



MERCOSUL LINE

GUIA DE RECLAMAÇÃO DE FALTAS E AVARIAS DE CARGA

CLAIMS CABOTAGEM

**CMA CGM
GROUP**

Mercosul Line Navegação e Logística Ltda.

www.mercosul-line.com.br



MERCOSUL LINE

SUMÁRIO

1.	DOS CLAIMS.....	3
2.	DOS CLAIMS CONSTATADOS APÓS A DESOVA	5
3.	DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	6
3.1.	DA RECUSA OU ABANDONO DA CARGA.....	6
3.2.	DOS CUSTOS	6
3.3.	DA RESPONSABILIDADE DA MERCOSUL LINE	7
3.4.	DA RESPONSABILIDADE DO CLIENTE.....	9
3.5.	DA PEAÇÃO DA CARGA	9
3.6.	DOS CONTAINERS.....	10
3.7.	DOS PRAZOS	10
3.8.	DO RESSARCIMENTO	11
3.9.	DA DESTRUIÇÃO E VENDA DA CARGA AVARIADA (SALVADOS).....	11
3.10.	DAS CARGAS REFRIGERADAS	12
3.11.	DO CONTATO	14

1. DOS CLAIMS

Em caso de:

- a) Container entregue com avarias externas, indicando a possibilidade de avarias à mercadoria;
- b) Tombamento da carga dentro do container;
- c) Container entregue com divergência/falta de lacre;
- d) Container descarregado com lacre ilegível;
- e) Unidade reefer com problemas de temperatura;
- f) Outras situações de claims.

O Cliente deverá seguir as seguintes etapas:

1ª Etapa:

- Não iniciar a desova ou parar imediatamente a desova, conforme o caso;
- Informar, imediatamente¹, o departamento de Faltas & Avarias-Claims da Mercosul Line, através do email **claims@mercosul-line.com.br** que dará retorno em até 3 (três) horas úteis², a contar do recebimento da comunicação/informações completas enviadas pelo Cliente, autorizando ou não a desova da unidade sem a presença de um representante da Mercosul Line e fornecerá as orientações necessárias;
 - No e-mail de comunicação deverá constar as informações completas³: (i) número do container; (ii) número do conhecimento de transporte; (iii) número da nota fiscal; (iv) valor da mercadoria; (v) tipo de mercadoria; (vii) descrição da avaria; (viii) fotos das avarias externas do container, lacre, mercadoria⁴, bem como toda e qualquer documentação/informação que possa ser pertinente para a resolução do caso.
- Comunicar imediatamente a cia de seguros⁵;
- Comunicar o embarcador, caso julgue necessário;
- Tomar todas as medidas paliativas possíveis visando minimizar todos os prejuízos e os danos aos equipamentos e carga, inclusive quanto a custos extras;
- Adotar os procedimentos necessários para recuperação, destruição e venda dos salvados (se for o caso).

¹ Caso esta comunicação não seja feita de forma imediata, poderá gerar custos extras que serão repassados ao Cliente, independentemente de aprovação

² Este prazo poderá variar de acordo com a complexidade do caso e disponibilidade de vistoriador.

³ A Mercosul Line estará isenta de qualquer responsabilidade em caso de ausência de qualquer um dos documentos elencados que impossibilite a análise da reclamação

⁴ Enviar quantidade de fotos necessárias para que possamos fazer a análise da responsabilidade. A Mercosul Line reserva-se no direito de recusar a reclamação de faltas e avarias em caso de ausência de fotos que necessárias para a realização da análise da responsabilidade.

⁵ Vale lembrar que durante o transporte temos dois tipos diferentes de seguro, com coberturas diferentes. O primeiro deles é o seguro de responsabilidade civil do transportador, que como o próprio nome já diz, a contratação é de responsabilidade do transportador e cobre os prejuízos oriundos de acidentes com o veículo transportador. O segundo tipo de seguro é o seguro da carga, sendo que a legislação brasileira obriga o proprietário da carga a realizar seguro dos bens de sua propriedade que serão transportados em território nacional (art. 12, decreto 61.867/67).

2ª Etapa:

Se a Mercosul Line optar por enviar um representante para acompanhar a desova:

- 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;
- O Cliente deverá apontar um vistoriador para representá-lo durante a vistoria para inspecionar a carga e proteger vossos interesses, podendo ser o representante da seguradora;
- Somente iniciar a desova com a presença dos representantes das partes;
- Fazer as ressalvas necessárias no canhoto da nota fiscal ou no conhecimento de transporte
– CT-e;
- No final da desova, se restar comprovado que houve avaria à carga, preencher o formulário para abertura formal da reclamação através do [link](#) de acesso ao sistema de claims da Mercosul Line enviado pela equipe de claims;
- Após preencher o formulário para reclamação formal, inserir no sistema de claims, através do link de acesso enviado pela equipe de claims, fotos de comprovação da avaria na carga e avaria externa se houver, documentos e informações para análise de responsabilidade e, também, laudo de qualidade da carga, comprovante de destruição e/ou venda dos salvados.

OU

Se a Mercosul Line optar por não enviar um representante para acompanhar a desova:

- Iniciar a desova, registrando todo o procedimento por fotos⁶;
- Fazer as ressalvas necessárias no canhoto da nota fiscal ou no conhecimento de transporte
– CT-e;
- No final da desova, se restar comprovado que houve avaria à carga, preencher o formulário para abertura formal da reclamação através do [link](#) de acesso ao sistema de claims da Mercosul Line enviado pela equipe de claims;
- Após preencher o formulário para reclamação formal, inserir no sistema de claims, através do [link](#) de acesso do sistema de claims, fotos de comprovação da avaria na carga e

⁶ Fotos nítidas que identifiquem o número do container (interno e externo); Fotos nítidas das avarias no container, se houver; Fotos nítidas da carga avariada ainda dentro do container; Fotos nítidas da carga avariada segregada; Outras fotos que forem necessária para identificação da avaria

avaria externa se houver, documentos e informações para análise de responsabilidade e, também, laudo de qualidade da carga, comprovante de destruição e/ou venda dos salvados.

2. DOS CLAIMS CONSTATADOS APÓS A DESOVA

Em caso de:

- a) Falta de mercadoria;**
- b) Quebra de mercadoria;**
- c) Molhadura e/ou;**
- d) Demais claims que só podem ser constatados após a desova.**

O Cliente deverá seguir as seguintes etapas:

- Enviar laudo de vistoria à Mercosul Line, se for o caso;
- Fazer as ressalvas necessárias no canhoto da nota fiscal ou no conhecimento de transporte
 - CT-e;
- Preencher o formulário para abertura formal da reclamação através do [link](#) de acesso ao sistema de claims da Mercosul Line enviado pela equipe de claims;
- Após preencher o formulário para reclamação formal, inserir no sistema de claims, através do [link](#) de acesso do sistema de claims, fotos de comprovação da avaria na carga e avaria externa se houver⁷⁷, documentos e informações para análise de responsabilidade e, também, laudo de qualidade da carga, comprovante de destruição e/ou venda dos salvados

→ No e-mail deverá constar⁸: (i) número do container; (ii) número do conhecimento de transporte; (iii) número da nota fiscal; (iv) valor da mercadoria; (v) tipo de mercadoria; (vii) descrição da avaria/falta; (viii) fotos das avarias externas do container, lacre, mercadoria⁹, bem como toda e qualquer documentação/informação que possa ser pertinente para a resolução do caso.

O procedimento contido neste item 2 é única e exclusivamente para os casos que a avaria/falta pode ser verificada somente após a desova, nos demais casos, a Mercosul Line deverá ser comunicada antes do início da desova (ou a desova

⁷ Fotos nítidas que identifiquem o número do container (interno e externo); Fotos nítidas das avarias no container, se houver; Fotos nítidas da carga avariada ainda dentro do container; Fotos nítidas da carga avariada segregada ; Outras fotos que forem necessária para identificação da avaria

⁸ A Mercosul Line estará isenta de qualquer responsabilidade em caso de ausência de qualquer um dos documentos elencados que impossibilite a análise da reclamação.

⁹ Enviar quantidade de fotos necessárias para que possamos fazer a análise da responsabilidade. A Mercosul Line reserva-se no direito de recusar a reclamação de faltas e avarias em caso de ausência de fotos que necessárias para a realização da análise da responsabilidade.

deverá ser interrompida ao constatar a avaria/falta), sob pena de exclusão de responsabilidade da Mercosul Line diante da impossibilidade de apuração de responsabilidade.

3. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1. DA RECUSA OU ABANDONO DA CARGA

3.1.1. Em nenhum caso o Cliente terá o direito de abandonar toda ou parte da carga com a Mercosul Line e/ou Terminal Portuário ou *depot* de apoio, ainda que avariada, danificada ou qualquer forma depreciada, ou por atraso na chegada, diferença de qualidade, marca, números, etc., sob pena de responder por todas as despesas incorridos pela Mercosul Line, inclusive custos de armazenagem junto ao Terminal Portuário ou *depot* de apoio de origem ou destino.

3.1.2. Cargas recusadas que não forem retiradas pelo Cliente no prazo de 90 (noventa) dias serão consideradas abandonadas, cabendo à Mercosul Line dar a destinação que melhor lhe convier, não cabendo ao Cliente qualquer pleito sobre esta carga.

3.1.3. Em caso de carga recusada pelo destinatário, por razões alheias, a Mercosul Line repassará ao Cliente todos os custos advindos da recusa da carga e comprovadamente suportados pela Mercosul Line, tais como, mas não se limitando a armazenagem, sobre-estadia, frete, frete de retorno e etc.

3.2. DOS CUSTOS

3.2.1. Qualquer custo extra (demurrage, detention, armazenagem, estadia de caminhão, reparos nos containers e etc.) será repassado ao cliente, independentemente de aviso prévio.

3.2.2. Se a Mercosul Line decidir por não enviar um representante para acompanhamento da desova, mas o Cliente insistir em eventual vistoria, todos os custos gerados serão de inteira responsabilidade do Cliente.

3.2.3. Se o Cliente optar por enviar a carga para um terminal ou *depot* de apoio ou qualquer outro local diferente do local de destino, deverá fazer sob sua inteira e total responsabilidade e às suas expensas, não respondendo a Mercosul Line por qualquer custo e/ou responsabilidade com relação à carga.

3.2.4. Qualquer ato praticado pelo Cliente que atrase o processo de análise da reclamação e incorra em custos à Mercosul Line, será de inteira responsabilidade do Cliente e os custos serão repassados,



MERCOSUL LINE

independentemente de aviso, ao Cliente.

3.2.5. Em hipótese alguma a nota fiscal/canhoto deverá ficar retido, sob pena de isenção de responsabilidade da Mercosul Line, uma vez que o seu direito a ampla defesa foi violado e todos os prejuízos daí advindos serão repassados ao Cliente.

3.2.6. Caso o caminhão e/ou o motorista fiquem impossibilitados de deixar o local de destino em razão de retenção por parte do recebedor, todos os custos extras gerados em razão desta retenção serão integralmente repassados ao Cliente, uma vez que o Cliente possui um canal de comunicação de faltas e avarias de carga, sem prejuízo das medidas legais que poderão ser adotadas pela proprietário do caminhão.

3.3. DA RESPONSABILIDADE DA MERCOSUL LINE

3.3.1. **DA RESPONSABILIDADE PORTA X PORTA:** Significa que o transportador, será responsável por todo o transporte, desde a retirada na planta do cliente/embarcador, até a entrega no destino final, realizando portanto o transporte rodoviário e o aquaviário. Nesta contratação, existem algumas limitações de responsabilidade no que diz respeito a peça da carga quando realizada pelo contratante, bem como o preparo em unidade reefer. Isto é, o transportador não responde por má peça, pois não realizou este serviço, pois coletou a unidade devidamente lacrada, sem qualquer gestão do que de fato está sendo embarcado. Há limitação também nos casos de faltas de mercadorias, pelos mesmos motivos expostos acima, ou seja, o transportador coletará a unidade devidamente lacrada, e assim realizará a entrega, não havendo qualquer manuseio ou acesso ao que fora embarcado, exceto, se constado lacre violado e/ou ausente, momento no qual, iniciará uma investigação para apurar a causa do incidente.

3.3.2. **DA RESPONSABILIDADE PORTO X PORTO:** Significa que o transportador, será responsável apenas pelo transporte aquaviário, ou seja, o contratante realizará a entrega da unidade no porto no qual este Armador tem escala, e assim será realizado o transporte de um porto para outro. Nesta modalidade, a responsabilidade em tese está tão somente limitada aos fatos que ocorrerem durante o transporte aquaviário (ex., alagamento, naufrago, e etc...).

É importante frisar que dentro das embarcações não existem qualquer maquinário capaz de movimentar os contêineres, ou seja, da forma que o operador portuário estiva a carga a bordo do navio, é a forma que ela chegará no porto de destino. Portanto, eventuais furos no teto, ou rasgos no contêineres são realizados durante a operação portuária, cabendo apenas investigar para definir qual porto é o responsável pelo dano.



MERCOSUL LINE

3.3.3. A responsabilidade da Mercosul Line iniciará no ato da coleta da mercadoria na origem, a ser determinado pelo Cliente, e encerrará com a entrega desta no destino final, igualmente determinado pelo Cliente e a depender do modal contratado, conforme item 3.3.1 e 3.3.2.

3.3.4. Salvo disposição expressa em contrário, o transportador não oferece serviço de conferente, dessa forma, por não acompanhar a estufagem (ova) da carga dentro do container, não tem qualquer responsabilidade por garantir a quantidade, qualidade, idoneidade da carga acomodada no container, bem como responsabilidade sobre a forma que esta foi acomodada.

3.3.5. A responsabilidade da Mercosul Line é limitada na forma estabelecida no item **3.6.2 abaixo**, não sendo responsável, dentre outras circunstâncias, por caso fortuito ou de força maior, vício próprio ou oculto da carga, insuficiência de embalagem, fato anterior ou posterior ao transporte, ato ou fato imputável ao embarcador, destinatário e/ou Cliente, faltas e/ou avarias decorrentes do embarque, manuseio, estiva e descarga executados pelo embarcador, destinatário e/ou Cliente, bem assim seus agentes ou prepostos.

3.3.6. Salvo disposição em contrário, a Mercosul Line não será responsável por qualquer acidente ocorrido durante o embarque, desembarque da carga ou durante o trajeto marítimo e rodoviário, decorrentes de má-peação ou inadequação da embalagem da carga no interior dos containers, ainda que o material de peação tenha sido fornecido pela Mercosul Line.

3.3.7. A Mercosul Line não se responsabiliza por avarias oriundas de má-peação, nem por faltas de qualquer natureza decorrentes da falta de integridade do lacre quando não for a responsável pela execução do serviço de estufagem. A Mercosul Line também estará isenta de qualquer responsabilidade por avarias causadas na ova e/ou desova, quando não for responsável por esta.

3.3.8. A Mercosul Line não será responsável por qualquer falta se o Cliente não contratou serviço de conferente, se a carga não foi estufada pela Mercosul Line e, ainda, se o lacre no ponto de destino for o mesmo constante do conhecimento de transporte – CT-e.

3.3.9. A Mercosul Line não será responsável por qualquer avaria decorrente da natureza do próprio produto, como por exemplo mercadorias que tendem a passar pelo processo de condensação (açúcar, malte, madeira, etc), ainda que esta tenha realizado o processo de estufagem.

3.3.7. Os motoristas dos caminhões não são representantes legais da Mercosul Line, não podendo assumir responsabilidades em seu nome, portanto, termo de responsabilidade ou quaisquer outros documentos assinados sob coação por motoristas, são nulos de pleno direito.



MERCOSUL LINE

3.3.8. A responsabilidade da Mercosul Line cessará no caso de acidentes, danos ou perdas decorrentes de vício próprio ou oculto das cargas ou da sua embalagem e, ainda, em casos fortuitos ou de força maior.

3.4. DA RESPONSABILIDADE DO CLIENTE

3.4.1. O Cliente não poderá em hipótese alguma reter o caminhão da Mercosul Line, o motorista ou a nota fiscal/canhoto em caso de faltas e/ou avarias nas cargas, respondendo por todos os danos e custos daí advindos.

3.4.2. Verificada a avaria, o Cliente deverá seguir os procedimentos descritos neste documento e em hipótese alguma poderá obrigar o motorista a assinar qualquer documento que importe na assunção de responsabilidade pelas possíveis faltas e/ou avarias. Qualquer documento assinado nestas condições será considerado inválido e não servirá de prova para reembolso das faltas e avarias pela Mercosul Line.

3.4.3. Caso seja feita a opção de prosseguir com a desova da unidade sem informar a Mercosul Line sobre as possíveis faltas e/ou avarias, esta estará isenta de qualquer responsabilidade em relação a condição da carga, uma vez que esteve impossibilitada de enviar seu representante para verificar as reais condições em que esta se encontrava e conseqüentemente diante da impossibilidade de apurar a responsabilidade.

3.4.4. O Cliente deverá seguir as instruções previstas neste guia, a inobservância de qualquer procedimento constante deste guia e/ou o envio de informações inexatas ou faltantes pelo Cliente que, de alguma forma, prejudique a análise da reclamação, acarretará na recusa automática da reclamação, isentando a Mercosul Line de qualquer responsabilidade em virtude da decadência de direitos.

3.5. DA PEAÇÃO DA CARGA

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

3.5.2. 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.

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

3.5.4. 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/espaços livres do contêiner, visando a não movimentação



MERCOSUL LINE

da carga.

3.5.5. 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.

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

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

3.6. DOS CONTAINERS

3.6.1. O container disponibilizado deverá ser devolvido pelo Cliente nas condições em que foi recebido com seu interior vazio, limpo, sem odor de qualquer espécie, sem decalques, colantes, adesivos, pregos, pneus, marcas no assoalho ou quaisquer objetos estranhos ao equipamento, ou com qualquer outra arranhadura, sujeira, defeito ou dano que possa implicar em necessidade de reparação, pintura, limpeza ou assistência técnica, conforme os padrões de utilização, de forma que possa ser imediatamente reutilizado em outros transportes, sem a necessidade de reparos e/ou lavagens, caso contrário serão cobradas todas as taxas de limpeza e reparos incidentes.

3.6.2. O Cliente será responsabilizado por não providenciar a devolução do container vazio à Mercosul Line no local indicado, dentro do “período livre” estipulado, devendo pagar os valores devidos em razão da sobre-estadia dos container que incorrer. Dessa forma, é imprescindível a observância dos procedimentos descritos neste guia para que os custos extras sejam evitados.

3.7. DOS PRAZOS

3.7.1. Via de regra, as reclamações comuns (carga não refrigerada) serão analisadas pela Mercosul Line no prazo de 20 (vinte) dias úteis, a contar do recebimento do pedido formal pela Mercosul Line e entrega de todos os demais documentos. As reclamações de cargas refrigeradas serão analisadas no prazo de 30 (trinta) dias úteis.

3.7.2. A solicitação de claim só será efetivamente analisada se for comunicada no prazo legal de 10 (dez) dias da entrega da carga no caso de problemas não aparentes. No caso de problemas aparentes, como um furo no container, a Mercosul Line deverá ser informada imediatamente. Se o Cliente deixar de tomar qualquer destas providências, a nossa obrigação de lidar com sua reclamação prescreverá nos termos do art. 754 *caput* e parágrafo primeiro do Código Civil.



MERCOSUL LINE

3.8. DO RESSARCIMENTO

3.8.1. Uma vez apurada a responsabilidade da Mercosul Line e cumpridos todos procedimentos do processo interno de análise de Faltas & Avarias - Claims, todos os ressarcimentos, independentemente de valor ou tipo de avaria, se o Cliente tiver valores em aberto, serão feitos mediante compensação de valores, nos termos do art. 368 do Código Civil Brasileiro, a exclusivo critério da Mercosul Line.

3.8.2. Após apuração da reclamação, se ficar comprovado que a Mercosul Line foi a responsável pela falta e/ou avaria, o ressarcimento será feito com base no valor da carga faltante/avariada, descontando os salvados, limitado ao montante expresso no documento fiscal. Em hipótese alguma a Mercosul Line reembolsará, despesas com destruição, caixas/embalagens, taxas, frete, custos extras, lucros cessantes, danos morais ou materiais ou qualquer outro prejuízo pleiteado pelo Cliente.

3.8.3. É vedado ao Cliente, salvo acordo expresso neste sentido, pleitear o ressarcimento e/ou abatimento do valor do frete, não cabendo, ainda, a cobrança de lucros cessantes ou qualquer outra indenização deste gênero. Eventuais danos à carga não isentarão o Cliente do pagamento do frete devido em razão do transporte realizado pela Mercosul Line, nos termos da legislação vigente.

3.8.4. Uma vez apurada que a Mercosul Line é responsável pela falta e/ou avaria, o pagamento do valor será realizado no prazo de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento de todos os documentos necessários pela Mercosul Line. São documentos necessários, incluindo, mas não se limitando: nota de débito do valor do ressarcimento, comprovante de venda ou destruição de salvados, recibo de subrogação (se for o caso), termo de quitação assinado pelo representante legal das partes, envio dos documentos para cadastro do cliente no sistema de pagamento da Mercosul Line, entre outros que poderão ser solicitados pela Mercosul Line.

3.8.5. A comunicação inicial não garante ao Cliente o ressarcimento de qualquer valor, uma vez que as responsabilidades serão apuradas somente com o recebimento da reclamação formal instruída com os documentos necessários para a análise do departamento de claims.

3.9. DA DESTRUIÇÃO E VENDA DA CARGA AVARIADA (SALVADOS)

3.9.1. O Cliente deverá fazer o máximo para reduzir sua perda. Muitas vezes a carga avariada pode ser recuperada para venda em mercados secundários, podendo haver uso alternativo para as mercadorias danificadas (salvados).

3.9.2. A Mercosul Line deverá ser convidada a participar do ato de destruição da mercadoria, sob pena



MERCOSUL LINE

de considerá-la inválida para fins de ressarcimento, isentando-se, assim, de qualquer responsabilidade de avaria. A Mercosul Line poderá, a seu exclusivo critério, declinar do convite ou enviar um representante para acompanhar a destruição.

3.9.3. Em hipótese alguma a Mercosul Line será responsável pelo transporte de devolução/retorno da mercadoria e, caso haja, estipulação nesse sentido, o Cliente deverá arcar com os custos de frete e adotar todas as medidas fiscais necessárias.

3.9.4. Vale lembrar que a Mercosul Line, via de regra, não realizará a compra nem venda das mercadorias avariadas (salvados). A venda dos salvados deverá ser documentada e comprovada posteriormente no seu pedido quantificado. Se apurada a responsabilidade da Mercosul Line, o ressarcimento será feito abatendo-se o valor dos salvados, independentemente se o Cliente realizou a venda.

3.9.5. O Cliente é o único responsável por providenciar a venda ou a destruição da mercadoria avariada, arcando com todos os custos daí advindos.

3.10. DAS CARGAS REFRIGERADAS

3.10.1. A obtenção de *download* é um processo que leva em média 30 (trinta) dias úteis, pois muitas vezes a unidade já está em trânsito e/ou reposicionada em outro país. Além disso, a Mercosul Line informa desde já que o download da unidade é um documento codificado e que de acordo com a política interna do Grupo CMA CGM não poderá ser disponibilizado.

3.10.2. O contêiner Reefer 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.

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

3.10.4. A Mercosul Line não será responsável por qualquer problema na unidade reefer (perda de temperatura, queda ou aumento de temperatura etc.) que tenha ocorrido antes da coleta do container no local de origem, dentro do Terminal Portuário ou, ainda, após a retirada do transporte marítimo e a entrega do container no local de destino.



MERCOSUL LINE

3.10.5. 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;

3.10.6. O custo de todos problemas na unidade reefer causados por má utilização serão repassados ao Cliente;

3.10.7. A Mercosul Line não será responsabilizada por eventuais avarias à carga que tenham sido ocasionadas por *hotstuffing*, ou *armazenamento por quatro rodas*¹⁰

3.10.8. A empresa contratada pelo Cliente para realizar a estufagem da carga é a única responsável por verificar se o container entregue pelo *depot* está com a temperatura correta, de acordo com as instruções do Cliente, isentando a Mercosul Line de qualquer responsabilidade por temperaturas ajustadas erroneamente.

3.10.9. 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.

3.10.10. 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.

3.10.11. 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

3.10.12. 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.

¹⁰ Armazenamento dentro da unidade refrigerada – Reefer é considerado um recipiente para transporte, sendo vedado a utilização para fins de armazenagem.



MERCOSUL LINE

3.11. DO CONTATO

3.11.1. 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.

3.11.2. 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.

V.082022