

LOGISTIKATEENUSE HEA TAVA

Logistikateenuse hea tava on üldpõhimõtted, mida teenuse pakkuja järgib kliendisuhetes. Hea tava on abiks kliendile ja kolmandatele isikutele teenuse pakkujaga koostöö arendamisel. Hea tava järgimine aitab kaasa üksteisemõistmisele, ausale ja vabale konkurentsile ning transpordi ja logistika sektori arengule ja hea maine hoidmisele.

1. Logistikateenuse osutamise üldpõhimõtted

1. Teenuse pakkuja kohtleb kliendina iga isikut või ettevõtet, kes pöördub teenuse pakkuja poole lepingu sõlmimise, teabe saamise või hüvitise saamise sooviga.
2. Teenuse pakkuja kohtleb kliente võrdselt ja õiglaselt suhtudes klienti austavalt ja lugupidavalt.
3. Kliendisuhete loomisel ja hoidmisel austab logistik klienti vabadust valida endale sobiv logistikateenus ja teenuse pakkuja.
4. Logistikateenuse osutamisel arvestab teenuse pakkuja, et klient ei pruugi teada logistika alaseid üksikasju. Sellest tulenevalt teeb teenuse pakkuja asjakohaseid pingutusi pakkumaks klienti vajadustele vastavat teenust.
5. Kogu teenindusükli jooksul on tähtis, et klient oleks teadlik valikuvõimalustest ja teenindamise järgnevatest sammudest.
6. Teenuse pakkuja arvestab klienti ootusega saada igas mõttes laitmatut teenindust.
7. Teenuse pakkuja vastab kõikidele klienti küsimustele, soovidele ja nõuetele asjatundlikult ning viivitamata.

2. Logistikateenuse vajaduse ja klienti huvi selgitamine

1. Enne logistikateenuse lepingu sõlmimist teeb teenuse pakkuja mõistlikke jõupingutusi selgitamaks välja klienti logistikateenuse vajadus ja huvi.
2. Teenuse pakkuja selgitab klienti logistikateenuse vajadust ja -huvi nõustamise käigus. Tavaliselt toimub nõustamine vahetu suhtlemise või küsimustike ja nende juurde kuuluvate selgituste abil.
3. Logistikateenuse vajaduse väljaselgitamisel võib teenuse pakkuja piirduda teenusega, mille vastu klient on huvi tundnud.
4. Teenuse pakkuja arvestab, et logistikateenuse vajaduse ja -huvi väljaselgitamine võtab aega ja eeldab ka kliendilt süvenemist pakutavasse teenusesse.

3. Logistikateenuse leping ja teenuse tellimine

1. Logistikateenuse leping võib hõlmata järgmisi tegevusi:
 - kaubaveo-, esindus- ja vahendusteenuseid;
 - logistikateenuseid, tarneahela haldus- ja nõustamisteenuseid;
 - kauba säilitamis- ja ladustamisteenuseid;
 - laadimisteenuseid ja maakleri toiminguid;
 - kauba taara / veotaara käitlemise kokkuleppeid (alused, kastid jms);

- muid teenuseid, milleks võivad olla näiteks tollivormistuse teostamine, muud tolli- ja aktsiisvormistuse ning käibemaksuga seotud teenused, tellija abistamine avalik-õiguslike kohustuste täitmisel, abistamine kindlustusküsimustes ning abistamine ekspordi- ja impordidokumentide vormistamisel.

2. Igal logistikaettevõttel on logistikateenuse osutamisel oma põhimõtted, milles on kindlaks määratud, milliseid teenuseid ja millistel tingimustel logistikaettevõtte osutab. Logistikaettevõtete põhimõtetes ja logistikateenuste tingimustes on erinevusi.

3. Põhjendatud on keelduda logistikateenuse pakkumuse tegemisest või lükata tagasi logistikateenuse lepingu sõlmimise avaldus näiteks siis, kui kliendi riskikäitumine erineb tavapärasest või klient ei ole täitnud oma kohustusi: on jätnud vajaliku teabe edastamata, andnud puudulikku või valet teavet, tal on maksuvõlad riigi ja koostööpartnerite ees, kliendi maksedistsipliin on ebakorrapärane jms.

4. Logistikateenuse leping põhineb osapoolte usaldusel.

5. Teenuse pakkuja sõlmib logistikateenuse lepingu, kui vastava logistikateenuse osutamine on mõistlik ning see vastab kliendi logistikateenuse huvile.

6. Logistikateenuse leping loetakse sõlmituks, kui mõlemale osapooltele on teada lepingu olulised asjaolud ja tingimused, ning mõlemad osapooled on kinnitanud lepingu sõlmimist.

7. Praktikas on tavaline, et lühiajalised ja ühekordsed logistikateenuse lepingud sõlmitakse ja kinnitatakse elektrooniliselt, ilma allkirjata.

8. Osapooled tagavad, et lühiajalised ja ühekordsed logistikateenuse lepingud (tellimused), sõlmitakse ja kinnitatakse kirjalikus või taasesitatavas vormis ning leping sisaldab kokkulepituid teenuseid ja lepingu olulisi asjaolusid ja tingimusi.

9. Osapooled tagavad, et teenuse tellimisel lepatakse kõik tingimused kokku võimalikult täpselt ja kirjalikus vormis, vältimaks hilisemaid vaidlusi.

4. Kliendi vastutus

1. Klient vastutab järgmiste asjaolude eest:

- kaupa, teenust või korraldusi puudutavad andmed ja dokumendid on õiged, selged ja piisavad;
- kaup on pakendatud, markeeritud, laaditud ja kinnitatud vastavalt veoliigi eeskirjale ja silmas on peetud kauba iseloomu;
- kaubal ei ole selliseid kahjustusi tekitavaid omadusi, mida teenuse pakkuja ei saa avastada;
- kaup on seaduslik, defektideta ja vastab neid puudutavatele eeskirjadele ja määrustele ning kaup ei riku kolmanda isiku autori- või tootmisõiguseid ja ametlikud load kauba impordiks, ekspordiks, käsitlemiseks, ladustamiseks või veoks on korras;
- teenuse pakkuja ei saa otsest majanduslikku kahju, sest tal tuleb tasuda trahve või kanda karistust, kliendi lubade või litsentsidega seotud küsimused ei tekita teenuse pakkuja halduskulusid, kaotuseid või kahju.

2. Kliendil on õigus nõuda, et kauba vastuvõtja viibib kauba üleandmise juures ja veendub ohutuse koorma laadimises ja kauba üleandmises.

3. Klient on kohustatud hüvitama teenuse pakkuja tekkinud kahju ja hoolitsema selle eest, et teenuse pakkuja tekitatud kahju ega kulud ei jääks talle hüvitamata ja et teenuse pakkuja ei peaks vastutama kahjude eest, mille on põhjustanud kliendi hooletus.

4. Kliendil on kohustus kinnitada logistikateenuse vastuvõtmine/üleandmine kirjalikult või taasesitatavas vormis. Nähtavate kahjustuste või kahjude korral tehakse veolehele koheselt vastav märg.

5. Teenuse pakkuja vastutus

1. Teenuse pakkuja on kohustatud tõendama, et ta on lepingu kohaselt kliendi huve hoolikalt kaitsnud. Kui asjaolusid, mis põhjustasid teenuse pakkuja tegevusest tulenevaid kahjusid, ei ole võimalik tõendada, ei loeta neid teenuse pakkuja raske hooletuse tõenduseks ja hoolsuskohustuse täitmata jätmiseks.

2. Teenuse pakkuja ei vastuta kliendi ees juhul, kui kahju on tekkinud kliendi eksimusel või kliendipoolsel lepingutingimuste rikkumisel.

3. Teenuse pakkuja teeb mõistlikke jõupingutusi koostöös kliendiga, et ära hoida või minimaliseerida kahju.

4. Kui lepingu täitmisel tuleb teenuse pakkujal toimida ilma eelnevate juhusteta, teeb ta seda kliendi vastutusel ja kulul.

5. Teenuse pakkuja vastutus on piiratud, hüvitise maksmise põhimõtted on kirjeldatud VÕS-is, ELEA ÜT 2015-s või transpordiõiguse rahvusvahelistes konventsioonides (näiteks CMR, CIM Haag-Visby, Montreali konventsioon, jt).

6. Teenuse pakkuja hoolsuskohustuse täitmine koostööpartnerite valikul

1. Teenuse pakkuja on kohustatud valima hoolikalt isikuid, koostööpartnereid, allhankijaid keda ta kasutab logistikateenuse osutamisel – olema vastutustundlik ettevõtte, kontrollides logistikateenuse osutamisel kasutatavate ettevõtete tausta ning usaldusväärust avalikest registrilest:

- a. koostööpartnerite maksedistsipliini ja võlgnevusi;
- b. riigimaksude tasumist (www.emta.ee, tööjõumaksude tasumist <http://www.emta.ee/et/kontaktid-ja-ametist/maksulaekumine-statistika/tasutud-maksud>);
- c. koostööpartneri kehtiva kindlustuskatte olemasolu (CMR jms.);
- d. kehtivate sertifikaatide ja tunnistuste olemasolu (FRC, toidukaitleja tunnistus, ohtlike vedude luba, jne);
- e. koostööpartneri kuulumist erialaliitusesse.

2. Teenuse pakkuja peab rakendama mõistlikke meetmeid tagamaks, et isik, kelle teenuseid ta kasutab (vedaja, ekspediitor, stividor jt) on lepinguliste kohustuste täitmiseks piisavalt kogenud, eetilised ja pädevad – on vastutustundlikud ettevõtted.

3. Teenuse pakkujal peab olema piisav kindlustuskaitse, rahuldama teenuse pakkuja poolt nende vastu esitatavaid võimalikke nõudeid.

7. Kliendisuhete hoidmine

1. Teenuse pakkuja teeb mõistlikke jõupingutusi pideva teabe vahetamise tagamiseks, kui võib eeldada kliendi huvi selle vastu.

2. Teenuse pakkuja eeldab, et klient on teda teavitanud logistikateenuse lepingu sõlmimisel antud (tellimuses esitatud) teabe muutumisest. Kui klient jätab muutusest teavitamata, siis võib teenuse pakkuja keelduda muutustest tingitud võimaliku kahju hüvitamisest (*näiteks tuleb teenuse pakkujat teavitada, kui muutub kauba kogus, väärtus, omadus, tarnetingimus, vm.*).

8. Teenuste eest tasumine

1. Arvete maksetähtajad peavad olema mõistlikud ning võtma arvesse teenuse iseloomu.
2. Lühikese maksetähtajaga teenused (*näiteks impordi tollimaksud, laevapiletid, jne*) tasutakse vastavalt kolmandate osapoolte poolt määratud maksetähtaegadele.
3. Koostööpartnerid lepivad kokku maksetähtaegades, mis reeglina ei ületa 30 päeva.

9. Konfidentsiaalsus

1. Koostööpartnerid järgivad teabe konfidentsiaalsuse põhimõtet, välja arvatud juhul, kui teave on juba avalik või teabe saaja on selle ise hankinud seaduslikul teel ja heas usus. Konfidentsiaalset teavet kasutab selle saaja ainult sel eesmärgil, milleks teave edastati.
2. Koostööpartnerid annavad oma teenuste ja äritegevuse kohta korrektset teavet, mida teisel poolel on võimalik kontrollida.
3. Koostööpartnerid jagavad lepingu sõlmimiseks peetavatel läbirääkimistel asjakohast olulist teavet ning tagavad, et seda ei kuritarvitata.

10. Nõuete esitamine ja erimeelsuste lahendamine

1. Teenuse pakkujat puudutavad teated tekkida võivate nõuete kohta tuleb esitada esimesel võimalusel ilma viivitusteta. Iga viivitus võib suurendada tekkivat kahju ja muuta lahenduse leidmise keerulisemaks.
2. Kauba vastuvõtul avastatud nähtavatest kahjustustest või vähenemisest tulenev teade tuleb esitada kohe kauba vastuvõtmisel ja sellistest kauba kahjustustest või vähenemisest, mida kauba vastuvõtmisel ei tuvastatud, tuleb teavitada hiljemalt seitsme (7) päeva jooksul pärast kauba vastuvõtmist.
3. Teated, mis ei puuduta kauba kahjustumist või vähenemist, tuleb esitada neljateistkümne (14) päeva jooksul pärast seda, kui klient sai teada või oleks pidanud teada saama teenuse pakkuja vastutuse aluseks olevatest asjaoludest. Kui sellist teadet esitatud ei ole, kaotab klient antud küsimuses nõude esitamise õiguse.
4. Teenuse pakkuja vastu tuleb hagi esitada nõudeõiguse tekkimisest alates ühe aasta jooksul, vastasel korral nõudeõigus aegub.
5. Teenuse pakkuja ja kliendi vahelised erimeelsused püütakse esmajärjekorras lahendada pooltevaheliste läbirääkimistega teel. Kui läbirääkimistega teel erimeelsuseid lahendada ei õnnestu, lahendatakse need üldkohtus, järgides teenuse pakkuja peamise tegevuskohariigi seadusandlust. Osapooled võivad eraldi kokkulepitud arbitraažiklausli alusel lahendada vaidluse Eesti Kaubandus-Tööstuskoja Arbitraažikohtus Tallinnas.