

CONDITIONS PARTICULIÈRES DU SERVICE MÉDIATION

Veillez lire attentivement les présentes conditions générales relatives au service médiation. En téléchargeant, installant, copiant, accédant ou utilisant tout ou partie du service médiation, vous acceptez les présentes conditions et les conditions générales relatives au service médiation. Si vous acceptez ces dispositions pour le compte d'une société ou de toute autre entité juridique ou pour le compte d'une autre personne, vous déclarez et garanzissez que vous êtes dûment habilité à engager cette personne, cette société ou cette entité juridique. Vous acceptez que ces conditions soient applicables de la même manière que tout accord écrit négocié et signé par vous. Si vous n'acceptez pas ces conditions, vous devez vous abstenir de télécharger, d'installer, de copier, d'accéder ou d'utiliser le service médiation.

■ DESCRIPTION DU SERVICE

1. GÉNÉRALITÉS

Le service médiation est un service de médiation fourni par Alpega qui permet de faciliter le recouvrement des factures impayées émises par les sociétés de transport aux commissionnaires. Il ne s'agit pas d'un service de recouvrement de créances.

Il s'agit d'un service de type « meilleur effort ». Alpega ne peut donc pas garantir une issue favorable, mais la valeur que nous ajoutons à notre rôle de médiateur est que nous pouvons faire pression sur le défaillant en appliquant des actions et en suspendant ou en résiliant potentiellement le contrat avec le défaillant.

2. EXIGENCES

Certains critères doivent être pris en compte avant qu'Alpega n'accepte un dossier. Ces critères figurent dans les conditions générales. Les plus importants d'entre eux sont les suivants :

- Les sociétés émettrices et réceptrices mentionnées sur la facture impayée doivent toutes deux être des clients existants d'Alpega.
- L'offre originale a été trouvée sur la bourse de fret Alpega.
- La facture impayée doit avoir au moins 30 jours de retard, mais pas plus d'un an après sa date d'échéance initiale.
- Les prestations ne doivent pas faire l'objet d'une contestation.
- Plusieurs documents qui seront utilisés pour étayer le dossier doivent être fournis à Alpega dans les deux semaines suivant l'initiation.

Les documents à envoyer à Alpega sont les suivants :

- une copie de la facture impayée ;
- une copie de l'ordre de transport ;
- une copie du CMR ;
- une copie imprimée de l'offre (prouvant que la facture concerne une offre initialement publiée par le défaillant sur la bourse de fret Alpega).

3. PROCESSUS

Étape 1 « Ouverture d'un dossier de médiation de dettes » : Si le plaignant décide d'ouvrir un dossier de médiation, il peut faire la demande dans le « Menu » de la bourse de fret. Il devra ensuite remplir entièrement un formulaire en ligne.

Étape 2 « Envoi des pièces justificatives » : Le transporteur renvoie, par mail ou par fax, l'ensemble des documents demandés au Service Desk d'Alpega.

Étape 3 « Validation du dossier » : Alpega s'assure que tous les documents sont disponibles et corrects et que tous les critères sont respectés. Si le dossier est accepté, Alpega commence entame sa gestion. S'il est refusé, le consultant est informé que le traitement du dossier ne peut pas continuer.

Étape 4 « Gestion du dossier » : Selon la nature du dossier, Alpega prendra une série de mesures à l'égard du défaillant dans le but de parvenir à un accord pour le paiement de la facture.

Étape 5 « Clôture du dossier » : Lorsqu'un résultat final est atteint, le dossier est clôturé et le consultant est informé du résultat. Si le résultat est positif, les frais applicables seront facturés au client.

■ CONDITIONS PARTICULIÈRES DU SERVICE MÉDIATION

1. GÉNÉRALITÉS

L'utilisation du service médiation est régie par les conditions générales d'Alpega et les conditions particulières ci-dessous. Ces conditions particulières sont destinées à fournir des détails sur les droits et obligations des parties en ce qui concerne l'utilisation du service médiation.

Les définitions figurant dans les conditions générales s'appliquent aux présentes conditions particulières, sauf indication contraire.

2. DESCRIPTION DU SERVICE MÉDIATION

2.1 Description du service

Le service médiation est le service qu'Alpega fournit à un client (ci-après dénommé le « plaignant ») pour servir de médiateur entre le plaignant et un autre client (ci-après dénommé le « défaillant ») au sujet d'une facture impayée pour une offre trouvée sur la bourse de fret Alpega (ci-après dénommée le « dossier »).

Ce service de médiation est un service de type « meilleur effort » dont l'objectif est de faciliter le paiement d'une facture impayée par le défaillant. Alpega ne fait pas office de bureau de recouvrement pour le compte du plaignant.

2.2 Critères d'acceptation

Avant qu'Alpega n'accepte de traiter un nouveau dossier, les conditions suivantes doivent être remplies : Pour le plaignant :

- Le plaignant doit être un client existant d'Alpega.
- La facture impayée doit avoir au moins 30 jours de retard, mais pas plus d'un an après sa date d'échéance initiale.
- Une preuve (p. ex. capture d'écran ou e-Confirm) doit être fournie que l'offre initiale a été trouvée sur la bourse de fret Alpega.

Pour le défaillant :

- Le défaillant ne doit pas être en faillite ou être en avenue de faillite.
- Le défaillant doit être un client existant d'Alpega.

Entre le plaignant et le défaillant :

- Une action en justice ne doit pas avoir été engagée contre le défaillant.
- Les prestations ne doivent pas faire l'objet d'une contestation.

Si une ou plusieurs de ces conditions ne sont pas remplies, le dossier ne sera pas accepté et aucune autre action ne sera entreprise par Alpega pour le compte du plaignant.

2.3 Niveau de service

Le service médiation est un service de type « meilleur effort », ce qui implique qu'Alpega ne garantit pas l'issue positive du dossier.

3. DESCRIPTION DU SERVICE ET OBLIGATIONS

3.1 Initiation du dossier

Le plaignant doit fournir les informations demandées sur la page web du service médiation.

3.2 Pièces justificatives du dossier

Outre le respect des conditions décrites à l'article 2.2, les pièces justificatives suivantes sont obligatoires et doivent être fournies par le plaignant :

- une copie de la facture impayée ;
- une copie de l'ordre de transport ;
- une copie du CMR ;
- une copie imprimée de l'offre (prouvant que la facture concerne une offre initialement publiée par le défaillant sur la bourse de fret Alpega).

Ces documents doivent être envoyés par fax ou par e-mail au service d'assistance Alpega dans un délai de 2 semaines après avoir rempli le formulaire web, faute de quoi le dossier sera automatiquement clôturé et aucune action supplémentaire ne sera entreprise par le helpdesk d'Alpega.

3.3 Validation du dossier

Dès que tous les documents et informations ont été reçus, le helpdesk d'Alpega vérifie et enregistre le dossier. Si les critères d'acceptation sont remplis, le helpdesk d'Alpega valide le dossier et en informe le plaignant. Dès ce moment, le service de médiation est activé.

3.4 Gestion du dossier

Après l'activation du service de médiation, le helpdesk d'Alpega définit et met en œuvre un plan d'action en fonction de la nature du dossier.

3.5 Clôture du dossier

Un dossier sera clôturé si :

- les pièces justificatives ne sont pas fournies dans les 2 semaines suivant la réception des informations par l'intermédiaire du formulaire web ;
- les critères d'acceptation ne sont pas remplis (et le dossier n'est donc pas validé) ;
- l'issue d'un dossier est positive, ce qui signifie que le plaignant a reçu le paiement (en tout ou en partie) de la part du défaillant ;
- l'issue d'un dossier est infructueuse, ce qui signifie qu'Alpega n'a pas réussi à faire aboutir le paiement ;
- 12 mois se sont écoulés depuis la date d'activation et le dossier n'a toujours pas été résolu, et le plaignant demande que le dossier soit clôturé.

4. PRIX

Tous les détails et informations relatifs au prix sont disponibles dans Teleroute.

Le prix dû à Alpega en contrepartie du service médiation se compose des honoraires, qui sont définis et calculés selon les dispositions et tarifs tels que confirmés et convenus lors de l'abonnement au service (forfait et/ou pourcentage de la facture faisant l'objet du service). Le prix est dû dès la validation du dossier par Alpega.

Tous les prix sont exprimés en euros et s'entendent hors taxes.

5. RÉSILIATION

Le plaignant peut clôturer gratuitement le dossier à tout moment avant que le helpdesk d'Alpega ne l'informe de l'activation du service. Si le plaignant clôture le dossier après cela, le prix sera toujours exigible.

6. RESPONSABILITÉ

Alpega n'assume que le rôle de médiateur et ne peut en aucun cas être tenue responsable de toute perte ou dommage direct ou indirect subi par le plaignant à la suite du service de médiation.