

## PROCEDIMENTO DE FALTAS E AVARIAS E GUIA DE BOAS PRÁTICAS

O procedimento de faltas e avarias da NORCOAST visa indicar ao cliente as boas práticas necessárias para o transporte e procedimento para reclamação e análise de caso.

### VERIFICAÇÃO E CONSTATAÇÃO DE AVARIA NO CONTÊINER

Todos os contêineres disponibilizados pela Norcoast são vistoriados pela equipe técnica antes da liberação, no entanto, ainda assim é altamente recomendável e necessário a verificação pelo embarcador das condições do contêiner, responsabilizando-se por eventuais avarias à carga decorrentes de danos pré-existentes que não forem previamente apontados.

São avarias que podem, entre outras, ocasionar avarias à carga:

- 1) Rasgo, furo e/ou micro furo no contêiner;
- 2) Oxidação e/ou corrosão no contêiner;
- 3) Problemas na vedação e/ou borrachas da porta;
- 4) Estrutura do piso;
- 5) Modelo do contêiner (deve ser verificado se está dentro do tipo escolhido pelo cliente: tamanho, idade, modelo entre outros);
- 6) Configuração de contêiner reefer (temperatura, ventilação, umidade entre outros *settings*).

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.

Caso o embarcador opte por seguir com o carregamento sem a verificação do contêiner ou, mesmo sabendo do risco de eventual avaria à carga, a Norcoast se eximirá de qualquer responsabilidade.

### CONSTATAÇÃO DE FALTA OU AVARIA NA CARGA

Se no momento do recebimento do contêiner for verificado qualquer irregularidade, como por exemplo: laque rompido ou divergente, avarias externas no contêiner etc., a Norcoast deverá ser acionada imediatamente para envio das instruções corretas.

Se durante a operação de descarga for verificado falta, avaria ou suspeita de avaria na carga, a operação deverá ser paralisada imediatamente, devendo a Norcoast ser acionada para envio das instruções.

Para envio das instruções preliminares, o contato deverá ser feito através do e-mail [avarias@norcoast.com.br](mailto:avarias@norcoast.com.br) com o envio das seguintes informações e documentos:

- 1) Número do contêiner, laque e Booking;
- 2) Fotos da avaria/falta constatada;
- 3) Foto da numeração do contêiner;
- 4) Foto do dano constatado no contêiner (furo, corte, corrosão entre outros), quando aplicável.

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 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 operação de descarga, registrando fotograficamente.

Em toda e qualquer hipótese o cliente deverá envidar todos os esforços para mitigar riscos e minimizar avarias e/ou agravamento dos prejuízos.

## 1- RECLAMAÇÃO, DOCUMENTOS E QUANTIFICAÇÃO DO DANO

Após a confirmação do dano e interesse em prosseguimento na reclamação, o cliente deverá abrir reclamação através do e-mail de avarias, encaminhando os seguintes documentos:

- 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;
- Demais documentos pertinentes para análise do caso.
- Laudo de destinação da carga, podendo ser o certificado de descarte com fotos ou nota fiscal de venda de salvados.

Após o envio dos documentos, a Norcoast dará início a análise do caso.

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

### 1.1 – Do Laudo de qualidade

O laudo de qualidade é um documento de responsabilidade do proprietário da carga, que deve ser devidamente assinado pelo respectivo departamento de qualidade e/ou empresa qualificada, atestando as características e qualidade da carga, bem como, informando as razões pelas quais se encontram impróprias para consumo e/ou devem ser descartadas. O laudo, ainda, deverá conter fotos da avaria apontada e

demais informações pertinentes (número de contêiner, Booking, nota fiscal, quantidades etc.)

### 1.2 – Da destinação da carga

Após a análise do caso, caso seja reconhecida a responsabilidade e aprovado o pagamento, ele **ficará condicionado a comprovação da destinação da carga avariada**, podendo esse ser através de emissão de (i) certificado de destruição da carga com fotos, conforme a especificidade e regras ambientais ou; (ii) nota fiscal de venda dos salvados.

Em todo e qualquer caso, a Norcoast deve ser informada para acompanhamento da operação de descarte e/ou venda em tempo hábil.

Em nenhuma hipótese a Norcoast será responsável pela destinação da carga. Além disso, o abandono de carga é vedado e, em caso de inobservância, todos os custos serão repassados.

### 1.3 – Da quantificação do dano

Para quantificação do dano deve ser considerado o valor da carga efetivamente avariada/perdida, com base na nota fiscal, e abatido o valor da nota fiscal de venda de salvados, se for o caso.

$$\text{VALOR NOTA FISCAL} - \text{VALOR REVENDA CARGA} = \text{VALOR DEVIDO}$$

A quantificação do dano sempre deverá ocorrer com base no valor da carga efetivamente avariada de acordo com o laudo de qualidade e estará limitada ao valor constante da respectiva nota fiscal. Custos de frete, transporte, descarte, limpeza, danos indiretos, lucros cessantes, entre outros não são ressarcidos sob nenhuma hipótese.

## 2- ANÁLISE E DECISÃO

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

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.

## 3 -INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

A mera reclamação não ensejará na indenização do valor pleiteado. Os casos serão analisados pelo time técnico, que avaliará a responsabilidade com base no contrato e legislação vigente.

O cliente, em hipótese alguma, poderá efetuar desconto automático ou bloqueio de valores em virtude de casos de faltas e/ou avarias.

# GUIA DE BOAS PRÁTICAS

## CONTÊINER COM TEMPERATURA CONTROLADA (*REEFER*)

O contêiner *reefer* possui por finalidade o controle da atmosfera interna da unidade, podendo ser ajustado a temperatura, umidade, ventilação entre outras configurações, sendo assim um equipamento adequado para o transporte de produtos sensíveis e que requerem um controle atmosférico.

Para tanto, a utilização de contêiner *reefer* requer cuidados redobrados devido a sensibilidade da operação. Para que o transporte ocorra sem nenhuma intercorrência, é fundamental que, ao receber o contêiner, o cliente efetue a verificação dos padrões e configurações da unidade (checklist), verificando se está de acordo com o solicitado no Booking (processo pré-embarque).

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

- 1) Verificar a existência de danos estruturais, como por exemplo: vedação da porta, furos, rasgos, padrão de qualidade, oxidação entre outros;
- 2) Verificar se a temperatura e demais configurações da unidade estão de acordo com o solicitado via 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 preexistentes que seria possível a

verificação pelo cliente, a Norcoast não se responsabilizará por tais danos.

## **PREPARO ANTES E DURANTE A ESTUFAGEM EM CONTÊINER REEFER**

Uma etapa importante no transporte de unidades com temperatura controlada é realização do preparo adequado da carga para estufagem do contêiner.

Antes de iniciar o processo de estufagem, deve o embarcador preparar a carga na temperatura desejada, que deve ser semelhante ao solicitado para transporte, evitando assim a ocorrência de *hot stuffing*. Sendo assim, no momento do armazenamento da carga, ela deve estar na mesma temperatura que consta no Booking. Caso o embarcador não prossiga com as recomendações e preparo adequado, a NORCOAST não se responsabilizará por eventual dano à carga ocasionado em decorrência de *hot stuffing* (estufagem da mercadoria em temperatura diferente da configurada no contêiner).

Após a preparação da carga, será necessário realizar o processo de preparação do contêiner, ou seja, deverá ser retirado todo o ar quente da carga e a estufagem realizada somente com o contêiner frio. No processo de estufagem da mercadoria dentro do contêiner *reefer*, é necessário atenção aos limites estabelecidos e sinalizados dentro do contêiner, em nenhuma situação a estufagem da carga poderá ultrapassar as *red lines*, bem como, não poderá ser posicionada de forma a deslocar as placas internas, possibilitando assim a circulação do ar. Caso alguma saída seja obstruída devido à má adequação da carga que prejudique a carga ou equipamento, a NORCOAST não será responsável, e repassará eventuais custos ao causador.

## **PEÇAÇÃO DA CARGA DENTRO DO CONTÊINER**

Para a segurança do transporte, é necessário atenção às regras de carregamento da carga e ao peso de carregamento (que nunca deverá ultrapassar o limite estabelecido para transporte).

A carga deve estar inteiramente acondicionada e travada dentro do contêiner de forma que não possibilite deslocamento interno ou tombamento da carga, onde recomendamos o travamento com madeiras, bags infláveis, dentre outros que o cliente entender como adequado para o tipo de carga.

Além da necessidade de travar a carga dentro do contêiner, importante verificar a possível ocorrência de “condensação” da carga, fenômeno natural caracterizado pela ocorrência de molhadura/umidade na carga em decorrência da estufagem de forma inapropriada em locais úmidos e transporte para regiões quentes. O fenômeno pode ser mitigado, mas não excluído se observando regras de carregamento e a inclusão de dessecantes dentro do contêiner, junto a carga, porém, por se tratar de fenômeno natural, a sua ocorrência não tem nexos causal com o transporte, razão pelo qual o armador não possui responsabilidade.

Em caso de dúvidas, o departamento de Faltas, Avarias, Riscos e Seguros deverá ser acionado pelo cliente através do e-mail [avarias@norcoast.com.br](mailto:avarias@norcoast.com.br).

A prestação de serviços está sujeita aos Termos e Condições previstos nas Condições Gerais de Transporte da NORCOAST, devidamente registrado sob o n. 756.934 no Cartório de Registro de Títulos e Documentos e Registro Civil de Pessoas Jurídicas de Santos/SP.