

Produktvilkår 2025 – Intermodale transporter

Produktet

Intermodale transporter på bane er CargoNet sitt tilbud for standardisert linjefremføring mellom definerte godsterminaler. CargoNet har som mål å være den prefererte leverandøren av gods på bane i og til/fra Norge gjennom forutsigbare leveranser som har et riktig samspill med øvrig verdikjede hos kundene.

Standardproduktet består av frakt mellom to terminaler og en håndtering/løft på tog og løft/håndtering av tog. Ekstraløft/flytting på terminal (som ikke er forårsaket av CargoNet selv) og depotopphold utover eventuelle friperioder vil faktureres kunde i henhold til gjeldene vilkår og avtaler.

Utvalgte togavganger er definert som Prime-time tog (Ekstra) med egne priser. Avgangene er markert i oversikten «Laste- og lossetider» på Cargonet.no (se pkt. Trafikkinformasjon).

Produktvilkårene og Generelle Transportvilkår for CargoNet regulerer kundens og CargoNet sitt ansvar ifb. med gjennomføring av transporten. CargoNet står ikke ansvarlig for fremføring av enheter / ordre som ikke er i henhold til vilkår og betingelser.

Booking (bestilling av plass på toget)

- Alle bestillinger og ordrebekreftelser skal være skriftlige.
- Bestillinger for Partner og Priority (faste plasser) sendes til partner@cargonet.no. Ved bestilling skal antall enheter, lastbærertype, avgangsdag og tognummer oppgis.
 - Ved bestilling av Partner eller Priority inngås det en skriftlig avtale mellom kunde og CargoNet. Avtalen har en gjensidig forpliktelse for antall plasser pr tog/dag. Avtalen prolongeres automatisk frem til endring/oppsigelse iht. gjeldende vilkår.
 - CargoNet vil bekrefte faste plasser på mail fra partner@cargonet.no for hele avtaleperioden. Informasjon om bekreftede plasser og innleveringsreferanser (ordrenummer) vil være tilgjengelig på web-portal.
 - Om en lastbærer er booket med fast plass er det mulig for kunde å flytte denne plassen til et tidligere eller senere tog samme dag, gitt at det er ledig kapasitet på ønsket avgang. Melding om flytting skal være skriftlig og må skje før lastbærer ankommer terminalen. Faste plasser kan ikke flyttes til en senere dag.
 - CargoNet står fritt til å sende allerede innleverte enheter i en tidligere avgang og skal gi beskjed om dette til kunde når dette gjøres.
 - En fast plass kan forlenges til ny endestasjon, gitt tilgjengelig kapasitet.
- Bestillinger for Flex og Ocean gjøres via web-portal. Behandling / bekreftelse på booking starter 3 uker før avgang. Se egen brukermanual for detaljer knyttet til web-bookinger.
 - For enhet som transporteres som Flex så booker kunden enheten inn i spesifisert avgang (tognummer), men CargoNet står fritt til å sende allerede innleverte enheter i en tidligere tilgjengelig avgang.
 - For enhet som transporteres som Ocean-avtale, vil CargoNet normalt sende enhet fra avgangsterminal i løpet av 72 timer (3 virkedager) fra enhet stilles tilgjengelig for CargoNet og at booking er bekreftet.
- CargoNet bekrefter Flex og Ocean bookinger ved ordrebekreftelse på e-post. Ordrenummer vil være tilgjengelig på web-portal.
- Ved bestilling av plass for lastbærere med farlig gods, se eget punkt.
- For internasjonal trafikk, se egne Tollvilkår.

Komplettering av ordre

- Ved komplettering av ordre så skal ordrenummer angis.
- Kompletteringer, slik som ILU nummer(krav), vekt, og farlig gods informasjon skal skje innen **1 time før innlevering på terminal** på web-portal.
- Kundesenter kan bistå med å legge inn informasjon på ordren i stedet for kunde. Kunde sender da info på e-post til kundesenter. Dette er en tilleggstjeneste som blir fakturert iht. gjeldende satser.
- Korrekt vekt skal oppgis for trygg håndtering av enhet og optimering av tog. Ved ufullstendige opplysninger av korrekt vekt (+/- 1 tonn) kan CargoNet korrigere vekten før avgang og fakturere i henhold til prisliste for gebyrer.

Avbestilling

- Alle avbestillinger skal være skriftlige/på web-portal.
- Kunde er ansvarlig for å dokumentere tidspunkt for avbooking. Dette kan gjøres gjennom å fremvise logg fra web-portalen eller e-post.
- Ikke benyttede plasser(no-show) faktureres 100% av avtalt fraktbeløp på bestillingen. En ny booking må gjøres, om enhet (fra ikke benyttet plass) skal transporteres på et senere tidspunkt.

Avbestillingsregler ulike avtaletyper

Faste plasser (Partner og Priority):

- Avbestilling tidligere enn 30 dager før skjer kostnadsfritt
- Avbestilling senere enn 30 dager før og frem til kl. 18:00 dagen før lastefrist, faktureres 70 % av avtalt fraktbeløp
- Avbestilling etter kl. 18:00 dagen før, faktureres 100 % av avtalt fraktbeløp

Variable plasser (Flex og Ocean):

- Tog med lastefrist mellom kl. 00:00 og kl. 11:59. Avbestilling skjer kostnadsfritt innen kl. 18:00 dagen før
- Tog med lastefrist mellom kl. 12:00 og kl. 23:59. Avbestilling skjer kostnadsfritt innen kl. 18:00 dagen før, ved avbestilling mellom kl. 18:00 dagen før og kl. 12:00 samme dag, faktureres 50% av avtalt fraktbeløp.
- Ved avbestilling senere enn frister angitt over, faktureres 100% av avtalt fraktbeløp.

Særskilte avbestillingsregler for Import til Norge:

- Enheter kan avbookes kostnadsfritt frem til klokken 11:00 på avgangsdagen. Enheter som avbookes på et senere tidspunkt (inntil en time før lastefrist) faktureres med 50% av avtalt fraktbeløp. Avbooking på et senere tidspunkt (mindre en time før lastefrist) faktureres 100% av avtalt fraktbeløp.

Opphevelse av faste plasser

For periodene rundt høytider og sommer oppheves faste plasser. Det bestilles faste plasser separat via partner@cargonet.no. Samme vilkår gjelder dag før/etter bevegelig helligdag.

Ruteplan for disse periodene, er normalt klar senest 6 uker før den enkelte periodes start.

For 2025, er periodene:

- Jul/Nyttår 2024/25: Uke 52/1
- Påske: uke 16 og uke 17
- Sommer: uke 26-34
- Jul/nyttår 2025/26: uke 52/1

Uforutsette banearbeider kan forskyve planen for opphevelse av faste plasser.

Innlevering

- *Innkjøring terminal:*
Ved innlevering på terminal oppgis ordnummer. Kjøretøy henvises til sted for lossing av lastbærerne (tog/depot). Sjåfør skal av drifts- og sikkerhetsmessige forhold følge anvisning for plassering av bil under omlasting og ferdsel på terminalområdet.

Terminalhåndboken til Bane Nor er tilgjengelig på banenor.no

- *Sikkerhetskontroll av enheter før opplasting:*
Alle lastbærere blir sikkerhetskontrollert ved opplasting og avgangskontroll for å sikre at enhetene er trafikkmessig forsvarlig for fremføring i tog.

Har lastbærer mangler for fremføring i tog vil CargoNet forsøke å utbedre mindre mangler (uten å varsle kunde) før avgang og fakturere dokumenterte mangler i henhold til prislister for gebyrer. Avvik av sikkerhetsmessig karakter som ikke lar seg utbedre på stedet vil bli avvist. CargoNet kan ved behov foreta kontroll også av innvendig last og lastsikring.

Utlevering

- *Ved ankomst på terminal:*
Før enhet hentes ut av terminalen skal sjåfør oppgi kunde, ILU nummer og bilnummer. Terminalen kontrollerer disse opplysningene mot innmeldt oppdrag fra kunde for å sikre rett utlevering. I noen tilfeller kan det bli aktuelt å be sjåfør fremvise bekreftelse på kjøreoppdrag fra CargoNets kunde for å forhindre feilaktig utlevering. Sjåfør skal av drifts- og sikkerhetsmessige forhold følge anvisning for plassering av bil under omlasting og ferdsel på terminalområdet.
- *Utleveringskontroll:*
CargoNets ansvarsforhold opphører i det enheten settes på lastebil eller når enhet plasseres i depot (se Generelle Transportvilkår for CargoNet for detaljer).

Dersom sjåfør oppdager skadet enhet ved henting, skal dette meldes ekspedisjon før passering ut av gate. CargoNet og sjåfør fyller ut skadeskjema ved evt. skade på lastbærer/gods som danner grunnlag ved en eventuell senere reklamasjonsbehandling.

Utlevering Oslo Havn

Bookinger blir bekreftet med ankomsttidspunkt angitt for Alnabruterminalen, ikke Oslo Havn. Levering til Oslo havn kan ta inntil 3 virkedager.

Farlig gods

Det henvises til Generelle Transportvilkår for CargoNet for nærmere opplysninger om transport av farlig gods.

Trafikkinformasjon

Trafikkinformasjon på cargonet.no gir oppdatert informasjon om våre tog som er i produksjon.

Rutetabell på cargonet.no holdes oppdatert ift. laste-/lossetider på kommende tog.

Tilleggstjenester

Bookede tilleggstjenester utføres iht. bestilling og faktureres iht. gjeldene prisliste for tilleggstjenester. Terminaler CargoNet ikke selv operer vil bli fakturert etter operatør sin prisliste + 10% administrasjon.

Gebyr

CargoNet vil utbedre mindre mangler knyttet til lastbærer eller ordre for å sørge for at enheten kan bli transportert med tog uten at kunde kontaktes. For dette vil CargoNet fakturere kunden iht. gjeldende prisliste for gebyrer. For terminaler CargoNet ikke selv operer vil CargoNet fakturere kunden iht. operatør sin prisliste + 10% administrasjon.

Depot

Enheter kan fritt innleveres 24 timer før avgang og hentes ut 24 timer etter avgang. Etter det påløper depotleie, se vilkår for depotleie og priser for den enkelte terminal.

For å sikre trygg og effektiv terminaldrift på CargoNets terminaler så kan CargoNet i perioder med stor belastning på depotene innføre enkelte kortidsrestriksjoner for innlevering / depotbruk. CargoNet skal i slike tilfeller etterstrebe å gi minst 2 timers varsel til sine kunder i form av kundemelding. Se Generelle Transportvilkår for CargoNet.

Toll

For grenseoverskridende transport, samt transport til/fra Narvik (ARE), se CargoNet sine Tollvilkår.