

## Condições Gerais de Serviços

### 1. Objecto

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 VIADIRECTA.

A VIADIRECTA 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 acto 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 VIADIRECTA, nos termos da tabela de preços em vigor no momento da contratação.

A VIADIRECTA pode efectuar o transporte directamente por si, pelos seus colaboradores e meios, ou por sociedades indirectamente 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 VIADIRECTA 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 VIADIRECTA 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 VIADIRECTA 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 VIADIRECTA objectos que constem das exclusões supramencionadas, omitindo à VIADIRECTA tal facto, será única e exclusivamente responsável por quaisquer eventuais danos que o transporte de tais objectos possa vir a causar à VIADIRECTA ou a qualquer terceiro.

Em caso de incidente, o expedidor autoriza a VIADIRECTA 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 VIADIRECTA 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 VIADIRECTA o direito de suspender a execução do transporte a partir do ponto em que detecte a falta da documentação necessária.

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

#### 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 VIADIRECTA 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 VIADIRECTA desresponsabilizada de qualquer ocorrência com a mesma.

O expedidor responde por todos os danos causados em encomendas de terceiros ou em material da VIADIRECTA 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 VIADIRECTA.

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 actualização 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 VIADIRECTA 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 VIADIRECTA 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 VIADIRECTA 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 correcções, resultantes de erros ou omissões, o expedidor autoriza, desde já, a VIADIRECTA a proceder à regularização dos valores facturados, na sequência das alterações efectuadas ao serviço efectivamente 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 VIADIRECTA, e eventuais prejuízos que daí advenham.

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

### 4. Direito de Inspeção

O expedidor reconhece expressamente que a VIADIRECTA 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 VIADIRECTA.

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 VIADIRECTA a mercadoria não possa ser entregue ao Destinatário e tenha de ser armazenada por mais de cinco dias úteis, a VIADIRECTA 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 VIADIRECTA, sejam devidamente reclamadas ou levantadas pelo expedidor ou pelo destinatário, a propriedade das mesmas passa para a VIADIRECTA, 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 VIADIRECTA apenas será responsável por perdas parciais ou danos das mercadorias transportadas, no caso de o destinatário ter efectuado no acto de entrega da mercadoria, por parte da VIADIRECTA, um registo do qual constem eventuais anomalias dos volumes.

#### Transporte Nacional

A VIADIRECTA 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 VIADIRECTA responde, como se fossem por si cometidos, pelos actos e omissões dos seus colaboradores, representantes ou subcontratados.

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

O valor da indemnização por perda ou dano não pode ultrapassar €10 (dez euros) por kg de peso bruto de mercadoria em falta ou danificada, com um limite

máximo 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. Nos restantes casos será sempre o valor comercial da mercadoria a fixar o quantitativo da indemnização devida.

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 VIADIRECTA.

A responsabilidade da VIADIRECTA 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 VIADIRECTA 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 actuem por conta destes; c) insuficiência ou imperfeição das marcas ou dos símbolos dos volumes.

#### Atraso

A VIADIRECTA compromete-se a empreender todos os esforços para efectuar 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 VIADIRECTA é limitada ao preço do transporte.

A VIADIRECTA 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 climáticas adversas, corte de estradas, pontes, etc., outras situações cujo ónus foge à responsabilidade da VIADIRECTA.

#### Prejuízo Não Indemnizável

A VIADIRECTA não poderá ser responsabilizada por prejuízos intangíveis ou indirectos, 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 VIADIRECTA 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 acto 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 VIA IRECTA num prazo de 30 (trinta) dias a contar da data efectiva 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 VIADIRECTA.

#### Meio de Pagamento: Cheque

O destinatário, no acto 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 VIADIRECTA 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 efectuado 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 VIADIRECTA, 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 VIADIRECTA os eventuais custos bancários de tal anulação.

A VIADIRECTA nunca poderá ser responsável pelo valor do cheque.

#### Meio de Pagamento: Numerário

A VIADIRECTA 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 VIADIRECTA de tal alteração. Caso existam despesas bancárias pelo facto do IBAN já não ser válido, a VIADIRECTA reserva-se no direito de facturar 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 VIADIRECTA só é responsável pelo custo atribuído ao serviço do transporte em causa.

### **9. Preço da Prestação do Serviço**

#### Peso

O peso a facturar será, único e exclusivamente, o indicado nas balanças electrónicas aferidas que se encontram nas instalações da VIADIRECTA.

A VIADIRECTA 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.

#### Facturação

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 efectuado 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 VIADIRECTA 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 efectivo.

#### 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 VIADIRECTA.

### **10. Direito de Retenção**

A VIA DIRECTA 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 VIADIRECTA 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 VIADIRECTA.

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

### **12. Condições de Pagamento**

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

O cliente compromete-se a liquidar as facturas referentes aos transportes das mercadorias realizados pela VIADIRECTA, 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 VIADIRECTA 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 redacção que lhe foi conferida pelo DL n.º 145/2008 de 28 de Julho).

Às facturas vencidas a VIADIRECTA 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 efectivo pagamento.

#### Período de Validade do Contrato

Os acordos de tarifas realizados com a VIADIRECTA 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 VIADIRECTA 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. 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 VIADIRECTA, 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, afecto à Comarca de Lisboa Norte.