

(ОУ) Общи условия за транспортни услуги

1. ДЕФИНИЦИИ

Термините, изброени по-долу, имат следното значение:

- 1.1. **Транспортен документ** – всеки документ или документи, които представляват доказателство за приемане на Пратката за транспорт и за изпълнение на Транспортната услуга.
- 1.2. **Работен ден** – дни от Понеделник до Петък, с изключение на официалните празници, които попадат в този период от време на територията на държавите, през които се извършва Транспортната услуга.
- 1.3. **Транспортна единица** – EUR-палет, палет от всякакъв друг тип, кошница, картонена кутия, щайга и други контейнери, приемливи в системата за подаване на транспортни поръчки, върху или вътре в които са разположени стоките, съставляващи пратката.
- 1.4. **Изпращач** – лице, посочено в Транспортната поръчка, което предава Пратката за транспорт на Превозвача на място, посочено в Транспортната поръчка.
- 1.5. **Получател** – субект, посочен в транспортната поръчка, който има право да получи пратката на място, посочено в транспортната поръчка.
- 1.6. **ОУ – общите условия за транспорт**, публикувани на сайта на превозвача.
- 1.7. **Приложим закон** – всички законови разпоредби, действащи в България.
- 1.8. **Пратка** – стоки, приети за превоз въз основа на транспортен документ, предназначени за един получател и за едно място за разтоварване, опаковани и поставени върху или вътре в транспортна единица.
- 1.9. **Превозвач** – Рабен Лоджистик България ООД.
 - 1.9а **Регистрирайте се** – регистъра на стоките по смисъла на Наредба № Н-5 от 29.09.2023 г. с последващи изменения и допълнения, превозвани по шосе и следени от Системата за е-транспорт БГ
- 1.10. **Уебсайт на превозвача** – <https://bulgaria.raben-group.com/>
- 1.11. **SDR** – специални права на тираж; разчетна единица за Международния валутен фонд.
- 1.12. **Контролирана температура** – температурен диапазон по време на транспортиране и временно съхранение.
- 1.13. **Време за доставка** – период от време, изразен в работни дни, необходим за изпълнение на транспортната услуга.
- 1.14. **Стоки, подлежащи на мониторинг** – Товари, за които автомобилният транспорт подлежи на система за мониторинг по смисъла на Наредба № Н-5 от 29 септември 2023 г. с последващи изменения и допълнения, които подлежат на мониторинг от Системата за е-транспорт в България; и Заповед ZMF – 1295/28.12.2023 г. за категоризиране на новите продукти, които попадат в категорията продукти с висок фискален риск, изменена със Заповед ZMF – 169/20.02.2024 г.
- 1.15. **Стоки със студена верига** – нетрайни стоки като пресни селскостопански продукти, морски дарове или замразени храни, които изискват контролирана температура по време на транспортиране и съхранение.
- 1.16. **Изключени стоки** – стоки, за които Превозвачът не предоставя транспортни услуги, посочени в **Приложение 2**.
- 1.17. **Договор за превоз** – договор, свързан с транспортната услуга, сключен между Превозвача и Клиента.
- 1.18. **Допълнителна услуга** – допълнителна услуга, допълваща Транспортна услуга или разширени условия на Транспортна услуга, както е описано в **Приложение 1**.
- 1.19. **Транспортна услуга** – превоз на пратки с автомобилен транспорт.
- 1.20. **Вътрешен транспорт** – Транспортната услуга, ако мястото на получаване и мястото на доставка на Пратката се намират в България, без да надхвърлят нейната граница.
- 1.21. **Международни транспортни услуги** – Транспортната услуга, при условие мястото на получаване и мястото на доставка на Пратката се намират в две различни държави.
- 1.22. **BGN**- български лева.
- 1.23. **Условия за транспортна услуга** – тип и размер (включително бруто тегло и размери) на пратката, информация дали стоките, подлежат на наблюдение, стоки със студена верига или акцизни стоки, изисквания по отношение на контролирана температура, място и време за вземане на пратката, място на доставка на пратката, време за доставка, възнаграждение на превозвача, инструкции за митническо освобождаване, допълнителни услуги, както и всички други съществени условия на транспортната услуга, както се изисква от приложимото право.
- 1.24. **Транспортна поръчка** – поръчка, направена от Клиента до Превозвача за извършване на Транспортна услуга при условията за транспортна услуга, предварително договорени между Клиента и Превозвача.
- 1.25. **Клиент** – предприемач или стопански субект, който сключва договор за превоз с Превозвача във връзка с неговата стопанска дейност.
- 1.26. **Конвенция CMR** - Женевска конвенция за договора за международен автомобилен превоз на товари (CMR) от 19 май 1956 г.

2. Обхват на приложение

- 2.1. Превозвачът предоставя транспортни услуги на Клиента въз основа на Договора за превоз, ОУ и Приложимото право .
- 2.2. Със сключването на Договор за превоз с Превозвача, Клиентът се съгласява с извършването на Транспортната услуга в съответствие с договорените Условия за транспортна услуга, разпоредбите на ОУ и Приложимото законодателство .
- 2.3. Всяко отклонение от съдържанието на ОУ ще изисква писмено съгласие на Превозвача, в противен случай такова отклонение ще бъде невалидно .

3. Обект на транспортни услуги

- 3.1. Превозвачът предоставя транспортни услуги за всички видове стоки, с изключение на Изключените стоки и стоките, посочени в точка 3.2.
- 3.2. Съгласно клауза 3.4, Превозвачът няма да предоставя транспортни услуги по отношение на:
 - 3.2.1. Стоки със стойност (без ДДС), надвишаваща еквивалента на 8,33 SDR за килограм брутно тегло на стоката, независимо от общата стойност на стоката;
 - 3.2.2. Стоки с обща стойност (без ДДС) над равностойността на 15 000 ЕВРО, независимо от стойността на килограм брутно тегло на стоката.
- 3.3. За да се определи дали стойността на стоките не надвишава лимитите, посочени в клауза 3.2.1 и 3.2.2, стойността на стоките и/или лимитите, посочени в клауза 3.2.1 и 3.2.2, се конвертират в лева според официалния обменен курс, съобщен от Българската народна банка и приложим в деня на сключване на Поръчката за транспортиране.
- 3.4. Предоставянето на транспортната услуга по отношение на Изключените стоки и стоките, посочени в точки 3.2.1 и 3.2.2, изисква официалното и изрично съгласие на Превозвача. Съгласието на Превозвача не може да се подразбира или да се извежда от друго волеизявление, но трябва да бъде изрично изразено в писмена или електронна форма.
- 3.5. При липса на съгласие, посочено в клауза 3.4, ще се приеме, че превозът няма да включва Изключени стоки или стоки, посочени в клаузи 3.2.1 и 3.2.2.
- 3.6. Ако на Превозвача е поверена транспортната услуга по отношение на Изключените стоки или стоките, посочени в клауза 3.2.1 или 3.2.2, без изричното предварително съгласие на превозвача (т.е. в нарушение на клауза 3.4), превозвачът носи отговорност за всяка загуба или повреда на всяка такава пратка в съответствие с клауза 9, но при спазване на клауза 9.10 и при условие, че обезщетението за загуба или повреда на такава пратка не трябва да надвишава лимитите, посочени в клауза 3.2.1 или 3.2.2, което от двете е по-малкото.
- 3.7. Превозвачът може да предложи Допълнителни услуги, както е описано в Приложение 1, които допълват или разширяват Транспортната услуга.

4. Транспортната поръчка

- 4.1. Обектът на транспортната поръчка е представен от:
 - 4.1.1. Предоставяне и организиране на вътрешни и международни автомобилни транспортни услуги / посредничество във вътрешни и международни автомобилни превози от Превозвача по заявка и в интерес на Клиента;
 - 4.1.2. предоставяне и организиране на логистични услуги (обработка, опаковане/разопаковане, изготвяне на документи за доставка и др., в зависимост от случая) от Превозвача, по искане и в интерес на Клиента;
- 4.2. Всяка поръчка, изпратена от Клиента до Превозвача, е предмет на условията, посочени в ОУ.
- 4.3. Процедурата за подаване на поръчки за транспорт е посочена в Приложение 3.
- 4.4. Поръчката за транспортиране трябва да бъде направена при Превозвача между крайните времена, посочени в Приложение 3. Независимо от горното, Поръчката за транспортиране не може да бъде направена след крайния срок, ако това е посочено от Превозвача в Условията за транспортна услуга (краен срок на валидност). С подаване на транспортна поръчка Клиентът потвърждава:
 - съгласието си с Условията за транспортна услуга, посочени от Превозвача; и
 - който познава и се съгласява да спазва разпоредбите на ОУ.
- 4.5. Транспортната поръчка, дадена от клиента на превозвача, трябва да отговаря на условията за транспортна услуга, договорени в договора за превоз. В случай на несъответствия, условията на договора за превоз имат предимство пред транспортната поръчка. Ако Условията за транспортна услуга не са договорени или уточнени от Превозвача, Превозвачът не е длъжен да спазва Срока за доставка и размера на възнаграждението, посочени в съдържанието на Поръчката за транспортиране, и Превозвачът има право да предостави Транспортната услуга при условията, посочени в ОУ, представени на **уебсайта на Превозвача** .
- 4.6. Клиентът е длъжен да се съобрази с Поръчката за транспортиране от момента на подаването и към

Превозвача до момента, в който Превозвачът откаже да предостави Транспортната услуга и отхвърли Поръчката за транспорт.

4.7. Превозвачът си запазва правото да откаже извършването на Транспортната услуга, без да поема отговорност или други негативни последици, по-специално:

- ако транспортната поръчка е направена след изтичане на срока на валидност, произтичащ от Условието за транспортна услуга; или
- ако Поръчката за транспортиране не е в съответствие с Условието за транспортна услуга, посочени от Превозвача, ОУ или Приложимото законодателство; или
- ако транспортната поръчка е попълнена нечетливо, неправилно или непълно;
- ако достъпът до мястото на вземане или доставка не може да бъде направен по асфалтирани пътища.
- ако Клиентът не е успял да предостави на Превозвача данните, необходими за предоставяне на Транспортната услуга, inter alia UNP (уникален транспортен номер), получен за Стоките, подлежащи на наблюдение, съставляващи Пратката; или
- ако Клиентът е в забава за плащане на каквато и да е сума, дължима на Превозвача; или
- по други причини, които пречат на Превозвача да изпълни Транспортната услуга или значително възпрепятстват изпълнението на Транспортната услуга в съответствие с договорените Условия за транспортна услуга; или
- в предвидените от приложимото законодателство случаи.

4.8. Превозвачът уведомява Клиента в рамките на 5 часа (часове в интервала от 8 до 17 часа от понеделник до петък) за отказа да приеме Поръчката за транспорт. В случай на отказ за приемане на Поръчката за транспортиране от страна на Превозвача, такава Поръчка за транспортиране няма да поражда правни последици и няма да води до задължения за Превозвача.

4.9. Транспортната поръчка се счита за приета от превозвача, ако превозвачът не информира клиента своевременно за отхвърлянето на транспортната поръчка. Независимо от гореизложеното, мълчаливото приемане не се прилага за транспортната поръчка за изключени стоки или стоките, посочени в клаузи 3.2.1 и 3.2.2. Транспортната поръчка за изключени стоки или стоките, посочени в точки 3.2.1 и 3.2.2. изисква изричното приемане (потвърждение) от Превозвача.

4.10. Шофьорът, извършващ транспортната услуга, няма право да променя или допълва Условието за транспортна услуга.

5. Възнаграждение на превозвача

5.1. Превозвачът предоставя Транспортните услуги и Допълнителните услуги срещу възнаграждение. Освен това, в случаите, посочени в Договора за превоз или ОУ, Клиентът възстановява на Превозвача допълнителните разходи и разходи, направени във връзка с изпълнението на Транспортните услуги (напр., но не само : такси за достъп, магистрални такси, мостови такси, допълнителни такси за доставка, складиране и др.).

5.2. Възнаграждението, дължимо на Превозвача за транспортната услуга, зависи по-специално от вида и размера на пратката, дължината на транспортния маршрут, както и всички специални условия, които трябва да бъдат изпълнени по време на изпълнението на транспортната услуга.

5.3. Възнаграждението се договаря между Превозвача и Клиента в Транспортната поръчка. Превозвачът има право да увеличи възнаграждението, ако действителните Условия за транспортна услуга се различават от Условието за превоз, посочени от Превозвача в отговор на заявка, подадена от Клиента (или Условието за транспортна услуга, посочени в рамковия договор или постоянната поръчка) или не са в съответствие с Поръчката за транспортиране, по-специално ако видът или размерът на Пратката или други параметри на Пратката са различни от вида или размера на Пратката или друго параметри на Пратката, заявени от Клиента или посочени в Транспортната поръчка.

5.4. Клиентът заплаща възнаграждение на Превозвача и възстановява на Превозвача допълнителните разходи и разходи в съответствие с Тарифата на Превозвача, както е посочено в Приложение 4, въз основа на фактури, издадени от Превозвача.

5.5. Изчисляването на възнаграждението е посочено в Приложение 4.

5.6. Всякакви споразумения между Клиента и Получателя относно плащането на Транспортната услуга и всякакви други задължения, засягащи Пратката, по-специално тези, произтичащи от Инкотермс, няма да бъдат обвързващи за Превозвача.

5.7. Цените са изразени в български лева (BGN) за вътрешен автомобилен транспорт и в ЕВРО за международен автомобилен транспорт и не включват ДДС.

5.8. Извършените услуги се заплащат от Клиента по сметката на Превозвача, посочена в издадените фактури.

- Фактурите ще се изпращат и получават между страните в електронен формат и по електронна поща.

5.9. Датата на получаване на фактурата от Клиента е, съгласно споразумението на страните, денят, в който Клиентът получи фактурата в pdf формат

5.10. Фактурата се счита за приета за плащане, ако Клиентът не направи възражения в рамките на 2 дни.

5.11. Забавеното плащане на фактури, издадени от Превозвача, води до неустойка от 1% на ден закъснение.

5.12. Ако забавянето на плащането на дължимите остатъци надвишава 30 календарни дни и Клиентът е уведомен от Превозвача за този факт чрез 2 последователни уведомления, с интервал от 15 дни,

изпратени в съответствие с член 14, Клиентът е длъжен да заплати, в допълнение към неустойките за всеки ден забава до действителното плащане на задължението, фиксирана сума от 4000 лв., като допълнителна неустойка.

- 5.13. Превозвачът предоставя на Клиента кредитно улеснение. Максималният размер на предоставения търговски кредит („кредитен лимит“) от Превозвача се определя в началото на периода на сътрудничество и се преразглежда периодично. Ако Клиентът надвиши предоставения кредитен лимит, Превозвачът си запазва правото да спре кредитирането, независимо дали издадените и все още неплатени фактури за вече извършените услуги не са дължими. По време на периода на спиране на кредита, Клиентът може да поиска от Превозвача да извършва услуги само с авансово плащане.
- 5.14. Страните се споразумяха, че няма да има прихващане на каквито и да било суми, които могат да се дължат от Превозвача, и Клиентът ще продължи да бъде задължен да изплати дължимите суми на Превозвача в пълен размер.

6. Промяна на възнаграждението на превозвача

- 6.1. Освен ако не е посочено друго в Транспортната поръчка, Превозвачът има право да променя (индексира) приложимите ставки на възнаграждение при условията, посочени в Приложение 4.
- 6.2. Индексирането на възнаграждението при условията, посочени в Приложение 4, е автоматичен механизъм за коригиране на възнаграждението, чието използване не изисква отделно съгласие на Клиента.
- 6.3. Независимо от индексирането на тарифите за възнаграждение, Превозвачът има право по всяко време да изиска от Клиента да направи извънредна промяна на тарифите и/или правилата за възнаграждение в случай на настъпване на събитие извън контрола на Превозвача, водещо до значително увеличение на разходите за предоставяне на Транспортните услуги или Допълнителните услуги, което не е било предвидимо или е било невъзможно да се определи точно степента на увеличението, причинено от такова събитие към момента на сключването на транспортната поръчка или последната договорена промяна на тарифите за възнаграждение.
- 6.4. В случай на ситуациите, посочени в точка 6.3, Превозвачът уведомява писмено Клиента 10 дни предварително за намерението си да промени тарифите и/или правилата за възнаграждения, като в същото време предоставя оферта за нови тарифи и/или правила за възнаграждения. Ако Клиентът не е съгласен с промяната в тарифите и/или правилата за възнаграждение или страните не подпишат допълнение към Договора за превоз, въвеждащо нови тарифи и/или правила за възнаграждение, в рамките на 10 дни от уведомяването, Превозвачът има право да прекрати Договора за превоз с предизвестие от 30 календарни дни.

7. Задължения на клиента

- 7.1. Клиентът трябва да отговаря или да гарантира, че отговаря на всички изисквания, засягащи Клиента, Изпращача или Получателя, в съответствие с разпоредбите на Поръчката за транспортиране, Общите условия или Приложимото право. Клиентът носи отговорност пред Превозвача за изпълнението на изискванията от страна на Изпращача и Получателя и за собствените си действия и бездействия.
- 7.2. Клиентът е длъжен да попълни правилно и пълно Транспортната поръчка. За пратки, които изискват специални транспортни условия или предприемането на определени предпазни мерки поради техните свойства или изисквания, произтичащи от приложимото законодателство, Клиентът трябва да уведоми Превозвача в съдържанието на Транспортната поръчка за такива специални транспортни условия, предпазни мерки, свойства или изисквания.
- 7.3. Клиентът трябва да подготви и опакова пратката по начин, подходящ за транспортиране по шосе и позволяващ доставката и освобождаването на пратката без загуба или частично унищожаване, като се вземат предвид естеството на пратката, нейната уязвимост към повреда по време на транспортиране или товарене или разтоварване, мястото на товарене и разтоварване, специалното естество на групажния транспорт, който включва операции по претоварване и изискванията, произтичащи от приложимото законодателство или общоприетите правила в индустрията.
- 7.4. Всички щети, произтичащи от липсата, недостатъчността или дефектите на опаковката, маркировката или етикета на стоките, както и от липсата на адекватна информация за естеството или специфичните характеристики на стоките, не могат да бъдат вменени на Превозвача.
- 7.5. Опаковката на пратката трябва: да предотвратява достъпа до пратката без да я променя, да осигурява стабилност и да поддържа баланс на пратката и да предпазва от външни фактори. В случай на стоки, подредени върху палет, пратката трябва да бъде поставена върху палет, така че да не надвишава външните ръбове на палета. Стоките, поставени върху или вътре в други транспортни единици, трябва да бъдат защитени отвътре срещу възможността за разместване.
- 7.6. В случай на превоз на машини или оборудване с изпъкнали елементи - тези елементи трябва да бъдат защитени срещу повреда по време на транспортиране и товарене и разтоварване. В допълнение, всички транспортни единици трябва да бъдат плътно опаковани в стреч фолио и закрепени с лента и, ако е необходимо, снабдени с маркировки, указващи възможен специален характер на транспортирането или специални изисквания по отношение на начина на транспортиране, напр. „внимание стъкло“, „горе / долу“;
- 7.7. Клиентът трябва да охлади стоките участващи в студената верига (ако е приложимо) под долната

граница на контролираната температура;

- 7.8. Пратки над 30 кг трябва да бъдат поставени на транспортна единица (палет / скара) , която позволява претоварване с мотокар;
- 7.9. Клиентът маркира Пратката по подходящ начин, като маркира всяка Транспортна единица с етикет от предоставената от Превозвача система за предаване на Транспортни поръчки;
- 7.10. Клиентът е длъжен да попълни правилно и пълно Транспортния документ на пратката и приложението към Транспортния документ и всички документи, необходими за коректното изпълнение на Транспортната услуга;
- 7.11. Клиентът предоставя на Превозвача пълна, точна и фактическа информация, необходима за изпълнение на Транспортната услуга;
- 7.12. Клиентът гарантира товаренето и освобождаването на Пратката за транспорт до мястото на товарене в рамките на максимум 5 минути на Транспортна единица от момента на предоставяне на транспортното средство ;
- 7.13. Клиентът предоставя на Превозвача изпълними насоки в случай на възникнали пречки по време на изпълнението на Транспортната услуга или освобождаването на Пратката;
- 7.14. Клиентът гарантира разтоварването и вземането на Пратката от мястото на доставка в рамките на максимум 5 минути на Транспортна единица от момента на осигуряване на транспортното средство ;
- 7.15. Клиентът е длъжен да изпрати на Превозвача точни инструкции в писмен вид, ако иска специални условия за доставка на стоките. Инструкциите подлежат на приемане от Превозвача ;
- 7.16. Ако Пратката включва Стоки, подлежащи на наблюдение, Клиентът отговаря или гарантира, че отговаря на всички и всички изисквания, засягащи Изпращача на стоките, Получателя на стоките, доставчика и купувача в съответствие и по смисъла на Наредба № Н-5 от 29 септември 2023 г., с последващи изменения и допълнения, за определяне на стоки с висок данъчен риск, транспортирани по шосе, които подлежат на наблюдение от българския е-транспортна система. Клиентът носи отговорност пред Превозвача за изпълнението на изискванията от горепосочените лица, както и за собствените си действия и бездействия.
- 7.17. Товаренето и разтоварването на Пратката е отговорност на Изпращача и съответно на Получателя. Превозвачът не носи отговорност нито за извършване на товаро-разтоварните операции, нито за предоставяне на технически средства или оборудване, позволяващи товаренето и разтоварването. Всяка помощ от шофьора по време на товарене и разтоварване може да бъде предоставена на риск и отговорност на Изпращача или Получателя.
- 7.18. Клиентът носи отговорност пред Превозвача за всякакви загуби или щети и възстановява на Превозвача всички разходи и разноси, произтичащи от неизпълнение или неправилно изпълнение от страна на Клиента на Транспортната поръчка.

8. Права и задължения на превозвача

- 8.1. Превозвачът поема доставката на стоките с цел предоставяне на транспортни услуги на базата на твърда поръчка, в която се посочват следните данни: стоки (приемане, тегло, размери), тяхното естество, придружаващи документи, митница за внос, митница за износ (ако е приложимо), адрес за товарене, адрес за разтоварване, лице за контакт (телефон, e-mail, факс).
- 8.2. Превозвачът е длъжен да провери външното състояние на Пратката и да предупреди Изпращача за риска от повреда поради многократно манипулиране и подреждане, а ако има притеснения относно състоянието на стоките, трябва изрично да ги упоменава.
- 8.3. Превозвачът се задължава да осигури изпращането на Пратки в страната и чужбина с потвърждение за доставка, състоящо се от дата, час и лице, подписало на местоназначението, изпратено до Клиента чрез електронни средства за комуникация.
- 8.4. Пратки с грешен адрес или отказани от Получателя (отказано получаване, отказан наложен платеж) се съхраняват в склада на Превозвача за експедиция, с отбелязване, че плащането се извършва от Клиента.
- 8.5. Отказът за получаване на стоката от страна на Получателя поради повреждане на стоката по време на дистрибуция (транспортиране), по причини, изключващи изключителната вина на Превозвача, е за сметка на Клиента, който е длъжен да заплати разходите за съхранение и транспорт.
- 8.6. Превозвачът се задължава да предостави на Клиента информация за състоянието на транспорта и доставката или връщането на стоките при връщането им в склада.
- 8.7. Превозвачът приема Пратката за превоз от момента на приключване на натоварването върху транспортното средство, под което се разбира поставянето на Пратката в товарното помещение на транспортното средство. Приемането на пратката за транспортиране се удостоверява в транспортния документ.
- 8.8. Превозвачът извършва транспортната услуга в съответствие с Условието за транспортна услуга.
- 8.9. Превозвачът има право да използва подизпълнители за извършване на Транспортната услуга, но остава отговорен за всички действия и бездействия на подизпълнителите, както и за собствените си действия и бездействия.
- 8.10. При приемане на Пратката за транспорт, Превозвачът проверява само количеството и видимото състояние на Транспортните единици спрямо информацията в Транспортния документ и начина, по който Пратката е подготвена за транспорт. Превозвачът няма да проверява съдържанието на отделните транспортни единици.
- 8.11. Превозвачът има право да откаже да приеме Пратката за транспортиране или да откаже или

преустанови предоставянето на Транспортната услуга по-специално:

- 8.11.1 когато Пратката включва Изключени стоки;
 - 8.11.2 когато Пратката или нейното състояние не отговарят на Условието за транспортна услуга;
 - 8.11.3 когато пратката е без опаковка или опаковката на пратката е очевидно неадекватна или неподходяща;
 - 8.11.4 когато пратката не е маркирана или е маркирана неправилно;
 - 8.11.5 когато Транспортният документ не е попълнен или е попълнен неправилно или погрешно;
 - 8.11.6 когато Изпращачът не е съставил документи, които съгласно законовите разпоредби трябва да бъдат издадени заедно с Пратката;
 - 8.11.7 ако Клиентът не е предоставил на Превозвача данните, необходими за изпълнение на Транспортната услуга, включително UNP (уникален транспортен номер), получен за Стоките, подлежащи на наблюдение, съставляващи Пратката за Превозвача, или ако тези данни са неверни или станат невалидни;
 - 8.11.8 Когато подаването, попълването и актуализирането на декларацията за стоките, подлежащи на наблюдение, чрез електронна услуга, предоставяна от Националната агенция за приходите, е невъзможно поради липсата на същата;
 - 8.11.9 поради всякакви други причини, предвидени от приложимото законодателство.
- 8.12. Превозвачът предоставя транспортни услуги - изключително в работни дни. Превозвачът ще положи усилия да завърши транспортната услуга в рамките на времето за доставка, посочено в транспортната поръчка. Времето за доставка ще бъде определено в работни дни. Време, обхващащо 24 часа иликратно на тях, се разбира като време, обхващащо един работен ден иликратно на него.
- 8.13. Ако първият опит за доставка е неуспешен, защото Получателят е отсъствал, не е могъл да приеме Пратката или поради друга причина, която не е по вина на Превозвача, Превозвачът, освен ако не е посочено друго от Клиента, ще направи втори опит да достави Пратката на Получателя на следващия работен ден. Превозвачът ще начисли на Клиента допълнителна такса за втория опит за доставка в съответствие с Тарифата на превозвача, както е посочено в Приложение 4.
- 8.14. В случай на неуспешен втори опит за доставка или други пречки, възникнали по време на изпълнението на Транспортната услуга или доставката на Пратката, Превозвачът връща Пратката на Клиента (освен ако не е посочено друго от Клиента).
- 8.15. Доставката на пратката ще бъде потвърдена в Транспортния документ. Отказът да се потвърди доставката дава право на Превозвача да задържи доставката на Пратката до Получателя.
- 8.16. Ако разпоредбите на Транспортната поръчка изискват от Получателя да плати възнаграждение за Транспортната услуга и/или всякакви други суми, засягащи Пратката, Получателят трябва да плати всички дължими суми на Превозвача, преди Превозвачът да достави Пратката. Отказът за плащане на дължимите суми по предходното изречение дава право на Превозвача да задържи доставката на Пратката до Получателя.
- 8.17. Пратката се счита за предадена от Превозвача и рискът от загуба, частична загуба или повреда на Пратката преминава към Получателя след потвърждение за доставка на Пратката в Транспортния документ или при започване на разтоварването на Пратката – което от двете настъпи първо.
- 8.18. В случай, че Клиентът не изпълни задълженията си за плащане по Клауза 5, Превозвачът има изключителното и едностранно право да разпореди спиране на доставките до изпълнение на тези задължения, като съответно срокът за доставка на работите се отлага.
- 8.19. Ако Превозвачът не се възползва от правата, предвидени в Поръчката или ОУ, ако Клиентът е нарушил поетите задължения или ги е изпълнил неадекватно или не ги е изпълнил в рамките на договорения срок, това не може да се използва като приемане или отказ от дължимите права.

9. Отговорност на превозвача

- 9.1. Превозвачът има право или ще се счита, че има право на ограниченията и изключенията на отговорността, предвидени в Конвенцията CMR. Процедурата по обезщетение е подробно описана в Приложение №. 8
- 9.2. Превозвачът носи отговорност пред Клиента за пълна загуба, частична загуба или влошаване на пратката, настъпили от момента на вземане на пратката от Изпращача до доставката на пратката на Получателя, предмет на Поръчката за транспортиране и в съответствие с ОУ.
- 9.3. При спазване на клауза 3.6, ако Превозвачът е отговорен за обезщетение по отношение на пълна или частична загуба на пратката, това обезщетение няма да надвишава стойността на пратката на мястото и в момента, в който е била приета за транспортиране, определена въз основа и в следния ред:
- 9.3.1. цената, посочена във фактурата за покупка, свързана с Пратката; или
 - 9.3.2. стойността на стоки от същия вид и качество.
 - 9.3.3. Ако сумата на обезщетението не може да бъде определена в съответствие с клауза 9.3.1 - 9.3.2, сумата се определя от независим оценител. Във всеки случай обаче обезщетението не трябва да надвишава границите, предвидени от Конвенцията CMR.
- 9.4. При спазване на клауза 3.6, ако Превозвачът носи отговорност за обезщетение по отношение на щети по пратката, това обезщетение няма да надвишава сумата, с която стойността на пратката е намаляла, изчислена въз основа на стойността на пратката, определена в съответствие с клаузата. 9.2.

Обезщетението за повреда на Пратката обаче няма да надвишава:

- 9.4.1. ако цялата партида е повредена - дължимата сума при пълна загуба на Пратката;
- 9.4.2. ако е повредена само част от Пратката - дължимата сума при загуба на повредената част от Пратката.

- 9.5. В допълнение към обезщетението, предвидено в клаузи 9.2 и 9.3, Превозвачът възстановява възнаграждението, дължимо на Превозвача за транспортната услуга, мита и други разходи, направени по време и във връзка с транспортирането на Пратката :
 - 9.5.1. при пълна загуба - изцяло;
 - 9.5.2. при частична загуба – пропорционално на претърпяната загуба;
 - 9.5.3. при повреда - в размера, с който е намалена стойността на Пратката.
- 9.6. В случай на забавяне на доставката, ако ищецът докаже, че в резултат на това са настъпили щети, обезщетението за тези щети няма да надвишава възнаграждението, дължимо на Превозвача за транспортната услуга, за която се отнася забавянето.
- 9.7. С изключение на обезщетението, предвидено в клаузи 9.3 - 9.6, не се дължи никакво друго обезщетение за загуба или повреда на Пратката или за забавяне на доставката.
- 9.8. Ако Превозвачът носи отговорност пред Клиента за обезщетение по отношение на събития, различни от загуба или повреда на пратката или повреда, произтичаща от забавяне на доставката, това обезщетение няма да надвишава сумата на възнаграждението, дължимо за Транспортната услуга, за която се отнася неизпълнението или неправилното изпълнение.
- 9.9. Превозвачът не носи отговорност за пропуснати ползи и други косвени или последващи щети, по-специално щети, произтичащи от договорни неустойки, платени от Клиента на трета страна.
- 9.10. Превозвачът се освобождава от отговорност за всякакви загуби или щети, понесени от Клиента в резултат на неизпълнение от страна на Клиента на задълженията или задълженията му съгласно Поръчката за транспортиране, Общите условия и/или Приложимото право. По-специално, Превозвачът се освобождава от всякаква отговорност за загуба или повреда на Изключените стоки.
- 9.11. Превозвачът не носи отговорност при никакви обстоятелства за пропуснати ползи, загуба на притежание, повреда или кражба на стоки, разходи или последващи щети, щети или наранявания на трети страни или на Клиента, ако те възникнат в резултат на нарушение на договорните разпоредби от страна на Клиента.
- 9.12. Превозвачът не носи отговорност за вреди, произтичащи от липсата, недостатъчността или дефектите на опаковката, маркировката и/или етикета на стоката, както и от липсата на адекватна информация за естеството или особеностите на стоката.
- 9.13. Превозвачът не носи отговорност за ситуацията, при която след подписване на приемо-предавателния протокол се установи, че доставената стока липсва, изгубена е или е открадната.

10. Отговорност на страните по въпроси, свързани с електронния транспорт

- 10.1. Клиентът и Превозвачът се задължават да спазват всички разпоредби на Наредба № Н-5 от 29 септември 2023 г. с последващи изменения и допълнения за изграждане на Националната система за наблюдение на автомобилните превози на товари BG e-Transport.
- 10.2. Клиентът носи отговорност пред Превозвача както за изпълнението на всички законови задължения по силата на разпоредбите на Наредба № Н-5 от 29 септември 2023 г. с последващи изменения и допълнения, които са в сила за него, така и за изпълнението на всички законови задължения по разпоредбите на Наредба № Н-5 от 29 септември 2023 г. с последващите изменения и допълнения, които са в сила. върху трети страни, участващи в транспортния процес.
- 10.3. Клиентът носи отговорност за определяне на Превозвача като организатор на транспорта в Портала за електронни услуги на НАП .
- 10.4. Превозвачът носи отговорност пред Клиента както за изпълнението на всички законови задължения съгласно разпоредбите на Наредба № Н-5 от 29 септември 2023 г., с последващите изменения и допълнения, които са в тежест на Превозвача, така и за изпълнението на всички законови задължения по разпоредбите на Наредба № Н-5 от 29 септември 2023 г., с последващите изменения и допълнения, които са задължение на подизпълнителите на превозвача, участващи в транспортния процес.
- 10.5. Клиентът носи отговорност за, но не само:
 - 10.5.1. Получаване на UNP (уникален транспортен номер) и правилно съобщаване на UNP директно в платформата MyRaben или чрез EDI прехвърляне в TMS на Превозвача, в специалното поле за UNP, по време на подаване на транспортните поръчки; Всяко предаване на UNP през друг комуникационен канал не може да бъде взето предвид от Превозвача; Въпреки че отговорността за получаване на UNP може да падне върху трета страна, в търговските отношения между Превозвача и Клиента, Превозвачът трябва да получи UNP изключително от Клиента, като всяко друго взаимодействие с трета страна е изключено.
 - 10.5.2. Следене на валидността на UNP, уведомяване на Превозвача в случай на изтичане на валидността му, получаване на нов UNP и предаването му на Превозвача преди натоварване на стоките на друго транспортно средство ;
 - 10.5.3. Своевременно предаване на исканата от Превозвача информация за изпълнение на задълженията му във връзка с разпоредбите на Наредба № Н-5 от 29 септември 2023 г. с последващи изменения и допълнения.

10.6. Превозвачът носи отговорност за, но не само:

- 10.6.1. Актуализиране на номерата на превозните средства за UNP, свързани с Пратките, които транспортира за Клиента, при условие че е посочен като единствен организатор на транспорта и при условие, че Клиентът спазва задълженията по точка 1.4.
 - 10.6.2. Представяне на упълномощените контролни органи на предоставените от Клиента УНП при евентуални проверки, при спазване от страна на Клиента на задълженията по т. 1.4.
- 10.7. Клиентът трябва да предостави на Превозвача цялата информация, необходима за спазване на законодателството за електронния транспорт, включително, но не само, подробности за превозваните стоки, необходимите документи и UNP. Всяка неправилна, непълна или остаряла информация, предоставена от Клиента, е отговорност единствено на Клиента и Клиентът трябва да обезщети Превозвача за всички щети или санкции, произтичащи от предоставянето на такава информация.
- 10.8. Клиентът приема, че ако по време на транспортирането Превозвачът забележи неизпълнение от страна на Клиента на някое от задълженията си, както е предвидено в Наредба № Н-5 от 29 септември 2023 г., с последващи изменения и допълнения, Пратката може да бъде спряна от доставка в склада на Превозвача до изпълнение на всички законови задължения. Клиентът поема разходите за съхранение, всички други свързани разходи и всички санкции, наложени от властите на Превозвача.
- 10.9. Клиентът потвърждава, че ако Получателят на Пратката откаже да приеме стоките по причини, свързани със спазването на законодателството за електронния транспорт, Превозвачът ще върне Пратката в най-близкия склад, където Пратката ще бъде спряна от доставка, докато не бъдат изпълнени всички законови задължения или докато Клиентът не я вземе. Клиентът поема разходите за съхранение, всички други свързани разходи и всички санкции, наложени от властите на Превозвача.
- 10.10. Превозвачът не носи отговорност за каквито и да било загуби или щети, претърпени от Клиента или трети лица в резултат на неизпълнение от страна на Клиента на законовите му задължения съгласно Наредба № Н-5 от 29 септември 2023 г. и други приложими разпоредби.
- 10.11. Превозвачът се освобождава от отговорност за неустойки или щети, произтичащи от неизпълнение от страна на Клиента на законовите му задължения във връзка със системата за електронен транспорт, включително, но не само, предоставяне на невярна или непълна информация за пратките.
- 10.12. Ако превозвачът бъде глобен от компетентните органи за неспазване на законодателството за електронния транспорт, тези глоби се поемат от превозвача само до степента, в която неспазването се дължи единствено на вина на превозвача. Ако глобите са причинени от неизпълнение от страна на Клиента на законови или договорни задължения, Клиентът трябва да обезщети Превозвача за всички получени глоби.

11. Оплаквания

- 11.1. Ако отговорността на превозвача произтича от транспортната поръчка, клиентът трябва да подаде писмена жалба до превозвача чрез своя клиентски акаунт в MyRaben . В жалбата се посочва исканата от Клиента сума и се включват мотивите, обосноваващи претендираната сума.
- 11.2. Превозвачът отговаря на жалба в рамките на 30 дни от датата, на която Превозвачът получи жалбата. В случай на щети над 5000 евро (или равностойността на тази сума в лева, според официалния обменен курс, обявен от Българската народна банка към момента, в който Превозвачът е приел Пратката за транспорт), срокът за отговор на рекламации може да бъде удължен от Превозвача. Превозвачът ще положи разумни усилия за обработка на такива жалби в рамките на 6 месеца.
- 11.3. Ако Превозвачът поиска от Клиента да допълни или коригира жалба, срокът за отговор на жалбата, както е посочено в точка 10.2, започва да тече от деня, в който Превозвачът получи жалбата, т.е. допълнението или корекцията на жалбата.
- 11.4. Клиентът няма право на прихващане или приспадане по друг начин на искове от възнаграждението на Превозвача или от други суми, дължими на Превозвача.
- 11.5. Давностният срок за претенциите на Клиента към Превозвача, произтичащи от или във връзка с Транспортната поръчка, е 1 година от датата, на която вземането е станало изискуемо.
- 11.6. Процедурата за обезщетение е описана подробно в Приложение 7.

12. Право на задържане или залог

- 12.1. За да обезпечи всякакви и всички искове на Превозвача по Договора за превоз (включително всички просрочени искове, произтичащи от предишни предоставени транспортни услуги), по-специално искове за възнаграждение и за възстановяване на разходи, направени във връзка с изпълнението на транспортната услуга, Превозвачът - съгласно приложимото право - има право на задържане или залог върху пратката, докато пратката остане в него или лице, което държи пратката от негово име, или докато може да се разпорежда с пратката чрез документи.

13. Промяна на ОУ

- 13.1. Превозвачът си запазва правото да променя ОУ, да отменя ОУ и да заменя ОУ (или някое от приложенията към ОУ) с нови правила и условия, отнасящи се до Транспортната услуга - по всяко време и по свое усмотрение. Всяко изменение, отмяна или замяна на ОУ се публикува от Превозвача на уебсайта на Превозвача с подходящо предварително известие и/или по друг начин се съобщава на Клиента. Клиентът има постоянен достъп до Интернет и редовно се запознава със собствени средства с актуалната редакция на ОУ и приложенията към ОУ на уебсайта на

Превозвача .

- 13.2. Всяко такова изменение, отмяна или замяна на ОУ влиза в сила и става обвързващо след изтичане на 14 дни от момента на предоставяне на изменението, отмяната или замяната на ОУ на Клиента (освен ако известията на Превозвача не посочва по-късна дата на влизане в сила на изменението, отмяната или замяната на ОУ) и не изисква получаване на съгласие от Клиента и/или сключване на всякакви допълнителни споразумения или други документи от страна на Клиента.
- 13.3. В случай на договори за превоз, сключени преди влизането в сила на изменението, отмяната или замяната на ОУ, се прилагат предходните ОУ.
- 13.4. В случай, че Клиентът и Превозвачът са обвързани от рамковото споразумение, отнасящо се до Транспортните услуги, сключено преди влизането в сила на изменението, отмяната или замяната на ОУ, предишните ОУ се прилагат до влизането в сила на изменение, отмяна или замяна на ОУ, а изменените или заменените ОУ се прилагат след влизането в сила на изменението или замяната на ОУ.
- 13.5. В случай на изменение или замяна на ОУ, Клиентът обаче си запазва правото да прекрати рамковия договор, отнасящ се до Транспортните услуги, с 30-дневно предизвестие. До изтичане на срока на предизвестията се прилагат предходните ОУ. Клиентът може да прекрати рамковия договор до влизане в сила на изменение, отмяна или замяна на ОУ.

14. Защита на данните

- 14.1. Превозвачът обработва личните данни на участниците в транспорта - физически лица, предоставени от Клиента в Поръчката за транспортиране, за да изпълни Транспортната услуга в съответствие с Общите условия за предоставяне на транспортни услуги, като същевременно спазва подходящи изисквания за сигурност и защита на данните в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица при обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни, и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент за защита на данните).
- 14.2. Клиентът гарантира, че (i) е получил законно лични данни, предоставени на Превозвача, (ii) има право да прехвърля лични данни до степента, която е необходима за изпълнението на Транспортните услуги.
- 14.3. При поискване от страна на Клиента, Превозвачът ще предостави личните данни на водачите (име и номер на лична карта) само за целите на уведомяването за доставка или получаване на Пратката.

15. Форсмажорни обстоятелства

- 15.1. Форсмажорните обстоятелства освобождават договарящите се страни от изпълнение на задълженията им по тази поръчка за целия период на действие на непреодолимата сила;
- 15.2. Непреодолима сила е събитие извън контрола на страните, не по тяхна вина или небрежност, което не е могло да бъде предвидено към момента на сключване на Поръчката и което прави невъзможно или изключително обременително изпълнението и съответно изпълнението на Поръчката. Такива събития включват: войни, революции, пожари, наводнения или всякакви други природни бедствия, ограничения поради карантина, пандемии, ембарго; списъкът не е изчерпателен, а декларативен;
- 15.3. Изпълнението на Поръчката ще бъде спряно по време на периода на действие на непреодолима сила, но без да се засягат правата на страните до настъпването на непреодолимата сила;
- 15.4. Страната, която се позовава на непреодолима сила, е длъжна да уведоми незабавно и изчерпателно другата страна, в срок до 3 дни, за настъпването ѝ и да предприеме всички мерки, с които разполага, за ограничаване на последиците. За да бъде освободена от отговорност, Страната, която се позовава на непреодолима сила, трябва да представи на другата страна възможно най-бързо документ, издаден от компетентните органи, потвърждаващ настъпването на непреодолимата сила, или други подкрепящи документи;
- 15.5. Ако непреодолимата сила продължи или се очаква да продължи за период от повече от 15 дни, всяка от страните има право да уведоми другата страна за *де юре* прекратяването на тази Поръчка, без нито една от страните да има право да иска обезщетение от другата;
- 15.6. Всякакви метеорологични явления, пандемии или всякакви други събития извън контрола на Превозвача, които причиняват ограничения на трафика от властите, които застрашават/възпрепятстват доставката на продуктите, ще забавят съответно предвидения период за доставка (където е приложимо), без Превозвачът да е виновен.

16. Конфиденциалност

- 16.1. Страните се задължават да не разгласяват информация и документация, станала им известна в хода на бизнес отношенията, която се счита за поверителна информация. Всяко предаване или използване на търговски данни и информация относно цени, количества, използвана логистика и др., което може да навреди на интересите на другата страна, може да доведе до отговорност на другата страна.
- 16.2. Договаряща се страна няма право без писменото съгласие на другата страна да използва информация и документи, получени или до които има достъп по време на осъществяване на бизнес отношенията, за цели, различни от изпълнението на нейните договорни задължения.
- 16.3. Договаряща страна се освобождава от отговорност за разкриване на информация, ако:
- информацията е била известна на договарящата страна, преди да бъде получена от другата договаряща страна; или

- информацията е била разкрита след получаване на писменото съгласие на другата договаряща страна за такова разкриване; или
- договарящата страна е имала законово задължение да разкрие информацията.

17. Уведомления между страните

- 17.1.Както се разбира от договарящите се страни, всяко известие, изпратено от една от тях до другата, ще бъде валидно изпратено, ако е доставено лично, по пощата, по куриер, по електронна поща или по факс.
- 17.2.Ако известието е изпратено по пощата, то се изпраща с препоръчано писмо с обратна разписка (AR) и се счита за получено от получателя на датата на подписване на разписката за получаване върху това потвърждение.
- 17.3.Ако уведомлението е изпратено по имейл, то се счита за получено в същия работен ден, в който е изпратено.
- 17.4.Устните уведомления не се вземат под внимание от никоя от страните, освен ако не са потвърдени по един от начините, посочени в предходните параграфи.

18. Заключителни разпоредби

- 18.1.Общите условия са достъпни безплатно на уебсайта на превозвача.
- 18.2.По всички въпроси, които не са обхванати от съответните разпоредби на Договорните условия или ОУ, се прилагат съответните разпоредби на Приложимото право.
- 18.3.Следните приложения са неразделна част от ОУ:
- Приложение 1 „Допълнителни услуги“;
 - Приложение 2 „Исключени стоки“;
 - Приложение 3 „Подаване на транспортни поръчки“
 - Приложение 4 "Възнаграждение на превозвача";
 - Приложение 5 „Информационна бележка относно обработката на лични данни“
 - Приложение 6 "Дизелов индекс"
 - Приложение 7 "Процедура за обезщетение"
- 18.4.Всякакви спорове, произтичащи от или във връзка с Поръчката за транспортиране, се уреждат по взаимно съгласие от Страните чрез преговори и, ако не бъде постигнато споразумение, от компетентния съд с юрисдикция в седалището на Превозвача.
- 18.5.Страните се въздържат и няма да правят нищо, което може да навреди или опорочи имиджа или името на другата страна, нейните сътрудници и/или администратори и/или търговските марки, притежавани или рекламирани от нея.
- 18.6.С подаването на Поръчка за транспорт Клиентът потвърждава, че е прочел, разбрал и приел всички клаузи, отнасящи се до отговорността му, както е дефинирана в настоящите Общи условия.

Приложение 1 Допълнителни услуги

1. Превозвачът предоставя Допълнителни услуги, които допълват или разширяват Условието за транспортна услуга.
2. Допълнителните услуги са неразделна част от Условието за транспортна услуга.
3. Превозвачът може да откаже поръчката за извършване на която и да е допълнителна услуга, без да посочва причини и без да поема отговорност към Клиента.

Ако Превозвачът е отговорен към Клиента за обезщетение по отношение на загуба или щета в резултат на неизпълнение или неправилно изпълнение на Допълнителната услуга, това обезщетение няма да надвишава таксата, дължима за Допълнителната услуга, за която се отнася неизпълнението или неправилното изпълнение.

Подробно описание на допълнителните услуги

ВИД ТРАНСПОРТНА УСЛУГА	ОПИСАНИЕ
COD <i>Наложен платеж</i>	определение: Превозвачът ще вземе от Получателя определената сума в брой за Пратката и ще я преведе на Клиента, като и двете операции се извършват изключително по електронен път. Допълнителни условия: (а) Общата сума в брой, която Превозвачът трябва да вземе от Получателя за пратката, доставена на същия ден, не трябва да надвишава сумата, равняваща се на 5000 лева или 2500 ЕВРО, вкл. ДДС (независимо от броя на пратките за един и същ получател) в местната валута на мястото на доставка. Не е разрешено да се поръчва наложен платеж по отношение на две или повече отделни пратки, предназначени за един и същ получател и за една и съща дата на доставка, ако общата сума в брой, която трябва да бъде получена от получателя, надвишава сумата, която е еквивалентна на 5000 лева или 2500 ЕВРО в местната валута на мястото на доставка, вкл. ДДС;

	(b) Транспортната поръчка трябва да включва сумата, която трябва да бъде събрана от Получателя; (c) Клиентът трябва да уведоми Превозвача за банковата сметка във валутата на страната на мястото на доставка, по която да бъдат преведени паричните средства; уведомлението трябва да е в електронен вид. Горепосочената банкова сметка трябва да отговаря на следните изисквания: – съхранява се в банка със седалище в България или в клон на чуждестранна банка, установен в България, или в кооперативен спестовно-кредитен съюз със седалище в България; и – се разкрива в данните на Клиента, включени в списъка на данъкоплатците по ДДС (т.нар. бял списък). (c1) Клиентът носи отговорност и е длъжен да освободи Превозвача от всякаква отговорност, както и да възстанови на Превозвача всички документирані щети, разходи и разноси, понесени от Превозвача в резултат на неизпълнение или неправилно изпълнение от страна на Клиента на задължението, посочено в буква (c) по-горе. По-специално, Клиентът носи отговорност за всички разходи, произтичащи от данъци, лихви, такси, глоби или неустойки, платени от Превозвача във връзка с превода на събраната сума към банковата сметка на Клиента, която не е била разкрита в белия списък или не отговаря на други изисквания, посочени в буква (c) по-горе; (d) Клиентът гарантира, че Получателят разполага с необходимата сума в брой, която да бъде събрана от Превозвача съгласно COD. (e) предаването на Пратката на Получателя зависи от плащането от Получателя на парите в брой, които се събират от Превозвача съгласно COD. В случай, че Получателят откаже да заплати сумата в брой съгласно COD, Превозвачът може да се въздържа от предаване на Пратката на Получателя и може да упражни други права, предвидени в закона или в ОУ; (f) събраната от Получателя сума в брой се превежда по посочената банкова сметка в рамките на 10 работни дни от получаването на парите в брой от Получателя; (g) Превозвачът таксува Клиента, поръчал услугата COD, за цената на международния банков превод (в допълнение към възнаграждението за COD); (h) в случай че Превозвачът предаде Пратката на Получателя, но не успее да изпълни COD поради причини, за които Превозвачът носи отговорност, Клиентът има право да поиска обезщетение от Превозвача, което не надвишава сумата в брой, която е трябвало да бъде събрана от Получателя, при условие че Клиентът докаже, че съответната сума е несъбираема и всички правни и процедурни действия са изчерпани.
ROP <i>Размяна на палети</i>	определение: Превозвачът ще обмени с Получателя и ще върне на Клиента EUR-палетите, които са били доставени на Получателя заедно с Пратката. Допълнителни условия: (a) само EUR-палети (т.е. плоски дървени палети с размери 120 cm x 80 cm, отговарящи на изискванията на UIC 435-2 Codex или негов еквивалент, законно етикетирани с търговска марка EUR или EPAL) отговарят на условията за замяна и връщане; (б) броят на EUR-палетите, които трябва да се обменят и върнат, се декларира от изпращача в транспортния документ, преди пратката да бъде предадена на превозвача; (в) при вземане на Пратката от Изпращача, Превозвачът (шофьорът) проверява само броя на декларираните от Изпращача за размяна палети. Шофьорът не проверява дали палетите са EUR-палети и дали отговарят на всички изисквания. Проверката на декларираните за обмен палети се извършва от Получателя, който квалифицира палетите като EUR-палети (допустими за обмен). Превозвачът обаче може да откаже да извърши ROP услуга, ако стане очевидно, че палетите, декларирани от Изпращача, не отговарят на изискванията за замяна и връщане (по-специално ако са фалшиви или несъвместими); (г) EUR-палетите се разменят веднага след доставката на Пратката до Получателя; размяната на EUR-палети (т.е. брой EUR-палети, доставени на Получателя и брой EUR-палети, разменени от Получателя) се доказва в Транспортния документ, потвърждаващ доставката на Пратката; липсата на каквото и да е вписване относно броя на EUR-палетите, разменени от Получателя, означава, че Получателят не е разменил никакви EUR-палети; (д) Превозвачът е длъжен да върне на Клиента не повече от 80% от EUR-

	палетите, както са били сменени преди това от Получателя по време на доставката на Пратката и потвърдени в Транспортния документ; (f) Превозвачът не е длъжен да върне на Клиента палети, които Получателят е отказал да размени (независимо от причината за този отказ) по време на доставката на Пратката; Превозвачът не носи отговорност за EUR-палетите, които не са били сменени от Получателя. Превозвачът има право на пълно възнаграждение за услугата ROD и в случай, че Получателят не успее да обмени EUR-палетите (включително Получателят предлага незаменими палети). За целите на определяне на възнаграждението за услугата ROD, EUR-палетите, които не са били разменени от Получателя, се третираят като разменени. (ж) Клиентът гарантира, че Получателят разполага с точния брой EUR-палети, които да бъдат заменени за EUR-палетите, доставени с Пратката; Превозвачът може да откаже да приеме палети от Получателя, ако стане очевидно, че палетите, разменени от Получателя, не отговарят на условията за размяна (по-специално ако са фалшиви или несъвместими); (з) Превозвачът изготвя ежемесечно баланс, в който се посочва броя на EUR-палетите, които трябва да бъдат върнати от Превозвача. Салдото се изготвя инкрементално, т.е. броя на палетите, произтичащ от баланса за предходния месец (X-1) се включва както в баланса за текущия месец (X). Балансът на палетите за текущия месец е: – увеличен с броя на палетите, разменени от Получателя по време на доставката на Пратката, извършена през дадения месец (според Транспортните документи); – намалява с броя палети, върнати от Превозвача на Клиента през съответния месец; Превозвачът предава на Клиента баланса на палетите. Балансът за съответния месец е окончателен и обвързващ, освен ако Клиентът не повдигне възражения в рамките на 7 дни след получаване на баланса от Превозвача. Балансът представлява основа за Клиента и за Превозвача да поискат връщането на подходящ брой EUR-палети, предмет на клаузи (i) и (j); (i) Превозвачът връща EUR-палети при получаване на друга пратка или чрез специални доставки на EUR-палети; Клиентът е длъжен да потвърди броя EUR-палети, върнати от Превозвача;
РОД <i>Електронен достъп до подписана и сканирана документация за доставка.</i> <i>*Услугата се предлага в ограничен диапазон при международна дистрибуция</i>	определение: Превозвачът ще обработва документите, получени от Клиента (по договорен начин), и ще поиска от Получателя да потвърди получаването на Пратката върху тези документи (чрез подпис и/или подпечатване) и ще предостави на Клиента сканирано (електронно изображение) на потвърдените документи. Допълнителни условия: (a) всички документи, изпратени до превозвача, за които се отнася ROD, трябва да бъдат изброени в транспортната поръчка; (b) всеки документ, за който се отнася ROD, трябва да бъде изпратен на Превозвача в едно копие в съответствие с принципа: 1 документ = 1 pdf / tiff файл; (c) Документи, които не подлежат на връщане (напр. сертификати, фактури, палетни разписки), трябва да бъдат поставени вътре в Пратката или препратени на Получателя чрез други комуникационни канали; (d) Превозвачът не проверява дали броят и видът на документите, получени от Клиента, съвпадат с тези, включени от Клиента в Транспортната поръчка; (д) Превозвачът не проверява съдържанието на документите, получени от Клиента, за които се отнася ROD, и не носи отговорност за загуба или непълнота на такива. Превозвачът не се намесва в съдържанието или броя на документите; (f) Превозвачът не носи отговорност за съдържанието на документите, за които се отнася ROD; (g) след като бъдат потвърдени от Получателя, документите, за които се отнася ROD, ще бъдат сканирани и след това архивирани и съхранени от Превозвача (или от външния доставчик на услуги за съхранение).

	Документите се съхраняват 5 години след годината на извършване на услугата РОД. След този срок документите се унищожават от Превозвача; (h) сканирания (електронни изображения) на документи, потвърдени от Получателя, ще бъдат предоставени на Клиента в рамките на 7 работни дни от доставката на пратката, чрез уебсайта myRaben.com, в track&trace модул;
RODP Връщане на документи във физически формат * Услугата се предлага при ограничени условия	определение: Превозвачът ще управлява документите, получени от Клиента (по договорения начин) и ще поиска от Получателя да потвърди получаването на пратката със стоки върху тези документи (чрез подпис и/или подпечатване) и ще предостави на Клиента копие от потвърдените документи във физически формат. Допълнителни условия: (a) всички документи, предоставени на превозвача, за които се отнася RODP, трябва да бъдат изброени в транспортната поръчка; (b) всички документи, които са предмет на RODP, трябва да бъдат прикрепени към пратката със стоки, преди стоките да бъдат взети от Превозвача. Те трябва да бъдат поставени в обособена опаковка, която да гарантира тяхната цялост и защита; (c) документи, които не подлежат на връщане (т.е. сертификати, фактури, палетни разписки) трябва да бъдат поставени вътре в Пратката или изпратени до Получателя чрез други комуникационни канали; (d) Превозвачът не проверява дали броят и видът на документите, получени от Клиента, съответстват на тези, включени от Клиента в Поръчката за превоз; (д) Превозвачът не проверява съдържанието на документите, получени от Клиента, посочени в RODP, и не поема отговорност за тяхната загуба или непълнота. Превозвачът не пречи на съдържанието или броя на документите; (f) Превозвачът не носи отговорност за съдържанието на документите, посочени в RODP; (g) Превозвачът ще изпрати на получателя, веднага след доставката, документите, които са предмет на RODP. Ако получателят откаже да върне потвърдените документи веднага след доставката, Превозвачът ще отбележи това в документа за доставка и услугата ще се счита за предоставена; След потвърждение от Получателя, документите, посочени от RODP, ще бъдат централизиращи от Превозвача и изпратени на клиента кумулативно за цял месец през първата седмица на следващия месец.
ROC Връщане на банкови чекове или записи на заповед * Услугата е достъпна при ограничени условия	определение: Превозвачът ще върне на Клиента ценни документи (записи на заповед или СЕС фишове), взети преди доставката на стоката до получателя. Допълнителни условия: (a) Документите, за които е поискана услугата ROC, ще бъдат събрани преди доставката на пратките до Получателя. (b) Документите ще бъдат предоставени на Превозвача в отделен пакет, който гарантира целостта и защитата на документите; (в) Превозвачът няма да проверява дали броят, видът или стойността на документите, получени от Получателя, съвпадат с посочените от Клиента в Транспортната поръчка; (г) Превозвачът няма да проверява съдържанието на документите, получени от Получателя и няма да поема отговорност за тяхното непълно попълване; (е) Превозвачът няма да достави товара, ако Получателят откаже да предостави документите, за които е поискана ROC услугата; Документите, посочени от ROC, ще бъдат централизиращи от Превозвача и изпращани на клиента всяка седмица.
ХУН Превозвачът разтоварва Пратката на определеното място за използване	определение: Превозвачът ще разтовари Пратката от превозното средство и ще я достави в помещенията на Получателя. При невъзможност за използване на допълнително оборудване Пратката ще бъде разтоварена и доставена ръчно от водача. Ако Пратката е поставена на палети, Получателят трябва първо да провери

	видимото състояние на Пратката и нейната опаковка в присъствието на водача, да потвърди приемането на Пратката и да разопакова Пратката, за да позволи на водача да пренесе отделни артикули стоки в помещенията на Получателя. Допълнителни условия: (а) Общата бруто маса на Пратката не може да надвишава 300 kg; (b) Брутното тегло на единичен артикул от стоките в пратката, включително опаковката (напр. кашон, кутия или контейнер) не може да надвишава 30 kg; (c) Сумата от размерите (височина/ширина/дължина) на отделна стока в пратката, включително опаковката, не може да надвишава 300 см; HUN не се прилага за пратки с опасни товари (ADR стоки) и стоки, изискващи контролирана температура.
ADV <i>Консултация преди доставка от офис на Рабен</i>	определение: Превозвачът ще се обади или ще изпрати имейл съобщение до Получателя и ще го уведоми за очаквания ден на доставка на Пратката в работното време на Raben. Допълнителни условия: (а) Клиентът е длъжен да предостави на Превозвача валиден телефонен номер и името на представителя на Получателя или имейл адрес за целите на връзка с Получателя; (b) Пратката ще бъде спряна за един работен ден, за да се съгласува датата на доставка с получателя (времето за доставка се удължава с един работен ден); (c) Получателят има право да съгласува деня на доставка не по-късно от 3 дни след първия възможен ден на доставка; (d) Получателят няма право да изисква доставката в определен час, което е допълнителна услуга, която може да бъде поръчана само от Клиента; ADV не се предлага за пратки с митнически стоки и пратки, изискващи контролирана температура.
ADV 3 <i>Съвети относно www платформата на получателя, предоставени от Raben</i>	определение: Превозвачът ще се свърже с Получателя преди доставката на Пратката, като въведе в ИТ системата на Получателя необходимите данни/информация за очаквания час на доставка на Пратката или вида и размера на Пратката. Допълнителни условия: само до определени дестинации (места на доставка) ; (b) Ако Превозвачът – поради предоставянето на Допълнителна услуга ADV 3, е длъжен да разкрие информация, представляваща лични данни, Клиентът – като субект, по чието искане се разкриват данни, е единствено отговорен за сигурността на обработката на лични данни в рамките на ИТ системата на Получателя. (c) Клиентът ще обезщети Превозвача срещу всякакви искове, които ще бъдат отправени към Превозвача във връзка с въвеждането на данни от Превозвача (включително по-специално лични данни) в ИТ системата на Получателя.
АДВПУ <i>Консултация преди вземане от офис на Рабен</i>	определение: Превозвачът ще се обади на Изпращача и ще договори първата възможна дата за получаване на Пратката. Допълнителни условия: Клиентът трябва да включи в Транспортната поръчка валиден телефонен номер за връзка с Изпращача и името на представителя на Изпращача .
RTS <i>Пратката се доставя в</i>	определение: Превозвачът ще достави Пратката на Получателя в работен ден, през

рамките на определените от Raben времеви интервали	времените интервали, определени от Превозвача с Получателя. Допълнителни условия: Наличността на RTS е ограничена само до определени дестинации (места на доставка) .
OTS Пратката се доставя в рамките на определените от Raben времеви интервали	определение: Превозвачът ще достави пратката на получателя в рамките на 2-часовия интервал от време, посочен от клиента в транспортната поръчка, между 12:00 и 22:00 часа на първия възможен работен ден от стандартното време за доставка Допълнителни условия: само до определени дестинации (места на доставка) ; (b) Клиентът трябва да посочи времеви интервал в транспортната поръчка; (c) OTS не е достъпен за Получателите, които приемат доставката на Пратка в предварително определени времеви интервали; таксата за OTS се възстановява на Клиента, ако Превозвачът не успее да достави Стоките навреме поради причини, различни от непреодолима сила или причини, дължащи се на Клиента, Изпращача или Получателя; (d) Всякакви оплаквания относно OTS се подават до местното обслужване на клиенти в рамките на 5 работни дни от датата на доставка.
ОБАДЕТЕ СЕ Обаждаме от шофьор на Raben преди доставка	определение: Превозвачът (шофьорът) ще се обади на Получателя минимум 1 час преди доставката, в деня на планираната доставка, и ще го уведоми за очаквания час на доставка на Пратката. Допълнителни условия: Клиентът трябва да включи в Транспортната поръчка валиден телефонен номер за целите на връзка с Получателя и името на представителя на Получателя .
ND 08 Възможна доставка на първия ден до 08.00 ч. според стандартното време за доставка	определение: Превозвачът ще достави пратката на получателя между 6:00 и 8:00 ч. на първия възможен работен ден от стандартното време за доставка. Допълнителни условия: (a) Наличността на ND 08 зависи от пощенския код на мястото на доставка; (b) ND 08 не е наличен за Получателите, които приемат доставката на Пратка в предварително определени времеви интервали за Raben; (c) ND 08 не е наличен за пратки с митнически стоки и пратки, изискващи контролирана температура; (d) Таксата за ND 08 ще бъде възстановена на Клиента, ако Превозвачът не успее да достави пратката навреме поради причини, различни от непреодолима сила или причини, дължащи се на Клиента, Изпращача или Получателя; (d) Всякакви оплаквания относно ND 08 трябва да бъдат подадени до местното обслужване на клиенти в рамките на 5 работни дни от датата на доставка.
ND 10 Възможна доставка на първия ден до 10.00 часа според стандартното време за доставка	определение: Превозвачът ще достави пратката на получателя между 6:00 и 10:00 ч. на първия възможен работен ден от стандартното време за доставка. Допълнителни условия: (a) Наличността на ND 10 зависи от пощенския код на мястото на доставка; (b) ND 10 не е наличен за получателите, които приемат доставка на пратка в предварително определени времеви интервали за Raben; (c) ND 10 не е наличен за пратки с митнически стоки и пратки, изискващи контролирана температура; (d) Таксата за ND 10 ще бъде възстановена на Клиента, ако Превозвачът не успее да достави пратката навреме поради причини, различни от непреодолима сила или причини, дължащи се на Клиента, Изпращача или Получателя;

	Всякакви оплаквания относно ND 10 трябва да бъдат подадени до местното обслужване на клиенти в рамките на 5 работни дни от датата на доставка.
ND 12 <i>Възможна доставка на първия ден до 12.00 часа според стандартния стандарт за време за доставка</i>	определение: Превозвачът ще достави пратката на получателя между 6:00 и 12:00 ч. на първия възможен работен ден от стандартното време за доставка. Допълнителни условия: (a) Наличността на ND 12 зависи от пощенския код на мястото на доставка; (b) ND 12 не е наличен за Получателите, които приемат доставката на Пратка в предварително определени времеви интервали за Raben; (c) ND 12 не е наличен за пратки с митнически стоки и пратки, изискващи контролирана температура; (d) Таксата за ND 12 се възстановява на Клиента, ако Превозвачът не успее да достави Пратката навреме поради причини, различни от Форсмажорни обстоятелства или причини, дължащи се на Клиента, Изпращача или Получателя; (д) Всякакви оплаквания относно ND 12 трябва да бъдат подадени до местното обслужване на клиенти в рамките на 5 работни дни от датата на доставка.
ND 16 <i>Възможна доставка на първия ден до 16.00 часа според стандартното време за доставка</i>	определение: Превозвачът ще достави пратката на получателя между 6:00 и 16:00 ч. на първия възможен работен ден от стандартното време за доставка. Допълнителни условия: (a) Наличността на ND 16 зависи от пощенския код на мястото на доставка; (b) ND 16 не е наличен за Получателите, които приемат доставката на Пратка в предварително определени времеви интервали за Raben; (c) ND 16 не е наличен за пратки с митнически стоки и пратки, изискващи контролирана температура; (d) Таксата за ND 16 се възстановява на клиента, ако превозвачът не изпълни да достави Пратката навреме поради причини, различни от непреодолима сила или причини, дължащи се на Клиента, Изпращача или Получателя; (д) Всякакви оплаквания относно ND 16 трябва да се подават до местното обслужване на клиенти в рамките на 5 работни дни от датата на доставка.
КОРЕКЦИЯ <i>Доставка в определен ден в работно време, не по-късно от 3 дни след стандартния срок за доставка</i>	определение: Превозвачът ще достави пратката на получателя в работен ден, посочен от клиента в транспортната поръчка. Клиентът може да посочи като ден на доставка на пратката: (a) първия възможен работен ден от стандартното време за доставка; или (b) Работен ден, падащ не по-късно от 3 работни дни след първия възможен работен ден от стандартното време за доставка. Допълнителни условия: (a) наличието на FIX зависи от пощенския код на мястото на доставка; (b) FIX не е наличен за Получателите, които приемат доставката на Пратка в предварително определени времеви интервали за Raben; (c) FIX не е наличен за пратки с митнически стоки и пратки, изискващи контролирана температура; (d) таксата за FIX ще бъде възстановена на Клиента, ако Превозвачът не успее да достави Пратката навреме поради причини, различни от непреодолима сила или причини, дължащи се на Клиента, Изпращача или Получателя; (д) всички оплаквания относно FIX се подават до местното обслужване на клиенти в рамките на 5 работни дни от датата на доставка.
КОРЕКЦИЯ 08 <i>Доставка на фиксиран ден до 08:00 ч., не по-късно от 3 дни след</i>	определение: Превозвачът ще достави пратката на получателя между 6:00 и 8:00 часа в работен ден, посочен от клиента в транспортната поръчка.

стандартното време за доставка	Клиентът може да посочи като ден на доставка на пратката: (а) първия възможен работен ден от стандартното време за доставка; или (b) Работен ден, падащ не по-късно от 3 работни дни след първия възможен работен ден от стандартното време за доставка. Допълнителни условия: (a) наличието на FIX 08 зависи от пощенския код на мястото на доставка; (b) FIX 08 не е достъпен за получателите, които приемат доставката на пратка в предварително определени времеви интервали за Raben; (c) FIX 08 не е наличен за пратки с митнически стоки и пратки, изискващи контролирана температура; (d) таксата за FIX 08 ще бъде възстановена на Клиента, ако Превозвачът не успее да достави пратката навреме поради причини, различни от непреодолима сила или причини, дължащи се на Клиента, Изпращача или Получателя; (д) всички оплаквания относно FIX 08 трябва да бъдат подадени до местното обслужване на клиенти в рамките на 5 работни дни от датата на доставка.
КОРЕКЦИЯ 10 Доставка на фиксиран ден до 10:00 ч., не по-късно от 3 дни след стандартното време за доставка	определение: Превозвачът ще достави пратката на получателя между 6:00 и 10:00 часа в работен ден, посочен от клиента в транспортната поръчка. Клиентът може да посочи като ден на доставка на пратката: (а) Първият възможен работен ден от стандартното време за доставка; или (b) Работен ден, падащ не по-късно от 3 работни дни след първия възможен работен ден от стандартното време за доставка. Допълнителни условия: (a) наличието на FIX 10 зависи от пощенския код на мястото на доставка; (b) FIX 10 не е наличен за Получателите, които приемат доставката на Пратка в предварително определени времеви интервали за Raben; (c) FIX 10 не е наличен за пратки с митнически стоки и пратки, изискващи контролирана температура; (d) таксата за FIX 10 ще бъде възстановена на Клиента, ако Превозвачът не успее да достави Пратката навреме поради причини, различни от непреодолима сила или причини, дължащи се на Клиента, Изпращача или Получателя; (е) всички оплаквания относно FIX 10 се подават до местното обслужване на клиенти в рамките на 5 работни дни от датата на доставка
КОРЕКЦИЯ 12 Доставка на фиксиран ден до 12:00 ч., не по-късно от 3 дни след стандартното време за доставка	определение: Превозвачът ще достави пратката на получателя между 6:00 и 12:00 часа в работен ден, посочен от клиента в транспортната поръчка. Клиентът може да посочи като ден на доставка на пратката: (а) първия възможен работен ден от стандартното време за доставка; или (b) Работен ден, падащ не по-късно от 3 работни дни след първия възможен работен ден от стандартното време за доставка. Допълнителни условия: (a) наличието на FIX 12 зависи от пощенския код на мястото на доставка; (b) FIX 12 не е наличен за Получателите, които приемат доставката на Пратка в предварително определени времеви интервали за Raben; (c) FIX 12 не е наличен за пратки с митнически стоки и пратки, изискващи контролирана температура; (d) таксата за FIX 12 се възстановява на Клиента, ако Превозвачът не успее да достави Пратката навреме поради причини, различни от Форсмажорни обстоятелства или причини, дължащи се на Клиента, Изпращача или Получателя; (д) всички оплаквания относно FIX 12 трябва да бъдат подадени до местното обслужване на клиенти в рамките на 5 работни дни от датата на доставка.
ТОЧНО	определение:

Доставка в точен ден и час, не по-късно от 3 дни след стандартния срок за доставка

Превозвачът ще положи усилия да достави пратката на получателя в работния ден и час, посочени от клиента в транспортната поръчка

Клиентът може да посочи като ден на доставка на пратката:

- (a) първия възможен работен ден от стандартното време за доставка; или
- (b) Работен ден, падащ не по-късно от 3 работни дни след първия възможен работен ден от стандартното време за доставка.

Допълнителни условия:

- (a) реалното време за доставка може да варира +/- 30 минути от времето , посочено от Клиента;
- (b) наличието на ТОЧНО зависи от пощенския код на мястото на доставка;
- (c) ТОЧНО не е достъпно за Получателите, които приемат доставката на Пратката в предварително определени времеви интервали за Raben;
- (d) EXACT не е наличен за пратки с митнически стоки и пратки, изискващи контролирана температура;
- (d) таксата за ТОЧНО ще бъде възстановена на Клиента, ако Превозвачът не успее да достави Пратката навреме поради причини, различни от непреодолима сила или причини, дължащи се на Клиента, Изпращача или Получателя;
- (f) всякакви оплаквания относно EXACT се подават до местното обслужване на клиенти в рамките на 5 работни дни от датата на доставка.

Приложение 2
Изключени стоки

1. оръжия, боеприпаси, експлозиви;
2. опасни товари съгласно Европейското споразумение за международен превоз на опасни товари по шосе (ADR), сключено в Женева на 30 септември 1957 г. (Законодателен вестник 2011 г. Nr 110, поз . 641):
 - Клас 1 - Взривни вещества и изделия;
 - Клас 2 - Стоки, попадащи в обхвата на разпоредба CV36 (точка 7.5.1. ADR – стоки, изискващи отворено или вентилирано превозно средство по време на транспортиране);
 - Клас 4.1 - Самоактивирани се вещества, които изискват контролирана температура (класификационен код SR2), Самоактивирани се вещества, които не изискват контролирана температура тип А и В;
 - Клас 4.2 - Вещества от опаковъчна група I (пирофорни продукти);
 - Клас 5.2 - Органични пероксиди, които изискват контролирана температура (класификационен код P2), Органични пероксиди, които не изискват контролирана температура (класификационен код P1) тип А и В
 - Клас 6.2 Инфекциозни вещества;
 - Клас 6.1. - Вещества от Опаковъчна група I, доколкото Стоките трябва да се транспортират също по море или по въздух;
 - Клас 6.2 - Инфекциозни вещества;
 - Клас 7 - Радиоактивни материали;
 - Клас 8 - Un1790 Опаковъчна група I (флуороводородна киселина)
 - Клас 9 - Материали с повишена температура (класификационни кодове M9 и M10);
 - Материали или вещества, изключени от транспортиране в единични опаковки, или материали или вещества при повишена температура, класифицирани в класове, различни от клас 9.
3. сухи и течни насипни стоки;
4. алкохолни напитки;
5. тютюневи изделия;
6. произведения на изкуството;
7. скъпоценни камъни и бижута ;
8. благородни метали;
9. сажди ;
10. растения и животни;
11. ценни книжа;
12. трупове и човешки останки;
13. отпадъци;
14. имущество за преселване ;
15. стоки, особено податливи на повреди по време на автомобилен транспорт;
16. малотрайни, замразени стоки и други стоки, които изискват поддържане на контролирана температура в стандартната система на групажна мрежа (т.е. по време на транспортиране и претоварване);
17. медицински продукти;
18. стоки, които изискват специализирано оборудване и претоварване;
19. стоки, които изискват Превозвачът да има специален правен статут и/или да притежава специални разрешителни, сертификати, одобрения и други административни документи;
20. стоки, изключени от автомобилен транспорт съгласно приложимото законодателство;
21. пощенски пратки/ пратки;
22. извънгабаритни товари, ако са предназначени за групажен транспорт, т.е. товари, надвишаващи някой от следните максимални размери:
 - Тегло – 1200 кг;
 - Дължина – 2,4 м;
 - Височина – 2,2м.
23. горива за отопление.

Приложение 3
Подаване на транспортни поръчки

1. Поръчката за транспортиране се изпраща на Превозвача:
 - 1.1. чрез предоставеното от Превозвача приложение след предварителна регистрация и създаване на акаунт от Клиента. Подробни инструкции относно регистрацията можете да намерите на уебсайта на превозвача и в отдела за обслужване на клиенти на превозвача.
 - 1.2. под формата на електронен обмен на данни (EDI) или по друг начин, предварително договорен с Превозвача.
2. В случай, че е невъзможно да направите транспортна поръчка, както е посочено в клауза 1.1 или 1.2 по-горе, приемливо е да направите транспортна поръчка чрез електронна поща или факс на формуляр, наличен в офиса на превозвача, във всеки клон на превозвача или на уебсайта на превозвача. Поръчките за транспорт, направени по електронна поща или факс, се изпращат до съответния клон на Превозвача – за мястото на изпращане на Пратката или местонахождение (централен офис) на Клиента. Списък с клоновете на Превозвача и техните имейл адреси и номера на факс за извършване на транспортни поръчки, както и териториален обхват на клоновете на Превозвача са достъпни на уебсайта на Превозвача. Горепосочените данни са достъпни и във всеки клон на превозвача. В случай на подаване на транспортна поръчка по електронна поща или факс, потвърждението за приемане на такава транспортна поръчка, за да бъде изпълнена от Превозвача, е задължително. Потвърждението за приемане на Транспортната поръчка се изпраща от Превозвача по електронна поща или факс на адреса/номера, посочен в съдържанието на Транспортната поръчка. Липсата на потвърждение за приемане на Поръчката за транспорт от Превозвача, направено чрез електронна поща или факс, означава, че Поръчката за транспорт не е приета и Договорът за превоз няма да бъде сключен.
3. Транспортните поръчки, трябва да се представят ясно и по подходящ начин предварително:
 - 3.1. Транспортни поръчки за вътрешен транспорт:
 - 3.1.1. до 12:00 часа на Работния ден, в който трябва да се извърши получаването на Пратката от Изпращача - за случаите, когато мястото на получаване на Пратката е в териториалния обхват на клона на Превозвача (ЗОНА 1), към който е направена Поръчката за транспорт;
 - 3.1.2. до 15:00 ч. на работния ден, предхождащ работния ден, в който трябва да се извърши получаването на пратката от изпращача, в останалите случаи.
 - 3.2. Транспортни поръчки за международен транспорт:
 - 3.2.1. Внос (Транспортни поръчки за транспорт на пратката от чужбина до България): до 14:00 часа на работния ден, предхождащ работния ден, в който трябва да се извърши получаването на пратката от Изпращача ;
 - 3.2.2. Експорт (Транспортни поръчки за транспорт на пратката от България за чужбина):
 - 3.2.2.1. до 10:00 часа на работния ден, в който трябва да се извърши получаването на Пратката от Изпращача, за случаите, когато мястото на получаване на Пратката е в териториалния обхват на клона на Превозвача (ЗОНА 1), към който е направена Поръчката за транспорт;
 - 3.2.2.2. до 14:00 ч. на работния ден, предхождащ работния ден, в който трябва да се извърши получаването на пратката от изпращача, в останалите случаи.
 - 3.2.3. Транзити (Транспортна поръчка за превоз на пратката извън територията на България): до 14:00 часа на работния ден, предхождащ работния ден, в който трябва да се извърши получаването на пратката от Изпращача.
 - 3.3. Транспортни поръчки за вътрешен транспорт на стоки, подлежащи на мониторинг, както и транспортни поръчки за международни транспортни услуги за превоз на стоки, обект на мониторинг от България за чужбина (износ), се подават до **10:00 часа** на работния ден, в който трябва да се извърши получаването на пратката от Изпращача - за случаите, когато мястото на получаване на пратката е в териториалния обхват на клона на превозвача (ЗОНА 1), към която е направена транспортната поръчка.
4. Транспортна поръчка, направена след сроковете, посочени в клауза 3, ще се счита за направена на следващия работен ден.

Приложение № 4
Възнаграждение на превозвача

Общи положения

1. Възнаграждението на превозвача за извършване на услугата автомобилен превоз на пратки и допълнителни услуги се определя по следния образец:
 - 1.1. Стъпка 1 - определяне на "Тегло на пратката" и "Дължина на транспортния маршрут" като параметри, които са база за стойността на "Базова цена";
 - 1.2. Стъпка 2 - определяне на "Базова цена";
 - 1.3. Стъпка 3 - определяне на "Крайна цена";
2. В ситуации, оправдани от особеното естество на Пратката или специални обстоятелства, изисквания или условия за извършване на транспорт или Допълнителна услуга, Превозвачът може да поиска индивидуално договорено възнаграждение за извършване на такъв транспорт или Допълнителна услуга - съгласно правила, различни от посочените тук. В такива ситуации Превозвачът информира Клиента за стойността на исканото възнаграждение, преди да приеме транспортна поръчка. Приемането и изпълнението на транспортна поръчка зависи от предварителното споразумение на страните относно стойността на възнаграждението, дължимо на превозвача.
3. Посочените цени са нето (т.е. без ДДС) и са в лева. Превозвачът начислява ДДС данъка според обвързващите в момента ставки.
4. Възнагражденията и цените за международен транспорт, изразени в евро, се преизчисляват в левове по обявления от Българска народна банка курс за продажба на евро.
5. Възнаграждението за предоставените услуги се дължи на Превозвача от Клиента. Ако съгласно разпоредбите на Договора за превоз, Правилата и условията или задължителните правни разпоредби, субектът, задължен да плати възнаграждение за услуги и други задължения, засягащи Стоките, е - освен Клиента - също Получателя, отговорността на Клиента и Получателя към Превозвача за неплатени задължения е солидарна. Всякакви споразумения между Клиента и Получателя, които се отнасят до плащането за услуги и всякакви други задължения, засягащи Стоките, и по-специално тези, произтичащи от Инкотермс, не са задължителни за Превозвача.

Стъпка 1 - определяне на "Тегло на пратката" и "Дължина на транспортния маршрут"

6. „Тегло на пратката“ се изразява в килограми на базата на по-високия от двата параметъра, представени по-долу:
 - 6.1. действително тегло - разбира се като тегло на пратката, включително нейната транспортна опаковка (палет, кошница и др.). Клиентът предоставя действителното тегло на всяка транспортна единица в транспортната поръчка.
 - 6.2. таксувано (тарифно) тегло - разбира се като по-високото тегло, определено с един от следните коефициенти на преобразуване:
 - 6.2.1. 1 кубичен метър = 300 кг;
 - 6.2.2. 1 товарен метър = 1,250 кг; товарният метър се изчислява по следната формула: 1 товарен метър = (повърхностна площ или базата на пратката в квадратни метри, разделено на 2,4), умножено по 1250

Клиентът предоставя размери на всяка транспортна единица в транспортната поръчка. Превозвачът си запазва правото да проверява параметрите на пратката. В случай на несъответствие, базовата цена за транспорт се изчислява по действителни параметри.

7. „Дължина на транспортния маршрут“ се изразява в километри на базата на компютърна система, използвана от Превозвача, която определя разстоянията между адресите. Програмата се актуализира в зависимост от промените в пътната конструкция.

Стъпка 2 - определяне на "Базова цена"

8. „Базова цена“ ще бъде определена на базата на „Тегло на пратката“ и „Дължина на транспортния маршрут“, които стойности ще бъдат посочени за отделните Стоки в съответствие с разпоредбите на точка II. Цените за международни пратки се договарят индивидуално.
9. „Базови цени“ се дължат за извършване на превози с тежкотоварни автомобили със стандартно оборудване, непригодени за поддържане на специални условия на транспорт. По-специално, при „Базови цени“ Превозвачът не гарантира доставката на превозно средство, оборудвано с асансьори и хидравлични рампи, подходящи за поддържане на контролирана температура, изотермични условия или за превоз на ADR опасни товари и др.

Стъпка 3 - определяне на "Крайна цена"

10. „Крайна цена“ за предоставяне на Транспортната услуга е „Базова цена“, модифицирана със следните елементи:
- 10.1. на горивото ;
 - 10.2. пътна такса;
 - 10.3. възнаграждение за допълнителни услуги;
 - 10.4. такса за извършване на превоз при специални условия или за превоз на специален вид товари;
 - 10.5. допълнителни разходи.

11. Регулиране на горивото

- 11.1 Размерът на корекцията на горивото за даден месец ще бъде определен на базата на средната цена на дизела на едро
http://ec.europa.eu/energy/observatory/reports/latest_prices_with_taxes.pdf
- 11.2 Корекцията на горивото означава увеличаване или намаляване на базовите тарифи в зависимост от ценовите тенденции на дизела. Автоматичното коригиране на цената при промяна на средната месечна цена на едро на дизела с 5% иликратно на 5% (т.е. 5%, 10% и т.н.) над или под неутралната цена, увеличава или намалява цената с горивния индекс, който е 1,5% за вътрешния транспорт и 1% за международния транспорт. Корекцията е задължителна за целия следващ месец.

Нивото на индекса е резултат от дела на разходите за гориво и може да се променя заедно с промяната в структурата на разходите.

- 11.3. „**Окончателни цени**“ за услуги, договорени на осн За изчисляване на възнагражденията за извършени услуги през календарен месец, следващ календарния месец, за който е определен индексът на изменение на средната цена на дизела, се използват „**базови цени**“, **коригирани по представената процедура за корекция на горивото.**
- 11.4. Средните цени на дизела през отделните календарни месеци и индексът на изменението им спрямо базовата цена на дизела се публикуват редовно на сайта на превозвача.
- 11.5. Определяне на „**Окончателни цени**“ за предоставяне на услуги на осн „**Базови цени**“, по процедурата за корекция на горивото, са стандартен елемент от модела за изчисляване на възнагражденията и не се считат за промяна на задължителни цени или сключени договори.

12. Пътна такса

- 12.1. Пътна такса е допълнителното заплащане за транспортни услуги по пътищата, които са обхванати от задължителните електронни такси за изминат участък, и по платени концесионни магистрали.
- 12.2. Стойността на Пътната такса се изчислява по начин, който отразява разходите, свързани с необходимостта от покриване на електронното таксуване и плащанията за концесионни магистрали, като се вземе предвид структурата на флота, използван от Raben Group и мрежата от връзки между терминалите на компанията, както и международни и чуждестранни терминали.
- 12.3. Пътната такса се изчислява отделно за всеки транспорт.
- 12.4. Допълнителната пътна такса е произведение от ставката на допълнителната пътна такса и нетната базова цена. Пътната такса се увеличава с ДДС.
- 12.5. Актуалната стойност на пътната такса е публикувана на сайта на превозвача.

13. Възнаграждение за допълнителни услуги:

- 13.1. Възнаграждението за допълнителни услуги се определя на базата на индивидуалната оферта или ОУ .

14. Такси за извършване на превоз при специални условия или за превоз на специален вид товари и други специални такси

- 14.1. Таксите за извършване на превоз при специални условия или за превоз на специален вид товари и други специални такси се определят въз основа на **таблица 4** към настоящото приложение.

- 14.2. Таксите се изчисляват по Базовата цена.
- 14.3. В ситуации, когато доставката или услугата не може да бъде извършена по стандартния начин и възникнат специални обстоятелства, възнаграждението на Превозвача се договаря индивидуално с Клиента.

15. Индексация

Считано от 1 Март всяка година по време на срока на Договора за превоз, Превозвачът има право да променя (индексира) текущите базови ценови тарифи с процент, който ще бъде публикуван от Превозвача на уебсайта на Превозвача. Процентът, с който ще се индексират базовите тарифи, ще бъде публикуван от Превозвача най-малко 2 седмици преди влизането в сила на новите базови тарифи. Видовете разходи, взети предвид от превозвача като част от индексацията, техният дял (тежест) в индексацията, методът за измерване на промяната в нивото на тези разходи и източникът на тяхното получаване са посочени в **таблица 5**.

**Таблица 4 за приложение 4
„Възнаграждение на превозвача“**

Таксите за извършване на превоз при специални условия или за превоз на специален вид товари и други специални такси

Транспорт на опасни ADR товари	базовата цена се увеличава с +20%
Няма електронно предаване на данни (поръчка по мейл или факс)	левовата равностойност на 5 евро на Пратка
Превишаване на теглото на палета с повече от 15%	левовата равностойност на 15 евро за всеки 100 кг
Допълнителна такса за втория опит за доставка на стоките до Получателя, ако първият опит за доставка е неуспешен по причини, които не се дължат на Превозвача	базовата цена се увеличава с +30%
Забавяне на товаренето на Стоките по причини, дължащи се на Изпращача ограничено до 30 мин.	базовата цена се увеличава с 10%
Забавяне на разтоварването на Стоките по причини, дължащи се на Получателя ограничено до 30 мин.	базовата цена се увеличава с 10%
Забавянето на FTL / LTL пратка в случай на забавяне от страна на клиента се таксува от такса demurrages	Базовата цена е 250 евро след 24 часа поставяне на ремаркетото за товарене или разтоварване на всеки започнат ден.
Застраховка на товари	Левовата равностойност на 10 евро на Пратка (допълнително Клиентът поема разходите за застрахователната премия, която се определя индивидуално от застрахователя)
Вътрешни транспортни услуги по отношение на пратки, съдържащи стоки, подлежащи на наблюдение	левовата равностойност на 5 евро на Пратка
Международна транспортна услуга по отношение на Пратки, съдържащи стоки, подлежащи на наблюдение	5 евро на пратка

**Таблица 5 за приложение 4
„Възнаграждение на превозвача“**

Разходни фактори, оказващи влияние върху базовата цена	Процентна стойност	Индекс	Източник
Гориво – да се индексира чрез корекция на горивото	40%	Цена на дизел на едро	http://ec.europa.eu/energy/observatory/reports/latest_prices_with_taxes.pdf
Заплати – индексират се ежегодно	35%	Средната работна заплата в сектора на предприятията (без наградите, дължими от печалбата)	https://www.nsi.bg/bg
Курс на еврото – индексиран на годишна база	5%	Среден курс евро/лев според БНБ	https://www.bnb.bg/
Инфлация – индексирана на годишна база	20%	Натрупана инфлация за предходните 12 месеца	https://www.nsi.bg/bg

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

Информационна бележка относно обработката на лични данни

Рабен Лоджистикс България ООД със седалище в България, гр. София 1000, ул. Цар Калоян 8, ет. 2, регистрирано в Търговския регистър с ЕИК 205825065, (наричано по-долу за краткост „Рабен“), като независим администратор на лични данни, Ви информира за следното:

Чл. 1 Лични данни и основание за обработването им

1.1 За да предостави услугите по Договора или Поръчката за транспорт и да предостави и организира свързаните логистични услуги, по искане и в интерес на Вашата Компания, Raben обработва следните лични данни по Договора или Поръчката за транспорт:

- данни за контакт, имена и фамилии на администраторите, законни или договорни представители и/или служители на Вашата Компания, които отговарят за изпълнението на Контакта;
- данни за контакт, имена и фамилии на Получателите/служителите на Получателите, посочени от Страните по Договора или транспортната поръчка;
- данните за контакт на Доставчиците/служителите на Доставчиците, договорени от Страните по Договора, ако те са лица, различни от Клиента;
- номер и серия на свидетелство за управление, в специални случаи номер и серия на документи за самоличност; данни за наличието или липсата на предишни осъждания по свидетелство за съдимост, на водача, управляващ транспорта и/или на лицата, спомагащи превоза, в особени случаи (напр.: транспорт под режим Военно поделение).

1.2 Личните данни се обработват от Raben за целите, посочени в член 1.1 по-горе, за да се сключи и изпълни Договорът за услуга или Поръчката за транспорт. Без тези лични данни и информация Raben не би могъл да започне и изпълни правилно договорените услуги.

1.3 Личните данни, обработвани от Raben в съответствие с горното, могат да бъдат разкрити на внимателно подбрани договорни партньори на Raben и само за целите на изпълнението на Договора или Поръчката за транспортиране, както е описано в член 3. В тази връзка Клиентът няма право да използва споделени от администратора данни за други цели освен за целите на наблюдение на състоянието и начина на изпълнение на услугите, извършвани от Raben по Договора или Поръчката за транспортиране.

1.4 Вие имате задължението да информирате вашите служители, агенти и представители относно предоставянето на техните лични данни на Raben за целите на преговорите и изпълнението на основния договор, в изпълнение на задълженията в членове 13 и 14 от GDPR.

Чл. 2 Срок на обработка на личните данни

2.1 Страните ще съхраняват личните данни, обработвани съгласно Договора или Транспортната поръчка за периода от време, необходим за спазване на поетите договорни задължения плюс период от не повече от 3 години от датата на прекратяването му, или за период, равен на периода, определен от изискванията на финансовото и счетоводно законодателство, в зависимост от случая.

Чл. 3 На кого могат да се разкриват данни

- аз Личните данни, предадени на Raben, могат да бъдат предадени и обработени от упълномощени лица в рамките на Групата, както и от нашите доверени партньори, с цел предоставяне на услугите за Вас.

Когато възлагаме определени дейности на наши доверени партньори, ние полагаме всички разумни усилия, за да проверим предварително, че те гарантират защитата на вашите данни чрез строги мерки за сигурност на данните. Ще сключим договори за обработка на данни с всеки от тях.

ii. Предаване на данни на публични органи и институции, съдебни органи или застрахователи

Можем да предадем някои от Вашите лични данни на съответните публични органи или институции, когато това се изисква от закона (напр. разследване на измами; предотвратяване на пране на пари; подаване на декларации, финансови отчети до данъчните власти и т.н.) или можем да предадем тези данни на съдилищата, когато се защитаваме в съда, или на застрахователни компании, за да предоставяме нашите услуги на рутинна основа или да възстановим определени обезщетения, на които имаме право.

iii. Достъп до одитори и консултанти

Възможно е да разкрием част от Вашата лична информация на доставчици на счетоводни, правни, човешки ресурси, одиторски, банкови услуги.

Чл. 4 Задължения

4.1 Ние се ангажираме да защитаваме личните данни адекватно и с помощта на подходящи технически и организационни средства, за да осигурим адекватна защита на тези данни в съответствие с GDPR и всички други приложими правни разпоредби. Ние сме въвели и поддържаме разумни технически и организационни мерки и средства, подходящи за рисковете, свързани с обработването на лични данни.

Чл. 5 Поверителност на личните данни

5.1 Личните данни представляват поверителна информация. Ние ще гарантираме, че лицата, които имат достъп до лични данни, запазват поверителността както на личните данни, така и на методите за обработка. Задължението за поверителност ще продължи да се прилага и след прекратяване на сътрудничеството между страните по договора или транспортната поръчка.

Чл. 6 Трансфер до трети страни

6.1 Наши упълномощени представители, както и конкретни доставчици на услуги (ИТ, счетоводство, събиране на дългове, юридически) могат да имат достъп до Вашите данни. По правило ние обработваме данни само за страни от Европейския съюз или Европейското икономическо пространство. Въпреки това е възможно вашите данни да бъдат прехвърлени на администратори извън Европейското икономическо пространство ЕИП. Държавите извън ЕИП може да не предлагат ниво на защита на личните данни, подобно на защитата, предлагана в страните от ЕИП. В случай на такива международни трансфери, Raben Group ще положи всички усилия, за да гарантира, че такъв трансфер няма да доведе до намаляване на нивото на защита на Вашите данни, както е гарантирано от законодателството на страните от ЕИП. В случай на такива международни трансфери, ние също така ще гарантираме, че тези трансфери се извършват съгласно стандартни договорни клаузи, одобрени от Европейската комисия. За допълнителни подробности относно прехвърлянето на данни извън ЕИП, моля, свържете се с нашия служител по защита на данните.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6 ДИЗЕЛ ИНДЕКС

За вътрешен транспорт Рабен Лоджистик България ООД си запазва правото автоматично да въвежда корекция на цените при промяна на средната месечна цена на течното гориво с 5% иликратно на 5% (т.е. 5%, 10% и т.н.) над или под базовата котировка за целия следващ месец. В такъв случай вашите обвързващи котировки ще бъдат повишени или намалени с офертата за гориво. Нивото на котировката произтича от наличието на разходи за гориво и може да се промени, заедно с промяна в структурата на разходите.

Ще бъде взета предвид референтната цена, обявена от Европейския съюз, която е публична информация, достъпна на уебсайта:

http://ec.europa.eu/energy/observatory/reports/latest_prices_with_taxes.pdf

Таблица на изменението на цените на вътрешните транспортни услуги според изменението на средномесечните цени на дизела

Цена бруто		Чиста цена (без ДДС)		
От евро бруто цена/1л	Към евро бруто цена/1л	От EUR нето цена/1л	Към EUR нето цена/1л	DAF %
0,7254	0,7812	0,6045	0,6510	-9,00%
0,7813	0,8370	0,6511	0,6975	-7,50%
0,8371	0,8928	0,6976	0,7440	-6,00%
0,8929	0,9486	0,7441	0,7905	-4,50%
0,9487	1,0044	0,7906	0,8370	-3,00%
1,0045	1,0602	0,8371	0,8835	-1,50%
1,0603	1,1159	0,8836	0,9300	0,00%
1,1160	1,1160	0,9300	0,9300	0,00%
1,1160	1,1717	0,9300	0,9764	0,00%
1,1718	1,2275	0,9765	1,0229	1,50%
1,2276	1,2833	1,0230	1,0694	3,00%
1,2834	1,3391	1,0695	1,1159	4,50%
1,3392	1,3949	1,1160	1,1624	6,00%
1,3950	1,4507	1,1625	1,2089	7,50%
1,4508	1,5065	1,2090	1,2554	9,00%
1,5066	1,5623	1,2555	1,3019	10,50%
1,5624	1,6181	1,3020	1,3484	12,00%
1,6182	1,6739	1,3485	1,3949	13,50%
1,6740	1,7297	1,3950	1,4414	15,00%
1,7298	1,7855	1,4415	1,4879	16,50%
1,7856	1,8413	1,4880	1,5344	18,00%
1,8414	1,8971	1,5345	1,5809	19,50%
1,8972	1,9530	1,5810	1,6275	21,00%

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7

ПРОЦЕДУРА ЗА КОМПЕНСАЦИЯ

Чл. 1. В случай на повреда на стоката или частичен или пълен липс, Клиентът трябва да уведоми писмено лицето за контакт, отговорно за транспортните поръчки, в рамките на 24 часа от получаване на стоката за явни дефекти и в рамките на 7 работни дни за скрити дефекти.

Чл. 2. Рекламация, направена след този срок, не може да бъде взета под внимание.

Чл. 3. Рекламацията трябва да бъде регистрирана и от приложението myRaben чрез опцията myClaim и да бъде придружена от всички необходими документи относно настъпилите щети.

Чл. 4. Ако претенцията е била подадена от неупълномощено лице, претенцията не отговаря на условията, посочени в член 7, Превозвачът трябва да изиска от Клиента да коригира или попълни претенцията съответно в рамките на максимум 14 дни от датата на предаване на тази претенция на лицето, подало претенцията, под заплахата, че ще остави претенцията неразрешена.

Чл. 5. Ако стоките са повредени или липсват, лицето, което получава стоките, трябва да състави Протокол или да докладва за щетите. Всички нередности, открити по време на събирането или получаването на стоките, трябва да бъдат направени в писмен вид върху документа за доказателство за доставка (POD).

Също така е необходимо да се правят снимки при забелязани нередности, включително и в разпределителната кола. Докладът за щетите трябва също така да посочва размера на щетите/загубите (количество и вид щети/загубени стоки).

Чл. 6. Клиентът има възможност да назначи инспектор за щети за своя сметка.

Чл. 7. Трябва да се внимава да се сведат до минимум загубите или щетите и да се избегне влошаване на щетите. Ако повредените стоки все още могат да бъдат използвани повторно по някакъв начин, тогава Клиентът е длъжен да намали стойността на щетите с възстановимата сума.

Чл. 8. Към рекламацията се прилагат следните документи:

- ✓ Писмена жалба на Клиента ;
- ✓ Транспортна поръчка;
- ✓ Инкасова бележка (ако има такава);
- ✓ Транспортен документ;
- ✓ Протокол за повреда или друг документ, уточняващ степента и характера на повредата по пратката;
- ✓ документ, доказващ стойността на пратката (фактура за покупка, инвентарна бележка, калкулация на производствените разходи и др.);
- ✓ документ, удостоверяващ брутното тегло на липсващата или повредена Пратка;
- ✓ информация дали пратката е застрахована (карго застраховка) и дали щетата е уредена от застрахователя;
- ✓ Снимки, възможно най-убедителни, на повредените стоки;
- ✓ Други документи, ако е приложимо (напр. доказателство за унищожаване на стоки и т.н.)
- ✓ информация за банковата сметка на Клиента, по която да бъде изплатено обезщетението.
- ✓ искът включва и всяка друга информация и документи, изисквани от приложимото законодателство.

Чл. 9. Превозвачът или застрахователят (в зависимост от ситуацията) може да поиска допълнителни документи и друга информация, необходима за разглеждане на рекламацията.

Чл. 10. Представителят на Raben ще положи всички усилия да отговори на вашата жалба в рамките на 30 дни след получаване на пълния комплект документи. В изключителни случаи срокът за уреждане може да бъде удължен в зависимост от страните, участващи в настъпилата щета.

Чл. 11. Ако се докаже, че Превозвачът е отговорен за щетите/загубите, тогава размерът на обезщетението, което се прилага в случай на вътрешен транспорт, може да бъде максимум 2,5 USD за повреден/липсващ килограм, в зависимост от подкрепящите документи, доказващи размера на щетите.

Чл. 12. За международен транспорт размерът на обезщетението е 10 ЕВРО/кг въз основа на стойността на повредената част и като се вземат предвид подкрепящите документи относно заявената стойност.

Чл. 13. Жалбите се разглеждат въз основа на договора или транспортната поръчка между страните и Конвенцията CMR.

Чл. 14. Лицето, предявило рекламацията, е длъжно да запази Пратката в първоначалното ѝ състояние до приключване на производството по рекламацията, обработвана от Превозвача, и да предостави на Превозвача компенсирани стоки.