PROCEDIMENTO DE CLAIM

1. OBJETIVO
2. INÍCIO DA RECLAMAÇÃO
3. ABERTURA DO SINISTRO E DOCUMENTAÇÃO INICIAL
4. FORMULÁRIO PARA ABERTURA DA RECLAMAÇÃO
5. INSPEÇÃO FÍSICA DAS CARGAS
6. A REGULAÇÃO DO SINISTRO
7. DOCUMENTAÇÃO FINAL
8. DEVER DE MITIGAR AS PERDAS
9. SEGURO
10. NOTAS FINAIS
11. CONDIÇÕES GERAIS

CONTATO CLAIMS TRANSITEX

Claims Africa - Claims-africa@transitex.com

Claims Americas - Claims-americas@transitex.com

Claims Europa/Asia - Claims-europe@transitex.com

1. OBJETIVO

O procedimento de Claims tem como objetivo a comunicação da existência de faltas e/ou avarias nas cargas transportadas pela Transitex. O cumprimento dos requisitos mínimos é condição imprescindível para apuração das causas e eventual ressarcimento pelas faltas e/ou avarias nas cargas.

Para isso, as regras contidas neste procedimento devem ser seguidas por todos os interessados, com apoio direto do Departamento de Claims da Transitex.

2. INÍCIO DA RECLAMAÇÃO

A reclamação de danos deve seguir os trâmites formais, com envio de Carta Protesto / *Initial Notice of Claim* no momento em que se identifica problemas com as cargas que estejam sujeitas às perdas e prejuízos.

Neste documento deve constar a descrição dos danos à carga, motivos que indicam falhas nos serviços de transporte, cálculo estimado do valor dos danos à carga, indicação sobre a localização física das cargas e a justificativa para realização de vistorias.

3. ABERTURA DO SINISTRO E DOCUMENTAÇÃO INICIAL

Toda reclamação por danos terá de ser iniciada pelo consignatário no destino, através de processo administrativo instaurado mediante apresentação dos documentos/informações* abaixo relacionados:

- Carta Protesto / *Initial Notice of Claim* emitida contra o Transportador;
- Conhecimento de Transporte / Carta de Porte[1] assinado;
- Fatura Comercial;
- Packing List;
- Certificado de Seguro de Transporte da Carga;
- Laudo de inspeção preliminar das cargas;
- Fotografias coloridas destino;
- Fotografias coloridas do contentor antes e após a descarga da mercadoria;
- Declaração de Exportação e Importação;
- Demais documentos necessários à comprovação dos danos;

<u>SE CARGA REFRIGERADA:</u>
(docs adicionais)
+ Relatório de Temperatura do Termógrafo da Porta (Gráfico + Detalhes);
+ Fotografía do contentor (ventilação, temperatura / display e a posição termógrafo dentro do contentor)
+ Certificado de Origem
+ Certificado Fitosanitário

(*) Todos os documentos podem ser conhecidos por nomes diferentes, mas com os mesmos efeitos.

[1] BL | AWB | CMR | CARTA DE PORTE | ALBARAN DE ENTREGA | GUIA DE TRANSPORTE | DELIVERY NOTE | CTE | DTA

4. FORMULÁRIO DE ABERTURA

Para garantir a qualidade do atendimento, o consignatário no destino deverá enviar o formulário abaixo devidamente preenchido para o email do Departamento de Claims correpondente ao destino da carga:

1	Bill of Lading number	
2	Container number	
3	Shipper	
4	Consignee	
5	Reclamante	
6	Descrição de carga	
7	Valor da carga	
8	Causa e natureza dos danos	
9	Extensão dos danos quantificados / Valor a reclamar / Estimativa das perdas	
10	Valor da carga danificada (aproximada)	
11	Se a carga danificada puder ser recuperada ou não (sim / não)	
12	Se a carga é segurada (sim / não)	
13	Se a carga foi inspecionada (sim / não)	
14	Se a carga estiver disponível para inspeção (sim / não)	
15	Local / horário / contatos para inspeção da carga	
16	Anexar packing list/ commercial invoice / Termógrafo / cargo & cntr photos	

Caso os documentos relacionados acima não sejam entregues ou sejam apresentados parcialmente, presumir-se-á pela desistência da reclamação e desinteresse de futuras reclamações ao embarque envolvido, considerando que o procedimento é pressuposto mínimo exigido para abertura da reclamação perante o transportador e as companhias de seguros.

5. INSPEÇÃO FÍSICA DA CARGA

Orienta-se que antes da descarga do container, seja feita a convocação de toda cadeia logística como oportunidade para vistoria conjunta das cargas. Sugere-se que a programação da inspeção física seja realizada em prazo não inferior a 48 horas úteis (de segunda à sexta-feira), contados da apresentação dos documentos relacionados neste procedimento, informando em detalhes:

- Data
- Hora
- Localização da mercadoria
- Pessoa de contato (telemóvel + email).

NOTA: Os interessados devem aguardar a chegada dos peritos para a descarga do contentor. A abertura de portas do contentor deve ser realizada somente na presença dos peritos nomeados.

6. A REGULAÇÃO DO SINISTRO

Regulação de sinistro é a fase do processo de Claim em que os intervenientes da cadeia logística verificam as causas do incidente, face ao pedido de indenização e apuração do valor das perdas, quando confirmadas, para servir de base à indenização pretendida.

É composto por documentos e dados complementares apresentados pelo reclamante, dentro os quais se realiza a apuração do valor das perdas, quando existente, para servir de base ao cálculo de indenização.

A apuração do valor das perdas passa rigorosamente pelas seguintes condições:

6.1. VENDA DAS CARGAS (SALVADO): É importante que a venda das mercadorias ocorra muito rapidamente, para demonstrar a diligência em evitar o aumento dos danos. O resultado dessas vendas será considerado como salvado e descontado dos cálculos de indenização. As faturas de vendas integram o processo de compensação e devem ser apresentadas como comprovativo dos valores recebidos pelo reclamante durante o processo de venda. A confidencialidade e sigilo comercial serão respeitados durante todo o processo de Claims. Verificar nota 1) indicada abaixo.

6.2. DESTRUIÇÃO DAS CARGAS (SEM VALOR COMERCIAL): Se parte da mercadoria não estiver adequada ao consumo, o descarte deve ser acompanhado de um relatório fotográfico e certificado de destruição emitido por entidade certificada, com a indicação exata da quantidade destruída. Se o descarte não for realizado no mesmo dia da inspeção, com o suporte dos peritos presentes, o reclamante deve informar a data e local do descarte para convocação de todos os envolvidos. Verificar nota 2) indicada abaixo.

6.3. CUSTOS EXTRAS: Todas as despesas extras relacionadas ao sinistro devem ser justificadas por faturas e comprovantes de pagamento. Isso é muito importante, uma vez que as despesas extras derivadas dessa perda serão incluídas nos cálculos de compensação, portanto, os documentos de apoio devem ser preservados. Exemplos de despesas extras: transporte extra, reembalagem, custos de destruição, custos de inspeção física, etc. Para o cálculo da indenização não são considerados os impostos, emolumentos, fretes, comissões, lucros etc.Verificar nota 4) indicada abaixo.

NOTAS:

1) **A venda das cargas danificadas (Salvado), ainda que deterioradas, faz parte do dever de mitigação dos danos e cabe ao reclamante garantir que sejam vendidas pelo melhor preço de mercado, em consideração às condições da carga apuradas durante a inspeção física.**
2) **O descarte de cargas devem estar em conformidade com a conclusão apontada no relatório de vistoria, inclusivamente com a quantidade mencionada nas atas de vistoria.**
3) **A Fatura Comercial é o documento que comprova o valor comercial da mercadoria, servindo como base de cálculo para a apuração dos danos e ressarcimento das perdas confirmadas.**
4) **Custos relacionados com perdas de mercado, lucros cessantes, variação cambial, variação do preço de mercado, custos internos (operacionais e administrativos), impostos de importação e direitos aduaneiros NÃO integram o valor das perdas.**

7. DOCUMENTAÇÃO FINAL

Após a inspeção física das cargas e os procedimentos de mitigação dos danos, os documentos necessários para regulação do sinistro devem ser apresentados pelas partes interessados:

- Relatório de Temperatura dos Termógrafos (Gráfico + Detalhes);
- Relatório da vistoria da carga com fotografias coloridas da carga danificada;
- Laudo do controle de qualidade do Importador (destino);
- Declaração dos prejuízos e cálculos com valores específicos das perdas ou danos às cargas;
- Facturas de vendas;
- Certificado de destruição (se houver);
- Instrumento de cessão de direitos;
- Outros documentos de acordo com os fatos e extensão dos prejuízos.

FRUTAS FRESCAS:
(Documentos de Origem)
+ Certificado de Colheita ou documento equivalente que indique data da colheita e embalagem (Documento de Trazabilidad del producto).
+ Relatório de qualidade e registros fotográficos precarga, indicando:
i. data de embalagem
ii. pressão da polpa
iii. controle de temperatura
iv. indicação da temperatura da camara fria
v. indicação da temperatura do túnel de frio
vi. confirmação de que o contentor foi preesfriado para carregar em temperatura adequada
vii. posição dos Termógrafos (mínimo 2, preferivelmente) dentro do contentor.
+ Informe da inspeção física do contentor vazio antes do carregamento (fotos com a verificação completa do contentor: set point, supply air, return air, ventilação, etc).

8. DEVER DE MITIGAR AS PERDAS

A considerar as boas práticas e legislação aplicável, o interessado que apresentar a reclamação de danos deve realizar todos os esforços necessários e razoáveis para mitigar as perdas. Essas medidas levam em consideração as circunstâncias do caso em concreto para limitar as perdas, afim de proteger o valor da carga e evitar a extensão dos danos.

9. SEGURO

Caso haja seguro contratado com a Transitex, a abertura de sinistro perante à Companhia de Seguros será de responsabilidade da Transitex para que esta seja a interlocutora durante o processo de claims.

Caso haja seguro próprio contratado pelo interessado, este deverá comunicar imediatamente à Companhia de Seguros contratada, para acompanhamento de todas as fases do procedimento de claims e instruções complementares aos beneficiários do seguro contratado.

***

Em caso de dúvidas ou esclarecimentos adicionais, nossa equipa de Claims está disponível através dos seguintes emails:

Claims Africa - Claims-africa@transitex.com
Claims Americas - Claims-americas@transitex.com
Claims Europa e Asia - Claims-europe@transitex.com

10. NOTAS FINAIS:

O consignatário registrará a reclamação ao Agente Local do Transportador e Transitex no destino. A Carta Protesto / *Initial Notice of Claim* e demais documentos precisam ser apresentados de imediato, pois a demora na formalização do sinistro prejudicará os direitos das partes envolvidas.

A reclamação apresentada com atraso, isto é, fora do tempo relacionado com a identificação do sinistro (3 dias), dificultará a apuração das condições da mercadoria no momento da entrega e, assim, não será possível distinguir os danos supostamente ocorridos durante o transporte, eventuais danos de origem e/ou quaisquer outros possíveis danos, fato que prejudicará os trabalhos de regulação do sinistro e, por vezes, ressarcimento dos danos.

Importante considerar que algumas defesas que possam ser publicadas durante a condução do processo de claims por parte dos transportadores e Transitex podem não ser de aceite comum e até surtir algum desconforto aos reclamantes, no entanto, os responsáveis pela análise dos sinistros são profissionais capacitados a conduzir os processos de forma eficiente.

11. CONDIÇÕES GERAIS DE SERVIÇOS

Este procedimento está relacionado com os serviços de operação logística e organização de transporte realizado pelas empresa do grupo Transitex.
As Condições Gerais dos Serviços de Transitário estão inseridas e disponíveis em todos os documentos de transporte (oferta, booking confirmation, ordem de carga, faturas de serviços, House BL), bem como no endereço eletrônico https://www.transitex.com/en/terms-and-conditions/
Em especial, as Condições Gerais de Negócios no Brasil são complementadas e disponíveis em todos os documentos emitidos pela Transitex Brasil e no endereço eletrônico https://www.transitex.com/wp-content/uploads/2021/01/CONDICOES-GERAIS-DE-NEGOCIOS-CGN-TRANSITEX-05.JAN .2021-002-2.pdf
As Condições Gerais dos Serviços de Transitário e as Condições Gerais de Negócios no Brasil integram este procedimento de Claims.