

1. Furnizarea corecta si completa a datelor necesare efectuării transportului

Pentru fiecare expediere, Clientul va trimite catre KN o comanda de transport cu toate datele furnizorului si destinatarului (nume, adresa, cod postal, numar telefon, persoana contact), precum si: numarul coletelor, dimensiunile si tipul lor; tipul marfurilor si greutatea lor bruta; detaliile ADR pentru marfurile periculoase (dupa caz); respectiv serviciile suplimentare necesare a fi efectuate de catre KN (care au fost agreate anterior).

KN isi rezerva dreptul de a verifica greutatea si volumul declarate de Client pentru fiecare expeditie. In situatia in care se constata diferente fata de valorile inscrite in comanda, acestea vor fi mentionate pe documentele de transport, iar tariful final va fi recalculat pe baza valorilor reconstatate. In plus fata de ajustarea tarifului, pentru diferente cu 5% mai mari decat greutatea sau volumul declarate de Client se va percepe o taxa de recantare cu scopul de a incuraja declararea corecta a greutatii si dimensiunilor coletelor. Aceasta practica contribuie la acuratetea datelor din sistemele informatice KN, esentiale pentru o planificare optima a capacitatilor de transport si pentru emiterea corecta a documentelor oficiale de transport.

Ora limita pentru modificarea unei comenzi, cu mentinerea termenului de livrare initial, este ora 12:00 din Ziua A in cazul in care ziua comenzii este si cea in care se colecteaza marfa sau ora 16:00 din ziua A in cazul in care ziua comenzii este ziua lucratoare anterioara celei in care se colecteaza marfa. Anularea fara costuri a unei comenzi de transport se pot face respectand aceeasi limita orara ca si in cazul modificarii comenzii.

2. Preluarea si predarea marfurilor

Preluarea si predarea marfurilor se realizeaza exclusiv la nivel de palet sigilat si/sau colet sigilat, conform informatiilor furnizate de Client in comanda de transport. Clientul este responsabil pentru ambalarea corecta si completa – atat la interior, cat si la exterior – precum si pentru marcarea si etichetarea corespunzatoare a fiecarui colet. Sigilarea coletelor este asigurata de catre furnizor, iar ambalajele trebuie sa garanteze imposibilitatea accesului la continut fara deteriorarea vizibila a acestora. Pentru mentinerea integritatii bunurilor pe durata manipulării si transportului, ambalarea trebuie realizata astfel incat marfa sa fie protejata impotriva frecării, vibratiilor, stivuirii (in cazul in care produsele sunt suprapozabile) si a altor riscuri inerente manipularilor cu echipamente specializate. Marfurile nu trebuie sa depaseasca gabaritul paletului, pentru a evita posibile daune sau imposibilitatea manipularii in conditii de siguranta.

Documentele insotitoare se ataseaza la coletul nr.1, iar etichetele generate din aplicatia myKN se aplica pe fiecare palet / colet, pentru a putea fi asigurata trasabilitatea completa a expedierii.

Predarea marfurilor catre destinatar se efectueaza la rampa sau intr-un punct desemnat aflat la maximum 5 metri de locul unde autocamionul poate stationa legal si in siguranta, inainte de orice obstacol (bariera, trepte etc.). Livrarea se face in baza confirmării scrise a destinatarului (nume, semnatura, data, ora) pe documentele de transport emise de KN. Statusul expeditiilor si dovada de livrare sunt disponibile in timp real prin platforma myKN, asigurandu-se astfel transparenta si vizibilitatea pe intreg fluxul logistic.

Livrările standard sunt efectuate oricand in intervalul orar 08:00 - 17:00. Pentru solicitari in afara acestui interval orar sau livrari in zile nelucratoare, Clientul va transmite o solicitare punctuala (pret si posibilitate) inaintea plasarii unei comenzi de transport.

Timpul de stationare la punctele de colectare / livrare este de maximum 30 de minute de la sosirea vehiculului. In situatia depasirii acestui interval, daca planificarea rutei permite extinderea stationarii, se va aplica o taxa suplimentara pentru fiecare jumatate de ora inceputa, calculata la nivel de expeditie. Daca planificarea rutei nu permite prelungirea stationarii, marfa va fi returnata in depozitul KN, urmand ca livrarea sa fie reprogramata conform instructiunilor Clientului (o a doua incercare de livrare sau retur catre expeditor, dupa caz). Aceeasi solutie si pentru cazul in care o expeditie nu poate fi predată deoarece destinatarul nu este prezent la adresa.

3. Disponibilitatea serviciului pe teritoriul Romaniei

Impactul tot mai mare al fenomenelor meteorologice extreme precum inundatiile, ninsorile abundente, incendiile de vegetatie si alte perturbari legate de clima, pun la incercare toate retelele de transport rutier din Romania si Europa. Pe masura ce aceste conditii devin mai frecvente si imprevizibile, desfasurarea operatiunilor de transport intr-un mod sigur si fiabil necesita reguli clare si standardizate. Astfel, KN va efectua colectari si livrari numai acolo unde infrastructura rutiera permite un acces la adresa facilitat de existenta unor drumuri publice asfaltate, bine intretinute, potrivite pentru accesul cu vehicule de livrare (vezi dimensiuni si MTMA - masa totala maxim autorizata). De asemenea, drumurile nu vor prezenta obstacole, pante excesive sau restrictii de greutate, vor fi marcate clar si navigabile folosind sisteme GPS conventionale respectiv nu vor necesita permise speciale de acces. Daca adresa de livrare este considerata inaccesibila din cauza lipsei infrastructurii, KN va face disponibile urmatoarele solutii alternative:

- Preluarea marfurilor de catre destinatar de la cel mai apropiat depozit KN
- Indicarea unei locatii alternative de livrare care sa fie accesibila (infrastructura rutiera adecvata)

Pentru adresele unde exista restrictii de acces (MTMA maxim 3,5 tone), livrarile sunt limitate la maximum 1,000 kg per punct de descarcare si o inaltime de maximum 1,6 m per colet / palet. Se pot livra, pentru un singur punct de descarcare, pana la 4 paleti cu baza de 1,2 x 0,8 m (sau cel mult 2 paleti cu baza de 1,2 x 1,2 m), fiecare fiecare palet avand greutatea maxima de 500 kg (cumulat, nu se va depasi greutatea bruta totala de 1,000 kg).

4. Clasificarea adreselor de livrare in functie de potentialul de a realiza transportul in regim de grupaj

Adresele de livrare de pe teritoriul Romaniei sunt clasificate, pe baza localitatilor (identificate prin codurile postale), in doua categorii:

- adrese de livrare ce apartin unor localitati standard: sunt acele destinatii care prezinta un potential ridicat de grupaj datorita concentrării de activitati industriale, comerciale si logistice. Ele includ localitati mari si medii (usual peste 10,000 de locuitori), zone metropolitane, centre de productie si distributie, precum si alte regiuni cu trafic logistic intens. In aceste zone, conexiunile rutiere sunt bine dezvoltate, iar cererea pentru transport este constanta.
- adrese de livrare ce apartin unor localitati cu potential redus de grupaj: sunt acele destinatii aflate in zone cu densitate economica scazuta, unde activitatea industriala, comerciala si logistica este limitata. Aceste regiuni genereaza volume reduse de transport, se afla in afara principalelor fluxuri rutiere si necesita, de regula, rute dedicate sau adaptate, datorita frecventei mai mici a schimburilor de marfa.

Codurile postale ce apartin unor localitati standard sunt marcate cu "O" in coloana Disponibilitate Servicii Optionale. Gasiti lista codurilor postale pe web site-ul KN: [LINK](#)

5. Aspecte suplimentare privind transportul, livrarea si timpul de tranzit

Pentru a raspunde cat mai eficient nevoilor operationale ale Clientului, solutia de transport in regim de grupaj realizat prin consolidarea marfurilor mai multor Clienti intr-un singur mijloc de transport poate fi extinsa pana la o solutie de transport dedicat atunci cand Clientul comanda pentru un punct de descarcare o cantitate de marfa ce ocupa integral unitatea de transport alocata acelei livrari.

In situatia aparitiei unor fenomene meteo extreme – precum precipitatii abundente, inundatii, blocaje rutiere sau alte evenimente care afecteaza circulatia – livrarile vor fi reprogramate si reluate imediat ce traficul rutier pentru vehicule de marfa este redeschis pe segmentele de drum afectate. Aceasta abordare ne permite sa asiguram continuitatea serviciilor in conditii de siguranta si conformitate operationala si legala. In evaluarea performantei serviciului de distributie vom tine cont de aceste situatii exceptionale.

Timpul de tranzit din oferta de transport este configurat pentru expeditiile standard. Pentru expeditiile la care Clientul selecteaza unul sau mai multe dintre serviciile suplimentare, este importanta verificarea conditiilor specifice inainte de plasarea unei comenzi. De exemplu, pentru livrarile la data fixa sau cele care necesita planificarea cu destinatarul, marfurile vor fi livrate cel mai devreme in ziua lucratoare urmatoare celei standard: livrare standard in ziua B -> Livrare in zi fixa (FIX) in ziua C / Livrare la persoane fizice (B2C / zone rezidentiale) in ziua C.

Aveti nevoie de ajutor?

Va incurajam sa ne contactati oricand – echipa noastra este aici pentru a va sprijini.

Solicitari de pret: knro.road.pricing@kuehne-nagel.com | Informatii si trasabilitate: knro.road.customerservice@kuehne-nagel.com

1. Servicii suplimentare pentru cresterea predictibilitatii livrarilor

a.	Livrare garantata in 24h (FIRST)	Livrare garantata in 24h (inclusiv in zona de 48h unde livrarea in 24h este posibila) - verificati disponibilitatea la nivel de cod postal
b.	Livrare in zi fixa (FIX)	Livrare la o data fixa, dar minim 48h (maxim 96 h - 4 zile lucratoare de la data transmiterii comenzii)
c.	Contactarea destinatarului inainte de livrare	Marfa e planificata pentru livrare; soferul suna destinatarul cu cel putin 30 de minute inainte de a ajunge la punctul de livrare
d.	Planificarea livrarii impreuna cu destinatarul	Destinatarul este sunat pentru a fi agreeat un interval orar de livrare incepand cu urmatoarea zi lucratoare (livrare in minim 48h)
e.	Livrare in interval orar de 2 ore dupa ora 12:00	Cientul specifica intervalul orar de doua ore dupa ora 12:00 (Ex: 13:00 - 15:00) in care livrarea poate fi efectuata - acoperire nationala
f.	Livrare inainte de ora 10:00	Destinatarul va primi marfa inainte de ora 10:00 (uzual in intervalul 08:00 - 12:00) - verificati disponibilitatea la nivel de cod postal
f.	Livrare inainte de ora 12:00	Destinatarul va primi marfa inainte de ora 12:00 (uzual in intervalul 08:00 - 10:00) - verificati disponibilitatea la nivel de cod postal

Serviciile FIRST si FIX nu pot fi combinate intr-o comanda de transport.

In functie de disponibilitatea la nivel de cod postal, serviciile FIX sau FIRST pot fi combinat cu livrarile in interval orara sau pana la ora 10:00 / 12:00.

Serviciul FIX nu poate fi asociat cu livrarea marfurilor periculoase (ADR) - vezi descriere la 3.o.

Contactarea destinatarului inainte de livrare si Planificarea livrarii impreuna cu destinatarul sunt servicii de utilizat strict pentru livrarile B2B (livrari / relatii comerciale intre persoane juridice)

2. Servicii suplimentare aplicabile in functie de tipul destinatarului / specificul marfurilor

g.	Livrari la persoane fizice (B2C / zone rezidentiale)	Livrarile de efectuat intr-un interval orar de 4h uzual intre 08:00 - 16:00. KN preda marfa inaintea primului obstacol (ex. in fata blocului)
h.	Programare livrare / rezervare rampa prin platforma web	Livrare ce se pot efectua dupa alocarea unei rampe (+ interval orar) printr-o platforma indicata de catre destinatar sau via email
i.	Vehicul echipat cu lift si liza	Livrare cu auto avand lift hidraulic si liza pentru expedieri compuse din colete de maxim 750 kg greutate bruta si maxim 2m lungime
j.	Asigurare suplimentara pentru marfa	Acoperire integrala a valorii marfurilor transportate - pretabil situatiilor in care limita standard de despagubire (CMR) este insuficienta
k.	Manipulare si transport pentru marfuri lungi (grele / usoare)	Marfurile lungi contin un colet cu o lungime mai mare de 2.45 m (dar maxim 4.00 m) si au greutatea totala de maxim 30 kg
k.	Manipulare si transport pentru marfuri lungi (grele / usoare)	Marfurile lungi contin un colet cu o lungime mai mare de 2.45 m (dar maxim 4.00 m) si au greutatea totala mai mare de 30 kg

* Serviciul B2C se aplica livrarilor efectuate catre persoane fizice. Livrarea se realizeaza intr-un interval orar de patru ore, stabilit de comun acord cu destinatarul, uzual in intervalul 08:00 – 16:00, in zile lucratoare. Predarea marfii se face „inaintea primului obstacol”, respectiv la nivelul trotuarului / strazii / in fata imobilului (bloc / casa). Serviciul nu include manipulare suplimentara, urcare la etaj sau livrare in interiorul locuintei. Marfa este transportata pana la depozitul KN livrator. Destinatarul este contactat telefonic pentru stabilirea intervalului orar de livrare. Intervalul de livrare se stabileste incepand cu urmatoarea zi lucratoare (dar maxim 3 zile lucratoare) - termenul minim de livrare este de 48 de ore, in functie de disponibilitatea destinatarului si de planificarea operationala.

** Programarea livrarii, consta in rezervarea unui interval orar si / sau a unei rampe de descarcare, utilizand o platforma web indicata de client si / sau destinatar (ex.: Mercareon, Cargoclix, Amazon / Carp sau alte platforme similare). Pretul serviciului reprezinta contravaloarea activitatilor administrative necesar a fi efectuate (crearea, accesarea si / sau gestionarea contului - dupa caz; identificarea si rezervarea unui slot de livrare disponibil; corelarea intervalului rezervat cu planificarea transportului; actualizarea informatiilor pentru toate partile implicate - inclusiv monitorizarea specifica a performantei serviciului vs. timpul de tranzit standard). Taxa platformei externe (daca este aplicabila) utilizata pentru rezervarea slotului (ex.: cost per expediere, per slot, abonament, etc.) se va refactura separat, conform costului impus de furnizorul platformei.

*** Serviciul de asigurare marfa, tip cargo, oferit de NACORA asigura marfurile transportate la valoarea de inlocuire (dovedita prin documentele de achizitie / care atesta valoarea de productie). Limita de despagubire de 2.5 USD / kg in transporturile rutiere nationale din Romania este reglementata de Ordonanta de Urgenta nr. 27/2011, care modifica prevederile Conventiei CMR pentru transporturile interne.

**** Marfurile lungi admise in retea de grupaj sunt cele cu o lungime mai mare de 2.45 m (dar maxim 4.00 m). Pentru lungimi mai mari de 4.0 m se va discuta punctual posibilitatea de livrare / pretul.

3. Servicii suplimentare aplicabile altor tipuri de solicitari decat cele descrise mai sus

l.	Retur documente originale confirmate	Returnarea documentelor clientului confirmate de catre destinatar, ca dovada a efectuarii receptiei marfii
m.	Retur instrumente de plata	Returnarea instrumentelor de plata emise de catre destinatar in favoarea clientului. KN este responsabil pentru livrarea documentului
n.	Retur europalet (per europalet)	Returnarea euro paletilor considerati returnabili de catre destinatar (standard de calitate de agreeat intre client - destinatar si KN)
o.	Livrare marfuri periculoase (ADR)	Pentru transportul marfurilor periculoase (ADR) sunt necesare informatii suplimentare si unitati de transport echipate specific.
p.	Livrare marfuri cu risc fiscal ridicat / cod UIT	Pentru livrarea marfurilor cu risc fiscal ridicat (sub cod UIT), KN va avea calitatea de "Organizator Transport"
q.	A doua incercare de livrare	Pentru cazurile in care prima incercare de livrare nu a fost finalizata sau succes din culpa expeditorului / clientului sau destinatarului.

* Expeditorul va atasa documentele relevante receptiei la coletul nr. 1 al expedierii, in 2 exemplare: 1 exemplar de predat catre destinatar + 1 exemplar de returnat expeditorului, confirmat de catre furnizor. Serviciul presupune ca, la momentul livrarii, destinatarul sa efectueze receptia fizica a marfii iar documentele sa fie confirmate de catre destinatar in cadrul procesului de receptie. Confirmarea documentelor este responsabilitatea destinatarului si nu poate fi garantata de KN. Documentele confirmate vor fi returnate expeditorului in baza unui opis, de doua ori pe luna, in cel mult 30 de zile calendaristice de la data livrarii. Timpul de stationare la punctul de colectare nu poate fi prelungit peste 30 de minute de la sosirea vehiculului (vezi Termeni & Conditii) - receptia fizica a marfii si confirmarea documentelor de catre destinatar trebuie facute in intervalul de 30 de minute alocat respectivului stop din turneul de livrari / colectari.

** Pentru acest serviciu KN isi asuma exclusiv obligatia de transport si returnare fizica a documentului (CEC / BO). KN nu valideaza, nu garanteaza si nu isi asuma nicio raspundere cu privire la valoarea inscrisa pe instrumentul de plata, corectitudinea completarii acestuia, valabilitatea, acceptarea de catre o institutie bancara sau incasarea instrumentului de plata. Instrumentele de plata vor fi returnate fizic clientului in conditii de siguranta, ca documente, intr-un termen de maximum cinci zile lucratoare de la data livrarii marfii. KN nu poate fi raspunzatoare pentru pierderi financiare, directe sau indirecte, rezultate din neincasarea sau refuzul instrumentului de plata, intarzieri sau neconformitati imputabile destinatarului, situatii determinate de natura juridica sau bancara a instrumentului de plata.

*** KN asigura colectarea (euro)paletilor in regim 1:1 - in momentul livrarii marfii catre destinatar - si returnarea acestora catre expeditor in baza unui opis, in cel mult 30 de zile calendaristice de la data livrarii. In situatia in care, la momentul livrarii, nu este posibila preluarea fizica a paletilor, KN poate colecta documente justificative de paleti, care vor fi returnate clientului conform fluxului de retur documente. Prin predarea acestor documente justificative catre expeditor, responsabilitatea KN privind returnarea fizica a paletilor inceteaza, fara alte obligatii ulterioare.

**** Pentru expeditiile care contin marfuri periculoase (ADR), clientul are obligatia de a pune la dispozitia KN toate informatiile si documentele necesare, corecte si complete, anterior preluarii marfii. Informatiile privind marfurile periculoase includ, fara a se limita la: numarul ONU (UN Number); denumirea oficiala de transport a marfurilor periculoase; clasa ADR si grupa de ambalare; numarul de colete; tipul ambalajului; cantitatea neta, inclusiv pentru expedieri in regim de cantitati limitate (LQ). Este obligatorie si furnizarea Fisei cu Date de Securitate (MSDS / SDS – Safety Data Sheet) - fisa care descrie proprietatile substantei, riscurile asociate, conditiile de manipulare, depozitare si interventie in caz de incident. In categoria extinsa a marfurilor ADR sunt incluse, fara a se limita la si deseuri (waste) – indiferent de natura acestora, daca sunt clasificate ca periculoase conform legislatiei aplicabile - respectiv produsele care contin baterii Lithium-Ion, produse care prezinta la randul lor un grad de risc si sunt supuse cerintelor specifice ADR.

***** Livrarea marfurilor incadrate ca bunuri cu risc fiscal ridicat este conditionata de declararea acestora in SPV de catre expeditor / client si de obtinerea unui cod UIT. Uzual, KN are calitatea de "Organizator Transport" si raspunderea de a furniza / actualiza numerele auto pe diferite segmente ale transportului. Lipsa codului UIT sau transmiterea incorecta a acestuia poate conduce la imposibilitatea efectuarii transportului, fara ca aceasta situatie sa fie imputabila KN.

***** Taxa devine aplicabila, fara a se limita la, in urmatoarele cazuri: destinatarul nu poate primi marfa (receptie inchisa, destinatar absent, etc.); informatii de livrare incorecte sau incomplete cu privire la adresa, interval orar, persoana de contact, etc.; lipsa documentelor necesare receptiei; nerespectarea conditiilor de livrare comunicate anterior (ex.: lipsa programarii, lipsa alocarii unei rampe, etc.).

Aveti nevoie de ajutor?
Va incurajam sa ne contactati oricand – echipa noastra este aici pentru a va sprijini.

Solicitari de pret: knro.road.pricing@kuehne-nagel.com | Informatii si trasabilitate: knro.road.customerservice@kuehne-nagel.com