



## TERMOS E CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS GIVT

### VERSÃO 1.9 PT

#### DEFINIÇÕES

##### § 1

Os termos utilizados nestes Termos e condições dos Serviços GIVT (doravante designados como “**Termos e condições**”) terão os seguintes significados:

1. **Contrato** – um contrato celebrado entre o Cliente e a GIVT relativamente a reclamações por danos decorrentes do incumprimento do contrato de transporte aéreo; com tal reclamação baseada numa procuração concedida pelo Cliente à GIVT, e/ou ao Parceiro da GIVT (“**Contrato com Procuração (POA)**”); ou mediante cessão fiduciária dos montantes em dívida como danos por incumprimento do contrato de transporte aéreo (“**Contrato com Cessão**”);
2. **Montante em dívida** – o montante devido ao Cliente pela Parte sujeita a obrigação, em virtude do incumprimento do contrato de transporte aéreo, pago a título de indemnização por danos decorrentes de: voos atrasados; voos cancelados; recusa de embarque; danos, atrasos ou perdas da bagagem ou perda decorrente de outros custos relacionados com os eventos supramencionados;
3. **Moeda base** – Euro (EUR);
4. **Reclamação** – um pedido de compensação com base nas disposições do Regulamento (CE) n.º 261/2004, devido a voos atrasados; voos cancelados; recusa de embarque; ou outras perdas resultantes da violação de um contrato de transporte aéreo, incluindo o montante devido;
5. **Formulário de reclamação de indemnização** (ou o “**Formulário de reclamação**”) – pedido de celebração de um Contrato apresentado pelo Cliente por meio eletrónico, via Web site ou através da Linha Direta da GIVT e posteriormente guardado no sistema TIC, sujeito a verificação pela GIVT;
6. **Cliente** – pessoa que enviou um formulário de reclamação de indemnização;
7. **Banco do Cliente** – banco onde se encontra domiciliada a conta bancária do Cliente indicada pelo mesmo;
8. **Comissão** – remuneração da GIVT pelos serviços prestados. O valor da Comissão é especificado na Lista de Preços;
9. **Compensação** – a quantia de dinheiro paga pela Parte sujeita a obrigação;
10. **GIVT** – a entidade prestadora de Serviços, ou seja, GIVT AG, com sede social em Zug, Suíça, Dammstrasse 19, CH-6300 Zug, Suíça;
11. **Parceiro de negócio da GIVT** – uma entidade comercial que, com base numa relação contratual com a GIVT, se compromete a redirecionar a sua base de clientes para o Web site da GIVT para registar uma reclamação de compensação por um voo com perturbações;
12. **Linha Direta da GIVT** – o serviço telefónico que disponibiliza informações acerca dos Serviços da GIVT e que aceita a apresentação de Formulários de Reclamação de Indemnização, podendo ser acedida através do número de telefone indicado no Web site;
13. **Parceiro GIVT** – consultor jurídico ou procurador instruído pela GIVT para executar o Contrato, autorizado a fornecer assistência legal de acordo com a legislação aplicável;
14. **Taxa GIVT** – taxa de câmbio aplicada entre a Moeda Estrangeira e a Moeda Base. A Taxa GIVT é aplicável apenas para pagamentos efetuados a Clientes numa Moeda Estrangeira. A Taxa GIVT encontra-se publicada no Web site ou, em alternativa, é comunicada pela GIVT ao Cliente;

15. **Moeda Estrangeira (FCY)** – uma moeda diferente da moeda base. A Moeda Estrangeira em que é efetuado o pagamento é sempre selecionada pelo Cliente;
16. **Compensação Líquida** – a Compensação após dedução da Comissão, calculada de acordo com o §5;
17. **Parte sujeita a obrigação** – uma entidade que é parte integrante num contrato de transporte aéreo celebrado com o Cliente e que está vinculada pelas obrigações especificadas no Regulamento (CE) n.º 261/2004 e na Convenção para a Unificação de Certas Regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional, aberta para assinatura em Montreal, a 28 de maio de 1999;
18. **Lista de Preços** – uma lista de taxas para o fornecimento dos Serviços pela GIVT. A Lista de preços é parte integrante destes Termos e condições;
19. **Pessoa que recomenda** – uma pessoa singular, que é um consumidor, e que tenha sido indicada como a pessoa que recomendou os Serviços GIVT a um novo Cliente, por um novo cliente durante a apresentação de um Formulário de Reclamação de Indemnização;
20. **Regulamento (CE) n.º 261/2004** – Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91; ou outros atos jurídicos que possam ser invocados para fundamentar pedidos de indemnização por danos decorrentes de violação dos termos e condições do contrato de transporte aéreo; e/ou da Convenção para a Unificação de Certas Regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional, aberta para assinatura em Montreal, a 28 de maio de 1999;
21. **Tratamento** – um conjunto de ações legais adotadas pela GIVT, ou pelo Parceiro da GIVT, visando a recuperação da Reclamação com base no Contrato;
22. **Web site** – conjunto de páginas Web interrelacionadas, disponível em [www.givt.com](http://www.givt.com), e acessível através de equipamentos TIC com acesso à Internet;
23. **Dia útil** – qualquer dia útil, de segunda a sexta-feira, que não seja feriado nacional.

## PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE FORMULÁRIOS DE RECLAMAÇÃO DE INDEMNIZAÇÃO

### § 2

1. Um Formulário de Reclamação de Indemnização pode ser enviado à GIVT sem a obrigação de qualquer uma das partes concluir o Contrato.
2. Ao enviar um Formulário de Reclamação de Indemnização, os Clientes confirmam que:
  - aceitam os Termos e condições;
  - têm pelo menos 18 anos de idade e têm capacidade legal para assinar o Contrato, uma procuração ou quaisquer outros documentos associados, ou possuem uma autorização válida para representar um terceiro;
  - os dados que apresentaram encontram-se completos, verdadeiros e não violam os direitos de terceiros;
  - não atribuíram a Reclamação a terceiros, e não se encontra nenhuma disputa legal pendente entre o Cliente e a Parte sujeita a obrigação, em relação ao Montante em dívida.
3. A GIVT verificará o Formulário de Reclamação de Indemnização e poderá solicitar informações adicionais a serem fornecidas pelo Cliente, relativamente à base da Reclamação. Quaisquer dados ou ficheiros necessários para verificação da Reclamação devem ser fornecidos através do Web site, comunicados através da Linha Direta da GIVT, ou enviados por meio eletrónico, na forma de e-mail, para [info@givt.com](mailto:info@givt.com).
4. A GIVT reserva-se o direito de recusar sem justificação o Formulário de Reclamação de Indemnização, que lhe seja enviado. O Cliente será informado de tal recusa através de um e-mail para o endereço de e-mail especificado no Formulário de Reclamação de Indemnização, enviado imediatamente após a verificação.

## CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

### § 3

1. O Contrato relativo à prestação de serviços pela GIVT ao Cliente pode ser celebrado como:

- um Contrato com Procuração (POA);
- ou
- um Contrato com Cessão.

2. A GIVT reserva-se o direito de, a seu próprio critério, selecionar o formato do Contrato a ser proposto ao Cliente.
3. Um Contrato na forma de um Contrato com Procuração (POA) é celebrado pelo Cliente aceitando estes Termos e condições, e enviando uma procuração assinada à GIVT.
4. Um Contrato na forma de um Contrato com Cessão é celebrado pelo Cliente aceitando estes Termos e condições, e enviando um contrato assinado, incluindo cessão fiduciária, à GIVT.
5. Após a realização do Contrato, o Cliente compromete-se a fornecer, mediante pedido da GIVT, originais de todos os documentos que a GIVT especificar como necessários para a execução do Contrato e para prosseguir com a Reclamação. Em particular, se não for possível ao Cliente enviar o bilhete de avião (seja em cópia impressa ou em formato eletrônico), o Cliente autoriza a GIVT a transferir uma cópia eletrônica do bilhete de avião da Parte sujeita a obrigação.
6. Os Clientes declaram que:
  - a) têm direito a uma compensação financeira da Parte sujeita a obrigação decorrente do incumprimento do contrato de transporte aéreo;
  - b) não interpuseram qualquer reclamação à Parte sujeita à obrigação em relação ao objeto do Contrato;
  - c) não confiaram o desempenho do objeto do Contrato a nenhuma outra entidade;
  - d) não renunciaram às suas Reclamações no que respeita ao objeto do Contrato, incluindo, em particular, ao abrigo de uma resolução ou de qualquer outro contrato;
  - e) não celebraram qualquer contrato com a Parte sujeita a obrigação que resulte na diminuição do montante daquelas Reclamações abrangidas pelo objeto do Contrato e também que não tenham débitos pendentes com a Parte sujeita a obrigação, que possam conferir à Parte sujeita a obrigação o direito de regularizar mutuamente tais reclamações;
  - f) estão cientes de que a GIVT terá o direito exclusivo de determinar a execução do Contrato e rejeitar uma proposta de acordo envolvendo um reconhecimento parcial da dívida, ou a aceitação de um voucher – exceto se a GIVT determinar que um resultado mais favorável é improvável ou impossível no que diz respeito à reclamação do Cliente constituir o objeto do Contrato;
  - g) estão cientes de que a GIVT é a única entidade com direito a receber uma compensação monetária da Parte sujeita a obrigação durante todo o período de vigência do Contrato;
  - h) não renunciarão às suas reclamações em relação à Parte sujeita a obrigação e não celebrarão uma proposta de acordo ou acordo que obrigue o Cliente a assinar um acordo com a Parte sujeita a obrigação, exceto que tenha notificado a GIVT de tal proposta ou acordo e tenha obtido o consentimento prévio da GIVT para a celebração de tal proposta de acordo ou acordo;
  - i) obtiveram o consentimento de outros passageiros para adicioná-los à Reclamação, no caso de outros passageiros serem adicionados à Reclamação;
  - j) encaminharão, de imediato, para a GIVT qualquer informação que se encontre em sua posse relacionada com o objeto do Contrato e quaisquer documentos e declarações solicitadas pela GIVT, em avaliação da GIVT, que sejam úteis à execução do Contrato;

No caso de um Contrato com Cessão, o Cliente declara ainda que:

- k) tem o direito de dispor do direito ao Montante em dívida, o qual se encontra isento de vícios jurídicos e não serve de garantia a pedidos de indemnização de quaisquer terceiros, e que o seu direito de dispor do seu direito ao Montante em dívida não foi excluído nem se encontra limitado por contrato nem pela legislação;
- l) o Montante em dívida abrangido pela cessão fiduciária não foi penhorado em nenhum processo que vise o cumprimento de uma obrigação nem em qualquer processo de execução e não está incluído em nenhum processo de concordata ou de falência;
- m) o Montante em dívida, sendo o objeto da disposição do Cliente, não foi objeto de qualquer outra atribuição;

- n) não praticará quaisquer atos que visem a cobrança do Montante em dívida junto da Parte sujeita a obrigação durante a vigência do Contrato, no que diz respeito à cessão fiduciária do Montante em dívida.
7. O Cliente compromete-se a notificar a GIVT na eventualidade de alguma das declarações supra ser inconsistente face ao estado factual antes da realização do Contrato. A GIVT decidirá, a seu exclusivo critério e tomando em consideração qualquer notificação do Cliente em relação a inconsistências com o estado factual, seja para aceitar ou rejeitar o caso do Cliente, conforme apresentado pelo Formulário de Reclamação de Indemnização.

## **ÂMBITO DO CONTRATO**

### **§ 4**

1. O Contrato é celebrado durante o tempo que for necessário para executar completamente o Montante em dívida devido da Parte sujeita a obrigação por conta da Reclamação, seja durante a fase que antecede o julgamento, julgamento em tribunal e/ou processo de execução.
2. A GIVT deve:
  - a) efetuar uma análise da existência de fundamentos de facto e de direito para a exigência do Montante em dívida à Parte sujeita a obrigação;
  - b) representar o Cliente ou cobrar os Montantes em dívida, em sua representação da GIVT, na fase das negociações que antecedem o processo judicial, junto da Parte sujeita a obrigação e junto da autoridade responsável por garantir o cumprimento das disposições do Regulamento (CE) n.º 261/2004 (NEB, National Enforcement Body, Organismo nacional de execução) ou junto de uma entidade de resolução de litígios com consumidores no âmbito da Resolução Alternativa de Litígios;
  - c) cobrar uma compensação no tribunal;
  - d) manter o Cliente informado sobre o desempenho do Contrato por e-mail ou telefone, para o endereço de e-mail ou número de telefone especificado no Formulário de Reclamação de Indemnização.
3. Se a Parte sujeita a obrigação não efetuar o pagamento do Montante em dívida ou não apresentar uma proposta aceitável dentro dos prazos estabelecidos, a GIVT tem o direito a dar início a ações judiciais ou administrativas com vista a recuperar o Montante em dívida, sem que seja necessário obter o consentimento prévio do Cliente. Neste caso, a GIVT compromete-se a assumir:
  - a) as despesas com advogado durante o julgamento;
  - b) as custas judiciais; e
  - c) as despesas com advogados substitutos ou despesas de viagem do advogado relativas a viagens devidas a sessões judiciais ou audiências.
4. Caso a sentença conceda indemnizações ou outra compensação, a GIVT terá o direito de cobrar todos os custos e taxas judiciais efetivamente concedidos pelo tribunal por conta dos custos já cobertos.
5. O Cliente compromete-se a assinar todos e quaisquer documentos exigidos para procedimentos internos ou extrajudiciais, incluindo uma procuração específica do GIVT para prosseguir com a Reclamação.

## **REMUNERAÇÃO E PAGAMENTOS**

### **§ 5**

1. A GIVT compromete-se a transferir a Remuneração Líquida para o Cliente no prazo de 14 Dias Úteis após a Compensação ser recebida na conta bancária da GIVT. A Compensação Líquida será então transferida para a conta bancária indicada pelo Cliente.
2. Em consideração ao cumprimento do Contrato, a GIVT tem o direito de receber a Comissão.
3. A cláusula § 5, ponto 2, não se aplica aos Clientes que celebraram um Contrato com a GIVT, através do Parceiro de negócio da GIVT, caso tais Clientes sejam informados acerca de quaisquer outras comissões que não a especificada no § 5, ponto 2, ou indicados na Lista de preços, antes da realização do Contrato através da Linha Direta da GIVT ou por e-mail.

4. A Comissão é calculada com base em todos os pagamentos, descontos, subsídios, vouchers, etc. obtidos da Parte sujeita a obrigação como resultado de ou associados a procedimentos geridos pela GIVT, ou por Parceiros da GIVT, excluindo honorários e custas judiciais e despesas incidentais.
5. Se a Parte sujeita a obrigação proceder ao pagamento da indemnização, ao abrigo do Contrato, incluindo quaisquer valores adicionais, por exemplo, juros por atraso no pagamento, a GIVT tem direito a receber (manter) o pagamento integral de quaisquer e todos os valores em dívida.
6. Independentemente da moeda em que a Compensação é paga pela Parte sujeita a obrigação, a GIVT pagará ao Cliente a Compensação Líquida na Moeda Base ou na Moeda Estrangeira, em que:
  - a. se o Cliente indicar a Moeda Base, o valor da Compensação Líquida paga ao Cliente será calculado de acordo com a seguinte fórmula:  
*montante da Compensação em Moeda Base menos (montante de Compensação em Moeda Base x Taxa de comissão);*
  - b. se o Cliente indicar a Moeda Estrangeira, o valor da Compensação Líquida paga ao Cliente será calculado de acordo com a seguinte fórmula:  
*[montante da Compensação em Moeda Base menos (montante de Compensação em Moeda Base x Taxa de comissão)] x Taxa GIVT;*
7. Se a Parte sujeita a obrigação pagar a Compensação diretamente para uma conta bancária (ou qualquer conta bancária) que não seja a conta bancária da GIVT, o Cliente compromete-se a notificar de imediato, mas nunca em prazo superior a 7 dias úteis, a GIVT acerca desse pagamento e do respetivo valor, bem como a enviar à GIVT quaisquer documentos associados recebidos da Parte sujeita a obrigação. A GIVT deve calcular e informar o Cliente acerca do montante da Comissão a que tem direito, a qual será calculada da seguinte forma:
  - a. Se a Compensação for paga em Moeda Base, o montante da remuneração baseada na Comissão da GIVT será calculado de acordo com a seguinte fórmula:  
*montante da Compensação em Moeda Base x Taxa de comissão + honorários e custas judiciais e encargos incidentais (se aplicável);*
  - b. Se a Compensação for paga em Moeda Estrangeira, o montante da remuneração baseada na Comissão da GIVT será calculado de acordo com a seguinte fórmula:  
*montante da Compensação em Moeda Base x Taxa de comissão x Taxa GIVT + honorários e custas judiciais e encargos incidentais (se aplicável);*
8. O Cliente deverá efetuar o pagamento dessa Comissão à GIVT no prazo máximo de 7 Dias Úteis após receber as informações especificadas no ponto 7 acima.
9. Se o Cliente não fornecer à GIVT as informações de pagamento conforme indicado acima, o valor da Comissão será calculado de acordo com a seguinte fórmula:  
*Montante em dívida na quantia indicada no Regulamento CE 261/2004 para as distâncias entre o aeroporto de partida e o aeroporto de chegada x Taxa de comissão + honorários judiciais e custos e dívidas incidentais (se aplicável).*
10. O Cliente que não notifique a GIVT do recebimento da compensação paga diretamente pela Parte sujeita a obrigação, em violação da cláusula § 5, ponto 7, pagará à GIVT uma multa contratual conforme especificado na Lista de preços, com base na nota de débito emitida pela GIVT. Em termos gerais, a GIVT reserva-se o direito de exigir uma indemnização superior ao valor da multa contratual estipulada e, em particular, de exigir o pagamento da remuneração baseada em Comissão, à qual a GIVT tem direito.
11. A GIVT compromete-se a contactar o Cliente três vezes para receber todos os detalhes necessários para transferir a Compensação Líquida. Se o Cliente continuar a não responder à correspondência/comunicações da GIVT após a terceira notificação enviada pela GIVT, então a GIVT enviará ao Cliente uma carta registada ou um e-mail com confirmação de leitura, para solicitar todos os detalhes necessários para transferir a Compensação Líquida. A GIVT adquire o direito de reter fundos um ano a partir da data de entrega da carta registada, ou e-mail com confirmação de leitura, enviados pela GIVT, se o Cliente não tiver respondido até essa data.
12. A GIVT não será, em hipótese alguma, responsável por quaisquer encargos cambiais e/ou taxas bancárias ou custos de transação impostos ao Cliente pelo Banco do Cliente.

## **CESSAÇÃO**

### **§ 6**

1. A GIVT e o Cliente podem cessar o Contrato tendo em consideração as seguintes disposições:
  - a. A GIVT pode cessar o Contrato caso fique estabelecida a inexistência de fundamentos de facto ou de direito para a execução do mesmo. Neste caso, a GIVT não cobrará nenhum custo ao Cliente por conta da gestão do processo pela GIVT;
  - b. A GIVT pode cessar o Contrato com efeito imediato no caso de qualquer das declarações efetuadas pelo Cliente seja considerada inexata, ou se o Cliente não fornecer os documentos ou dados solicitados pela GIVT no prazo especificado. Neste caso, a GIVT poderá cobrar ao Cliente todos os custos incorridos pela GIVT relativamente ao cumprimento do Contrato, calculados na data efetiva da cessação do Contrato;
  - c. Na eventualidade de o Cliente cessar o Contrato (por exemplo, com vista a confiar a cobrança dos montantes estipulados no Contrato a um concorrente da GIVT), a GIVT terá o direito de cobrar ao Cliente quaisquer custos incorridos pela GIVT no âmbito da execução do Contrato, calculados à data da efetiva cessação do Contrato.
2. A cessação do Contrato deve ser efetuada exclusivamente por escrito. Caso contrário, a mesma será nula, não produzindo quaisquer efeitos. O aviso de cessação do Contrato deve ser enviado por correio postal para a morada da GIVT.

## **DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **§ 7**

1. A GIVT reserva-se o direito de alterar os Termos e condições a seu exclusivo critério. Os Termos e condições alterados são publicados no Web site.
2. Podem encontrar-se informações sobre o processamento de dados pessoais na Política de Privacidade disponível no Web site <https://givt.com/en/privacy-policy>.
3. As leis da Suíça aplicar-se-ão ao Contrato e a qualquer outro documento inerente. Todos os litígios, reclamações ou controvérsias decorrentes ou relativos ao Contrato, ou qualquer outro documento associado, deverão ser resolvidos no tribunal suíço competente com jurisdição sobre tais litígios, reclamações ou controvérsias.
4. Ao fornecer os dados pessoais da Pessoa que recomenda, aquando da apresentação por parte do Cliente da reclamação no Web site ou através da Linha Direta da GIVT, o Cliente aceita que a Pessoa que recomenda seja notificada da decisão final do processo, ou seja, se o Cliente receberá ou não a compensação.
5. Em caso de discrepância com quaisquer outras línguas, prevalecerá a versão na língua inglesa dos presentes Termos e condições e do Contrato.

### Lista de Preços

Comissão e honorários	Taxas
1. Apresentação do Formulário de Reclamação de Indemnização	0 EUR
2. Primeira transferência bancária enviada para um Cliente	0 EUR
3. Comissão para o Tratamento se a Compensação da Parte sujeita a obrigação for obtida no âmbito do procedimento de reclamação com a Parte sujeita a obrigação, sem envolver entidades externas para execução, ou seja, no âmbito da primeira fase do procedimento de reclamação com a Parte sujeita a obrigação.	29% (por extenso: vinte e nove por cento), acrescido de IVA
4. Comissão para o Tratamento se a Compensação da Parte sujeita a obrigação for obtida envolvendo entidades externas como, por exemplo, autoridade supervisora, entidade de resolução de litígios com consumidores no âmbito da Resolução Alternativa de Litígios, tribunais comuns ou entidades externas envolvidas na execução da Compensação, ou seja, no âmbito da segunda fase do procedimento de reclamação com a Parte sujeita a obrigação. Para evitar quaisquer dúvidas, a segunda fase do procedimento de reclamação tem início quando a Parte sujeita a obrigação, na fase do processo de reclamação, se recusa a pagar ou falha o pagamento do montante total da compensação em dívida ao abrigo do disposto no Regulamento (CE) n.º 261/2004, ou não responde no prazo máximo de 30 dias a contar da data em que a reclamação foi enviada.	49% (por extenso: quarenta e nove por cento), acrescido de IVA
5. Penalização paga adicionalmente à Comissão relevante caso a Parte sujeita a obrigação tenha pago a Compensação para uma conta bancária que não seja a conta bancária da GIVT e o Cliente não notifique a GIVT sobre o recebimento da Compensação diretamente da Parte sujeita a obrigação (no prazo de 7 dias) de acordo com estes Termos e condições.	25 EUR + Taxa de mora no pagamento
6. Transferência bancária devolvida	25 EUR e quaisquer taxas deduzidas por quaisquer bancos externos
7. Segunda transferência bancária (e subsequentes) enviada para um Cliente	25 EUR*
8. Taxa de mora no pagamento (% da compensação) caso a compensação tiver sido paga para uma conta bancária que não seja a conta bancária da GIVT e o Cliente não pague à GIVT a Comissão devida e outros custos e encargos (se aplicável)	1% por mês

\*as transferências bancárias em moeda estrangeira serão calculadas com base numa taxa GIVT