

# TransportGuiden

Distribusjon innland



[www.collicare.no](http://www.collicare.no)



We work smarter

Vi er en innovativ tilbyder av alle logistiktjenester innenfor sjøfrakt, veitransport i inn- og utland, tredjepartslogistikk, flyfrakt, distribusjon og lager. Vi fokuserer på totale løsninger innen vareflyt, fra produsent til sluttbruker. Vår fremste styrke er våre ansatte, med sterk kunnskap innen alle ledd i logistikkjeden er vi mestere i å finne de smarte løsningene for kundene våre. Fokuser på din kjernevirksomhet, vi tar hånd om logistikken!



## TJENESTER

## PRISER OG TABELLER

## BETINGELSER

Innledning	5
Kundeservice	7
Våre tjenester	8
Merking av gods	11
Elektroniske tjenester og sporing	13
eCare logistikkstyring	15
Bud-, vare- og lastebil	17
Tillegg og gebyrer	18
Forklaring av tillegg og gebyrer	19
Generelle betingelser	20
Vekt- og volumregler	20
Leveringsbetingelser	20
Standard materiell	21
Øvrige bestemmelser	22
Betalingsbetingelser	22
Reklamasjoner	23



# Distribusjonsløsninger for alle behov

ColliCare Logistics AS har distribusjonsløsninger som dekker de fleste behov i Norge gjennom våre tjenester Stykkgoods, Partigods, InNight, Direkte Distribusjon og Ekspress. Dette gjør at du som kunde kan ha en leverandør på alle distribusjonstjenestene, med samme plattform for booking, sporing, oppfølging og utvikling.

Våre kunders behov har vært underlaget for i utviklingen av eksisterende og nye tjenester. Vår salgsavdeling og våre analytikere har lang erfaring med kundetilpasninger og analyser for riktige distribusjonsløsninger til de ulike kundene.

Alle tjenestene våre har booking på EDI og WEB, eller vi tilbyr personlig kundeservice om man vil booke direkte med en av våre hyggelige kundebehandlere.

Gode sporingsløsninger og synlighet av alle bevegelser i transportkjeden er svært viktig. Vår sporing inneholder GPS med synlighet i kartverk, hvor man ser hvor sendingen fysisk er levert eller man kan se om pakken er på bilen på vei til mottager.

Skanning ved alle bevegelser gir god synlighet for deg som kunde og mulighet for oss til å måle vår kvalitet nøye. Denne informasjonen brukes i vårt arbeid med å stadig levere bedre kvalitet, og for deg som kunde blir det enkelt å følge opp.

Et annet kriterium som blir mer og mer viktig for våre kunder er mer miljøvennlig distribusjon, og det å tilpasse seg nasjonale og lokale reguleringer som omhandler miljøet. Det kan være å unngå rushtidsavgift, dieselforbud o.l.

Vi har lang erfaring og sterk kompetanse innenfor alle distribusjonstjenestene, og kan derfor være en samarbeidspartner som kan gi kunden den rette tjenesten, servicen og kostnadseffektive løsninger.

Å velge de rette distribusjonsløsningene for akkurat ditt selskap er med på å styrke deg i ditt marked.

Jeg håper Transportguiden gir et godt innblikk i våre distribusjonstjenester, og at dere kan finne den informasjonen dere trenger.

Med vennlig hilsen



Tom Erik Hauger  
Country Manager Direct Distribution  
Styreleder







# Hos ColliCare får du personlig service

Du er alltid velkommen til å kontakte våre medarbeidere på kundeservice via telefon, e-post, chat eller kontaktskjemaet på vår hjemmeside. En av våre kundebehandlere vil hjelpe deg så raskt som mulig. Med spisskompetanse på kundeoppfølging ønsker vi å skille oss ut med personlig service på et høyt nivå.

Har du spørsmål om transport og logistikk, ta kontakt med oss. Vi i kundeservice hjelper deg frem i transport- og logistikks verden. Vi kan svare på fakturaspørsmål, hjelpe deg med sporing av gods eller gi deg en innføring i våre elektroniske tjenester (eCare) som er gratis og tilgjengelig for all våre kunder. Les mer om våre tjenester i eCare på side 15.

Om uhellet er ute, og det skulle oppstå en skade eller en manko, hjelper vi deg gjerne. Vi har god kunnskap om transportlovverket, og er opptatt av at alle våre kunder og leverandører opplever en høy servicegrad og en ryddig prosess.

Trenger du annen hjelp, som f.eks. å etablere en ny transportløsning tilpasset din virksomhet, eller et tilbud på en av våre mange logistiktjenester, setter vi deg gjerne i kontakt med en av våre selgere!

Vi ønsker å utfordre gigantene, ikke bare på produkter og tjenester, men også på personlig service. Våre kundebehandlere ser frem til å høre fra deg!



## Telefon

09092  
fra utlandet: +47 69 20 95 00



## Mail

Send mail til  
customerservice@collicare.no

Reklamasjoner:  
claims@collicare.no



## Chat

På våre nettsider kan du kontakte oss  
gjennom vår chatløsning

# Tjenester innlandsdistribusjon

## InNight

- Beskriver en tjeneste med levering innen kl.07.00 hos kunden.
- Her kan kunden bestille varer på slutten av dagen, og ha dem innlåst på ønsket adresse innen kl.07.00 dagen etter.
- InNight er en tjeneste som er i sterk vekst i tråd med kundenes økte krav til leveringsfrekvenser og effektivitet.
- Tjenesten kan gå direkte fra våre terminaler eller direkte fra kundens lager.

## Direkte Distribusjon

- Beskriver i all hovedsak transport fra kundens lager og direkte til mottager, eller lukkede ruter ut fra våre terminaler.
- Tjenesten er kostnadseffektiv og har kvalitetsmessig en stor fordel ved stor godsmengde lokalt, eller store krav til tidsluker, gods- eller leveranseutførelse.
- Behovene er forskjellige hos de ulike kunder, man kan f.eks ha behov for kranbil, levering med flere frekvenser samme dag, utvidede behov ved levering som innbæring, utpakking, montering etc.
- Her settes det opp materiell og distribusjonsløsninger i samarbeid med kunden, iht kundens behov og krav og våre analyser.

## Stykkogods

- Beskriver sendinger med vektbegrensning opp til 2500 kg fraktberegning per sending.
- Stykkgodssendinger prises og faktureres i henhold til avtalte stykkgodspriser og tilhørende avtalte priser for tilleggstjenester.
- For stykkgodsdistribusjon skal emballering være tilpasset, slik at godset tåler samlastning og ikke kan utsette annet gods for skader.
- Stykkogods fremføres i henhold til ColliCare transportplan (for privatleveringer vil det være avvik mot transportplan), se [www.collicare.no](http://www.collicare.no) for tabell.
- Bestillingsfrist er kl. 11:00 dersom annet ikke er avtalt for opphenting samme dag.
- Gods for stykkgodsdistribusjon skal være merket med transportetikett fra avsender, samt være elektronisk overført eller opprettet før opphenting.





## Partigods

- Beskriver sendinger vektet fra 2500 kg fraktberegning per sending og oppover.
- Partigodssendinger prises og faktureres i henhold til avtalte partigodspriser og tilhørende avtalte priser for tilleggstjenester.
- For partigodsdistribusjon skal emballering være tilpasset, slik at godset tåler samlasting og ikke kan utsette annet gods for skader.
- Partigods fremføres til avtalte ledetider tilnærmet stykkgoods transportplan, se [www.collicare.no](http://www.collicare.no) for tabell
- Bestillingsfrist er kl. 14:00 dersom annet ikke er avtalt for opphenting neste dag.
- Gods for Partigodsdistribusjon skal være merket med transportetikett fra avsender, samt være elektronisk overført eller opprettet før opphenting.

## Bud og ekspresstjenester

- Beskriver sendinger uten relasjon til fraktberegnet vekt, men som av årsaker som beskaffenhet eller behov må leveres utover normale ledetider
- Bud og ekspresstjenester prises og faktureres i henhold til avtalte priser og satser per time avhengig av materiell benyttet.
- Bud og ekspresstjenester utføres til spesifikt avtalte tider, avtale om levering gjøres per sending dersom ikke annet er avtalt.
- Sendinger hentes og leveres innen to timer, langdistanse utføres mot avtalt pris per oppdrag.

## Utvidede tjenester tilknyttet innlandsdistribusjonen:

Vi tilbyr trekking av traller, containere, sidelaster, spesialtransport, thermo og vekselsflak. Vi kan også tilby kranleveringer. For mer informasjon eller bestilling, kontakt vår kundeservice.



# Merking av gods

## Standard transportetikett

Alle kolli skal være tydelig merket og i samsvar med elektronisk overført sendingsinformasjon. Standard transportetikett (102x192mm), skal benyttes og all informasjon skal kunne leses både maskinelt og visuelt.

### Følgende minimumskrav gjelder i forhold til innhold og merking:

- Etikett skal inneholde informasjon om:
  - Avsender og mottaker med adresse
  - Mottakers referansenummer
  - Mottakers telefonnummer
  - Avsenders referansenummer
  - Tjeneste
  - Ev. leveringsinstruksjon
  - Antall kolli
  - Vekt
- Etikett skal i tillegg inneholde strekkode for «fraktbrevnummer» (også kalt sendingsnummer) samt egen strekkode for «kolli-ID».
- Etikett skal være lett synlig på alle kolli.
- Etikett må ikke brettes rundt et hjørne.

Fra/From		Order no	
Avsender navn		742901	
Avsender gateadresse 1			
2015 Leirsund			
Norway			
<hr/>			
Til/To			
<b>Mottaker navn</b>			
<b>Mottaker gateadresse 1</b>			
<b>2060 Gardermoen 2050</b>			
Tel/Phone:		Kontakt/Contact:	
95 08 70 93		Mottakers referansenr	
<hr/>			
Transportør		Kolle:	
ColliCare Logistics AS		1/2	
Avsenders Ref		Vekt:	
Avsenders referansenr		0,0	
Tjeneste:			
Stykkogods			
Leveringsinstruksjoner			
<hr/>			
Fraktbrev / FreightBill:			
			
(401)70712270051156891			
Kolli-ID / Package-ID:			
			
(00)370712270004756902			







# Elektroniske kundetjenester og sporing

Du kan enkelt spore dine forsendelser på våre nettsider ved bruk av fraktbrevnummer, kollinummer, avsender eller mottagers referanse.

Her kan du spore din sending


Søk

Sporingsboksen finner du på forsiden av collicare.no. Skriv inn sporingsnummer, og trykk SØK.

Søkeresultatet beskriver sendingen og sendingens detaljer, informasjon som avsender, mottager og de respektive adresser, samt antall kolli, beregnet vekt og estimert hente- og leveringstider. Her ser du alle statuser i forhold til skanning på terminaler, biler og eventuelt om sendingen er levert så vises signaturen til mottaker. Du kan her velge å ha en visning for ordren eller en mer detaljert visning per kolli. Ved å klikke på den blå globusen i sporingsbildet, får du opp et kart som viser hvor sendingen befinner seg geografisk.

## Sporingsmelding

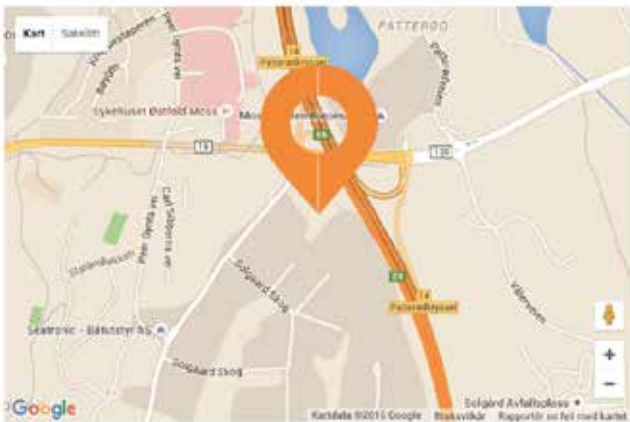
Sporingsnummer: [70712270054058956](#) - 1714828 - 10223477



**Levert**  
Dato/Tid: 2015-12-15 13:36

ETD: 2015-12-14  
ETA: 2015-12-14

Sendingslogg	Time	Place	Logg
Levert	2015-12-15 13:36		34/34 <a href="#">MORE</a>
Lastet bil (scanned) Terminal Moss	2015-12-15 07:58	Solgaard Skog 19, 1599 Moss, Norway	1/34 <a href="#">MORE</a>
Ankomstregistrering Terminal Moss	2015-12-15 00:54		1/34 <a href="#">MORE</a>
Ankomstregistrering Terminal Moss	2015-12-14 23:13		32/34 <a href="#">MORE</a>
Lastet bil (scanned) Terminal Oslo/Brånåsen	2015-12-14 15:46		34/34 <a href="#">MORE</a>
Ankomstregistrering Terminal Oslo/Brånåsen	2015-12-14 08:26		34/34 <a href="#">MORE</a>
Ordre opprettet	2015-12-09 08:19		0/34 <a href="#">MORE</a>





Merket indigerer siste scannede posisjon.


**Avsender**  
Terminal O Brånås  
Brånås Næringspark 2, 2019  
Skedsmokorset

**Mottaker**  
CITYBAG FREDRIKSTAD  
BROCKSGATAN/TORVBYEN 7-11  
.1607 FREDRIKSTAD

**Detaljer**  
Sendingsnummer:  
70712270053615877  
Antall kolli: 34  
Avisenders referanse: 4188058  
Vekt: 135,45 kg  
Volum: 3,54 m3

 Registrert

 På vei

 Levert



# eCare – all logistikkstyring samlet i én kilde

Våre eCare tjenester er tilgjengelig for deg 24/7 året rundt – helt kostnadsfritt, som kunde hos ColliCare.

**Hovedside:**

Oversikt over alle aktive oppdrag.

**Ordresøk:**

Søk opp dine oppdrag mot referanser, datointervaller osv.

**Bestill:**

Enkel booking av sendinger med ColliCare.

**Prisberegning:**

Finn priser på de forskjellige tjenestene vi tilbyr.

**Adresser:**

Tilrettelegg for faste avsender- og mottageradresser.

**Fakturaer:**

Oversikt over alle dine fakturaer.

**POD:**

Søk opp kvitterte fraktbrev på dine sendinger, og ta utskrifte av disse.

**Sporing:**

Spor opp dine forsendelser på våre nettsider ved bruk av fraktbrevnummer, kollinummer og avsender eller mottagers referanse.





Går for gull med Tarjei Bø

ColliCare Logistics

www.collicare.no

Sponsor for NSP





## Bud- og Expresstjenester

Vi tar både stort og smått. Alt fra små pakker og paller - til partigods. Budbilstallen består av lastebiler, større varebiler og vanlige budbiler. ColliCare dekker hele Østlandet og lover personlig service og en budbiltjeneste med høy kvalitet. Når ønsker du varen din levert?

### Tre soner og tre valgmuligheter:

Sone 1 = Oslo «1-12»

Sone 2 = Bærum, Oppegård, Lørenskog og Skytta

Sone 3 = Asker, Ski og Skedsmo

Ordinær = Bud henter og leverer innen 2 timer

Express = Bud henter og leverer innen 1 time

VIP = Bud henter innen 15 minutter for omgående levering

Bestilling gjerne via EDI eller web, en EDI-løsning kan enkelt integreres til et ordrebehandlingssystem.

For web-bestilling hjelper vi deg med innloggingsinformasjon, tlf. 23 62 80 80!

Alle våre varetaxier er utstyrt med elektronisk PDA med skanner for effektiv ordrebehandling. Sendingene kan spores, og når leveringen er gjort, er leveringsbekreftelsen tilgjengelig på nett.

Frakt dit du vil om det er fra bedrift til bedrift eller hjem til privatperson – i ekspressfart!

### Våre tilleggstenester:

Bærehjelp

Sortering

Spesialgods



# Tillegg og gebyrer

Tjeneste:	Stykkgoods	Partigods	Bud og Ekspresstjenester	Kranleveringer	Direkte distribusjon	Trekkertjenester	In Night	Forklart
Omlasting	✓	✓						pr. 15 minutt
Tollager håndtering	✓	✓						Pr. sending
Minstepris	✓	✓						Pr. sending
Bomtut	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Pr. sending
Advisering	✓	✓						Pr. sending
Farlig gods (alle klasser)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Av sendingspris (minimum 390.-)
Automatisk e-post/sms varsel	✓	✓	✓	✓		✓		Pr. sending*
Vente lasting/lossing				✓	✓	✓	✓	Pris pr. 10. minutt beregnet iht biltype.
Utskrift av fraktdokumenter/transportetiketter	✓	✓						Pr. sending
Privat levering	✓	✓		✓				Pr. sending
Innbæring	✓	✓						Pr. time
Bompasseringer			✓	✓		✓		iht. gjeldende bomavgift
Ferge			✓	✓		✓		iht. gjeldende fergepriser
Vektkorrigerings	✓	✓						Pr. sending
Lagerleie	✓	✓						Pr. 100 kg, minimum kr. 80.-
Manglende/mangelfull EDI	✓	✓						Pr. sending
Dieseltillegg	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Til enhver tid gjeldende dieseltillegg
eCare	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Inkludert*
Sporingstjenester	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Inkludert*
Elektronisk faktura (PDF)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Inkludert*

\* Spesifikke løsninger avtales ved kontraktinngåelse.

## Forklaring tillegg og gebyrer

**Omlasting:** Tillegget gjelder for ren omlasting av transportenhet, eller dersom ColliCare mot formodning må iverksette omlasting for å komme til annet advisert gods for lossing.

**Tollager:** kostnader knyttet til tollager håndtering - sendinger kan bindes til ColliCare sitt tollager samnt frigis mot avtalt meldingsform.

**Minstepris:** Stykkgodsdistribusjon innland opererer med en minstepris pr. sending.

**Bomtur:** Dersom avsender eller mottager av sending ikke er tilstede under normale omstendigheter belastes det et bomtur gebyr for oppdraget.

**Advisering:** Dersom avsender ønsker at ColliCare ringer og avtaler leveringsdag/tidspunkt med mottager, påløper et tillegg for denne tjenesten (se prisliste).

**Farlig Gods:** Ved forsendelse av gods som faller under kategorien kjemikalier, stoffblandinger, eksplosiver og da generelt har egenskaper som representerer fare for mennesker, materialer og miljø skal dette sendes som faregods

**Automatisk e-post/sms varsel:** Dersom kunde ønsker at ColliCare elektronisk skal advisere godsankomster eller godsavganger kan en SMS eller E-post sendes automatisk til oppgitt telefonnummer eller e-postadresse. Tjenesten avtales ved kontraktsinngåelse mot et pristillegg (se prisliste).

**Vente lasting/lossing:** Dersom det ved levering eller avhenting av gods viser seg å være tidskrevende utover normal ventetid, vil et tillegg for dette gjøres gjeldende. Det som beskrives som normal ventetid er avtalespesifikt og variabel mot hvilken tjeneste som benyttes

**Utskrift av fraktdokumenter/transportetiketter:** Dersom ønskelig, kan ColliCare gjøre utskrifter av transportetiketter og fraktdokumenter mot et pristillegg.

**Privatleveringer:** ColliCare gjør avtale med mottager for levering til privatadresse, tjenesten utføres mot et pristillegg (se prisliste).

**Innbæring:** ColliCare tilbyr innbæring av gods for sine kunder. Innbæring må avtales pr. oppdrag og prises mot brukte timer.

**Bompasseringer:** For enkelte av våre direktetjenester belastes et tillegg ved bompasseringer, gjelder ikke stykkods og parti. Dette faktureres i henhold til de gjeldene lokale satser for hver enkelt bomring.

**Ferge:** For enkelte av våre direktetjenester belastes et tillegg dersom det må benyttes ferge for levering av gods, gjelder ikke stykkods og parti. Dette prises i henhold til de gjeldende satser for hver enkelt fergeselskap.

**Vektkorrigerings:** For korrekt fraktberegning må oppgitt vekt og volum være riktig i utgangspunktet - Collicare logistics forbeholder seg retten til å korrigere og oppdatere fraktberegnet vekt på alt gods mot angitt vekt og volum.

**Lagerleie:** Når gods er avtalt lagret eller av noen grunn ikke kan leveres omgående til mottager vil lagerleie påløpe mot gjeldende satser i transportguiden (se prisliste).

**Manglende/mangelfull EDI:** Dersom EDI ikke er mottatt som avtalt eller om EDI viser seg å være mangelfull i for eksempel adressefeltet vil det påløpe et gebyr pr. sending.

**Dieseltillegg:** Tillegg for drivstoffkostnader, variabel. Se til en hver til gjeldende dieseltillegg på [www.collicare.no](http://www.collicare.no)

**eCare:** ColliCare tilbyr kunden full oversikt over sine transportoppdrag, fakturaer etc . Se egen side for e-Care (s.15).

**Sporingstjenester:** Sendinger kan spores fra de er hentet hos kunde eller levert til ColliCare terminal. Sendingene er sporbare i alle ledd helt til levering er gjort hos mottager. Søk kan gjøres med sendingsnummer, fraktbrevnummer, avsenders ref eller mottagers ref.

**Elektronisk faktura:** ColliCare tilbyr elektronisk utsendelse av faktura. dersom kunde ønsker kan faktura sendes til avtalt e-postadresse i PDF- format.

# Generelle betingelser

## Transportvilkår for Stykk- og Partigods Nasjonalt

**Omfang:** Gods håndteres til befordring etter de tariffier, fraktberegningsbestemmelser og transportvilkår som til enhver tid gjelder for ColliCare. ColliCare sine transportvilkår er regulert gjennom Nordisk Speditørforbunds alminnelige bestemmelser (NSAB 2015), Vegfraktavtaleloven, Sjøloven og ColliCare sin Transportguide. Godset i distribusjon samlastes med andre forsendelser, alle kolli skal være merket og emballering skal være tilpasset samlastning slik at det ikke kan utsette annet gods for skader. Ved utilstrekkelig merket kolli fritas ColliCare for ansvar. Det tas forbehold om at det fritt kan gjøres endringer i denne transportguiden uten nærmere varsel, dette grunnet endringer i rammebetingelsene som på dette tidspunktet ikke er kjent.

**Merkostnader:** ColliCare utøver tillegg på frakt ved tilfeller der strekninger er berørt av omkjøringer, stengte vei/bane forbindelser, eller andre faste fremkomstveier som krever endringer mot normal produksjon. Force Majeure-hendelser som vanskeliggjør alternativ fremføring er unntatt, og merkostnadene vil derfor slå inn når hendelsen krever alternative fremføringsløsninger som er gjennomførbare uten bruk av ekstraordinære tiltak, og ut over uhellssdagen.

**Merking av gods:** Alle kolli skal være tydelig merket og i samsvar med elektronisk overført sendingsinformasjon. Standard transportetikett (102x192mm), skal benyttes og all informasjon skal kunne leses både maskinelt og visuelt. Feil og mangler i forhold til merking av

etikett eller overført sendingsinformasjon vil korrigeres av ColliCare, mot belastning av tilleggsgebyr i henhold til gjeldende priser.

## Vekt- og volumregler

**Vekt/volumberegning:** Avsender er ansvarlig for at vekt og mål er korrekt angitt for hver sending som sendes med ColliCare. Sendings totale mål/vekt legges til grunn for riktig beregning av pris. Feil oppgitt mål/vekt korrigeres for fraktbetalers regning etter gjeldende satser. Avvik i fraktene som følge av feil oppgitt mål/vekt korrigeres ovenfor fraktbetalere ved fakturering.

**Stykkogods:** Omregningsregler: 1m<sup>3</sup> = 300kg, 1 lastemeter = 2000kg/7m<sup>3</sup>/2,5 pallplasser

**Partigods:** Omregningsregler: 1m<sup>3</sup> = 300kg, 1 lastemeter = 2000kg/7m<sup>3</sup>/2,5 pallplasser

**Lastemeter:** Alt gods som av noen grunn ikke kan samlastes med annet gods grunnet emballasje eller beskaffenhet, vil bli fraktberegnet i henhold til brukte Lastemeter. Det belastes for plassen brukt i lasterommet – 1 lastemeter tilsvarer bilens bredde og høyde ganget med 1 meter (100 x 240 x 250 cm)

**Pallplass:** Gods som er lastet på pall og som ikke kan samlastes – det vil si ikke stables i høyden hverken under eller over, fraktberegnes etter det antall pallplasser godset opptar. For en pallplass regnes det 120 x 80 cm eller 0,4 lastemeter som omgjøres til 800kg.

## Faste vekter (gjelder kun stykkogods)

Sykler, alle slag: 40 kg. per stykk

**Fraktberegning:** All frakt beregnes per registrerte sending, uavhengig av antall kolli

og utføres i henhold til tjeneste avhengig av angitt fraktberegning. En sending er definert i et fraktbrev med en avsender og en mottaker av gods, fraktberegnet da mot angitt vekt/volum.

## Leveringsbetingelser

### Levering av gods til avtalt spesifikk dag og tid:

Dersom gods ønskes levert til avtalte tider skal dette avtales skriftlig mellom kunde og ColliCare. Transporter som utføres i henhold til transportselskapets gjeldende transportplan, anses ikke for å være transport med tidsløfte i henhold til NSAB 2015.

### Leveringskvalitet:

Til alle postnummer i Norge er det en definert framføringstid beskrevet i ColliCare sin transportplan, denne ligger til enhver tid oppdatert på våre nettsider. Ledetider måles fra sendinger lastes på lastebærer ved avsenderterminal, til godset er signert mottatt av mottaker. Definert framføringstid gjelder for stykkogods mellom bedrifter. Forutsetning er at godset er korrekt merket, at mottatt sendingsinformasjon er riktig, samt at sendinger er mottatt før lastebærer har avgang fra samlastende terminal. Dersom det er nødvendig å advisere sendinger før utlevering, eller utlevering må utføres etter normal arbeidstid (08.00 – 16.00) og da uavhengig av årsak, måles ikke disse sendingene mot leveringskvalitet. I forbindelse med høytidsdager, jul, påske må det påregnes en noe redusert framføringsfrekvens. Ved Force Majeure, flom, ras, snøfall eller annen redusert fremkommelighet på vei eller jernbane, måles ikke sendinger mot leveringskvalitet.





### EUR-paller

EUR-paller skal utveksles under forutsetning at nummerert pallekvittering med ColliCare-logo benyttes og kan dokumenteres for. Videre skal utveksling kun gjøres av godkjente EUR-paller.

### Krav til godkjent EUR-pall

- En utvekslingspall må være trafikkduelig, det vil si, en ubeskadiget pall
- Pallen må være merket med EUR på høyre kloss, det nasjonale standardiseringsforbunds merke på midtkloss, og europeiske jernbane-/forvaltningsmerke på venstre kloss
- Merking må ikke være tildekket
- EUR-pall som lukter/ er betydelig tilgriset utveksles ikke

### Paller som ikke skal utveksles

Gods som er stropet og/eller plastret på en EUR-pall, og som tydelig er merket med bransjefelles oblat «Ikke utvekslings-pall», utveksles ikke. Pallen er da en del av forsendelsen og et forhold mellom avsender og mottaker.

## ColliCare standard materiell

Type materiell:	Varebil	Liten lastebil	Mellomstor lastebil	Stor lastebil	Semitrailer	Container	Kranbil
Materiellets lengde	variabel	6 meter	7,5 meter	10 meter	15,5 meter	7,8 meter	10 - 11,4 meter
Løftelem	ikke tilgjengelig	600 kg	1000 kg	1500 kg	ikke tilgjengelig	ikke tilgjengelig	1500 kg
Bredde utvendig	variabel	2,4 meter	2,5 meter	2,5 meter	2,5 meter	2,5 meter	2,5 meter
Høyde utvendig	variabel	3,2 meter	3,5 meter	3,9 - 4,2 meter	4 meter	4 meter	3,6 - 3,8 meter
Innvendig skaplengde	variabel	4,5 meter	6 meter	7,5 meter	13,6 meter	7,6 meter	6 - 7,4 meter
Innvendig skapbredde	variabel	2,2 meter	2,4 meter	2,4 meter	2,4 meter	2,4 meter	2,4 meter
Innvendig skaphøyde	opptil 2 meter	2 meter	2,35 meter	2,5 meter	2,5 meter	2,6 meter	
Kapasitet (antall paller)	opptil 4 paller	8 paller	15 paller	18 - 20 paller	33 paller	18 paller	15 - 18 paller
Kapasitet (vekt)	opptil 1,4 tonn	1 tonn	2 - 5 tonn	8 - 10 tonn	30 tonn	12,5 tonn	6 - 10 tonn
Kapasitet (lastemeter)	opptil 4 lastemeter	4,5 lastemeter	6 lastemeter	7,5 lastemeter	13,6 lastemeter	7,6 meter	6 - 7,5 lastemeter
Kapasitet (kran)	ikke tilgjengelig	ikke tilgjengelig	ikke tilgjengelig	ikke tilgjengelig	ikke tilgjengelig	ikke tilgjengelig	16 - 26 tonn/meter
Takstativ	opptil 6m/70kg	ikke tilgjengelig	ikke tilgjengelig	ikke tilgjengelig	ikke tilgjengelig	ikke tilgjengelig	ikke tilgjengelig

Utover dette benyttes også noe annet materiell med lokale variasjoner

# Generelle betingelser

## Øvrige bestemmelser

**Uemballert gods:** Uemballert gods håndteres ikke uten at det er avtalt på forhånd. Dersom uemballert gods aksepteres fremført, prises dette mot 30% tillegg i fraktprisen. Aksept av fremførelse har ikke betydning for ansvarsforholdet. Dersom uemballert eller utilstrekkelig emballert gods skades eller ødelegges under transport, skal skadeårsaken anses å være manglende eller mangelfull emballering og ColliCare intet ansvar.

**Svalbard:** ColliCare fremfører gods til Svalbard mot egne prislistor, for dette og seilingsplan, gå til våre nettsider [www.collicare.no](http://www.collicare.no)

### Utlevering av gods fra terminaler til

**privatpersoner:** ColliCare er opptatt av sikkerhet. På vegne av våre kunder må det derfor fremvises gyldig legitimasjon for å sikre at sendinger blir utlevert fra terminal til riktig mottaker. Det skal være samsvar mellom mottaker på sendingen og den som etter avtale kvitterer ut sendingen. ColliCare forbeholder seg retten til å avvente utlevering ved mistanke om svindel. ColliCare vil uten ugrunnet opphold varsle kunde ved et slikt tilfelle.

### Eksempel på gyldig legitimasjon;

- Gyldig bankkort med identifikasjon
- Gyldig førerkort
- Gyldig Pass

### Sendinger som krever advisering:

For sendinger til privatpersoner, bedrifter lokalisert på privatadresser eller ubetjent lager vil vi advisere mottaker for avtale om utlevering.

Sendinger til overnevnte mottakere vil adviseres samme dag som ankommet lokal distribusjonsterminal, eller senest dagen etter ankomst. Nevnte mottakere vil enten bli oppringt, få tilsendt SMS eller e-post for å gjøre avtale om utleveringen. Dersom utleveringen krever ekstra mannskap eller spesialutstyr vil ekstra tillegg belastes.

Dersom det ikke oppnås kontakt med mottager etter 3 dager på terminal, vil lagerleie og eventuelle andre kostnader belastes i henhold til priser oppgitt i Transportguiden.

## Innhenting & Utkjøring

### Stykkogods og Partigods Nasjonalt

Henting og distribusjon av gods kan utføres mot forskjellige avtalte prinsipper:

- Vi kan hente kundens gods på faste dager til avtalte tider innenfor normal arbeidstid (08.00 – 16.00)
- Henting der vi har mottatt bestilling før kl. 11.00 samme dag (varierer lokalt)
- Henting ved bestilling etter kl. 11.00 kan avtales for henting samme dag (varierer lokalt).

Ved hentinger og/eller leveringer fra eller til bedrifter med særskilte behov som innbæringer, tidslukeleveringer, spesialutstyr eller lignende, vil det påløpe tilleggsgebyrer. Slike tjenester kan dog avtales mot avtalte tillegg.

## Betalingsbetingelser

**Kreditt:** Kreditt gis etter nærmere avtale. Kreditten bortfaller ved enhver form for betalingsmislighold. Ved betaling etter forfall beregnes renter og purregebyr etter gjeldende satser.

**Faktura:** Alle oppdrag hvor det er innrømmet kreditt betales etter faktura og skal være ColliCare i hende innen forfallsdato. Alle innsigelser mot fakturaen skal være tatt opp skriftlig med ColliCare innen 8 dager etter mottakelse av fakturaen. Ved betalingsmislighold regnes også ikke forfalte fakturaer som forfalt og kan inndrives sammen med forfalte krav. ColliCare har rett til å motregne sitt tilgodehavende med krav som kunden har mot ColliCare.

Kunden kan ikke motregne.

**Faktura underbilag:** Kopi av kvittert fraktbrev eller annet underbilag fremskaffes ved forespørsel eller etter avtale.

### Reklamasjon:

ColliCare utfører alle sine oppdrag i henhold til NSAB 2015, vegfraktavtaleloven og sjøloven. Dette gjelder også vår reklamasjonsbehandling.

Ved synlig skade i forbindelse med utlevering skal dette anmerkes på fraktbrev av både mottaker og sjåfør. Deretter skal ColliCare varsles uten ugrunnet opphold og senest innen 7 arbeidsdager fra mottaksdato. Dersom varsel skjer senere enn 7 arbeidsdager, endres bevisbyrden som fører til at kunden i stedet må bevise at skaden har skjedd under transport.

Reklamert gods skal verken fjernes, selges, skrotes eller repareres. Dersom dette mot formodning skjer, bortfaller også retten til erstatning. Inntil saken er avklart og erstatningsansvar er vedkjent skal godset til en hver tid være stilt til transportørens rådighet for besiktigelse.

Vi gjør oppmerksom på at det til en hver tid er mottakers ansvar å kontrollere godset før det blir signert som mottatt. Signeres det uten anmerking, er det da å anse at godset ble levert i kontraktsmessig stand. Sjåføren som leverer godset skal gi mottaker tid til å besiktige godset før signering.

**Erstatningskrav:** ColliCare skiller mellom krav og varsel på følgende måte:

**Varsel:** Informasjon om at en leveranse avviker fra standard. Ethvert varsel skal skje skriftlig og må omgående sendes til ColliCare.

**Krav:** Spesifisert erstatningskrav må skriftlig sendes til ColliCare. Følgende opplysninger og dokumentasjon er påkrevd:

- Opplysninger: Vekt på skadet gods, beskrivelse om emballering og kort redegjørelse om hendelsesforløp
- Dokumentasjon: Kopi av handelsfaktura, signert fraktbrev (ved synlige skader), bilder og eventuelt skadeskjema dersom utfylt.

**Ansvarsbegrensninger:** ColliCare vil i henhold til lover og regler, kontrollere ethvert krav mot vektbegrensning og de til enhver tid gjeldende satsene for innlandstransport. Utbetaling skjer i henhold til vektbegrensning. Dersom kravet er lavere enn vektbegrensning vil utbetaling skje i henhold til erstatningskrav. Kunder med transportforsikring må rette saken til sitt forsikringsselskap.

# Totalleverandør av transport og logistiktjenester



## Veitransport

Vi er gode på veitransport! ColliCare har egne spedisjonsavdelinger i Norge, Sverige, Danmark, Nederland og Baltikum og et stort partnernetverk i hele Europa. I alle de Skandinaviske land tilbyr vi riksdekkende distribusjon.



## Sjøfrakt

Vi tar sjøveien, og sørger for å få dine varer levert over hele verden. Du får tilgang til et stort nettverk, med blant annet våre kontorer i Nederland, Sverige, Norge, Baltikum, India og Kina og agenter ved alle viktige knutepunkt.



## Flyfrakt

Det aller meste kan sendes med lufttransport, stort, smått, tungt og lett. Fly- og ekspresstjenester er den raskest voksende transportformen, i dagens handels tempo er andre typer transport ofte for langsom. Vi har et stort nettverk og leverer dør/dør tjenester



## Lager

Trenger du profesjonelle lagertjenester? Langsiktig, kortsiktig eller en skreddersydd lagerløsning? Vi har et veldig godt lagerstyringsverktøy og jobber for å gi deg en smart og fleksibel lagringstjeneste.



## Bud & Express

Vi tar både stort og smått. Alt fra små pakker og paller - til partigods. Budbilstallen består av lastebiler, større varebiler og vanlige budbiler. ColliCare dekker hele Østlandet og lover personlig service og en budbiltjeneste med høy kvalitet.



## Logistikk i Butikk

Vi kan hjelpe deg med god vareflyt – helt inn i hyllene, så kan du konsentrere deg om det du er best på; kundeopplevelsen i butikken. Vi tilbyr deg å teste tjenesten så vi kan vise deg at det er både tidsbesparende og kostnadseffektivt.



## Netthandel

Handle på nett tar over fra handel i fysiske butikker, for å møte de nye kravene har vi har rigget organisasjonen for å tilpasse oss nye supply chain mønstre. Med transport- og fortollingstjenester i porteføljen har vi alle fraktmetoder på vei, sjøvei og luftvei og ser gjerne etter de mest grønne alternativene.