

Condições Gerais de Serviços

1. Objeto

As presentes condições gerais têm por objecto definir a forma de execução dos serviços de transporte asseguradas pela ISTO É EXPRESSO, SERVIÇOS DE ESTAFETA, LDA, a seguir designada por VIADIRETA.

A VIADIRETA compromete-se a expedir as encomendas até ao destino acordado com o expedidor e/ou destinatário, desde que as recebe, de acordo com o trajeto, os procedimentos e os transportes que consideramos mais adequados à boa prestação do serviço. Todas as mercadorias no ato da recolha, deverão ser conferidas e feito o registo das mesmas em documentação própria.

A entrega de mercadorias realizar-se-á à porta do destinatário, sem arrumação das mesmas. No caso de mercadorias cujas dimensões ou peso impossibilitem a entrega por uma só pessoa, o Cliente deverá providenciar meios mecânicos apropriados à sua descarga, ou suportar o custo do número de pessoas necessárias para o efeito, podendo solicitar esses meios mecânicos à VIADIRETA, nos termos da tabela de preços em vigor no momento da contratação.

A VIADIRETA pode efetuar o transporte diretamente por si, pelos seus colaboradores e meios, ou por sociedades indiretamente por ela controlada, ou ainda por sociedades ou pessoas diversas a quem subcontrate, parcial ou totalmente, o transporte, aplicando-se, em qualquer caso, as presentes condições gerais.

A emissão da ordem de expedição pelo expedidor implica a aceitação, sem reservas, das presentes condições.

As presentes condições gerais de transporte regem a relação contratual estabelecida entre a VIADIRETA e o expedidor, sob reserva da eventual aplicação das convenções internacionais ou de qualquer outra disposição legal.

2. Restrições ao Transporte

Todas as mercadorias que pela sua natureza ou modo de acondicionamento, possam constituir um perigo para o ambiente ou para a saúde ou danificar as outras encomendas transportadas, são interditas.

A VIADIRETA não poderá transportar produtos perigosos e/ou valiosos constantes da listagem do ICAO e da IATA, do regulamento ADR, do regulamento RPE, ou em qualquer outro regulamento nacional ou internacional. O expedidor compromete-se a informar a VIADIRETA das características não visíveis da encomenda, quando as mesmas forem susceptíveis de ter repercussões no desenrolar do transporte.

No caso em que o expedidor confie à VIADIRETA objetos que constem das exclusões supramencionadas, omitindo à VIADIRETA tal facto, será única e exclusivamente responsável por quaisquer eventuais danos que o transporte de tais objetos possa vir a causar à VIADIRETA ou a qualquer terceiro.

Em caso de incidente, o expedidor autoriza a VIADIRETA a dispor da encomenda da forma que julgar oportuna, incluindo a de abandonar o transporte da mesma.

3. Obrigações do Expedidor

Conteúdo

É da responsabilidade do Expedidor fornecer à VIADIRETA toda a documentação legal exigida pela legislação aplicável à circulação de mercadorias em Portugal, devendo a documentação estar colada no exterior dos volumes, reservando-se a VIADIRETA o direito de suspender a execução do transporte a partir do ponto em que detecte a falta da documentação necessária.

A VIADIRETA contactará de imediato o seu Cliente para comunicação do ocorrido, sendo da responsabilidade do Cliente o período de paragem do envio, bem como de contravenções ou coimas que venham a ser aplicadas em virtude dessa omissão.

O expedidor é responsável pelas indicações que constam na guia de transporte e, em particular, por todas as indicações obrigatórias, tais como os seus dados completos e os dados do destinatário.

Não sendo suficiente apenas a indicação de uma caixa postal/apartado, cabe ao expedidor fornecer a morada completa, por forma a permitir uma distribuição em condições normais, nos termos das presentes condições gerais de transporte.

Uma vez que a VIADIRETA desconhece o conteúdo e o valor da encomenda, o expedidor aceita, desde já, a responsabilidade de assegurar que a encomenda esteja em conformidade com as disposições legais ou regulamentares em vigor, em qualquer tipo de transporte.

A VIADIRETA apenas efectuará a recolha dos volumes constantes no pedido da entidade sua Cliente. Qualquer alteração de recolha/entrega deverá ser comunicada à VIADIRETA em tempo útil para a recolha se efetivar.

Embalagem

As encomendas são acondicionadas pelo expedidor numa embalagem fechada/selada, resistente, adequada ao conteúdo e às exigências do transporte, de forma a protegê-las dos riscos normais de transporte, nomeadamente cargas, descargas e transbordos, reservando-se a VIADIRETA o direito de suspender a execução do transporte a partir do ponto em que detecte a insuficiência do tipo de embalagem/acondicionamento do envio.

Caso contrário, a encomenda viajará por conta e risco do expedidor, ficando a VIADIRETA desresponsabilizada de qualquer ocorrência com a mesma.

O expedidor responde por todos os danos causados em encomendas de terceiros ou em material da VIADIRETA devido a defeitos das mercadorias ou embalagens expedidas por si.

Guias de Transporte

Todos os serviços são acompanhados de um registo de dados efectuados na página web da VIADIRETA.

Todas as entregas serão acompanhadas pela Guia de Transporte ou documento que a substitua, colocada na encomenda pelo cliente, onde é mencionada a data, o nome, e contacto telefónico do destinatário.

Toda a operação terá acompanhamento de um gestor de Cliente, que integrará uma equipa, devidamente instruída para o conjunto de operações, definidas entre as partes, que a qualquer altura poderá fornecer informações sobre o desenrolar dos mesmos.

Todas as devoluções serão tipificadas, expondo, mesmo que sucintamente, o motivo da devolução, em suporte digital, bem como, através de listagem, que acompanhará a mercadoria a devolver, de toda a operação.

Pressupõe a existência de contrato de transporte de mercadorias os seguintes documentos instrumentais: a guia de transporte ou listagem preenchida pelo expedidor ou ainda o ficheiro de dados enviado informaticamente pelo expedidor, bem como a ficha de abertura ou de atualização de dados do cliente, ou ainda de alteração de tabela de preços.

O uso dos nossos serviços implica o conhecimento e a aceitação das Formalidades Alfandegárias. O expedidor é responsável pela correcta apresentação de todos os documentos necessários à execução das formalidades alfandegárias em conformidade com a legislação aplicável no país de origem e no país de destino das suas encomendas, nomeadamente devendo entregar à VIADIRETA as facturas e demais documentos que se revelem necessários ao despacho alfandegário. Sobre a conformidade destes documentos assume o expedidor toda a responsabilidade.

É, também, responsável pelo pagamento de quaisquer encargos ocorridos no destinatário em caso de incumprimento por parte deste.

Pelo exposto nos parágrafos anteriores, o expedidor aceita que a VIADIRETA não seja responsabilizada pelos factos ou omissões imputáveis (por exemplo devida à falta de informação sobre os documentos necessários ou produtos proibidos no país de destino) ao expedidor ou ao serviço de alfândegas.

Peso

A VIADIRETA reserva-se o direito de rectificar qualquer diferença de peso ou de volume que constatar na execução do contrato de transporte de mercadoria.

Havendo lugar a rectificações ou correções, resultantes de erros ou omissões, o expedidor autoriza, desde já, a VIADIRETA a proceder à regularização dos valores faturados, na sequência das alterações efetuadas ao serviço efetivamente prestado.

Direito de regresso

Pelo incumprimento das formalidades impostas pelo Decreto-Lei 147/2003 de 11 de Julho, que regula o regime de bens em circulação, relativas à encomenda e aos documentos de acompanhamento, é o expedidor o único responsável por todas as multas, coimas e contra ordenações que sejam aplicadas à VIADIRETA, e eventuais prejuízos que daí advenham.

Pelas indemnizações em que a VIADIRETA incorra perante terceiros, provocadas por defeitos da embalagem ou das mercadorias do expedidor, a VIADIRETA tem direito de regresso sobre o expedidor.

4. Direito de Inspeção

O expedidor reconhece expressamente que a VIADIRETA ou qualquer outra autoridade governamental, incluindo a alfandegária, tenha o direito de abrir e de inspecionar as encomendas confiadas a qualquer momento, sem que o exercício do referido direito ponha em causa o facto de o expedidor ser o único responsável pela autenticidade das suas declarações.

5. Entrega

A prova de entrega será feita mediante a aposição de assinatura pelo destinatário na folha de entrega respectiva e/ou em PDA (assistente pessoal digital), apresentada pelo distribuidor da VIADIRETA.

Caso o destinatário seja uma pessoa colectiva, a prova de entrega será feita mediante a assinatura de um funcionário da mesma, devidamente autorizado e no domicílio constante da guia de transporte.

Nos casos em que por motivos alheios à VIADIRETA a mercadoria não possa ser entregue ao Destinatário e tenha de ser armazenada por mais de cinco dias úteis, a VIADIRETA reserva-se o direito de cobrar Armazenagem ao preço de 0,70 €/Kg/dia útil.

Após 1 (um) ano sem que as encomendas e as mercadorias não entregues e armazenadas nas instalações da VIADIRETA, sejam devidamente reclamadas ou levantadas pelo expedidor ou pelo destinatário, a propriedade das mesmas passa para a VIADIRETA, podendo esta dar o destino mais adequado às mesmas tendo o direito de ser ressarcida com as despesas ocasionadas pelas medidas de armazenamento operadas.

6. Responsabilidade

Sem prejuízo do abaixo exposto e salvo disposição legal imperativa em contrário, e, ainda, sem prejuízo do cumprimento do procedimento relativo a reclamações previstas na cláusula 7ª das presentes condições, a VIADIRETA apenas será responsável por perdas parciais ou danos das mercadorias transportadas, no caso de o destinatário ter efectuado no ato de entrega da mercadoria, por parte da VIADIRETA, um registo do qual constem eventuais anomalias dos volumes.

Transporte Nacional

A VIADIRETA é responsável pela perda total ou parcial das mercadorias ou pelo dano que se produzir entre o momento da recolha e o da entrega. A VIADIRETA responde, como se fossem por si cometidos, pelos atos e omissões dos seus colaboradores, representantes ou subcontratados.

A tarifa aplicada pela VIADIRETA inclui o preço do seguro de CMR, legalmente exigido, com vista à cobertura de perdas e danos relativos ao transporte da encomenda até ao valor máximo de € 10€/Kg por expedição conforme disposto no Decreto-Lei 239/2003, de Outubro. O valor máximo de cobertura é de € 300 (trezentos euros) por encomenda. Este valor limite de indemnização por kg apenas se aplica nos casos em que o valor comercial da mercadoria lhe seja superior.

Adicionalmente o cliente poderá acordar um seguro com custo adicional para uma cobertura superior. Não é obrigatório que o cliente efetue o seguro adicional com a VIADIRETA.

A responsabilidade da VIADIRETA é accionada pelo valor da mercadoria à data em que esta lhe foi confiada, pelo valor da sua reparação ou pelos custos diretos da reconstituição dos documentos.

A indemnização por demora na entrega não pode ser superior ao preço do transporte e só é devida quando o interessado demonstrar que dela resultou efectivo prejuízo. Para efeitos de demora na entrega, o serviço de transporte tem o seu início no momento da execução da recolha e não no momento em que a mesma é solicitada à VIADIRETA.

A responsabilidade da VIADIRETA fica excluída se a perda, dano ou demora for devida à natureza ou vício próprio da mercadoria, a culpa do expedidor ou do destinatário, a caso fortuito ou de força maior.

A responsabilidade da VIADIRETA fica, ainda, excluída quando a perda ou dano resultar dos riscos inerentes a qualquer dos seguintes factos: a) falta ou defeito da embalagem relativamente às mercadorias que pela sua natureza estão sujeitas a perdas ou avarias quando não estão devidamente embaladas; b) manutenção, carga, arrumação ou descarga da mercadoria pelo expedidor ou pelo destinatário, ou por pessoas que atuem por conta destes; c) insuficiência ou imperfeição das marcas ou dos símbolos dos volumes.

Atraso

A VIADIRETA compromete-se a empreender todos os esforços para efetuar a prestação do serviço no prazo estipulado.

Em caso de atraso na entrega no transporte nacional ou internacional, sob reserva da aplicação das disposições legais ou regulamentares em vigor, a responsabilidade da VIADIRETA é limitada ao preço do transporte.

A VIADIRETA não assume qualquer responsabilidade por atrasos em expedições cujos volumes não possuam identificação de forma inequívoca que indique: nome e morada completa do expedidor, nome e morada completa do destinatário, número de volumes da remessa, por impossibilidade da recepção do destinatário, ou por acidente, trânsito compacto, condições climatéricas adversas, corte de estradas, pontes, etc., outras situações cujo ónus foge à responsabilidade da VIADIRETA.

Prejuízo Não Indemnizável

A VIADIRETA não poderá ser responsabilizada por prejuízos intangíveis ou indiretos, quaisquer que sejam as causas dos mesmos.

7. Reclamação

No momento da entrega, os danos ou espoliações devem ser, por parte do destinatário, objecto de reservas precisas, completas, datadas e assinadas na folha de entregas, no entanto, os funcionários da VIADIRETA poderão apresentar toda a informação que considerem relevante para justificar os danos ou as espoliações.

Se o destinatário receber a mercadoria sem formular as reservas referidas no presente número, presume-se que as mercadorias se encontravam em boas condições, e perde o poder de suscitar essas mesmas reservas.

As reservas detalhadas, colocadas pelo destinatário, na folha de entregas no ato da entrega, devem ser referidas em qualquer pedido de reclamação por dano ou perda parcial. Caso contrário, cabe ao queixoso apresentar provas de que o dano ocorreu durante o transporte.

Fora dos casos supra mencionados, qualquer reclamação deverá ser explanada por escrito e enviada à VIADIRETA num prazo de 30 (trinta) dias a contar da data efetiva ou prevista para a entrega.

A reclamação deverá ser fundamentada e acompanhada de justificativos do dano causado (guia de transporte, factura de compra...)

A reclamação é aceite e será analisada sob a condição de o preço do transporte ter sido pago.

8. Reembolsos (Cash on Delivery – COD)

A não liquidação dos valores relativos a reembolsos, a pagar pelo destinatário, inviabiliza a entrega da mercadoria ao destinatário, podendo a mesma ser devolvida ou tentada uma segunda entrega.

O expedidor tem 30 (trinta) dias a contar do seu envio para apresentar reclamações sobre o reembolso acordado com a VIADIRETA.

Meio de Pagamento: Cheque

O destinatário, no ato da entrega, emitirá um cheque em nome do expedidor, no valor do respectivo reembolso, o qual será evidenciado pelo expedidor no campo respectivo da Guia de Transporte bem como nos volumes da remessa a que corresponde o reembolso.

A VIADIRETA não compete a verificação da conformidade do cheque recebido, pelo que não poderá ser responsabilizada por quaisquer erros ou vícios dos cheques emitidos pelos destinatários para pagamento do reembolso, nomeadamente, datas constantes nos cheques, cheques internacionais não aceites em Portugal, cheques falsos, erros na identificação do emissor, assinaturas obrigatórias constantes dos cheques, rasuras, posterior anulação por parte do emissor, endossos de cheques, e/ou falta de provisão dos mesmos.

O expedidor aceita que o reembolso seja efetuado através de vários cheques e/ou através de um cheque para pagamento de vários envios com reembolso.

Após recepção dos cheques, o expedidor tem 48 horas para apresentar a sua reclamação sobre os valores constantes do Mapa de Devolução de Valores (cheques).

Perante uma situação de perda ou extravio de um cheque por parte da VIADIRETA, esta encarregar-se-á de solicitar, no imediato, ao emissor do meio de pagamento, a anulação do cheque emitido bem como a emissão de um novo cheque no mesmo montante, assumindo a VIADIRETA os eventuais custos bancários de tal anulação.

A VIADIRETA nunca poderá ser responsável pelo valor do cheque.

Meio de Pagamento: Numerário

A VIADIRETA efectua uma transferência bancária para o IBAN indicado pelo expedidor de acordo com as condições particulares estabelecidas pelas partes.

Caso o IBAN seja alterado, é da responsabilidade do cliente informar a VIADIRETA de tal alteração. Caso existam despesas bancárias pelo facto do IBAN já não ser válido, a VIADIRETA reserva-se no direito de faturar tais custos ao expedidor.

Após recepção do valor na conta bancária, o expedidor tem 48 horas para apresentar reclamação dos valores transferidos.

Guias de remessa assinadas

Em caso de falha no serviço de devolução da guia de remessa assinada, a VIADIRETA só é responsável pelo custo atribuído ao serviço do transporte em causa.

9. Preço da Prestação do Serviço

Peso

O peso a faturar será, único e exclusivamente, o indicado nas balanças eletrónicas aferidas que se encontram nas instalações da VIADIRETA.

A VIADIRETA reserva-se o direito de aplicar o peso volumétrico, que se traduz numa relação peso/volume adequada ao serviço contratado (transporte terrestre e/ou aéreo), e que poderá ser aplicado sempre que o peso/volume seja superior ao peso da encomenda.

Taxa de combustível

Ao preço do transporte acresce uma taxa de combustível variável mensalmente. Será ainda acrescido o IVA quando aplicável.

Faturação

Os preços não incluem direitos, taxas, alugueres e impostos resultantes da aplicação de todas as regulamentações, nomeadamente fiscais e alfandegárias e aeroportuárias.

Pagamento

O pagamento deverá ser efetuado tendo em conta as condições de pagamento acordadas e expressas nas respectivas facturas/notas de débito e apenas aquando da tomada a cargo da encomenda. Não será praticado qualquer desconto em caso de pagamento antecipado. Qualquer atraso ou falta de pagamento, implicará, de pleno direito e sem aviso formal prévio, a exigibilidade imediata dos montantes devidos, assim como o pagamento de juros de mora à taxa legal em vigor, sem prejuízo dos danos ou outros encargos que a VIADIRETA se reserva o direito de reclamar. Quaisquer montantes devidos são acrescidos de juros de mora, a contar do dia em que termina o prazo até ao seu pagamento efetivo.

Reclamações

Sem prejuízo do referido no ponto 7 qualquer reclamação sobre o conteúdo de uma factura deverá ser feita no prazo máximo de 30 dias sobre a data de emissão da mesma, sob pena de não ser aceite pela VIADIRETA.

10. Direito de Retenção

A VIADIRETA goza de direito de retenção sobre as mercadorias e, em caso de reembolsos (COD), sobre os montantes recebidos, como garantia de pagamento de créditos vencidos de que seja titular relativamente a serviços de transporte de mercadorias prestados.

11. Prescrição e Boa Fé

O direito à indemnização por danos decorrentes da responsabilidade da VIADIRETA prescreve no prazo de 1 (um) ano. O referido prazo conta-se a partir da data da entrega da mercadoria ao destinatário ou da sua devolução ao expedidor, ou em caso de perda total, do trigésimo dia posterior da aceitação da mercadoria pela VIADIRETA.

As partes comprometem-se a observar as presentes condições gerais de transporte, respeitando o princípio geral de boa-fé comercial e cooperação contratual.

Salvo expresse acordo em contrário, a VIADIRETA emite a sua faturação mensalmente para a totalidade dos serviços requisitados.

O cliente compromete-se a liquidar as facturas referentes aos transportes das mercadorias realizados pela VIADIRETA, dentro do prazo máximo acordado comercialmente, após a data de emissão das facturas. O incumprimento desta condição pressupõe a rescisão unilateral e com justa causa do presente acordo, que pode ser realizada sem aviso prévio.

Para além das medidas indicadas no ponto anterior, a VIADIRETA reserva-se no direito de exercer a retenção sobre as mercadorias transportadas, como garantia de pagamento de créditos vencidos que seja titular relativamente a serviços de transportes prestados (Vide Decreto-Lei n.º 239/2003 de 04 de Outubro na redação que lhe foi conferida pelo DL n.º 145/2008 de 28 de Julho).

Às facturas vencidas a VIADIRETA reserva-se o direito de cobrar juros de mora à taxa máxima legal em vigor para o respectivo período e desde a sua constituição até integral e efetivo pagamento.

Período de Validade do Contrato

Os acordos de tarifas realizados com a VIADIRETA têm um período de validade de 1 ano, que será renovado por iguais e sucessivos períodos, caso não seja denunciado com 60 dias de antecedência por qualquer das partes, mediante aviso prévio efectuado por escrito.

A VIADIRETA pode a qualquer momento resolver o acordo ou sugerir a sua alteração, caso os pressupostos de base para a elaboração do mesmo sejam alterados ou não sejam cumpridos.

13. Política de Privacidade

A VIADIRETA assegura o tratamento de dados pessoais, obedecendo às regras estabelecidas no Regulamento (UE) 2016/679 de 27 de Abril de 2016.

A recolha e tratamento dos dados pessoais fornecidos à VIADIRETA, assim como, o exercício dos direitos dos seus titulares relativamente a estes dados, regem-se por esta Política de Privacidade, pelos regulamentos internos e pelos restantes instrumentos utilizados pela VIADIRETA, nos termos e na medida em que sejam aplicáveis aos titulares dos dados.

14. Lei Aplicável, Jurisdição e Foro

Para as omissões ou integração de lacunas nas condições gerais constantes do presente documento, aplicar-se-á a lei do domicílio da VIADIRETA, sendo aplicável a lei portuguesa e/ou as convenções internacionais de que o Estado Português seja parte.

Qualquer litígio relativo à interpretação, execução ou rescisão do presente contrato será dirimido pelo tribunal judicial de Loures, afeto à Comarca de Lisboa Norte.