



MANUAL

Condições Gerais de Prestação de Serviço

Histórico das revisões

Revisão	Data	Descrição
01	11.03.2022	Elaboração do Manual.

Conteúdo

Histórico das revisões	2
Artigo 1.....	5
Objeto.....	5
Domicílio Convencionado.....	5
Artigo 2.....	5
TDV Road Freight – Divisão Rodoviária do TDV Group – Transport & Logistics	5
Condições de cotação	5
Seguro de Mercadorias	6
Tempos de Transito.....	7
Execução do Serviço	7
Caso Especial: Envios para Reino Unido.....	7
Exclusões	8
Reclamações.....	8
Condições de Pagamento.....	8
Subcontratação	8
Artigo 3.....	9
TDV Parcels – Divisão Paqueteria do TDV Group – Transport & Logistics	9
Condições de cotação	9
Seguro de Mercadorias	10
Execução do Serviço	10
Embalagem e Conteúdo	10
Exclusões	11
Cobranças.....	11
Condições de Pagamento.....	12
Subcontratação	12
Artigo 4.....	13
TDV Distribution & Warehousing – Divisão de Frete Marítimo e Aéreo do TDV Group – Transport & Logistics.....	13
Condições de cotação	13
Seguro de Mercadorias	14
Tempos de Transito & Routing.....	14

Execução do Serviço	15
Cobranças	15
Exclusões	16
Reclamações.....	16
Condições de Pagamento.....	16
Subcontratação	16

Artigo 1

Objeto

Neste documento estão presentes as condições gerais de prestação de serviços da “Transportes Rodoviários de Mercadorias do Valado, Lda” esta doravante nomeada de TDV Group – Transport & Logistics com as sub-marcas TDV Road Freight; TDV Parcel; TDV Distribution and Warehousing e TDV Sea and Air Freight.

O facto de o cliente contratar a prestação de serviços de transporte com o TDV Group – Transport & Logistics implica a sua aceitação, sem reservas, das presentes Condições Gerais de Transporte.

Domicílio Convencionado

Os domicílios referidos infra nas presentes Condições Gerais constituem para todos os efeitos legais, incluindo para receção de notificações (judiciais e extrajudiciais) e de citações, os domicílios convencionados das partes. Qualquer alteração a tais domicílios deverá ser imediatamente comunicada à outra parte, mediante carta registada com aviso de receção, sob pena de ser considerada ineficaz. Para qualquer questão relativa à interpretação ou execução das presentes condições gerais de venda, o Foro competente é o da Comarca de Alcobça.

Artigo 2

TDV Road Freight – Divisão Rodoviária do TDV Group – Transport & Logistics

Condições de cotação

As condições de cotação abaixo são validas salvo se requisitado um serviço em contrário:

1. A cotação tem por base as informações fornecidas pelo cliente tais como
 - a. Local de carga
 - b. Local descarga
 - c. Horários de carga e Descarga
 - d. Tipologia de Serviço
 - i. Carga Geral, ADR ou Carga Refrigerada
 - e. Tempo de Trânsito
 - f. Peso e Volumetria da Mercadoria
 - g. Incoterms do Negócio
 - h. Tipo de Embalagem
 - i. Condições Especificas de exigência contratual por ex: datas/horas fixas de recolhas/entregas

Caso exista alguma alteração nos pressupostos cotados inicialmente, a TDV Group – Transport & Logistics revê-se no direito de retificar a cotação inicial.

2. A cotação tem por base uma rubrica de frete valida por 15 dias e uma rubrica taxa de combustível disponível em: www.tdv-group.com/pt-pt/sobretaxafuel
 - a. A cotação pode incluir outras rubricas de serviços adicionais
3. A cotação tem por base os seguintes pressupostos
 - a. O horário de recolha e entrega entre as 09:00 e as 17:00;

- b. Local de carga deverá ter acesso a camião TIR bem como meios para o carregamento do mesmo
- c. Local descarga deverá ter acesso a camião TIR bem como meios para o descarregamento do mesmo;
- d. Tempo de carga/descarga
 - i. FTL – 3H para Carga e 3H para Descarga
 - ii. LTL – 30 A 60 MIN para Carga e 30 a 60 MIN para Descarga
 - iii. Tempo de Espera acarreta custos de 45€/h, máximo de 525€/dia

Seguro de Mercadorias

As mercadorias transportadas seguem ao abrigo da Convenção CMR e segundo apólice de CMR da TDV Group – Transport & Logistics. O Cliente deverá acondicionar a encomenda em embalagem fechada, resistente e adequada ao conteúdo e exigências específicas de transporte do bem, assim como a eventuais exigências específicas do destino.

O Valor de indemnização máximo é de 250.000,00€ por sinistro sendo aplicado conforme abaixo.

A indemnização por perda ou avaria, terá como limite, pelo Convenção CMR Art.23º o valor da mercadoria, não podendo, contudo, exceder 8,33 unidades de conta por Kg do peso bruto em falta. Entenda-se por unidades de conta, “DSE” direitos de saque especial”. Não é mais nem menos do que uma moeda de conversão imaginária adotada pelo FMI para as suas operações financeiras, que tem cotação diária no Banco Portugal.

O valor de DRE ao dia pode ser verificado no link: <https://bpstat.bportugal.pt/serie/12533639>

Assim, o cálculo da indemnização a pagar pelo Transportador é: Peso Bruto da mercadoria afetada X 8.33 x valor do Euro de acordo com a taxa de cambio.

O resultado será o limite da indemnização a pagar pelo Transportador, salvo se a mercadoria tiver um valor inferior, sendo então este o limite.

Caso o cliente pretenda a contratação de um seguro all risk deve informar a TDV Group, por escrito ou via portal.tdv.pt bem como enviar a Fatura Comercial com descrição e valor da mercadoria.

O cliente que cubra os seus riscos deve estar ciente que o direito de recobro será de acordo com a convenção CMR.

Tempos de Transito

Os Tempos de Trânsito abaixo são previstos, podendo existir alterações nos mesmos.

Exportação e Importação – Modo LTL

Destino	Saídas	Tempo de Trânsito	Obs
Madrid	Diárias	24/48h	
Outras Regiões Espanha	Diárias	72/96H	Serviço Via Madrid
Reino Unido	Diárias	96/120H	Depois Despacho
Itália	Diárias	96/120H	
França	Bi-Semanal	72/96H	
Bélgica/Holanda/Luxemburgo	Semanal	72/96H	
Países Bálticos	Semanal	120/144H	
Suíça	Semanal	72/96H	
Áustria/R.Checa/Eslovénia	Semanal	96/120H	
Croácia/Hungria	Semanal	120/144H	

Execução do Serviço

A TDV Group – Transport & Logistics, cumprirá a prestação de serviço segundo as condições gerais de prestação de serviço.

A ETD (Data de Partida) e ETA (Data de Chegada) são previsões, que poderão ser alteradas. As mesmas serão comunicadas via email ou via portal.tdv.pt. O cliente acompanhará o serviço em portal.tdv.pt onde terá acesso ao Tracking em Tempo Real do serviço bem como a possibilidade de obter prova de descarga.

O cliente será notificado via email, das matrículas, data e hora de recolha bem como por email aquando da entrega concretizada. De modo a garantir a qualidade do serviço, qualquer alteração por parte do cliente deve ser comunicada por escrito ao TDV Group – Transport & Logistics

Caso Especial: Envios para Reino Unido

Escolheu o Tratamento Aduaneiro com o TDV Group? Deve enviar a Fatura e Packing list atempadamente para customs@tdv.pt . O Atraso no envio da mesma poderá originar atrasos/cancelamentos de serviço.

Caso os despachos de importação sejam por conta do TDV Group os mesmos excluem o pagamento de IVA e/ou Direitos Aduaneiros. Caso o TDV Group – Transport & Logistics seja solicitado a pagar qualquer encargo adicional (nomeadamente, direitos aduaneiros) em nome do Cliente ou Destinatário, os mesmos serão repercutidos no preço a pagar pelo Cliente e, quando devidos pelo Destinatário, subsidiariamente, na cobrança dos valores a efetuar ao Destinatário. Os mesmos devem ser liquidados de imediato.

Exportação e Importação de/para Reino Unido, não está incluída na Tarifa o Transporte de Bens Alimentares.

Conselhos para Elaboração Despachos Aduaneiros de Exportação (PT-UK)

- Colocar isenção Artº14 do CIVA
- Número de volumes e peso bruto total
- Existe fatura de fornecedor? Pretende CCE? Deverá ser mencionado antes da emissão de despacho
- Todas as faturas devem mencionar o país de origem do material assim como número PTREX
- Está a faturar a um país terceiro? Deve mencionar delivery address de UK na fatura

Conselhos para Elaboração Despachos Aduaneiros de Importação (PT-UK)

- É importar requisitar os mesmos em pre lodgement
- Deve incluir o RSS01 statement
- GMR é feito pela TDV

Exclusões

TDV Road Freight não comercializa serviços “Consumer-to-Consumer”

Reclamações

A TDV Group – Transport & Logistics, não se responsabiliza por qualquer indemnização por atraso na entrega se nenhuma data foi requisitada pelo cliente e aceite pela TDV Group, por escrito.

Condições de Pagamento

Os serviços contratados devem ser liquidados dentro dos prazos acordados, conforme abertura de ficha de cliente e dados comunicados pelo TDV Group ao cliente. O não cumprimento dos prazos permitirá ao TDV Group – Transport & Logistics, suspender e/ou reter serviços correntes até ao pagamento integral das dividas bem como juros de mora à taxa legal acrescida de 4 pontos percentuais.

Subcontratação

O TDV Group – Transport & Logistics reserva-se no direito de subcontratar, para efeitos de cumprimento das obrigações assumidas em seu próprio nome, agentes e subcontratantes, ambos abrangidos pelas presentes Condições Gerais. As presentes condições gerais não poderão ser afastadas ou alteradas por qualquer das partes.

Artigo 3

TDV Parcels – Divisão Paqueteria do TDV Group – Transport & Logistics

Condições de cotação

As condições de cotação abaixo são validas salvo se requisitado um serviço em contrário:

1. A cotação tem por base as informações fornecidas pelo cliente tais como
 - a. Local de carga
 - b. Local descarga
 - c. Horários de carga e Descarga
 - d. Tipologia de Serviço
 - i. Carga Geral
 - e. Tempo de Trânsito
 - f. Peso e Volumes da Mercadoria

Alguma alteração nos pressupostos cotados inicialmente o TDV Group – Transport & Logistics revê-se no direito de retificar a cotação inicial.

2. A cotação tem por base os seguintes limites de peso e volumetria
 - a. Peso máximo de cada encomenda é de:
 - i. Máximo 40kgs para envios nacionais;
 - ii. Exportação europa até 31.50kg;
 - b. Comprimento de cada encomenda terá de ser entre 10 e 200 cm
 - c. A altura entre 15 e 60 cm
 - d. A Largura entre 5 e 80 cm, não podendo ultrapassar 2m3

	<i>Business Parcel (Nacional)</i>	<i>Business Parcel (Espanha)</i>
Peso	máx. 40 Kgs.	máx. 40 Kgs.
Comprimento	máx. 2,50 m	máx. 2,00 m
Largura	máx. 0,80 m	máx. 0,80 m
Altura	máx. 0,60 m	máx. 0,60 m
Diâmetro	máx. 3,00 m	máx. 3,00 m

	<i>EuroBusiness Parcel (Exportação Europa)</i>	<i>Business SmallParcel EuroBusiness</i>
Peso	máx. 31,5* Kgs.	máx. 3 Kgs.
Comprimento	máx. 2,00 m	máx. 0,40 m
Largura	máx. 0,80 m	O parcel deverá
Altura	máx. 0,60 m	ajustar-se à forma
Diâmetro	máx. 3,00 m	<i>SmallParcel</i>

Encomendas com medidas ou pesos diferenciados dos acima, terão de ser objeto de consulta previa.

Condições de Pagamento e Preço

Peso: o peso a faturar será exclusivamente o mencionado nas balanças eletrónicas aferidas, que se encontram nas instalações da GLS Portugal e/ou TDV. O TDV reserva-se o direito de aplicar o peso volumétrico (relação peso/volume).

Seguro de Mercadorias

A cotação do TDV Group – Transport & Logistics contempla na sua divisão TDV Parcels um seguro máximo por encomenda de 250€, salvo se contratado, por escrito, um seguro adicional por uma cobertura superior.

A TDV Parcels responde pelos prejuízos sofridos que sejam consequência do extravio, dano ou perda que a mercadoria sofra durante o transporte ou nas instalações do TDV Parcels quando tais factos lhe sejam comprovadamente imputáveis a título de dolo ou negligência grave, com os limites previstos. Tal responsabilidade encontra-se limitada à formulação de reservas precisas e completas por parte do destinatário aquando da entrega da encomenda. A TDV Parcels não será responsável por quaisquer danos que não apresentem um nexo de causalidade adequada com a sua conduta dolosa ou gravemente culposa.

A TDV Parcels não será responsável por danos futuros, danos indiretos ou lucros cessantes, maior ou de atos ou omissões por parte do Cliente, do destinatário ou de terceiro, designadamente: mau embalamento e acondicionamento; A responsabilidade da TDV Parcels fica ainda excluída quando a perda ou dano resultar dos riscos inerentes a qualquer dos seguintes factos: falta ou defeito da embalagem relativamente às mercadorias que, pela sua natureza, estão sujeitas a perdas ou danos quando não estão devidamente embaladas; manutenção, carga, arrumação ou descarga da mercadoria pelo expedidor/ cliente ou pelo destinatário ou por pessoas que atuem por conta destes; insuficiência ou imperfeição das marcas ou dos símbolos dos volumes, quando aplicáveis.

Em caso de vício aparente da mercadoria ou defeito da embalagem, o destinatário deve, no momento da aceitação da mercadoria, formular reservas precisas e completas. Se o destinatário receber a mercadoria sem formular reservas, presume-se que as mercadorias se encontravam em boas condições.

As reclamações contra a TDV Parcels deverão ser notificadas por escrito no prazo de 15 dias a contar da data de receção da encomenda. Se não for notificada atempadamente, a TDV Parcels não poderá ser responsabilizada. A reclamação deverá ser fundamentada e acompanhada de elementos justificativos do dano ou perda (guia de transporte, cópia da fatura de fornecedor, declaração não seguro e fotografias dos danos causados).

Execução do Serviço

A TDV Group – Transport & Logistics, cumprirá a prestação de serviço segundo as condições gerais de prestação de serviço.

O cliente acompanhará o serviço em portal.tdv.pt onde terá acesso ao Tracking em Tempo Real do serviço bem como prova imediata descarga.

O cliente será notificado via email com a confirmação do serviço bem aquando da entrega.

De modo a garantir a qualidade do serviço, qualquer alteração por parte do cliente deve ser comunicada por escrito ao TDV Group – Transport & Logistics

Embalagem e Conteúdo

O Cliente é responsável por todas as despesas e prejuízos resultantes da inexatidão ou insuficiência das indicações que constam na guia de transporte e/ou informação eletrónica de expedição relativas à mercadoria e ao destinatário e que por ele tenham sido prestadas. Caso haja, por parte do Cliente ou da TDV Parcels, falta de informação eletrónica, incorreta

etiquetagem ou identificação dos volumes, a TDV Parcels entrará em contacto com o Cliente e por defeito a mercadoria será retida os dias necessários até à clarificação da situação. Ficam excetuados os casos em que ficou previamente acordado com o Cliente que quando tal situação aconteça, a TDV Parcels está autorizada a proceder à correção da situação e proceder ao transporte até ao destinatário.

O Cliente deverá acondicionar a encomenda em embalagem fechada, resistente e adequada ao conteúdo e exigências específicas de transporte do bem, assim como a eventuais exigências específicas do destino. Caso contrário, a encomenda será transportada por conta e risco do expedidor, ficando a TDV Parcels desresponsabilizada por qualquer ocorrência com a mesma. O Cliente responde por todos os danos causados em encomendas de terceiros ou em material da TDV Parcels devido a defeitos das mercadorias ou embalagens expedidas pelo Cliente.

O Cliente é igualmente responsável pela entrega de toda a documentação necessária ao apropriado transporte nos termos da legislação aplicável, assim como pela prestação de informações e pelo correto preenchimento da guia de transporte. O Cliente deverá reembolsar o TDV pelo pagamento de coimas, relativas à inexatidão ou insuficiência das indicações da guia de transporte ou documento equivalente do Cliente, consequência de fiscalização por parte das autoridades competentes.

Exclusões

TDV Parcels não presta serviços de transportes nas seguintes condições

- Valor superior a € 5.000,00 (cinco mil euros), salvo autorização expressa da TDV Parcels (Seguro máximo 250€, salvo se contratado em contrário).
- Constituem um perigo para a vida humana ou animal
- Material poluente e/ou ADR, ou que comporte o risco de manchar ou danificar outras mercadorias transportadas pela TDV Parcels
- Produtos perecíveis, isto é, Bens alimentares ou outros bem frágeis sensíveis a temperaturas
- Quando o seu transporte, importação ou exportação seja proibido por legislação aplicável

Caso o cliente confie à TDV Parcels produtos que constem das exclusões anteriormente referenciadas, omitindo tal facto à TDV Parcels, o mesmo será exclusivamente responsável por quaisquer danos que o eventual transporte possa causar à TDV Parcels ou a terceiros.

Cobranças

Os montantes máximos para cobrança admitidos pela TDV Parcels são de € 500 (quinhentos euros) e € 4000 (quatro mil euros) conforme os mesmos sejam efetuados em numerário ou em cheque, respetivamente. A não liquidação do reembolso, a pagar pelo destinatário, inviabiliza a entrega da encomenda, podendo a mesma ser devolvida ou reagendada uma segunda entrega. O cliente dispõe de 30 (trinta) dias, a contar da data do envio do reembolso, para apresentar reclamações sobre o referido reembolso acordado com a TDV Parcels. Quando o pagamento for feito por cheque, a TDV Parcels não se responsabiliza por quaisquer vícios dos cheques emitidos pelos destinatários, nomeadamente: veracidade do emissor e data de emissão; 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; emissão de cheques por entidades diferentes do destinatário; cheques visados.

A TDV Parcels, no caso de perda ou extravio de um cheque, é responsável por solicitar ao cliente a anulação do cheque em causa bem como a emissão de um novo cheque no mesmo montante assumindo aquela os eventuais custos da anulação.

Qualquer Serviço de Transporte na modalidade de Entrega Mediante Reembolso ou “Cash on Delivery” (COD) é prestado ao Expedidor com base no pressuposto e entendimento mútuo de que a TDV Parcels age apenas como agente do Expedidor na recolha do numerário ou cheque não tendo a TDV Parcels poderes para obrigar o Expedidor nem para concluir em nome deste qualquer acordo com o Destinatário do Serviço de Transporte na modalidade de Entrega Mediante Reembolso (COD). O Expedidor deve observar os procedimentos e cumprir as suas obrigações específicas em matéria de combate ao branqueamento de capitais em conformidade com a lei aplicável.

Condições de Pagamento

Os serviços contratados devem ser liquidados dentro dos prazos acordados, conforme abertura de ficha de cliente e dados comunicados pela TDV Group ao cliente. O não cumprimento dos prazos permitirá ao TDV Group – Transport & Logistics, suspender e reter serviços correntes até ao pagamento integral das dividas bem como juros de mora á taxa legal acrescida de 4 pontos percentuais.

Caso o TDV Group – Transport & Logistics seja solicitado a pagar qualquer encargo adicional (nomeadamente, direitos aduaneiros) em nome do Cliente ou Destinatário, os mesmos serão repercutidos no preço a pagar pelo Cliente e, quando devidos pelo Destinatário, subsidiariamente, na cobrança dos valores a efetuar ao Destinatário. Os mesmos devem ser liquidados de imediato.

Subcontratação

O TDV Group – Transport & Logistics reserva-se no direito de subcontratar, para efeitos de cumprimento das obrigações assumidas em seu próprio nome, agentes e subcontratantes, ambos abrangidos pelas presentes Condições Gerais. As presentes condições gerais não poderão ser afastadas ou alteradas por qualquer das partes.

Artigo 4

TDV Distribution & Warehousing – Divisão de Frete Marítimo e Aéreo do TDV Group – Transport & Logistics

Condições de cotação

As condições de cotação abaixo são validas salvo se requisitado um serviço em contrário:

1. A cotação tem por base as informações fornecidas pelo cliente tais como
 - a. Local de carga
 - b. Local descarga
 - c. Horários de carga e Descarga
 - d. Tipologia de Serviço
 - i. Carga Geral, ADR ou Carga Refrigerada
 - e. Tempo de Trânsito
 - f. Peso e Volumes da Mercadoria
 - g. Tipo de Embalagem
 - h. Condições Especificas de exigência contratual por ex: datas, horas fixas recolhidas/entregas

Alguma alteração nos pressupostos cotados inicialmente a TDV Group – Transport & Logistics revê-se no direito de retificar a cotação inicial.

2. A cotação tem por base uma rubrica de frete valida por 15 dias e uma rubrica taxa de combustível que pode consultar em: www.tdv-group.com/pt-pt/sobretaxafuel
 - a. A cotação pode incluir outras rubricas de serviços adicionais
3. A cotação tem por base os seguintes pressupostos
 - a. O horário de recolha e entrega entre as 09:00 e as 17:00;
 - b. Local de carga deverá ter acessos a camião TIR bem como meios para o carregamento do mesmo
 - c. Local descarga deverá ter acessos a camião TIR bem como meios para o descarregamento do mesmo;
 - d. Tempo de carga/descarga
 - i. FTL – 3H para Carga e 3H para Descarga
 - ii. LTL – 30 A 60 MIN para Carga e 30 a 60 MIN para Descarga
 - iii. Tempo de Espera acarreta custos de 45€/h, máximo de 525€/dia
 - e. Caso sejam necessários serviços adicionais, cobranças, retornos, taillift devem ser informados atempadamente.

Custos Adicionais

Contrarreembolso (COD) – 4€

Seguro de Mercadorias

As mercadorias transportadas seguem ao abrigo da Convenção CMR e segundo apólice de CMR da TDV Group – Transport & Logistics. O Cliente deverá acondicionar a encomenda em embalagem fechada, resistente e adequada ao conteúdo e exigências específicas de transporte do bem, assim como a eventuais exigências específicas do destino.

O Valor de indemnização máximo é de 250.000,00€ por sinistro sendo aplicado conforme abaixo.

A indemnização por perda ou avaria, terá como limite, pelo Convenção CMR Art.23º o valor da mercadoria, não podendo, contudo, exceder 8,33 unidades de conta por Kg do peso bruto em falta. Entenda-se por unidades de conta, “DSE” direitos de saque especial”. Não é mais nem menos do que uma moeda de conversão imaginária adotada pelo FMI para as suas operações financeiras, que tem cotação diária no Banco Portugal.

O valor de DRE ao dia pode ser verificado no link: <https://bpstat.bportugal.pt/serie/12533639>

Assim, o cálculo da indemnização a pagar pelo Transportador é : Peso Bruto da mercadoria afetada X 8.33 x valor do Euro de acordo com a taxa de cambio.

O resultado será o limite da indemnização a pagar pelo Transportador, salvo se a mercadoria tiver um valor inferior, sendo então este o limite.

Caso o cliente pretenda a contratação de um seguro all risk deve informar a TDV Group, por escrito bem como enviar a Fatura Comercial com descrição e valor da mercadoria.

O cliente que cubra os seus riscos deve estar ciente que o direito de recobro será de acordo com a convenção CMR.

Tempos de Transito & Routing

Routing		Sul	Centro	Viseu	Porto	Norte	Trás os Montes	C.B e A.Alentejo	Baixo Alentejo	Algarve
Local de Carga	1000-2999	3000-3199	3200-3699	3700-4599	4600-4999	5000-5999	6000 a 7199	7200-7999	8000-8999	
1000-2999		1	1	2	2	2	4	3	4	4
3000-3199		2	1	2	1	1	3	3	4	4
3200-3699		2	2	2	2	2	3	3	4	4
3700-4599		2	1	2	1	1	3	3	4	4
4600-4999		3	2	2	2	2	3	3	4	4
5000-5999		4	4	4	4	4	4	4	4	4
6000-7199		3	3	3	3	3	4	3	4	4
7200-7999		4	4	4	4	4	4	4	4	4
8000-8999		4	4	4	4	4	4	4	4	4
9000-9999	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Tempos de Trânsito										
Zona 1	24H									
Zona 2	24H									
Zona 3	48H									
Zona 4	48H									

Execução do Serviço

A TDV Group – Transport & Logistics, cumprirá a prestação de serviço segundo as condições gerais de prestação de serviço.

A recolha será efetuado sempre no dia seguinte à adjudicação via email ou portal.tdv.pt, salvo se instruções em contrário

A ETD (Data de Partida) e ETA (Data de Chegada) são previsões, que poderão ser alteradas. As mesmas serão comunicas via email ou via portal.tdv.pt. O cliente acompanhará o serviço em portal.tdv.pt onde terá acesso ao Tracking em Tempo Real do serviço bem como a possibilidade de prova descarga.

O cliente será notificado via email, das matrículas, data e hora de recolha bem como por email aquando da entrega concretizada. De modo a garantir a qualidade do serviço, qualquer alteração por parte do cliente deve ser comunicada por escrito ao TDV Group – Transport & Logistics

Cobranças

A não liquidação do reembolso, a pagar pelo destinatário, inviabiliza a entrega da encomenda, podendo a mesma ser devolvida ou reagendada uma segunda entrega. O cliente dispõe de 30 (trinta) dias, a contar da data do envio do reembolso, para apresentar reclamações sobre o referido reembolso acordado com a TDV Group – Transport & Logistics. Quando o pagamento for feito por cheque, a TDV Group – Transport & Logistics não se responsabiliza por quaisquer vícios dos cheques emitidos pelos destinatários, nomeadamente: veracidade do emissor e data de emissão; 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; emissão de cheques por entidades diferentes do destinatário; cheques visados.

A TDV Group – Transport & Logistics, no caso de perda ou extravio de um cheque, é responsável por solicitar ao cliente a anulação do cheque em causa bem como a emissão de um novo cheque no mesmo montante assumindo aquela os eventuais custos da anulação.

Qualquer Serviço de Transporte na modalidade de Entrega Mediante Reembolso ou “Cash on Delivery” (COD) é prestado ao Expedidor com base no pressuposto e entendimento mútuo de que a TDV Group – Transport & Logistics age apenas como agente do Expedidor na recolha do numerário ou cheque não tendo a TDV Group – Transport & Logistics poderes para obrigar o Expedidor nem para concluir em nome deste qualquer acordo com o Destinatário do Serviço de Transporte na modalidade de Entrega Mediante Reembolso (COD). O Expedidor deve observar os procedimentos e cumprir as suas obrigações específicas em matéria de combate ao branqueamento de capitais em conformidade com a lei aplicável.

Exclusões

TDV Distribution & Warehousing não comercializa serviços “Consumer-to-Consumer”

Reclamações

A TDV Group – Transport & Logistics, não se responsabiliza por qualquer indenização por atraso na entrega se nenhuma data foi pedida pelo cliente e aceite pela TDV Group, por escrito.

Condições de Pagamento

Os serviços contratados devem ser liquidados dentro dos prazos acordados, conforme abertura de ficha de cliente e dados comunicados pela TDV Group ao cliente. O não cumprimento dos prazos permitirá a TDV Group – Transport & Logistics, suspender e reter serviços correntes até ao pagamento integral das dívidas bem como juros de mora à taxa legal acrescida de 4 pontos percentuais.

Caso o TDV Group – Transport & Logistics seja solicitado a pagar qualquer encargo adicional (nomeadamente, direitos aduaneiros) em nome do Cliente ou Destinatário, os mesmos serão repercutidos no preço a pagar pelo Cliente e, quando devidos pelo Destinatário, subsidiariamente, na cobrança dos valores a efetuar ao Destinatário. Os mesmos devem ser liquidados de imediato.

Subcontratação

O TDV Group – Transport & Logistics reserva-se no direito de subcontratar, para efeitos de cumprimento das obrigações assumidas em seu próprio nome, agentes e subcontratantes, ambos abrangidos pelas presentes Condições Gerais. As presentes condições gerais não poderão ser afastadas ou alteradas por qualquer das partes.