

TERMOS E CONDIÇÕES ESPECIAIS DO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO DE DÍVIDAS

Leia atentamente estes termos e condições relacionados com o Serviço de Mediação de Dívidas. Ao transferir, instalar, copiar, aceder ou utilizar toda ou qualquer parte do Serviço de Mediação de Dívidas, concorda com estes termos e com os Termos e Condições Gerais relacionados com o Serviço de Mediação de Dívidas. Se aceitar estes termos em nome de uma empresa ou qualquer outra entidade pessoal ou em nome de outra pessoa, declara e garante ter total autoridade para vincular essa pessoa, empresa ou entidade legal a estes termos. Concorda que estes termos são aplicáveis da mesma forma que qualquer acordo negociado por escrito assinado por si. Se não concordar com estes termos, não transfira, instale, copie, aceda nem utilize o Serviço de Mediação de Dívidas.

■ DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

1. GERAL

O Serviço de Mediação de Dívidas disponibilizado pela Alpega ajuda na gestão de cobrança de faturas vencidas emitidas por empresas de transportes a transitários. Não é um serviço de cobranças de dívidas.

É um esforço para oferecer um melhor serviço, por isso, a Alpega não pode garantir um resultado bem-sucedido, no entanto, o valor que a Alpega acrescenta à nossa função de mediação é que podemos pressionar o Devedor aplicando ações e potencialmente suspendendo ou finalizando o contrato com o mesmo.

2. REQUISITOS

Existem determinados requisitos a ser considerados para que a Alpega aceite um processo. Os mais importantes e que podem ser encontrados nos Termos e Condições são os abaixo indicados:

- Ambas empresas, quer reclamante quer devedora, mencionadas nas faturas não pagas, devem ser clientes Alpega na atualidade.
- A oferta deve ter sido contratada através da bolsa de cargas da Alpega.
- A fatura não paga deve ultrapassar os 30 dias a contar desde o seu vencimento, mas não mais de um ano após a data de vencimento da fatura original
- Não deve haver qualquer litígio relativamente ao trabalho realizado.
- Vários documentos que serão usados para sustentar o caso devem ser fornecidos à Alpega no prazo de duas semanas a contar da data do início.

Os documentos que devem ser enviados à Alpega são:

- uma cópia da fatura não paga,
- uma cópia da ordem de transporte,
- uma cópia do CMR, e
- uma cópia impressa da oferta (que comprove que a fatura corresponde a uma oferta publicada originalmente pelo Devedor na bolsa de cargas da Alpega).

3. PROCESSO

Passo 1 "Iniciar o processo do Serviço de Mediação de Dívidas": se o Reclamante optar por este serviço, pode encontrar a aplicação no "Menu" da bolsa de cargas onde terá de preencher por completo um formulário online.

Passo 2 "Enviar os documentos de apoio": a Transportadora envia todos os documentos solicitados de volta por e-mail ou por fax ao Departamento de Apoio ao Cliente da Alpega.

Passo 3 "Validar o processo": a Alpega verificará se todos os documentos estão disponíveis e corretos e cumprem com os requisitos exigidos. No caso que seja aceite, a Alpega iniciará a gestão, e no caso que seja recusado, o consultor será informado e o processo arquivado.

Passo 4 "Gestão do processo": dependendo da natureza do processo, a Alpega empreenderá uma série de medidas relativamente ao Devedor, com o objetivo de chegar a um acordo sobre o pagamento da fatura.

Passo 5 "Arquivamento do processo": quando se obtenha um resultado, o processo será arquivado e o consultor será informado sobre o mesmo. No caso de que seja arquivado com sucesso, serão aplicadas as taxas ao Cliente.

■ TERMOS E CONDIÇÕES ESPECIAIS DO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO DE DÍVIDAS

1. GERAL

A utilização do Serviço de Mediação de Dívidas rege-se pelos Termos e Condições Gerais da Alpega e pelos Termos e Condições Especiais abaixo. O objetivo destes Termos e Condições Especiais visa fornecer detalhes respeitantes aos direitos e obrigações das partes relativamente à utilização do Serviço de Mediação de Dívidas.

As definições estabelecidas nos Termos e Condições Gerais aplicam-se a estes Termos e Condições Especiais, salvo indicação em contrário.

2. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO DE DÍVIDAS

2.1 Descrição do Serviço

O Serviço de Mediação de Dívidas é um serviço prestado pela Alpega a um cliente (doravante denominado "Reclamante") para mediar a cobrança entre o mesmo e outro cliente (doravante denominado "Devedor") de uma fatura não paga de uma oferta que foi encontrada na bolsa de cargas da Alpega (doravante denominado "processo").

Este serviço de mediação é um esforço, que tem por objetivo facilitar o pagamento de uma fatura não paga por parte do Devedor. A Alpega não atua como agência de cobranças em nome do Reclamante.

2.2 Requisitos de admissão

Para que a Alpega aceite um novo processo, devem ser cumpridas as seguintes condições: Para o Reclamante:

- O Reclamante deve ser, atualmente, um cliente da Alpega.
- A fatura não paga deve ultrapassar os 30 dias a contar desde o seu vencimento, mas não mais de um ano após a data de vencimento da fatura original.
- Deve apresentar um comprovativo (por exemplo, captura de ecrã ou e-Confirm) de que a oferta original foi encontrada na bolsa de cargas da Alpega.

Para o Devedor:

- O Devedor não deve estar em bancarrota ou em processo de declaração de insolvência.
- O Devedor deve ser, atualmente, um cliente da Alpega.

Entre o Reclamante e o Devedor:

- Não deve ter sido iniciada qualquer ação legal contra o Devedor.
- Não deve haver qualquer litígio relativamente ao trabalho realizado.

O não cumprimento de uma ou mais destas condições, terá como resultado a não admissão do processo e a Alpega não empreenderá qualquer ação adicional em nome do Reclamante.

2.3 Nível de Serviço

O Serviço de Mediação de Dívidas é um serviço de melhor esforço, o que significa que a Alpega não pode garantir um arquivamento de processo bem-sucedido.

3. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO E OBRIGAÇÕES

3.1 Início do processo

O Reclamante deve prover a informação solicitada na página Web do Serviço de Mediação de Dívidas.

3.2 Documentos de apoio ao processo

Além do cumprimento das condições descritas no artigo 2.2, é obrigatória a apresentação dos documentos abaixo indicados e que devem ser proporcionados pelo Reclamante:

- uma cópia da fatura não paga,
- uma cópia da ordem de transporte,
- uma cópia do CMR, e
- uma cópia impressa da oferta (que comprove que a fatura corresponde a uma oferta publicada originalmente pelo Devedor na bolsa de cargas da Alpega).

Estes documentos devem ser enviados por fax ou email ao Departamento de Apoio ao Cliente da Alpega no prazo máximo de 2 semanas, contando a data de preenchimento do formulário online, caso contrário, o processo será automaticamente arquivado e o Departamento de Apoio ao Cliente da Alpega não empreenderá mais ações.

3.3 Validação do processo

Assim que toda a documentação solicitada seja recebida, o Departamento de Apoio ao Cliente da Alpega procederá à sua verificação e registará o processo. No caso de que todos os requisitos sejam preenchidos, o Departamento de

Apoio ao Cliente da Alpega validará o processo e informará o Reclamante. O serviço de mediação ficará ativo.

3.4 Gestão do processo

Após a ativação do serviço de mediação, o Departamento de Apoio ao Cliente da Alpega definirá e implementará um plano de ação, dependendo das características do processo.

3.5 Arquivamento do processo

Será arquivado um processo se:

- os documentos de apoio não forem fornecidos no prazo de 2 semanas após a receção da informação através do formulário online,
- os requisitos de admissão não forem cumpridos (e o processo não é, portanto, validado),
- o processo for bem-sucedido, o que significa que o Reclamante recebeu o pagamento (total ou parcial) do Devedor,
- o processo não for bem-sucedido, o que significa que a Alpega não conseguiu facilitar o pagamento,
- após decorridos 12 meses desde a data de ativação, o processo ainda não tenha sido resolvido, e o Reclamante solicitar o arquivamento do mesmo.

4. PREÇO

Todos os detalhes e as informações relativos ao Preço estão disponíveis na Teleroute.

O Preço devido à Alpega pelo Serviço de Mediação de Dívidas consistirá nas taxas, que serão definidas e calculadas de acordo com as disposições e taxas confirmadas e acordadas no momento da subscrição do serviço (taxa fixa e/ou percentagem da fatura sujeita ao serviço). O Preço é devido aquando da validação do processo pela Alpega.

Todos os Preços serão em EURO e sem impostos.

5. RESOLUÇÃO

O Reclamante pode dar por finalizado o processo sem qualquer tipo de custo até ao momento em que o Departamento de Apoio ao Cliente da Alpega notificar o Reclamante de que o serviço foi ativado. Se o Reclamante decidir dar por finalizado o processo depois disso, serão aplicadas as taxas expostas.

6. RESPONSABILIDADE

A Alpega desempenha um papel único e exclusivamente de Mediador, não podendo ser considerado como responsável por quaisquer danos ou perdas diretos ou indiretos que incorram ao Reclamante como resultado do Serviço de Mediação de Dívidas.