

# KUNDEGUIDE



**NORTRAIL**

## IMPORT / EKSPORT

NORTRAIL Norsk Trailer Express AS håndterer import- og eksportforsendelser mellom Norge og Skandinavia / Europa for øvrig. På de fleste land har vi 2-3 avganger i uken, både import/eksport. Se vår rutetabell for nærmere informasjon per land. Vi håndterer alle typer av ordinært gods; stykkgoods, komplette sendinger, farlig gods, alkohol. Vi kan også arrangere transport av varmfølsomt gods. Vi transporterer dette stort sett på eget materiale, med unntak av varmfølsomt gods. Vi disponerer +/- 150 egne traller som håndterer ditt gods. Vi benytter oss av norske og utenlandske sjåførere som er kvalitetssikret slik at de har behørig utstyr på bilen samt ADR godkjenning for håndtering av farlig gods. Vi har også krav til at våre sjåførere snakker nordisk, engelsk eller tysk.

## FAKTURA

Vår faktura sendes deg så snart som mulig etter en transport sammen med tolldeklarasjonen. Det kan også inngås avtale om at dette sendes deg automatisk via EDI (elektronisk). Gi oss beskjed om du ønsker dette.

## IMPORTFORTOLLING

Alle sendinger inn til Norge må deklarerer mot Tollvesenet. Dette kan vi gjøre for deg. Vi har en svært kompetent fortollingsavdeling. Frist for innfortolling er 10 dager etter ankomst (godsregistrering) av gods. Hvis du har en egen speditør, vennligst oppgi dette til oss snarest mulig. Ved ankomst av gods fra utlandet, sender vi en ankomstmelding til din speditør. Varene blir liggende på vårt tollager inntil fortolling er oversendt oss. Varene ligger fritt i 3 dager, deretter påløper tollagerleie.

## EKSPORTFORTOLLING

Alle sendinger ut av Norge må deklarerer mot Tollvesenet. Dette kan vi gjøre for deg. Hvis en annen speditør gjør dette for deg, må vi få oppgitt ekspedisjons- og løpenummer.

## T-DOKUMENT /MRN

T-dokument MRN (Transittdokument for grenseoverskridende gods), utstedt i avsenderland for sendingen, må avsluttes i Norge av autorisert mottaker. Skulle du som kunde motta et slikt dokument, MÅ det oversendes oss snarest mulig, hvis vi har håndtert transporten. Vi vil deretter avslutte dette overfor Tollvesenet på riktig måte.

## LEVERING

Vi leverer på gateplan / til rampe.  
Skal gods transporteres i høyere etasjer, må dette avtales på forhånd til en egen pris.

## PALLEUTVEKSLING

Vi har ikke palleutveksling av EUR-paller / andre paller.

## LEVERING UTEN TIDSLØFTE

Alle våre transporter blir utført som en transport uten tidsløfte.

Vi forholder oss til vår regulære rutetabell ved beregning av leveringstidspunkt. All informasjon om levering er estimert tid for levering, som forutsetter at ingenting uforutsett inntreffer.

Ønsker man en levering med tidsløfte skal dette avtales særskilt skriftlig på forhånd. Det skal avtales en spesialpris for en slik levering, som er vesentlig høyere enn ordinær frakt.

## POD (PROOF OF DELIVERY)

Vi benytter oss hovedsaklig av PDA (liten håndholdt PC) som sjåførene har med seg. Denne håndterminalen er radiobasert og medfører at mottakerens signatur er tilgjengelig i vår database bare sekunder etter kvittering. Ved direktelevering benyttes ofte internasjonal CMR eller våre innenlands fraktbrev. Disse blir skannet inn i vår database ved retur til oss. POD sendes også automatisk til avsenderland ved DAP/DDP sendinger.

## ANMERKNINGER

Det er krav til deg som mottaker at godset MÅ undersøkes for skader / manko før du mottar det.

Er det synlige avvik (skader/manko), MÅ dette anmerkes i fraktbrev / CMR eller på PDA.

Gjøres ingen anmerkninger er dette å anse som at godset var i god behold da du overtok det.

## SKJULTE SKADER

Skulle det vise seg at godset har skjulte skader / manko, må vi informeres skriftlig i detalj om dette, senest 7 dager etter levering.

## FORSIKRING

Alle oppdrag utføres i henhold til en hver tids gjeldende bestemmelsene i Lov om Vegfraktavtaler, NSAB og CMR-Konvensjonen.

Alle transportører har et begrenset ansvar ved skade/manko beregnet oppad til SDR 8,33/kg skadet eller tapt gods. SDR (også XDR) er en internasjonal valuta for spesielle trekkrettigheter. Valutakursen kan finnes på bankenes valutasider. SDR 8,33 utgjør per 2.8.11. NOK 71,70 / kg. Ingen transportør har konsekvensansvar.

For deg som kunde innebærer dette, at om din vare er verdt mer enn dette beløpet per kilo, bør du tegne en transportforsikring for å sikre dine verdier.

Om du skal tegne forsikring avhenger også av under hvilke leveringsbetingelser du har kjøpt varen. Hvem bærer transportrisikoen - du eller avsender? Er leveringsbetingelsene DAP eller DDP er det avsender, er de EXW eller FCA/fritt grense er det du. Den som bærer transportrisikoen må tegne forsikring på varen.

Vi anbefaler alle våre EXW kunder å tegne egen transportforsikring.

## HVORDAN BEREGNE PRISER ETTER TILBUD

Man må først finne ut om godset måler mer enn det veier.

Volumgods er enten kubikk /m<sup>3</sup> eller lastemeter/LM.

Lastemetergods (LM) er gods som ikke kan kombineres med annet gods. F.eks. gods kan bli ødelagt hvis vi laster annet gods ovenpå eller vi ikke kan sette 2 paller i høyden eller det er Farlig gods. 1 EUR-pall = 0,4 LM.

Kubikkgods (m<sup>3</sup>) er gods som kan settes ovenpå annet gods da vekten er lav eller vi kan laste 2 paller i høyden. Vi finner ut kubikken ved å måle: lengde x bredde x høyde. 1 m<sup>3</sup> = 333 kg.

Det skal ikke koste mindre i frakt å sende mer i vekt. Prisene er gitt i trappetrinn hvilket innebærer at de synker for hver takstgruppe. For sendinger som ligger nære skjæringspunktet kan det bli rimeligere å sende f. eks 1100 kg enn 960 kg. Regelen for disse er at maksimumsbeløpet i en vektgruppe vil være minimumsbeløpet i neste gruppe.

## LASTEMETER / PALL FRAKTBEREGNES SLIK:

1 LM = 2000 kg / 1 EUR-pall = 800 kg  
i Skandinavia (1,2 m x 0,8 m x høyden)

1 LM = 1850 kg / 1 EUR-pall = 740 kg  
i Europa ellers (1,2 m x 0,8 m x høyden)

1 sjøpall = 1000 kg (1,2m x 1m x høyden) /  
1 sjøpall = 1200 kg (1,2 m x 1,2m x høyden)

Eks:

1 EUR-pall med følgende mål: 1,2 x 0,8 x 1 meter = 0,96 m<sup>3</sup> = 320 kg. Kunden vil måtte betale frakt for 350 kg fordi sendinger inntil 1000 kg forhøyes til nærmeste 50 kg. I dette tilfelle må kunden gå til takstgruppe 4 som er fra 301 - 500 kg. Der står det et tall som er pris pr.100 kg og i dette tilfelle skal de gange det med 3,5. Da vil du finne frakten på sendingen.

## REKLAMASJON PÅ FAKTURA

Stemmer ikke vår fraktfaktura må dette reklameres oss skriftlig innen 8 dager.

Oppgi årsak til hvorfor du anser at fakturaen er feil og reklamasjonen sendes til vår regnskapsavdeling.

Reklamasjonen vil bli registrert og vi legger en stopp på puring. Deretter blir den lagt til behandling i vår serviceavdeling.

Forventet behandlingstid er maksimalt 8 dager etter registrering.

## REKLAMASJON VED FORSINKELSE

Du kan kreve erstatning for forsinkelse hvis vi som transportør ikke har fått levert varene dine innen rimelig tid. Rimelig tid anses som første mulige transport i henhold til vår ordinære rutetabell.

Du kan maksimalt kreve å få erstattet frakten som er betalt for oppdraget.

Du har ikke krav på erstatning for ekspress bil eller lignende. Våre transporter er alltid leveringer uten tidsløfte.

Reklamasjonen sendes vår regnskapsavdeling og knyttes opp mot vår fraktfaktura.



**REKLAMASJON FOR SKJULTE SKADER / MANKO**

Hvis det oppdages skader / manko etter at du har pakket ut godset, dvs. såkalte skjulte skader / manko, må dette oppgis oss skriftlig innen 7 dager etter levering.

Har du gjort dette, er skaden / mankoen å anse som rettidig meldt og behandles som ordinær skade / manko.

Har du ikke meldt skjulte skader / manko innenfor fristen, har du overtatt bevisbyrden i saken. Du må da bevise at ikke skaden / mankoen har oppstått hos dere, men under transport. I praksis er det svært vanskelig å kunne bevise eller dokumentere dette. Konsekvensen er at du da må bære tapet selv.

**REKLAMASJON VED SKADE / MANKO DAP / DDP**

Skaden / mankoen må være anmerket i fraktbrev / CMR / PDA.

Er leveringsbetingelsene på sendingen DAP eller DDP (ved import) må reklamasjonen rettes til avsender.

Avsender bærer transportrisikoen og har ved skade/manko ikke oppfylt kjøpskontrakten dere i mellom.

Avsender må deretter rette reklamasjonen/kravet til den part han har inngått transportavtale med.

## REKLAMASJON VED SKADE / MANKO EXW / FCA / FRITT GRENSE

Skaden / mankoen må være anmerket i fraktbrev / CMR / PDA.

Er leveringsbetingelsene på sendingen EXW / FCA / fritt grense (ved import) må reklamasjonen rettes til oss ved vår serviceavdeling.

Dokumentert krav, som viser den skadede / tapte varens verdi og vekt, må oversendes. Handelsfaktura ligger til grunn for beregning av verdien. En vare er først å anse som tapt (manko) når det har gått 60 dager etter at vi tok over ansvaret for den. Krav på tapt vare sendes etter at denne fristen er utløpt.

Skulle den skadede/tapte varens verdi vise seg å overstige SDR 8,33 / kg bør du oversende saken til eget forsikrings-selskap for å få dekket hele beløpet. Ingen transportører har konsekvensansvar, slik som tapt fortjeneste, ventetid etc. Egen transportforsikring bør ta høyde for dette. Du kan også velge og ikke ha transportforsikring på varen. Du er da selvassurandør og må selv bære tapet over SDR 8,33 / kg.

Reklamasjonen vil deretter bli registrert og lagt til behandling. Forventet behandlingstid er 2-3 måneder, avhengig av sakens kompleksitet. Oppgjør i saken gis etter at vi har mottatt oppgjør på vårt regresskrav hos ansvarlig part. Ønsker du raskere oppgjør, bør du sende saken til eget forsikringsselskap.

**VED VURDERING AV ANSVAR, ER TRANSPORTØREN FRITATT FOR ANSVAR SOM SKYLDES;**

- oppdragsgiverens feil eller forsømmelse
- håndtering, lasting, stuing eller lossing av gods, foretatt av oppdragsgiveren eller noen som handler på hans vegne
- at godset lett tar skade på grunn av sin egen beskaffenhet, eks. brekkasje, lekkasje, selvantennelse, forråtnelse, rust, gjæring, fordamping eller følsomhet for kulde, varme eller fuktighet
- manglende eller mangelfull emballasje
- gal eller ufullstendig adressering eller merking av godset
- gale eller ufullstendige opplysninger om godset
- forhold som transportøren ikke kunne unngå og hvis følger han ikke kunne forebygge (Force Majeure)