

**MANUAL DE BOAS PRÁTICAS PROCEDIMENTO
DE CLAIMS**

| DO RECEBIMENTO/RETIRADA DO CONTÊINER

O cliente/embarcador deverá realizar vistoria prévia na unidade, a fim de verificar/constatar qualquer avaria estrutural que possa causar avaria a carga, sendo elas:

(i) ocorrência de furo; (ii) corrosão por tempo; (iii) vedação da borracha da porta; (iv) rachaduras nas paredes e no teto; (v) funcionamento das portas (facilidade na abertura e fechamento); (vi) firmeza do chão; (vii) verificação da idade do contêiner para certificar se terá capacidade para transportar a carga selecionada; (viii) entre outras que possa ocasionar avaria na carga.

A não verificação destes itens antes da estufagem, isentará a Mercosul Line de responsabilidades futuras que possam ocorrer em virtude do não checklist.

| DA INSERÇÃO DO LACRE

Todos os contêineres transportados pela **Mercosul Line** e **CMA-CGM** devem ser lacrados pelo cliente logo após a estufagem. O lacre sempre será inserido pelo cliente e/ou embarcador.

O lacre do Armador é um dispositivo altamente seguro, e com certificado ISSO 17712:2013, usado mundialmente e com total segurança quanto a integridade da carga transportada.

O lacre deve ser inserido na 3 haste nos batedores CAMS e KEEPERS inferiores direito do contêiner, com o pino guia voltada para baixo e a tampa enumerada (parte maior) voltada para cima, pois em casos de impactos com a carreta “banheira” evitará que a tampa se rompa e dificultará qualquer tipo de manipulação na tentativa de violação do lacre.



Sendo aceitável que o lacre seja inserido na alavanca juntamente ao trinco fixo da terceira barra haste direita, também com a tampa enumerada voltada para cima.



Vide abaixo posição recomendada em verde e a não recomendada em vermelho para inserção do lacre.



A Mercosul Line não será responsável por possíveis faltas e/ou avaria quando comprovado que o lacre não fora inserido corretamente.

| DA PEAÇÃO DA CARGA

Toda carga embarcada deve estar bem “amarrada”, de modo que não sofra movimentações que possam causar avarias na mercadoria (carga devidamente travada).

A legislação vigente, determina que o transporte deve ocorrer de forma segura, não sendo permitido que a mercadoria se movimente através de lacunas dentro do contêiner.

Para que isso não aconteça, o cliente precisa ter um plano de estufagem seguro e homologado pelo setor próprio de qualidade.

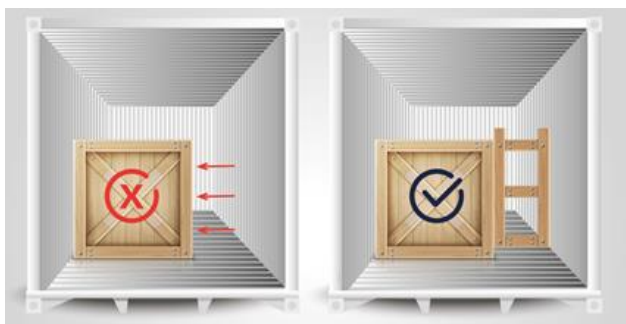
O Plano de estufagem, deverá garantir que não haverá espaços entre as mercadorias, sendo recomendado preencher as lacunas com **bags infláveis**, **travamento de madeiras**, ou qualquer

outro material que seja possível preencher os vãos/espacos livres do contêiner, visando a não movimentação da carga.

O contêiner deve ser carregado de acordo com as exigências da própria mercadoria, para que seja possível aguentar as possíveis tensões durante o transporte e suprir as exigências do próprio contêiner.

O peso da mercadoria nunca deve exceder o limite máximo de carga que o contêiner pode suportar.

Para a peação/estufagem de **MADEIRA/MDF**, também se faz necessário o travamento total da mercadoria, de forma que não ocorra qualquer deslizamento da carga dentro do contêiner.



| DA CONDENSAÇÃO DA CARGA

A condensação da carga é um fenômeno natural em decorrência do fator climático que incide em face da mercadoria.

Este fenômeno não tem relação com o transporte, e portanto deve ser observadas as condições da carga e materiais utilizados para peação antes de embarcar.

É de responsabilidade do embarcador/cliente certificar e mitigar os riscos de condensação dentro do contêiner. Para tanto, se faz necessário observar as condições climáticas do local de origem e destino da mercadoria, bem como, inserir materiais que possam conter a condensação (dessecantes).

Sendo o transporte realizado de uma região quente para uma região fria, o risco de condensação é muito maior do que se realizado de região fria para uma região quente.

A umidade relativa do ar dentro do contêiner dependerá da umidade da carga, dos materiais de embalagem, do ar durante a estufagem e da temperatura exterior durante toda a viagem.

A mitigação dos riscos para condensação é a utilização de materiais secos, sem qualquer umidade, bem como, a colocação de sílicas de gel, dessecantes de umidades, paletes de plásticos, e proteção de papelão no topo da carga, abaixo do teto do contêiner.

Convém esclarecer, que os materiais absorventes de umidade, como o gel de sílica, dessecantes podem auxiliar na prevenção da condensação, todavia, tal procedimento tem se apresentado com resultados positivos quando aplicado em espaços fechados, ou, junto da mercadoria, dentro das caixas de papelão, ou junto aos produtos envolvidos com filme plástico.

A utilização dos materiais para prevenção da condensação não zera o risco do fenômeno acontecer, mas sim, protege e mitiga as ocorrências.

| CARGA COM TEMPERATURA CONTROLADA (REEFER)¹

O contêiner **REEFER**² é um contêiner isolado termicamente, usado para cargas congeladas normalmente perecíveis e no resfriamento de certos tipos de produtos que precisem de uma temperatura constante.

O contratante do transporte deverá informar qual a temperatura que deseja que a mercadoria seja transportada, bem como, a ventilação, umidade e controle atmosférico do ar.

Todas as unidades refrigeradas são verificadas e configuradas pelo Depot de acordo com o booking escolhido pelo cliente.



¹ <https://www.mercosul-line.com.br/servicos/cargas-refrigeradas>

² <https://www.mercosul-line.com.br/pdf/reefer/Brochura-2020.pdf>

| ATENÇÃO: A verificação realizada pelo **DEPOT não desobrigará** o cliente de realizar a inspeção no ato do recebimento da unidade, isto é, o cliente deverá verificar a temperatura e as condições do equipamento antes de realizar a estufagem da carga.

| TESTES E VISTORIAS PRÉ ESTUFAGEM:

O cliente ao receber o contêiner refrigerado, deverá certificar se a unidade recebida está em boas condições, isto é, verificar se a temperatura desejada está de acordo com o Setpoint, bem como, verificar condições estruturais (furos), vedação das portas e etc.

É importante ainda a verificação dos drenos, devendo o cliente fazer testes antes de ser realizado a estufagem da mercadoria, ou ainda, determinar a abertura ou não dos drenos.

| LEMBRETE: O contêiner **REEFER** não é um congelador, e é necessário realizar o preparo da mercadoria antes de estufar dentro da unidade refrigerada, ou seja, para manter a qualidade dos produtos, as mercadorias sensíveis à temperatura devem ter alcançado a temperatura de transporte antes da estufagem.

Isto é necessário para evitar a deterioração da carga e assegurar que não haverá crescimento ou proliferação de micro-organismos que possam avariar o produto.

| PRÉ COOLING/ PRE FREEZING: A carga antes de ser estufada, precisa passar por um processo de pré-resfriamento, ou congelamento. Tal procedimento é essencial para remover o calor do produto antes do armazenamento e transporte.

Não é recomendado a estufagem da carga sem que a temperatura do produto seja a mesma do **SETPOINT**.

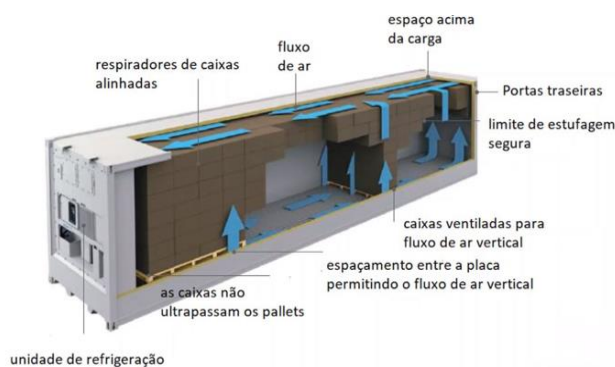
Caso a preparação não ocorra, a Mercosul Line não será responsável por possíveis avarias.

| ESTUFAGEM DA CARGA: A estufagem da carga refrigerada/congelada deve obedecer aos limites de altura (linhas vermelhas) e espaços para circulação do ar-refrigerado.

O contêiner Reefer precisa estar ligado antes da estufagem, a fim de retirar o calor interno. Tal procedimento não precisará ser feito, caso a estufagem ocorra em câmara fria ("túnel frio"), pois ao posicionar o contêiner com as portas abertas na

doca da câmara fria, o ar frio entra no contêiner equilibrando a temperatura interna.

Entretanto, se as portas forem abertas sem o atendimento do procedimento anterior e a temperatura ambiente estiver mais quente, ocorrerá condensação da umidade nas paredes frias do contêiner podendo causar molhadura e subsequente dano à carga.



| DO USO DO GENSET

O GENSET é uma espécie de gerador a diesel acoplado a unidade Reefer, sendo recomendado para o transporte de carga refrigerada/congeladas, visando manter a unidade Reefer sempre em funcionamento e temperatura estável, mitigando assim o risco de avaria na carga em decorrência de oscilação da temperatura.



O uso deste equipamento é obrigatório com base nas normas vigentes. O não uso desse equipamento isentará o Armador em caso de eventuais avarias.

PROCEDIMENTO DE CLAIMS SIMPLIFICADO PARA RECLAMAÇÃO DE FALTAS E AVARIAS


Em caso de avaria, o cliente deverá seguir as seguintes etapas:

| NO ATO DA CONSTATAÇÃO DA AVARIA:

1º PASSO: Constatado qualquer tipo de avaria, ou suspeita de avaria, a desova deverá ser paralisada, e a Mercosul-Line deverá ser informada imediatamente da ocorrência através do e-mail:


claims@mercosul-line.com.br; 

No e-mail de comunicação inicialmente deverá constar: (i) número do contêiner; (ii) número do conhecimento de transporte; (iii) número da nota fiscal; (iv) descrição da avaria;

2º PASSO: Dentro do prazo de até três horas úteis, a contar da comunicação inicial, a equipe de **Claims** entrará em contato, informando ao cliente se enviará ou não um representante para acompanhar a operação de descarga; 

3º PASSO: Se a Mercosul-Line optar em enviar um vistoriador, devemos aguardar o agendamento da vistoria por parte da Mercosul Line que, via de regra, ocorrerá em até 24 (vinte e quatro) horas úteis a contar do recebimento da comunicação/informações completas enviadas pelo Cliente;


Se a Mercosul Line optar por não enviar um representante para acompanhar a desova, o cliente será autorizando a retornar à operação de descarga.

O cliente/recebido deverá realizar registros fotográficos de toda a operação; 

- A. Fotos nítidas que identifiquem o número do container (interno e externo);
- B. Fotos nítidas das avarias do container (se for furo/vedação da porta);
- C. Fotos que identifique a placa do cavalo e carreta;
- D. Fotos nítidas da carga avariada ainda dentro do container;
- E. Fotos nítidas da carga avariada segregada;
- F. Fotos dos lacres ainda no contêiner (em caso de falta);

| PROCEDIMENTO APÓS A OPERAÇÃO:


1º PASSO: Finalizando a operação, o cliente deverá acessar o [link](#) que fora enviado pelo time de **CLAIMS**, preencher o formulário de reclamação e inserir toda a documentação no sistema

disponibilizado pela Mercosul-Line, sendo eles: 




- A. Fotos extraídas da operação;
- B. Carta de temperatura (se caso Reefer);
- C. Condições gerais da carga transportada (se caso Reefer);
- D. Data que foi realizada a estufagem (se caso Reefer);
- E. Laudo de qualidade da carga com fotos de toda à mercadoria avariada, a fim de comprovar se de fato a mercadoria ficou imprópria para comercialização/consumo;
- F. Comprovante de destinação da carga avariada (venda ou descarte), com registro fotográfico no caso de destruição (A Mercosul-Line deverá ser convidada a participar da operação de descarte -mandatório)
- G. Nota Fiscal.

2º PASSO: O cliente deverá emitir laudo de qualidade da carga, para comprovação da avaria, e sendo comprovado que a carga está imprópria para consumo, deverá emitir um laudo de destinação e/ou

nota de venda de salvado. 

3º PASSO: Para os casos de venda do salvado, o cliente deverá apresentar nota fiscal de venda e o comprovante de pagamento.

4º PASSO: Os valores decorrentes da venda dos produtos serão integralmente abatidos do valor total do prejuízo a ser indenizado. 

5º PASSO: Para os casos de Destruição: A carga deverá ser destruída da maneira que for adequada ao tipo da carga, devendo a Mercosul-Line sempre ser convidada para acompanhar o processo de destruição (mandatório). Posteriormente, o comprovante de destruição deverá ser apresentado.



6º PASSO: Após a conclusão do procedimento e a inclusão de todos os documentos, a Mercosul-Line terá um prazo em média de 20 dias úteis em caso de DRY e 30 dias úteis em caso de Reefer para analisar a reclamação.

Obs. O prazo poderá ser prorrogado a depender da complexidade da reclamação.

7º PASSO: Sendo apurada a responsabilidade da Mercosul-Line na avaria apontada, haverá o pagamento do valor reclamado, **até o limite da nota fiscal**, através de encontro de contas via CTe, dentro do prazo de até 30 dias úteis após a decisão do time de **CLAIMS**.

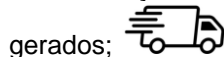
8º PASSO: Valor referente ao frete, emissão de laudos, embalagens, descartes e etc., não serão indenizados, limitando a indenização até ao limite constante do conhecimento de transporte (nota fiscal), conforme preceituado na legislação vigente.

| Observação: O procedimento de **CLAIMS** é requisito obrigatório para que seja realizado o ressarcimento em caso de responsabilidade da Mercosul Line. O não cumprimento deste ensejará na negativa do **CLAIMS**.

Fica vedada a realização de descontos automáticos.


IMPORTANTE:

✓ O Cliente **NÃO** poderá abandonar a carga com a Mercosul Line e/ou no Terminal, e, caso assim o faça será responsável por todos os custos gerados;



✓ Processo de entrega direta | recusa de carga deverá seguir o mesmo procedimento de Claims;

✓ O Cliente/Recebedor **não** poderá reter o caminhão ou a Nota Fiscal/Canhoto em caso de

faltas e/ou avarias nas cargas; 

| OBSERVAÇÃO. O procedimento de **CLAIMS** é requisito obrigatório para que seja realizado o ressarcimento em caso de responsabilidade da Mercosul Line. O não cumprimento deste ensejará na negativa da reclamação.

Este documento é uma forma simplificada do processo de faltas e avarias, havendo qualquer dúvida, por favor, solicite o procedimento completo com todas as informações, condições e procedimento de ponta a ponta.

| DO CONTATO

Em caso de qualquer dúvida referente a faltas e avarias às cargas, o Cliente poderá contatar o departamento de Claims da Mercosul Line através do e-mail claims@mercosul-line.com.br, bem como o Departamento de Atendimento ao Cliente e Departamento de Vendas.

A prestação de serviços está sujeita aos Termos e Condições previsto no documento padrão contendo as Condições de Transporte da Mercosul Line, devidamente registrado em microfilme sob o n. 692.549 no Cartório de Registro de Títulos e Documentos e Registro Civil de Pessoas Jurídicas de Santos/SP.

V052023