



Avizarea existenței cazului de forță majoră

DF-02-02, Rev. 1

Scop: Prezenta diagrama de flux reglementează procesul de avizare a existenței cazului de forță majoră.

Domeniu de aplicare: Prezenta diagrama de flux se aplică de Biroul Legislație și Contencios și de toate funcțiile și birourile implicate pentru furnizarea serviciului de avizarea existenței cazului de forță majoră.

Responsabil proces: Șef Birou Legislație și Contencios

Nr. crt	Elemente intrare		Subproces	Descriere subproces	Responsabil subproces	Elemente ieșire	
	Furniz.	Descriere				Client	Descriere
1.	Client Extern	<p><i>Solicitare client</i></p> <p><i>Cererea pentru avizarea existenței cazului de forță majoră</i></p> <p><i>Documente necesare în susținerea cererii</i></p> <p><i>Dovadă de plată (OP)</i></p>	Preluarea solicitării	<p>În urma solicitării clientului se oferă informații privind avizarea existenței cazului de forță majoră (formularul Cerere pentru avizarea existenței cazului de forță majoră, <i>Regulile generale de avizare a existenței cazului de forță majoră</i>, termene și tarif). <i>Regulile generale de avizare a existenței cazului de forță majoră</i> sunt publicate pe website-ul CCIR și/sau în alte publicații și actualizate în permanență.</p> <p>Tarifele sunt stabilite prin decizia Colegiului de Conducere al CCIR și sunt cuprinse în Ghidul serviciilor CCIR.</p> <p>Avizarea existenței cazului de forță majoră se face la solicitarea agenților economici, persoane fizice sau juridice din România.</p> <p>Clientul este îndrumat să adreseze o solicitare scrisă (prin e-mail, etc.) la care i se va răspunde comunicându-i-se, cel târziu a doua zi lucrătoare, tot în scris, Oferta de avizare existență caz de</p>	Șef BLC	<p>Client Extern</p> <p>Consilier Juridic</p> <p>Contabil/BFC</p>	<p><i>Informații privind procedura de avizare a existenței cazului de forță majoră</i></p> <p><i>Ofertă avizare existență caz de forță majoră</i></p> <p><i>Factura proformă / Notă de calcul BLC</i></p> <p><i>Cererea pentru avizarea existenței cazului de forță majoră.</i></p> <p><i>Documente necesare în susținerea cererii</i></p> <p><i>Dovadă de plată (OP)</i></p> <p><i>Cererea pentru avizarea existenței</i></p>



Avizarea existenței cazului de forță majoră
DF-02-02, Rev. 1

Nr. crt	Elemente intrare		Subproces	Descriere subproces	Responsabil subproces	Elemente ieșire	
	Furniz.	Descriere				Client	Descriere
				<p><i>forță majoră și factura proformă.</i></p> <p><i>Cererea pentru avizarea existenței cazului de forță majoră</i> completată de către client împreună cu documentația necesară și dovada plății tarifului, înregistrate se repartizează pentru procesare unui consilier juridic din cadrul Biroului Legislație și Contencios.</p> <p>Termenul de soluționare este stabilit în <i>Regulile generale de avizare a existenței cazului de forță majoră</i>. În situația în care se impune completarea documentației termenul se calculează de la data când documentația este completă.</p> <p>Dacă clientul solicită plata prin Casierie sau Card (POS), se emite o notă de calcul BLC în vederea prezentării acesteia la Casierie și achitării contravalorii serviciilor.</p> <p>Dacă plata se efectuează prin virament bancar, în ziua primirii de la client a dovezii de plată (OP-ului) se transmite BFC Cererea pentru avizarea existenței cazului de forță majoră, factura proforma emisă și dovada de plată (OP-ul) în vederea emiterii Facturii Fiscale.</p>			<p><i>cazului de forță majoră.</i></p> <p><i>Factură proformă</i></p> <p><i>Dovadă plată (OP)</i></p>



Avizarea existenței cazului de forță majoră
DF-02-02, Rev. 1

Nr. crt	Elemente intrare		Subproces	Descriere subproces	Responsabil subproces	Elemente ieșire	
	Furniz.	Descriere				Client	Descriere
2.	Client extern Consilier Juridic	<i>Notă de calcul BLC</i> <i>Cererea pentru avizarea existenței cazului de forță majoră.</i> <i>Factura proformă</i> <i>Dovadă plată (OP)</i>	Facturare / încasare	<p>În cazul plății prin Casierie a contravalorii serviciilor, Casierul/BFC încasează suma înscrisă în baza notei de calcul BLC și emite Factura-Chitanță (în 3 exemplare originale). Un exemplar (albastru) este transmis clientului în momentul încasării, un exemplar (roșu) este transmis zilnic către Consilierul Juridic și un exemplar (verde) se păstrează de BFC.</p> <p>În cazul plății prin Card (POS) a contravalorii serviciilor, Casierul/BFC încasează suma înscrisă în baza notei de calcul BLC se emite chitanța POS (în 2 exemplare originale). Contabilul/BFC emite factura fiscală în 3 exemplare originale în baza chitanței POS și a notei de calcul BLC prezentate de client. Un exemplar (albastru) al Facturii fiscale și un exemplar al chitanței POS se transmite clientului, care semnează de primire pe exemplarul păstrat de BFC.</p> <p>În cazul plății prin virament bancar a contravalorii serviciilor, contabilul/BFC emite factura fiscală (în 3 exemplare originale) în termen de 24 de ore de la primirea Cererii pentru avizarea existenței cazului de forță majoră, Facturii proforme (dacă a fost emisă)</p>	Șef BFC	Client Extern Consilier juridic	<i>Dovadă de plată (Factură-chitanță/chitanță și Factură fiscală POS)</i> <i>Factură fiscală</i> <i>Dovadă de plată (Factură-chitanță)</i> <i>Informații plată/Extras de cont</i>



Avizarea existenței cazului de forță majoră
DF-02-02, Rev. 1

Nr. crt	Elemente intrare		Subproces	Descriere subproces	Responsabil subproces	Elemente ieșire	
	Furniz.	Descriere				Client	Descriere
				<p>și dovezii plății (OP-ului). Un exemplar (albastru) al Facturii fiscale împreună cu extrasul de cont care atestă încasarea contravalorii serviciilor se transmit Consilierului Juridic, care semnează de primire pe exemplarul păstrat de BFC.</p> <p>Două exemplare ale facturii fiscale(roșu, verde) se păstrează de BFC.</p> <p>În Factura-chitanță și Factura fiscală se menționează numărul de înregistrare al Cererii pentru avizarea existenței cazului de forță majoră.</p>			
3.	Consilier Juridic	<i>Cererea pentru avizarea cazului de forță majoră.</i>	Verificarea documentației	<p>Verificarea cererii se realizează numai după primirea dovezii de încasare (factura-chitanță, <i>chitanță și factură fiscală</i> pentru plata cu card - POS sau extras de cont/informații plată) a contravalorii serviciilor.</p> <p>Se verifică dacă documentația depusă la dosar este completă și corectă conform <i>Regulilor generale de avizare a existenței cazului de forță majoră</i>, respectiv:</p> <p>-Cererea pentru avizarea existenței cazului de forță majoră. Aceasta trebuie să prezinte faptic și detaliat evenimentul care a generat cazul de forță majoră, consecințele acestuia în</p>	Consilier Juridic	Consilier Juridic	<i>Documentație verificată</i>
	Contabil/BFC	<i>Documente necesare în susținerea cererii</i>				Client Extern	<i>Adresa de solicitare completare documentație</i>
	Client extern	<i>Informații plată/Extras de cont</i>					
		<i>Factură fiscală</i>					
		<i>Dovadă de plată (chitanță POS și Factură fiscală)</i>					



Avizarea existenței cazului de forță majoră
DF-02-02, Rev. 1

Nr. crt	Elemente intrare		Subproces	Descriere subproces	Responsabil subproces	Elemente ieșire	
	Furniz.	Descriere				Client	Descriere
				<p>relația cu partenerul contractual și argumentele care atestă legătura de cauzalitate dintre evenimentul de forță majoră invocat și imposibilitatea îndeplinirii obligațiilor părții care îl invocă.</p> <p>- documentele necesare în susținerea cererii (în original sau în copie certificată de solicitant) :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Contractul afectat de evenimentul de forță majoră, cuprinzând clauza de forță majoră;▪ atestări de la organele, autoritățile și instituțiile abilitate, de la caz la caz (altele decât Camera de Comerț și Industrie a României), privind existența și efectele evenimentului invocat, localizarea acestuia, momentul începerii și încetării evenimentului;▪ notificări adresate partenerului contractual în legătură cu apariția evenimentului invocat și efectele sale asupra derulării operațiunilor contractuale;▪ înscrisuri din care să reiasă legătura de cauzalitate dintre evenimentul de forță majoră invocat și imposibilitatea îndeplinirii obligațiilor părții care îl invocă;▪ alte înscrisuri utile în susținerea solicitării.			



Avizarea existenței cazului de forță majoră
DF-02-02, Rev. 1

Nr. crt	Elemente intrare		Subproces	Descriere subproces	Responsabil subproces	Elemente ieșire	
	Furniz.	Descriere				Client	Descriere
				<p>În cazul în care documentația depusă de solicitant este incompletă se va proceda la întocmirea unei adrese de înștiințare a solicitantului cu privire la motivele pentru care nu poate fi eliberat avizul de existență a cazului de forță majoră și solicitarea de a completa documentația depusă.</p> <p>Termenul pentru completarea documentației este de 5 zile de la comunicare, cu posibilitatea prelungirii în urma cererii motivate a solicitantului.</p> <p>În cazul în care se constată că documentația este conformă, se trece la analizarea existenței cazului de forță majoră.</p>			
4.	Consilier Juridic	<i>Documentație verificată</i>	Analiza existenței cazului de forță majoră	<p>Evenimentul descris în documentația depusă se analizează raportat la prevederile art. 1351 Cod Civil precum și în raport de prevederile contractului încheiat între părți.</p> <p>Dacă rezultă fără echivoc existența cazului de forță majoră se redactează actul constatator respectiv Avizul de existență a cazului de forță majoră.</p> <p>În cazul în care evenimentul nu se încadrează în prevederile legale în materia forței majore sau nu este de competența CCIR se redactează Adresa</p>	Consilier Juridic	Director DJ	<p><i>Avizul de existență a cazului de forță majoră</i></p> <p><i>Adresa de respingere a existenței cazului de forță majoră</i></p>



Avizarea existenței cazului de forță majoră
DF-02-02, Rev. 1

Nr. crt	Elemente intrare		Subproces	Descriere subproces	Responsabil subproces	Elemente ieșire	
	Furniz.	Descriere				Client	Descriere
				de respingere a existenței cazului de forță majoră			
5.	Consilier Juridic	<p><i>Avizul de existență a cazului de forță majoră</i></p> <p><i>Adresa de respingere a existenței cazului de forță majoră</i></p>	Verificarea și semnarea Avizului/Adresei de respingere	<p>Se verifică rezultatul analizei existenței cazului de forță majoră din punct de vedere al respectării Procedurii de avizare a cazului de forță majoră cât și al încadrării în prevederile art. 1351 alin.2 din Codul Civil și/sau a dispozițiilor contractului. În urma verificării se pot dispune următoarele:</p> <ul style="list-style-type: none"> - semnarea documentelor - reanalizarea existenței cazului de forță majoră. 	Director DJ	Consilier Juridic	<p><i>Avizul de existență a cazului de forță majoră semnat</i></p> <p><i>Adresa de respingere a existenței cazului de forță majoră semnat</i></p>
6.	Director DJ Contabil/BFC	<p><i>Avizul de existență a cazului de forță majoră semnat</i></p> <p><i>Adresa de respingere a existenței cazului de forță majoră semnat</i></p> <p><i>Factură Fiscală</i></p>	Eliberarea Avizului/Adresei de respingere	<p>Se eliberează solicitantului Avizul de existență a cazului de forță majoră /Adresei de respingere a existenței cazului de forță majoră și factura fiscală, în original prin intermediul Secretariatului DDL, comunicarea fiind evidențiată prin semnătură de primire, sau având atașată dovada comunicării prin orice alte mijloace de comunicare prevăzute de lege. Exemplarul semnat de solicitant/ exemplarul având anexată dovada comunicării se arhivează conform prevederilor legale.</p>	Consilier Juridic	Client extern	<p><i>Avizul de existență a cazului de forță majoră /Adresa de respingere semnat (confirmat de primire)</i></p> <p><i>Factură fiscală (confirmată de primire)</i></p>
7.	Consilier Juridic	<i>Baze de date clienți</i>	Obținerea feed-back – ului de la client	<p>Odată cu eliberarea Avizului de existență a cazului de forță majoră /Adresei de respingere a existenței cazului de forță majoră, i se transmite clientului spre completare chestionarul</p>	Consilier juridic	Reprezentantul managementului (Analiza efectuată de management)	<i>Raport de feed-back clienți - avizare caz forță majoră.</i>



Avizarea existenței cazului de forță majoră
DF-02-02, Rev. 1

Nr. crt	Elemente intrare		Subproces	Descriere subproces	Responsabil subproces	Elemente ieșire	
	Furniz.	Descriere				Client	Descriere
	Client Extern	Informații de <i>feed-back</i>		<p><i>de evaluare a satisfacției clienților - avizare caz forță majoră.</i></p> <p>Se centralizează informațiile de feedback (scrisori de mulțumire, recomandările, reclamațiile și sesizările, chestionarele de evaluare a satisfacției) într-un <i>raport de feed-back clienți - avizare caz forță majoră.</i></p>			

Abrevieri:

- CCIR - Camera de Comerț și Industrie a României
- DJ – Direcția Juridică
- BLC - Biroul Legislație și Contencios
- BFC - Biroul Financiar Contabilitate
- OP- Ordin de plată

Definiții:

- **Caz de forță majoră** - potrivit dispozițiilor art.1351 alin. 2 Cod civil – forță majoră este un eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil.
- **Aviz de forță majoră** - act constatator, emis în baza legii și în conformitate cu condițiile impuse de lege, iar valorificarea juridică a acestuia este la latitudinea solicitantului, în funcție de întregul areal al împrejurărilor de fapt și de drept.

Documente de referință:

- Legea nr. 71 din 3 iunie 2011 pentru punerea în aplicare a Legii nr. 287/2009 privind Codul civil
- Practică judiciară în materie, Practică arbitrală;
- Legea nr. 335/2007 a Camerelor de Comerț din România, cu modificările și completările ulterioare;
- Statutul CCIR;
- Reguli generale de avizare a existenței cazului de forță majoră

Anexe:

- Cerere pentru avizarea existenței cazului de forță majoră, cod F-BLC-09
- Ofertă avizare existență caz de forță majoră, cod F-BLC-10;
- Registrul solicitări avize de existență a cazului de forță majoră, cod F-BLC-11
- Aviz de existență a cazului de forță majoră/Adresa de respingere a existenței cazului de forță majoră, cod F-BLC-12
- Chestionar satisfacție clienți - avizare existență caz de forță majoră, cod F-BLC-13
- Raport de feed-back clienți - avizare existență caz forță majoră, cod F-BLC-14
- Nota de calcul BLC, cod F-BLC-15
- Factură proformă, cod F-CCIR-16

**Avizarea existenței cazului de forță majoră****DF-02-02, Rev. 1**

INDICATOR	MOD DE CALCUL	FUNCȚIE responsabil calc. ind.	SURSE DATE intrare calculare indicator	FRECVENȚA calculare indicator
Număr de solicitări avize de existență a cazului de forță majoră	Numărul de cereri se cuantifică din Registrul solicitări avize de existență a cazului de forță majoră.	Șef BLC	Registrul solicitări avize de existență a cazului de forță majoră.	Anuală și ori de câte ori solicită conducerea CCIR
Venituri generate de serviciu de avizare existență caz de forță majoră (lei)	Veniturile încasate pentru avizarea forței majore sunt preluate de la BFC	Șef BLC	Program contabilitate Charisma	Anuală și ori de câte ori solicită conducerea CCIR
Procent de solicitări avizare existență caz de forță majoră realizate în termen	(Număr cereri soluționate în termen/numar total de cereri)*100	Șef BLC	Registrul solicitări avize de existență a cazului de forță majoră.	Anuală și ori de câte ori solicită conducerea CCIR
Grad satisfacție clienți - avizare caz forță majoră (%)	Conform raport feed-back clienți - avizare caz de existență forță majoră	Șef BLC	Chestionare de evaluare satisfacție clienți, reclamații	Anuală și ori de câte ori solicită conducerea CCIR