

## TERMINI E CONDIZIONI SPECIALI - MEDIAZIONE INSOLUTI

Si prega di leggere attentamente i presenti termini e condizioni relativi al servizio Mediazione Insoluti. Scaricando, installando, copiando, accedendo o utilizzando tutto o una qualsiasi parte del servizio Mediazione Insoluti, lei accetta i presenti termini e i Termini e le Condizioni Generali del servizio di Mediazione Insoluti. Se accetta i presenti termini per conto di un'azienda o di qualsiasi altra persona giuridica o per conto di un'altra persona, lei dichiara e garantisce di avere piena autorità per vincolare tale persona, azienda o persona giuridica ai presenti termini. Lei accetta che i presenti termini siano applicabili allo stesso modo di qualsiasi accordo negoziato per iscritto e da lei sottoscritto. Se non accetta i presenti termini, non potrà scaricare, installare, copiare, accedere o utilizzare il servizio Mediazione Insoluti.

### ■ DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

#### 1. INFORMAZIONI GENERALI

Mediazione Insoluti è un servizio di mediazione che Alpega fornisce per facilitare la riscossione delle fatture non pagate emesse da aziende di trasporto a carico di spedizionieri. Non è un servizio di recupero crediti.

Si tratta di un servizio "best effort", pertanto Alpega non può garantire un esito positivo. Il valore aggiunto del ruolo di mediazione di Alpega consiste nella possibilità di esercitare pressione sul debitore con alcuni provvedimenti e l'eventuale sospensione o cancellazione del contratto di servizio.

#### 2. REQUISITI

L'accettazione di un caso da parte di Alpega è soggetta al soddisfacimento di alcuni requisiti. Questi sono elencati nei Termini e condizioni, e i più importanti sono:

- Sia l'azienda emittente che quella ricevente, come indicate nella fattura non pagata, devono essere già clienti di Alpega.
- L'offerta originale deve essere stata trovata sulla borsa carichi di Alpega.
- La fattura non pagata deve essere scaduta da almeno 30 giorni, ma da non più di un anno dalla data di scadenza originale.
- Il lavoro svolto non deve essere oggetto di controversie.
- I documenti a supporto del caso devono essere inoltrati ad Alpega entro due settimane dall'apertura della pratica.

I documenti da inoltrare ad Alpega sono:

- una copia della fattura non pagata,
- una copia dell'ordine di trasporto,
- una copia del CMR, e
- una copia stampata dell'offerta (che dimostri che la fattura sia legata a un'offerta originariamente pubblicata dal debitore sulla borsa carichi Alpega).

#### 3. PROCEDIMENTO

Fase 1 "Attivare una richiesta di mediazione per insoluto": il Ricorrente che decide di attivare una richiesta di mediazione potrà trovare, nel "Menu" della borsa carichi, un modulo online da compilare in ogni sua parte.

Fase 2 "Invio della documentazione di supporto": l'azienda di trasporti invia via e-mail o via fax tutti i documenti richiesti al Servizio clienti Alpega.

Fase 3 "Accettazione del caso": Alpega si accerterà che tutti i documenti siano disponibili e corretti e che tutti i requisiti siano soddisfatti. Se il caso verrà accettato, Alpega ne avvierà la gestione; contrariamente, il Ricorrente verrà informato dell'impossibilità di procedere.

Fase 4 "Gestione del caso": a seconda delle caratteristiche del caso, Alpega attiverà una serie di misure nei confronti del debitore, con l'obiettivo di ottenere il pagamento della fattura.

Fase 5 "Chiusura del caso": quando si raggiunge un risultato finale, il caso viene chiuso e il Ricorrente viene informato dell'esito. Se l'esito è positivo, l'importo relativo verrà addebitato in fattura.

### ■ TERMINI E CONDIZIONI SPECIALI - MEDIAZIONE INSOLUTI

#### 1. INFORMAZIONI GENERALI

L'utilizzo del servizio di Mediazione Insoluti è regolato dai Termini e Condizioni Generali di Alpega e dai Termini e Condizioni Speciali di seguito riportati. Lo scopo di questi Termini e Condizioni Speciali è quello di fornire informazioni sui diritti e sugli obblighi delle parti in relazione all'utilizzo del servizio di Mediazione Insoluti.

Le definizioni stabilite nei Termini e Condizioni Generali si applicano ai presenti Termini e Condizioni Speciali, salvo ove diversamente indicato.

#### 2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE INSOLUTI

##### 2.1 Descrizione del servizio

Mediazione Insoluti è il servizio che Alpega offre a un cliente (di seguito denominato "Ricorrente") per mediare tra il Ricorrente e un altro cliente (di seguito denominato "Debitore") circa una fattura non pagata relativa a un'offerta trovata sulla borsa carichi di Alpega (di seguito il "Caso").

Questo servizio di mediazione è un servizio "best effort" con l'obiettivo di facilitare il pagamento di una fattura insoluta da parte del Debitore. Tuttavia, Alpega non svolge il ruolo di società di recupero crediti per conto del Ricorrente.

##### 2.2 Requisiti di accettazione

Affinché Alpega accetti di elaborare un Caso, devono essere soddisfatte le seguenti condizioni: Per il Ricorrente:

- Il Ricorrente deve essere cliente di Alpega.
- La fattura non pagata deve essere scaduta da almeno 30 giorni, ma da non più di un anno dalla data di scadenza originale.
- È necessario fornire una prova (ad es. mediante screenshot o e-Confirm) del fatto che l'offerta originale sia stata trovata sulla borsa carichi Alpega.

Per il Debitore:

- L'azienda debitrice non deve essere fallita o in procinto di fallire.
- Il Debitore deve essere un cliente di Alpega.

Tra il Ricorrente e il Debitore:

- Non devono essere già state avviate azioni legali contro il Debitore.
- Il lavoro svolto non deve essere oggetto di controversie.

Se una o più condizioni di cui sopra non vengono soddisfatte, il Caso non sarà accettato e Alpega non intraprenderà alcuna azione per conto del Ricorrente.

##### 2.3 Livello di servizio

Mediazione Insoluti è un servizio "best effort", il che significa che Alpega non garantisce la buona riuscita del Caso.

### 3. DESCRIZIONE GENERALE DEL SERVIZIO E OBBLIGHI

#### 3.1 Apertura del caso

Il Ricorrente è tenuto a fornire le informazioni richieste sul modulo online del servizio Mediazione Insoluti.

#### 3.2 Documenti a supporto del Caso

Oltre al rispetto delle condizioni specificate nell'articolo 2.2, il Ricorrente dovrà obbligatoriamente fornire i seguenti documenti di supporto:

- una copia della fattura non pagata,
- una copia dell'ordine di trasporto,
- una copia del CMR, e
- una copia stampata dell'offerta (che dimostri che la fattura sia legata a un'offerta originariamente pubblicata dal debitore sulla borsa carichi Alpega).

I documenti devono essere inviati via fax o via e-mail al Servizio Assistenza clienti di Alpega entro due settimane dalla compilazione del modulo online, altrimenti il Caso verrà automaticamente archiviato e il Servizio Assistenza clienti di Alpega non intraprenderà ulteriori azioni.

### **3.3 Convalida del Caso**

Una volta ricevuti tutti i documenti e le informazioni del caso, il Servizio Assistenza clienti di Alpega provvederà a verificare e a registrare il Caso. Se i requisiti di accettazione vengono soddisfatti, il Servizio Assistenza clienti di Alpega convaliderà il Caso e ne informerà il Ricorrente. Il servizio di mediazione sarà quindi attivato.

### **3.4 Gestione del caso**

Dopo aver attivato il servizio di mediazione, il Servizio di assistenza clienti Alpega definirà e implementerà un piano di azione, a seconda delle caratteristiche del caso.

### **3.5 Archiviazione del caso**

Il caso verrà archiviato se:

- i documenti di supporto non vengono forniti entro due settimane dalla ricezione del modulo online,
- i requisiti di accettazione non vengono soddisfatti (e il caso non è pertanto convalidato),
- il caso viene risolto, cioè il Ricorrente riceve il pagamento (totale o parziale) da parte del debitore,
- l'esito del caso è negativo, cioè Alpega non riesce a ottenere il pagamento,
- sono trascorsi 12 mesi dalla data di attivazione, il caso non è ancora stato risolto e il ricorrente chiede l'archiviazione del caso.

## **4. PREZZO**

Tutti i dettagli e le informazioni relative al Prezzo sono disponibili su Teleroute.

Il Prezzo dovuto ad Alpega a fronte del Servizio di Mediazione Insoluti consisterà nei corrispettivi, che saranno definiti e calcolati in conformità alle disposizioni e alle tariffe confermate e concordate al momento della sottoscrizione del servizio (tariffa fissa e/o percentuale della fattura oggetto del servizio). Il Prezzo sarà corrisposto all'atto della convalida del caso da parte di Alpega.

Tutti i Prezzi saranno in EURO al netto delle imposte.

## **5. RISOLUZIONE**

Il Ricorrente può risolvere il caso senza spese in qualsiasi momento prima della comunicazione dell'attivazione del servizio da parte dell'Assistenza clienti di Alpega. Se il Ricorrente risolve la pratica dopo tale data, i corrispettivi saranno comunque addebitati.

## **6. RESPONSABILITÀ**

Alpega svolge solo un ruolo di mediazione e non si assume alcuna responsabilità per qualsiasi perdita o danno diretto o indiretto subito dal Ricorrente come conseguenza del servizio di mediazione.