

# CONDIÇÕES GERAIS DE SERVIÇOS

## 1. SERVIÇOS

1.1. Serviço diário porta a porta de transporte de mercadorias, exceto combustíveis, explosivos, corrosivos, obras de arte, metais preciosos, produtos perecíveis ou radioactivos, vidros, acrílicos, produtos cerâmicos, móveis, electrodomésticos, tintas, vernizes, diluentes ou outros líquidos, dinheiro, valores, seres vivos e qualquer tipo de mercadoria que seja contrário à Lei ou que pelas suas características possam causar risco às restantes mercadorias transportadas.

1.2. No caso do transporte destas mercadorias o expedidor será totalmente responsável por eventuais danos que ocorram nestas bem como nas mercadorias de terceiros e ainda por possíveis danos pessoais aquando da sua manipulação.

1.3. **No Serviço Nacional:** O comprimento máximo das mercadorias a transportar é de 3,5 metros. A altura máxima é de 1,6 metros, exceto a mercadoria paletizada 1,5 metros.

**No Serviço Espanha:** O comprimento máximo das mercadorias a transportar é de 2,5 metros e a altura máxima de 1,5 metros.

1.4. O cúbico máximo a transportar é 1m<sup>3</sup> por cada volume indivisível.

## 2. GUIAS DE TRANSPORTE

2.1. Todos os serviços são acompanhados de um registo de dados efetuado na página web da Expresso 24 ou no software instalado no cliente.

2.2. É considerado contrato os seguintes documentos:

a) A guia de transporte ou listagem preenchida pelo expedidor ou ainda o ficheiro de dados enviado informaticamente pelo expedidor;

b) As guias de reexpedição, devolução ou outras efectuadas de acordo com as instruções escritas do expedidor;

c) A ficha de abertura ou de actualização de dados do cliente ou ainda de alteração de tabela de preços.

2.3. O uso dos nossos serviços implica o conhecimento e a aceitação das Tabelas de Preço e C. Gerais de Serviço.

2.4. O contrato de transporte inicia-se com a entrega da mercadoria por parte do expedidor à EXPRESSO 24 e cessa com a entrega da mesma ao destinatário, ou com a sua devolução e entrega ao expedidor, ou ainda no caso de perda ou dano a partir do momento em que a Atenção ao Cliente da EXPRESSO 24 notifica o expedidor da abertura do processo de indemnização.

2.5. Considera-se "Remessa" o volume ou conjunto de volumes expedidos no mesmo instante por um só expedidor e local, destinados a um único destinatário e local.

2.6. A EXPRESSO 24 instala gratuitamente um software para o envio de dados no início do contrato. Todas as deslocações para reinstalações ou assistências por motivos alheios à EXPRESSO 24 terão um custo adicional que deverá ser consultado nos nossos serviços.

## 3. ACONDICIONAMENTO E IDENTIFICAÇÃO DA MERCADORIA

3.1. Toda a mercadoria a transportar deverá estar devidamente embalada e identificada. É da exclusiva responsabilidade do expedidor a embalagem e protecção adequadas ao tipo de mercadoria, sendo única e exclusivamente de sua responsabilidade os danos que eventualmente venham a ocorrer, tanto nas mercadorias próprias como nas de terceiros, derivados da inadequada ou insuficiente embalagem.

3.2. A EXPRESSO 24 poderá recusar efectuar o serviço quando as encomendas quer pela sua natureza, quer pela sua embalagem não se ajustem ao regime de transporte de carga geral ou ainda durante a execução do mesmo se verificar que as embalagens se mostram danificadas, insuficientes ou inadequadas. Neste caso a EXPRESSO 24 poderá proceder às reparações/substituições necessárias por conta do cliente.

3.3. Toda a mercadoria transportada deve ser acompanhada de documentos legais de transporte da responsabilidade do expedidor tais como factura, venda a dinheiro, guia de remessa ou outros documentos equivalentes conforme Decreto Lei 147/2003, sendo o expedidor responsável por todos os prejuízos derivados do incumprimento das normas fiscais, sanitárias ou aduaneiras, nomeadamente a paralisação do veículo e outros custos inerentes.

## 4. ENTREGAS

4.1. As entregas serão feitas dentro dos prazos considerados razoáveis e de acordo com as possibilidades para este tipo de serviço.

Os prazos de entrega previstos, a título informativo, são: **Serviço Nacional** (em Portugal Continental) - no dia útil seguinte após a recolha, das 9 horas às 19 horas, excepto se a mercadoria tiver origem nas delegações de Trás os Montes, Alentejo e Algarve. Nestes casos a mercadoria é entregue no 2º dia útil após a recolha.

**Serviço Ilhas** - de 8 a 30 dias conforme tráfego marítimo ou aéreo estando sujeito às condicionantes atmosféricas.

**Serviço Espanha** - de 2 a 3 dias úteis.

4.2. As entregas são efectuadas no local de descarga indicado na nossa guia de transporte ao nível do rés-do-chão. Caso o local de descarga seja diferente deste e seja necessário algum equipamento especial (gruas, empilhadores, meios humanos complementares, etc.) o seu fornecimento será por conta do expedidor ou do destinatário.

4.3. Na falta de instruções especiais a EXPRESSO 24 utilizará os meios que julgar convenientes e possíveis para o encaminhamento das mercadorias que lhe foram confiadas.

4.4. As entregas em grandes superfícies, organismos oficiais ou outros estão limitadas a 15 minutos de espera.

4.5. A EXPRESSO 24 debitará ao cliente o custo de uma 2.ª entrega sempre e quando esta não for da responsabilidade da EXPRESSO 24.

4.6. As entregas só serão efectuadas mediante a identificação do destinatário com a aposição de carimbo nas entregas a empresas ou mediante a apresentação do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão nas entregas a particulares. Os clientes podem prescindir desta obrigatoriedade caso o desejem, informações através de clientes@expresso24.pt.

4.7. A Expresso 24 não se responsabiliza pela legalidade e veracidade do documento apresentado para identificação do destinatário.

## 5. PORTES

5.1. Clientes com crédito: os portes serão debitados através da emissão de factura eletrónica. A abertura da ficha de cliente com crédito tem de ser autorizada pela Administração da Expresso 24.

As tabelas acordadas têm como referência o valor da faturação mensal previsto. Qualquer diferença implica as alterações das condições deste contrato.

5.2. **Clientes sem crédito:** os portes serão pagos por Venda a Dinheiro no acto do despacho nas instalações da EXPRESSO 24 ou no acto da entrega ao destinatário quando expedido por clientes com crédito.

5.3. Os portes serão calculados no escalão superior arredondando ao quilo superior correspondente. Sempre que o valor dos portes seja calculado ao quilo será tido como fração mínima o quilo.

5.4. O peso a facturar será única e exclusivamente o indicado na balança electrónica da EXPRESSO 24 devidamente selada e aferida, salvo quando se aplicar a relação peso/volume correspondente a cada serviço nacional, ilhas e internacional.

5.5. A EXPRESSO 24 reserva-se o direito de aumentar o montante a facturar sempre que se verifiquem genericamente as seguintes circunstâncias:

a) Condições especiais de peso, volume ou espécie de mercadoria;

b) Demoras excessivas nas cargas e descargas;

c) Ocorrências imprevistas de alteração dos factores condicionantes de exploração da actividade de transportes;

d) Período excessivo de armazenamento das encomendas: sempre que por motivos alheios à EXPRESSO 24 não se possa entregar uma remessa, a sua armazenagem por um período superior a 72 horas dará lugar ao pagamento de uma taxa de 5 euros/dia por fracção de 200 Kg;

e) Multas ou outros prejuízos resultantes do incumprimento de qualquer norma fiscal, aduaneira ou sanitária por parte do expedidor ou destinatário, nomeadamente a paralisação de veículos e outros custos inerentes;

f) Se as condições de mercado se alterarem de forma significativa, poderá ser introduzido como suplemento desta tabela uma taxa de compensação nomeadamente a taxa de combustível de acordo com o Decreto-Lei nº 73/2010 de 21 de Junho ou legislação à data em vigor.

g) Se a mercadoria ultrapassar os limites definidos no ponto 1.3.

h) Se for necessário efectuar gestão de entrega, contactos telefónicos, marcações, alterações de moradas, etc.

## 6. PRÉMIO DE REEMBOLSO

6.1. A pagar sempre pelo expedidor. Caso seja cliente com crédito será por facturação, caso seja cliente sem crédito será facturado numa venda a dinheiro e pago no ato de entrega do reembolso.

6.2. A EXPRESSO 24 não assume qualquer responsabilidade pela cobrança do cheque entregue pelo destinatário para pagamento do reembolso bem como por divergências das condições de cobrança que não sejam reclamadas no acto de entrega dos cheques ao expedidor.

6.3. Os reembolsos de envios para as ilhas (Açores e Madeira) ou para Espanha estão sujeitos a prazos de devolução mais prolongados conforme as circunstâncias dos destinos.

## 7. PRAZO DE PAGAMENTO

7.1. De acordo com o estabelecido no contrato.

7.2. Caso as facturas não sejam pagas até à data de vencimento, o crédito será bloqueado e todas as operações informáticas ficam suspensas até ao pagamento total das facturas em débito.

7.3. O reinício dos serviços após suspensão dos mesmos, só será activado com o pagamento de caução no valor de dois meses de facturação.

7.4. As facturas não liquidadas nas datas de vencimento ficam sujeitas ao pagamento de juros à taxa legal em vigor.

7.5. De acordo com o Art. 14º do Dec. Lei 239/2003 a EXPRESSO 24 pode reter as mercadorias transportadas como garantia de pagamento de créditos vencidos relativamente a serviços de transporte prestados sem qualquer pré-aviso quer ao expedidor ou ao destinatário da mercadoria.

## 8. RECLAMAÇÕES

8.1. As reclamações de danos ou perdas só serão aceites se houver reservas por escrito no acto da entrega da mercadoria, na respectiva guia de transporte, no local destinado a "Reservas / Observações do Destinatário" e após verificação conjunta do nosso colaborador e com a assinatura deste.

## 9. RESPONSABILIDADE POR PERDAS OU DANOS

A EXPRESSO 24 ignora o conteúdo e o valor da mercadoria que transporta. A mercadoria viaja por conta e risco do cliente. Apesar deste pressuposto a EXPRESSO 24 disponibiliza as seguintes opções de seguro exclusivas no serviço nacional:

9.1. **Serviço Nacional – Portugal Continental:**

9.1.1. **CGS** - Limitada a 10 euros/kg, de acordo com o peso facturado da mercadoria danificada ou extraviada, no máximo de 250 euros/expedição.

b) Caso o valor da mercadoria seja inferior aos limites indicados em 9.1.1. a indemnização a pagar pela EXPRESSO 24 terá como máximo o valor da mercadoria.

9.1.2. **SEGURO 2%** – Através do pagamento de 2% sobre o valor dos portes a mercadoria fica segura até um valor máximo de 500 euros/expedição.

9.1.3. **SEGURO 3%** – Através do pagamento de 3% sobre o valor dos portes a mercadoria fica segura até um valor máximo de 750 euros/expedição.

9.1.4. **SEGURO 5%** – Através do pagamento de 5% sobre o valor dos portes a mercadoria fica segura até um valor máximo de 1250 euros/expedição.

9.1.5. **SEGURO 10%** – Através do pagamento de 10% sobre o valor dos portes a mercadoria fica segura até um valor máximo de 2000 euros/expedição.

9.2. **Serviço Ilhas – Madeira e Açores:**

9.2.1. **CGS** - Limitada a 5 euros/kg, de acordo com o peso facturado, no máximo de 100 euros/expedição.

a) Caso o valor da mercadoria seja superior aos limites indicados em 9.2.1. a indemnização a pagar pela EXPRESSO 24 terá como máximo aqueles limites;

b) Caso o valor da mercadoria seja inferior aos limites indicados em 9.2.1. a indemnização a pagar pela EXPRESSO 24 terá como máximo o valor da mercadoria.

9.3. **Serviço Internacional:**

Está limitada às condições **C.M.R.** desde que o valor da mercadoria seja superior ao estipulado na convenção **C.M.R.**

9.4. O valor da mercadoria considerado para cálculo da indemnização, sem prejuízo dos limites acima indicados, será o constante do documento de transporte que acompanhava a mercadoria, o qual deverá ser enviado à EXPRESSO 24 (cópia).

9.5. A existência de um processo de indemnização não dá ao cliente o direito de suspender o pagamento de facturas à Expresso 24 sob alegação da existência de um débito por regularizar.

9.6. A responsabilidade da EXPRESSO 24 fica excluída (DL 239/2003 Artigo 18) se a perda, avaria ou demora se dever à natureza ou vício próprio da mercadoria, a culpa do expedidor ou do destinatário, a caso fortuito ou de força maior. A responsabilidade da EXPRESSO 24 fica ainda excluída quando a perda ou avaria resultar dos riscos inerentes a qualquer dos seguintes factos:

a) Mercadoria com embalagem insuficiente ou inadequada, ou simplesmente desmontada;

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;

d) Mercadoria cujos danos não sejam visíveis no acto da entrega;

e) Mercadoria do grupo de mercadorias não transportadas referenciadas no ponto 1.1. destas Condições Gerais de Serviço;

f) Mercadoria usada, avariada, reparada, ou que seja objecto de devolução.

g) Falta ou defeito da embalagem relativamente às mercadorias que, pela sua natureza, estão sujeitas a perdas ou avarias quando não estão devidamente embaladas.

9.7. A perda ou dano de uma expedição não exime o reclamante do pagamento dos respectivos portes ou outros custos inerentes à expedição em causa.

9.8. A indemnização pela demora na entrega não pode ser superior ao preço do transporte e só é devida quando o interessado demonstrar que dela resultou prejuízo.

9.9. O destinatário deverá conferir o número de volumes no acto da entrega da mercadoria e verificar o seu estado aparente.

9.10. O termo "recebido para conferência" ou "sujeito a conferência" ou outro semelhante não exime o destinatário de responsabilidades por faltas ou avarias constatadas a posteriori.

9.11. A EXPRESSO 24 não assume qualquer responsabilidade por atrasos em expedições cujos volumes não possuam identificação de forma inequívoca que inclua:

a) Nome e morada completa do expedidor;

b) Nome e morada completa do destinatário;

c) N.º de volumes da remessa;

e) e ainda:

d) Por impossibilidade da recepção do destinatário;

e) Por qualquer caso fortuito;

f) Por motivo de força maior ou alheio à vontade da EXPRESSO 24.

## 10. OUTRAS CONDIÇÕES

10.1. Estas Condições anulam e substituem as anteriores.

10.2. Em caso de litígio o tribunal competente com renúncia a qualquer outro é o da Comarca de Coimbra.

10.3. As Tabelas de Preços podem ser alteradas sem aviso prévio.

Coimbra, 1 de Junho de 2014.

**EXPRESSO 24 - Transportes S.A.**

*Empresa auditada*

**Capital Social 1.850.000 €**