

STANDARTINĖ KROVINIŲ ŽALŲ ADMINISTRAVIMO PROCEDŪRA

Taikoma, kai VYKDYTOJAS – UAB „Girteka Logistics“ arba UAB „Girteka Fleet“.

Siekiant Užsakovui ir Vykdytojui priimtinu būdu, kaip įmanoma trumpesniais terminais, sureguliuoti žalos ar/ir nuostolių atlyginimo klausimus, kylančius dėl bet kurio šioje procedūroje aprašytų atvejų ir kai tai įvyksta Vykdytojui teikiant paslaugas Užsakovui, t. y. planuojant, organizuojant ir vykdant krovinių pervežimus keliais, o taip pat Vykdytojui teikiant Užsakovui kitas papildomas paslaugas, susijusias su krovinių pervežimų keliais organizavimu ir vykdymu, ir vadovaujantis CMR konvencija parengta ši standartinė krovinių žalų administravimo procedūra.

Standartinė krovinių žalų administravimo procedūra taikoma:

- ✓ Dalies ar viso krovinio praradimo atvejais;
- ✓ Dalies ar viso krovinio sugadinimo atvejais;
- ✓ Iš transporto priemonių iškritusių krovinių atvejais;
- ✓ Vėlavimo pateikti transporto priemonę pakrovimui ar/ir pristatyti krovinį atvejais;
- ✓ Transporto priemonių nepateikimo atvejais;

I DALIS

Dalies ar viso krovinio sugadinimo, praradimo iš transporto priemonių iškritusių krovinių atvejai

1. Šalys susitaria, kad Užsakovas transportavimo ar pristatymo metu sužinojęs apie įvykį, kai transportavimo metu krovinyms galimai sugadintas ar prarastas, ar Užsakovui apie tai sužinojus, Vykdytojui į paskirties vietą pristatytas dalinai ar visiškai sugadintą krovinį, ar/ir Užsakovui nustačius kitokius neatitikimus ar/ir trūkumus, susijusius su kroviniu (toliau – žala kroviniui), Užsakovas turi imtis šių veiksmų:
 - 1.1. Apie pristatyto krovinio neatitikimus pažymėti CMR važtaraštyje ir nedelsiant (tą pačią dieną, bet koku atveju ne vėliau kaip kitą darbo dieną) telefonu ar kitomis sutartyje nurodytomis ir/ar sutartomis komunikacijos priemonėmis informuoti Vykdytoją.
 - 1.2. Saugoti krovinį nekeičiant jo būklės (nebent pakeitimai būtų būtini siekiant sumažinti žalą, išvengti didesnės žalos ar/ir nuostolių), atsižvelgti į Vykdytojo rekomendacijas (įskaitant, bet neapsiribojant, vadovautis pasamdyto eksperto/siurvejerio nuomone/siūlymais) dėl tolimesnių veiksmų su kroviniu, skirtų žalai mažinti.
 - 1.3. Per 3 darbo dienas po pirminio pranešimo (kaip kad numatyta šios dalies 1.1. p. aukščiau) arba jeigu krovinio priėmimo metu nuostoliai ar krovinio sugadinimas, galimai atsiradę dėl Vykdytojo kaltės, išoriškai nebuvo akivaizdūs ir apie tai nebuvo galima pažymėti CMR važtaraštyje, per 7 darbo dienas po krovinio priėmimo, išsiųsti Vykdytojui raštišką pranešimą. Prie šio raštiško pranešimo turi būti pridėti visi pranešimo išsiuntimo momentu turimi dokumentai, susiję su kroviniu ir pagrindžiantys pranešime nurodytą informaciją apie žalą kroviniui.
 - 1.4. Per 30 kalendorinių dienų po pristatymo ir/ar paaikškinimo apie žalą kroviniui pateikti Vykdytojui raštišką pretenziją.

Kartu su pretenzija Vykdytojui turi būti pateikti visi dokumentai ir įrodymai pagrindžiantys pretenzijoje nurodytą informaciją bei žalos ir/ar nuostolio dydį.

Žemiau pateikiamas nebaigtinis dokumentų, teikiamų kartu su pretenzija, sąrašas (reikalingi pateikti dokumentai priklauso nuo konkrečios krovinio praradimo/apgadinimo situacijos ir Vykdytojas, siekdamas išnagrinėti Užsakovo pateiktą pretenziją, gali paprašyti Užsakovą pateikti papildomus, šiame sąrašė neįvardintus, dokumentus):

- ✓ Krovinio sąskaitos faktūros,
- ✓ CMR važtaraščiai,
- ✓ Apgadinto krovinio nuotraukos, kai krovinyms dar yra priekaboje bei kartu matomas priekabos valstybinis numeris;
- ✓ Krovinio utilizavimo dokumentai, jei krovinyms buvo utilizuotas;
- ✓ Krovinio muitinės deklaracijos (GTD), jei krovinyms pervežimo metu buvo išvežtas iš ES teritorijos,

- ✓ Dokumentai, pagrindžiantys patirtus nuostolius (pvz. kalkuliacijos, sąskaitos dėl krovinio gelbėjimo, perpakavimo, tvarkymo, saugojimo po įvykio, po įvykio būtino transportavimo išlaidos ar/ir kt.),
- ✓ Policijos pažyma, protokolas ir/ar kt. eismo įvykio ar krovinio vagystės atveju (jei Užsakovas juos turi arba gali juos gauti);
- ✓ Kiti dokumentai.

1.5. Per 14 kalendorinių dienų nuo užklauso iš Vykdytojo gavimo atsakyti į Vykdytojo užklausus, pateiktus nagrinėjant Užsakovo pretenziją, pateikti prašomus dokumentus.

Jeigu per šį terminą (ar per kitą šalių individualiai sutartą terminą) Užsakovas nepateikia Vykdytojui prašomos informacijos ir/ar dokumentų, Vykdytojas gali priimti sprendimą atmesti pretenziją (arba nepriimti atsakomybės dėl žalos kroviniui padarymo, jei pretenzija dar nepareikšta), apie tai informuodamas Užsakovą raštu.

2. Užsakovas gali nepateikdamas kitų įrodymų, laikyti krovinį prarastu, jeigu kroviny, pasibaigus sutartam pristatymo terminui, per 30 kalendorinių dienų nepristatomas, o jeigu terminas nebuvo suderintas, - tai per 60 kalendorinių dienų nuo to momento, kai krovinį perėmė Vykdytojas. Tokiu atveju Užsakovas turi pareikšti pretenziją per 30 kalendorinių dienų suėjus terminams, nurodytiems šiame punkte.

3. Vykdytojas pirmas sužinojęs ar įtaręs apie krovinio praradimo/galimo praradimo ar sugadinimo atvejus, per 24 val. nuo sužinojimo informuoja Užsakovą.

4. Šalys susitaria, kad Vykdytojas, gavęs iš Užsakovo pranešimą dėl žalos kroviniui, imsis šių veiksmų:

4.1. Per 1 darbo dieną nuo pranešimo (kaip numatyta šios procedūros 1.1. p.) gavimo dienos informuos Užsakovą dėl išorinio eksperto paskyrimo (ar atsisakymo jį skirti) ir pateiks Užsakovui rekomendacijas (įskaitant, bet neapsiribojant vadovaujantis pasamdyto eksperto/siurvejerio nuomone/siūlymais) dėl tolimesnių veiksmų su kroviniu, skirtų žalai mažinti.

4.2. Vykdytojas, gavęs Užsakovo pranešimą apie žalą kroviniui ir/ar pretenziją, ir kai reikia papildomos informacijos sprendimui dėl pretenzijoje nurodytų reikalavimų priimti, gali paprašyti Užsakovo pateikti papildomus įrodymus ar dokumentus, pagrindžiančius pretenzijoje nurodytą informaciją, žalos ir/ar nuostolių dydį.

4.3. Kai Užsakovo pretenzijoje pateiktų reikalavimų dydis dėl žalos (nuostolių) atlyginimo yra ne daugiau kaip 10000 (dešimt tūkstančių) eurų:

Vykdytojas per 30 kalendorinių dienų po ekspertizės išvadų gavimo (jei ekspertizė buvo paskirta ir atliekama) ir visų dokumentų, reikalingų išnagrinėti pretenziją iš Užsakovo gavimo, priims sprendimą dėl Užsakovo pretenzijoje išdėstytų reikalavimų tenkinimo, dalinio tenkinimo ar atmetimo ir Užsakovui pateiks raštišką atsakymą į jo pretenziją. Atsakyme bus išdėstyti sprendimo argumentai ir, kai taikoma, nurodytas atlygintinas nuostolio dydis.

4.4. Kai Užsakovo pretenzijoje pateiktų reikalavimų dydis dėl žalos (nuostolių) atlyginimo didesnis nei 10000 (dešimt tūkstančių) eurų, Vykdytojas papildomai informuos Užsakovą apie sprendimo dėl Kliento pretenzijoje išdėstytų reikalavimų tenkinimo, dalinio tenkinimo ar atmetimo priėmimo numatomus terminus.

5. Šalys taip pat susitaria, kad Užsakovas, gavęs Vykdytojo sprendimą dėl pretenzijoje išdėstytų reikalavimų tenkinimo, dalinio tenkinimo ar atmetimo, per 30 kalendorinių dienų raštu atsakys Vykdytojui, savo atsakyme nurodydamas, kad sutinka su Vykdytojo sprendimu arba pateikdamas kitokį argumentuotą atsakymą ir papildomus jį pagrindžiančius dokumentus, įrodymus.

6. Užsakovui patvirtinus Vykdytojo pasiūlymą dėl pretenzijos reikalavimų sureguliojimo, kaip tai numatyta 5 punkte, Vykdytojas, per šalių atskirai sutartą terminą, išmokės Užsakovui pasiūlyme numatytą kompensaciją.

7. Užsakovui atmetus Vykdytojo pasiūlymą dėl pretenzijos sureguliojimo ir/ar pateikus argumentuotą atsakymą, papildomus dokumentus, įrodymus, Vykdytojas iš naujo vertins Užsakovo pateiktą informaciją siekiant, kad būtų priimtas abi šalis tenkinantis sprendimas. Šiuo atveju šalys atskirai tarsis dėl pretenzijoje nurodytų reikalavimų sureguliojimo terminų ir sieks, kad kaip įmanoma greičiau būtų rastas abi sutarties šalis tenkinantis sprendimas.

8. Kai dalis arba visas kroviny prarandamas dėl Vykdytojo kaltės ir Vykdytojas privalo atlyginti žalą, kompensacijos suma apskaičiuojama vadovaujantis CMR konvencijos 23 str. 1 – 4 d. nuostatomis.

II DALIS

Vėlavimo pateikti transporto priemonę pakrovimui ar/ir pristatyti krovinį, ar/ir transporto priemonių nepateikimo atvejai

1. Dėl krovinio pasikrovimo ar/ir pristatymo datų ir/ar terminų, šalys sutaria sudarytoje sutartyje (Užsakovo pateiktas ir Vykdytojo patvirtintas užsakymas prilyginamas sutarčiai). Laikoma, kad krovinyms nepakrautas laiku dėl priežasčių, priklausančių nuo Vykdytojo, jei šalių sutartais terminais transporto priemonė į pasikrovimo vietą neatvyko, taip pat laikoma, kad krovinyms nepristatytas laiku, kai jis nepristatomas su Užsakovu sutartyje suderintais terminais, arba jeigu nebuvo susitarta dėl pristatymo terminų, tada įvertinant konkrečias vežimo aplinkybes, o jei kraunama dalimis, atsižvelgiant į normaliomis sąlygomis reikalingą krovinių partijai sudaryti būtiną laiką, – kai faktinė vežimo trukmė didesnė už laiką, kuris normaliomis sąlygomis reikalingas pareigingam vežėjui atlikti vežimą.
2. Šalys susitaria, kad Vykdytojo vėlavimo pasikrauti krovinį sutartyje sutartais terminais, Užsakovas turi teisę pateikti Vykdytojui pretenziją per 21 kalendorinę dieną nuo sutartos pasikrovimo dienos, o vėluojant pristatyti krovinį per 21 kalendorinę dieną nuo sutartos pristatymo dienos.

Žemiau pateikiamas nebaigtinis dokumentų, teikiamų kartu su pretenzija, sąrašas (reikalingi pateikti dokumentai priklauso nuo konkrečios situacijos ir Vykdytojas, siekdamas išnagrinėti Užsakovo pateiktą pretenziją, gali paprašyti Užsakovą pateikti papildomus šiame sąrašė neįvardintus, dokumentus):

- ✓ Krovinio sąskaitos faktūros;
 - ✓ CMR važtaraščiai;
 - ✓ Informacija ir dokumentai pagrindžiantys nuostolius (pvz., krovinio pardavimo mažesne kaina dokumentų, sąskaitos už papildomą transportą ir pan.);
 - ✓ Kiti dokumentai.
3. Apsikeitimas reikiama informacija ir dokumentais nagrinėjant pretenzijas pateiktas dėl vėlavimo pasikrauti ar/ir pristatyti krovinį, ar/ir transporto priemonių nepateikimo tarp Užsakovo ir Vykdytojo vyksta kaip aprašyta šios procedūros I Dalies 1.5 punkte, o pretenzijos nagrinėjamos ir sprendimas priimamas kaip numatyta šios procedūros I Dalies 4 - 7 punktuose.
 4. Tais atvejais, kai dėl Vykdytojo kaltės viršijamas krovinio pasikrovimo ar pristatymo terminas, ar transporto priemonė nepateikiama ir Užsakovas įrodo, kad dėl to padaryta žala, Vykdytojas kompensuoja nuostolius, neviršijančius užmokesčio už vežimą.

III DALIS

Baigiamosios nuostatos

1. Pranešimai, pretenzijos Vykdytojui ir atsakymai į Vykdytojo užklausimus siunčiami Vykdytojo el. pašto adresu ir kontaktais nurodytais sutartyje su Užsakovu, jei šalys nesusitaria kitaip.
2. Pretenzijos nagrinėjimo laikotarpiu, Užsakovas be atskiro raštiško susitarimo nesulaikys mokėjimų Vykdytojui už atliktas paslaugas ar/ir netaikys pretenzijų reikalavimų sumų įskaitymo su mokėtinomis sumomis Vykdytojui už atliktas paslaugas. Vykdytojui išnagrinėjus pretenziją ir pasiūlius kompensaciją, šalys atskirai tarsis dėl jos išmokėjimo terminų, o esant vienarūšių finansinių tarpusavio įsipareigojimų galimi susitarimai dėl užskaitų.
3. Vykdytojas neatsako už krovinio praradimą, jo sugadinimą ar pavėlavimą pristatyti, jei tai įvyko ne dėl Vykdytojo, o dėl kroviniu disponuojančio asmens kaltės, kaip jo nurodymų pasekmė, dėl krovinio defektų ar aplinkybių, kurių pasekmių Vykdytojas negalėjo išvengti.
4. Vykdytojas informuoja Užsakovą, kad vykdydamas su Užsakovu sudarytą sutartį ir/ar atlikdamas žalų administravimo procedūras negalės Užsakovui suteikti informacijos ir dokumentų, kurie yra konfidencialūs, nesusiję su nagrinėjama pretenzija ar kurių atskleidimas negalimas vadovaujantis galiojančiais teisės aktais.
5. Šios standartinės žalų administravimo procedūros sąlygos turi viršenybę prieš sutarties, sudarytos tarp Užsakovo ir Vykdytojo sąlygas ir esant prieštaravimams tarp sutarties ir šios procedūros sąlygų, šalys sutaria vadovautis šios procedūros sąlygomis.