

# СТАНДАРТНІ ОПЕРАЦІЙНІ ПРАВИЛА

(СОП)

PEOPLE  
WITH DRIVE

## ЗМІСТ

1. БЕЗПЕКА.....	1
2. КОНЦЕПЦІЯ ПЕРЕВЕЗЕНЬ ТОВ «РАБЕН УКРАЇНА».....	1
3. УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ.....	1
4. ТРАНСПОРТНЕ ЗАМОВЛЕННЯ ТА СУПУТНІ ДО ПЕРЕВЕЗЕННЯ ПОСЛУГИ.....	2
5. ПІДГОТОВКА ВАНТАЖІВ.....	4
6. ЗАБІР/ЗАВАНТАЖЕННЯ ВАНТАЖУ.....	4
7. ПЕРЕВЕЗЕННЯ ВАНТАЖІВ.....	5
8. ДОСТАВКА ВАНТАЖУ ОДЕРЖУВАЧУ.....	6
9. ПРОСТІЙ.....	6
10. ПОВЕРНЕННЯ АБО ВІДМОВИ ВІД ПРИЙМАННЯ ВАНТАЖУ.....	6
11. ПОРЯДОК ПОДАННЯ ПРЕТЕНЗІЙ.....	7
12. ВІДКРИТА ЛІНІЯ ЗВ'ЯЗКУ.....	7
13. ОБСЯГ (ПРОГНОЗУВАННЯ).....	7
14. ОБМЕЖЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ.....	7
15. УПРАВЛІННЯ ВИПАДКАМИ.....	8
16. ЗВ'ЯЗОК ЗА ДОПОМОГОЮ MYRABEN.COM.....	8
17. ВИСТАВЛЕННЯ РАХУНКІВ ТА ПЛАТЕЖІ.....	8
18. ЗАБОРОНЕНІ ДО ПЕРЕВЕЗЕННЯ ВАНТАЖІ.....	9
19. КРІ (KEY PERFORMANCE INDICATORS) КЛЮЧОВІ ПОКАЗНИКИ ЕФЕКТИВНОСТІ.....	9
20. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПІДГОТОВКИ ОДИНИЦІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ.....	9
21. ДОДАТКИ ДО СТАНДАРТНОЇ ОПЕРАЦІЙНОЇ ПРОЦЕДУРИ.....	10
22. КОНТАКТИ.....	10

**1. БЕЗПЕКА**

1.1. Турбота про Здоров'я і Безпеки не підлягають обговоренню і є невід'ємною частиною всього, що ми робимо.

1.2. Ми віримо, що зміна небезпечної поведінки на безпечні звички захистить життя людей, і тому всі рівні нашої організації прагнуть створити надійну культуру безпеки.

1.3. Ми розуміємо, що безпека - це турбота про себе і про іншу людину, щоб всі ми могли повернутися додому і насолоджуватися життям.

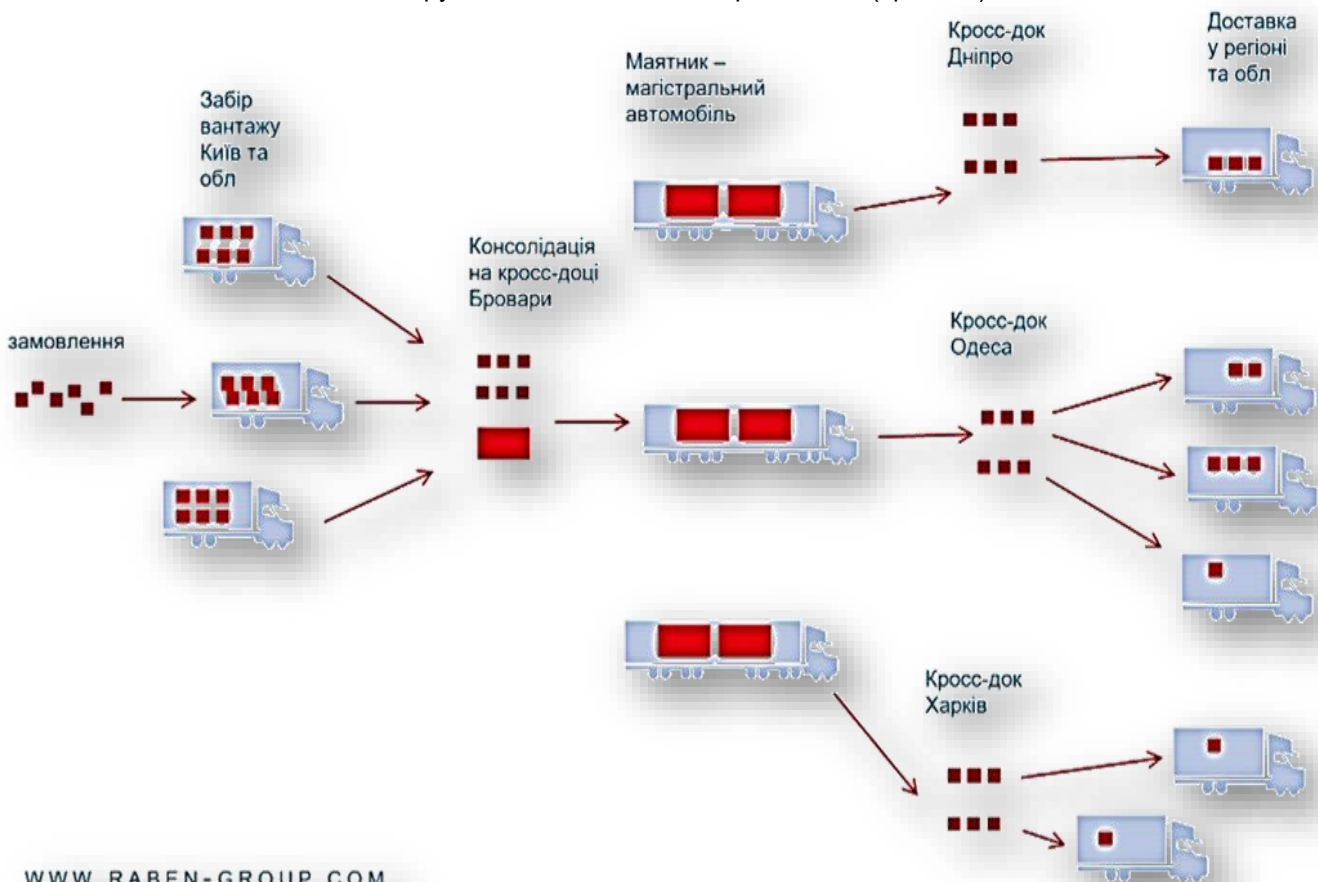
**2. КОНЦЕПЦІЯ ПЕРЕВЕЗЕНЬ ТОВ «РАБЕН УКРАЇНА»**

2.1. Основною концепцією ТОВ «Рабен Україна» (надалі-Виконавець) є перевезення вантажу у складі збірної лінії (групажні перевезення). Класична збірна лінія (групажні перевезення) – це перевезення вантажу з точки А в точку В з максимальною «утилізацією» транспорту (у одному автомобілі завжди більше 2-х різних Замовників (надалі-клієнт)), з мінімальним простоем, з урахуванням використання транспорту, як на забір вантажу, так і на доставки за маршрутом з різними Вантажоодержувачами та різними Вантажовідправниками.

2.2. Підписаний тариф передбачає доставку виключно у класичній схемі збірної лінії протягом робочого дня без прив'язки до часового вікна.

2.3. Додатковою, але не основною, може бути послуга перевезення вантажу окремим транспортом, що є повнокомплектним перевезенням, тобто Замовник робить замовлення окремого транспортного засобу спеціально під свій вантаж. При цьому вартість перевезення узгоджується окремо за «тарифом дня» або за спеціальною Додатковою угодою.

Схема групажного вантажного перевезення (приклад):



WWW.RABEN-GROUP.COM

2.4. Перелік Загальних правил та умов надання транспортних послуг знаходиться у блоці «Документи» за посиланням: <https://ukraine.raben-group.com/zona-dlja-klijentiv/>.

**3. УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ**

**3.1.** Послуги надаються в рамках підписаного Договору та Додатків на тариф, з доставкою протягом робочого дня Виконавця з урахуванням габаритів зазначених у тарифі. У разі відвантаження нестандартних вантажних місць (що не підписано Замовником та ТОВ «Рабен Україна»), ТОВ «Рабен Україна» має право відмовити у послугах або перерахувати вартість перевезення.

**3.2.** При відвантаженні товару, розміри якого не узгоджені у Договорі (наприклад, арматура 200 см тощо) та/або мають специфіку вивантаження (наприклад, бокове вивантаження, гідроборт тощо), Замовник зобов'язаний попередньо узгодити тариф та можливість перевезення у спеціаліста ТОВ «Рабен Україна».

**4. ТРАНСПОРТНЕ ЗАМОВЛЕННЯ ТА СУПУТНІ ДО ПЕРЕВЕЗЕННЯ ПОСЛУГИ**

**4.1.** Замовлення на перевезення вантажу вноситься за допомогою онлайн додатку MyOrder через платформу <https://myRaben.com> на вашому робочому столі, планшеті або смартфоні у особистому електронному кабінеті Замовника.

**4.1.1.** Замовлення без температурного режиму або з температурою перевезення (+5° - +25°) приймаються до 12:00 кожного робочого дня. Замовлення на повнокомплектне завантаження або на відвантаження з інших регіонів надається за 1 робочий день до дня виконання, але не пізніше ніж за 24 години до моменту завантаження.

**4.1.2.** Замовлення на перевезення вантажу у температурному режимі (+2° - +6°) приймаються за 24 години до моменту завантаження, але не пізніше ніж до 16:00 попереднього робочого дня відвантаження.

**4.1.3.** У випадку необхідності змін після 12:00 Замовник зобов'язаний узгодити з Виконавцем таку можливість у телефонному режимі та підтвердити у електронному вигляді.

**4.1.4.** Виконавець має право відмовити (видалити) Замовлення, у випадку неможливості, у виконанні замовлення з неузгодженими змінами, або, за умови підтвердження Замовником, відкоригувати дату доставки на + 1 робочий день або наступний день доставки згідно графіка доставки.

**4.2. Спеціальні умови** щодо перевезення можуть бути виконані за умови внесення таких у замовлення MyOrder та у ТТН поле транспортні інструкції: гідроборт, рокла, попередній дзвінок отримувачу, рання або вечірня доставка тощо.

Транспортні послуги, які надаються автомобільним перевізником: ROD,

Інструкції на завантаженні: Обережно скло, Не перевертати / Інструкції на розвантаженні: Обережно скло, Не перевертати

**4.2.1.** Доставка вантажу відбувається згідно робочого графіку Виконавця. Якщо Сторонами узгоджено транспортне обслуговування у вихідний чи святковий день, Замовник повинен впевнитись у можливості зареєструвати замовлення у MyOrder з такою датою. Якщо платформа не дає такої можливості, повідомити про це спеціаліста ТОВ «Рабен Україна».

**4.3. Повернення документів (ROD)** здійснюється виключно за умови відображення найменування та номерів документів, що необхідно повернути у MyOrder та у ТТН поле супровідні документи на вантаж (у випадку використання ТТН Рабен генерується автоматично). Документи повертаються Замовнику не пізніше 14 календарних днів з моменту їх отримання від вантажоодержувача.

**4.3.1.** У випадку, якщо при доставці вантажу водій по факту здійснення поставки не має можливості забрати документи з вини Замовника (наприклад, невірне оформлення видаткових), Спеціаліст повідомляє про випадок Замовника та знімає послугу ROD у пересилці. Подальше дооформлення/переоформлення тощо документів відбувається силами к Замовника

**4.3.2. УВАГА:** Послуга повернення документів не розповсюджується на е-ТТН, адже всі учасники ланки перевезення (від Замовника до Вантажодержувача) автоматично отримують е-ТТН у свою систему після підписання е-ТТН за допомогою КЕП (ЕЦП) вантажодержувачем. Тобто е-ТТН має строк повернення 1 день з моменту підтвердження отримання Одержувачем вантажу.

**4.3.3. УВАГА:** Послуга ROD не надається згідно переліку Отримувачів за посиланням: <https://ukraine.raben-group.com/zona-dlja-klijentiv/>

**4.3.4.** Виконавець повертає виключно наступні документи, при реєстрації замовлення застосовується аббревіатура:

вн (або рн) – видаткова накладна;	дов – довіреність;
ТТНк – ТТН клієнта (Замовника), наприклад ТТН на алкоголь;	пал. н – палетна накладна

Приклад:

Супровідні документи на вантаж	РН-0009054
Номер посилання/замовлення	
Транспортні послуги, які надаються автомобільним перевізником:	ROD,
Інструкції на завантаженні: Обережно скло, Не перевертати / Інструкції на розвантаженні: Обережно с	

**4.4. Повернення палет (ROP)** здійснюється за умови зазначення вантажодержувачем у відповідній графі ТТН тій кількості, яка фактично повернута. Перевірка палет, заявлених для обміну, проводиться вантажодержувачем, який оцінює палети самостійно.

Приклад зазначених до повернення палет:

Обмін палет					
Відправник			Отримувач		
Завантажено		Розвантажено		Повернено	
ЄВРО	ІНШІ	ЄВРО	ІНШІ	ЄВРО	ІНШІ
1		1		1	
Вид пакування		Документи з вантажем		Маса бруто, кг	

**4.4.1.** Вантажодержувач повинен бути готовий надати на заміну палети в обсязі, що відповідає кількості палет у ТТН. Виконавець не зобов'язаний шукати чи перевіряти наявність порожніх палет в приміщеннях вантажодержувача. Виконавець зобов'язаний тільки отримати ті палети, що підготовлені вантажодержувачем для повернення Замовнику.

**4.4.2.** Кожного місяця Виконавець направляє Замовнику звіт балансу палет. На підставі повернених ТТН, баланс палет може змінюватись протягом 3 (трьох) місяців. Повернення палет відбувається за запитом Замовника, але при наявності не менше 14 палет за один раз.

**4.4.3.** У випадку наявності за балансом менше 14 палет, Замовник має право, за попереднім узгодженням, самостійно вивезти ці палети зі складу ТОВ «Рабен Україна».

**4.4.4.** Не здійснюється послуга ROP при замовленні повнокомплектних перевезень, РЦ ТОВ «АТБ» (Юніон Логістик) та інших вантажодержувачів, що мають обіг палет із Замовником на підставі палетної накладної.

**4.5. Доставка вантажу на РЦ (DDC)** є обов'язковою послугою при перевезенні на РЦ та тарифікується автоматично, додатково до загального тарифу Замовника.

**4.5.1.** Повний перелік РЦ та виключень вказано на сайті, що може оновлюватись та доповнюватись: <http://ukraine.raben-group.com/zona-dlja-klijentiv>

**4.6. Доставка вантажу на ТЦ (DTR)** є обов'язковою послугою при перевезенні на ТЦ та тарифікується додатково до загального тарифу Замовника. Повний перелік ТЦ та виключень вказано на сайті, що може оновлюватись та доповнюватись: <http://ukraine.raben-group.com/zona-dlja-klijentiv>

**4.7. Послуга доставка вантажу у суботу (SDD)** здійснюється у неробочий день Виконавця. Послуга надається за умови попереднього узгодження та за умови, що вантаж буде знаходитись в місті доставки за робочий день до дня доставки Вантажоотримувачу (у п'ятницю).

**4.8. Послуга розкладки коробів (CAS)** здійснюється з палети на інші палети в присутності представника Замовника/Вантажоодержувача, після здачі вантажу Вантажоодержувачу згідно вказаних у ТТН кількості вантажних місць (палет, коробів) та проставлення відповідної відмітки в ТТН. Вага одного короба не більше 15 кг.

**4.8.1.** Замовлення послуги зазначається в полі «Транспортні інструкції» з обов'язковим зазначенням кількості коробів до розкладання. Виконавець має право відмовити у виконанні послуги у випадках:

- відсутності у ТТН та замовленні кількості коробів до розкладання;
- замовлення послуги CAS відсутнє у ТТН та My Order;
- якщо йде мова про розкладання по-артикульно (тобто розкриваємо короба).

**4.8.2.** Послуга не виконується у випадку доставки на РЦ АТБ чи Отримувачам, які вимагають перевозити вантаж за принципом 1 піддон = 1 артикул.

**4.9. Доставка в торгівельно-розважальний центр SMD(Shopping Mall Delivery)** виконується виключно із замовленням послуги ранкової або вечірньої доставки.

**4.9.1.** Послуга надається за умови наявності ліфта в торговому центрі та надання контактних даних Отримувача. При замовленні послуги з ранковою доставкою вантаж повинен знаходитись в місті доставки за день до дня доставки Отримувачу

**4.10. Рання доставка вантажу EMD** здійснюється в ранковий час з 5:00 до 10:00.

**4.10.1.** При замовленні послуги вантаж повинен знаходитись в місті доставки за день до дня доставки Вантажоотримувачу. Послуга надається тільки для доставки по місту. Термін доставки вантажу збільшується на 24 години.

**4.11. Вечірня доставка вантажу LED** здійснюється у вечірній час з 19:00 до 23:00. Послуга надається тільки для доставки по місту. Термін доставки вантажу може збільшуватись на 24 год.

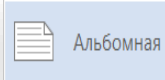
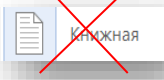
## 5. ПІДГОТОВКА ВАНТАЖІВ

**5.1.** За упакування, підготовку вантажу та супровідних документів відповідає Замовник (вантажовідправник).

**5.2.** Замовник (вантажовідправник) повинен підготувати до моменту завантаження (до моменту приїзду транспорту) обов'язково 6 (шість) ідентичних ТТН до перевезення, які залишаються:

- вантажовідправнику,
- водію, який забирає вантаж,
- водію, який доставляє вантаж,
- вантажоодержувачу,
- документообігу ТОВ «Рабен Україна»,
- Замовнику.

**5.2.4.** У випадку недостатньої кількості ідентичних ТТН Виконавець не може гарантувати їх повернення Замовнику.

**5.2.5. УВАГА:** ТТН повинна мати альбомну орієнтацію листа.  Особливо це стосується перевезень до РЦ ТОВ «АТБ», ТТН яких заповнюється Виконавцем у полях, де заповнює водій, вручну; це потребує достатнього місця для даних. У випадку роздрукування ТТН на РЦ ТОВ «АТБ» орієнтацією листа «книжная»,  Виконавець не несе відповідальності за помилки у ТТН.

**5.2.6.** У випадку роздрукування ТТН з MyOrder, що автоматично формуються у момент внесення замовлення, альбомну орієнтацію листа можливо обрати у настройках.

**5.2.7.** У випадку використання е-ТТН Замовник готує один екземпляр ТТН, відповідно до правил використання КЕП (ЕЦП) та правил формування е-ТТН, а також повинен надати доступ (у випадку необхідності) водію до інтернету та технічного оснащення задля дооформлення е-ТТН КЕПом водія.

**5.2.8.** Вантажовідправник відповідає за наслідки недоліків тари, внутрішнього упакування вантажів, а також застосування тари та упакування, які не відповідають властивостям вантажу, його ваги та встановленим ЗУ стандартам.



### 5.2.9. Вимоги до упаковки товару:

- Упакований вантаж повинен підходити для штабелювання;
- Упаковка повинна мати достатню довговічність та міцність для розвантажувально-завантажувальних робіт роклою або вилочним автовантажувачем задля уникнення пошкодження; вантажні місця повинні бути надійно зафіксовані на палеті;
- Упакований вантаж має бути придатним до перевезення територією України, стійким до амортизації та вібрації під час транспортування;
- Упаковка повинна забезпечувати схоронність вантажу протягом всього циклу перевезення та безпеку транспортного засобу та навколишнього середовища;
- Упаковка повинна забезпечувати відсутність доступу до вмісту вантажу сторонніх осіб;
- Упаковка повинна мати внутрішній захист типу "повітряна подушка";
- На упаковці може бути спеціалізовано маркування «обережно крихке», «не кантувати» тощо;
- Вид упаковки має відповідати особливостям вантажу;
- Упаковка має відповідати кліматичним умовам;
- Упаковка має відповідати вимогам температурного режиму у випадку перевезення у температурному режимі.

## 6. ЗАБІР/ЗАВАНТАЖЕННЯ ВАНТАЖУ

### 6.1. Підготовка до завантаження від Замовника (вантажовідправника):

- Замовник вказує рекомендований час для завантаження розуміючи, що мінімальний інтервал для забору вантажу не може бути менше ніж 3 години (наприклад, з 12:00 до 15:00) до кінцевого часу забору вантажу (наприклад, до кінця робочого часу Замовника);
- Замовник (вантажовідправник) самостійно підготовлює всі товарно – транспортні документи до моменту завантаження вантажу Виконавцю;
- Замовник (вантажовідправник) повинен роздрукувати маркування з MyOrder та наклеїти на вантажне місце;
- Організувати завантаження/розвантаження вантажних місць за адресом завантаження (Вантажовідправника) та розвантаження (Вантажоодержувача) з урахуванням нормативного простою транспортного засобу.

**6.2.** Якщо вантаж не готовий до рекомендованого часу згідно замовлення, Замовник якомога швидше повинен повідомити про це співробітників ТОВ «Рабен Україна» (принаймні за 4 години до часу завантаження).

**6.3.** У випадку відмови Замовника (вантажовідправника) від завантаження транспортного засобу при прибутті на адресу завантаження (або менше ніж за 4 год. до часу завантаження), Замовник відшкодовує штраф згідно Договору.

**6.4.** У випадку понаднормативного простою Замовник сплачує прості за кожну почату годину простою згідно Договору, крім випадку, якщо простій відбувся з вини Виконавця (перевізника).

Виконавець має право відмовитися від виконання транспортної послуги, якщо:

- транспортні документи неправильно заповнені та/або немає печатки;
- транспортні документи відсутні або є неповними;

- товар не готовий для завантаження;
- у випадку понаднормового простою;
- не забезпечено проїзд до складу вантажовідправника;
- товари у вантажі не повністю упаковані, не захищені і не марковані, упаковка є негерметичною або неправильно закрита;
- не забезпечено технічне завантаження вантажу зі складу відправника ;
- у випадку сумнівів щодо безпечності вантажу;
- якщо вид вантажу або кількість вантажних місць не відповідають Заявці та ТТН;
- в інших випадках, передбачених Договором, Додатком, Правилами та Умовами або чинним законодавством.

## 7. ПЕРЕВЕЗЕННЯ ВАНТАЖІВ

7.1. Групажні, непрямі перевезення відбуваються з урахування перевантаження на загальних або транзитних складах ТОВ «Рабен Україна». Підписаний тариф включає виключно класичну схему доставки.

7.2. Прямі поставки, отримані від Замовників, доставляються безпосередньо до кінцевого пункту призначення (Вантажоотримувачу), тариф узгоджується окремо.

7.3. Замовник розуміє, що до перевезення у температурному режимі (+2° - +6°) приймаються вантажі виключно продовольчої групи. Винятком є наступні товари, якщо Сторонами не підписана відповідна додаткова угода: м'ясні вироби без вакуумної упаковки, свіжа або морожена риба, в тому числі в упакованні із сухим льодом, харчові вироби для тварин (список винятків може бути доповнений Виконавцем в односторонньому порядку у разі неможливості поєднання з іншими групами товарів в одному транспортному засобу).

7.4. Виконавець несе відповідальність та зобов'язується підтримувати температурний режим виключно у кузові транспортного засобу. Виконавець не відповідає та не забезпечує температурне перевезення самого Товару. Температурний режим є підтримуючим, а не охолоджуючим/заморожуючим.

7.5. Для доставки вантажів в температурному режимі (+ 2° - + 6°) здійснюється:

- перевезення автомобілем типом кузова рефрижератор (не залежно від сезону, погодних умов, температури атмосфери);
- доставка/забір вантажу здійснюється згідно графіку, що розташований на <https://ukraine.raben-group.com/zona-dlja-klijentiv/>
- Для доставки вантажів в температурному режимі (+5° - + 25°) здійснюється:
- перевезення автомобілем типом кузова ізотермічний або рефрижератор (в залежності від сезону, погодних умов, температури атмосфери – на вибір «Рабен Україна»);
- доставка здійснюється згідно графіку, що розташований на <https://ukraine.raben-group.com/zona-dlja-klijentiv/>

## 8. ДОСТАВКА ВАНТАЖУ ОДЕРЖУВАЧУ

8.1. Під доставкою розуміється фізична передача вантажів вантажоодержувачу.

8.2. Послуга з перевезення (та супутні послуги) завершується в момент здачі вантажу вантажоодержувачеві у пункті призначення, що підтверджено відміткою вантажоодержувача у ТТН (Raben)

8.3. ТОВ «Рабен Україна» зобов'язана доставити вантаж у відповідності до стандартних строків та графіків Виконавця, якщо інше окремо не узгоджено із Замовником.

8.4. Будь-які конкретні вимоги Замовника щодо доставки повинні бути повідомлені та зафіксовані у ТТН та Замовленні заздалегідь. Доставка вантажу відбувається згідно адреси, яка вказана у ТТН.

8.5. У випадку відмови вантажоодержувача від прийняття вантажу, а також при настанні інших непередбачених обставин, що ускладнюють доставку не з вини Виконавця, ТОВ «Рабен Україна» оперативно повідомляє про це Замовника.

**8.6.** Доставка вантажу у стандартному режимі виконується протягом робочого дня без прив'язки до часових «вікон» у робочі дні Виконавця. Субота та неділя, святкові дні – вихідні. Доставка у вихідні дні може виконуватись за попереднім узгодженням за додаткову оплату, що вказується у офіційній розсилці графіку роботи від ТОВ «Рабен Україна».

**8.7.** У випадку будь-яких розбіжностей при вивантаженні, Вантажоодержувач у присутності Водія обов'язково повинен скласти акт та вказати деталізацію події, наприклад, де саме є нестача, чи пошкодження чи розбіжність, бій «сухий» чи «мокрый» (у випадку рідкого вантажу) тощо. Замовник підтверджує, що Виконавець обізнаний щодо складання документів підтверджуючих розбіжність при вивантаженні.

**8.8.** Статус доставки вантажів Замовник (відправник, отримувач) може відслідковувати самостійно за допомогою веб-сайту ТОВ «Рабен Україна». При цьому доступ до платформи Замовника не обов'язковий. Для відстеження статусу вантажу потрібно внести індивідуальний номер у поле «відстеження вантажу»

## **9. ПРОСТІЙ**

**9.1.** Замовник забезпечує оформлення усіх необхідних товаросупровідних документів та завантаження/розвантаження вантажу, з урахуванням його кількості та об'єму, у наступні проміжки часу (йменуються – "нормативний простій", а час їх перевищення – "понаднормативний простій"). з моменту прибуття транспортного засобу під завантаження/розвантаження:

- Вантаж від 1 (однієї) до 5 (п'яти) палет – за 1 (одну) годину;
- Вантаж від 6 (шести) до 10 (десяти) палет – за 1,5 (півтори) години;
- Вантаж від 11 (одинадцяти) палет – за 2 (дві) години;
- Повнокомплектний вантаж – за 4 (чотири) години.

**9.2.** У разі неможливості простою, Виконавець залишає за собою право в односторонньому порядку без застосування до нього будь-яких санкцій, проінформувавши заздалегідь Замовника (в строки нормативного простою), повернути вантаж на найближчий розподільчий центр.

**9.3.** Повторна доставка можлива за умови надання додаткової Заявки Замовником та за умови оплати попередньої та наступної доставки.

## **10. ПОВЕРНЕННЯ АБО ВІДМОВИ ВІД ПРИЙМАННЯ ВАНТАЖУ**

**10.1.** ТОВ «Рабен Україна» не несе відповідальності за будь-яке прийняття рішення Одержувачем щодо одержання вантажу.

**10.2.** У випадку відмови вантажоодержувача від прийняття вантажу, а також при настанні інших непередбачених обставин, що ускладнюють доставку не з вини Виконавця, Виконавець зобов'язується оперативно повідомити про це Замовника. Замовник зобов'язаний невідкладно надати письмові інструкції щодо розпорядження вантажем.

**10.3.** Замовник може надати Виконавцеві одну із наступних інструкцій:

- повернути вантаж Замовнику (вантажовідправнику); або
- доставити вантаж за іншою адресою; або
- здійснити повторну доставку вантажу вантажоодержувачеві на наступний робочий день (або у інший найближчий час); або
- тимчасово зберігати вантаж за наявності у Виконавця такої можливості

## **11. ПОРЯДОК ПОДАННЯ ПРЕТЕНЗІЙ**

**11.1.** Термін пред'явлення претензій до Виконавця складає 6 (шість) місяців з дня, коли виникли підстави для пред'явлення претензії, якщо інше не встановлено обов'язковими нормами чинного законодавства. У випадку



пред'явлення претензії з пропущенням цього строку Виконавець залишає за собою право відмовити у розгляді та задоволенні такої претензії.

**11.2.** Претензія разом з документами, що її підтверджують, має бути надіслана рекомендованим листом чи цінним листом з описом вкладення або вручена під розписку уповноваженому представнику Виконавця.

**11.3.** Претензія може бути задоволена Виконавцем лише після надання Замовником усіх документів, що підтверджують факт настання претензійного випадку, перелік яких зазначено на сайті Виконавця

## **12. ВІДКРИТА ЛІНІЯ ЗВ'ЯЗКУ**

**12.1.** Замовник має право звернутися до Виконавця зі скаргою, пропозицією, подякою через сайт ТОВ «Рабен Україна» <https://ukraine.raben-group.com/zona-dlja-klijentiv/> за допомогою спеціальної форми у зоні для клієнтів або надіслав інформацію листом на адресу [quality.cs@raben-group.com](mailto:quality.cs@raben-group.com) з обов'язковою нижченаведеною інформацією:

**12.2.** У випадку відправки скарги щодо надання послуг, лист обов'язково має містити інформацію:

- Суть звернення
- Номер Замовлення
- Відскановані документи, підтверджуючі факт випадку
- Фото- та/або відео- фіксація випадку
- Контактні дані особи для зв'язку

**12.3. УВАГА.** Розслідування випадку по скарзі не передбачає компенсацію Замовнику. Компенсація передбачається та може бути задоволена виключно за умови надання офіційної претензії, порядок подання якої передбачено п.11 даного документу та у порядку відповідно до чинного законодавства України

**12.4.** У випадку відправки скарги щодо дій співробітників компанії ТОВ «Рабен Україна», лист обов'язково має містити інформацію:

- Суть звернення
- Регіон в якому відбувся інцидент
- Контактні дані особи для зв'язку

Інформація щодо подяки подається в довільній формі

## **13. ОБСЯГ (ПРОГНОЗУВАННЯ)**

**13.1.** Для забезпечення безперебійної логістики, Замовник має надавати Виконавцю інформацію щодо незапланованого збільшення обсягу чи запланованого, але не відомого Виконавцю збільшення обсягу, чи перспективного збільшення обсягів перевезення заздалегідь, мінімум за тиждень до можливого збільшення, у тому числі це стосується сезонності, акцій, введення нового артикулу тощо.

## **14. ОБМЕЖЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ**

**14.1.** З урахуванням права, наданого відповідно до ч. 3 ст. 22 Цивільного кодексу України та ч. 5 ст. 225 Господарського кодексу України, Сторони домовились обмежити розмір збитків, що підлягають відшкодуванню Виконавцем у зв'язку з втратою, пошкодженням, псуванням або нестачею вантажу, щодо якого Виконавцем надавалися Послуги, наступними максимальними розмірами:

а) гривневий еквівалент 8,33 СПЗ (вісім цілих тридцять три сотих спеціальних прав запозичення) за кожен кілограм ваги брутто вантажу, незалежно від загальної вартості вантажу (зазначений гривневий еквівалент визначається відповідно до офіційного курсу гривні до спеціальних прав запозичення, встановленого Національним банком України станом на дату укладення Договору), або

б) 75 000,00 грн. (сімдесят п'ять тисяч гривень) за палету, незалежно від вартості за кілограм ваги брутто вантажу, залежно від того, яка із сум, наведених у п. а) чи п. б), є нижчою.

**14.2.** За додаткову оплату Виконавець може перевозити вантаж вартістю від 75 001,00 грн (сімдесят п'ять тисяч одна гривень) до 150 000,00 грн. (ста п'ятдесяти тисяч гривень) за палету на підставі додаткової угоди з умовами Виконавця, що узгоджується та підписується окремо.

**14.3.** Виконавець не несе відповідальності за непрямі втрати та суми, що не є прямими збитками Замовника, у тому числі: упущену вигоду (неодержаний прибуток); додаткові витрати, понесені Замовником внаслідок завдання йому прямих збитків; штрафні санкції та компенсації, сплачені Замовником третім особам; шкоду діловій репутації Замовника тощо.

## 15. УПРАВЛІННЯ ВИПАДКАМИ

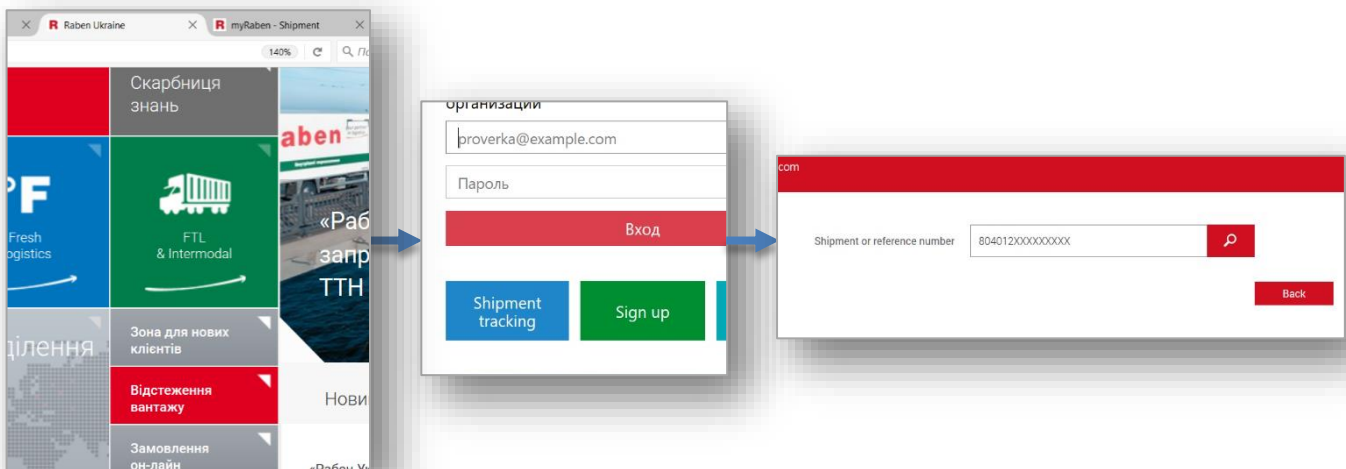
**15.1.** У випадку будь-яких нестандартних ситуаціях під час всього процесу транспортування вантажу або форс-мажорних ситуаціях, або внаслідок дії надзвичайних погодних умов, які призвели до закриття або офіційного обмеження руху по дорогах, якими проходить маршрут перевезення, Виконавець повідомляє про це Замовника відразу після отримання такої інформації.

**15.2.** У випадку будь-яких випадків (наприклад: не працює система, нестандартне перевезення, питання щодо коректності виставлення рахунків тощо), що може бути не передбачено Договором, Додатками, GTS, Стандартною операційною процедурою, Замовник має звернутися для вирішення питань у відділ по роботі з клієнтами.

## 16. ЗВ'ЯЗОК ЗА ДОПОМОГОЮ MYRABEN.COM

**16.1.** Див. посібник для користувача MYRABEN. Замовник на свій власний розсуд може надавати можливість користування особистим кабінетом, на платформі MYRABEN, своїм контрагентам/магазинам та інш. з розширеним або обмеженими правами доступу.

**16.2.** Інформацію щодо статусу відвантаження можливо передивитися на сайті Виконавця без входу до особистого кабінету. Для цього номер перевезення вписуємо у відповідне поле та натискаємо shipment tracking



## 17. ВИСТАВЛЕННЯ РАХУНКІВ ТА ПЛАТЕЖІ

**17.1.** Вартість перевезення завжди складається мінімум з двох складових загального тарифу - це базовий тариф + паливо та додаткових вартостей – це послуга повернення документів, DDC та інші. Всі рахунки, які формує ТОВ «Рабен Україна» формуються автоматично на підставі специфікації до акту. Специфікація формується на підставі Замовлень клієнта. Перед виставленням остаточного рахунку Виконавець може відправляти попередню специфікацію на Замовника. На узгодження попередньої специфікації Замовнику надається термін не більше 3-х днів з моменту виставлення попередньої специфікації. Наявність зауважень Замовника до окремих Послуг, зазначених в Специфікації, не перешкоджає включення та оплати інших Послуг, зазначених у тій самій Специфікації, до Актів та Рахунків. Рахунки та Акти оформлюються за допомогою М.Е.Дос (або аналогу такої програми) з використанням електронного цифрового підпису та електронної цифрової печатки кожної зі Сторін чи у паперовій формі.

**17.1.** В разі прострочення оплати наданих Послуг Виконавець має право:

- діяти згідно Договору,

- заблокувати внесення Замовлення. Блокування Замовлення відбувається автоматично системою Виконавця. Для розблокування Замовник повинен надати платіжне доручення, що підтверджує оплату.
- змінити умови оплати в односторонньому порядку та виконувати усі подальші Заявки виключно на умовах повної або часткової передоплати. Про переведення на передоплату Виконавець повідомляє Замовника в електронному вигляді.

**17.2.** Виконавець має право надавати Рахунки у такій кількості, скільки було виконано Заявок, але не менше 2 (двох) разів на місяць.

## 18. ЗАБОРОНЕНІ ДО ПЕРЕВЕЗЕННЯ ВАНТАЖІ

**18.1.** Сторони погоджуються, що Виконавець не надає Послуги щодо певних видів вантажів, які відносяться до Виключених товарів (додаток розміщено на сайті Виконавця), окрім випадків, коли надання Послуг щодо Виключених товарів прямо передбачено у Договорі або Додатках.

**18.2.** У випадку сумнівів щодо безпечності вантажу Виконавець має право запросити у Замовника відповідні документи щодо властивостей та безпечності вантажу та притримати доставку/здачу вантажу чи завантаження до моменту отримання документів, що підтверджують безпечність вантажу, та які видані виробником та/або відповідним компетентним органом. А у випадку виявлення небезпечності вантажу Виконавець має право в односторонньому порядку відмовити від завантаження або затримати транспортування вантажу без жодних до себе вимог та штрафних санкцій та повернути вантаж силами Виконавця за рахунок Замовника чи за допомогою самовивозу.

## 19. КРІ (KEY PERFORMANCE INDICATORS) КЛЮЧОВІ ПОКАЗНИКИ ЕФЕКТИВНОСТІ

**19.1.** ТОВ «Рабен Україна» декларує свої зобов'язання виконувати щомісячний рівень якості своєчасності доставки вантажу не нижче ніж 97%.

Стандарт	Показник якості	Показник визначає
≥ 97,0 %	Своєчасність доставок	<p>Сумарна кількість своєчасно доставлених вантажоодержувачу замовлень, у стандартні строки або згідно графіку доставок, до загальної кількості отриманих замовлень від Замовника за наступної формулою</p> $97\% = \left( \frac{\sum \text{своєчасно доставлених замовлень OCL}}{\sum \text{загальна кіл-сть отриманих замовлень OCL}} \right) * 100$

## 20. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПІДГОТОВКИ ОДИНИЦІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ

- До перевезення дозволені тільки неушкоджені вантажні місця. У випадку відвантаження ушкодженого вантажного місця Замовник (вантажовідправник) самостійно несе відповідальність за цілісність вантажу.
- Вантаж повинен бути замотаним стрейч плівкою, мінімум в 4-ри шари з обов'язковим стрейчуванням верху палети, що унеможливило б доступ до товару.
- Упаковка (стрейч плівка) товару на піддоні повинна бути прикріплена до основи піддону бренд-скотчем та натягненням стрічки виключаючи перетягування товару, що може призвести до передавлення товару
- Товари на піддоні повинні бути складено рівно, в межах розмірів піддона (тобто не виходячи за розміри палети), та розташовані з урахуванням центра тяжіння належним чином, виключаючи пустоти між коробами
- Більш легкий вантаж повинен комплектуватись на піддоні зверху, більш важкий з низу піддона
- Стандартні параметри перевезення вантажів повинні бути 120x80x170, вага до 600 кг, якщо інше не узгоджено з Виконавцем,
- Вантажі, вага яких перевищує 30 кг, повинні бути розміщені на палеті
- Круглі елементи (циліндри, бочки, тощо) повинні бути прив'язані до палети і повинні мати жорстке кріплення (наприклад, дерев'яних клин, жолоб для рулонів, протиковзкий мат тощо), у разі нестійкості вантажу необхідно брати до уваги безпеку його перекидання,
- Контейнери з рідинами, розміщеними на піддонах, повинні бути запечатані,
- Товар повинен бути сформований на палеті таким чином, що забезпечує стійкість вантажів на піддоні при вантажно - розвантажувальних і транспортних операціях,

- Вантаж повинен формуватися на цілому піддоні, що забезпечує збереження вантажу при перевезенні
- Замовник (вантажовідправник) повинен використовувати всі необхідні кріплення вантажу на піддоні, якщо це вимагає специфіка товару та/або Виконавець (водій). При необхідності використовувати сталеві чи пластикові стрічки для кріплення великовагових і жорстких вантажів (наприклад, сталеві чи металеві вироби); кутовий профіль для збереження крихких кутів вантажу та/або кутовий протектор для розподілу сили натягнення ув'язки та запобігання врізання у вантаж; захисний прокладний матеріал для гострих елементів вантажу
- При виборі упаковки потрібно враховувати спосіб, відстань і тривалість транспортування, можливість перевантаження вантажу в дорозі, температурний режим і вологість під час транспортування, пору року (погодні умови), сумісність з іншими вантажами тощо.

**21. ДОДАТКИ ДО СТАНДАРТНОЇ ОПЕРАЦІЙНОЇ ПРОЦЕДУРИ:**

- MY.ORDER <https://myraben.com>
- ЯКІСТЬ ПАЛЕТ розміщено на сайті в зоні для клієнта
- ПАКУВАННЯ ВАНТАЖУ розміщено на сайті в зоні для клієнта

**22. КОНТАКТИ**

<b>ЗАМОВНИК:</b>			
<b>посада</b>	<b>Контактна особа</b>	<b>Телефон</b>	<b>Електронна адреса</b>
<b>ВИКОНАВЕЦЬ: ТОВ «РАБЕН УКРАЇНА»</b>			
<b>посада</b>	<b>Контактна особа</b>	<b>Телефон</b>	<b>Електронна адреса</b>

дата : \_\_\_\_\_

дата : \_\_\_\_\_

ТОВ «Рабен Україна»

**Замовник**.....  
(Ім'я).....  
(Ім'я)