

# CargoNet – Produktvilkår – 2021

## **Produktet**

CargoNet garanterer bekreftet plass på avtalt tid, samt relasjon, ukedag, siste innleveringstid og første utleveringstid. I oppdraget inngår transport mellom kombiterminaler inklusiv en håndtering på og av vogn.

## **Bestilling**

Våre standardbetingelser er:

- Bestillinger for Flex og Ocean gjøres via web-booking. Bestillinger for Partner plasser sendes på mail til [partner@cargonet.no](mailto:partner@cargonet.no)
- Bestillinger via web-booking kan tidligst sendes inn 3 uker før avgang.
- Alle bestillinger skal være skriftlige.
- Våre bekreftelser skal være skriftlige (via web-booking)
- Ved bestilling av plass for lastbærere med farlig gods, se eget punkt under.
- Kunden plikter å oppgi korrekte vekter. Korrigering av vekter må gjøres på vår web-booking før enhet ankommer terminal.
- Togavganger med ekstra stor etterspørsel er definert som Prime-time tog (Ekstra). Disse avgangene er markert i oversikten Laste- og lossetider.
- For internasjonal trafikk; se egne Tollvilkår.

## **Bekreftelse av booking**

CargoNet Kundesenter bekrefter web-booking ved å sende ordrenummer til transportbestilleren innen 2 timer (innenfor rammen av Kundesenterets åpningstider). Manuelle bookinger på e-post bekrefter Kundesenteret ved å sende bookingbekreftelse til transportbestilleren innen 24 timer. Se [www.cargonet.no](http://www.cargonet.no) for Kundesenterets åpningstider.

*Bookingbekreftelse ved levering til Oslo Havn angis med ankomsttidspunkt for Alnabruterminalen.*

## **Komplettering av ordre**

Ved komplettering skal ordrenummer angis. Kompletteringer, slik som enhetsnummer, vekt og farlig gods informasjon(\*) skal skje innen 1 time før ankomst på terminal. Komplettering skal skje til kundeportal/Kundesenter. Ordrenummer skal angis ved innlevering på terminal. CargoNet kan ikke garantere opplasting og transport for booking som ikke er komplett senest en time før lastefrist.

\*Dersom det er ønskelig at kundesenter skal legge inn informasjon om farlig gods, gjøres dette mot et gebyr på kr. 319,- pr enhet.

## **Avbestilling**

- Alle avbestillinger skal være skriftlige/på kundeportal.
- Ved dissens mht avbookingstidspunkt, påhviler det kunde å dokumentere tidspunkt for foretatt avbooking. Dette kan gjøres gjennom å fremvise logg fra vår web-booking eller mailkvittering.
- Frister for avbestilling, se under særskilte vilkår for servicenivå (Partner, Flex, Ocean)

## **Innlevering**

- *Innkjøring terminal:*

Ved innlevering på terminal oppgis ordrenummer, deretter vil alle kjøretøyer bli veiledet til sted for lossing av lastebærerne (tog/depot). Vi ber om at sjåfør av drifts- og sikkerhetsmessige forhold følger anvisning for plassering av bil og sjåfør under omlasting og ferdsel på terminalområdet. For terminaler med GOS / TOS vil det være spesielle rutiner, disse er beskrevet i terminalhåndboken til Bane Nor og finnes på <https://orv.banenor.no/terminalhandboken/doku.php?id=public:drift:TOS>

- *Sikkerhetskontroll av lastbærere og semitrailere før opplasting:*

Alle lastbærere og semitrailere vil bli kontrollert (sikkerhetskontroll) ved omlasting for å sikre at enhetene er trafikksikkerhetsmessig forsvarlig og kan framføres i tog. Dersom enhetene har mangler som innebærer en trafikksikkerhetsrisiko, vil CargoNet avhengig av tilgjengelig tid og personell forsøke å utbedre lettere mangler før avgang når dette er mulig, for å sikre fremføring av enhet som avtalt. Utbedring av mangler vil faktureres i henhold til prisliste for tilleggstjenester. 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.

Lastbærere skal være korrekt merket med enhetsnummer og ILU-kode. CargoNet står ikke ansvarlig for fremføring av enheter som har manglende merking. ILU-kode er et krav for terminaler som bruker GOS/TOS.

Oppgitte lastefrister for togavgang angir seneste levering av lastbærer til kran/truck på terminal.

### Utlevering

#### ■ *Ved ankomst på terminal:*

Før enhet hentes ut av terminalen, skal sjåfør oppgi kunde, containernummer, bilnummer og identifikasjon og signere for mottak. 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.

#### ■ *Utleveringskontroll:*

CargoNets ansvarsforhold opphører idet enheten forlater terminal gjennom kjøreporten. Enhetskontrollen er basert på egenkontroll fra sjåfør. Dersom sjåfør oppdager skadet enhet ved mottakelse, ber vi om at dette meddeles vår ekspedisjon før passering ut av kjøreport. Vi vil da (sammen med sjåføren) utfylle en besiktigelsesprotokoll/kontrollskjema ved skade på lastbærer/gods som vil danne grunnlaget ved en eventuell senere reklamasjonsbehandling. Vi ber samtidig sjåføren være oppmerksom på og anføre hvorvidt skaden ble oppdaget under omlastingen.

Oppgitt lossestart for togankomst angir tidligste utlevering av lastbærer fra kran/truck på terminal.

### Utlevering Oslo Havn

Levering til Oslo havn kan ta inntil 3 virkedager.

Bookinger blir bekreftet med ankomsttidspunkt angitt for Alnabruterminalen, ikke Oslo Havn.

### Farlig gods

Terminalene **lagrer ikke** enheter med farlig gods. For øvrig vises det til CargoNet sine Generelle transportvilkår, artikkel 7, for nærmere opplysninger om transport av farlig gods.

### Avviksinformasjon

CargoNet tilbyr flere elektroniske verktøy både for web og mobil som gir oppdatert informasjon ved avvik som kan føre til forsinkelser under fremføring. Ta kontakt med din kundekontakt dersom du ønsker mer informasjon om disse tjenestene.

### Tilleggstjenester

Bookede og/eller utførte transporter håndteres i henhold til de til enhver tids gjeldende prisliste for terminaltjenester i CargoNet. Bookede og utførte terminaltjenester som ikke er definert i prislisten håndteres i henhold til lokale overenskomster med utøver på respektive terminaler.

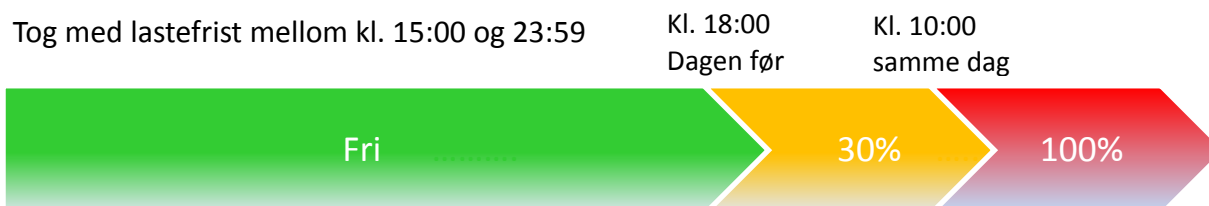
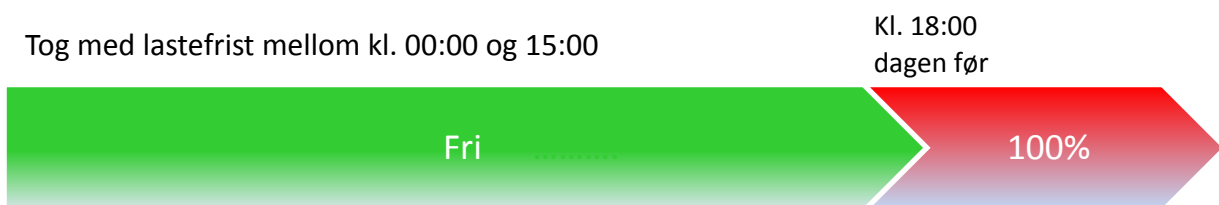
## Særskilte vilkår for servicenivå

### CargoNet Variabel plass (Flex)

#### Avbestillingsfrister

- Tog med lastefrist mellom kl. 00:00 og kl. 23:59
  - Avbestilling skjer kostnadsfritt før kl. 18:00 dagen før
  
- Tog med lastefrist mellom kl. 15:00 og 23:59
  - Avbestilling skjer kostnadsfritt før til kl. 18:00 dagen før
  - Ved avbestilling mellom kl. 18:00 dagen før og 10:00 samme dag, faktureres avbestillingsavgift på 30% av avtalt fraktbeløp på bestillingen.

Ved avbestilling senere enn frister angitt over, faktureres 100% av avtalt fraktbeløp på bestillingen.



Ved oppståtte avvik gjelder Cargonets avbookningsregler med mindre annet er informert skriftlig fra Cargonet kundesenter.

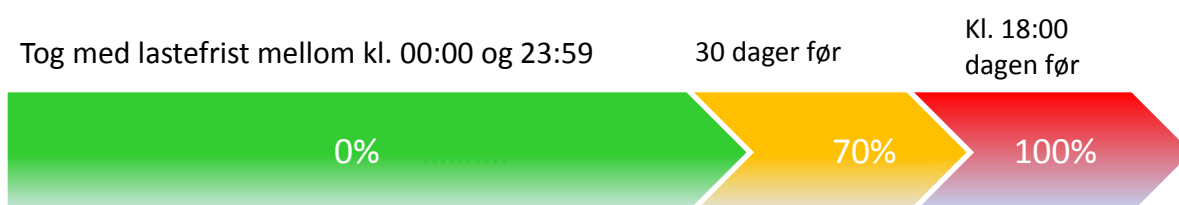
#### **Ikke benyttede plasser**

Ikke benyttede plasser faktureres 100% av avtalt fraktbeløp på bestillingen. En ny booking må gjøres, om enhet (fra ikke benyttet plass) skal transporteres på et senere tidspunkt.

## CargoNet Fast plass (Partner)

### Avbestillingsfrister

- Tog med lastefrist mellom kl. 00:00 og kl. 23:59
  - Ved avbestilling tidligere enn 30 dager før, faktureres 0% av avtalt fraktbeløp.
  - Ved avbestilling senere enn 30 dager før og kl. 18:00 dagen før lastefrist, faktureres 70 % av avtalt fraktbeløp.
  - Ved avbestilling etter kl. 18:00 dagen før, faktureres 100 % av avtalt fraktbeløp.



Ved planlagte og oppståtte avvik gjelder Cargonets avbookingsregler med mindre annet er informert skriftlig fra CargoNet kundesenter.

### Ikke benyttede plasser

Kunde skal informere CargoNet om plasser som ikke vil bli benyttet.

### Vilkår

Ved bestilling av fast kapasitet inngås det en skriftlig avtale mellom kunde og CargoNet. Avtalen er en gjensidig forpliktelse for antall plasser pr pendel og pr dag. CargoNet Fast Plass har bindingstid på 1 måned. Avtalen prolongeres automatisk for en ny måned om ikke en av partene senest en måned før utløp av perioden har endret eller sagt opp avtalen.

### Bekreftelse

Ved inngåelse av Fast plass-avtale har kunde bekreftet antall lastbærere pr tog som skal benyttes. CargoNet Kundesenter vil bekrefte avtalte plasser for hele avtaleperioden i vårt trafikksystem. Informasjon om bekreftede plasser og innleveringsreferanser (ordrenummer) kan da hentes fra CargoNets web-booking (se [www.cargonet.no](http://www.cargonet.no))

### Muligheter til å flytte faste plasser til annen avgang på samme relasjon innenfor døgnet

Om en lastbærer er booket med fast plass er det mulig 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.

### Opphevelse av faste plasser

For periodene rundt høytider (påske og jul etc) og sommer oppheves de normale Fast plass-avtalene, og det bestilles fastplasser separat. Samme vilkår gjelder dag før/etter bevegelig helligdag. Ruteplan for disse periodene, er normalt klar senest 6 uker før den enkelte periodes start.

For 2021, er periodene:  
Jul/Nyttår 2020/21: Uke 1

Påske: uke 13 og uke 14  
Sommer: uke 25-35  
Jul/nyttår 2021/22: uke 51 og uke 52

Uforutsette banearbeider kan forskyve planen for opphevelse av faste plasser. Varsling av dette vil bli gjort i god tid.

## CargoNet Ocean

### **Vilkår**

For enhet som transporteres under Ocean-avtale, vil CargoNet normalt sende enhet fra avgangsterminal i løpet av 72 timer (3 virkedager) fra enhet stilles tilgjengelig for CargoNet.

Enhet beregnes tilgjengelig for CargoNet:

- Hvis kunde sørger for innkjøring til terminal i egen regi, fra enhet registreres i Gate-In ved terminal
- Hvis CargoNet står for innkjøring, fra enhet rapporteres klarert til avhenting (og ferdig tollklarert) på havneterminal eller lignende.

CargoNet Kundesenter avgjør om det er mulig å godta booking av Ocean. CargoNet kundesenter bekrefter mottatt bestilling og fra når enheten skal være tilgjengelig. Hvis CargoNet bekrefter bestilling etter at enhet er stilt tilgjengelig, vil 72 timers perioden gjelde fra mottatt bekreftelse.

Når endelig togavgang er bestemt sender CargoNet Kundesenter ut ordrebekreftelse med forventet ankomsttidspunkt.

### **Avbestillingsfrister**

- Se samme avbestillingsvilkår som Flex.

Ved oppståtte avvik gjelder Cargonets avbookingsregler med mindre annet er informert skriftlig fra Cargonet kundesenter.

### **Ikke benyttede plasser**

Ikke benyttede plasser faktureres 100% av avtalt fraktkost på bestillingen. En ny booking må gjøres, om enhet (fra ikke benyttet plass) skal transporteres på et senere tidspunkt.