). Prin plasarea Comenzii de Transport Clientul confirmă:

- acordul acestuia cu Condițiile Serviciului de Transport specificate de Transportator; și
- că a luat la cunoștință și își dă acordul cu privire la respectarea prevederilor T&CG.

4.5. Comanda de Transport dată de Client Transportatorului va respecta Condițiile Serviciului de Transport convenite în cadrul Contractului de transport. În cazul oricăror discrepanțe, condițiile din Contractul de Transport vor prevala asupra Comenzii de Transport. În cazul în care Condițiile Serviciului de Transport nu au fost convenite sau specificate de către Transportator, Transportatorul nu va fi obligat să respecte Termenul de Livrare și cuantumul remunerației specificate în conținutul Comenzii de Transport și va avea dreptul de a presta Serviciul de Transport în termenii și condițiile specificate în T&CG prezentați pe **Site-ul Web al Transportatorului**.

4.6. Clientul este obligat să respecte Comanda de Transport din momentul plasării acesteia la Transportator până când Transportatorul refuză să presteze Serviciul de Transport și respinge Comanda de Transport.

4.7. Transportatorul își rezervă dreptul de a refuza efectuarea Serviciului de Transport fără a suporta nicio răspundere sau alte consecințe negative, în special:

- în cazul în care Comanda de Transport este plasată după expirarea termenului de valabilitate rezultat din Condițiile Serviciului de Transport; sau
- în cazul în care Comanda de Transport este neconformă cu Condițiile Serviciului de Transport specificate de Transportator, T&CG sau Legea Aplicabilă; sau
- în cazul în care Comanda de Transport a fost completată ilizibil, incorect sau incomplet;
- în cazul în care accesul la locul de colectare sau de livrare nu se poate face pe drumuri asfaltate.

4.8. În cazul în care Clientul nu a furnizat Transportatorului datele necesare pentru prestarea Serviciului de Transport, printre altele numărul de referință UIT obținut pentru Bunurile Supuse Monitorizării care alcătuiesc Coletul; sau

4.9. În cazul în care Clientul are restanțe la plata oricărei sume datorate Transportatorului; sau

4.10. din alte motive care împiedică Transportatorul să presteze Serviciul de Transport sau împiedică în mod semnificativ efectuarea Serviciului de Transport conform Condițiilor de Transport agreeate; sau

4.11. în cazurile prevăzute de prevederile Legii Aplicabile.

4.12. Transportatorul va notifica imediat Clientul cu privire la refuzul de a accepta Comanda de Transport. În cazul refuzului de a accepta Comanda de transport de către Transportator, o astfel de Comandă de Transport nu va cauza nicio consecință juridică și nu va avea ca rezultat obligații pentru Transportator.

4.13. Comanda de Transport va fi considerată acceptată de către Transportator dacă Transportatorul nu informează în timp util Clientul despre respingerea Comenzii de Transport. Fără a aduce atingere celor de mai sus, acceptarea tacită nu se aplică Comenzii de Transport privind Bunurile Excluse sau bunurile menționate în Clauzele 3.2.1 și 3.2.2. Comanda de Transport privind Bunurile Excluse sau bunurile la care se face referire în Clauzele 3.2.1 și 3.2.2. necesită acceptarea explicită (confirmarea) din partea Transportatorului.

4.14. Șoferul care execută Serviciul de Transport nu are dreptul de a modifica sau completa Condițiile Serviciului de Transport.

## 5. Remunerația Transportatorului

5.1. Transportatorul furnizează Serviciile de Transport și Serviciile Suplimentare în schimbul unei remunerații. În plus, în cazurile menționate în Comanda de Transport, T&CG sau în Legea Aplicabilă, Clientul va rambursa Transportatorului costurile adiționale și cheltuielile suportate în legătură cu executarea Serviciilor de Transport.

5.2. Remunerația datorată Transportatorului pentru Serviciul de Transport depinde în special de tipul și dimensiunea Coletului, de lungimea rutei de transport, precum și de eventualele condiții speciale care trebuie îndeplinite în timpul executării Serviciului de Transport.

5.3. Remunerația va fi convenită de către Transportator și Client în Comanda de Transport. Transportatorul are dreptul de a

majora remunerația dacă Condițiile efective ale Serviciului de Transport sunt diferite de Condițiile Serviciului de Transport specificate de Transportator ca răspuns la o solicitare transmisă de Client (sau Condițiile Serviciului de Transport specificate în contractul-cadru sau comanda permanentă) sau neconforme cu Comanda de Transport, în special dacă tipul sau dimensiunea Coletului sau alți parametri ai Coletului sunt diferiți de tipul sau dimensiunea Coletului sau de alți parametri ai Coletului declarați de Client sau specificați în Comanda de Transport.

- 5.4. Dacă nu se convine altfel:
- 5.5. Clientul va plăti o remunerație Transportatorului și va rambursa Transportatorului costurile aditionale și cheltuielile în conformitate cu Tariful Transportatorului, așa cum este specificat în Anexa 4, pe baza facturilor emise de Transportator, în termen de 30 zile de la data emiterii facturii;
- 5.6. Calculul remunerației este specificată în Anexa 4.
- 5.7. Orice acorduri între Client și Destinatar cu privire la plata Serviciului de Transport și orice alte obligații care afectează Coletul, în special cele care rezultă din Incoterms, nu vor fi obligatorii pentru Transportator.
- 5.8. Prețurile sunt exprimate în Lei (RON) pentru transportul rutier intern, și în EUR pentru transportul rutier internațional și nu includ TVA.
- 5.9. Serviciile aferente prestate se plătesc de către Client în contul Transportatorului specificat pe facturile emise. Plata facturilor se face în termen de maxim 30 zile de la emiterea facturii, cea de-a 30-a zi fiind considerată scadentă la plată;
- 5.10. Facturile se transmit exclusiv în format electronic, la adresa de email agreata de Parti, fiind aplicabile prevederile din Acordul pentru transmiterea facturii electronice – Anexa 7 la T&CG.
- 5.11. Întârzierea la plata facturilor emise de Transportator atrage penalizări în cuantum de 1% pe zi de întârziere.
- 5.12. Transportatorul va acorda Clientului o facilitate de creditare. Valoarea maxima a creditului comercial acordat ("limita de credit") de Transportator se stabilește la inceputul perioadei contractuale și se revizuieste periodic. În cazul depășirii de către Client a limitei de credit acordate, Transportatorul își rezerva dreptul de a suspenda facilitatea de creditare, indiferent dacă facturile emise și neachitate, aferente serviciilor deja prestate, nu sunt scadente. În perioada de suspendare a creditării, Clientul poate solicita Transportatorului efectuarea de servicii numai cu achitarea în avans a acestora.
- 5.13. Părțile au convenit faptul că nu se va opera compensarea oricăror sume ce ar putea fi datorate de către Transportator, Clientul fiind obligat în continuare să achite integral sumele restante către Transportator, pentru serviciile ce fac obiectul prezentului contract și au fost executate de către Transportator.

## **6. Modificarea remunerației Transportatorului**

- 6.1. Cu excepția cazului în care Comanda de Transport prevede altfel, Transportatorul are dreptul de a modifica (indexa) ratele de remunerație aplicabile în condițiile specificate în Anexa 4.
- 6.2. Indexarea remunerației efectuată în condițiile prevăzute în Anexa 4 este un mecanism automat de ajustare a remunerației, a cărui utilizare nu necesită acordul separat al Clientului.
- 6.3. Indiferent de indexarea tarifelor de remunerație, Transportatorul are dreptul de a solicita Clientului în orice moment o modificare extraordinară a tarifelor și/sau regulilor de remunerație, în cazul producerii unui eveniment în afara controlului Transportatorului, având ca rezultat o creștere semnificativă a costurilor de furnizare a Serviciilor de Transport sau a Serviciilor Suplimentare, care nu era previzibilă sau era imposibil să se definească cu precizie amploarea creșterii cauzate de acest eveniment la momentul încheierii Contractului de Transport sau al realizării ultimei modificări convenită a ratelor de remunerație.
- 6.4. În cazul situațiilor menționate la punctul 6.3, Transportatorul va notifica Clientului în scris, cu 10 zile înainte, intenția de a modifica tarifele și/sau regulile de remunerație, prezentând în același timp o ofertă de noi tarife și/sau reguli de remunerație. Dacă Clientul nu este de acord cu modificarea tarifelor și/sau regulilor de remunerație sau Părțile nu semnează o anexă la Contractul de Transport care să introducă noi tarife și/sau reguli de remunerație în termen de 10 zile de la notificare, Transportatorul va avea dreptul de a înceta Contractul de Transport cu respectarea unui preaviz de 30 de zile calendaristice.

## **7. Obligațiile Clientului**

- 7.1. Clientul trebuie să îndeplinească sau să garanteze îndeplinirea oricăror și tuturor cerințelor care afectează Clientul, Expeditorul sau Destinatarul în conformitate cu prevederile Comenzii de transport, T&CG sau Legii Aplicabile. Clientul va fi responsabil față de Transportator pentru îndeplinirea cerințelor de către Expeditor și Destinatar, precum și pentru propriile sale acte și omisiuni.

- 7.2. Clientul va completa corect și complet Comanda de Transport. Pentru Coletul care necesită condiții speciale de transport sau luarea anumitor măsuri de precauție din cauza proprietăților sau cerințelor lor care rezultă din Legea Aplicabilă, Clientul va notifica Transportatorului în conținutul Comenzii de Transport cu privire la aceste condiții speciale de transport, precauții, proprietăți sau cerințe;
- 7.3. Coletul va pregăti și ambala Coletul într-un mod adecvat pentru transportul rutier și care să permită livrarea și eliberarea Coletului fără nicio pierdere sau distrugere parțială, ținând cont de natura Coletului, de vulnerabilitatea acestuia la deteriorarea în timpul transportului sau de încărcare sau descărcare, de locul de încărcare și descărcare, de caracterul special al transporturilor de grupaj care includ operațiuni de transbordare și de cerințele rezultate din Legea Aplicabilă sau normele general acceptate ale Industriei. Orice daune care ar decurge din absența, insuficiența sau defectuoșitatea ambalajului, marcarii sau etichetării marfurilor, precum și din lipsa unor informații corespunzătoare cu privire la natura sau însușirile particulare ale marfurilor nu pot fi imputate Transportatorului.

Ambalajul Coletului ar trebui: să împiedice accesul la Colet fără a-l modifica, să asigure stabilitatea și menținerea unui echilibru al Coletului și să protejeze împotriva factorilor externi. În cazul bunurilor stivuite pe un palet, Coletul trebuie așezat pe un palet astfel încât să nu depășească paletul. Bunurile plasate pe sau în interiorul altor Unități de Transport trebuie protejate din interior împotriva posibilității deplasării.

În cazul expedierii utilajelor sau echipamentelor cu elemente proeminente – astfel de elemente trebuie protejate împotriva deteriorării în timpul transportului și încărcării și descărcării. În plus, orice Unități de Transport trebuie înfășurate strâns în folie elastică și asigurate cu o bandă și, dacă este necesar, prevăzute cu marcaje care indică un posibil caracter special al transportului sau cerințe speciale cu privire la modul de transport, de exemplu „atenție geam”, „sus/jos”;

- 7.4. Clientul va răci Bunurile din Lanțul Frigorific (dacă este cazul) sub limita inferioară a Temperaturii Controlate;
- 7.5. Transportul de peste 30 kg trebuie plasat pe o Unitate de Transport care să permită reîncărcarea cu ajutorul unui stivuitoare;
- 7.6. Clientul va marca Coletul în mod corespunzător prin marcarea fiecărei Unități de Transport cu o etichetă din sistemul furnizat de Transportator pentru transmiterea Comenzilor de Transport;
- 7.7. Clientul va completa corect și complet Documentul de Transport al Transportului și anexa Documentului de Transport și toate documentele necesare executării corecte a Serviciului de Transport;
- 7.8. Clientul va furniza Transportatorului informații complete, exacte și concrete necesare executării Serviciului de Transport;
- 7.9. Clientul va garanta încărcarea și eliberarea Coletului în vederea transportului în locul de încărcare în cel mult 5 minute per Unitate de Transport din momentul punerii la dispoziție a mijlocului de transport;
- 7.10. Clientul va furniza Transportatorului orientări fezabile în cazul în care apar obstacole în timpul executării Serviciului de Transport sau eliberării Coletului;
- 7.11. Clientul va garanta descărcarea și preluarea Coletului la locul de livrare în cel mult 5 minute per Unitate de Transport din momentul de asigurare a mijloacelor de transport;
- 7.12. Clientul va asigura ambalarea, marcarea și etichetarea marfurilor astfel încât să reziste operațiilor de transport, în funcție de natura marfurilor, înainte de preluarea acestora de către furnizor. Orice daune care ar decurge din absența, insuficiența sau defectuoșitatea ambalajului, marcarii sau etichetării marfurilor, precum și din lipsa unor informații corespunzătoare cu privire la natura sau însușirile particulare ale marfurilor nu pot fi imputate Transportatorului;
- 7.13. Clientul este obligat să transmită în scris către Transportator instrucțiuni precise dacă solicită condiții speciale de livrare a marfurilor. Instrucțiunile sunt supuse acceptului Transportatorului;
- 7.14. În cazul în care Coletul include Bunuri Supuse Monitorizării, Clientul va îndeplini sau va garanta îndeplinirea oricăror și tuturor cerințele care afectează expeditorul bunurilor, destinatarul bunurilor, furnizorul și cumpărătorul în conformitate cu și în sensul Ordonanței de Urgență 41/2022 privind stabilirea bunurilor cu risc fiscal ridicat transportate rutier care fac obiectul monitorizării prin Sistemul RO e-Transport. Clientul va fi responsabil față de Transportator pentru îndeplinirea cerințelor de către persoanele de mai sus, precum și pentru propriile sale acte și omisiuni.
- 7.15. Încărcarea și descărcarea Coletului va fi responsabilitatea Expeditorului și, respectiv, a Destinatarului. Transportatorul nu va fi responsabil nici pentru efectuarea operațiilor de încărcare și descărcare și nici pentru furnizarea de mijloace tehnice sau echipamente care să permită încărcarea și descărcarea. O eventuală asistență din partea șoferului în timpul încărcării și descărcării poate fi oferită pe riscul și responsabilitatea exclusivă a Expeditorului sau Destinatarului.
- 7.16. Clientul va respecta orice proceduri operaționale sau manuale care pot fi, din când în când, emise de Transportator și publicate pe Site-ul Web al Transportatorului.

## **8. Drepturile și obligațiile Transportatorului**

- 8.1. Transportatorul va lua în primire marfurile în vederea efectuării serviciilor de transport în baza unei comenzi ferme, în

- care se vor preciza date privind: marfa (coletaj, greutate, dimensiuni), natura acesteia, documentele insotitoare, vama de import, vama de export (daca este cazul), adresa de incarcare, adresa de descarcare, persoana de contact (telefon, e-mail, fax).
- 8.2. Transportatorul se obliga să verifice starea exterioară a coletului și să prevină expeditorul asupra riscului deteriorării prin multiplele manevre de manipulare și stivuire, iar dacă are rezerve privind starea mărfurilor trebuie să le menționeze în mod expres.
- 8.3. Transportatorul se obliga să asigure expedierea de colete în țară și în afara țării cu confirmarea livrarilor, constând în dată, oră și persoană care a semnat la destinație, transmisă Clientului prin mijloace de comunicare electronice.
- 8.4. Expedițiile cu adrese greșite sau refuzate de destinatar (refuz primire, refuz ramburs), sunt depozitate în depozitul Transportatorului în vederea redirectionării, cu mențiunea că plata se va efectua de către Client. Refuzul recepționării mărfii de către destinatar ca urmare a deteriorării mărfurilor pe durata derulării distribuției (a transportului), pentru cauze ce exclud culpa exclusivă a Transportatorului, va fi în sarcina Clientului, acesta din urma fiind obligat la plata depozitarii și a reexpedierii.
- 8.5. Transportatorul se obliga să transmită Clientului informații despre stadiul transportului și a livrării sau a returului de marfă la returnarea în depozit.
- 8.6. Transportatorul va accepta Coletul pentru transport din momentul finalizării încărcării pe mijlocul de transport, prin care se înțelege plasarea Coletului în compartimentul de marfă al mijlocului de transport. Acceptarea Coletului pentru transport va fi atestată în Documentul de Transport.
- 8.7. Transportatorul va executa Serviciul de Transport în conformitate cu Condițiile Serviciului de Transport. Transportatorul este responsabil de organizarea procesului de transport. În special, Transportatorul poate efectua transporturi de Colete în cadrul transporturilor de grupaj care includ operațiuni de transbordare.
- 8.8. Transportatorul are dreptul de a utiliza subcontractanți pentru a executa Serviciul de Transport, dar rămâne responsabil pentru toate acțiunile și omisiunile subcontractanților, cum ar fi propriile acte și omisiuni.
- 8.9. Atunci când acceptă Coletul pentru transport, Transportatorul va verifica exclusiv cantitatea și starea vizibilă a Unităților de Transport în raport cu informațiile din Documentul de Transport și modul în care este pregătit Coletul pentru transport. Transportatorul nu va verifica conținutul Unităților de Transport individuale. În cazul în care Transportatorul nu depune nicio rezervă în momentul acceptării Coletului pentru transport, se va presupune că cantitatea și starea vizibilă a Unităților de Transport erau adecvate la momentul eliberării Coletului pentru transport, în timp ce această prezumție nu se aplică stării bunurilor în cadrul Unităților de Transport individuale.
- 8.10. Transportatorul are dreptul de a refuza să accepte Coletul pentru transport sau de a refuza sau de a înceta prestarea Serviciului de Transport, în special:
- 8.5.1. atunci când Coletul include Bunuri Excluse;
  - 8.5.2. atunci când Coletul sau starea acestuia sunt neconforme cu Condițiile Serviciului de Transport specificate de Transportator ca răspuns la o solicitare depusă de Client (sau Condițiile Serviciului de Transport specificate în contractul-cadru sau comanda permanentă) sau cu Comanda de Transport, în special dacă Coletul este defect sau tipul sau dimensiunea Coletului sau alți parametri ai Coletului sau metodele de ambalare se abat de la descrierea inclusă în Condițiile Serviciului de Transport sau Comanda de Transport sau, dacă este cazul, Bunurile din Lanțul Frigorific nu au fost răcite sub Temperatura Controlată, sau locul de încărcare nu permite menținerea Temperaturii Controlate;
  - 8.5.3. când Coletul nu are ambalaj sau ambalajul Coletului este evident inadecvat sau impropriu;
  - 8.5.4. atunci când Coletul nu a fost marcat sau a fost marcat incorect;
  - 8.5.5. când Documentul de Transport nu a fost completat sau a fost completat incorect sau eronat;
  - 8.5.6. atunci când Expeditorul nu a întocmit documente care, conform reglementărilor legale, trebuie eliberate împreună cu Coletul;
  - 8.5.7. în cazul în care Clientul nu a furnizat Transportatorului datele necesare pentru efectuarea Serviciului de Transport, printre altele cu numărul de referință UIT obținut pentru Bunurile Supuse Monitorizării care alcătuiesc Coletul pentru Transportator sau dacă datele menționate sunt incorecte sau devin invalide;
  - 8.5.8. Când trimiterea, completarea și actualizarea declarației privind Bunurile Supuse Monitorizării prin Platforma SPV ANAF este imposibilă din cauza indisponibilității acesteia;
  - 8.5.9. din orice alte motive prevăzute de Legea Aplicabilă.
- 8.11. Transportatorul prestează Servicii de Transport - adică: ridică Coletul de la Expeditor, transportă și predă Coletul

- Destinatarului - exclusiv în Zilele Lucrătoare. Transportatorul va depune eforturi să finalizeze Serviciul de Transport în Termenul de Livrare specificat în Comanda de Transport. Termenul de Livrare va fi definit în Zile Lucrătoare. Orice intervale de timp exprimate în ore nu vor fi obligatorii decât dacă sunt acceptate în mod explicit de către Transportator. Timpul care acoperă 24 de ore sau multiplu al acestora va fi înțeles ca timpul care acoperă o Zi Lucrătoare sau un multiplu de o Zi Lucrătoare.
- 8.12. Cu excepția cazului în care s-a convenit altfel în Comanda de Transport, Serviciul de Transport va fi finalizat de către Transportator în următoarele termene:
- 8.12.1. În cazul Serviciului de Transport Intern – în termen de o Zi Lucrătoare din ziua ridicării Coletului de la Expeditor;
- 8.12.2. În cazul Serviciului de Transport Internațional – într-un interval de timp care poate fi așteptat în mod rezonabil de la un transportator diligent, având în vedere circumstanțele cazului (și în special, în cazul încărcăturilor parțiale, timpul necesar pentru realizarea unei încărcături complete în modul normal și timpul necesar transbordării).
- 8.13. În cazul în care Destinatarul acceptă livrări pe baza unei notificări prealabile sau în intervale de timp specificate, Transportatorul are dreptul de a livra Coletul, fie pe baza aranjamentelor Clientului, fie a Transportatorului său cu Destinatarul.
- 8.14. În cazul în care prima încercare de livrare a eșuat deoarece Destinatarul a lipsit, nu a putut accepta Coletul sau din orice alte motive care nu sunt imputabile Transportatorului, Transportatorul, cu excepția cazului în care Clientul a indicat altfel, va face a doua încercare de a livra Coletul către Destinatar în următoarea Zi Lucrătoare. Transportatorul va percepe Clientului o taxă suplimentară pentru a doua încercare de livrare, în conformitate cu Tariful Transportatorului, așa cum este specificat în Anexa 4.
- 8.15. În cazul unei a doua încercări nereușite de livrare sau a oricăror alte obstacole care apar în timpul efectuării Serviciului de Transport sau al livrării Coletului, Transportatorul va returna Coletul Destinatarului (cu excepția cazului în care Clientul a indicat altfel). Bunurile din Lanțul Frigorific vor fi returnate în termen de 5 Zile Lucrătoare, indiferent de Termenul de Livrare care a fost aplicabil pentru Serviciul de Transport inițial.
- 8.16. Predarea (livrarea) Coletului va fi confirmată în Documentul de Transport. Un refuz de confirmare a livrării dă dreptul Transportatorului de a reține predarea Coletului către Destinatar.
- 8.17. În cazul în care prevederile Comenzii de Transport impun Destinatarului să plătească o remunerație pentru Serviciul de Transport și/sau orice alte sume care afectează Coletul, Destinatarul va plăti toate sumele datorate Transportatorului înainte de predarea Coletului de către Transportator. Un refuz de a plăti sumele datorate la care se face referire în propoziția anterioară, dă dreptul Transportatorului să rețină predarea Coletului către Destinatar.
- 8.18. Coletul este considerat predat de către Transportator și riscul de pierdere, pierdere parțială sau deteriorare a Coletului este transferat către Destinatar, la confirmarea livrării Coletului în Documentul de Transport sau la începerea descărcării Coletului – oricare dintre acestea are loc primul.
- 8.19. Fără a aduce atingere prevederilor obligatorii ale Legii Aplicabile, Transportatorul are dreptul de a vinde sau de a dispune în alt mod de Colet:
- 8.19.1. în cazul în care, din orice motiv, este sau devine imposibil să se efectueze Serviciul de Transport sau să se livreze Coletul în conformitate cu Condițiile de Serviciu de Transport convenite, iar Clientul nu furnizează Transportatorului instrucțiuni fezabile privind dirijarea Coletului;
- 8.19.2. în caz de pierdere a Documentelor de Transport dacă devine imposibilă identificarea persoanei autorizate să dispună de Colet;
- 8.19.3. în toate celelalte cazuri prevăzute de Legea Aplicabilă.
- 8.20. Transportatorul este responsabil să respecte confidențialitatea față de client, pe parcursul derulării prezentului contract.
- 8.21. Pentru transportul ce face obiectul comenzii de transport, Transportatorul va avea sau se va considera ca are dreptul la limitările și excluderile de răspundere stipulate de Convenția CMR. Procedura de despăgubire este detaliată în anexa nr. 8.
- 8.22. În situația în care Clientul nu își execută obligațiile de plată conform art 5, Transportatorul are dreptul exclusiv și unilateral să dispună suspendarea livrărilor până la îndeplinirea acestor obligații, termenul de livrare a lucrărilor decalându-se cu o perioadă corespunzătoare.
- 8.23. În situația în care întârzierile în achitarea soldurilor prevăzute la art. 5.11. depășesc 30 de zile calendaristice, iar Clientul este notificat de către Transportator despre acest lucru prin 2 notificări succesive, la interval de 15 zile între ele, transmise conform art. 18 Clientul este obligat să plătească, pe langa penalitățile pentru fiecare zi de întârziere până la achitarea efectivă a debitului, suma de 10.000 RON, cu titlu de daune-interese suplimentare, scadentă în a 3-a zi de la cea de-a

doua notificare.

8.24. In cazul in care Transportatorul nu se foloseste de drepturile prevazute in Contract, in cazul in care Clientul a savarsit o incalcare a obligatiilor asumate ori le-a indeplinit in mod inadecvat ori nu le-a indeplinit in termenul convenit, acest fapt nu va putea fi invocat ca o acceptare a acestuia ori o ca o renuntare asupra drepturilor cuvenite.

## **9. Răspunderea Transportatorului**

- 9.1. Transportatorul va fi răspunzător față de Client pentru pierderea totală, pierderea parțială sau deteriorarea Coletului care a avut loc din momentul ridicării Coletului de la Expeditor până la livrarea Coletului către Destinatari, sub rezerva Contractului de Transport și în conformitate cu T&CG și prevederile Legii Apliceabile. Clauzele 9.2 - 9.7 se vor aplica, cu excepția cazului în care prevederile obligatorii ale Legii Apliceabile prevăd altfel.
- 9.2. Sub rezerva Clauzei 3.6, în cazul în care Transportatorul este responsabil pentru despăgubiri cu privire la pierderea totală sau parțială a Coletului, această compensație nu va depăși valoarea Coletului la locul și momentul la care au fost acceptate pentru transport, determinată pe baza și în următoarea ordine:
- 9.2.1. prețul indicat în factura de achiziție în legătură cu Coletul; sau
  - 9.2.2. valoarea bunurilor de același fel și calitate. În cazul în care suma despăgubirii nu poate fi stabilită conform prevederilor de la Clauza 9.2.1 - 9.2.2, suma va fi stabilită de un evaluator independent. În orice caz, compensația nu va depăși, însă, limitele prevăzute de Legea Apliceabilă.
- 9.3. Sub rezerva Clauzei 3.6, în cazul în care Transportatorul este răspunzător pentru despăgubiri cu privire la daunele aduse Coletului, această despăgubire nu va depăși suma cu care Coletul a scăzut în valoare, calculată prin referire la valoarea Coletului determinată în conformitate cu Clauza. 9.2. Despăgubirea pentru daunele aduse Coletului nu poate, însă, să depășească:
- 9.3.1. dacă întregul lot a fost deteriorat – suma de plătit în cazul pierderii totale a Coletului;
  - 9.3.2. dacă doar o parte a Coletului a fost deteriorată – suma plătită în cazul pierderii părții afectate a Coletului.
- 9.4. Pe lângă compensațiile prevăzute în Clauzele 9.2 și 9.3, Transportatorul va rambursa remunerația datorată Transportatorului pentru Serviciul de Transport, taxele vamale și alte costuri suportate în timpul și în legătură cu transportul Coletului.:
- 9.4.1. în cazul unei pierderi totale – în totalitate;
  - 9.4.2. în cazul unei pierderi parțiale – proporțional cu pierderea suferită;
  - 9.4.3. în caz de avarie – în cuantumul corespunzătoare sumei cu care Coletul s-a diminuat în valoare.
- 9.5. În cazul întârzierii livrării, dacă reclamantul dovedește că din aceasta a rezultat un prejudiciu, Transportatorul va plăti despăgubirea pentru astfel de daune în conformitate cu și în sfera de aplicare a prevederilor T&CG. Cu excepția cazului în care dispozițiile obligatorii ale Legii Apliceabile prevăd altfel, orice compensație pentru întârzierea livrării nu va depăși remunerația datorată Transportatorului pentru Serviciul de Transport la care se referă întârzierea.
- 9.6. Cu excepția compensațiilor prevăzute la Clauzele 9.2 - 9.5 nu se vor plăti alte compensații pentru pierderea sau deteriorarea Coletului sau pentru întârzierea livrării.
- 9.7. În cazul în care Transportatorul este răspunzător față de Client pentru despăgubiri cu privire la pierderea sau daunele rezultate din neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a Comenzii de Transport, altele decât pierderea sau deteriorarea Coletului sau daunele rezultate din întârzierea livrării, o astfel de compensație nu va depăși valoarea remunerației care se datorează pentru Serviciul de Transport la care se referă neexecutarea sau executarea necorespunzătoare. Fără a aduce atingere celor de mai sus, Transportatorul nu va fi răspunzător pentru niciun profit pierdut și orice alt tip de daune indirecte sau de rezultat, în special daune rezultate din orice penalități contractuale plătite de către Client oricărui terț.
- 9.8. Transportatorul va fi exonerat de răspunderea pentru orice pierdere sau daune suferite de Client ca urmare a neîndeplinirii de către Client a obligațiilor sau îndatoririlor care îi revin în temeiul Contractului de Transport, T&CG și/sau Legea Apliceabilă, precum și în orice alte cazuri. la care se face referire în Legea Apliceabilă. În special, Transportatorul va fi exonerat de orice răspundere pentru pierderea sau deteriorarea Bunurilor Excluse.
- 9.9. Transportatorul nu va fi tinut raspunzator in niciun caz, pentru pierderile de profit, pierderile de posesie, daunele sau furtul marfurilor, costuri sau daune subsecvente, prejudicii ori vatamari aduse tertelor persoane ori Clientului, daca acestea se nasc ca urmare a executarii Comenzii ori din incalcare a prevederilor contractuale de catre Client, indiferent daca acestea au fost savarsite din culpa sau neglijenta.
- 9.10. Clientul nu va invoca raspunderea Transportatorului pentru toate si orice reclamatii, actiuni, proceduri, pierderi, prejudicii, daune, costuri sau cheltuieli ce se nasc in legatura cu indeplinirea obligatiilor de catre Client, in conformitate cu Comanda, cat timp acestea nu sunt nascute ca urmare a culpei directe, exclusive si dovedite a Transportatorului.



- 9.11. Transportatorul nu raspunde pentru daunele ce ar decurge din absenta, insuficienta sau defectuozitatea ambalajului, marcarii si/sau etichetarii marfii, precum si din lipsa unor informatii corespunzatoare cu privire la natura sau insusirile particulare ale marfii.
- 9.12. Transportatorul nu raspunde pentru situatia in care se constată, ulterior, semnării PV de predare-primire, lipsuri, pierderi, furturi cu privire la marfa livrată.

## 10. Răspunderea Clientului

- 10.1. Clientul va fi răspunzător față de Transportator pentru orice pierdere sau daune și va rambursa Transportatorului orice costuri și cheltuieli rezultate din neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a Comenzii de Transport de către Client sau din nerespectarea Legii Aplicabile.
- 10.2. În special, Clientul va fi responsabil pentru:
- 10.2.1. furnizarea în Comanda de Transport, în Documentul de Transport sau sub orice altă formă, informații și declarații care sunt neadevărate, incomplete, inexacte sau insuficiente;
  - 10.2.2. lipsa, incompletitudinea sau incorectitudinea documentelor care sunt necesare pentru executarea Serviciului de Transport;
  - 10.2.3. starea, ambalarea sau marcarea necorespunzătoare a Coletului;
  - 10.2.4. neconformitatea Coletului cu Condițiile Serviciului de Transport;
  - 10.2.5. Serviciului de Transport convenit între Client și Transportator, T&CG sau Legea Aplicabilă;
  - 10.2.6. încărcarea incorectă a Coletului sau plasarea incorectă a Coletului pe un vehicul;
  - 10.2.7. anularea Comenzii de Transport plasată anterior la Transportator sau refuzul de a încărca Coletul pe un vehicul;
  - 10.2.8. încălcarea obligației de încărcare sau descărcare în timp util a Coletului;
  - 10.2.9. nereușirea de a furniza îndrumări sau furnizarea de îndrumări nefezabile, dacă este solicitat de către Transportator;
  - 10.2.10. deteriorarea proprietății Transportatorului.

## 11. Reclamații

- 11.1. În cazul în care răspunderea Transportatorului rezultă din Comanda de Transport, persoana autorizată în mod corespunzător conform Legii Aplicabile (Clientul sau Destinatarul) va depune o reclamație scrisă către Transportator. Reclamația va specifica suma solicitată de Client și va include motivele care justifică suma solicitată. Cererea va fi însoțită în special de următoarele dovezi:
- 11.1.1. Comandă de Transport;
  - 11.1.2. Document de Transport;
  - 11.1.3. proces verbal de avarie sau orice alt document prin care se precizează dimensiunea și caracterul pagubei aduse Coletului - dacă acesta a fost întocmit;
  - 11.1.4. document de achiziție care să ateste valoarea Coletului (factură etc.);
  - 11.1.5. document care să ateste greutatea brută a Coletului lipsă sau deteriorat;
  - 11.1.6. informații dacă Coletul a fost asigurat (asigurare de marfă) și dacă dauna a fost soluționată de către asigurator;
  - 11.1.7. informații despre contul bancar al Clientului către care indemnizație urmează să fie platită.
  - 11.1.8. Cererea va include, de asemenea, orice alte informații și documente cerute de Legea Aplicabilă.
- 11.2. Transportatorul are dreptul de a solicita Clientului să trimită informații sau documente suplimentare dacă acestea sunt necesare pentru investigarea reclamației. În cazul în care reclamația a fost depusă de o persoană neautorizată sau cererea nu îndeplinește condițiile, așa cum sunt specificate în Clauza 11.1, sau orice alte condiții care se pot aplica, sau nu au fost prezentate documentele solicitate și alte dovezi, Transportatorul va solicita Clientului să corecteze sau să completeze cererea în mod corespunzător în termen de cel mult 14 zile de la data transmiterii unei astfel de cereri, persoanei care a depus reclamația, sub sancțiunea de a lăsa o astfel de reclamație nerezolvată.
- 11.3. Persoana care a depus reclamația este obligată să păstreze Coletul în starea sa inițială până la încheierea procedurilor privind reclamația procesată de Transportator.
- 11.4. Transportatorul va răspunde unei reclamații în termen de 30 de zile de la data la care Transportatorul primește reclamația, cu excepția cazului în care Legea Aplicabilă prevede o perioadă mai lungă de răspuns. În cazul daunelor care depășesc 5.000 EURO (sau echivalentul acestei sume în RON, conform cursului de schimb oficial comunicat de Banca Națională a României din momentul în care Transportatorul a ridicat Coletul pentru transport), timpul de răspuns la reclamații poate fi prelungit de către Transportator. Transportatorul va depune eforturi rezonabile pentru a procesa

astfel de reclamații în termen de 6 luni.

- 11.5. Cu excepția cazului în care prevederile obligatorii ale Legii Aplicabile prevăd altfel, în cazul în care Transportatorul solicită Clientului să completeze sau să corecteze o reclamație, perioada de răspuns la reclamație, așa cum este specificat în Clauza 11.4, curge din ziua în care Transportatorul primește reclamația, respectiv completarea sau corectarea reclamației.
- 11.6. Lipsa unui răspuns la reclamație în termenul prevăzut în Clauza 11.4 va fi considerată ca respingere a Reclamației de către Transportator.
- 11.7. Clientul nu va avea dreptul să compenseze sau să deducă în orice alt mod creanțe din remunerația Transportatorului sau din orice alte sume datorate Transportatorului.
- 11.8. Cu excepția cazului în care dispozițiile obligatorii ale Legii Aplicabile prevăd altfel, perioada de prescripție a pretențiilor Clientului împotriva Transportatorului care decurg din sau în legătură cu Contractul de Transport va fi de 1 an de la data la care reclamația a devenit exigibilă.
- 11.9. Procedura de despăgubire este detaliată în Anexa 8.

## **12. Drept de retenție sau gaj**

- 12.1. Pentru a garanta toate pretențiile Transportatorului în temeiul Comenzii de Transport (inclusiv orice creanțe restante rezultate din Serviciile de Transport prestate anterior), în special cererile de remunerație și rambursarea cheltuielilor suportate în legătură cu executarea Serviciului de Transport, Transportatorul - sub rezerva Legii Aplicabile - are drept de retenție sau de gaj asupra Coletului atâta timp cât Coletul rămâne la el sau la o persoană care deține Coletul în numele său, sau atâta timp cât poate dispune de Colet folosind documente.

## **13. Modificarea T&CG**

- 13.1. Transportatorul își rezervă dreptul de a modifica T&CG, de a revoca T&CG și de a înlocui T&CG (sau oricare dintre anexele la T&CG) cu noi termeni și condiții referitoare la Serviciul de Transport - în orice moment și la discreția sa. Orice modificare, revocare sau înlocuire a T&CG va fi publicată de Transportator pe Site-ul Web al Transportatorului cu o notificare prealabilă adecvată și/sau comunicată în alt mod Clientului. Clientul va avea acces permanent la Internet și se va familiariza, prin mijloace proprii, în mod regulat cu formularea actuală a T&CG și anexele la T&CG de pe Site-ul Web al Transportatorului.
- 13.2. Orice astfel de modificare, revocare sau înlocuire a T&CG va intra în vigoare și va deveni obligatorie după expirarea a 14 zile de la momentul punerii la dispoziția Clientului a modificării, revocării sau înlocuirii T&CG (cu excepția cazului în care notificarea Transportatorului specifică o dată ulterioară de intrare în vigoare a modificării, revocării sau înlocuirii T&CG) și nu va necesita obținerea consimțământului Clientului și/sau semnarea vreunor acorduri suplimentare sau a oricăror alte documente de către Client.
- 13.3. În cazul Contractelor de Transport încheiate înainte de intrarea în vigoare a modificării, revocării sau înlocuirii T&CG, se vor aplica T&CG anterioare.
- 13.4. În cazul în care Clientul și Transportatorul sunt obligați de acordul-cadru referitor la Serviciile de Transport încheiat înainte de intrarea în vigoare a modificării, revocării sau înlocuirii T&CG, T&CG anterioare se vor aplica până la intrarea în vigoare a unei modificări, revocări sau înlocuirii a T&CG și T&CG modificate sau înlocuite se vor aplica după intrarea în vigoare a unei modificări sau înlocuirii a T&CG.
- 13.5. În cazul modificării sau înlocuirii T&CG, Clientul își păstrează, totuși, dreptul de a înceta acordul-cadru aferent Serviciilor de Transport cu un preaviz de 30 zile. Până la expirarea perioadei de notificare se vor aplica T&CG anterioare. Clientul poate înceta contractul-cadru până la intrarea în vigoare a unei modificări, revocări sau înlocuirii a T&CG.

## **14. Protecția Datelor**

- 14.1. Transportatorul prelucrează datele cu caracter personal ale participanților la transport, acestea fiind persoane fizice furnizate de Client în Comanda de Transport, pentru a presta Serviciul de Transport în conformitate cu Termenii și Condițiile Generale de Furnizare a Serviciilor de Transport, menținând în același timp cerințele corespunzătoare de securitate și protecție a datelor în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul General Privind Protecția Datelor).
- 14.2. Clientul se asigură că (i) a obținut în mod legal datele cu caracter personal furnizate Transportatorului, (ii) are dreptul să transfere datele cu caracter personal în măsura în care este necesar pentru prestarea Serviciilor de Transport.
- 14.3. La solicitarea Clientului, Transportatorul va furniza datele personale ale șoferilor (numele și numărul cărții de identitate)

numai în scopul notificării livrării sau primirii Coletului.

## 15. Forta majora

- 15.1. Forta majoră exonerează părțile Comandaante de îndeplinirea obligațiilor asumate prin prezenta Comanda, pe toata perioada în care aceasta acționează;
- 15.2. Forta majoră reprezintă un eveniment mai presus de controlul părților, care nu se datorează greșelii sau vinii acestora, care nu putea fi prevăzut în momentul încheierii Comenzii și care face imposibila sau extrem de oneroasa executarea și, respectiv, îndeplinirea Comenzii. Sunt considerate asemenea evenimente: războaie, revoluții, incendii, inundații sau orice alte catastrofe naturale, restricții apărute ca urmare a unei carantine, pandemii, embargo, enumerarea nefiind exhaustiva ci enunțiativă;
- 15.3. Îndeplinirea Comenzii va fi suspendată în perioada de acțiune a forței majore, dar fără a prejudicia drepturile ce li se cuveneau părților până la apariția acesteia;
- 15.4. Partea care invocă forța majoră are obligația de a notifica celeilalte părți, imediat și în mod complet, în termen de maximum 3 zile, producerea acesteia și de a lua orice măsuri care îi stau la dispoziție în vederea limitării consecințelor. Pentru a opera exonerarea de răspundere, partea care invocă forța majoră va prezenta celeilalte părți, în cel mai scurt timp, un document emis de autoritățile competente prin care se confirmă producerea evenimentului de forță majoră sau a altor documente justificative;
- 15.5. Dacă forța majoră acționează sau se estimează că va acționa o perioadă mai mare de 15 zile, fiecare parte va avea dreptul să notifice celeilalte părți încetarea deplină a prezentei Comenzi, fără ca vreuna dintre părți să poată pretinde celeilalte daune-interese;
- 15.6. Eventualele fenomene meteorologice, pandemii sau orice alte evenimente mai presus de voința Transportatorului, ce atrag restricții de circulație din partea autorităților, prin care se periclitează / îngreunează livrarea produselor, vor decala corespunzător termenul de livrare prevăzut (acolo unde este cazul), neexistând culpa Transportatorului.

## 16. Confidentialitate

- 16.1. Părțile au obligația să nu divulge informațiile și documentațiile de care au luat la cunoștință în cursul derulării relațiilor comerciale, acestea fiind considerate informații confidențiale. Orice comunicare sau utilizare a datelor și informațiilor comerciale privitoare la prețuri, cantități, logistică utilizată etc. care pot leza interesele celeilalte părți poate atrage răspunderea celeilalte părți.

## 17. Notificari între parti

- 17.1. În accepțiunea părților contractante, orice notificare adresată de una dintre acestea celeilalte este valabilă îndeplinită dacă va fi transmisă prin prezentare personală, posta, curier, E-mail sau fax.
- 17.2. În cazul în care notificarea se face pe cale poștală, ea va fi transmisă, prin scrisoare recomandată, cu confirmare de primire (AR) și se consideră primită de către destinatar la data semnării de primire pe această confirmare.
- 17.3. Dacă notificarea se transmite prin E-mail, ea se consideră primită în aceeași zi lucrătoare în care a fost expediată.
- 17.4. Notificările verbale nu se iau în considerare de niciuna dintre părți, dacă nu sunt confirmate prin intermediul uneia din modalitățile prevăzute în alineatele precedente.

## 18. Prevederi finale

- 18.1. T&CG sunt disponibile gratuit pe Site-ul Web al Transportatorului.
- 18.2. În orice aspecte care nu sunt reglementate de prevederile relevante ale termenilor contractului sau T&CG se vor aplica prevederile relevante ale Legii Aplicabile.
- 18.3. Următoarele anexe fac parte integrantă din T&CG:

- Anexa 1 „Servicii Suplimentare”;
- Anexa 2 „Bunuri Excluse”;
- Anexa 3 „Plasarea Comenzilor de Transport”

- Anexa 4 „Remunerația Transportatorului”
- Anexa 5 “Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal”
- Anexa 6 “Indexul de motorina”
- Anexa 7 “Acord pentru transmiterea facturii electronice”
- Anexa 8 “Procedura de despagubire”

18.4. Cu excepția cazului în care dispozițiile imperative ale Legii Aplicabile prevăd altfel, orice dispute care decurg din sau în legătură cu Comanda de Transport vor fi soluționate pe cale amiabilă de către Părți prin negocieri și, în cazul în care nu se ajunge la un acord, de către instanța competentă care are jurisdicție la sediul Transportatorului.

**Anexa 1**  
**Servicii Suplimentare**











1. Transportatorul furnizează Servicii Suplimentare care completează sau extind Condițiile Serviciului de Transport.
2. Accesibilitatea Serviciilor Suplimentare depinde de tipul de Serviciu de Transport utilizat de Client și este descrisă în următoarele anexe:
  - 2.1. Anexa A – Servicii Suplimentare accesibile Clienților care utilizează Cargo Classic și Cargo Premium;
  - 2.2. Anexa B – Servicii Suplimentare accesibile Clienților care nu folosesc Cargo Classic și Cargo Premium;
  - 2.3. Anexa C – descrierea detaliată a Serviciilor Suplimentare.
3. Serviciile Suplimentare constituie o parte integrantă a Condițiilor Serviciului de Transport.
4. Transportatorul poate respinge comanda pentru efectuarea oricărui Serviciu Suplimentar fără a furniza motive și fără a-și asuma nicio răspundere față de Client.























În cazul în care Transportatorul este răspunzător față de Client pentru despăgubiri cu privire la pierderea sau prejudiciul rezultat din neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a Serviciului Suplimentar, o astfel de compensație nu va depăși taxa care se datorează pentru Serviciul Suplimentar la care se referă neexecutarea sau executarea necorespunzătoare. Fără a aduce atingere celor de mai sus, Transportatorul nu va fi răspunzător pentru nicio pierdere de profit și orice alt tip de daune indirecte sau de rezultat, în special daune rezultate din orice penalități contractuale plătite de către Client oricărui terți.







**Anexa A**

**Servicii Suplimentare accesibile Clienților care utilizează Cargo Classic și Cargo Premium**

		ACCESIBILITATE	
		Tipul Serviciului de Transport	
	SERVICII SUPLIMENTARE	Cargo Classic	Cargo Premium
COD	Plata la livrare	+	+
CFT	Plata pentru transport	+	+
ROP	Schimb de paleți	+	+
ROP 48	Ridicarea a până la 48 de paleți și returnarea la Expeditor	+	+
e-ROD	Acces electronic la documentația de livrare semnată și scanată	+	+
SMS	SMS care informează Destinatarul despre ridicare și livrare	+	+
EML	E-mail care informează Destinatarul despre ridicare și livrare	+	+
HMD	Livrare la domiciliu, canal B2C* * include SMS (gratuit)	-	+
TID	Livrare la ora specificată	-	+
SLF	Livrare la raft	-	+
HUN	Transportatorul descarcă Coletul la locul de utilizare dedicat	-	+













<b>HLO</b>	<i>Transportatorul încarcă Coletul la locul de utilizare dedicat</i>		
<b>ADV</b>	<i>Asistență prealabilă livrării de la biroul Raben</i>		
<b>ADV 3</b>	<i>Asistență pe platforma www a Destinatarului oferită de Raben</i>		
<b>ADVPU</b>	<i>Asistență prealabilă ridicării de la biroul Raben</i>		
<b>RTS</b>	<i>Coletul este livrat în intervale de timp stabilite de Raben</i>		

<b>OTS</b>	<i>Transportul este livrat în intervale de timp stabilite de Client</i>		
<b>CALL</b>	<i>Apel de la șoferul Raben înainte de livrare</i>		
<b>ND 08</b>	<i>Livrare în prima zi posibilă până la ora 08:00 conform Termenului standard de livrare</i>		
<b>ND 10</b>	<i>Livrare în prima zi posibilă până la ora 10.00 conform Termenului standard de livrare</i>		
<b>ND 12</b>	<i>Livrare în prima zi posibilă până la ora 12.00 conform Termenului standard de livrare</i>		
<b>ND 16</b>	<i>Livrare în prima zi posibilă până la ora 16.00 conform Termenului standard de livrare</i>		
<b>FIX</b>	<i>Livrare în ziua fixată în timpul programului de lucru, nu mai târziu de 3 zile după Termenul standard de livrare</i>		
<b>FIX 08</b>	<i>Livrare în ziua fixată până la ora 08:00, nu mai târziu de 3 zile după Termenul standard de livrare</i>		
<b>FIX 10</b>	<i>Livrare în ziua fixată până la ora 10:00, nu mai târziu de 3 zile după Termenul standard de livrare</i>		
<b>FIX 12</b>	<i>Livrare în ziua fixată până la ora 12:00, nu mai târziu de 3 zile după Termenul standard de livrare</i>		
<b>EXACT</b>	<i>Livrare în ziua și ora exactă, nu mai târziu de 3 zile după Termenul standard de livrare</i>		

<b>SPU</b>	<i>Destinatarul ridică Coletul pe cont propriu din depozitul Raben</i>		
<b>PCD</b>	<i>Poză care Confirmă Livrarea</i>		
<b>UNLO</b>	<i>Descărcarea Coletului la locul de livrare</i>		

**Anexa B**

**Servicii suplimentare accesibile Clienților care nu folosesc Cargo Classic și Cargo Premium**

<b>SERVICII SUPLIMENTARE ADDITIONAL SERVICES</b>		<b>ACCESIBILITATE ACCESSIBILITY</b>
<b>COD</b>	<i>Plata la livrare</i>	
<b>CFT</b>	<i>Plata pentru transport</i>	
<b>ROP</b>	<i>Schimb de paleți</i>	
<b>ROP 48</b>	<i>Ridicarea a până la 48 de paleți și returnarea către Expeditor</i>	
<b>e-ROD</b>	<i>Acces electronic la documentația de livrare semnată și scanată</i>	
<b>SMS</b>	<i>SMS care informează Destinatarul despre ridicare și livrare</i>	
<b>EML</b>	<i>E-mail care informează Destinatarul despre ridicare și livrare</i>	
<b>HMD</b>	<i>Livrare la domiciliu, canal B2C*</i> <i>* include SMS (gratuit)</i>	
<b>TID</b>	<i>Livrare la ora specificată între 10:00 și 22:00</i>	
<b>SLF</b>	<i>Livrare la raft</i>	
<b>HUN</b>	<i>Transportatorul descarcă Coletul la locuri dedicate de utilizare</i>	
<b>HLO</b>	<i>Transportatorul încarcă Coletul la locuri dedicate de utilizare</i>	

Anexa C

Descriere detaliată a Serviciilor Suplimentare

TIPUL DE SERVICIU DE TRANSPORT	DESCRIERE
Cargo Classic	<p><b>Definiție:</b>                      Transportatorul va finaliza Serviciul de Transport în termen de 1 Zi Lucrătoare suplimentară Termenului standard de livrare</p> <p><b>Condiții suplimentare:</b>                      Cargo Classic nu se aplică Coletelor care necesită condiții de temperatură peste zero în timpul procesului de transport și Coletelor cu bunuri vamale.</p>
Cargo Premium	<p><b>Definiție:</b>                      Transportatorul va finaliza Serviciul de Transport Intern:                      (a) în conformitate cu Termenul standard de livrare; sau                      (b) în Ziua Lucrătoare specificată de Client, care se încadrează în 3 Zile Lucrătoare de la Termenul standard de livrare</p> <p><b>Condiții suplimentare pentru punctul (b):</b>                      Nu se aplică Coletelor cu bunuri ADR, inclusiv alcool sau bunuri care necesită Temperatură Controlată.</p>

TIPUL DE SERVICIU DE TRANSPORT	DESCRIERE
<p>COD</p> <p><i>Plata la livrare</i></p>	<p><b>Definiție:</b>                      Transportatorul va colecta de la Destinatar suma specificată de pentru Colet și o va transfera Clientului, ambele operațiuni efectuându-se exclusiv prin mijloace electronice.</p> <p><b>Condiții suplimentare:</b>                      (a) Suma totală de numerar care urmează să fie colectată de către Transportator de la Destinatar pentru Coletul livrat în aceeași zi nu va depăși suma echivalentă a 2500 EURO incl. TVA (indiferent de numărul de Colete pentru același Destinatar) în moneda locală a locului de livrare. Nu este permisă comandarea COD pentru două sau mai multe Colete separate destinate aceluiași Destinatar și pentru aceeași dată de livrare dacă suma totală a numerarului care trebuie încasat de la Destinatar depășește suma echivalentă a 2500 EUR în moneda locală a locului de livrare incl. TVA;                      (b) Comanda de Transport trebuie să includă suma care trebuie colectată de la Destinatar;                      (c) Clientul trebuie să notifice Transportatorului contul bancar în moneda țării locului de livrare, în care trebuie să fie transferat numerarul; notificarea trebuie să fie în format electronic. Contul bancar menționat mai sus trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:                      – este ținut la o bancă cu sediul social în România sau la o filială a unei bănci străine stabilită în România sau la o cooperativă de economii și credit cu sediul social în România; și                      – va fi dezvăluit în cadrul datelor Clientului incluse în lista plătitorilor de TVA (așa-numita listă albă).                      (c1) Clientul va fi răspunzător și obligat să exonereze Transportatorul de orice răspundere, precum și să ramburseze Transportatorului toate daunele documentate, costurile și cheltuielile suportate de către Transportator ca urmare a neîndeplinirii sau îndeplinirii necorespunzătoare de către Client a obligației prevăzute la litera (c) de mai sus. În special, Clientul va fi răspunzător</p>



	<p>pentru toate costurile rezultate din impozite, dobânzi, taxe, amenzi sau penalități plătite de Transportator în legătură cu transferul sumei încasate în contul bancar al Clientului, care nu a fost dezvăluit în lista albă sau nu îndeplinește alte cerințe prevăzute la litera (c) de mai sus;</p> <p>(d) Clientul se va asigura că Destinatarul are suma necesară care urmează să fie colectată de către Transportator conform COD.</p> <p>(e) predarea Coletului către Destinatar este supusă plății de către Destinatar care urmează să fie încasată de către Transportator conform COD. În cazul în care Destinatarul refuză plata sumelor conform COD, Transportatorul se poate opri de la predarea Coletului Destinatarului și își poate exercita alte drepturi prevăzute de lege sau de T&amp;CG;</p> <p>(f) suma colectată de la Destinatar va fi transferată în contul bancar indicat în termen de 10 Zile Lucrătoare de la încasarea sumei de la Destinatar;</p> <p>(g) Transportatorul va percepe Clientului care a comandat serviciul COD costul transferului bancar internațional (în plus față de remunerația pentru COD);</p> <p>(h) în cazul în care Transportatorul predă Coletul Destinatarului, dar nu reușește să efectueze COD din motive pentru care Transportatorul este responsabil, Clientul va avea dreptul de a pretinde de la Transportator o compensație care nu depășește suma care ar fi trebuit să fie încasată de la Destinatarul, cu condiția ca Clientul să demonstreze că suma respectivă este neîncasabilă și că toate acțiunile legale și procedurale au fost epuizate.</p>
<p><b>CFT</b></p> <p><i>Plata pentru transport</i></p>	<p><b>Definiție:</b> Transportatorul va încasa de la Destinatar remunerația Transportatorului pentru Serviciul de Transport și alte sume taxabile pentru Colet exclusiv prin mijloace electronice.</p> <p><b>Condiții suplimentare:</b></p> <p>(a) Comanda de Transport trebuie să includă numărul de identificare fiscală al Destinatarului (număr de TVA);</p> <p>(b) Clientul se va asigura că Destinatarul are suma exactă care urmează să fie colectată de către Transportator conform CFT.</p> <p>(c) Predarea Coletului către Destinatar este supusă plății de către Destinatar a remunerației Transportatorului pentru Serviciul de Transport și a altor sume taxabile pentru Colet. În cazul în care Destinatarul refuză să plătească sumele specificate mai sus, Transportatorul se poate opri de la predarea Coletului către Destinatar și poate exercita alte drepturi prevăzute de lege sau de T&amp;CG;</p> <p>(d) CFT nu exonerează Clientul de responsabilitatea sa pentru plata remunerației Transportatorului pentru Serviciul de transport și a altor sume imputate asupra Coletului. Clientul rămâne obligat să plătească sumele specificate mai sus în cazul în care Destinatarul refuză să accepte Coletul sau va accepta Coletul, dar nu va plăti aceste sume Transportatorului. În acest din urmă caz, Clientul și Destinatarul sunt răspunzători solidar față de Transportator pentru plata acestor sume.</p>
<p><b>ROP</b></p> <p><i>Schimb de paleți</i> <i>*Serviciu accesibil în gamă limitată în distribuția internațională.</i> <i>Poate fi extins în continuare cu: ROP 48</i></p>	<p><b>Definiție:</b> Transportatorul va schimba cu Destinatarul și va returna Clientului europaletii care au fost livrați Destinatarului împreună cu Coletul.</p> <p><b>Condiții suplimentare:</b></p> <p>(a) numai europaletii (adică paleți plăți, din lemn, cu dimensiunile 120 cm x 80 cm, care îndeplinesc cerințele UIC 435-2 Codex sau echivalentul acestuia, etichetați legal cu marca EUR sau EPAL) sunt eligibili pentru schimb și returnare;</p> <p>(b) numărul de europaletii care urmează să fie schimbați și returnați va fi declarat de către Expeditor în Documentul de Transport înainte ca Coletul să fie predat Transportatorului;</p>

(c) la ridicarea Coletului de la Expeditor, Transportatorul (șoferul) verifică doar numărul de paleți declarați de Expeditor pentru schimb. Șoferul nu verifică dacă paleții sunt europaleți și dacă îndeplinesc toate cerințele. Verificarea paleților declarați la schimb se face de către Destinatar care califică paleții drept europaleți (eligibili pentru schimb). Cu toate acestea, Transportatorul poate refuza să presteze serviciul ROP dacă devine evident că paleții declarați de către Expeditor nu sunt eligibili pentru schimb și returnare (în special dacă sunt falși sau incompatibili).

(d) europaleții sunt schimbați imediat după livrarea Transportului către Destinatar; schimbul de europaleți (adică numărul de europaleți livrați Destinatarului și numărul de europaleți schimbați de către Destinatar) este evidențiat în Documentul de Transport care confirmă livrarea Coletului; lipsa oricărei mențiuni privind numărul de europaleți schimbați de Destinatar înseamnă că Destinatarul nu a schimbat niciun fel de europaleți;

(e) Transportatorul este obligat să returneze Clientului nu mai mult de 80% din europaleții care au fost schimbați anterior de către Destinatar în timpul livrării Coletului și au fost confirmați în Documentul de Transport;

(f) Transportatorul nu este obligat să returneze Clientului paleții pe care Destinatarul a refuzat să îi schimbe (indiferent de motivul acestui refuz) în timpul livrării Coletului; Transportatorul nu este responsabil pentru europaleții care nu au fost schimbați de către Destinatar. Transportatorul are dreptul la o remunerație integrală pentru Serviciul ROP și în cazul în care Destinatarul nu schimbă europaleții (inclusiv în cazul în care Destinatarul oferă paleți neschimbabili). În scopul determinării remunerației pentru Serviciul ROP, europaleții care nu au fost schimbați de către Destinatar sunt tratați ca fiind schimbați.

(g) Clientul se va asigura că Destinatarul are numărul exact de europaleți care urmează să fie schimbați cu europaleții livrați împreună cu Coletul; Transportatorul poate refuza să accepte paleți de la Destinatar dacă devine evident că paleții schimbați de către Destinatar nu sunt eligibili pentru schimb (în special dacă sunt falși sau incompatibili);

(h) Transportatorul întocmește lunar un sold care specifică numărul de europaleți care urmează să fie returnați de către Transportator. Soldul se întocmește în mod incremental, adică numărul de paleți rezultat din soldul lunii anterioare

(X-1) este inclus ca în soldul lunii curente (X). Soldul de paleți pentru luna curentă este:

– majorat cu numărul de paleți schimbați de către Destinatari în timpul livrării Coletului care a avut loc în luna dată (conform Documentelor de Transport);

– diminuat cu numărul de paleți returnați de către Transportator Clientului în luna dată;

Transportatorul prezintă Clientului soldul de paleți. Soldul pentru luna dată va fi final și obligatoriu, cu excepția cazului în care Clientul ridică obiecții în termen de 7 zile de la primirea soldului de la Transportator.

Soldul constituie o bază pentru ca Clientul și Transportatorul să solicite returnarea unui număr corespunzător de europaleți, sub rezerva Clauzelor (i) și (j);

(i) Transportatorul returnează europaleții la ridicarea unui alt Colet sau prin livrări dedicate de europaleți; Clientul este obligat să confirme numărul de paleți EUR returnați de către Transportator;

	<p>(j) Decontarea finală se va face în termen de 30 de zile de la încetarea cooperării, pe baza soldului ultimei luni calendaristice de cooperare.</p>
<p><b>ROP 48</b></p> <p><i>Ridicarea a până la 48 de paleți și returnarea către Expeditor</i></p>	<p><b>Definiție:</b> Transportatorul va colecta până la 48 de europaletii de la Destinatar și îi va deconta cu Clientul (indiferent dacă europaletii sunt schimbați pe baza ROP).</p> <p><b>Condiții suplimentare:</b> (a) ROP 48 este disponibil doar pentru Clientii care au comandat ROP); (b) În cazul în care Destinatarul nu pregătește un număr suficient de europaletii pentru colectare, Transportatorul este exonerat de obligația de a îndeplini ROP 48. Lipsa unui număr suficient de europaletii va fi evidențiată în Documentul de Transport;</p> <p>Toți ceilalți termeni și condiții ale ROP se aplică în mod corespunzător.</p>
<p><b>e-ROD</b></p> <p><i>Acces electronic la documentația de livrare semnată și scanată. * Serviciu accesibil în gamă limitată în distribuția internațională</i></p>	<p><b>Definiție:</b> Transportatorul va gestiona documentele primite de la Client (în modul convenit) și va solicita Destinatarului să confirme primirea Coletului pe aceste documente (prin semnare și/sau ștampilare) și să furnizeze Clientului o variantă scanată (imagine electronică) a documentelor confirmate.</p> <p><b>Condiții suplimentare:</b> (a) toate documentele transmise Transportatorului la care se referă e-ROD trebuie să fie enumerate în Comanda de Transport; (b) fiecare document la care se referă e-ROD trebuie să fie transmis Transportatorului într-un singur exemplar conform principiului: 1 document = 1 fișier pdf/tiff; (c) Documentele care nu fac obiectul returnării (adică certificate, facturi, chitanțe pentru paleți) trebuie să fie plasate în interiorul Coletului sau transmise Destinatarului folosind alte canale de comunicare; (d) Transportatorul nu verifică dacă numărul și tipul documentelor primite de la Client se potrivesc cu cele incluse de către Client în Comanda de Transport; (e) Transportatorul nu verifică conținutul documentelor primite de la Client la care se referă e-ROD și nu își asumă responsabilitatea pentru pierderea sau caracterul incomplet al acestora. Transportatorul nu interferează cu conținutul sau numărul documentelor; (f) Transportatorul nu poartă nicio responsabilitate pentru conținutul documentelor la care se referă e-ROD; (g) după confirmarea de către Destinatar, documentele la care se referă e-ROD vor fi scanate și apoi arhivate și stocate de către Transportator (sau de către furnizorul extern de servicii de stocare). Documentele vor fi păstrate pe o perioadă de 5 ani după anul în care a fost executat serviciul e-ROD. După această perioadă, documentele vor fi distruse de către Transportator; (h) variantele scanate (imaginile electronice) ale documentelor confirmate de Destinatar vor fi puse la dispoziția Clientului în termen de 7 Zile Lucrătoare de la livrarea Coletului, prin intermediul site-ului myRaben.com, în modulul truck&amp;trace; (f) pe baza unei cereri separate a Clientului și contra unei taxe suplimentare prevăzute în <b>Anexa 4</b>, Transportatorul va furniza Clientului documentele originale confirmate de Destinatar în termen de 10 Zile Lucrătoare de la cererea Clientului, însă nu mai devreme de 30 de Zile Lucrătoare de la livrarea Bunurilor. În cazuri temeinic justificate (de exemplu, din cauza numărului mare de solicitări), termenul limită pentru furnizarea Clientului a documentelor originale confirmate de Destinatar poate fi prelungit de către</p>

	<p>Transportator.</p> <p>Transportatorul are dreptul de a distruge documentele originale confirmate de Destinatar, după expirarea perioadei de depozitare specificate în Clauza (g).</p>
<p><b>SMS</b></p> <p><i>SMS care informează Destinatarul despre ridicare și livrare</i></p>	<p><b>Definiție:</b> Transportatorul va trimite Destinatarului două notificări prin SMS cu informații despre statusul procesului de transport al Coletului. a) Prima notificare – este creată și trimisă Destinatarului după ce Coletul este înregistrat în sistemul de transport al Transportatorului; (b) A doua notificare – este creată și trimisă Destinatarului după ce Coletul este distribuit pentru livrare. <b>Condiții suplimentare:</b> Clientul trebuie să includă în Comanda de Transport un număr de telefon mobil valabil pe care urmează să fie trimise informații despre statusul procesului de transport al Coletului.</p>
<p><b>EML</b></p> <p><i>E-mail care informează Destinatarul despre ridicare și livrare</i></p>	<p><b>Definiție:</b> Transportatorul va trimite Destinatarului două notificări prin poștă electronică cu statusul procesului de transport al Coletului. (a) Prima notificare – este creată și trimisă Destinatarului după ce Coletul este înregistrat în sistemul de transport al Transportatorului; (b) A doua notificare – este creată și trimisă destinatarului după ce Coletul este distribuit pentru livrare. <b>Condiții suplimentare:</b> Clientul trebuie să includă în Comanda de Transport o adresă de e-mail valabilă pe care urmează să fie trimise informațiile despre statusul procesului de transport al Coletului.</p>
<p><b>HMD</b></p> <p><i>Livrare la domiciliu, canal B2C* Poate fi extins în continuare cu: TID SLF</i></p>	<p><b>Definiție:</b> Transportatorul va livra Coletul Destinatarului – nu unui antreprenor (ci unei persoane private) în România.</p> <p>Există 4 intervale orare disponibile: (8:00 – 21:00, 8:00 – 13:00, 13:00 – 16:00, 16:00 -21:00). În cazul în care Destinatarul nu selectează niciun interval orar, livrarea va avea loc între orele 8:00-21:00. Șoferul ia decizia în mod independent când Coletul va fi livrat Destinatarului în intervalul de timp aplicabil. În intervalul de timp aplicabil, Destinatarul trebuie să fie pregătit să preia Coletul când sosește șoferul.</p> <p>Transportatorul va întreprinde următoarele acțiuni:</p> <p>(a) va trimite o notificare Destinatarului prin SMS sau poștă electronică după ridicarea Coletului de la Destinatar;</p> <p>(b) va trimite o notificare Destinatarului prin SMS sau poștă electronică după ce Coletul este distribuit pentru livrare;</p> <p>(c) va efectua un apel telefonic către Destinatar pentru a confirma timpul de livrare estimat în intervalul orar. Cu toate acestea, în cazul în care livrarea are loc în afara intervalului orar, nu poate fi un motiv pentru care Destinatarul să accepte Coletul dacă Destinatarul este acasă;</p> <p>(d) Va descărca Coletul din vehicul și îl va livra:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– la ușa sediului Destinatarului – în cazul Coletului cu masa totală de până la 30 kg și suma dimensiunilor (înălțime/lățime/lungime) care nu depășește 300 cm;</li><li>– la primul obstacol arhitectural (ex. scări/ușă etc.) – în cazul Coletului cu masa totală de până la 300 kg;</li><li>– la cea mai apropiată distanță disponibilă pentru vehiculul cu capacitatea de 1500 kg – în cazul Coletului cu masa totală care depășește 300 kg.</li></ul> <p><b>Condiții suplimentare:</b></p>

	<p>(a) Masa totală a Coletului nu poate depăși 1500 kg; (b) Înălțimea totală a unei singure unități de transport (de exemplu, palet) nu poate depăși 180 cm brut; (c) HMD nu se aplică Coletelor cu bunuri periculoase (bunuri ADR), bunurilor care necesită Temperatură Controlată și Coletelor cu bunuri vamale; (d) Toate documentele legate de Colet la care se referă HMD ar trebui să fie plasate în interiorul Coletului; Clientul trebuie să includă în Comanda de Transport un număr de telefon valabil sau o adresă de e-mail la care să fie transmise informații despre statusul procesului de transport al Coletului.</p>
<p><b>SLF</b></p> <p><i>Livrare la raft. Serviciu disponibil doar cu HMD.</i></p>	<p><b>Definiție:</b> Transportatorul va descărca Coletul și îl va livra în incinta Destinatarului.</p> <p>În cazul în care Coletul este plasat pe paleți, Destinatarul va inspecta mai întâi starea vizibilă a Coletului și a ambalajului acestuia în prezența șoferului, va confirma acceptarea Coletului și va despacheta Coletul pentru a permite șoferului să transporte articolele individuale de bunuri în incinta Destinatarului.</p> <p><b>Condiții suplimentare:</b></p> <p>(a) Masa totală a Coletului nu poate depăși 300 kg; (b) Masa unui singur articol din bunurile care alcătuiesc Coletul, incl. ambalajul (de exemplu, cutie, ladă sau container) nu poate depăși 84 kg; (c) Suma dimensiunilor (lungime/înălțime/lățime) ale unui singur articol din bunurile care alcătuiesc Coletul incl. ambalajul nu poate depăși 300 cm.</p>
<p><b>TID</b></p> <p><i>Livrare B2C la ora specificată. Serviciu accesibil numai cu HMD.</i></p>	<p><b>Definiție:</b> Transportatorul va livra Coletul Destinatarului la ora specificată de Client în Comanda de Transport (cu o toleranță de +/- 30 de minute), între orele 10:00 și 22:00 în Termenul standard de livrare.</p> <p><b>Condiții suplimentare:</b></p> <p>(a) Accesibilitatea orei de livrare depinde de codul poștal al locului de livrare; (b) Taxa pentru TID va fi rambursată Clientului în cazul în care Transportatorul nu livrează Coletul la timp din alte motive decât Forța Majoră sau din motive imputabile Clientului, Expeditorului sau Destinatarului; (c) Orice reclamații referitoare la TID vor fi depuse la Serviciul Clienti local în termen de 5 Zile Lucrătoare de la data livrării.</p>
<p><b>HUN</b></p> <p><i>Transportatorul descarcă Coletul la locul dedicat de utilizare</i></p>	<p><b>Definiție:</b> Transportatorul va descărca Coletul din vehicul și îl va livra în incinta Destinatarului. Dacă utilizarea echipamentelor suplimentare este imposibilă, Coletul va fi descărcat și livrat de către șofer manual.</p> <p>În cazul în care Coletul este plasat pe paleți, Destinatarul va inspecta mai întâi starea vizibilă a Coletului și a ambalajului acestuia în prezența șoferului, va confirma acceptarea Coletului și va despacheta Coletul pentru a permite șoferului să transporte articolele individuale de bunuri în incinta Destinatarului.</p> <p><b>Condiții suplimentare:</b></p> <p>(a) Masa totală brută a Coletului nu poate depăși 300 kg; (b) Masa brută a unui singur articol din bunurile care alcătuiesc Coletul, inclusiv ambalajul (de exemplu, cutie, ladă sau container) nu poate depăși 30 kg; (c) Suma dimensiunilor (înălțime/lățime/ lungime) unui singur articol din bunurile care alcătuiesc Coletul, inclusiv ambalajul, nu poate depăși 300 cm;</p> <p>HUN nu se aplică Coletelor cu bunuri periculoase (bunuri ADR) și cu bunuri care necesită Temperatură Controlată.</p>
<p><b>HLO</b></p>	<p><b>Definiție:</b></p>

<p><b>Transportatorul încarcă Coletul la locuri dedicate de utilizare</b></p>	<p>Transportatorul va ridica Coletul de la sediul Expeditorului și îl va încărca pe vehicul. Dacă utilizarea echipamentelor suplimentare este imposibilă, Coletul va fi încărcat manual de către șofer.</p> <p><b>Condiții suplimentare:</b></p> <p>(a) Masa brută reală totală a Coletului nu poate depăși 300 kg;</p> <p>(b) Masa brută reală a unui singur articol din bunurile care alcătuiesc Coletul, inclusiv ambalajul, nu poate depăși 30 kg; Suma dimensiunilor (înălțime/lățime/lungime) unui singur articol din bunurile care alcătuiesc Colet , inclusiv ambalajul, nu poate depăși 300 cm;</p> <p>(d) HLO nu se aplică Coletelor cu bunuri periculoase (bunuri ADR) și cu bunuri care necesită Temperatură Controlată.</p>
<p><b>ADV</b></p> <p><b>Asistență prealabilă livrării de la biroul Raben</b></p>	<p><b>Definiție:</b> Transportatorul va efectua un apel telefonic sau un mesaj de e-mail către Destinatar și îl va anunța despre ziua estimată de livrare a Coletului în timpul programului de lucru Raben.</p> <p><b>Condiții suplimentare:</b></p> <p>(a) Clientul este obligat să furnizeze Transportatorului un număr de telefon valid și numele reprezentantului Destinatarului sau adresa de e-mail în scopul contactării Destinatarului;</p> <p>(b) Transportul va fi oprit pentru o Zi Lucrătoare pentru a conveni cu Destinatarul asupra datei de livrare (Termenul de Livrare este prelungit cu o Zi Lucrătoare);</p> <p>(c) Destinatarului i se permite să convină ziua de livrare în cel mult 3 zile de la prima zi posibilă de livrare;</p> <p>(d) Destinatarului nu i se permite să solicite livrarea la oră, care este un serviciu suplimentar, care ar putea fi comandat numai de Client;</p> <p>ADV nu este disponibil pentru Coletele cu bunuri vamale și pentru Coletele care necesită Temperatură Controlată.</p>
<p><b>ADV 3</b></p> <p><b>Asistență pe platforma www a Destinatarului oferită de Raben</b></p>	<p><b>Definiție:</b> Transportatorul va contacta Destinatarul înainte de livrarea Coletului, introducând în sistemul informatic al Destinatarului datele/informațiile necesare despre ora estimată de livrare a Coletului sau tipul și dimensiunea Coletului.</p> <p><b>Condiții suplimentare:</b></p> <p>(a) Disponibilitatea ADV 3 este limitată doar la anumite destinații (locuri de livrare);</p> <p>În cazul în care Transportatorul – din cauza furnizării Serviciului Suplimentar ADV 3, este obligat să dezvăluie informații care constituie date cu caracter personal, Clientul – ca entitate la a cărei solicitare sunt dezvăluite datele, este singurul responsabil pentru securitatea prelucrării datelor cu caracter personal în cadrul sistemului informatic al Destinatarului.</p> <p>(c) Clientul va despăgubi Transportatorul împotriva oricăror pretenții care îi vor fi adresate Transportatorului în legătură cu introducerea datelor de către Transportator (inclusiv, în special, a datelor personale) în sistemul informatic al Destinatarului.</p>
<p><b>ADVPU</b></p> <p><b>Asistență prealabilă ridicării de la biroul Raben</b></p>	<p><b>Definiție:</b> Transportatorul va apela telefonic Expeditorul și va conveni asupra primei date posibile de ridicare a Coletului.</p> <p><b>Condiții suplimentare:</b> Clientul trebuie să includă în Comanda de Transport un număr de telefon valabil în scopul contactării Expeditorului și numele reprezentantului Expeditorului</p>

<b>RTS</b> <i>Coletul este livrat în intervalele de timp stabilite de Raben</i>	<b>Definiție:</b> Transportatorul va livra Coletul Destinatarului într-o Zi Lucrătoare în intervalele de timp stabilite de Transportator cu Destinatarul.  <b>Condiții suplimentare:</b> Disponibilitatea RTS este limitată doar la anumite destinații (locuri de livrare).
<b>OTS</b> <i>Coletul este livrat în intervalele de timp stabilite de Raben</i>	<b>Definiție:</b> Transportatorul va livra Coletul Destinatarului în intervalul orar de 2 ore specificat de Client în Comanda de Transport, între orele 12:00 și 22:00 în prima Zi Lucrătoare posibilă a Termenului de livrare standard.  <b>Condiții suplimentare:</b> (a) Disponibilitatea OTS este limitată doar la anumite destinații (locuri de livrare);  (b) Clientul trebuie să specifice intervalul orar în Comanda de Transport; (c) OTS nu este disponibil pentru Destinatarii care acceptă livrarea Coletului în intervale de timp predefinite; taxa pentru OTS va fi rambursată Clientului în cazul în care Transportatorul nu livrează Bunurile la timp din alte motive decât Forța Majoră sau din motive imputabile Clientului, Expeditorului sau Destinatarului; (e) Orice reclamații privind OTS vor fi transmise Serviciului Clienti local în termen de 5 Zile Lucrătoare de la data livrării.
<b>CALL</b> <i>Apel telefonic de la șoferul Raben înainte de livrare</i>	<b>Definiție:</b> Transportatorul (șoferul) va apela Destinatarul cu min. 1 oră înainte de livrare în ziua livrării planificate și îl va anunța despre ora estimată de livrare a Coletului.  <b>Condiții suplimentare:</b> Clientul trebuie să includă în Comanda de Transport un număr de telefon valabil în scopul contactării Destinatarului și numele reprezentantului Destinatarului.
<b>ND 08</b> <i>Livrare în prima zi posibilă până la ora 08.00, conform Termenului standard de livrare</i>	<b>Definiție:</b> Transportatorul va livra Coletul Destinatarului între orele 6:00 și 8:00 în prima Zi Lucrătoare posibilă a Termenului standard de livrare.  <b>Condiții suplimentare:</b> (a) Disponibilitatea ND 08 depinde de codul poștal al locului de livrare; (b) ND 08 nu este disponibil pentru Destinatarii care acceptă livrarea Coletului în intervale de timp predefinite pentru Raben;  (c) ND 08 nu este disponibil pentru Coletele cu bunuri vama și pentru Coletele care necesită Temperatură Controlată;  (d) Taxa pentru ND 08 va fi rambursată Clientului în cazul în care Transportatorul nu livrează Coletul la timp din alte motive decât Forța Majoră sau din motive imputabile Clientului, Expeditorului sau Destinatarului; (e) Orice reclamații referitoare la ND 08 vor fi depuse la Serviciul Clienti local în termen de 5 Zile Lucrătoare de la data livrării.
<b>ND 10</b> <i>Livrare în prima zi posibilă până la ora 10.00 conform Termenului standard de livrare</i>	<b>Definiție:</b> Transportatorul va livra Coletul Destinatarului între orele 6:00 și 10:00 în prima Zi Lucrătoare posibilă a Termenului standard de livrare.  <b>Condiții suplimentare:</b> (a) Disponibilitatea ND 10 depinde de codul poștal al locului de livrare;  (b) ND 10 nu este disponibil pentru Destinatarii care acceptă livrarea Coletului în intervale de timp predefinite pentru Raben;  (c) ND 10 nu este disponibil pentru Coletele cu bunuri vama și pentru Coletele care necesită Temperatură Controlată;

	<p>(d) Taxa pentru ND 10 va fi rambursată Clientului în cazul în care Transportatorul nu livrează Coletul la timp din alte motive decât Forța Majoră sau din motive imputabile Clientului, Expeditorului sau Destinatarului;</p> <p>Orice reclamații privind ND 10 vor fi trimise la Serviciul Clienți local în termen de 5 Zile Lucrătoare de la data livrării.</p>
<p><b>ND 12</b></p> <p><i>Livrare în prima zi posibilă până la ora 12.00 conform Termenului de livrare standard</i></p>	<p><b>Definiție:</b> Transportatorul va livra Coletul Destinatarului între orele 6:00 și 12:00 în prima Zi Lucrătoare posibilă a Termenului standard de livrare.</p> <p><b>Condiții suplimentare:</b></p> <p>(a) Disponibilitatea ND 12 depinde de codul poștal al locului de livrare;</p> <p>(b) ND 12 nu este disponibil pentru Destinatarii care acceptă livrarea Coletului în intervale de timp predefinite pentru Raben;</p> <p>ND 12 nu este disponibil pentru Coletele cu bunuri vamale și pentru Coletele care necesită Temperatură Controlată;</p> <p>Taxa pentru ND 12 va fi rambursată Clientului în cazul în care Transportatorul nu livrează Coletul la timp din alte motive decât Forța Majoră sau din motive imputabile Clientului, Expeditorului sau Destinatarului;</p> <p>(e) Orice reclamații referitoare la ND 12 vor fi depuse la Serviciul Clienți local în termen de 5 Zile Lucrătoare de la data livrării.</p>
<p><b>ND 16</b></p> <p><i>Livrare în prima zi posibilă până la 16.00 conform Termenului standard de livrare</i></p>	<p><b>Definiție:</b> Transportatorul va livra Coletul Destinatarului între orele 6:00 și 16:00 în prima Zi Lucrătoare posibilă a Termenului standard de livrare.</p> <p><b>Condiții suplimentare:</b></p> <p>(a) Disponibilitatea ND 16 depinde de codul poștal al locului de livrare;</p> <p>(b) ND 16 nu este disponibil pentru Destinatarii care acceptă livrarea Coletului în intervale de timp predefinite pentru Raben;</p> <p>(c) ND 16 nu este disponibil pentru Coletele cu bunuri vamale și pentru Coletele care necesită Temperatură Controlată;</p> <p>(d) Taxa pentru ND 16 va fi rambursată Clientului în cazul în care Transportatorul nu livrează Coletul la timp din alte motive decât Forța Majoră sau din motive imputabile Clientului, Expeditorului sau Destinatarului;</p> <p>(e) Orice reclamații referitoare la ND 16 vor fi depuse la Serviciul Clienți local în termen de 5 Zile Lucrătoare de la data livrării.</p>
<p><b>FIX</b></p> <p><i>Livrare în ziua fixată în timpul programului de lucru, nu mai târziu de 3 zile după Termenul standard de livrare</i></p>	<p><b>Definiție:</b> Transportatorul va livra Coletul Destinatarului într-o Zi Lucrătoare specificată de Client în Comanda de Transport.</p> <p>Clientul poate specifica ca zi de livrare a Coletului:</p> <p>(a) prima Zi Lucrătoare posibilă a Termenului standard de livrare; sau (b) o Zi Lucrătoare care se încadrează în cel mult 3 Zile Lucrătoare după prima Zi Lucrătoare posibilă din Termenul standard de livrare.</p> <p><b>Condiții suplimentare:</b></p> <p>(a) disponibilitatea FIX depinde de codul poștal al locului de livrare; (b) FIX nu este disponibil pentru Destinatarii care acceptă livrarea Coletului în intervale de timp predefinite pentru Raben; (c) FIX nu este disponibil pentru Coletele cu bunuri vamale și pentru Coletele</p>



	<p>care necesită Temperatură Controlată; (d) taxa pentru FIX va fi rambursată Clientului în cazul în care Transportatorul nu livrează Coletul la timp din alte motive decât Forța Majoră sau din motive imputabile Clientului, Expeditorului sau Destinatarului; (a) (e) orice reclamații cu privire la FIX vor fi depuse la Serviciul Clienți local în termen de 5 Zile Lucrătoare de la data livrării.</p>
<p><b>FIX 08</b> <i>Livrare în ziua fixată până la ora 08:00, nu mai târziu de 3 zile după Termenul standard de livrare</i></p>	<p><b>Definiție:</b> Transportatorul va livra Coletul Destinatarului între orele 6:00 și 8:00 într-o Zi Lucrătoare specificată de Client în Comanda de Transport.</p> <p>Clientul poate specifica ca zi de livrare a Coletului: (a) prima Zi Lucrătoare posibilă a Termenului standard de livrare; sau</p> <p>(b) O Zi Lucrătoare care se încadrează în cel mult 3 Zile Lucrătoare după prima Zi Lucrătoare posibilă din Termenul standard de livrare.</p> <p><b>Condiții suplimentare:</b> (a) disponibilitatea FIX 08 depinde de codul poștal al locului de livrare; (b) FIX 08 nu este disponibil pentru Destinatarii care acceptă livrarea Coletului în intervale de timp predefinite pentru Raben; (c) FIX 08 nu este disponibil pentru Coletele cu Bunuri vamale și pentru Coletele care necesită Temperatură Controlată; (d) taxa pentru FIX 08 va fi rambursată Clientului în cazul în care Transportatorul nu livrează Coletul la timp din alte motive decât Forța Majoră sau din motive imputabile Clientului, Expeditorului sau Destinatarului; (e) orice reclamații referitoare la FIX 08 vor fi depuse la Serviciul Clienți local în termen de 5 Zile Lucrătoare de la data livrării.</p>
<p><b>FIX 10</b> <i>Livrare în ziua fixată până la ora 10:00, nu mai târziu de 3 zile după Termenul standard de livrare</i></p>	<p><b>Definiție:</b> Transportatorul va livra Coletul Destinatarului între orele 6:00 și 10:00 într-o Zi Lucrătoare specificată de Client în Comanda de Transport.</p> <p>Clientul poate specifica ca zi de livrare a Coletului: (a) prima Zi Lucrătoare posibilă a Termenului standard de livrare; sau</p> <p>(b) O Zi Lucrătoare care se încadrează în cel mult 3 Zile Lucrătoare după prima Zi Lucrătoare posibilă din Termenul standard de livrare.</p> <p><b>Condiții suplimentare:</b> (a) disponibilitatea FIX 10 depinde de codul poștal al locului de livrare; (b) FIX 10 nu este disponibil pentru Destinatarii care acceptă livrarea Coletului în intervale de timp predefinite pentru Raben; (c) FIX 10 nu este disponibil pentru Coletele cu bunuri vamale și pentru Coletele care necesită Temperatură Controlată; (d) taxa pentru FIX 10 va fi rambursată Clientului în cazul în care Transportatorul nu livrează Coletul la timp din alte motive decât Forța Majoră sau din motive imputabile Clientului, Expeditorului sau Destinatarului; (e) orice reclamații referitoare la FIX 10 vor fi depuse la Serviciul Clienți local în termen de 5 Zile Lucrătoare de la data livrării</p>
<p><b>FIX 12</b> <i>Livrare în ziua fixată până la ora 12:00, nu mai târziu de 3 zile după Termenul standard de livrare</i></p>	<p><b>Definiție:</b> Transportatorul va livra Coletul Destinatarului între orele 6:00 și 12:00 într-o Zi Lucrătoare specificată de Client în Comanda de Transport.</p> <p>Clientul poate specifica ca zi de livrare a Coletului:</p>

	<p>(a) prima Zi Lucrătoare posibilă a Termenului standard de livrare; sau</p> <p>(b) O Zi Lucrătoare care se încadrează în cel mult 3 Zile Lucrătoare după prima Zi Lucrătoare posibilă din Termenul standard de livrare.</p> <p><b>Condiții suplimentare:</b></p> <p>(a) disponibilitatea FIX 12 depinde de codul poștal al locului de livrare;</p> <p>(b) FIX 12 nu este disponibil pentru Destinatarii care acceptă livrarea Coletului în intervale de timp predefinite pentru Raben;</p> <p>(c) FIX 12 nu este disponibil pentru Coletele cu bunuri vamale și pentru Coletele care necesită Temperatură Controlată;</p> <p>(d) taxa pentru FIX 12 va fi rambursată Clientului în cazul în care Transportatorul nu livrează Coletul la timp din alte motive decât Forța Majoră sau din motive imputabile Clientului, Expeditorului sau Destinatarului;</p> <p>(e) orice reclamații referitoare la FIX 12 vor fi depuse la Serviciul Clienți local în termen de 5 Zile Lucrătoare de la data livrării.</p>
<p><b>EXACT</b></p> <p><i>Livrare în ziua și ora exactă, nu mai târziu de 3 zile după Termenul standard de livrare</i></p>	<p><b>Definiție:</b> Transportatorul va depune eforturi să livreze Destinatarului Coletul în Ziua Lucrătoare și la ora specificate de Client în Comanda de Transport.</p> <p>Clientul poate specifica ca zi de livrare a Coletului:</p> <p>(a) prima Zi Lucrătoare posibilă a Termenului standard de livrare; sau</p> <p>(b) o Zi Lucrătoare care se încadrează în cel mult 3 Zile Lucrătoare după prima Zi Lucrătoare posibilă a Termenului standard de livrare.</p> <p><b>Condiții suplimentare:</b></p> <p>(a) timpul efectiv de livrare poate varia cu +/- 30 de minute de la ora specificată de Client;</p> <p>(b) disponibilitatea EXACT depinde de codul poștal al locului de livrare;</p> <p>(c) EXACT nu este disponibil pentru Destinatarii care acceptă livrarea Coletului în intervale de timp predefinite pentru Raben;</p> <p>(d) EXACT nu este disponibil pentru Coletele cu bunuri vamale și pentru Coletele care necesită Temperatură Controlată;</p> <p>(e) taxa pentru EXACT va fi rambursată Clientului în cazul în care Transportatorul nu livrează Coletul la timp din alte motive decât Forța Majoră sau din motive imputabile Clientului, Expeditorului sau Destinatarului;</p> <p>(f) orice reclamații referitoare la EXACT vor fi depuse la Serviciul Clienți local în termen de 5 Zile Lucrătoare de la data livrării.</p>
<p><b>SPU</b></p> <p><i>Destinatarul ridică Coletul pe cont propriu din depozitul Raben</i></p>	<p><b>Definiție:</b> Destinatarul va ridica Coletul de la locația specificată a Transportatorului între orele definite de fiecare Unitate de Afaceri (dacă nu sunt definite, se aplică următoarele ore 11.00-14.00).</p>
<p><b>PCD</b></p> <p><i>Poză care Confirmă Livrarea</i></p>	<p><b>Definiție:</b> Transportatorul va confirma livrarea Coletului, prin realizarea a trei fotografii ale Coletului la locul de livrare, fără participarea Destinatarului.</p> <p><b>Condiții suplimentare:</b></p> <p>(a) PCD este disponibil numai pentru Clienții care folosesc my Raben (myOrder) pentru a încheia un Contract de Transport);</p> <p>(b) disponibilitatea PCD depinde de codul poștal al locului de livrare;</p> <p>(b) PCD nu este disponibil în cazul în care Clientul selectează oricare dintre următoarele Servicii Suplimentare: COD, CFT, ROP, ROP48, e-ROD, HUN,</p>

	<p>SLF, SPU;</p> <p>(c) Ca parte a Serviciului Suplimentar PCD, șoferul va livra Coletul la ușa Destinatarului sau la alt loc de livrare indicat. Trei fotografii ale Coletului realizate de șofer la locul de livrare vor constitui confirmarea livrării Coletului. Cele trei fotografii vor include: o etichetă, un colet, un colet cu o etichetă. Fotografiile vor fi marcate cu ziua, ora și coordonatele geografice ale locului de creare.</p> <p>(d) Coletul a cărui livrare a fost confirmată conform specificațiilor de mai sus, va fi considerat ca fiind predat Destinatarului în starea evidențiată în fotografiile realizate de șofer;</p> <p>(e) (f) Fotografiile care confirmă livrarea Coletului sunt imediat puse la dispoziția Clientului în modulul myTruck&amp;Tracke de pe platforma myRaben.</p>
<p><b>UNLO</b> <b>Descărcarea Coletului la locul de livrare</b></p>	<p><b>Definiție:</b> Transportatorul va descărca Coletul la locul de livrare, prin mutarea Coletului de pe mijlocul de transport la locul din depozit indicat de Destinatar.</p> <p><b>Condiții suplimentare:</b> (a) Serviciul Suplimentar UNLO este furnizat cu condiția ca Coletul să fie plasat pe o Unitate de Transport de tip palet nedeteriorată, iar Destinatarul să pună la dispoziție șoferului echipamentul pentru descărcarea Coletului;</p> <p>(b) Disponibilitatea Serviciului Suplimentar UNLO este limitată doar la anumite destinații (locuri de livrare).;</p> <p>(c) greutatea maximă brută a Coletului pe Unitatea de Transport nu poate depăși 370 kg (la descărcare cu transpaletul manual) sau 1.200 kg (la descărcarea cu transpaletul electric).</p> <p>d) Descărcarea Coletului ca parte a Serviciului Suplimentar UNLO are loc după finalizarea Transportului, prin urmare, în cazul deteriorării Coletului ca urmare a descărcării, Transportatorul va fi răspunzător numai pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a Serviciului Suplimentar UNLO, iar compensația pentru aceasta nu poate depăși valoarea remunerației datorată Transportatorului pentru Serviciul Suplimentar UNLO.</p>

## **Anexa 2 Bunuri Excluse**

1. armament, muniție, explozibili;
2. Bunuri periculoase conform Acordului European Privind Transportul Rutier Internațional Al Bunurilor Periculoase (ADR), încheiat la Geneva la 30 septembrie 1957 (Jurnalul de Legi 2011 r. Nr 110, poz. 641):
  - Clasa 1 - Substanțe și obiecte explozive;
  - Clasa 2 - Bunuri care intră în sfera de aplicare a prevederii CV36 (punctul 7.5.1. ADR – Bunuri care necesită vehicul deschis sau ventilat în timpul transportului);
  - Clasa 4.1 - Substanțe autoreactive care necesită temperatură controlată (cod de clasificare SR2), Substanțe autoreactive care nu necesită temperatură controlată tip A și B;
  - Clasa 4.2 - Substanțe din grupa I de ambalare (produse piroforice);
  - Clasa 5.2 - Peroxizi organici care necesită temperatură controlată (cod de clasificare P2), Peroxizi organici care nu necesită temperatură controlată (cod de clasificare P1) tip A și B
  - Clasa 6.2 Substanțe infecțioase;
  - Clasa 6.1. - Substanțe din Grupa de Ambalare I în măsura în care Bunurile urmează să fie transportate și maritim sau aerian;
  - Clasa 6.2 - Substanțe infecțioase;
  - Clasa 7 - Materiale radioactive;
  - Clasa 8 - Un1790 Ambalaj Grupa I (acid fluorhidric)
  - Clasa 9 - Materiale cu temperatură ridicată (coduri de clasificare M9 și M10);
  - Materiale sau substanțe excluse de la transport în ambalaje unice, sau materiale sau substanțe cu temperatură ridicată clasificate în alte clase decât clasa 9.
3. Bunuri în vrac uscate și lichide;
4. băuturi alcoolice;
5. produse din tutun;
6. opere de artă;
7. pietre prețioase și bijuterii;
8. metale prețioase;
9. negru de fum;
10. plante și animale;
11. valori mobiliare;
12. cadavre și rămășițe umane;
13. deșeuri;
14. bunuri de relocare;
15. bunuri extrem de predispuse la deteriorare la transportul rutier;
16. produse perisabile, bunuri congelate și alte bcare necesită menținerea Temperaturii Controlate în sistemul standard de rețea de grupaj (adică în timpul transportului și reîncărcării);
17. produse medicale;
18. Bunuri care necesită echipament specializat și reîncărcare;
19. Bunuri care necesită ca Transportatorul să aibă un statut juridic special și/sau să posede autorizații speciale, certificate, aprobări și alte acte administrative;
20. bunuri excluse din transportul rutier conform Legii Aplicabile;
21. trimiteri / colete poștale;
22. bunuri supradimensionate dacă sunt destinate transportului în grupaj, adică bunuri care depășesc oricare dintre următoarele dimensiuni maxime:
  - Greutate – 1.200 kg;
  - Lungime – 2,2 m;
  - Înălțime – 2,2 m.
23. combustibili pentru încălzire

### **Anexa 3 Plasarea Comenzilor de Transport**

1. Comanda de Transport va fi transmisă Transportatorului:
  - 1.1. prin aplicația furnizată de Transportator după înregistrarea prealabilă și crearea unui cont de către Client. Instrucțiuni detaliate privind înregistrarea sunt disponibile pe Site-ul Web al Transportatorului și la serviciul pentru clienți al Transportatorului.
  - 1.2. sub formă de schimb electronic de date (EDI) sau în orice alt mod convenit anterior cu Transportatorul.
2. În cazul în care este imposibilă plasarea Comenzii de Transport conform Clauzei 1.1 sau 1.2 de mai sus, este acceptabilă plasarea Comenzii de Transport prin poștă electronică sau fax pe un formular disponibil la sediul Transportatorului, în filiala fiecărui Transportator sau pe Site-ul Web al Transportatorului. Comenzile de Transport plasate prin poștă electronică sau fax vor fi trimise la filiala Transportatorului aplicabilă – pentru locul de distribuire a Coletului sau locația (sediul) Clientului. O listă a filialelor Transportatorului și adresele lor de e-mail și numerele de fax pentru plasarea Comenzilor de Transport, precum și domeniul teritorial al filialelor Transportatorului sunt disponibile pe Site-ul Web al Transportatorului. Datele menționate mai sus sunt disponibile și în fiecare filială a Transportatorului. În cazul plasării Comenzii de Transport prin poștă electronică sau fax, confirmarea acceptării unei astfel de Comenzi de Transport în vederea executării de către Transportator este obligatorie. Confirmarea acceptării Comenzii de Transport va fi trimisă de către Transportator prin poștă electronică sau fax la adresa/numărul indicat în conținutul Comenzii de Transport. Lipsa confirmării acceptării Comenzii de Transport de către Transportator plasată prin poștă electronică sau fax înseamnă că Comanda de Transport nu a fost acceptată și Contractul de Transport nu va fi încheiat.
3. Comenzile de Transport vor fi plasate în mod corespunzător în avans:
  - 3.1. Comenzile de Transport pentru Serviciul de Transport Intern:
    - 3.1.1. până la ora 11:00 în Ziua Lucrătoare în care urmează să aibă loc ridicarea Coletului de la Expeditor – pentru cazurile în care locul de ridicare a Coletului se află în sfera teritorială a filialei Transportatorului la care a fost plasată Comanda de Transport;
    - 3.1.2. până la ora 15:00 a Zilei Lucrătoare premergătoare Zilei Lucrătoare în care urmează să aibă loc ridicarea Coletului de la Expeditor – în orice alte cazuri.
  - 3.2. Comenzile de Transport pentru Serviciul de Transport Internațional:
    - 3.2.1. Importuri (Comenzi de Transport pentru transportul Coletului din străinătate în România): până la ora 14:00 a Zilei Lucrătoare premergătoare Zilei Lucrătoare în care urmează să aibă loc colectarea Coletului de la Expeditor;
    - 3.2.2. Exporturi (Comenzi de Transport pentru transportul Coletului din România în străinătate):
      - 3.2.2.1. până la ora 10:00 în Ziua Lucrătoare în care urmează să aibă loc ridicarea Coletului de la Expeditor pentru cazurile în care locul de ridicare a Coletului se află în sfera teritorială a filialei Transportatorului la care a fost plasată Comanda de Transport;
      - 3.2.2.2. până la ora 14:00 a Zilei Lucrătoare premergătoare Zilei Lucrătoare în care urmează să aibă loc ridicarea Coletului de la Expeditor în orice alte cazuri.
    - 3.2.3. Tranzitări (Comandă de Transport pentru transportul Coletului în afara teritoriului României): până la ora 14:00 a Zilei Lucrătoare premergătoare Zilei Lucrătoare în care urmează să aibă loc ridicarea Coletului de la Expeditor.
  - 3.3. Comenzile de Transport pentru Serviciul de Transport Intern privind Bunurile Supuse Monitorizării, precum și Comenzile de Transport pentru Serviciul de Transport Internațional privind transportul Bunurilor Supuse Monitorizării din România către străinătate (exporturi) vor fi plasate până la ora **10:00** în Ziua Lucrătoare în care ridicarea Coletului de la Expeditor trebuie să aibă loc – pentru cazurile în care locul de

ridicare a Coletului se află în sfera teritorială a filialei Transportatorului la care a fost plasată Comanda de Transport.

4. Comanda de Transport plasată după orele limită specificate în Clauza 3, va fi considerată plasată în următoarea Zi Lucrătoare.

## Anexa nr. 4 Remunerația Transportatorului

### I. Prevederi generale

1. Remunerația Transportatorului pentru prestarea serviciului de transport rutier al coletelor și a Serviciilor Suplimentare se stabilește după următorul model:
  - 1.1. Pasul 1 - determinarea „Greutății coletului” și „Lungimea rutei de transport” ca parametri care stau la baza valorii „Preț de bază”;
  - 1.2. Pasul 2 - stabilirea „Prețului de bază”;
  - 1.3. Pasul 3 - stabilirea „Prețului final”;
2. În situații justificate de natura specială a coletului sau de circumstanțe, cerințe sau condiții speciale de prestare a transportului sau a unui Serviciu Suplimentar, Transportatorul poate solicita o remunerație convenită individual pentru prestarea unui astfel de transport sau a unui Serviciu Suplimentar - în conformitate cu alte reguli decât cele stabilite în prezentul document. În astfel de situații, Transportatorul va informa Clientul cu privire la valoarea remunerației solicitate înainte de a accepta o Comandă de Transport. Acceptarea și executarea unei Comenzi de Transport vor depinde de acordul prealabil al Părților cu privire la valoarea remunerației datorate Transportatorului.
3. Prețurile furnizate sunt prețuri nete (adică fără TVA) și sunt exprimate în RON. Transportatorul va adăuga taxa TVA conform ratelor obligatorii în prezent.
4. Ratele de remunerație și preț pentru transporturile internaționale exprimate în moneda EURO vor fi recalculate în RON conform cursului de schimb valutar de vânzare al Euro publicat de Banca Națională a României.
5. Remunerația pentru serviciile prestate se datorează Transportatorului de către Client. Dacă, în conformitate cu prevederile Contractului de Transport, Termenii și Condițiile sau reglementările legale obligatorii, entitatea obligată să plătească remunerația pentru serviciile și alte obligații care afectează Bunurile este - în afară de Client - și Destinatarul, răspunderea Clientului și Destinatarului față de Transportator pentru obligațiile neachitate vor fi solidare. Orice acorduri între Client și Destinatar care privesc plata serviciilor și orice alte obligații care afectează Bunurile, și în special cele care rezultă din Incoterms, nu vor fi obligatorii pentru Transportator.

### Pasul 1 - determinarea „Greutății coletului” și „Lungimea rutei de transport”

6. „Greutatea coletului” este exprimată în kilograme, pe baza celui mai mare parametru din cei doi prezentați mai jos:
  - 6.1. greutatea reală - înțeleasă ca greutatea coletului, inclusiv ambalajul său de transport (un palet, un coș, etc.). Clientul va furniza greutatea reală a fiecărei unități de transport în comanda de transport.
  - 6.2. greutatea taxabilă - înțeleasă ca greutatea cea mai mare determinată folosind unul dintre următorii factori de conversie:
    - 6.2.1. 1 metru cub = 300 kg;
    - 6.2.2. 1 metru de încărcare = 1.250 kg; metrul de încărcare se calculează după următoarea formulă: 1 metru de încărcare = (suprafața sau baza coletului în metri pătrați împărțită la 2,4) înmulțită cu 1250

Clientul va furniza dimensiunile fiecărei unități de transport în comanda de transport. Transportatorul își rezervă dreptul de a verifica parametrii coletului. În caz de discrepanțe, prețul de bază pentru transport se calculează pe baza parametrilor reali.

7. Lungimea rutei de transport” este exprimată în kilometri pe baza unui sistem informatic utilizat de Transportator, care specifică distanțele dintre adrese. Programul este actualizat în funcție de modificările structurii drumului.

## Pasul 2 - determinarea „Prețului de bază”

8. „Prețul de bază” va fi definit pe baza „Greutății coletului” și „Lungimii rutei de transport”, care valori vor fi specificate pentru Bunuri individuale în conformitate cu prevederile punctului II. Prețurile pentru transporturile internaționale sunt convenite individual.
9. „Prețurile de bază” se datorează pentru executarea transportului cu autovehicule grele de marfă cu echipamente standard, necorespunzătoare pentru menținerea unor condiții speciale de transport. În special, în cadrul „Prețurilor de bază” Transportatorul nu garantează furnizarea unui vehicul echipat cu ascensoare și rampe hidraulice, adecvat pentru menținerea Temperaturii Controlate, condiții izoterme, sau pentru transportul bunurilor periculoase ADR etc.

## Pasul 3 - determinarea „Prețului final”

10. „Prețul final” pentru prestarea Serviciului de Transport va fi „Prețul de bază” în funcție de serviciul selectat, adică Cargo Classic sau Cargo Premium modificat de următoarele elemente:
  - 10.1. ajustarea combustibilului;
  - 10.2. ajustarea valutară (pentru expedieri internaționale);
  - 10.3. suprataxa de drum;
  - 10.4. remunerația pentru servicii suplimentare;
  - 10.5. taxa pentru efectuarea transportului în condiții speciale sau pentru transportul de bunuri de tip special;
  - 10.6. costuri suplimentare.
11. **Ajustarea combustibilului**
  - 11.1. Valoarea ajustării combustibilului într-o anumită lună va fi definită pe baza Prețului cu ridicata mediu al motorinei [http://ec.europa.eu/energy/observatory/reports/latest\\_prices\\_with\\_taxes.pdf](http://ec.europa.eu/energy/observatory/reports/latest_prices_with_taxes.pdf)
  - 11.2. Ajustarea combustibilului înseamnă creșterea sau scăderea tarifelor de bază în funcție de tendințele prețurilor motorinei. Ajustarea automată a prețului în cazul unei modificări a prețului mediu lunar cu ridicata al motorinei cu 5% sau multiplu de 5% (adică 5%, 10% etc.) peste sau sub prețul neutru va crește sau scădea prețul cu indicele de combustibil care este de 1,5% pentru transportul intern și 1% pentru transportul internațional. Ajustarea este obligatorie pentru toată luna următoare.

Nivelul indicelui rezultă din ponderea costurilor cu combustibilul și se poate modifica odată cu modificarea structurii costurilor.

- 11.3. „**Prețurile finale**” pentru serviciile convenite pe baza „**Prețurilor de bază**” corectate folosind procedura de ajustare a combustibilului prezentată vor fi utilizate pentru a calcula remunerația pentru serviciile prestate într-o lună calendaristică următoare lunii calendaristice pentru care indicele de modificare a prețului mediu de motorină a fost specificat.
- 11.4. Prețurile medii ale motorinei în lunile calendaristice individuale și indicele lor de modificare în raport cu prețul de bază al motorinei sunt publicate în mod regulat pe site-ul web al Transportatorului
- 11.5. Determinarea „**Prețurilor finale**” pentru prestarea serviciilor pe baza „**Prețurilor de bază**”, folosind procedura de ajustare a combustibilului va constitui un element standard al modelului de calcul al remunerației și nu va fi considerată o modificare a prețurilor obligatorii sau a contractelor încheiate.



## 12. Suprataxa de drum

- 12.1. Suprataxa de drum este plata suplimentară pentru serviciile de transport pe drumurile care fac obiectul taxelor electronice obligatorii și pe autostrăzile concesionate plătite.
- 12.2. Valoarea Suprataxei de drum este calculată într-un mod care să reflecte costurile legate de necesitatea acoperirii taxei electronice și a plăților pentru autostrăzile concesionate, ținând cont de structura parcului utilizat de Grupul Raben și de rețeaua de legături dintre terminalele companiei, precum și terminale internaționale și străine.
- 12.3. Suprataxa de drum se calculează separat pentru fiecare transport.
  
- 12.4. Suprataxa de drum va fi produsul dintre tariful Suprataxei de drum și Prețul de Bază net. Suprataxa de drum va fi majorată cu TVA.
  
- 12.5. Valoarea actuală a Suprataxei de drum este publicată pe site-ul web al Transportatorului

## 12. Remunerația pentru Servicii Suplimentare:

- 12.1. Remunerația pentru Servicii Suplimentare este determinată pe baza ofertei individuale sau a T&CG.

## 13. Taxe pentru efectuarea transportului în condiții speciale sau pentru transportul de bunuri de tip special și alte taxe speciale

- 13.1. Taxele pentru efectuarea transportului în condiții speciale sau pentru transportul bunurilor de tip special și alte taxe speciale se stabilesc în baza **Tabelului 4** atașat prezentei Anexe.
- 13.2. Taxele sunt calculate la Prețul de Bază.
- 13.3. În situațiile în care transportul sau serviciul nu poate fi executat în mod standard și apar circumstanțe speciale, remunerația Transportatorului va fi convenită individual cu Clientul.

## 14. Indexare

Începând cu data de 1 martie a fiecărui an, pe durata Contractului de Transport, Transportatorul are dreptul de a modifica (indexa) tarifele actuale ale prețului de bază cu un procent care va fi publicat de către Transportator pe site-ul web al Transportatorului. Procentul cu care vor fi indexate tarifele prețului de bază va fi publicat de către Transportator cu cel puțin 2 săptămâni înainte de intrarea în vigoare a noilor tarife ale prețului de bază. Tipurile de costuri luate în considerare de Transportator în cadrul indexării, rata (ponderea) acestora în indexare, metoda de măsurare a modificării nivelului acestor costuri și sursa obținerii acestora sunt specificate în **Tabelul 5**.

**Tabelul 4 pentru Anexa 4  
„Remunerația Transportatorului”**

Taxele pentru efectuarea transportului în condiții speciale sau pentru transportul de bunuri de tip special și alte taxe speciale

Transport de bunuri periculoase ADR	prețul de bază va fi majorat cu +20%
Transportul Bunurilor la temperaturi peste 0°C în perioada cuprinsă între 1 noiembrie – 31 martie	prețul de bază va fi majorat cu +25%
Fără transmitere electronică a datelor	2,00 RON per colet
Depășirea greutateii paletului cu mai mult de 15%	15,00 RON pentru fiecare 100 kg
Suprataxă pentru a doua încercare de livrare a Bunurilor către Destinatari în cazul în care prima încercare de livrare a eșuat din motive care nu sunt imputabile Transportatorului	prețul de bază va fi majorat cu +30%
Întârzierea încărcării Bunurilor din motive imputabile Expeditorului	prețul de bază va fi majorat cu 10%
Întârzierea descărcării Bunurilor din motive imputabile Destinatariului	prețul de bază va fi majorat cu 10%

Asigurare de marfă	20,00 RON per colet (în plus, Clientul va suporta costul primei de asigurare care va fi stabilit individual)
Serviciul de Transport Intern cu privire la Coletele cuprinzând Bunuri Supuse Monitorizării	20,00 RON per colet
Serviciul de Transport Internațional cu privire la Coletele cuprinzând Bunuri Supuse Monitorizării	5 EURO per colet

**Tabelul 5 pentru Anexa 4  
 „Remunerația Transportatorului”**

<b>Factorii de cost care au impact asupra prețului de bază</b>	<b>Valoare procentuală</b>	<b>Index</b>	<b>Sursă</b>
Combustibil – pentru a fi indexat prin ajustarea combustibilului	30%	Prețul cu ridicata mediu al motorinei	<a href="http://ec.europa.eu/energy/observatory/reports/latest_prices_with_taxes.pdf">http://ec.europa.eu/energy/observatory/reports/latest_prices_with_taxes.pdf</a>
Salarii – indexate anual	35%	Salariul mediu în sectorul întreprinderilor (fără premii plătibile din profit)	<a href="http://www.insse.ro">www.insse.ro</a>
Cursul de schimb EURO – indexat anual	15%	Cursul de schimb mediu EURO/RON conform BNR	<a href="http://www.bnr.ro">www.bnr.ro</a>
Inflație – indexată anual	20%	Inflația cumulată pentru ultimele 12 luni	<a href="http://www.insse.ro">www.insse.ro</a>

## ANEXA NR. 5

### Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal

**SC RABEN LOGISTICS ROMANIA SRL** cu sediul social in Sat Dragomiresti-Deal, Comuna Dragomiresti-Vale, strada Padurii, nr. 26, Cladirea BUCH 14, Parc Industrial CT Park, judetul Ilfov, înregistrată la ORC sub numărul J23/4660/2021, cod unic de înregistrare 36069738, avand contul nr. RO80INGB0001008220958910 deschis la ING BANK – Agenția Bucuresti, (denumită în continuare „Raben”), in calitate de operator independent de date cu caracter personal, va informeaza urmatoarele:

#### Art. 1 Datele cu caracter personal și temeiul prelucrării acestora

1.1 În vederea prestării serviciilor din Comanda precum și a asigurării și organizării serviciilor logistice aferente, la cererea și în interesul Societatii Dvs, în baza Comenzii, Raben prelucrează următoarele date cu caracter personal:

- a. datele de contact, numele și prenumele administratorilor, reprezentanților legali sau convenționali și/sau ai angajaților societatii dvs care se ocupă de executarea Contactului;
- b. datele de contact, numele și prenumele destinatarilor/ angajaților destinatarilor indicati de către Părți în baza Comenzii;
- c. datele de contact ale expeditorilor/ angajaților expeditorilor, agreeți de către Părți în baza Comenzii, în cazul în care aceștia sunt alte entități decât Clientul;
- d. numărul și seria permisului de conducere, în cazuri speciale numărul și seria actelor de identitate; date privind existența sau lipsa condamnărilor anterioare conform cazierului juridic, ale șoferului care operează transportul și/sau al persoanelor auxiliare transportului, în cazuri speciale (de ex.: transport în regim de Unitate Militară).

1.2 Datele cu caracter personal sunt prelucrate de către Raben în scopul menționat la art. 1.1 de mai sus, în vederea încheierii și executării Comenzii de prestare servicii. În lipsa acestor date personale și informații, Raben nu ar putea începe și derula serviciile Comandate în mod corespunzător.

1.3 Datele cu caracter personal prelucrate de către Raben conform celor de mai sus, pot fi divulgate către partenerii Comandauali ai Raben atent selectati si doar in scopul executării Comenzii, astfel cum este detaliat in art. 3. În acest sens, Clientul nu are dreptul sa folosească date partajate de operator în alte scopuri decât în vederea urmăririi stadiului și modalității de prestare a serviciilor executate de Raben în baza Comenzii.

1.4 Aveți obligația de a va informa salariatii, prepusii și reprezentantii proprii cu privire la furnizarea datelor personale ale acestora către Raben în vederea negocierii și implementării Comenzii, în îndeplinirea obligațiilor din Articolele 13 și 14 ale GDPR.

#### Art. 2 Durata prelucrării datelor cu caracter personal

2.1 Părțile vor păstra datele cu caracter personal prelucrate în baza Comenzii pentru perioada de timp necesară conformării cu obligațiile asumate la care se adaugă o perioadă de cel mult 3 ani de la data încetării acestuia, respectiv pentru o perioadă egală cu perioada stabilită de cerințele legislației financiar-contabile, după caz.

#### Art. 3 Cui pot fi dezvăluite datele

- i. Datele personale transmise către Raben pot fi transmise către și pot fi prelucrate de persoane autorizate din cadrul Grupului, precum și de partenerii noștri de încredere pentru a vă fi furnizate serviciile.

Atunci când externalizăm anumite activități către partenerii noștri de încredere, depunem toate eforturile rezonabile pentru a verifica, în prealabil, dacă aceștia asigură protecția datelor Dvs. prin măsuri stricte de securitate a datelor. Vom încheia cu fiecare dintre aceștia Comenzi de prelucrare a datelor.

- ii. Transmiterea datelor către autorități și instituții publice, organe judiciare sau asigurători

Putem transmite unele din datele Dvs. personale autorităților sau instituțiilor publice competente, atunci când ne impune legea (de ex. investigarea fraudelor; prevenirea spălării banilor; depunerea declarațiilor, situațiilor financiare la autoritățile

fiscale etc.) sau putem transmite aceste date către instanțele judiciare, atunci când ne apărăm în justiție, sau către societăți de asigurare pentru a presta serviciile noastre în mod curent sau pentru a ne recupera anumite beneficii la care suntem îndreptățiți.

iii. Accesul auditorilor și consultanților

Putem transmite unele din datele Dvs. personale furnizorilor de servicii de contabilitate, juridice, resurse umane, audit, servicii bancare.

#### **Art. 4 Obligații**

4.1 Ne obligăm să protejăm datele cu caracter personal în mod adecvat și folosind mijloacele tehnice și organizatorice corespunzătoare, astfel încât să asigurăm protecția adecvată a acestor date în conformitate cu GDPR și oricare alte dispoziții legale aplicabile. Am implementat și menținem măsuri și mijloace tehnice și organizatorice rezonabile și adecvate riscurilor, pe care le presupune activitatea de prelucrare a datelor cu caracter personal.

#### **Art. 5 Confidențialitatea Datelor cu caracter personal**

5.1 Datele cu caracter personal reprezintă informații confidențiale. Ne vom asigura că persoanele care au acces la datele cu caracter personal păstrează secrete atât datele cu caracter personal, cât și metodele de prelucrare. Obligația de confidențialitate va fi valabilă și după încetarea colaborării dintre Părți în baza Comenzii.

#### **Art. 6 Transferul către terțe țări**

6.1 Reprezentanții noștri autorizați, precum și furnizorii de servicii specifice (IT, contabilitate, recuperare creanțe, juridic) pot avea acces la datele Dvs. Ca regulă, prelucrăm date numai către state din Uniunea Europeană sau Spațiul Economic European. Cu toate acestea, este posibil ca datele Dvs să fie transferate unor operatori din afara Spațiului Economic European SEE. Țările din afara SEE nu pot oferi un nivel de protecție al datelor cu caracter personal similar cu protecția oferită în țările din SEE. În cazul unor asemenea transferuri internaționale, Grupul Raben va depune toate eforturile pentru a se asigura că un asemenea transfer nu va conduce la reducerea nivelului de protecție al datelor Dvs, astfel cum este asigurat prin legislația țării din SEE. Totodată, în cazul unor asemenea transferuri internaționale ne vom asigura că aceste transferuri sunt efectuate în temeiul unor clauze Comandauale standard aprobate de Comisia Europeană. Pentru detalii suplimentare despre transferul datelor în afara SEE, vă rugăm să ne contactați la responsabilul nostru cu protecția datelor.

**ANEXA NR. 6**

1. În transportul intern, compania S.C. Raben Logistics Romania S.R.L. își rezervă dreptul de a introduce automat o ajustare a prețurilor în cazul modificării prețului mediu lunar al combustibilului lichid cu 5% sau multiplu de 5% (adică 5%, 10% etc.) peste sau sub cotația de bază pentru întreaga lună următoare. Într-un astfel de caz, cotațiile obligatorii pentru dvs. vor fi ridicate sau reduse cu cotația combustibilului. Nivelul cotației rezultă din prezența costurilor combustibilului și poate suferi modificări, împreună cu o schimbare a structurii costurilor.

2. Se va lua în considerare prețul de referință anunțat de Uniunea Europeană, informație publică disponibilă la adresa de web :

[http://ec.europa.eu/energy/observatory/reports/latest\\_prices\\_with\\_taxes.pdf](http://ec.europa.eu/energy/observatory/reports/latest_prices_with_taxes.pdf)

3. Tabelul de reglare al carburantului (transport intern) pentru luna următoare se poate accesa la adresa de web:

<https://romania.raben-group.com/sectiune-clienti/reglare-carburant/>

4. Tabelul de modificări ale prețurilor serviciilor de transport intern, în funcție de fluctuațiile prețurilor medii lunare ale motorinei.

Pret net diesel		diferența procentuală	se modifică prețul din oferta generală cu
de la	la		
3.14	3.33	-20%	-6%
3.34	3.54	-15%	-4%
3.55	3.74	-10%	-2%
3.75	4.17	0%	0%
4.17	4.58	0%	0%
4.59	4.81	5%	2%
4.82	5.03	10%	4%
5.04	5.26	15%	6%
5.27	5.49	20%	8%
5.50	5.71	25%	10%
5.72	5.94	30%	12%
5.95	6.17	35%	14%
6.18	6.40	40%	16%
6.41	6.62	45%	18%
6.63	6.85	50%	20%
6.86	7.08	55%	22%
7.09	7.31	60%	24%
7.32	7.54	65%	27%
7.55	7.77	70%	28%
7.78	8.00	75%	30%

**Anexa nr. 7**

**ACORD PENTRU TRANSMITEREA FACTURII ELECTRONICE**

- 1.1. In temeiul acestui Acord, Partile inteleg si convin ca incepand cu data semnarii, facturile vor fi transmise și recepționate între Părți doar in format electronic (factura electronica) in sensul Codului Fiscal, prin intermediul poștei electronice, orice alta modalitate de transmitere a facturii nefiind acceptata de Părți.
- 1.2. Data recepționării facturii de către Client este, conform înțelegerii Părților semnatare, ziua în care Clientul primește emailul cu factura atașată.
- 1.3. Factura este considerată acceptată la plată, dacă in termen de 2 zile, Clientul nu formulează nicio obiecțiune in acest sens.
- 1.4. In temeiul acestui Acord, Partile inteleg si convin ca incepand cu data semnarii, Transportatorul va comunica dovezile de livrare electronica prin intermediul datelor de contact prevăzute la pct. 1.2. de mai sus, fiind de datoria Clientului să confirme primirea lor.

**Art. 2 – DURATA ACORDULUI**

2.1. Prezentul Acord intra in vigoare la data semnarii sale de catre ambele Parti si isi va mentine valabilitatea pe toata durata derularii relatiilor comerciale dintre acestea, atata vreme cat exista documente contractuale care consacra aceste relatii.

**Art. 3 – DECLARATII** - In vederea semnarii acestui Acord, fiecare dintre Parti declara, pe proprie raspundere, urmatoarele:

- 3.1. I-au fost puse la dispozitie toate elementele, informatiile si documentele necesare exprimarii consimtamantului neviciat in scopul semnarii Acordului si a citit si inteles deplin continutul si efectele tuturor clauzelor acestuia, inclusiv apeland la asistenta de specialitate necesara (avocati, consilieri juridici, etc.).
- 3.2. Detine toate cunostintele si experienta necesare intelegerii, asumarii si executarii corecte si depline a Acordului si a tuturor documentelor aferente acestuia, asa cum i-au fost comunicate.
- 3.3. Nu se afla in stare de eroare de fapt sau de drept, in stare de necesitate sau in stare de nevoie si nu va invoca, sub nicio circumstanta, vreuna din aceste situatii.
- 3.4. Nu are cunostinta despre nicio alta clauza de nulitate sau anulabilitate a Acordului.
- 3.5. Clientul declara si intelege ca emiterea si transmiterea facturilor in orice alta modalitate decat cea descrisa in prezentul Acord, nu va fi acceptata de catre Transportator, iar Clientul nu poate invoca neprimirea facturilor Transportatorului.



**ANEXA nr. 8**

**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](mailto: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.** Clientul 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 Clientul 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 livrarii, o copie a documentului de transport);
- Raportul / procesul verbal privind deteriorarea;
- Poze cat mai concludente cu marfa avariata;
- Valoarea daunei impreuna cu documentele justificative care sa confirme suma reclamata (factura marfii, calculul costului de productie, alte documente care sa confirme valoarea daunei); valoarea daunei nu include si TVA-ul produsului / marfii avariate;
- Packing list/ aviz de insotire al marfii din care sa rezulte greutatea bruta a marfii avariate/lipsa;
- Alte documente daca este cazul (ex: dovada de distrugere a bunurilor, etc)

**Art. 7. Transportatorul sau asiguratorul** (in functie de situatie) poate solicita documente aditionale si alte informatii necesare in vederea analizarii reclamatiei.

**Art. 8.** Reprezentantul Raben va face tot posibilul sa va raspunda la reclamație în termen de 30 de zile de la primirea setului complet de documente. In cazuri exceptionale termenul de solutionare poate fi prelungit in funcție de părțile implicate în dauna survenita.

**Art. 9.** In cazul in care se dovedeste ca transportatorul este responsabil de avariere/lipsa atunci rata de despagubire ce se aplica in cazul transportului national poate fi de maxim 2,5 USD per kg avariat/ lipsa in functie de documentele justificative care dovedesc valoarea daunei.

Pentru transportul international rata de despagubire este de 8,33 DST/ kg (aprox. 10 EUR/ kg) raportat la valoare partii deteriorate si tinand cont de documentele justificative privind valoarea ceruta.

**Art. 10.** Reclamatii se analizeaza pe baza contractului dintre părți, a conventiei CMR, a legilor de transport nationale și a Codului Civil.

**Art. 11.** In cazul dosarelor de dauna, pentru marfa avariata, clientul se obliga sa puna la dispozitia Transportatorului bunurile despagubite.

