



Perguntas frequentes



O que é uma avaria?

Avaria é todo prejuízo e dano causado ao navio ou mercadoria, mau funcionamento, falha, imperfeição durante o percurso, ou seja, durante a operação.



O que fazer ao receber o contêiner vazio?

O responsável pela estufagem deve realizar um *check-list*, antes de carregar a carga, verificando se: (i) o contêiner recebido é o mesmo que foi solicitado no Booking? (ii) o contêiner está em boas condições estruturais?

Em caso de divergência em qualquer um dos itens acima ou, outra situação que possa colocar em risco a carga a ser acondicionada, a Norcoast deve ser acionada para verificação e correta instrução.



Como devo preparar um contêiner reefer?

Antes de alocar a carga dentro do contêiner *reefer* é necessário que embarcador realize a correta verificação da unidade, como:

- 1) Verificar se a temperatura e demais configurações da unidade estão de acordo com o solicitado via Booking;
- 2) Para evitar problemas como *hot stuffing*, é essencial preparar a

carga com a mesma temperatura que foi indicado no *booking*.

- 3) Ligar a unidade verificando se a unidade está funcionando corretamente;
- 4) Verificar o dreno, realizando a correta adequação para o carregamento.

É dever e responsabilidade do cliente conferir o contêiner antes da estufagem, recusando a unidade se não estiver de acordo com o padrão solicitado no *Booking*. Caso ocorram danos ou faltas decorrentes de avarias preexistente que seria possível a verificação pelo cliente, a Norcoast não se responsabilizará por tais danos.



O que fazer se o contêiner reefer apresentar problemas em seu funcionamento?

Caso o contêiner *reefer* apresente problemas no seu funcionamento, é importante agir rapidamente para evitar danos à carga. Entre em contato imediatamente através do e-mail: avarias@norcoast.com.br.

Documente o problema detalhadamente, incluindo qualquer mensagem de erro exibida no painel de controle do contêiner e fotos.



O que fazer se minha carga estiver danificada?

Caso seja constatado algum tipo de dano na carga, a Norcoast deve ser acionada imediatamente para envio das instruções. Entre em contato através do e-mail avarias@norcoast.com.br.

Após o envio, o time de faltas e avarias analisará as informações e dentro do prazo máximo de 4 horas úteis retornará

sobre a necessidade, ou não, de realização de vistoria conjunta, bem como, com as devidas informações para abertura formal de reclamação. Caso a Norcoast opte por não realizar vistoria conjunta, o cliente poderá prosseguir com a finalização de sua operação documentando todo o processo fotograficamente.



Ao abrir o contêiner se constatou que a carga está molhada, qual o procedimento a ser adotado?

Se durante a operação de descarga for verificado que a carga está molhada, a operação deverá ser paralisada imediatamente, devendo a Norcoast ser acionada para envio das instruções.

Após o acionamento, o time de faltas e avarias analisará as informações e dentro do prazo máximo de 4 horas úteis retornará com as devidas informações necessárias.



Minha carga está danificada, a Norcoast irá acionar o seguro?

A decisão de acionar a seguradora é de exclusiva competência da Norcoast. Nesse sentido, compete ao Departamento de Faltas e Avarias analisar individualmente cada situação para determinar se a seguradora será envolvida ou se a questão será tratada internamente. Em nenhuma hipótese, o mero acionamento da seguradora poderá ser interpretado como assunção de responsabilidade por parte da Norcoast.



Quando o contêiner estiver sem o lacre declarado no Conhecimento de Transporte, o que fazer?

Caso o contêiner recebido ou retirado esteja sem o lacre declarado no CT-e ou com lacre divergente do Conhecimento de Transporte a Norcoast deverá ser acionada imediatamente através do e-mail avarias@norcoast.com.br.

O setor de Faltas e Avarias buscará as informações junto aos operadores portuários no intuito de apurar o que ocorreu. Vale lembrar que a Norcoast não será responsável por extravio de mercadoria e/ou falta de produto se o lacre constante do contêiner no porto de destino for o mesmo especificado no Conhecimento de Transporte e não esteja violado/adulterado.

Por esta razão, é de extrema importância que eventuais ressalvas sejam realizadas no momento do recebimento/retirada do contêiner, sob pena de decadência do direito.



Como registrar sua reclamação?

1. Envie um e-mail para avarias@norcoast.com.br.
2. Adicione seus dados de embarque e documentação: Número do contêiner e Booking; Fotos da avaria/falta; Foto numeração do contêiner; Foto do dano constatado no contêiner (furo, corte, corrosão entre outros).

3. Após, a Norcoast retornará com os documentos necessários para análise e procedimento.



Quais documentos preciso enviar para abertura da reclamação?

- Fotos da carga avariada dentro do contêiner, que mostre a numeração do contêiner;
- Fotos da carga avariada segregada;
- Fotos da numeração interna e externa do contêiner;
- Fotos da placa da carreta, quando aplicável;
- Laudo de qualidade da carga com fotos;
- Valor do dano, com base na nota fiscal;
- Laudo de destinação da carga, podendo ser o certificado de descarte com fotos ou nota fiscal de venda de salvados.

Caso, durante a análise do caso, sejam necessárias informações ou documentos adicionais, estes poderão ser solicitados a qualquer tempo pela Norcoast.



Qual prazo de retorno por parte da Norcoast?

Após a abertura formal da reclamação e envio da documentação completa pelo e-mail avarias@norcoast.com.br, a Norcoast no prazo de até 30 (trinta) dias retornará

com a decisão.



Caso seja comprovada a responsabilidade da Norcoast na referida reclamação, como será feito o pagamento ao cliente?

Caso seja constatada responsabilidade da Norcoast, o pagamento será condicionado a apresentação Laudo de descarte da carga com fotos da destruição. Ou, em caso de venda, nota fiscal de venda de salvados.

O pagamento das reclamações, quando devidas, será feito, prioritariamente nas faturas de frete (CT-e) em aberto, através de compensação de contas. Caso não haja faturas disponíveis, ou a critério da Norcoast, o valor será depositado em conta corrente do cliente. Em ambos os casos, o pagamento somente será efetuado após a assinatura do termo de quitação correspondente e emissão de Nota de Débito pelo cliente.

Caso não reste comprovada responsabilidade da Norcoast na avaria ou falta reclamada, será enviada decisão fundamentada dentro do prazo mencionado de 30 (trinta) dias, ficando o caso encerrado.



Qual é a extensão da responsabilidade legal da NORCOAST?

Nas contratações na modalidade "Porto": com o recebimento da carga a bordo do navio após o içamento e encerrará com a sua entrega junto ao costado do navio com içamento no porto de destino, observada a propriedade dos aparelhos de movimentação de carga.

Nas contratações na modalidade "Porta": no ato da coleta da carga no local de origem indicado pelo Cliente e terminará com a entrega da carga no local determinado pelo Cliente, nos moldes constantes do Conhecimento de Transporte.

Qual a orientação ao retirar minha carga do porto? Ao retirar a carga é fundamental que efetue a conferência da integridade do lacre da unidade, bem como, de eventuais avarias externas do contêiner, de forma a garantir a segurança de sua mercadoria, fazendo ressalvas em caso de qualquer divergência/anormalidade e acionando a Norcoast conforme Procedimento de Avarias.



O que fazer com a carga avariada?

A destinação da carga avariada é de responsabilidade do proprietário da carga e, portanto, a Norcoast não realizará a destinação da mercadoria, salvo nos casos em que houver acionamento de seguro. A venda dos salvados ou descarte deve ser realizada pelo Cliente e devidamente

documentada para que, posteriormente, seja apresentada à Norcoast. O Cliente é o único responsável por vender ou destruir a carga danificada e pagar por todos os custos relacionados, de acordo com a legislação vigente, devendo a Norcoast ser convidada a acompanhar o processo de destinação da carga.



Qual o valor do ressarcimento?

O ressarcimento é limitado ao valor da nota fiscal da carga, de acordo com a quantidade avariada. A Norcoast não realiza o ressarcimento de custos extras, destinação da carga, frete ou qualquer outro custo além do valor da carga declarado em documento fiscal.

Em caso de dúvidas, favor contatar o departamento de faltas e avarias através do e-mail avarias@norcoast.com.br.