

TERMENI SI CONDITII URGENT CARGUS

APLICABILE SERVICIILOR DE TRANSPORT OFERITE

FORMA LUNGA - VERSIUNEA (10 - 2016)

1. Definitii

1.1. Urmatoarele definitii vor fi folosite in stabilirea termenilor si conditiilor de mai jos si vor guverna contractul de transport (NT) incheiat intre dvs., in calitate de Client/Beneficiar, si noi, URGENT CARGUS, in calitate de Transportator.

« noi », « noua », « ale noastre »	se refera la URGENT CARGUS, la oficiile (punctele de lucru) URGENT CARGUS, precum si la angajatii, agentii sau (sub-)contractorii independenti;
« dvs. », « ale dvs. »	se refera la CLIENT, expeditor, destinatar sau tert al transportului, detinator al unei note de transport (NT), proprietar al continutului transportului, orice alta persoana care are un interes asupra continutului acestuia;
« transport »,	se refera si include toate operatiunile si serviciile furnizate de URGENT CARGUS in legatura cu expedierea;
« expediere »	se refera la orice fel de documente, colete sau marfa de orice natura, ce ne-au fost incredintate de Client, care calatoresc cu o singura nota de transport (NT) si care au fost acceptate de URGENT CARGUS in vederea transportului.
« articole interzise »	se refera la orice marfa sau material al carui transport este interzis de lege.
« NT »	nota de transport, contract de transport (rutier).

2. Partile intre care se incheie contractul

2.1. Clientul va incheia contractul de transport cu reprezentantii URGENT CARGUS sau cu oricare din companiile contractate de URGENT CARGUS in vederea efectuarii serviciilor de transport rapid de documente/colete/marfa.

2.2. Prin contract, Clientul isi da acceptul cu privire la subcontractarea intregului contract de transport si/sau a servicii aditionale sau a unei parti al/ale acestuia, in conditiile stabilite de URGENT CARGUS.

3. Acceptarea conditiilor de transport

3.1. In momentul preluarii de catre URGENT CARGUS a expedierii, Clientul va accepta Termenii si Conditiiile URGENT CARGUS, precum si termenii si conditiile contractului de transport, in numele sau, precum si in numele altei persoane care ar putea avea un interes asupra expedierii respective, **indiferent daca a semnat sau nu nota de transport (NT).**

3.2. Nici un angajat URGENT CARGUS, agent, subcontractor autorizat de catre URGENT CARGUS si nimeni altcineva nu are autoritatea sa modifice sau sa denunte in vreun fel oricare dintre acesti Termeni si Conditii.

3.3. In cazul in care Clientul incredinteaza catre URGENT CARGUS o expediere insotita de instructiuni scrise sau verbale care contravin acestor Termeni si Conditii, URGENT CARGUS nu va fi tinut raspunzator sa respecte aceste instructiuni.

4. Scopul contractului

4.1. Chiar daca intre Client si URGENT CARGUS a fost incheiat un alt tip de contract, prezenti Termeni si Conditii se aplica contractului incheiat intre Client si URGENT CARGUS cu referire la serviciul de transport aflat sub incidenta acestui contract.

5. Articole periculoase/interzise

5.1. URGENT CARGUS nu accepta expedierea marfurilor periculoase sau interzise, in acord cu specificatiile IATA (Asociatia de Transport Aerian International), DGR (Regulamentul Bunurilor Periculoase), ICAO – TI (Organizatia de Aviatie Civila Internationala), ADR (Regulamentul European privind Transportul International Rutier de Marfuri Periculoase), IMDG (Bunuri Periculoase Maritime Internationale) sau alte regulamente interne sau internationale referitoare la transport sau servicii aditionale in legatura cu bunurile periculoase.

5.2. URGENT CARGUS nu accepta expedieri ce contin **bunuri interzise**.

6. Inspectie

6.1. In baza prezentilor Termeni si Conditii, toate expedierile transportate sau manipulate de catre URGENT CARGUS sunt supuse controalelor de securitate, lucru pe care Clientul il accepta prin remiterea notei de transport (NT), impreuna cu acceptarea faptului ca expedierea poate fi deschisa si inspectata oriunde, din orice motiv si in orice moment de catre URGENT CARGUS si/sau orice autoritate nationala (autoritatile vamale, guvernamentala, etc).

6.2. La preluare, URGENT CARGUS are dreptul sa inspecteze expedierea Clientului, in conformitate cu procedurile interne URGENT CARGUS.

7. Rute

7.1. Rutele precum si modalitatile de transport ale expedierilor Clientului sunt la aprecierea/discretia URGENT CARGUS.

8. Tarife. Modalitati de plata

8.1. Clientul este de acord sa achite contravaloarea serviciului de transport efectuat intre locatiile specificate pe nota de transport (NT), conform tarifelor in vigoare practicate de URGENT CARGUS la data efectuarii transportului sau in conformitate cu cele stabilite/negociate separat cu Clientul, in termen de 15 (cincisprezece) zile de la data emiterii facturii; in situatia in care intre URGENT CARGUS si Client nu exista un contract negociat, Clientul este de acord sa achite contravaloarea serviciului de transport efectuat la preluarea expedierii sau, dupa caz, la livrarea acesteia.

8.2. Clientul are dreptul sa reclame in scris factura emisa in termen de 30 (treizeci) de zile de la data emiterii acesteia, iar dupa acest termen factura se considera ca fiind acceptata.

8.3. Dupa preluare, URGENT CARGUS va verifica greutatea, volumul, numarul de articole aferente expedierii Clientului si daca exista discrepante intre cele declarate de acesta si verificarile efectuate de URGENT CARGUS, Clientul este de acord cu faptul ca greutatea, volumul, numarul de articole aferente expedierii, avute in vedere la efectuarea calcului de tarif sunt cele calculate si verificate de catre URGENT CARGUS.

8.4. Tarifele practicate de URGENT CARGUS se aplica pentru cea mai mare dintre greutatea fizica reala a expedierii, greutatea volumetrica si greutatea liniara.

Greutatea volumetrica se calculeaza dupa formula: lungime x latime x inaltime (masurate in centimetri) /6000.

Greutatea liniara se calculeaza astfel:

- Calculul si tariful coletelor cu una dintre laturi cuprinsa intre 1.5m – 3.5m lungime = 50 kg + greutatea reala a coletului.
- Calculul si tariful coletelor cu una din laturi mai mare de 3.5 m:
 - 3.5 m + < 1m = 100 kg+ greutatea reala a coletului
 - 4.5 m + < 1m = 200 kg+ greutatea reala a coletului
 - 5.5 m + < 0.5m = 300 kg + greutatea reala a coletului
 - Lungimea maxima admisa pentru transport 6 m.

8.5. In cazul in care Clientul ne instiinteaza asupra faptului ca acesta a agreat ca destinatarul sau o terta parte sa achite contravaloarea serviciului de transport efectuat prin intermediul URGENT CARGUS (sau/si orice alte taxe sau costuri suplimentare), iar acestia refuza aceasta plata, URGENT CARGUS isi rezerva dreptul de a recupera de la Client sumele in cauza. Astfel, daca destinatarul expedierii refuza sa plateasca, expeditorul este de acord sa plateasca aceste sume in termen de **15 (cincisprezece) zile** de la notificarea expresa a faptului ca destinatarul nu a platit.

9. Adrese gresite / imposibilitate de livrare

9.1. In cazul in care adresa de destinatie specificata de catre Client pe nota de transport este gresita, URGENT CARGUS va face tot posibilul sa gaseasca adresa corecta. Daca aceasta adresa se afla la o alta destinatie, Clientul

va fi instiintat despre aceasta, iar URGENT CARGUS va efectua redirectionarea expedierii dupa primirea acordului Clientului.

9.2. In cazul in care expedierea nu poate fi livrata (de ex. destinatar lipsa de la domiciliu), URGENT CARGUS va lasa o **nota scrisa** la adresa destinatarului prin care ii este adusa la cunostinta incercarea de livrare. Aceasta va contine numarul contractului de transport (NT), precum si un numar de telefon prin care acesta va putea contacta URGENT CARGUS pentru a primi relatii privind expedierea respectiva.

Daca livrarea nu s-a putut efectua nici dupa o a doua incercare sau daca destinatarul refuza sa accepte expedierea, URGENT CARGUS va incerca sa contacteze Clientul pentru a cadea de acord asupra urmatoarelor operatiuni.

9.3. Clientul este de acord sa plateasca orice taxe sau costuri suplimentare generate de returnarea expedierii, redirectionarea ei, de distrugerea sau incercarea de efectuare a unei noi livrari conform noii solicitari, la tarifele URGENT CARGUS aplicabile in momentul efectuarii transportului.

10. Responsabilitatea URGENT CARGUS

10.1. URGENT CARGUS are dreptul de a refuza predarea expedierii catre destinatar in urmatoarele situatii:

- a) daca, dupa preluarea expedierii de catre URGENT CARGUS, se observa fara echivoc si fara a incalca secretul corespondentei, ca expedierea contine bunuri interzise la transport sau care nu respecta conditiile speciale de transport;
- b) daca, dupa preluarea expedierii de catre URGENT CARGUS, aceasta a produs sau exista posibilitatea producerii iminente de pagube persoanelor, mediului, instalatiilor utilizate sau altor expedieri, etc;

10.2. URGENT CARGUS se obliga sa nu utilizeze metode de manipulare a expedierilor Clientului care, prin activitatea angajatilor URGENT CARGUS sau a factorilor externi pot altera sau deteriora expedierea sau continutul acesteia sau care ar da posibilitatea oricarei persoane de a lua cunostinta de continutul expedierii.

10.3. Termenul de livrare nu include zilele de week-end si sarbatorile legale.

10.4. Preluarea/ Livrarea unei expedieri se poate efectua in zilele de **Sambata** doar daca expeditorul specifica in rubrica "Observatii" de pe nota de transport (NT) mentiunea "*Livrare Sambata*" si daca preluarea/livrarea se realizeaza in localitatile mentionate in lista "*Aria de acoperire pentru livrare / preluare Sambata*". Lista acestor localitati este disponibila pe site-ul Companiei.

10.5. Expedierile care nu au fost predate destinatarului si nici returnate expeditorului vor fi pastrate timp de **6 (sase) luni**. Daca in tot acest timp expeditorul sau destinatarul nu au revendicat expedierea, aceasta va fi declarata **abandonata** si va trece fara vreo nicio notificare sau formalitate prealabila in proprietatea URGENT CARGUS.

10.6. Notele de transport (NT), precum si dovezile de livrare a expedierilor catre destinatari vor fi pastrate de URGENT CARGUS o perioada de **6 (sase) luni**.

11. Responsabilitatea Clientului

11.1. Prin incheierea notei de transport si prin acceptarea Termenilor si Conditiei URGENT CARGUS, Clientul garanteaza urmatoarele:

- a) continutul expedierii (incluzandu-se in acest caz, dar fara a se limita la greutatea sau la numarul de articole aferente expedierii Clientului) a fost descris corect pe nota de transport (NT).
- b) continutul expedierii a fost etichetat si ambalat corespunzator de catre expeditor pentru a-l proteja impotriva riscurilor obisnuite de transport, precum si riscurilor ce pot aparea in procesele de sortare, manipulare; in cazul expedierilor incorect ambalate de catre expeditor, URGENT CARGUS nu raspunde de nici o eventuala deteriorare a expedierii in timpul transportului;
- c) descrierea continutului expedierii este conforma cu realitatea, iar nota de transport (NT) si adresa destinatarului sunt completate corect si lizibil.
- d) Clientul a declarat corect greutatea expedierii;
- e) Clientul a pregatit expedierea in conditii de securitate prin intermediul angajatilor sai, iar expedierea a fost protejata impotriva oricaror actiuni neautorizate in timpul ambalarii, depozitarii si transportului inainte de a fi preluata de catre URGENT CARGUS;
- f) Expedierea nu are in componenta bunuri interzise sau restrictionate de regulamentele interne si internationale;
- g) Clientul este de acord sa-si ia toate masurile de siguranta in conformitate cu conventiile si legislatia in vigoare, cu privire la protectia datelor personale, in cazul aparitiei unor incidente care determina pierderea sau care determina imposibilitatea de livrare a unui transport de catre URGENT CARGUS.

12. Limita de raspundere URGENT CARGUS

12.1. Raspunderea URGENT CARGUS pentru orice pierdere, distrugere, deteriorare totala sau partiala produsa in

timpul transportului este limitata dupa cum urmeaza

- a) In caz de pierdere, furt, distrugere totala sau partiala a expedierilor care fac obiectul unui **serviciu cu valoare nedecarata**, URGENT CARGUS acorda o despagubire egala cu suma reprezentand de 10 ori tariful serviciului de transport al expedierii, indiferent de greutate.
- b) In caz de pierdere, furt sau distrugere totala a expeditiilor care fac obiectul unui **serviciu cu valoare declarata**, URGENT CARGUS acorda o despagubire egala cu intreaga valoare declarata de catre Client, daca acesta plateste o taxa suplimentara de 1% din valoarea de achizitie/productie a expedierii transportate.
- c) In caz de pierdere, furt sau distrugere partiala a expeditiilor care fac obiectul unui **serviciu cu valoare declarata**, in cazul in care Clientul a platit taxa suplimentara de 1% din valoarea declarata a expedierii, URGENT CARGUS acorda o despagubire egala cu valoarea corespunzatoare partii lipsa, distrusa sau deteriorata dovedita a expedierii transportate.
- d) In cazul expedierilor care fac obiectul unui serviciu cu ramburs, URGENT CARGUS va raspunde cu intreaga valoare a rambursului in situatia in care URGENT CARGUS a omis incasarea rambursului de la destinatar.

12.2. In caz de pierdere sau distrugere totala a expedierii, in afara despagubirilor prevazute mai sus, URGENT CARGUS restituie Clientului si tarifele aferente serviciului pentru care Clientul a optat si pe care URGENT CARGUS le-a incasat la preluarea expedierii.

12.3. URGENT CARGUS nu acorda despagubiri in cazul ambalarilor necorespunzatoare, ambalarea expedierilor fiind, conform Codului Civil, obligatia Clientului.

13. Exceptii

13.1. URGENT CARGUS nu poate fi tinut raspunzator pentru **expedieri intarziate**, cu exceptia serviciului Matinal si Pre 12, situatie in care URGENT CARGUS va acorda Clientului expedierea gratuita a trimiterii postale intarziate sau va acorda o alta trimitere postala gratuita.

13.2. URGENT CARGUS nu poate fi tinut raspunzator pentru pierderea, distrugerea, deteriorarea, nelivrarea sau livrarea gresita a unei expedieri ca rezultat al unor:

13.2.1. Circumstante independente de vointa noastra, in conditiile legii, dar fara a se limita la:

a) Cazul fortuit: blocaje rutiere (caderi de copaci, stanci, coliziuni in lant), surpari de teren in apropierea soselei, caderi de poduri, astupari de tunele montane, deraierea trenurilor in apropierea soselei, blocari naturale, accidente rutiere independente de transportul nostru, intreruperi locale sau nationale ale transportului rutier sau probleme mecanice ce pot aparea in modul de transport, etc;

b) Cauze naturale: seisme, cataclisme, furtuni, incendii, inundatii, ceata, zapada sau inghet, deversari de fluvii, parasiri de alpii, etc;

c) Cauze umane: razboaie, starea de asediu, greve, embargouri, etatizarea fortata (trecerea in proprietatea statului), revolutii, dispute locale, revolte civile, acte criminale ale tertilor, cum ar fi furtul sau incendiere intentionata, etc;

13.2.2. Pierderi sau daune indirecte (pierderi de profit, de venit, de dobanzi, piete de desfacere, licitatii, de reputatie, de oportunitate, etc) generate de intarzierea, pierderea, distrugerea, livrarea viciata sau nelivrarea expedierii, nu ne sunt imputabile chiar daca vina este a noastra sau daca ni s-ar fi adus la cunostinta ca asemenea pierderi se pot produce, sau pentru orice alte pierderi speciale sau subsecvente, rezultand din incalcarea contractului, neglijenta, act de vointa sau vina.

13.2.3. Deteriorarile de natura electrica sau magnetica, stergerea inregistrarilor electronice, fotografice sau a imaginilor.

14. Extinderea limitei de raspundere

14.1. Riscul pierderii sau deteriorarii continutului unei expedieri poate fi acoperit prin extinderea limitei de raspundere a transportatorului.

14.2. URGENT CARGUS pune la dispozitia clientilor sai acest serviciu suplimentar pentru care se percepe o taxa procentuala din valoarea declarata a expedierii; serviciul este activat doar daca se completeaza casuta corespunzatoare de pe nota de transport (NT) si dupa ce se efectueaza plata aferenta acestui serviciu conform contractului incheiat de Client si URGENT CARGUS.

14.3. Extinderea limitei de raspundere nu acopera pierderile si daunele indirecte sau speciale (mentionate anterior) ca urmare a intarzierii, pierderii, deteriorarii totale sau partiale a expedierii Clientului sau pierderile ca urmare a nerespectarii de catre Client a obligatiilor sale conforme acestor Termeni si Conditii.

15. Modul de solutionare al reclamatilor

15.1. In cazul in care Clientul doreste sa faca o reclamatie ca urmare a pierderii, livrarii gresite, deteriorarii partiale sau totale a unei expedieri, precum si o reclamatie referitoare la angajatii URGENT CARGUS, Clientul

trebuie sa respecte procedura mentionata mai jos.

15.2. Reclamatia trebuie facuta in scris si trebuie trimisa la sediul central URGENT CARGUS, in atentia Departamentului Relatii Clienti, in maxim **6 (sase) luni** calculate de la data la care expedierea a fost preluata de catre URGENT CARGUS de la Client.

15.3. Reclamatia trebuie documentata prin punerea la dispozitie de catre Client a tuturor datelor relevante privind evenimentul produs si reclamat, inclusiv al ambalajului original al expedierii.

15.4. URGENT CARGUS presupune ca transportul s-a livrat in bune conditii, in afara de cazul in care destinatarul a constatat daune si le-a mentionat expres pe borderoul de livrare, in momentul acceptarii expedierii pentru transport.

15.5. Oricarei reclamatii receptionate de catre departamentul Relatii Clienti URGENT CARGUS ii este alocat un numar unic de inregistrare. Acesta este transmis clientului dupa cum urmeaza:

- in momentul inregistrarii reclamatiei, daca aceasta este transmisa verbal prin intermediul departamentului Relatii Clienti

- in minim 2 (doua) ore - maxim 1 (una) zi lucratoare de la receptionare, in cazul sesizarilor primite in scris.

15.6. La nivel intern, URGENT CARGUS are stabilit un termen de solutionare a reclamatiilor, dupa cum urmeaza: 2 (doua) zile lucratoare pentru reclamatiile apreciate ca fiind fara raspundere legala si 5 (cinci) zile lucratoare pentru reclamatiile cu raspundere legala.

15.7. Conform prevederilor legale si in concordanta cu prevederile contractuale stabilite intre URGENT CARGUS si Clientii sai, termenul de solutionare/inchidere al reclamatiilor este de **90 (nouazeci) de zile** calculate din momentul inregistrarii acestora.

15.8. Daca reclamatia Clientului se dovedeste a fi intemeiata, acesta va fi despagubit de URGENT CARGUS in maxim **30 (treizeci) zile** de la solutionarea si inchiderea reclamatiei, respectiv de la momentul receptionarii facturilor de despagubire emise de Client.

15.9. Despagubirea se acorda Clientului la valoarea de achizitie/productie a continutului expedierii si se vireaza in contul acestuia in termen **de 30 zile de la receptionarea facturilor de catre departamentul Reclamatii URGENT CARGUS.**

15.10. Reclamatia se va considera intemeiata daca potrivit intelegerii contractuale existente intre URGENT CARGUS si Client sau in concordanta cu dispozitiilor legale, URGENT CARGUS este obligat sa acorde Clientului despagubiri.

15.11. URGENT CARGUS isi rezerva dreptul de a respinge reclamatia Clientului in cazul in care nu este respectata procedura descrisa mai sus.

15.12. In toate cazurile, termenul pentru inaintarea plangerii sau pentru introducerea cererii de chemare in judecata este de **un an**. Termenul mentionat este termen de prescriptie si curge de la data depunerii trimiterii postale.

15.13. In cazul acceptarii de catre URGENT CARGUS, - total sau partial -, a reclamatiei formulate, clientul garanteaza ca asiguratorii sai sau orice terte parti interesate, renunta la orice drepturi, facilitati sau sprijin la care ar putea fi indreptatii cu privire la subrogarea in aceste drepturi.

16. Jurisdictie

16.1. Legea aplicabila este legea romana.

16.2. Toate litigiile privind interpretarea, executarea sau incetarea prezentilor Termeni si Conditii se vor rezolva pe cale amiabila de catre reprezentantii partilor. In cazul imposibilitatii unei intelegeri intre Client si URGENT CARGUS, solutionarea litigiului va fi facuta pe cale judecatoreasca de catre instanta competenta de la sediul URGENT CARGUS.

16.3. Compania URGENT CARGUS este inregistrata la Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter personal sub numarul 17091, iar acceptarea Termenilor si Conditiei URGENT CARGUS presupune acordul clientului de a prelucra datele cu caracter personal in conformitate cu dispozitiile Legii nr.677/2001.