

## Πολιτική συνεργασίας

### A. Σύμφωνα με την κουλτούρα της JoinCargo ο κάθε συνεργαζόμενος μεταφορέας οφείλει:

1. Να συμπεριφέρεται επαγγελματικά, με σεβασμό και ευγένεια και χωρίς να ασκεί λεκτική ή σωματική βία.
2. Να συντηρεί το φορτηγό του και να το διατηρεί σε καλή κατάσταση.
3. Να προσπαθεί να λύσει οποιοδήποτε πρόβλημα κι αν προκύψει με ή χωρίς τη βοήθεια της JoinCargo και να μην αφήνει την JoinCargo & τον αποστολέα εκτεθειμένο.
4. Να είναι υπεύθυνος για την ασφαλή φόρτωση/εκφόρτωση των εμπορευμάτων σύμφωνα με τις οδηγίες του αποστολέα .
5. Θα ήταν εκτιμητέο να συνδράμει στη διευκόλυνση της φόρτωσης και εκφόρτωσης της εκάστοτε μεταφοράς.

### B. Ο ρόλος της JoinCargo

#### *Υποστηρίζει τους συνεργάτες*

Η JoinCargo πάντα υποστηρίζει τους συνεργάτες της σε περίπτωση καθυστέρησης, ακύρωσης της τελευταίας στιγμής & αλλαγής φορτίου, δρομολογίου, σημείων διανομής, προσθήκης εργατικών, επιστροφής του φορτίου στο σημείο παραλαβής ή οποιασδήποτε αλλαγής από πλευράς του αποστολέα, με αναπροσαρμογή της τιμής την οποία ορίζει ο ίδιος ο μεταφορέας.

#### *Εκκρεμούς πληρωμής*

Σε περίπτωση εκκρεμούς πληρωμής, που ξεπερνά το συμφωνημένο χρόνο εξόφλησης, η JoinCargo αναλαμβάνει να επικοινωνήσει με τον αποστολέα για τη διευθέτηση της πληρωμής. Η JoinCargo δεν υποχρεούται να αποζημιώσει η ίδια τον μεταφορέα αλλά φροντίζει να μην αφήνει εκτεθειμένους τους συνεργάτες της αποζημιώνοντάς τους όταν το κρίνει απαραίτητο. Η JoinCargo ευθύνεται μόνο για πράξεις ή παραλείψεις των υπαλλήλων της, οπότε και αναλαμβάνει να αποζημιώσει το μέρος που έχει θιγεί.

#### *Διαγραφή από την πλατφόρμα*

Σε περίπτωση που ο μεταφορέας παρακάμπτει την πολιτική συνεργασίας με αποτέλεσμα οι αποστολείς να μην απολαμβάνουν ποιοτικές υπηρεσίες, η JoinCargo εξετάζει την προσωρινή ή μόνιμη διαγραφή του από την πλατφόρμα.

## **Γ. Η χρήση της πλατφόρμας για τον μεταφορέα προϋποθέτει τα παρακάτω:**

### **Γενικά:**

- Να μη μεταφέρει επικίνδυνα και παράνομα υλικά και εμπορεύματα ή ευφλεκτα υλικά χωρίς ειδική άδεια.
- Να συμμορφώνεται με τους ελληνικούς νόμους και τον Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας και τους νόμους εμπορευματικής μεταφοράς.

### **Λογαριασμός:**

- Να διατηρεί ενεργό το λογαριασμό του
  - ο ανανεώνοντας το πακέτο συνεργασίας του
  - ο ανανεώνοντας τα έγγραφά του στην πλατφόρμα όταν αυτά πρόκειται να λήξουν ή έχουν λήξει
- Να δηλώνει στην πλατφόρμα τη σωστή διαθεσιμότητά του (ώρες, ζώνες τιμές) και να την ανανεώνει ή να ενημερώνει την JoinCargo όταν κάτι αλλάζει.
- Να ενημερώνει την JoinCargo σε περίπτωση αλλαγής των στοιχείων του φορτηγού του.

### **Αίτημα μεταφοράς:**

- Να ελέγχει προσεκτικά τις λεπτομέρειες του αιτήματος πριν την αποδοχή για να είναι σίγουρος ότι ο οδηγός (με τον κατάλληλο εξοπλισμό) και το όχημα μπορούν να εκτελέσουν σωστά τη μεταφορά.
- Να αποδέχεται αιτήματα από τα οποία επωφελείται.
- Να διατηρεί το ποσοστό αποδοχής των αιτημάτων του υψηλό.
- Η χρήση της πλατφόρμας παρέχεται μόνο σε εγγεγραμμένους χρήστες άρα δεν επιτρέπεται να στέλνει άλλους μη εγγεγραμμένους μεταφορείς, φίλους ή συνεργάτες, στη θέση του ή να τους χορηγεί πρόσβαση στη πλατφόρμα.
- Να μην αποκαλύπτει στοιχεία της μεταφοράς σε τρίτους.
- Να πραγματοποιεί τη μεταφορά σύμφωνα με τα στοιχεία που έχει ορίσει ο αποστολέας στο αίτημα.
- Σε περίπτωση που χρειάζεται επιστροφή του φορτίου στο σημείο παραλαβής, ο μεταφορέας πρέπει πρώτα να εκτιμήσει αν μπορεί να πραγματοποιήσει το δρομολόγιο της επιστροφής.
- Να λαμβάνει υπογραφή και σφραγίδα του παραλήπτη στα συνοδευτικά παραστατικά.
- Να ελέγχει κατά την παραλαβή προς μεταφορά των εμπορευμάτων/προϊόντων την κατάσταση στην οποία βρίσκονται και να σημειώνει οποιαδήποτε παρατήρηση σε έγγραφο υπογεγραμμένο από τον αποστολέα.

### **Επικοινωνία:**

- Σε περίπτωση που ο μεταφορέας έχει ερωτήσεις σχετικά με το αίτημα μετά την κράτηση στην πλατφόρμα, να επικοινωνεί απευθείας με τον αποστολέα.
- Να ενημερώνει τον αποστολέα και την JoinCargo εγκαίρως σε περίπτωση:
  - ο καθυστέρησης παραλαβής ή παράδοσης του φορτίου
  - ο εάν αλλάζει την τιμή της μεταφοράς, σε περίπτωση καθυστέρησης & αλλαγής φορτίου, διαδρομής, σημείων διανομής, προσθήκης εργατικών ή επιστροφής του φορτίου
- Να ενημερώνει την JoinCargo εγκαίρως σε περίπτωση:
  - ο που δεν μπορεί να επικοινωνήσει με τον αποστολέα

- όταν διαπιστώνει ότι ένας αποστολέας δε συμπεριφέρεται επαγγελματικά, με συνέπεια, σεβασμό και ευγένεια απέναντί του
- ακύρωσης της τελευταίας στιγμής από πλευράς του μεταφορέα
- εάν η μεταφορά δεν μπορεί να εκτελεστεί. π.χ. σε περίπτωση που το φορτηγό δε χωράει στο χώρο παραλαβής ή παράδοσης ή σε κάποιο δρόμο της σχετικής διαδρομής
- Αν υπάρξει ακύρωση της τελευταίας στιγμής από τον αποστολέα, σε περίπτωση που επιθυμεί αποζημίωση πρέπει να συμφωνήσει το ποσό με τον αποστολέα και να ενημερώσει την JoinCargo.
- Να είναι διαθέσιμος για επικοινωνία μέσω τηλεφώνου, email ή chat ή να καλεί πίσω σε περίπτωση που δεν είναι διαθέσιμος προσωρινά.

#### **Δ. Πολιτική JoinCargo για έκτακτες περιπτώσεις**

##### **1. Καθυστέρηση μεταφορέα**

- Σε περίπτωση που ο μεταφορέας δεν μπορεί να πραγματοποιήσει το αίτημα που έχει αποδεχτεί και η JoinCargo πρέπει να βρει άλλο μεταφορέα για να πραγματοποιήσει τη μεταφορά, ο αρχικός μεταφορέας θα πρέπει να καλύψει τη διαφορά της τιμής (του αρχικού αιτήματος από την τελική τιμή) με μέγιστο ποσό πληρωμής από πλευράς του αρχικού μεταφορέα τα 30€. Σε περίπτωση που η διαφορά είναι μεγαλύτερη, το υπόλοιπο ποσό καλύπτεται από τον αποστολέα.
- Σε περίπτωση που η μεταφορά ακυρωθεί την τελευταία στιγμή, ο μεταφορέας χρεώνεται με το 8% της αξίας της μεταφοράς, το οποίο κρατείται από το πακέτο συνεργασίας του.

##### **2. Αλλαγή τιμής**

Σε περίπτωση αλλαγής την τιμής της μεταφοράς λόγω απρόοπτης μεταβολής αναγόμενης στον αποστολέα π.χ σε περίπτωση καθυστέρησης, αλλαγής φορτίου, διαδρομής, σημείων διανομής, προσθήκης εργατικών ή επιστροφής του φορτίου, η τελική τιμή πρέπει να συμφωνηθεί μεταξύ μεταφορέα και αποστολέα πριν την πραγματοποίηση της μεταφοράς και να ενημερωθεί η JoinCargo.

##### **3. Παράδοση σε λάθος διεύθυνση/λιγότερα σημεία διανομής**

Εάν ο μεταφορέας παραδώσει το φορτίο σε λάθος διεύθυνση ή παραλείψει παράδοση σε όλα τα σημεία διανομής με δική του υπαιτιότητα, υποχρεούται να μεταφέρει το φορτίο στη σωστή διεύθυνση/σε όλα τα σημεία διανομής χωρίς επιπλέον χρέωση.

##### **4. Απώλεια, κλοπή, αλλοίωση, ανάλωση και καταστροφή φορτίου**

Ο μεταφορέας πρέπει να αποζημιώνει τον αποστολέα σε περίπτωση απώλειας, κλοπής, αλλοίωσης, ανάλωσης και καταστροφής του φορτίου λόγω δικής του υπαιτιότητας.

##### **5. Παράκαμψη της JoinCargo**

Ο μεταφορέας δεν πρέπει να πραγματοποιεί απευθείας συμφωνία με αποστολέα, την επαφή με τον οποίο έχει πραγματοποιήσει η JoinCargo. Εάν ο αποστολέας επικοινωνήσει απευθείας με το μεταφορέα για αίτημα μεταφοράς παρακάμπτοντας την JoinCargo, ο μεταφορέας πρέπει να τον συμβουλεύσει να κάνει το αίτημα μέσω της πλατφόρμας ή να καλέσει την JoinCargo και σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να δώσει απευθείας διαθεσιμότητα και τιμή.

## **6. Τιμολόγιο/ δελτίο αποστολής**

### *- Επιστροφή τιμολογίου/ δελτίου αποστολής*

Ο μεταφορέας πρέπει να επιστρέψει το τιμολόγιο και το δελτίο αποστολής στον αποστολέα, σύμφωνα με τις λεπτομέρειες του αιτήματος, μέσα στη χρονική περίοδο και σύμφωνα με τον τρόπο που ο αποστολέας έχει δηλώσει.

### *- Λανθασμένο τιμολόγιο*

Σε περίπτωση που ο μεταφορέας αποστείλει τιμολόγιο με λάθος στοιχεία, πρέπει να το ακυρώσει και να εκδόσει νέο με τα σωστά στοιχεία

### *- Εκκρεμής πληρωμή*

- a. Ο μεταφορέας επιβεβαιώνει ότι ο αποστολέας έχει λάβει το τιμολόγιο
- b. Ο μεταφορέας επικοινωνεί με τον αποστολέα για την εξόφληση της πληρωμής.
- c. Εάν ο αποστολέας καθυστερήσει περισσότερο από το συμφωνημένο χρόνο να εξοφλήσει, ο μεταφορέας ειδοποιεί την JoinCargo, στέλνοντας με email
  - i. τον αριθμό κράτησης,
  - ii. το όνομα του αποστολέα και
  - iii. το σχετικό τιμολόγιο ώστε να διευκολύνει την εξόφληση της πληρωμής