

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TRANSPORTE DE MERCADORIAS

Pelo presente instrumento particular em que figuram:

### CONTRATANTE:

[●] pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº [●] com sede na [endereço completo], nº [●], [complemento], [bairro], [cidade] – [UF], CEP [●], neste ato representada na forma de seu Contrato Social; e

### CONTRATADA:

**TEX COURIER S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 73.939.449/0001-93, com sede na Avenida Piracema, nº 155, Galpão 1, Sítio Tamboré, Barueri - SP, CEP 06460-030, representada na forma de seu Estatuto Social.

Quando em conjunto, **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**, serão denominadas **PARTES**.

### GESTORES DO CONTRATO:

#### CONTRATANTE

Nome: [●]	Tel: [●]
E-mail: [●]	

#### CONTRATADA

Nome: [●]	Tel: [●]
E-mail: [●]	

A alteração dos dados de contato e/ou dos gestores do contrato poderá ocorrer por deliberação unilateral, conforme indicação de cada PARTE, sem necessidade de formalização via aditivo.

### CONSIDERANDO QUE:

- i. a **CONTRATADA** é empresa regularmente constituída, com atuação consolidada no mercado de transporte de mercadorias, possuindo expertise técnica, estrutura operacional própria e experiência comprovada na execução de serviços logísticos personalizados, o que a qualifica plenamente para o fiel cumprimento das obrigações assumidas neste contrato;
- ii. a **CONTRATANTE** possui interesse na contratação dos serviços especializados de transporte de mercadorias prestados pela **CONTRATADA**, com o objetivo de atender às suas demandas e necessidades operacionais;

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



- iii. que o início da prestação dos serviços de transporte pela **CONTRATADA** em favor da **CONTRATANTE**, ainda que sem a formalização prévia por meio de assinatura contratual, bem como o simples aceite ou solicitação efetuada por meio da plataforma ICS ou por qualquer outro canal disponibilizado pela **CONTRATADA**, caracteriza a aceitação plena e irrestrita, por parte da **CONTRATANTE**, de todos os termos e condições estabelecidos neste Contrato; e
- iv. que as **PARTES** declaram que a celebração e a execução do presente Contrato se darão em conformidade com os princípios da boa-fé objetiva, lealdade e cooperação, nos termos da legislação aplicável.

As **PARTES** resolvem, de comum acordo, com fundamento nos artigos 743 a 756 do Código Civil Brasileiro, que tratam do contrato de transporte de coisas, estabelecer as regras e condições que regem a presente contratação, conforme disposto a seguir:

#### CONCEITOS:

Para efeito dos termos e condições ora ajustadas, considera-se:

**DESTINATÁRIO:** Qualquer pessoa física ou jurídica indicada pela **CONTRATANTE** para receber as mercadorias, também será considerado recebedor qualificado para todos os fins e efeitos deste contrato, (i) todo e qualquer indivíduo que se encontre nas dependências do endereço do destinatário, na hipótese de entrega em imóveis residenciais não pertencentes a condomínio; (ii) todo e qualquer indivíduo que se encontre nas dependências do destinatário, bem como, porteiro(s) e zelador(es), no caso de entrega em apartamentos e imóveis residenciais pertencentes a condomínio; (iii) porteiro(s), zelador(es) e/ou recepcionista(s) do edifício ou empresa no caso de entrega em imóveis comerciais; (iv) qualquer funcionário da empresa, desde que, devidamente identificado através do nome, cargo e função, na hipótese de entrega em estabelecimentos comerciais não pertencentes a condomínio.

**MERCADORIAS:** Produtos com peso/volumetria individual conforme acordo comercial.

**TRANSPORTADOR:** Pessoa da **CONTRATADA** que efetua o transporte e a entrega de mercadorias.

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

**1.1.** A **CONTRATADA** será responsável pela prestação contínua e eficiente dos serviços de coleta e entrega de mercadorias em favor da **CONTRATANTE**, abrangendo os locais e prazos definidos pelas **PARTES**, conforme as especificações operacionais acordadas, observadas as condições técnicas, logísticas e comerciais previstas neste Contrato.

**1.1.2.** Eventualmente, conforme a demanda e necessidade da **CONTRATANTE**, poderão ser solicitados serviços adicionais, cuja execução estará condicionada à prévia formalização por meio de instrumento específico, apartado deste Contrato.

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



**1.2.** A **CONTRATADA** realizará a coleta das mercadorias e a respectiva entrega ao destinatário nos endereços previamente indicados pela **CONTRATANTE**. As entregas observarão as datas e/ou prazos estabelecidos conforme a modalidade de serviço informada pela **CONTRATANTE**, podendo tais prazos ser ajustados em razão de condições climáticas adversas, impactos operacionais, intercorrências no momento da entrega ou eventos locais que possam comprometer a regular execução dos serviços.

**1.3.** Faz parte integrante e indissociável os Anexos discriminados abaixo, os quais contêm as condições e normativos operacionais da **CONTRATADA**, devendo a **CONTRATANTE** sob sua única e exclusiva responsabilidade, difundir e fazê-los cumprir por seu pessoal, a fim de não incorrer em descumprimento contratual.

- a. Anexo I – Acordo de Tratamento de Dados Pessoais;
- b. Anexo II - Abrangência e Prazo;
- c. Anexo III - Tabela de Frete;
- d. Anexo IV - Manual de Sinistros;
- e. Anexo V - Manual de Embalagens;
- f. Anexo VI - Proposta Comercial.

**1.4.** Os Anexos II – Abrangência e Prazo, III – Tabela de Frete e Anexo VI - Proposta Comercial serão definidos e assinados a cada negociação específica entre as PARTES, passando a integrar o presente Contrato para todos os fins de direito.

**1.5.** O presente Contrato prevalece sobre quaisquer propostas comerciais, orçamentos, pedidos de locação, comunicações, entendimentos prévios, negociações ou outros documentos trocados entre as Partes antes de sua assinatura.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS CONDIÇÕES INDISPENSÁVEIS À EXECUÇÃO DO OBJETO**

**2.1.** Para a execução dos serviços contratados, a **CONTRATADA** compromete-se a:

- a. manter sua atividade regularmente constituída e em conformidade com a legislação vigente aplicável ao setor de transporte de mercadorias;
- b. manter-se devidamente registrada junto à Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT.
- c. seguir estritamente o cronograma de prazos ajustados com a **CONTRATANTE**;
- d. utilizar mão de obra especializada; e
- e. veículos adequados a capacidade operacional acordada entre as **PARTES**.

## **CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO E RESCISÃO**

**3.1.** O presente Contrato terá vigência pelo prazo determinado de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura. Findo esse prazo, e não havendo manifestação contrária por qualquer das PARTES, o Contrato será automaticamente renovado por períodos sucessivos de igual duração.

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



**3.2.** É facultado a qualquer das **PARTES** resilir este Contrato mediante notificação prévia por escrito à outra **PARTE**, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

**3.3.** Durante o período de aviso prévio, as **PARTES** permanecerão obrigadas ao fiel cumprimento das obrigações assumidas neste Contrato, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços pela **CONTRATADA** e ao pagamento, pela **CONTRATANTE**, dos valores devidos até a efetiva data de término.

**3.4.** O presente Contrato poderá ser rescindido por qualquer das **PARTES**, mediante notificação prévia por escrito, nas seguintes hipóteses:

- a. descumprimento de quaisquer cláusulas, condições ou obrigações previstas neste Contrato, inclusive inadimplemento de obrigações de pagamento pela **CONTRATANTE**, desde que a **PARTE** inadimplente, devidamente notificada, não sane a irregularidade no prazo de 7 (sete) dias;
- b. descumprimento de normas legais ou regulamentares aplicáveis à execução do objeto contratual.

**3.4.1.** O presente Contrato poderá ser rescindido de pleno direito, de forma imediata, por qualquer das **PARTES**, independentemente de aviso prévio, nas seguintes hipóteses:

- a. prática de ato que comprometa de modo comprovado a integridade, a ética ou a reputação da outra **PARTE**;
- b. pedido de recuperação judicial, falência, liquidação judicial ou extrajudicial, dissolução da sociedade ou situação que evidencie incapacidade de cumprimento das obrigações assumidas.

**3.4.2.** Fica assegurado à **CONTRATADA** o direito de suspender os serviços e/ou rescindir o Contrato, mediante notificação, em caso de inadimplemento de pagamento pela **CONTRATANTE** não sanado no prazo previsto na cláusula 3.4.

**3.5.** Qualquer que seja a razão da rescisão, serão devidos os valores relativos aos serviços efetivamente prestados até a data de término, bem como eventuais encargos moratórios previstos neste instrumento.

#### CLÁUSULA QUARTA – PREÇO, FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE

**4.1.** Pelos serviços prestados, a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** mediante emissão de documento fiscal (fatura ou nota fiscal) os valores descritos no Anexo III, os quais incluem os custos, despesas operacionais e afins para execução do objeto. Os valores serão reajustados mediante livre negociação entre as **PARTES**.

**4.1.1.** Os serviços serão remunerados com base nos seguintes parâmetros e valores:

- a. frete peso, compreende o peso/volume conforme detalhado no item 4.2 abaixo, da mercadoria, observando o preço estipulado para cada localidade do destino;
- b. coleta, cobrança variável (majorar ou diminuir) a depender da alteração do endereço de coleta, horários ou diminuição conceituada de volumetria embarcada;

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



- c. cobrança "Ad Valorem", correspondente ao custo do seguro incidente sobre o valor de cada mercadoria declarado na respectiva nota fiscal;
- d. cobrança de GRIS (Gerenciamento de Risco), taxa referente ao monitoramento constante das mercadorias transportadas;
- e. em caso de devolução de mercadorias, será cobrado 100% (cem por cento) do frete original contratado, sendo necessário o agendamento da data para a efetiva devolução, quando aplicável.

**4.2.** Para fins de apuração do valor do frete, mencionado no item "a" acima, a **CONTRATADA** adotará o critério que resultar no maior valor entre: (i) o peso físico efetivo das mercadorias, expresso em quilogramas (kg); e (ii) o peso cubado, apurado com base no volume ocupado pelas mercadorias no veículo de transporte. O cálculo da cubagem observará os padrões técnicos adotados pela **CONTRATADA** e será realizado conforme a fórmula de conversão prevista na Tabela de Frete aplicável ao presente Contrato. Este procedimento será aplicado a todas as mercadorias transportadas, independentemente dos locais de coleta ou entrega.

**4.3.** Os serviços prestados pela **CONTRATADA** serão faturados quinzenalmente, com base nos períodos de 1º a 15 e de 16 ao final de cada mês, observando-se o dia 30 nos meses de 30 dias, o dia 31 nos meses que assim o comportarem e o dia 29 em fevereiro nos anos bissextos.

**4.4.** Os pagamentos serão devidos após o processamento da coleta, pela **CONTRATANTE**, nas seguintes condições:

- a. 15 (quinze) dias a partir da emissão do documento fiscal;
- b. por meio de boleto bancário emitido pela **CONTRATADA**, cujo recibo servirá como comprovante de quitação para os devidos fins.
- c. a **CONTRATADA** emitirá uma pré-fatura referente aos serviços prestados, a qual será enviada à **CONTRATANTE** para conferência e validação antes da emissão da fatura definitiva;
- d. a emissão da pré-fatura não implica na aceitação tácita de pagamento imediato, sendo um documento preliminar para conferência dos valores pela **CONTRATANTE**, sem prejuízo do prazo de pagamento acordado entre as **PARTES**;
- e. após o envio da pré-fatura, a **CONTRATANTE** disporá de prazo previamente fixado para validar os valores apresentados. Caso não haja manifestação dentro desse período, os valores serão considerados tacitamente aceitos, e a **CONTRATADA** poderá emitir a fatura final para pagamento;
- f. para os casos em que houver a necessidade de reembolso pela **CONTRATANTE**., este será realizado dentro do prazo ajustado, cujo termo inicial será contado a partir da data de envio da pré-fatura validada, respeitando o fluxo financeiro e operacional da **CONTRATADA**;

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



g. a **CONTRATADA** poderá suspender a prestação dos serviços caso a **CONTRATANTE** não valide a pré-fatura dentro do prazo acordado ou não efetue o pagamento da fatura final dentro dos prazos estipulados;

h. a emissão da pré-fatura visa garantir transparência e previsibilidade financeira às **PARTES**, não devendo ser utilizada para fins fiscais ou contábeis, salvo conforme expressamente estabelecido neste contrato.

4.5. Os tributos incidentes sobre a prestação dos serviços serão de responsabilidade da **PARTE** definida como contribuinte pela legislação vigente, cabendo a esta o recolhimento e cumprimento das obrigações fiscais correspondentes.

4.6. Havendo inadimplemento de qualquer pagamento devido pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, incidirá sobre o débito multa de 2% (dois por cento), acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária calculada "pro rata die" com base na variação positiva do IGP-M, sem prejuízo de outros encargos.

4.7. Se a inadimplência da **CONTRATANTE** ultrapassar o prazo de 7 (sete) dias, receberá notificação da **CONTRATADA** para efetuar a regularização dos débitos no prazo improrrogável de até 2 (dois) dias, sob pena de ter seu nome, cadastro e dívida inscritos nos órgãos de proteção de crédito, além da imediata suspensão dos serviços prestados.

4.8. Em caso de inadimplemento por parte da **CONTRATANTE** superior a duas faturas consecutivas, a **CONTRATADA** encaminhará documento consolidado com os valores devidos, na forma de **Capa de Fatura**, nos termos previstos na Cláusula 5ª deste Contrato.

4.9. Com o pagamento dos valores em conformidade com o disposto nesta Cláusula, a **CONTRATADA** dará à **CONTRATANTE** a mais plena, geral, irrevogável e irretratável quitação, para nada mais exigir a qualquer momento e a que título for.

4.10. Os valores contratados serão reajustados anualmente, independentemente da data de assinatura deste contrato, com o objetivo de preservar o equilíbrio econômico-financeiro.

4.10.1. reajuste será realizado, preferencialmente, mediante acordo entre as **PARTES**. Contudo, não havendo consenso, o reajuste poderá ser aplicado pela **CONTRATADA**, desde que mediante comunicação prévia à **CONTRATANTE** (TEX), com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

4.10.2. O reajuste observará índice que reflita a variação dos custos do setor de transporte e logística, podendo ser adotado índice oficial ou setorial aplicável, conforme prática de mercado.

4.10.3. O índice adotado incidirá sobre os valores então vigentes, produzindo efeitos financeiros automaticamente a partir da respectiva data-base do setor, independentemente de notificação prévia.

4.10.4. Fica expressamente ajustado que a aplicação do reajuste não dependerá de qualquer formalidade adicional, sendo válida e exigível a partir de sua apuração conforme os critérios ora estabelecidos.

4.11. Os Serviços serão executados sem qualquer promessa ou garantia de volumes mínimos por parte da **CONTRATANTE**.

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



**4.11.1.** Contudo, caso o volume mensal efetivo de cargas movimentadas permaneça, por 3 (três) meses consecutivos, abaixo da expectativa operacional inicialmente projetada entre as **PARTES**, a **CONTRATADA** poderá revisar os preços aplicáveis, ajustando-os conforme a sua Tabela Comercial vigente à época, de modo a restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro da prestação dos serviços, mediante comunicação prévia à **CONTRATANTE**.

## **CLÁUSULA QUINTA – DO SISTEMA DE CAPA DE FATURA (DO TÍTULO EXECUTIVO EXTRAJUDICIAL)**

**5.1.** Para fins de controle e cobrança dos serviços prestados, a **CONTRATADA** enviará periodicamente à **CONTRATANTE**, em prazo a ser definido conforme a demanda e o volume operacional, documento denominado **Capa de Fatura**, que consolidará os débitos oriundos dos serviços de transporte realizados e não quitados pela **CONTRATANTE** até a data de sua emissão.

**5.2.** O envio da Capa de Fatura será realizado por meio eletrônico, incluindo e-mail, portal ICS e/ou qualquer outra plataforma digital disponibilizada pela **CONTRATADA** para a execução dos serviços. Considerar-se-á como data de recebimento a data do envio, conforme os dados cadastrais fornecidos pela **CONTRATANTE**. Esta se obriga a manter suas informações de contato sempre atualizadas, bem como a garantir que os responsáveis e/ou usuários autorizados tenham pleno acesso aos canais utilizados para a comunicação e gestão da prestação dos serviços.

**5.3.** Após o recebimento da Capa de Fatura, a **CONTRATANTE** disporá do prazo de **48 (quarenta e oito) horas** para realizar o pagamento integral dos valores ali indicados ou, alternativamente, apresentar **impugnação formal, detalhada e devidamente justificada**, indicando expressamente o valor que entende como devido, bem como os fundamentos específicos da divergência.

**5.3.1.** A impugnação deverá ser encaminhada exclusivamente por meio eletrônico, seja por e-mail ou pelo sistema indicado pela **CONTRATADA**. Ficando expressamente vedada a utilização de alegações relacionadas a sinistros ou avarias como fundamento para impugnação da Capa de Fatura, devendo tais ocorrências observar os procedimentos estabelecidos no **Manual de Sinistros**.

**5.3.2.** Como medida de reforço à comunicação, a **CONTRATADA** enviará à **CONTRATANTE**, no prazo de **24 (vinte e quatro) horas** após o envio da Capa de Fatura, um alerta eletrônico, pelos mesmos canais, para lembrá-la do prazo remanescente para quitação dos valores devidos ou apresentação de impugnação forma, detalhada e justificada, conforme previsto neste Contrato.

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



**5.4.** Caso a **CONTRATANTE** permaneça inerte, sem realizar o pagamento integral ou apresentar impugnação formal e motivada no prazo estipulado de 48 (quarenta e oito) horas, considerar-se-á configurado o aceite tácito dos valores indicados na Capa de Fatura, caracterizando reconhecimento expresso e inequívoco do débito. Nessa hipótese, a Capa de Fatura, em conjunto com este Contrato — **cuja aceitação poderá ocorrer por quaisquer meios válidos de manifestação de vontade, inclusive por plataformas digitais, pop-ups, termos de aceite eletrônico ou sistemas disponibilizados pela CONTRATADA** — **constituirá Título Executivo Extrajudicial, nos termos do artigo 784, inciso III, do Código de Processo Civil**, sendo passível de imediata cobrança judicial por meio de **Execução de Título Extrajudicial**, independentemente de prévia constituição em mora ou de notificação adicional.

**5.4.1.** Caso a **CONTRATANTE**, dentro do prazo estabelecido, apresente impugnação formal à Capa de Fatura, deverá indicar de forma expressa: (i) o valor que reconhece como devido; e (ii) o valor que entende indevido, acompanhado da respectiva fundamentação. O valor reconhecido como devido será considerado incontroverso e, conforme disposto na Cláusula 5.4, tornar-se-á imediatamente exigível e exequível em conjunto com este Contrato, nos termos do artigo 784, inciso III, do Código de Processo Civil, podendo a **CONTRATADA** adotar as medidas judiciais ou extrajudiciais cabíveis para sua cobrança, independentemente de nova notificação.

**5.4.2.** Os valores impugnados permanecerão sujeitos à discussão administrativa ou judicial entre as **PARTES**, sem prejuízo do direito da **CONTRATADA** de promover a cobrança judicial do montante controvertido, caso não seja alcançada solução consensual.

**5.5.** A **CONTRATANTE** declara, para todos os fins de direito, que tem plena ciência e concorda expressamente que o sistema de Capa de Fatura adotado pela **CONTRATADA** constitui instrumento legítimo, válido e eficaz para a gestão e consolidação dos créditos oriundos da prestação dos serviços contratados. Reconhece, ainda, que referido mecanismo visa assegurar maior transparência, agilidade e segurança no controle financeiro da relação contratual, garantindo o equilíbrio entre as **PARTES** e observando os princípios da boa-fé, da função social do contrato, da cooperação e da segurança jurídica que norteiam a celebração e a execução dos negócios jurídicos e da prestação de serviços.

## CLÁUSULA SEXTA – DO PRAZO DE ENTREGA

**6.1.** A **CONTRATADA** realizará a entrega das mercadorias, cuja comprovação se dará por meio eletrônico, por intermédio do documento denominado POD – *Proof of Delivery* (Prova de Entrega), conforme os prazos estabelecidos no **Anexo II – Abrangência e Prazo**.

**6.2.** Os prazos iniciarão a partir do momento da comprovação do processamento realizado pela **CONTRATADA**, por sua vez, finalizarão com a entrega ao destinatário ou ponto de entrega, excluindo-se sábados, domingos e feriados.

**6.3.** A postagem de mercadorias através de terceiros, tais como Correios e empresas congêneres, será facultado ao destinatário que estiver localizado nas cidades não abrangidas pela **CONTRATADA** com atendimento regular ou quando estipulado pela **CONTRATANTE**.

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



**6.3.1.** Havendo falha na prestação de serviços pelos Correios, tais como, mas não se limitando, a impossibilidade da entrega ao destinatário, avaria ou troca de etiqueta, além de outras generalidades descritas no Anexo II, a **CONTRATADA** repassará à **CONTRATANTE**, o valor recebido pelas mercadorias conforme valor declarado no documento fiscal.

**6.3.2.** Para as regiões sinalizadas como zonas de risco e ruais no Anexo II, as mercadorias serão postadas conforme cláusula 6.3 ou devolvidas ao remetente quando não houver essa possibilidade.

**6.3.3.** As zonas rurais abrangidas por CEPs únicos, não serão atendidas diretamente pela **CONTRATADA**. Nestes casos, poderá ser contratado serviço de redespacho adicional pela **CONTRATANTE**.

**6.4.** Faculta-se a **CONTRATADA**, em razão de áreas com risco exponencial de sinistralidade, o direito de recusar a ordem de serviço para coleta e entrega, devendo se for o caso, proceder a devolução da mercadoria sem que haja qualquer cobrança adicional.

#### CLÁUSULA SÉTIMA – DO SEGURO

**7.1.** A **CONTRATADA** às suas expensas, manterá durante a vigência deste instrumento e principalmente enquanto estiver de posse das mercadorias disponibilizadas pela **CONTRATANTE**, apólice de seguro firmado com companhia idônea e de boa reputação no mercado.

**7.2.** O seguro celebrado pela **CONTRATADA** garantirá a reposição dos valores correspondentes a cada mercadoria transportada até o limite do valor declarado individualmente no arquivo eletrônico, na ordem de coleta e/ou na nota fiscal, conforme o caso, nos termos do Anexo IV.

**7.3.** As **PARTES** mutuamente acordam que serão cobertos os seguintes eventos: perda, extravio, furto, roubo e avarias, nos termos do Anexo IV.

**7.3.1.** No caso de avarias, a cobertura aplica-se a qualquer espécie e natureza, incluindo, mas não se limitando as originadas em acidentes, colisão ou tombamento de veículos.

**7.3.2.** A **CONTRATANTE** somente fará jus à indenização por eventuais perdas ou danos caso observe integralmente as obrigações, procedimentos e prazos estabelecidos no **Manual de Sinistros**, parte integrante deste Contrato.

**7.4.** O valor máximo aceito para transporte pela **CONTRATADA** é de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) por mercadoria/nota fiscal. Quando a **CONTRATANTE** declarar o valor e pagar o prêmio correspondente, a **CONTRATADA** averbará a remessa em sua apólice, para em caso de sinistro, permitir a reposição da mercadoria ou indenização pela seguradora, conforme valor informado no arquivo EDI.

#### CLÁUSULA OITAVA - DA RECUSA E/OU REJEIÇÃO DE EMBARQUE

**8.1.** A **CONTRATADA** reserva-se o direito de inspecionar, recusar e/ou devolver qualquer embarque que, a seu critério, possa causar dano a quaisquer das **PARTES** ou à terceiros, tais como, atraso a outros embarques, transporte proibido por lei, violação à normas gerais e/ou

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



específicas de transportes, regulamentos internos e correlatos, devendo nesses casos, comunicar a **CONTRATANTE** acerca do ocorrido.

**8.2.** É vedado o transporte de cartas, cartões postais, moeda corrente, cheques, títulos de crédito, ordens de pagamentos, cheques de viagens, instrumentos negociáveis ao portador, objetos raros, valiosos ou que por sua natureza demandem qualquer tipo de cuidado especial, como cristais, porcelanas, louças, joias, materiais e pedras preciosas, antiguidades e obras de artes, restos fúnebres, plantas, animais, drogas, explosivos e corrosíveis, inflamáveis, líquidos e materiais que necessitem de refrigeração, bem como seja proibido e/ou restrito nos termos da legislação, em especial as normas da IATA (*Internacional Air Transport Association*) e da ICAO (*Internacional Civil Aviation Organization*), além das demais normas aplicáveis.

**8.3.** Faculta-se a **CONTRATADA** o direito de recusar e/ou paralisar a prestação de serviços em qualquer fase ou estágio quando desacompanhada de documentos obrigatórios, cujo transporte e comercialização sejam vedados/restritos.

**8.3.1.** Caso a paralisação ocorra por problemas com a documentação fiscal, a **CONTRATADA** informará imediatamente à **CONTRATANTE**, o motivo da paralisação e o número dos respectivos pedidos, para que esta adote as providências cabíveis.

**8.4.** A **CONTRATANTE** se declara inteiramente responsável pelo conteúdo de cada embalagem e se compromete a embarcar encomendas com observância ao rol taxativo da cláusula 8.2, sob pena de assumir todo e qualquer ônus em caso de transgressão, inclusive, mas não se limitando às penalidades contratuais, multas administrativas, perdas e danos, lucros cessantes e o que mais couber.

#### CLÁUSULA NONA – DAS DESPESAS

**9.1.** As **PARTES** convencionam que eventuais despesas decorrentes de caso fortuito e/ou força maior durante a prestação de serviços, não amparadas pelas regras do Anexo IV, serão negociadas posteriormente conforme impacto na operação.

#### CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

**10.1.** Sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento, a **CONTRATADA** se obriga a:

- a. realizar coleta e entrega das mercadorias, nos endereços previamente indicados pela **CONTRATANTE**, zelando pela sua conservação até o momento da efetiva entrega ao destinatário e/ou ponto de retirada;

confirmar o recebimento da entrega através de protocolo no qual o destinatário lavrará sua assinatura, aplicável as cidades constantes no Anexo I;

- b. em caso de não realizada a identificação das mercadorias durante a coleta, considerar como coletadas aquelas processadas em suas dependências;
- c. estabelecer as condições operacionais e horários para atendimento dos prazos acordados;

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



- d. realizar até 2 (duas) tentativas de entrega das mercadorias automaticamente e sem custo adicional. A 3ª (terceira) tentativa será executada mediante confirmação do embarcador via ticket aberto após a 2ª (segunda) tentativa de entrega. Após a 3ª (terceira) tentativa ou 10 (dez) dias sem resposta ao ticket aberto na 2ª (segunda) tentativa, a encomenda será devolvida automaticamente à **CONTRATANTE**, com a devida cobrança do retorno;
- e. disponibilizar informações eletrônicas de rastreamento relativas às mercadorias cujas datas de entrega tenham sido ultrapassadas;
- f. requerer junto à **CONTRATANTE**, a revisão dos valores negociados quando evidenciado desequilíbrio econômico-financeiro nos termos da legislação vigente, neste caso, as **PARTES** iniciarão tratativas visando a recomposição e manutenção da operação;

pagar o prêmio referente apólice de seguro para cobertura de perda e roubo, nos termos do Anexo IV;

Realizar a postagem de mercadorias de pequeno volume/peso, quando destinadas às cidades não abrangidas no Anexo I ou fora do perímetro urbano, que poderão sofrer cobranças adicionais;

- j. Ressarcir mercadorias sem valor declarado, sempre limitadas ao teto de R\$ 100,00 (cem reais);
- k. Reconhecer, comunicar e resolver o mais rápido possível eventuais problemas causados por erros cometidos;
- l. Respeitar a privacidade, garantindo que as informações sobre o cliente e os parceiros de negócio sejam tratadas com confidencialidade e utilizadas apenas com seu consentimento quanto for o caso;
- m. Garantir que os dados pessoais de clientes e parceiros de negócios sejam tratados observando as finalidades previamente estabelecidas, respeitando os princípios e direitos constantes na Lei 13.709/18 (LGPD).

**10.2. A CONTRATANTE**, por sua vez, se obriga a:

- a. fornecer informações para o planejamento necessário ao desenvolvimento do trabalho objeto, sempre que solicitadas pela **CONTRATADA**, ou quando a rotina correr de modo diverso aos padrões acordados;
- b. não reutilizar documentos fiscais (notas);
- c. fornecer os dados cadastrais mínimos e indispensáveis dos destinatários, necessários ao cumprimento da entrega de mercadorias;
- d. providenciar as alterações e confirmações de dados dos destinatários via ticket no Portal Total Conecta, sempre que constatado dificuldade ou impossibilidade para realização de entrega de mercadorias;

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



- e.** disponibilizar prazos, grades e condições de devolução com base semanal e capacidade igual ou superior ao volume a ser devolvido. Na impossibilidade de cumprimento, a **CONTRATADA** cobrará taxas adicionais de movimentação e armazenagem, no caso de recusa, as mercadorias estarão desassistidas de reembolso nos casos de extravios. Não faz parte do serviço contratado a separação das devoluções com base em listas para criação de lotes específicos, caso a **CONTRATANTE** demande tal separação, esta poderá sofrer cobrança adicional;
- f.** efetuar pontualmente o pagamento das faturas emitidas pela **CONTRATADA**, nos prazos contratualmente estabelecidos. Em caso de inadimplemento recorrente, deverá a **CONTRATANTE**, conforme previsto na Cláusula 5, realizar o pagamento integral no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas após o recebimento da respectiva Capa de Fatura, ou, alternativamente, apresentar impugnação formal e devidamente justificada, nos termos ali previstos.
- g.** responsabilizar-se pela idoneidade e apresentação da documentação fiscal e tributária para entrega de mercadorias;
- h.** cumprir integralmente as normas relativas ao seguro na forma prevista no Anexo IV - Manual de Sinistros, sob pena do não ressarcimento dos valores;
- i.** Entregar à **CONTRATADA**, somente mercadorias com embalagem compatível ao manuseio até entrega ao destino final. Objetos danificados sem evidente aparência exterior na respectiva embalagem, desobrigará a **CONTRATADA** de responsabilidade;
- j.** Responsabilizar-se exclusivamente pelas declarações nos documentos que acompanham a remessa, respondendo civil e/ou criminalmente por declarações inexatas, falsas e/ou presença de mercadorias ou substâncias restritas e/ou ilícitas;
- k.** Assumir os custos e despesas relacionadas com o transporte de mercadorias, inclusive "custo e risco do destinatário", quando este não pagar pelos serviços ou pelo armazenamento destas, além do pagamento de impostos, DIFAL (Diferença de Alíquota Fiscal) e multas decorrentes de documentação inapropriada. A **CONTRATADA** poderá efetuar o pagamento dos tributos de competência da **CONTRATANTE** necessários à liberação das mercadorias nos postos fiscais, mediante reembolso no prazo máximo de até 7 (sete) dias úteis;
- l.** Assumir todo e qualquer ônus que sobrevier à transportadora **CONTRATADA**, em decorrência da operação de transporte de mercadorias, cuja circulação seja mediante declaração de conteúdo;
- m.** Arcar com as determinações do poder público ou privado, em razão da declaração de conteúdo e/ou das encomendas atreladas a ela, caso a **CONTRATADA** seja acionada ou multada;
- n.** Ressarcir a **CONTRATADA** no prazo máximo de 10 (dez) dias, mediante notificação, caso esteja compelida a desembolsar qualquer valor, em razão das ocorrências listadas nas letras "l" e/ou "m";

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



- o. Participar do treinamento de *onboarding*, organizado pela **CONTRATADA**, onde são apresentadas a usabilidade do portal de autoatendimento Total Conecta e as regras do Anexo IV - Manual de Sinistros, inclusive com a explicação do sistema de cobrança, capa de faturas e o aceite tácito, verbal ou escrito dos termos e condições deste Contrato.

## CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA – DA DESVINCULAÇÃO JUDICIAL

**11.1.** A **CONTRATADA** executará seus serviços de acordo com critérios próprios e conhecimentos da área, sem que haja divergência técnica, ética e legal, bem como, que contrarie qualquer política ou premissa utilizadas pela **CONTRATANTE**.

**11.2.** As **PARTES** não mantêm e não manterão qualquer tipo de vínculo empregatício com funcionários, dirigentes e/ou prepostos uma da outra, tampouco se estabelecerá entre elas qualquer forma de associação, solidariedade ou vínculo societário, competindo, portanto, a cada uma delas, particularmente e com exclusividade, o cumprimento de suas respectivas obrigações legais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias.

**11.3.** A **CONTRATADA** assume, perante a **CONTRATANTE**, a obrigação de requerer sua exclusão de todo e qualquer processo administrativo ou ação judicial, independentemente da área de atuação e/ou natureza, que eventualmente venha a ser ajuizado por profissional(is) a ela vinculado(s), direta ou indiretamente, isentando a **CONTRATANTE** de quaisquer ônus ou responsabilidades, excetuando-se processos/ações de natureza cível, dos quais não tenha qualquer participação ou concorrido para sua distribuição.

## CLÁUSULA DÉCIMA- SEGUNDA - DAS RESPONSABILIDADES

**12.1.** A **CONTRATADA** se responsabiliza integralmente pelas mercadorias recebidas pela **CONTRATANTE** ou autorizadas a retirar por esta, assumindo cessão temporária enquanto estiverem sob sua guarda para os fins e efeitos legais, devendo comunicar imediatamente a ocorrência de qualquer fato que obste a perfeita execução do objeto, nos termos do Anexo IV - Manual de Sinistros.

**12.2.** Na hipótese de a **CONTRATADA** ser instada a realizar qualquer pagamento decorrente de reclamações trabalhistas ou demandas cíveis relacionadas às atividades objeto deste contrato, eventual pedido de reembolso pela **CONTRATANTE** estará condicionado à prévia apuração da responsabilidade, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

**12.3.** Os valores eventualmente despendidos pela **CONTRATADA**, inclusive a título de acordos, condenações ou despesas correlatas, serão objeto de análise quanto à sua natureza, causa e vinculação com as obrigações contratuais.

**12.4.** Caso já tenha havido pagamento, total ou parcial, relacionado ao mesmo fato gerador, tais valores serão considerados no processo de apuração, sendo compensados e/ou deduzidos de quaisquer montantes eventualmente devidos, a fim de evitar duplicidade de pagamento.

**12.5.** A **CONTRATADA** poderá reter e/ou compensar valores até a conclusão da apuração, observando-se que eventual reembolso estará limitado aos prejuízos efetivamente comprovados e à responsabilidade devidamente caracterizada.

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



## CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA – DAS RESPONSABILIDADES AMBIENTAL E SOCIAL

### 13.1. As **PARTES** obrigam-se a:

- a. cumprir as normas e exigências relativas às políticas do meio ambiente independente da esfera governamental, principalmente ao que concerne a utilização racional de recursos naturais, evitando-se desperdícios para corretamente dispensar seus resíduos;
- b. envidar esforços para redução, reutilização e reciclagem de materiais e recursos, tais como, energia elétrica, uso de água, produtos tóxicos e matérias primas, devendo ainda, implantar e atualizar processos para destinação adequada;
- c. cumprir os preceitos e normas de segurança e medicina do trabalho;
- d. atender as convenções e acordos trabalhistas dos sindicatos responsáveis às categorias de trabalhadores envolvidos na prestação de serviços;
- e. não contratar menores de 18 (dezoito) anos para exercer atividades em locais inadequados à sua formação, desenvolvimento psíquico, moral e social, além de perigosos e insalubres, bem como, em horários que obste a frequência escolar, incluindo o período noturno;
- f. não contratar ou permitir a exploração de mão de obra que envolva trabalho infantil, forçado, tampouco, análogo à condição de escravo;
- g. não adotar práticas de discriminação social, pessoal, religiosa, de gênero, opção sexual, etnia e afins, devendo zelar, fiscalizar e coibir abusos, a fim de preservar pela harmonia e respeito recíprocos na relação de trabalho;
- h. prestar o devido atendimento aos seus empregados, prepostos, terceirizados, subcontratados ou qualquer outra pessoa, em caso de qualquer acidente, independentemente da natureza, e quando assim a legislação exigir, comunicar os devidos órgãos e autoridades.

## CLÁUSULA DÉCIMA- QUARTA - ANTICORRUPÇÃO

14.1. As **PARTES**, por seus diretores, administradores, empregados, terceiros e/ou subcontratados declaram estar cientes do conteúdo do Código de Ética e Conduta da outra parte e comprometem-se a adotar uma conduta ética nos negócios e a cumprir seus respectivos códigos, sendo certo que, na ausência deste, a **CONTRATANTE** compromete-se a cumprir o código da **CONTRATADA**, disponível no link: <https://www.helloethics.com/totalexpress/pt/CodigodeEticaeConduta.pdf>

14.2. As **PARTES**, por seus diretores, administradores, empregados, terceiros e/ou subcontratados, declaram que estão cientes, conhecem e entendem os termos da lei anticorrupção brasileira e de quaisquer leis antissuborno ou análogas aplicáveis, em especial a Lei nº 12.846/13 e o Código Penal Brasileiro, comprometendo-se a abster-se de qualquer atividade que constitua violação às normas vigentes durante a relação existente entre as

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



## PARTES.

**14.3.** Na execução deste contrato, as **PARTES** por seus diretores, administradores, empregados, terceiros e/ou subcontratados, não oferecerão, prometerão ou entregarão, direta ou indiretamente, dinheiro ou qualquer coisa de valor a agente público com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão de tal agente público em seu dever de ofício, induzir ou deixar de fazer algo em relação ao seu dever legal, assegurar qualquer vantagem indevida ou induzir/influenciar ou afetar qualquer ato ou decisão de qualquer órgão governamental. Entende-se por agente público todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função em qualquer um dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal, dos Municípios, e de empresa incorporada ao patrimônio público.

**14.4.** As **PARTES** declaram e garantem adotar medidas para prevenir atos de corrupção, fraude e práticas ilícitas e manterão seus livros e registros financeiros precisos e razoavelmente detalhados com relação ao objeto deste contrato.

**14.5.** Este contrato poderá ser rescindido em caso de descumprimento comprovado desta cláusula e, na medida do permitido pela legislação aplicável, ficará a **PARTE** infratora obrigada a indenizar e isentar a **PARTE** inocente de toda e qualquer reivindicação, danos, perdas, prejuízos, penalizações e custos (incluindo, mas não se limitando, honorários advocatícios) e de qualquer despesa decorrente ou relacionada ao descumprimento da **PARTE** infratora.

## CLÁUSULA DÉCIMA- QUINTA – DA CONFIDENCIALIDADE E LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD

**15.1.** A **CONTRATADA**, por seus sócios, seus empregados, prepostos, agentes ou representantes de qualquer natureza ou grau, obriga-se a manter estrita confidencialidade sobre todas as informações, doravante designadas “Informações Confidenciais”, fornecidas pela **CONTRATANTE** em decorrência do presente contrato ou levadas a seu conhecimento no decorrer de sua execução, bem como, relacionadas às metodologias desenvolvidas e utilizadas, termos de contratos, relatórios, formulários, softwares, nomes de empresas, relação de empregados e profissionais e dados em geral, comprometendo-se a não revelá-las a quem quer que seja, nem utilizá-las para outro propósito que não o único e exclusivo de realizar os trabalhos ora convenionados.

### 15.2. DEFINIÇÕES E INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS:

Para fins deste Contrato, a “**Parte Reveladora**” significa a **PARTE** que fornecer as Informações Confidenciais e “**Parte Receptora**” àquela que as receber.

“**Informações**”: Os dados, os documentos e os materiais que lhe sejam pertinentes, sendo que a expressão “**Informações Confidenciais**” compreende:

- a. todas e quaisquer informações técnicas, financeiras, legais e/ou analíticas da Parte Reveladora, reveladas direta ou indiretamente, fornecidas oralmente ou por qualquer forma escrita (inclusive eletrônica), à Parte Receptora, incluindo, mas não se limitando a, informações relativas aos seus ativos, operações, serviços, tecnologias, atividades, demonstrações financeiras, estrutura societária, estratégias, visões de mercado,

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



modelos e estratégias de negócio, características de produtos/sistemas (pré-existentes, novos e em desenvolvimento), informações sobre negociações em andamento, planos de marketing e comerciais, informações contábeis, financeiras e estatísticas e de natureza publicitária, informações cadastrais de clientes, relacionamentos com clientes, fornecedores e parceiros comerciais, projeções financeiras, informações envolvendo direito de propriedade industrial e/ou direito autoral, informações sobre estudos e projetos, gestão, técnicas e métodos, fórmulas, demonstrações, contratos, apresentações, fotografias, desenhos, gráficos, relatórios, listas, preços, amostras de materiais, estudos, pesquisas de mercado e decisões gerenciais, e demais informações inerentes ao setor em que a Parte Reveladora atua;

- b. todas as comunicações, correspondências, mensagens eletrônicas ou similares, anotações, análises, compilações, estudos, relatórios, propostas, documentos escritos ou visuais, gráficos, informações virtuais contidas em programas de computador ou mantidas em arquivos de armazenamento eletrônico, ou outros documentos preparados pela Parte Receptora ou seus Representantes, os quais contenham ou sejam baseados sobre, no todo ou em parte, informações fornecidas à Parte Receptora;
- c. discussões e negociações e quaisquer documentos decorrentes de tais discussões e negociações entre as **PARTES** relativas ao estudo, projeto e operação; e
- d. todo dado pessoal de pessoa física a que deva ser protegido e mantido em sigilo, e que esteja dentro das diretrizes da Lei nº 13.709/18.

**"Sigilo"**: Proteção contra o tratamento não autorizado de Informações Confidenciais.

**"Exceções"**: Não serão consideradas Informações Confidenciais para os fins desta Política as informações que:

- a. no momento da divulgação à Parte Receptora ou seus Representantes, já forem de domínio público ou do conhecimento da Parte Receptora, por fontes legítimas diversas da Parte Reveladora;
- b. após a divulgação para a Parte Receptora, tornarem-se disponíveis de forma generalizada para terceiros, sem que tal fato tenha ocorrido por culpa ou dolo da Parte Receptora;
- c. tenham sido desenvolvidas de forma independente pela Parte Receptora, sem que para tanto tenha sido feito uso de Informações Confidenciais; e
- d. cuja revelação para terceiros (que não os Representantes, da Parte Receptora) seja prévia e expressamente autorizada por escrito pela Parte Reveladora.

**15.3.** Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada Informação, a Parte Receptora deverá manter absoluto sigilo até que venha a ser autorizada a tratá-la de forma diferente pela Parte Reveladora.

**15.4.** A **CONTRATADA** se compromete a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, nem que faça uso dessas Informações Confidenciais de forma diversa ao do que previsto em seu contrato de trabalho.

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



**15.5.** Todas as Informações Confidenciais reveladas, direta ou indiretamente, pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, permanecerão como propriedade exclusiva da Parte Reveladora, devendo retornar imediatamente assim que requeridas, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

**15.6.** Em razão da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, que estabelece níveis de privacidade a dados pessoais que possam identificar perfil comportamental, a **CONTRATADA** declara consentimento que direta e/ou indiretamente durante a prestação de serviços, terá acesso a informações de terceiros, sejam pessoas físicas e/ou jurídicas, de modo que não poderá coletar, armazenar e tratar sem que haja autorização prévia e expressa de seus titulares.

**15.7.** Nesta seara, a **CONTRATADA** implementará sistemas para prevenir, detectar e resolver violações de dados pessoais, podendo alinhar medidas com a equipe técnica da **CONTRATANTE**.

**15.8.** Os compromissos aqui previstos são assumidos em caráter irrevogável e irretratável permanecendo em vigor desde a data da revelação das Informações Confidenciais até 10 (dez) anos após o término da relação comercial firmada entre as **PARTES**, ao qual este é vinculado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-SEXTA – DA RESPONSABILIDADE E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

**16.1.** A **CONTRATADA** responderá exclusivamente por danos diretos e comprovados que sejam consequência imediata e necessária de atos ou omissões culposas ou dolosas decorrentes da execução deste Contrato.

**16.2.** Ficam expressamente excluídas da responsabilidade da **CONTRATADA** todas e quaisquer perdas ou danos de natureza indireta, reflexa ou consequential, tais como, mas não se limitando a lucros cessantes, perda de receita, clientela, imagem, oportunidade de negócios, interrupção de atividades, danos morais ou reputacionais, ainda que previsíveis.

**16.3.** A eventual responsabilidade da **CONTRATADA** ficará limitada ao valor correspondente à média dos faturamentos realizados nos últimos 3 (três) meses anteriores ao evento danoso, não se aplicando tal limitação nos casos de dolo devidamente comprovado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-SÉTIMA - DAS PENALIDADES**

**17.1.** A quebra de cláusula, devidamente comprovada, sem autorização expressa da outra **PARTE**, possibilitará a imediata rescisão do contrato de prestação de serviços ora firmado, sem qualquer ônus à **PARTE** prejudicada. Neste caso, a **PARTE** ofensora estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela **PARTE** inocente, inclusive as de ordem moral ou concorrencial, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



**18.1.** Na hipótese de qualquer termo ou disposição deste contrato ser considerado inválido, nulo, inexecutável ou ilegal, além da ocorrência de caso fortuito ou força maior, tal fato não afetará, impedirá ou invalidará os demais termos e disposições aqui contidos, que permanecerão em pleno vigor e efeito.

**18.2.** Toda e qualquer tolerância quanto ao descumprimento ou cumprimento irregular das obrigações aqui previstas por quaisquer das **PARTES**, não constituirá novação, transação, alteração das disposições ora pactuadas ou renúncia a qualquer direito, constituindo mera liberalidade, não podendo jamais ser arguida como justificativa de quaisquer das condições ora estabelecidas.

**18.3.** As comunicações entre as **PARTES** serão feitas por escrito e enviadas ao endereço do destinatário constante do preâmbulo do presente contrato, sendo que àquelas destinadas a notificar falhas de qualquer natureza, serão acompanhadas do correspondente comprovante de recebimento.

**18.4.** Fica expressamente vedada a cessão deste contrato por quaisquer das **PARTES** contratantes sem a prévia e expressa anuência da outra, exceto nas hipóteses de atos de reorganização societária, sendo que nessa hipótese haverá assunção integral dos direitos e obrigações previstos na forma como aqui estipulado.

**18.5.** De igual modo, fica expressamente vedado as **PARTES**, o assédio e/ou a contratação de qualquer profissional e/ou preposto envolvidos com o referido projeto, no todo ou em parte, independentemente de sua fase ou participação efetiva, cujo compromisso vigorará inclusive pelo prazo de 6 (seis) meses subsequentes ao término deste instrumento, sob pena do pagamento de multa de 30 (trinta) salários-mínimos vigentes à época da infração. Excetuam-se os profissionais que foram dispensados por qualquer das **PARTES** e que estejam à disposição no mercado.

**18.6.** Qualquer alteração futura aos termos ora convencionados, obrigatoriamente se dará através de aditivos para os devidos fins.

**18.7.** Este instrumento substitui qualquer acordo prévio, escrito ou verbal, firmado anteriormente, de modo que, não mais produzirão efeitos com a entrada deste em vigor, sendo assim, as **PARTES** se obrigam ao fiel cumprimento, por si, seus herdeiros ou sucessores.

**18.8.** Os termos e condições do presente Contrato revogam e substituem integralmente todos os contratos, aditivos, acordos e demais documentos anteriormente firmados entre as **PARTES** que tenham por objeto a prestação de serviços ora contratada.

**18.9.** Os termos deste Contrato serão considerados plenamente válidos e eficazes a partir da ciência expressa ou tácita da **CONTRATANTE**, que poderá ocorrer por quaisquer meios idôneos de manifestação de vontade, inclusive, mas não se limitando a, aceite eletrônico por meio de plataformas digitais, pop-ups, sistemas disponibilizados pela **CONTRATADA**, notificações por e-mail ou via Portal ICS.

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



**18.10.A CONTRATADA** adotará todas as providências necessárias para ampla divulgação dos termos contratuais, os quais serão considerados conhecidos e reconhecidos pelos gestores, prepostos ou representantes da **CONTRATANTE**, com fundamento na boa-fé objetiva e na teoria da aparência. A ciência inequívoca, ainda que sem a aposição de assinatura, implicará aceitação integral das condições aqui previstas, com os mesmos efeitos jurídicos de um contrato formalmente assinado.

#### CLÁUSULA DÉCIMA-NONA – DO FORO

**19.1.** As **PARTES** elegem o Foro Central da Comarca de São Paulo - SP para dirimir quaisquer dúvidas ou conflitos oriundos do presente Instrumento, em detrimento de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

[Barueri / SP, [●] de [●] de 2026.]

Documento assinado digitalmente:  
**LUCAS MENICELLI LAGONEGRO**  
Data: 14/04/2026 13:45:25-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**TEX COURIER S.A.**

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



## ANEXO I ACORDO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Este Acordo de Tratamento de Dados Pessoais ("Acordo") é parte integrante do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE DE MERCADORIAS da **CONTRATADA, TEX COURIER S.A.** ("TOTAL EXPRESS" ou "TEX"), cujo objeto é a coleta e entrega de mercadorias no território nacional ("Entrega de Mercadorias").

Para os fins do presente Acordo, o CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE DE MERCADORIAS e seus anexos são referidos em conjunto como o "Contrato".

O presente Acordo é celebrado entre a **CONTRATADA** e a **CONTRATANTE**, em seu nome e em nome de suas Afiliadas e Subsidiárias (estas últimas, em conjunto, denominados "**CONTRATANTE**").

### CONSIDERANDO QUE:

- I) A prestação de serviços de coleta e entrega de mercadorias entre a **CONTRATADA** e a **CONTRATANTE**.
- II) A **CONTRATADA**, no conTEXto do Contrato, possui determinadas atribuições e funções que implicam no tratamento de dados pessoais.
- III) As **PARTES** desejam estabelecer a forma, extensão e demais regras acerca do tratamento de dados pessoais que deverão ser observadas pela **CONTRATADA**, no desempenho das suas atividades em nome e sob as instruções da **CONTRATANTE**.

RESOLVEM as **PARTES**, neste ato, firmar o presente ACORDO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS ("Acordo"), que será regido pelas seguintes cláusula e condições:

### 1. DEFINIÇÕES

1.1 Para os fins deste Acordo:

- 1.1.1. "Afiliada e Subsidiária" significa qualquer entidade que controle direta ou indiretamente, seja controlada por ou esteja sob controle comum com a entidade em questão. "Controle", para fins desta definição, significa propriedade ou controle direto ou indireto de mais de 50% dos direitos de voto da entidade em questão.
- 1.1.2 "ANPD" é órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD e demais leis de proteção de dados no Brasil;
- 1.1.3. "**CONTRATANTE**" significa a pessoa física ou jurídica que assina este Acordo como o **CONTRATANTE**, bem como suas Afiliadas e Subsidiárias.
- 1.1.4. "Controlador" significa a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao Tratamento de Dados Pessoais;

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



- 1.1.5. “Operador” significa pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o Tratamento de Dados Pessoais em nome do Controlador;
- 1.1.6. “Dados Pessoais” significam quaisquer dados ou informações relacionadas a uma pessoa natural identificada ou identificável, assim como dados pessoais sensíveis, conforme definidos na LGPD;
- 1.1.7. “Incidente” significa um acesso não autorizado, situação acidental ou ilícita de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de Tratamento inadequado ou ilícito;
- 1.1.8. “Leis de Proteção de Dados” – toda legislação brasileira sobre privacidade e proteção de dados aplicável sobre o Tratamento de Dados;
- 1.1.9. “Suboperador” significa qualquer entidade **CONTRATADA** pela **CONTRATADA** que concorde em receber, da **CONTRATADA**, os Dados Pessoais exclusivamente destinados para atividades de Tratamento permitidas em conformidade com as instruções deste Contrato;
- 1.1.10. “Titular” é a pessoa natural a quem se referem os Dados Pessoais que são objeto de Tratamento;
- 1.1.11. “Tratamento” (e seus derivados, incluindo “processado” e “tratado”, independentemente de tais termos estarem ou não em maiúsculas, a menos que seja contrário ao seu contexto ou significado) significa toda e qualquer toda operação realizada com Dados Pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

1.2. Fica acertado que termos como “Controladora”, “Operadora”, “Titular dos Dados”, “Violação de Dados Pessoais”, “Cláusulas Contratuais Padrão”, “Incidente” e outros termos cognatos e/ou similares devem ser interpretados a partir do significado atribuído a eles nas Leis de Proteção de Dados.

## 2. ÂMBITO DE APLICABILIDADE

- 2.1. **Objetivo.** Este tem como objetivo regular e vincular as **PARTES** do Contrato às questões relativas à privacidade e proteção de dados entre a **TEX** e a **CONTRATANTE**.
- 2.2. **Aplicabilidade.** Para os fins do presente Acordo, a **TEX** poderá tratar determinados Dados Pessoais em nome da **CONTRATANTE** e, sendo necessário, nestes casos, o devido cumprimento deste Acordo, por ambas as **PARTES**.
- 2.3. **Âmbito.** O âmbito e a duração, bem como a extensão e a natureza do Tratamento de Dados Pessoais sob o presente Acordo devem ser tal como definidos no Contrato.

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



2.4. **Escopo das Operações de Tratamento.** Este Acordo é aplicável a todas as operações de Tratamento de Dados Pessoais e sempre que a **TEX**, os seus empregados ou subcontratados (conforme aplicável) possam entrar em contato com Dados Pessoais tratados pela **TEX** em nome da **CONTRATANTE**, como parte da prestação de serviços no âmbito do Contrato. Isto deve incluir em especial, mas não exclusivamente, os propósitos/finalidades da coleta, as categorias de dados pessoais e os Titulares listados no **[Anexo A]** deste Acordo.

2.5. **Prazo.** O prazo deste Acordo corresponde ao período de vigência do Contrato.

### 3. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS EM NOME DO CONTROLADOR

3.1. **Funções das PARTES.** As **PARTES** reconhecem e concordam que, em relação ao Tratamento de Dados Pessoais, o **CONTRATANTE** é o Controlador e a **TEX** é o Operador, sendo que a **TEX** poderá contratar Suboperadores, de acordo com os requisitos estabelecidos no Contrato e neste Acordo.

3.2. **Tratamento de Dados Pessoais pelo CONTRATANTE.** O **CONTRATANTE** deverá, durante a utilização dos Serviços e ao fornecer instruções para a **TEX** sobre como tratar os dados pessoais em seu nome, observar o disposto nas Leis de Proteção de Dados aplicáveis. O **CONTRATANTE** será responsável pelo Tratamento adequado, incluindo, mas não se limitando à coleta dos Dados Pessoais. O **CONTRATANTE** garante que tem todos os direitos e eventuais consentimentos necessários dos Titulares para compartilhar os Dados Pessoais com a **TEX** e para que a **TEX** trate os Dados Pessoais conforme previsto no Contrato e neste Acordo.

3.3. **Tratamento de Dados Pessoais pela TEX.** Como Operador do **CONTRATANTE**, a **TEX** tratará Dados Pessoais para os seguintes fins:

- Execução do Contrato;
- Viabilizar o uso dos Serviços por empregados e/o colaboradores da **CONTRATANTE**;
- Atendimento regulatório; e
- Cumprir instruções razoáveis fornecidas pelo **CONTRATANTE**.

3.4. **Instruções.** Este Acordo, seu(s) Anexo(s) e o Contrato são instruções completas e finais do **CONTRATANTE**, no momento da celebração do Acordo, para o Tratamento de Dados Pessoais. Quaisquer instruções adicionais ou alternativas devem ser fornecidas separadamente e por escrito pelo **CONTRATANTE**, podendo a **TEX** se recusar a cumpri-las se flagrantemente ilegais e/ou não aplicáveis ao modelo de negócio.

3.5. **Detalhes do Tratamento.** A duração, a natureza e a finalidade do Tratamento estão especificadas no Anexo A (Detalhamento do Tratamento de Dados) deste Acordo.

### 4. DIREITOS DOS TITULARES DOS DADOS

4.1. **Solicitações dos Titulares dos Dados.** A **TEX** deverá notificar em prazo razoável o **CONTRATANTE**, caso receba qualquer solicitação de um Titular dos Dados para exercer os

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



seguintes direitos dos Titulares dos Dados em relação aos seus Dados Pessoais:

- confirmação da existência de Tratamento,
- acesso,
- correção de Dados Pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados, anonimização, bloqueio ou eliminação de Dados Pessoais desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto nesta Lei,
- eliminação dos Dados Pessoais tratados com o consentimento do Titular dos Dados,
- portabilidade de Dados Pessoais,
- informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de Dados Pessoais,
- informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa.

- 4.2. A **TEX** deverá auxiliar o **CONTRATANTE**, quando assim expressamente solicitado, no cumprimento da sua obrigação legal de responder a uma Solicitação dos Titulares dos Dados.
- 4.3. Caso o **CONTRATANTE** não tenha a capacidade de atender a uma Solicitação de um Titular dos Dados, a **TEX** deverá, mediante pedido expreso e por escrito do **CONTRATANTE**, enviaar esforços comercialmente razoáveis para auxiliá-lo a responder a Solicitação do Titular dos Dados.
- 4.5. O **CONTRATANTE** será responsável por quaisquer custos decorrentes do fornecimento de tal assistência pela **TEX**, incluindo quaisquer taxas associadas ao fornecimento de funcionalidades adicionais.

## 5. SUBOPERADORES

**5.1. Nomeação de Suboperadores.** O **CONTRATANTE** reconhece e concorda que qualquer terceiro, inclusive, mas não se limitando às entidades do grupo econômico da **TEX**, pode ser contratado como Suboperador, por meio de um contrato escrito entre a **TEX** e respectivo terceiro. Esse contrato deverá impor ao terceiro obrigações de proteção de dados que forneçam pelo menos o mesmo nível de proteção de Dados Pessoais que o deste Acordo e legislação aplicável, na medida aplicável à natureza dos Serviços fornecidos por tal Suboperador.

## 6. SEGURANÇA

**6.1. Controles para a Proteção de Dados Pessoais.** A **TEX** adota medidas técnicas e organizacionais adequadas para a proteção dos dados, visando garantir a confidencialidade, disponibilidade e integridade dos Dados Pessoais. As medidas implementadas pela **TEX** estão baseadas em práticas reconhecidas pelo mercado, tais como, mas não se limitando a: Política de Segurança da Informação, Política de Proteção de Dados Pessoais, Plano de Conscientização, Controle de Acesso Físico e Lógico, soluções contra ameaças digitais, planos de respostas à incidentes, planos de continuidade de negócios. A **TEX** monitora regularmente o cumprimento das medidas

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



aplicadas.

6.2 **Auditoria.** O **CONTRATANTE** pode entrar em contato com a **TEX** para solicitar uma auditoria *in loco* ou *assessment* em formato digital dos procedimentos da **TEX** relevantes para a proteção de Dados Pessoais. As **PARTES** devem acordar a melhor data para realização desta auditoria

6.2.1. Antes do início de qualquer auditoria *in loco*, o **CONTRATANTE** e a **TEX** devem concordar mutuamente sobre o escopo, o momento e a duração da auditoria e quaisquer medidas para proteger a segurança de Dados Pessoais de terceiros ou informações confidenciais da **TEX**, o custo da contratação do serviço é de responsabilidade do **CONTRATANTE**. O **CONTRATANTE** deverá fornecer prontamente à **TEX** informações relativas a qualquer oportunidade de melhoria descoberta no curso de uma auditoria. A **TEX** deverá envidar esforços comercialmente razoáveis para resolver qualquer oportunidade de melhoria aplicável à **TEX**.

## 7. GESTÃO E NOTIFICAÇÃO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA

- 7.1. A **TEX** adota políticas e procedimentos para a gestão de incidentes de segurança.
- 7.2. A **TEX** notificará o **CONTRATANTE**, sem atrasos indevidos, sobre qualquer Incidente de Segurança relacionado aos Dados Pessoais de que a **TEX** tome conhecimento, que apresente riscos relevantes aos titulares e que possa exigir uma notificação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados ou aos Titulares dos Dados, nos termos da LGPD ou que a **TEX** seja obrigada a notificar ao **CONTRATANTE** nos termos do Contrato.
- 7.3. A **TEX** deverá fornecer cooperação e assistência para (i) identificar a causa de tal Incidente de Dados Pessoais e; (ii) deverá tomar medidas para remediar a causa identificada, na medida em que a reparação esteja sob o alcance da **TEX**.

## 8. DEVOLUÇÃO, APAGAMENTO OU ANONIMIZAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

- 8.1. Ao término da prestação dos Serviços para a qual a **TEX** está tratando os Dados Pessoais, a **TEX** deverá, no caso de não poder fornecer as interfaces necessárias para o **CONTRATANTE** recuperá-los por seus próprios meios, a pedido do **CONTRATANTE** e de acordo com as limitações descritas no Contrato, a **TEX** poderá devolver ao **CONTRATANTE** todos os Dados Pessoais em sua posse, apagar de forma segura ou anonimizar esses Dados Pessoais.
- 8.2. A **TEX** não apagará os Dados Pessoais caso precise mantê-lo para cumprir alguma obrigação legal ou regulatória ou mediante outra hipótese legal que justifique o respectivo Tratamento.

## 9. AFILIADAS E SUBSIDIÁRIAS

- 9.1. **Relação contratual.** Uma Afiliada e/ou uma Subsidiária não é e não se torna parte do Contrato,

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



mas tão somente do Acordo.

9.2. **Comunicação.** O **CONTRATANTE** permanecerá responsável pela coordenação de todas as comunicações com a **TEX** sob este Acordo e terá o direito de fazer e receber qualquer comunicação em relação a este Acordo em nome de suas Afiliadas e Subsidiárias.

9.3. **Direitos das Afiliadas e Subsidiárias.** Se uma Afiliada ou Subsidiária se tornar parte do Acordo com a **TEX**, deverá também na medida exigida pela LGPD, ter o direito de exercer os direitos e buscar reparação sob este Acordo, nos seguintes termos:

9.3.1. Exceto quando a LGPD exigir que a Afiliada Controladora exerça um direito ou busque reparação nos termos deste Acordo contra a **TEX** diretamente por si mesma, as **PARTES** concordam que somente o **CONTRATANTE**, exercerá tal direito ou buscará reparação em nome de suas Afiliadas ou Subsidiárias.

9.4.2. As **PARTES** concordam que o **CONTRATANTE** se realizar uma auditoria *in loco* dos procedimentos da **TEX** relevantes para a proteção de Dados Pessoais, deverá tomar todas as medidas razoáveis para limitar qualquer impacto sobre a **TEX**, combinando, na medida do possível, as solicitações de auditoria realizadas em nome de suas diferentes Afiliadas e Subsidiárias, em uma única auditoria.

## 10. RESPONSABILIDADE

10.1. A **TEX** responderá proporcionalmente pelos danos diretos causados resultantes do descumprimento, pela **TEX**, da Legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018 e das instruções da **CONTRATANTE**, desde que tal descumprimento seja irrefutável ou, devidamente comprovados através da conclusão de processo judicial ou arbitragem, se aplicável.

## 11. DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS

11.1. **Avaliação do impacto da proteção de dados.** A pedido do **CONTRATANTE**, a **TEX** lhe fornecerá cooperação razoável e a assistência necessária para cumprir a obrigação do **CONTRATANTE** de realizar uma avaliação do impacto da proteção de dados relacionada à utilização dos Serviços pelo **CONTRATANTE**, na medida em que o **CONTRATANTE** não tenha acesso de outra forma às informações relevantes, e em que tais informações estejam disponíveis para a **TEX**.

11.2. **Mecanismos de transferência e Transferências posteriores para Suboperadores.** As **PARTES** reconhecem que, ao prestar os Serviços, a **TEX** poderá precisar transferir Dados Pessoais para um Suboperador localizado em um país fora do território nacional brasileiro. Nestes casos, a **TEX** se compromete a empregar as melhores práticas de segurança para a transferência internacional e observar os requisitos específicos da legislação aplicável.

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



11.3. **Instruções.** A **TEX** poderá notificar o **CONTRATANTE** se acreditar que uma instrução infringe a LGPD ou outras leis e regulamentações de proteção de Dados Pessoais aplicáveis. A **TEX** informará o Controlador sobre qualquer norma que exija que a **TEX** realize o Tratamento (quando não forem dadas instruções ou quando estiverem em conflito com as instruções dadas pelo Controlador).

11.4. **Confidencialidade.** A **TEX** garantirá que as pessoas autorizadas a tratar Dados Pessoais estejam sujeitas a uma obrigação contratual ou estatutária apropriada de confidencialidade.

## 12. EFEITOS JURÍDICOS

12.1. Este ACORDO só se tornará legalmente vinculante entre o **CONTRATANTE** e a **TEX** quando as formalidades estabelecidas no item acima “ÂMBITO DE APLICABILIDADE” forem totalmente preenchidas. Se o **CONTRATANTE** tiver executado anteriormente um Termo/Anexo/Adendo/Apêndice/Acordo de Tratamento de Dados Pessoais com a **TEX** (ou instrumento contratual equivalente), este Acordo substitui o anterior Termo/Anexo/Adendo/Apêndice/Acordo de Tratamento de Dados Pessoais.

## 13. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

13.1. Toda legislação brasileira sobre privacidade e proteção de dados aplicável sobre o Tratamento de Dados.

Conecta negócios. Aproxima pessoas.  
Connecting business. Bringing people together.



## ANEXO A DETALHAMENTO DO TRATAMENTO DE DADOS

### 1. IDENTIFICAÇÃO DO AGENTES DE TRATAMENTO

#### CONTROLADOR

Empresa : Painelas de Cerâmica & Utilidades

País: Brasil

CNPJ: 24.912.341/0001-00

Encarregado/DPO: WAGNER ROBERT SARRAFF

Endereço: Rua Maria Mansoto, 315, Apto 11 Bloco J, São Judas Tadeu

Contato encarregado/DPO: 41 99693-8574

Cidade: Camboriu-SC

#### OPERADOR

Empresa: TEX COURIER S.A.

País: Brasil

CNPJ: 73.939.449/0001-93

Encarregado/DPO: Claudiano Silva

Endereço: Avenida Piracema nº 155, GALPÃO 1, Sitio Tamboré

Contato encarregado/DPO: [dpo@totalexpress.com.br](mailto:dpo@totalexpress.com.br)

Cidade: Barueri – CEP: 06460-030

### 2. TRATAMENTO DOS DADOS

#### QUAL ORIGEM/FONTE DO DADO

Ex.: Diretamente com o titular dos dados, a partir de outras áreas, de sistemas e aplicações, sendo internas ou externas, como, redes sociais, de parceiros de negócio? Explique.

Diretamente do titular dos dados, via preenchimento de dados pessoais no momento do pedido na plataforma de vendas

#### FINALIDADE DO TRATAMENTO

Quando permitido pela Legislação Aplicável de Proteção de Dados, os dados pessoais serão usados pelo Total Express nos termos do Contrato para cumprir suas obrigações contratuais. Descreva abaixo quais as finalidades de tratamento de dados.

Realização de coletas de mercadorias e transporte até o cliente final.

#### DESCREVA COMO A INTEGRAÇÃO SERÁ REALIZADA COM A TOTAL EXPRESS

Ex.: SFTP, Web Services, Connect Direct, ETC

Será feita através da plataforma de ERP e plataforma de Ecommerce

#### TIPOS DE DADOS ENVOLVIDOS

Dado Pessoal: ex.: RG, CPF, e-mail, dados bancários, endereço, cartão de crédito, usuário, senha, Endereço IP, Geolocalização.

Dado Pessoal Sensível: ex.: origem racial, orientação sexual, dados de saúde, crença religiosa, dados biométricos, imagens CFTV.

Dado Pessoal:

(RG, CPF, e-mail, dados bancários, endereço, cartão de crédito, usuário, senha, Endereço IP, Geolocalização).

Dado Pessoal Sensível:

Liste os tipos de dados pessoais sensíveis (ex.: origem racial, orientação sexual, dados de saúde, crença religiosa, dados biométricos, imagens CFTV).

#### CATEGORIA DE TITULARES DO CONTROLADOR

Empregados

Clientes ou clientes em potencial

Terceiros

Crianças e Adolescentes

Outros: Proprietário.

#### QUANTIDADE DE TITULARES

Estimativa de quantidade de titulares:

01

19/01/2022



A maior empresa privada de transportes para e-commerce do Brasil

1

Índice	
1	Objetivo
2	Segmentos Críticos
3	Tipos de embalagem
4	Proteção e Segurança
5	Identificação embalagens
6	Informações Processuais
7	Transporte aéreo
8	SLA de homologação
9	Recomendações

2

**Objetivo**

O processo de homologação de embalagem, tem como objetivo proporcionar um controle eficiente e garantir a segurança da carga no transporte.

Evitar certos prejuízos como:

- Extravios;
- Avarias;
- Prejuízos financeiros;
- Insatisfação do cliente

3

**Quais os principais segmentos que exigem cuidados extras?**

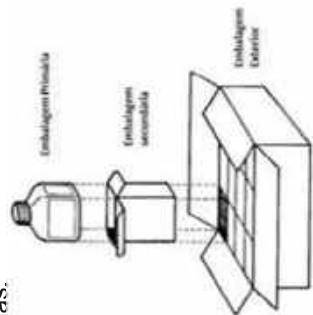
- Eletroeletrônicos;
- Bebidas;
- Produtos farmacêuticos;
- Perfumaria;
- Louças, cristais, cerâmicas, vidros (frágeis)

4

1

## Tipos de embalagens

- Primária: Este tipo de embalagem não é recomendável, por proporcionar os riscos nos casos de avarias.



- Secundária;
- Terciária;

5

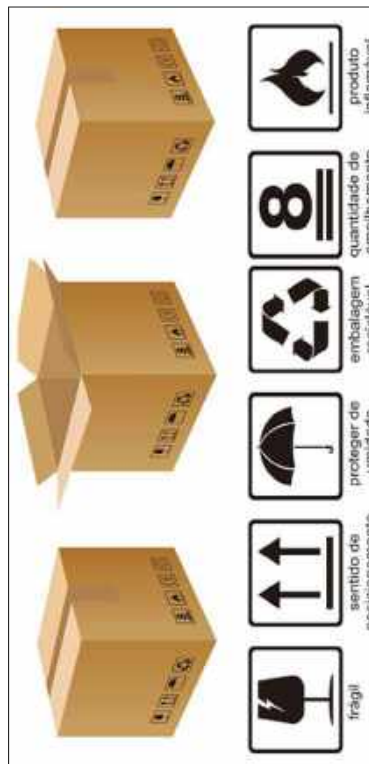
## Características de proteção e segurança



- Plástico Bolha;
- Divisórias de papelão;
- Flocos de Isopor;
- Almofada de ar;

6

## Identificação nas embalagens



7

## Informações processuais

- Serão disponibilizadas 2 embalagens por segmento para cada homologação;

- As peças serão homologadas em bases diferentes;

Rodoviário: em média 7 dias

Aéreo: em média 4 dias

Rodoviário + Aéreo: em média 11 dias

8

## Transporte aéreo

Para o transporte aéreo, a homologação será feita pela própria companhia, que irá emitir e enviar o Laudo para liberação do transporte aéreo. Indispensável embalagens resistentes, contendo a divisão dos produtos, proteção anti-atribo na base inferior e superior da embalagem com isopor, principalmente para o transporte de bebidas.



## Manual de sinistro

- A TOTAL EXPRESS não possui um tratamento especial para o transporte de bens frágeis.
- Líquidos e Vidros deverão ser acondicionados de forma adequada a não danificar durante o processo de manuseio e transporte, de modo a não turbar os demais bens transportados.
- Embalagem primária, bens com inobservância ao devido acondicionamento ou não homologadas pela TOTAL EXPRESS, não serão ressarcidos.

10

## Recomendações

- Prefira caixas mais firmes;
- Embale cada produto individualmente;
- Sinalize as embalagens;
- Acomode as cargas frágeis em cima;
- Prenda as caixas firmemente;
- Identifique os produtos que podem proporcionar algum tipo de risco no transporte.

11

Conecta negócios.  
Aproxima pessoas.

**TOTAL**  
express

# Manual de Sinistros



Conecta negócios.  
Aproxima pessoas.



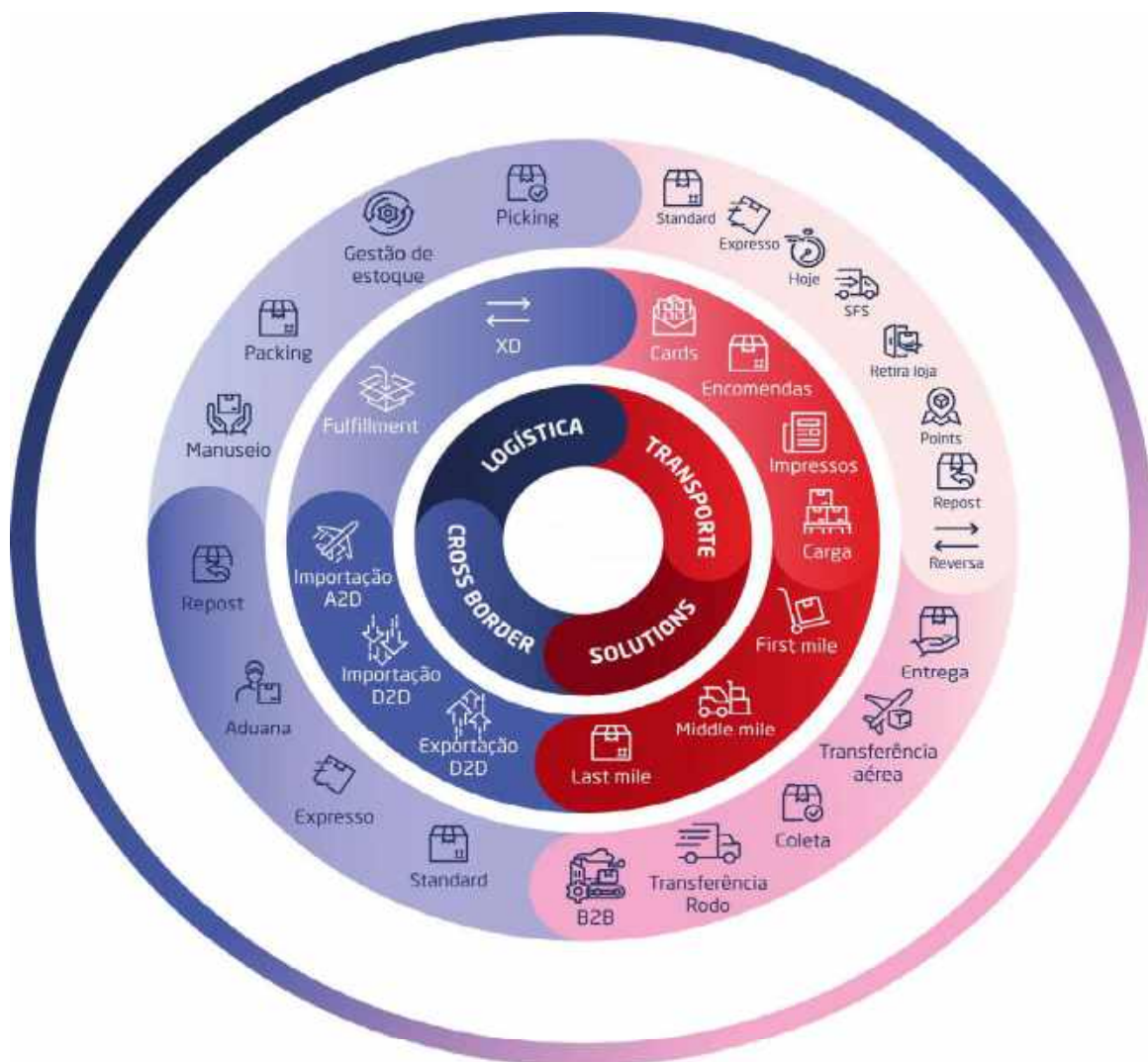
## Introdução

Com mais de 30 anos de experiência, a Total Express é uma das principais empresas de logística do Brasil, atuando em entregas para 100% do território nacional. Somos líderes no atendimento a pequenos e médios e-commerces, sem deixar de lado a robustez necessária para atender gigantes da indústria, do varejo e projetos de alta complexidade, como operações para o setor público e governamental.

Nossa infraestrutura logística de ponta, aliada a uma gestão de risco sólida e tecnologia embarcada em cada etapa, garante eficiência, segurança e agilidade nas entregas – não importa o tamanho da sua operação.

Atendemos desde o e-commerce que está começando até grandes marcas consolidadas, sempre com soluções que se adaptam às necessidades de cada negócio.

**A seguir, confira as nossas principais soluções logísticas:**



Conecta negócios.  
Aproxima pessoas.

**TOTAL**  
express

Atuamos com equipes altamente especializadas, tecnologias de ponta e torres de controle dedicadas à identificação de desvios, investigações e ações rápidas para mitigar riscos ao longo de toda a nossa cadeia logística.

Contamos ainda com uma Gerenciadora de Riscos própria, que tem apresentado resultados excepcionais nos últimos anos, graças à adoção de um robusto Programa de Gerenciamento de Riscos baseado nas melhores práticas do mercado.

Esse conjunto de iniciativas tem consolidado a Total Express como referência em gestão de riscos no setor, com índices de perdas cada vez menores ano após ano.

Sabemos, no entanto, que devido à natureza da nossa operação, alguns imprevistos – que chamamos de Sinistros – podem ocorrer. E é justamente por reconhecermos essa realidade que priorizamos a transparência no relacionamento com nossos clientes.

## 1. Características dos serviços realizados

O transporte de bens se dá diante das etapas de coleta, transferência e entrega ao consumidor, podendo ocorrer através de diferentes modais, como rodoviário, aéreo e fluvial. Os bens serão roteirizados e consolidados em sacas, gaiolas e pallets, os quais receberão etiquetas de identificação (AWB) para rastreabilidade até sua entrega.

## 2. Tipos de sinistros

Primeiramente é importante diferenciarmos os tipos de Sinistros que consideramos, sendo suas regras específicas detalhadas nas seções seguintes:

- Roubos - bens subtraídos mediante violência ou grave ameaça, cujo registro se dará obrigatoriamente através da lavratura de Boletim de Ocorrência.
- Avarias - produtos danificados, desde que, a embalagem esteja em conformidade com as regras estabelecida de transporte pela TOTAL EXPRESS.
- Extravio - coleta da TOTAL EXPRESS, contudo, sem a efetiva entrega ao destinatário.

## 3. Roubos

Em casos de roubos de encomendas ocorridos em quaisquer etapas da nossa cadeia, seja em veículos ou em estabelecimentos da TOTAL EXPRESS, o mesmo será prontamente comunicado ao EMBARCADOR de forma a dar ciência de que a entrega não poderá ser realizada.

A comunicação do evento se dará pela inserção do status ROUBO no rastreio da encomenda e imediatamente será inserida para ressarcimento, em conformidade com as regras estabelecidas na seção 6. RESSARCIMENTO. Sendo assim, não é exigida qualquer ação do Embarcador para que seja classificado o Sinistro ou realizado seu ressarcimento.

**Observação.** Para os casos em que houver um sinistro em veículo de transporte (roubo parcial, tombamento, saques) em que a carga foi subtraída parcialmente, as encomendas serão comunicadas por meio do status de “Situação de Risco / Em processo de investigação” até a finalização da análise da carga. Havendo possibilidade a carga seguirá normalmente até sua entrega ou poderá ser solicitada sua devolução.

Conecta negócios.  
Aproxima pessoas.

**TOTAL**  
express

## 4. Avarias

Como informado as **Avarias são danos aos produtos transportados** que inviabilizem a entrega ou futura comercialização por parte do EMBARCADOR. Devido a pluralidade de tipos de produtos que realizamos as entregas e para evitar que tais ocorrências aconteçam a **TOTAL EXPRESS possui requisitos mínimos** que indicamos em que tais encomendas sejam disponibilizadas, conforme abaixo:

### Recomendações de Embalagens

1. Os produtos deverão ser enviados em embalagens secundárias/terciárias (embalagens de proteção em que são inseridos os produtos em suas embalagens primárias) com gramatura e acomodações adequadas. Produtos enviados em embalagens primárias possuem maior risco de arranhões, rasgos e furos, portanto devem ser evitados. Caso o embarcador opte por enviar em embalagens primárias, somente serão consideradas avariadas, ocorrências que tenham danificado o produto em seu conteúdo.
2. As embalagens secundárias e terciárias deverão possuir gramatura de 6mm à 7mm de Papelão rígido com paredes duplas que possui resistência à compressão e capacidade de absorção de impactos. Embalagens fora desse padrão tendem a ceder à pressões ou rasgarem facilmente, o que coloca em risco o produto a ser entregue. No caso de produtos frágeis como vidros, cerâmicas, bebidas e etc, é fundamental a utilização de pictogramas que indiquem a fragilidade dos produtos. Este processo visa reduzir o risco não somente de avarias como também de acidentes. Da mesma forma, caso a embalagem não atenda a tal requisito SOMENTE serão ressarcidas avarias que tenham causado dano ao produto e não às suas embalagens primárias.
3. Todos os produtos deverão ser embalados individualmente e todo o interior deverá contar com material de proteção (plástico bolha, divisórias, flocos de isopor, papel, almofada de ar, etc) preenchendo todo o interior da embalagem. Sem estes tipo de proteção o risco de movimentação interna do produto e conseqüente quebra do mesmo aumenta significativamente. Nestes casos, quando identificada a quebra motivada por esta fragilidade o produto NÃO será ressarcido.
4. A utilização de envelopes plásticos (Flyers) são permitidos apenas para produtos do tipo vestuário, que possuem maior maleabilidade e portanto menor risco de avaria no transporte. Para outros tipos de produtos enviados em flyer o ressarcimento estará condicionado a avaria no produto interno, condicionado as mesmas regras quando uso de embalagens primárias. NÃO haverá ressarcimento em caso de avarias de equipamentos eletrônicos como celulares, itens de informática, tablets e videogames enviados somente com flyers.
5. Para produtos de maior fragilidade (bebidas, vidros, cerâmicas, etc) é indicado aos clientes que realizem a HOMOLOGAÇÃO DE EMBALAGENS visando garantir uma validação técnica da TOTAL EXPRESS quanto ao atendimento dos requisitos mínimos destacados. A homologação da embalagem assegura o ressarcimento em caso de Avarias caso seja mantido o padrão no momento do envio e poderá ser solicitado junto ao representante comercial.
6. Para produtos com consistência líquida ou cremosas como produtos de limpeza, higiene, perfumes, cosméticos e etc, é OBRIGATÓRIO a utilização de proteções contra vazamentos, especialmente nas tampas. O não uso de equipamentos de proteção poderá gerar vazamentos no momento do manuseio ou transporte das cargas afetando não somente o produto com vazamento, mas ainda demais produtos nas caixas e ainda outros pacotes próximos. A não utilização destes equipamentos para produtos deste perfil acarretará no NÃO ressarcimento da encomenda.

Conecta negócios.  
Aproxima pessoas.

**TOTAL**  
express

## Identificação da Avaria

Em casos em que for identificada algum tipo de ocorrência de possível avaria com a encomenda, a TOTAL EXPRESS irá comunicar o embarcador descrevendo, com eventuais registros fotográficos, a ocorrência e solicitando sua análise para a continuação de entrega, reembalagem da encomenda ou sua devolução. **Esta comunicação será realizada por meio de status específico (“Embalagem em Análise”), que poderá ser visualizado no Total Conecta.**

Caso a identificação da mesma seja realizada pelo próprio embarcador no momento da devolução, com consequente recusa da mesma, também **seguirá por uma análise pela TOTAL EXPRESS.**

Serão avaliados os critérios das **“Regras de Embalagens”** apresentadas anteriormente e, caso não estejam nos padrões apresentados poderão ser recusados os ressarcimentos.

A partir da **RECLAMAÇÃO DE SINISTRO** o histórico da encomenda será analisado e sempre em que for comprovada responsabilidade da TOTAL EXPRESS, e as encomendas estiverem seguindo os padrões de embalagens apresentados, a encomenda será classificada como **“AVARIA”** e consequentemente seguirá para processo de ressarcimento, conforme apresentado na **seção 6. RESSARCIMENTO.**

**IMPORTANTE:** Visto que a TOTAL EXPRESS não tem acesso aos conteúdos que constam nas embalagens entregues pelos embarcadores, caso sejam identificados produtos avariados em embalagens sem quaisquer sinais de dano ou violação, as mesmas **NÃO** serão ressarcidas. Esta recusa se dá pelo fato do produto já ter sido expedido com as avarias ou ainda por terem avariado pela falta de acomodação apropriada na embalagem.

**IMPORTANTE 2:** Encomendas cuja quebra inviabilize a sua efetiva devolução, seja por vazamento ou por oferecer risco de acidente (vidros, cerâmicas, outros produtos cortantes) serão descartadas na identificação da avaria. Caso seja evidenciado que não foram cumpridos os requisitos necessários que viabilizem a segurança dos produtos, os mesmos serão atualizados com status de **“ENCOMENDA DESCARTADA”** e não haverá ressarcimento.

## 5. Extravios

Extravios são encomendas que, após estarem em posse da TOTAL EXPRESS, não são efetivamente entregues ou devolvidas. Para que encomendas sejam consideradas extraviciadas as mesmas devem não apresentar movimentação sistêmica (alteração de status) e/ou não terem justificativas razoáveis pela TOTAL EXPRESS.

Visto que as etapas de **COLETA, TRANSFERÊNCIA, ENTREGA e DEVOLUÇÃO**, possuem dinâmicas específicas, consequentemente as mesmas possuem tratativas e regras diferentes, conforme serão apresentadas nas seções a seguir.

É importante também que, somente serão considerados Extravios e consequentemente realizados seus devidos ressarcimentos, caso haja efetivamente uma formalização de reclamação de extravio de encomendas por parte do Embarcador, seguindo os fluxos de comunicação oficiais da TOTAL EXPRESS.

Após realizada a reclamação, a TOTAL EXPRESS terá **o prazo de 3 dias úteis** para retorno, seja com justificativas visto sua paralisação quanto com a sua devida classificação como extraviciada.

Todos os Extravios, somente serão considerados, a partir da sua devida classificação, por meio da mudança de status para **“EXTRAVIO”**.

Conecta negócios.  
Aproxima pessoas.

**TOTAL**  
express

## 5.1. Extravio de Coleta

Encomendas que forem evidenciada a coleta por parte da Total Express e seus parceiros e, posteriormente, não houver processamento em um prazo de até 2 dias úteis, poderão ser reclamadas como extraviadas.

Para maior segurança e controle a TOTAL EXPRESS realiza o processo de coleta com o registro eletrônico dos pedidos que estão sendo coletados utilizando equipamentos de leitura chamados coletores. Por meio desse processo são gerados romaneios eletrônicos a serem validados pelos embarcadores. A listagem registrada nos romaneios digitais são considerados como registros oficiais dos itens coletados.

Caso haja alguma dificuldade sistêmica ou operacional que impeça a realização da coleta bipada, o romaneio físico será considerado o registro oficial.

Em resumo, são consideradas **evidências de coleta:**

**Romaneio eletrônico realizado por bipagem via coletor**, realizado pelo motorista ou ajudante da Total Express ou empresa parceira;

Caso o embarcador entenda que algum pedido foi entregue à TOTAL EXPRESS e não houve movimentação posterior deverá ser enviado um romaneio de coleta constando o pedido reclamado. O documento deve ser apresentado sem rasuras, somente o motorista está autorizado a realizar preenchimento a caneta e deverá conter as seguintes informações:

1. Total Express como Transportadora;
2. Nome, RG ou CPF e Assinatura do responsável pela Coleta;
3. Placa do veículo responsável pela coleta (não aplicável para operações em Postos Avançados)

**NÃO serão considerados EXTRAVIOS os casos em que:**

- Houver assinatura de romaneio eletrônico da coleta relacionada ao romaneio enviado;
- Houver registro de coleta bipada eletronicamente em quantidade igual ou superior ao romaneio enviado, caracterizando inversão de pedido por parte da expedição do cliente;
- Não houver histórico de envio de arquivo de processamento para a encomenda reclamada.
- Não seja autorizada a realização da coleta de forma eletrônica, por meio de coletor digital.

**SERÃO considerados EXTRAVIOS os casos em que:**

- Houver registro de bipagem de coleta para o pedido reclamado, sem posterior movimentação sistêmica;
- Não houver registro de coleta realizada eletronicamente ou a quantidade bipada for inferior a quantidade assinada no romaneio (sem qualquer tipo de ressalva no romaneio)

**IMPORTANTE:** é OBRIGATÓRIO o envio de arquivo de processamento pelo embarcador de forma a viabilizar a movimentação sistêmica da encomenda até seu destino final. Caso o arquivo de processamento não seja encaminhado à TOTAL EXPRESS em um prazo de 10 dias corridos da data de registro da coleta, qualquer cobrança de extravio será desconsiderada e o ressarcimento será considerado IMPROCEDENTE.

Para coletas realizadas dentro das operações dos clientes embarcadores por meio de Postos Avançados (PA) também é obrigatório o envio do(s) romaneio(s) do dia, para que possa ser comparado com o arquivo de coleta ou do processamento realizado pelo PA na data da coleta. Assim, será possível verificar alguma possível inversão na expedição entre o pedido reclamado e outro pedido.

Portanto, sendo identificado pelo Embarcador que bens entregues para a TOTAL EXPRESS não tiveram processamento e havendo as evidências em conformidade às regras estabelecidas, deverá o mesmo realizar uma **RECLAMAÇÃO DE EXTRAVIO**.

Conecta negócios.  
Aproxima pessoas.

**TOTAL**  
express

Somente a partir desta formalização será realizada a análise e tratativa pela TOTAL EXPRESS, em que, sendo devido, a encomenda será classificada como “**Extravio**” e consequentemente incluída para ressarcimento.

## 5.2. Extravio de Transferência e Last Mile

A partir do processamento das encomendas coletadas se inicia o processo de transferência (envio para a base de entrega) até a base de Last Mile (etapa final de entrega ao cliente). Neste processo, são registrados diferentes mudanças de status, que garantem o rastreamento das encomendas.

Devido à nossa abrangência nacional com grande variabilidade de deslocamento geográfico, a movimentação sistêmica entre etapas podem ter uma variação grande dependendo do local de coleta e entrega. Visto que esta variabilidade reflete em nossos prazos de SLA comprometidos com nossos clientes, os prazos de tolerância para reclamação de sinistro variam conforme prazo de SLA, conforme descrito a seguir.

Com isso, são considerados passíveis de **RECLAMAÇÃO DE EXTRAVIO DE TRANSFERÊNCIA E LAST MILE** as encomendas que encontram-se fora do prazo de entrega e sem movimentação sistêmica prazo considerado de tolerância e não houver fator externo ou problemas operacionais do embarcador que impeça sua movimentação.

Como **PRAZOS DE TOLERÂNCIA** para transferência temos o seguinte:

- Rotas Locais (LOC): **2 dias úteis**
- Rotas Interior 1 (INT1): **3 dias úteis**
- Rotas Interior 2 (INT2) **5 dias úteis**

A partir deste prazo o embarcador poderá abrir uma RECLAMAÇÃO DE EXTRAVIO, que será analisado em um prazo de até 3 dias úteis. Caso a TOTAL EXPRESS não forneça resposta quanto a localização da encomenda neste prazo a mesma será considerada extraviada.

**IMPORTANTE:** Em casos de eventos excepcionais que dificultem ou inviabilizem o transporte em âmbito regional ou nacional, os prazos de tolerância passam a ser suspensos, sendo utilizados novos prazos acordados, dentro dos limites da razoabilidade.

**IMPORTANTE 2:** Caso haja algum impedimento da movimentação da encomenda motivada por restrições de agentes públicos (Postos Fiscais, Bloqueios ou Retenções da Receita Federal) os prazos de tolerância não serão aplicáveis.

Após a comunicação dos bloqueios fiscais ao embarcador o mesmo terá o prazo de 30 dias corridos para intermediação com os órgãos competentes para liberação e movimentação da carga. Após esse prazo, a TOTAL EXPRESS seguirá cumprindo as exigências de guarda dos órgãos públicos, porém o ressarcimento das encomendas não será mais passível de cobrança.

## 5.3. Extravios de Entrega

A entrega das encomendas é acompanhada pelo sistema de rastreamento, que atualiza o status de cada etapa. O prazo de entrega será informado no Total Conecta assim que a encomenda for recebida no HUB da Total Express e processada, permitindo o acompanhamento.

No momento da entrega, é indispensável que o destinatário ou recebedor:

Verifique o produto: Inspeccione a embalagem e o conteúdo para identificar possíveis divergências ou avarias. Caso identifique algum problema, recuse a entrega e não assine o comprovante.

Conecta negócios.  
Aproxima pessoas.

**TOTAL**  
express

Confirme a entrega: Se não houver irregularidades, o destinatário deve assinar o comprovante com o nome completo (assinaturas por rubrica não serão aceitas) e informar o número do documento de identificação.

Se o destinatário estiver ausente, qualquer pessoa presente no local, que se identificar e cumprir os procedimentos acima, será considerada como recebedora autorizada. Essa regra assegura o controle e a rastreabilidade do processo de entrega.

São considerados extravios de entregas quando a TOTAL EXPRESS realiza a comunicação de que a entrega contratada foi realizada, porém em caso de reclamação, não sejam apresentados comprovantes satisfatórios de entrega.

A comprovação da entrega será realizada através da apresentação dos seguintes componentes, de forma individual ou combinada, de acordo com as características do serviço contratado e da região de destino:

- Assinatura digital (POD - proof of delivery) ou física do recebedor;
- Gravação telefônica com a confirmação do recebedor;
- Código ou senha de confirmação de entrega, quando aplicável;
- Dados de geolocalização do local de entrega;
- Fotografia ou vídeo do local de entrega.

**IMPORTANTE:** Para os casos de redespacho Correios, as regras específicas, incluindo o processo de entrega, constam na seção **5.11 Extravio Correios**.

## 5.4. Acareação

Caso o embarcador verifique alguma irregularidade no processo de entrega poderá ser realizada reclamação via ticket via Total Conecta, desde que, ocorridas em até **15 dias corridos** após a data de baixa de “Entrega realizada”.

Se cumpridos os requisitos e prazos exigidos, a TOTAL EXPRESS iniciará um processo de acareação no local de entrega para levantamento de informações. Será retornado então ao embarcador um formulário de acareação assinado por um representante da TOTAL EXPRESS juntamente ao cliente ou responsável pelo recebimento da encomenda no local.

A **acareação também poderá ser realizada remotamente** em contato direto com o cliente, caso o mesmo confirme a entrega, pelo setor de Experiência do Cliente (CX), ao qual anexará a gravação da ligação como evidência. Para a realização da acareação por telefone é necessário que o EMBARCADOR informe o número de contato.

É considerada uma ficha de acareação oficial o documento que apresenta assinatura com data e hora devidamente legíveis.

Caso o destinatário se recuse a assinar o comprovante, a entrega será registrada no sistema com a observação da recusa.

Nessas situações, será considerada improcedente qualquer contestação relacionada à acareação.

**Em caso de dúvidas, o acionamento deve ser feito no Total Conecta** por meio de ticket, sendo este o canal oficial para esclarecimentos e acompanhamento do processo.

Conecta negócios.  
Aproxima pessoas.

**TOTAL**  
express

Caso o cliente esteja reclamando de uma possível troca de produtos é obrigatório o envio de fotos da etiqueta e da nota fiscal do produto para uma análise de possível troca de etiquetas. Caso seja confirmado a TOTAL EXPRESS fará a logística reversa (coleta dos produtos entregues erroneamente e posterior devolução), com o prazo para a retirada a ser informado no sistema Total Conecta

**IMPORTANTE:** Casos em que a entrega for efetivada por meio de Código de Confirmação de Entrega\* a solicitação de acareação será considerada improcedente.

\***Código de Confirmação de Entrega** é uma senha única aleatória enviada ao cliente eletronicamente ao qual a entrega é realizada somente se informada ao entregador. Visto ser um código de posse somente do recebedor é compreendido como prova da efetivação da entrega.

Os prazos para realização da acareação são os seguintes **(a partir do dia seguinte da solicitação)**:

- Rotas Locais (LOC): **2 dias úteis**
- Rotas Interior 1 (INT1): **3 dias úteis**
- Rotas Interior 2 (INT2): **5 dias úteis**

O retorno da acareação será repassado no ticket Total Conecta. E o prazo para contestação da acareação realizada é de até 5 (cinco) dias corridos a partir da data de retorno.

Este procedimento é indispensável para garantir a análise adequada e a continuidade do processo, conforme os prazos estabelecidos.

**IMPORTANTE:** Caso seja identificado no processo de acareação que a reclamação da entrega não tenha relação com o processo de entrega em si e sim com alguma falha operacional do embarcador (produto errado, itens faltando, etc) o ressarcimento passa a não ser válido, mesmo que o prazo da acareação não tenha sido atendido.

## 5.5. Reversão de entrega

Caso durante o processo posterior à baixa de ENTREGA REALIZADA seja identificada que houve uma falha processual ou sistêmica em que a entrega foi informada incorretamente, a mesma terá seu status de entrega revertido e uma nova tentativa de entrega será realizada. O EMBARCADOR será comunicado da reversão da entrega e da programação da nova entrega.

**O prazo máximo para uma reversão de entrega é de até 4 dias úteis.**

## 5.6. Bloqueio de Entrega

Caso seja necessário bloquear a entrega, a solicitação deve ser feita via ticket antes da saída para entrega, que ocorre a partir dos status de "EM ROTA", PROCESSO DE ENTREGA" OU TRANSFERÊNCIA SECUNDÁRIA no Total Conecta.

Após esse status, o bloqueio não pode ser garantido, e, portanto, não será possível a cobrança por extravio.

Caso o EMBARCADOR deseje, a TOTAL EXPRESS oferece a possibilidade de coletar novamente o item entregue e seguir com sua devolução posteriormente.

Conecta negócios.  
Aproxima pessoas.

**TOTAL**  
express

## 5.7. Não conformidade

Para casos de insucesso de entrega, será comunicado a **NÃO CONFORMIDADE**, status que representará o tipo de problema que causou o impedimento da realização da entrega.

Algumas **NÃO CONFORMIDADES** são relacionadas a falta de informações ou dependem de ações do próprio **EMBARCADOR**. Caso estas ações não sejam realizadas em um prazo de 10 (dez) dias corridos, ou tenha ocorrido pelo menos 3 tentativas de entregas, a encomenda será direcionada para devolução ou em processo de redespacho (para clientes com esta função habilitada).

Poderão ser reclamadas como **EXTRAVIADAS** somente se houver pelo 5 dias úteis a partir da devolutiva do **EMBARCADOR** com a ação necessária para o prosseguimento da entrega.

## 5.8. Extravios de Devolução

A etapa de devolução inicia após solicitação do embarcador, insucesso na entrega ou quaisquer motivos que impossibilitem o prosseguimento da entrega e seja necessário seu retorno ao cliente.

Serão considerados extravios de devolução caso a TOTAL EXPRESS não consiga atender o prazo de agendamento, a ser contado a partir do primeiro status de devolução enviado pela TOTAL EXPRESS (mais comumente sendo **AGUARDANDO FREQUÊNCIA DE DEVOLUÇÃO**).

O prazo para devolução padrão é **PRAZO DE ENTREGA + 10 DIAS ÚTEIS**.

Os prazos de devolução contabilizam até a solicitação do agendamento da devolução (quando aplicável), visto que este é um requisito para alguns **EMBARCADORES** e a efetivação somente pode ser concluída após o agendamento concluído.

Para devoluções com baixa volumetria envolvendo lojas (Shipping from Store) ou Sellers as devoluções poderão ser realizadas no modelo de entrega (Last Mile). Nestes casos as comprovações de devolução serão as mesmas de entrega (conforme etapa de entrega, descrita acima).

**IMPORTANTE:** Para períodos de evento com alta volumetria (BLACK FRIDAY, por exemplo) os prazos poderão ser estendidos em mais 15 dias para adequação às limitações de capacidade tanto da TOTAL EXPRESS, quanto dos **EMBARCADORES**.

Após a conclusão da devolução a TOTAL EXPRESS irá armazenar o romaneio físico ou digital comprovando a realização da devolução e enviará via alteração de status que a encomenda foi devolvida (Status de Devolvido ao Remetente no Total Conecta)

Caso identifique alguma divergência, o **EMBARCADOR** tem o prazo de até 30 dias corridos para realizar uma **CONTESTAÇÃO DE DEVOLUÇÃO** apresentando os pedidos que não identificou. A TOTAL EXPRESS tem então o prazo de 10 dias úteis para fornecer o comprovante de devolução devidamente assinado.

**IMPORTANTE:** Caso o **EMBARCADOR** aceite e receba a devolução dos pedidos, os mesmos não poderão mais ser cobrados ressarcimentos, mesmo havendo alguma discordância do prazo da devolução.

**IMPORTANTE 2:** Caso a encomenda seja disponibilizada para agendamento e não tenha havido resposta por parte do **EMBARCADOR** em um prazo de até 30 dias corridos a mesma não poderá ser reclamada como extravio e a mesma será encerrada.

Conecta negócios.  
Aproxima pessoas.

**TOTAL**  
express

## 5.9. Reclamação de Extravio

Conforme já apresentado, sempre que atender às regras já estabelecidas, o embarcador poderá formalizar uma **RECLAMAÇÃO DE EXTRAVIO** via ticket no Total Conecta, requisito obrigatório para que seja analisado e se procedente seja realizado a classificação de extravio e seu ressarcimento.

As reclamações de extravio deverão ser realizadas via ticket pelo sistema Total Conecta junto ao setor de Experiência do Cliente (CX). As mesmas serão analisadas e terão seu retorno em um prazo de até 3 dias úteis.

Sendo concluída a procedência e atendendo aos requisitos a encomenda o Sinistro será reconhecido e iniciará o processo de **RESSARCIMENTO**. Para a confirmação do sinistro reconhecido poderá ser verificado no Portal Conecta o status de **EXTRAVIO, AVARIA, ROUBO** ou **SINISTRO POR ERRO OPERACIONAL**.

**IMPORTANTE:** As reclamações de extravio deverão ser realizadas em até 90 dias corridos da última movimentação sistêmica comunicada via sistema Total Conecta. Após este prazo a encomenda será considerada finalizada e solicitações de extravio não serão acatadas.

## 5.10. Reversão de Extravio

Visto os curtos prazos envolvidos na análise e classificações de extravios, as encomendas podem ser encontradas logo após serem extravaiadas.

Caso a encomenda seja identificada em um prazo de até 20 dias corridos, o embarcador será informado e a encomenda será automaticamente colocada no processo de devolução. Caso o embarcador opte pela entrega da encomenda, será analisado pela TOTAL EXPRESS sua viabilidade, que seguirá, se possível.

Estando dentro do prazo limite de 20 dias corridos, a reversão do status de extravio será realizado automaticamente e conseqüentemente, passará a não constar como devido ao ressarcimento. A encomenda então passará para o status referente à nova etapa, seja de devolução, transferência ou entrega, em conformidade ao solicitado pelo embarcador.

## 5.11. Extravio Correios

Para as encomendas em que o serviço contratado seja de redespacho junto aos Correios as regras possuem particularidades a partir da entrega das encomendas ao Correios. Para falta de movimentação serão considerados apenas casos que possuam mais de 10 (dez) dias corridos sem movimentação.

Para entregas, após a abertura de ticket no Total Conecta não será realizada a acareação, visto não estar incluso na contratação deste serviço. Nesses casos, será iniciado o processo de Pedido de Informação (PI) junto aos Correios com o prazo de 10 (dez) dias corridos para retorno em ticket no Total Conecta. Será considerado extravio apenas se o Correios não for capaz de fornecer as informações referente a entrega.

O prazo máximo para contestação de entrega dos correios é de 30 (trinta) dias corridos após a data estimada ou a confirmação da entrega.

Para os casos em que a entrega for disponibilizada em agência para retirada (status **DISPONÍVEL PARA RETIRADA**) o processo é considerado encerrado. Visto que a retirada na agência poderá ser realizada somente com o código de postagem recebido pelo destinatário, não será aceito contestação deste tipo de entrega.

Conecta negócios.  
Aproxima pessoas.

**TOTAL**  
express

IMPORTANTE: Trabalhamos em conformidade com os processos estabelecidos pelos Correios, assegurando que toda e qualquer alteração seja devidamente comunicada.

## 6. Ressarcimento

A partir da confirmação por parte da TOTAL EXPRESS, por meio da classificação dos status Extravio, Avaria ou Roubo, a encomenda passará a estar elegível ao processo de ressarcimento, porém existem regras específicas neste processo, a serem apresentados a seguir.

1. O ressarcimento está condicionado a cobertura de seguro contratada pelo embarcador por meio do pagamento do “Ad Valorem” a parte do valor de frete.
  2. O valor de ressarcimento ao embarcador será declarado e averbado através do XML, ou seja, o valor cadastrado no sistema ICS.
  3. O valor declarado (via XML) deve ser igual ao constante em Nota Fiscal/Declaração de Conteúdo e não será ressarcido quando divergente.
  4. O embarcador será ressarcido apenas se estiver adimplente. Em caso de inadimplência o pagamento ficará bloqueado até que o mesmo seja solucionado. Não são permitidos encontro de contas entre Sinistros e faturas em aberto, exceto se previamente acordado entre as partes.
  5. Aos casos de notas fiscais de brindes, em que o valor não é apresentado ou consta como zerado, será imprescindível o envio de documento que comprove sua averbação, como Nota Fiscal/Declaração de Conteúdo fiscal de compra.
  6. Exclui-se da base de ressarcimento, quaisquer valores descritos na Nota Fiscal/Declaração de Conteúdo como despesas acessórias, frete, embalagem e impostos.
  7. O reembolso dos valores será realizado através de transferência bancária para conta bancária de titularidade do embarcador
- Para pedidos com volumes diversos (múltiplas), caso o Sinistro ocorra em apenas parte dos volumes, o ressarcimento será realizado apenas referente ao valor dos produtos nos volumes sinistrados, sendo os demais produtos entregues ou devolvidos.
  - Por não ser possível identificar que produtos constam em cada pedido o valor do ressarcimento será o valor total da Nota Fiscal dividido pela quantidade de volumes (múltiplas), multiplicado pela quantidade de pedidos sinistrados.

**EXEMPLO:** Nota Fiscal de R\$1.000,00 - Possui 10 Volumes (AWBs), onde apenas 2 foram extraviados. Neste caso, cada AWB vale R\$100,00 e seria ressarcido o valor de R\$ 200,00.

**IMPORTANTE:** O ressarcimento ocorrerá somente para as encomendas (AWBs) que estiverem com o status de Sinistro no Total Conecta. Caso seja realizado o estorno ou o reenvio da encomenda para o destinatário sem atualização de extravio, avaria, roubo ou erro operacional no sistema do Total Conecta, a Total Express não realizará o ressarcimento.

As encomendas extraviadas também são comunicadas através do Portal do Cliente (Total Conecta) via e-mail [sinistros@totalexpress.com.br](mailto:sinistros@totalexpress.com.br), sendo indispensável que o embarcador libere em seu servidor o recebimento de mensagens automáticas.

Conecta negócios.  
Aproxima pessoas.

**TOTAL**  
express

## 6.1 Pagamento de Ressarcimento

O pagamento de ressarcimento será realizado através de transferência para conta bancária de titularidade do embarcador, seguindo o seguinte processo:



- No início de cada mês (até dia 15) será encaminhada a medição dos Sinistros (classificados pelos status Extravio, Roubo, Avaria e Sinistro por erro operacional) do mês anterior;
- Em até 7 dias corridos, o Embarcador deverá retornar o e-mail com o aceite ou a contestação da proposta de pagamento. Na falta de retorno do aceite para casos de ressarcimento abaixo de R\$ 10.000,00 por grupo, o pagamento seguirá de forma automática. Os casos acima de R\$ 10.000,00 ficarão pendentes aguardando aprovação do pagamento. As contestações serão tratadas de forma independente e caso as encomendas ainda exijam classificação do extravio ( status Extravio, Roubo, Avaria e Sinistro por erro operacional) serão enviadas na próxima medição.
- Para as tratativas realizadas até o último dia do mês, o pagamento será realizado até o dia 20 do mês subsequente. Desde que, os dados bancários estejam cadastrados de forma correta e o Embarcador esteja adimplente.

É responsabilidade do EMBARCADOR manter atualizados os dados bancários em sua titularidade para que o ressarcimento seja realizado.

**IMPORTANTE:** Não é autorizado a realização de abatimento de faturas como forma de ressarcimento, mesmo de encomendas já comunicadas como sinistradas. Caso seja realizado quaisquer abatimentos os valores em aberto serão considerados como inadimplência, podendo causar o rompimento da operação.

## Considerações Finais

As regras aqui descritas, estarão sujeitas a constantes revisões e/ou alterações a qualquer tempo, podendo ocorrer ou não durante períodos de sazonalidade.

Este Manual de Gestão de Sinistros é parte integrante do contrato firmado para Transporte de Mercadorias.

Conecta negócios.  
Aproxima pessoas.

**TOTAL**  
express

# OBRIGADO!



[totalexpress.com.br](http://totalexpress.com.br)



[/company/totalexpress](https://www.linkedin.com/company/totalexpress)



[/totalexpressbrasil](https://www.instagram.com/totalexpressbrasil)



[/totalexpressbrasil](https://www.youtube.com/totalexpressbrasil)



## CERTIFICADO DE REGISTRO PARA FINS DE PUBLICIDADE E EFICÁCIA CONTRA TERCEIROS

CERTIFICO que o documento em meio eletrônico, na forma de **DOCUMENTO ORIGINAL GERADO ELETRONICAMENTE**, composto de **44** páginas foi prenotado sob nº **2.613.242** em **16/04/2026** e registrado no Livro B sob nº **2.657.108** em **16/04/2026**

Apresentante : **TEX COURIER SA**

Natureza do Documento : **CONDICOES GERAIS**

Barueri, 16 de Abril de 2026.

### ESTA CERTIDÃO É PARTE INTEGRANTE E INSEPARÁVEL DO REGISTRO ACIMA MENCIONADO

Oficial	Estado	Sec. Faz.	Reg. Civil	Trib. Just.
R\$379,31	R\$107,85	R\$74,07	R\$19,95	R\$26,07
Min. Público	Município	Condução	Outras Despesas	TOTAL
R\$18,38	R\$7,66	R\$0,00	R\$0,00	R\$633,29

**Certificado Digital**

Autor : **DAVID CARLOS MORGADO BALTHAZAR:21478060808**

Serial : **1BE4119539A0240A678000EB1D168C36**

Validade : **04/01/2027**

Hash : **(Contexto) 71309122**

Algoritmo : **SHA1**

Hash do Documento na Base 64 :

**S2IKdlFVcW1DWUp1VUI2UytoQVg5SFZ6MG5NPQ==**

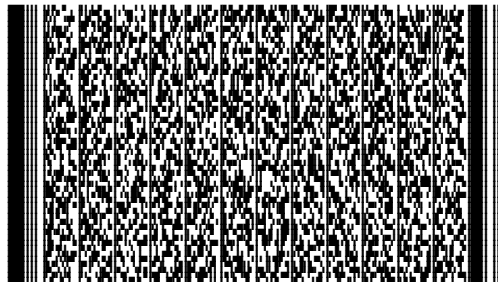


Para conferir a procedência deste documento efetue a leitura do QRCode impresso ou acesse o endereço eletrônico :

<https://selodigital.tjsp.jus.br>

Selo Digital

1205764TIGH001299171GH26I



Para consultar a veracidade do registro, acesse [consulta.cartoriodebarueri.com.br](http://consulta.cartoriodebarueri.com.br) e digite o hash do documento com o número do registro.

**ATENÇÃO:** Letras maiúsculas e minúsculas devem ser digitadas como apresentadas para o hash do documento.