

GUIA DE PROCEDIMENTOS E AVARIAS



@brasilterminalportuario | www.btp.com.br


Brasil
TERMINAL PORTUÁRIO
Acreditar e Inovar

A Brasil Terminal Portuário está sempre buscando formas de melhorar o atendimento aos seus clientes e parceiros. Portanto, é de nosso interesse buscar solucionar todas as reclamações apresentadas, da melhor forma possível para ambas as partes.

Assim, pensando em sempre aprimorar o atendimento aos nossos clientes e parceiros, preparamos este guia para promover a transparência necessária em relação ao nosso procedimento de faltas, avarias, ressarcimentos e tornar este processo o mais eficiente e simples possível.

Etapas a serem seguidas pelo parceiro:



1) Informar sua seguradora

Nos casos de faltas ou avarias, despesas extraordinárias decorrentes de falhas operacionais e etc., recomendamos que você informe a sua seguradora imediatamente. A seguradora poderá orientá-lo de todos os procedimentos necessários para obter a devida cobertura securitária conforme as condições estabelecidas na sua apólice contratada.

2) Notificar a área de Claims da BTP

Você deve notificar a área de Claims da BTP detalhando as faltas, avarias ou irregularidades dentro do prazo legal uma vez que os protestos emitidos após este período podem prejudicar a apuração das perdas e até mesmo agravar os prejuízos.

3) Agendar uma vistoria conjunta caso necessário

A vistoria conjunta não é obrigatória, mas convidar as partes envolvidas com antecedência é uma prática recomendada para preservação dos direitos e interesses dos respectivos seguradores. Quando entender necessário, você poderá convidar a BTP para a realização de uma vistoria conjunta. A participação da BTP também é uma prerrogativa e será analisada considerando todos os fatos e evidências apresentadas.

A vistoria conjunta ajuda as partes a quantificar o prejuízo, apontar eventuais causas e auxiliar na mitigação das perdas. Os vistoriadores geralmente elaboram um relatório conjunto, o que poderá ajudá-lo a compor sua reivindicação junto à BTP.

O ideal é que a vistoria ocorra no tempo mais curto possível e logo após a constatação das avarias, de forma a garantir que as perdas sejam devidamente apuradas, os prejuízos reduzidos e que você analise a viabilidade considerando os custos e as vantagens envolvidas.

4) Mitigar os prejuízos

Para cumprir com a legislação aplicável, você deve envidar os melhores esforços para a mitigação de seus prejuízos e evitar a extensão dos danos.

Sempre que possível, as cargas e/ou bens avariados devem ser segregados para reaproveitamento, reparo ou utilidade alternativa e, os custos comprovadamente necessários à mitigação também podem ser incluídos no seu pedido de reembolso.

5) Juntar todos os documentos e evidências

É necessário que você realize o registro fotográfico das avarias bem como das cargas que eventualmente não tenham sido avariadas, a fim de evidenciar a diferença entre ambas e haja maior clareza da proporção dos danos.

Em seguida, todos os comprovantes aplicáveis e registros fotográficos devem ser coletados para apresentação à BTP.

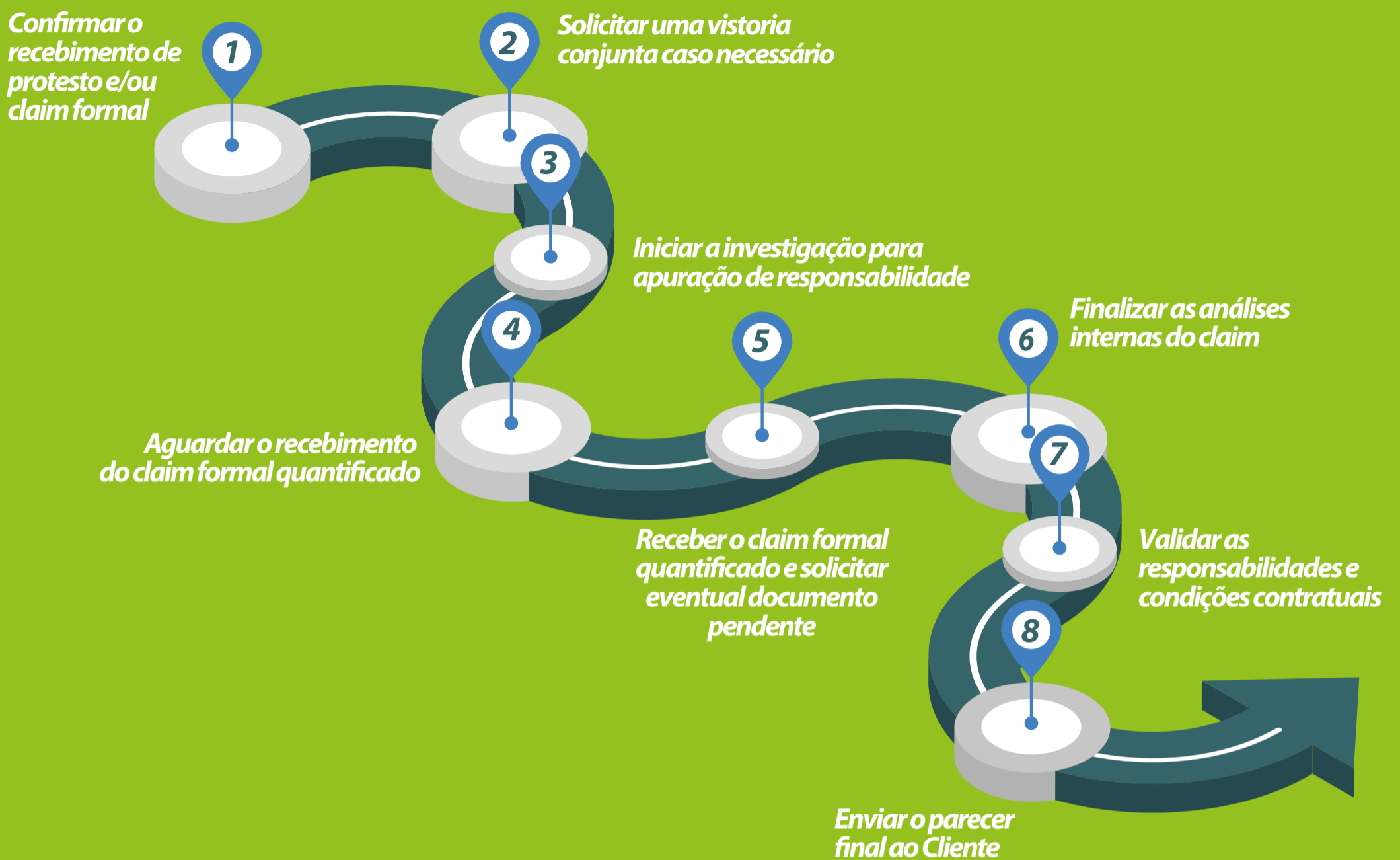
- **Fotos**
- **Documentos da carga**
- **Documentação do bem avariado**
- **Notificação à BTP**
- **Laudo de vistoria e/ou relatório de inspeção**
- **Comprovante de reparo do bem avariado**
- **Relato da falha operacional**
- **Comprovante dos custos e despesas incorridas**

Isso nos ajudará a analisar com eficiência e rapidez o ocorrido, bem como apurar as responsabilidades e a extensão do seu pedido de reembolso. Outros documentos podem ser solicitados dependendo do tipo de reclamação realizada.

6) Apresentar o claim formal quantificado à BTP

Após a coleta dos documentos e apuração final do prejuízo incorrido, você deve submeter o claim formal à BTP, enviando todos os documentos, evidências e comprovantes aplicáveis para o e-mail claims@btp.com.br.

Etapas a serem seguidas pela BTP:



Desde 10/05/2022, o recebimento das cartas protesto devem ser feitas, exclusivamente, pelo nosso site (www.btp.com.br > Serviços e Soluções > Solicitação de carta protesto).

Para agilizar a apuração de perdas e preservar os interesses de sua seguradora, recomendamos o cumprimento do prazo legal de até 10 dias para o envio da carta.



Perguntas frequentes

Confira na próxima página.

1

Quais os procedimentos a serem adotados pela BTP ao ser comunicada de qualquer tipo de avaria no navio durante as operações de embarque/desembarque?

Após a constatação da(s) avaria(s) e a emissão do Damage Report pela tripulação do navio, a BTP confirmará o recebimento do protesto sem o reconhecimento de responsabilidade e realizará um registro de ocorrência interno para posterior investigação pelas áreas responsáveis, a qual indicará a assunção de responsabilidade ou a ausência de culpa pelas alegadas avarias.

A BTP irá realizar o reparo necessário e indicado pelo comando do navio?

2

O reparo sempre deverá ser realizado pelo armador, as suas expensas, no momento oportuno e da maneira mais economicamente viável e segura possível, podendo ocorrer, inclusive, enquanto o navio encontrar-se atracado nas dependências do nosso terminal. Quando houver a intenção de repasse de custos e, quando aplicável, recomenda-se também informar antecipadamente a estimativa de custos (material e mão de obra) para dar a Cia. de Seguros da BTP o direito à inspeção prévia especialmente quando se tratar de danos de grande monta.

3

A BTP irá ressarcir o armador em todos os casos de avaria constatada?

Não. O ressarcimento dependerá da constatação inequívoca da responsabilidade da BTP, ou seja, da comprovação de que a BTP deu causa à avaria apontada pelo armador. Para tanto, faz-se necessário que o armador apresente a reclamação formal com todos os documentos e demais evidências aplicáveis tais como, mas não se limitando à vídeos, fotos, notificações formais, descrição dos serviços de reparo, relatórios técnicos bem como os comprovantes dos custos envolvidos na avaria em questão.

Cabe destacar que a assinatura do Damage Report ou o recebimento do protesto pela BTP, por si só, não configura aceite e/ou reconhecimento de responsabilidade vez que esta estará sempre condicionada às evidências apresentadas pelo armador e a validação do corpo técnico da BTP.

Quanto tempo levará até que haja uma resposta para a reclamação apresentada à BTP?

4

O Departamento de Claims irá analisar a documentação, bem como os fatos ocorridos junto as áreas técnicas, revertendo no prazo máximo de 30 dias, com seu parecer final. Caso reste comprovada a responsabilidade da BTP, o ressarcimento será feito após a assinatura do Termo de Quitação, seguindo os termos e condições previstos no contrato assinado entre as Partes.

5

Todos os contêineres recebidos pela BTP são vistoriados?

Sim. Todas as unidades de carga recepcionadas pela BTP são previamente vistoriadas na modalidade "Visual Checking" que, basicamente, consiste na inspeção da estrutura do contêiner e do dispositivo de segurança (lacre) para garantir a inviolabilidade da carga enquanto permanecer sob a custódia e responsabilidade do Oporador Portuário. Na realização da vistoria adotamos as melhores práticas de mercado, as normas vigentes aplicáveis e ainda as instruções dos próprios armadores. As condições de recebimento e as ressalvas de avarias realizadas pela BTP estarão sempre disponíveis em tempo real pela internet através do Portal do Cliente.

Como devo proceder se o meu contêiner for rejeitado no Gate IN da BTP?

6

Um contêiner só é rejeitado se apresentar condições inseguras ao transporte, mercadoria e/ou movimentação portuária, ou quando apresentar-se fora dos padrões de segurança como a falta da CSC Plate por exemplo, dada as condições mínimas de segurança exigidas para o transporte internacional. Caso o contêiner seja rejeitado, este só será recepcionado pela BTP se corrigir e/ou reparar as irregularidades apontadas pelos nossos vistoriadores, ou seja, sem avarias que comprometem a segurança da carga, transporte e/ou movimentação.

7

Qual a finalidade das ressalvas apontadas no Termo de Faltas e Avarias e disponibilizadas através do portal do cliente da BTP?

As ressalvas realizadas pela BTP possuem a finalidade de apontar quais são avarias de origem do respectivo contêiner, ou seja, a forma como o contêiner fora recebido nas dependências da BTP. Portanto, tais avarias não serão, em nenhuma hipótese, de responsabilidade da BTP.

Há possibilidades de alteração das ressalvas realizadas no termo posteriormente a sua emissão?

8

Não. A alteração do termo não pode ocorrer, considerando que o documento também se destina a fim aduaneiros e é lavrado exclusivamente quando o recebimento para atestar a condição de chegada do contêiner.

Caso ocorra qualquer avaria nas dependências da BTP e posteriormente ao recebimento do contêiner, o cliente será comunicado para as providências imediatas e ainda poderá agendar os procedimentos de vistoria para a apuração conjuntar sempre que entender necessário. Na eventual constatação de prejuízos, uma reclamação deverá ser formalizada junto ao Departamento de Claims com a apresentação de todos os documentos e evidências pertinentes para análise de responsabilidade.

9

Como faço para obter fotos do contêiner e/ou avaria identificada na unidade enquanto nas dependências do terminal?

O cliente deverá solicitar o posicionamento da unidade via site da BTP (www.btp.com.br) com o motivo "Fotografia". O serviço será cobrado conforme tabela pública, salvo a existência de tabela acordada comercialmente entre o cliente e a BTP.

10

A BTP pode realizar o reparo dos contêineres avariados?

A BTP não realiza reparos em contêineres, contudo, visando mitigar eventuais prejuízos à carga, a BTP realiza os reparos paliativos necessários à unidade e com o fim exclusivo de minorar riscos e a exposição das mercadorias acondicionadas em contêineres.

Caso haja necessidade, o cliente deve providenciar a troca de equipamentos, sempre com o suporte direito da BTP.

Para retirar um contêiner que está avariado, a BTP irá emitir algum documento específico para o transportador e amparar a devolução do contêiner?

11

O único documento disponível relacionado as avarias de qualquer unidade é o Termo de Faltas e Avarias - TFA, que pode ser acessado através do Portal do Cliente no site da btp (<https://tas.btp.com.br/b2b/consultacontainer>). Todos os contêineres avariados, desde que apresentem condições seguras para transporte, deverão ser retirados normalmente do terminal, independentemente da origem das avarias. Caso o cliente e/ou transportador incorram em prejuízos decorrentes das avarias e entender que a BTP seja a causadora destas, este deverá retirar o contêiner conforme agendamento realizado e apresentar uma reclamação formal apresentado todos os comprovantes dos custos envolvidos, para que as áreas responsáveis façam a devida análise de responsabilidade.

12

Caso entenda como necessária a realização da vistoria conjunta, a BTP irá participar?

Vistorias conjuntas poderão ser agendadas pelos clientes sempre que entenderem oportunas e os convites deverão ser direcionados ao departamento de Claims da BTP com o prazo mínimo de 48 horas. Dentro deste prazo, a BTP responderá ao convite confirmando a participação ou justificando o motivo pelo qual não se fará presente.

13

Posso ter acesso às imagens das filmagens internas do terminal?

Não, as filmagens do Terminal não podem ser disponibilizadas, pois estas destinam-se única e exclusivamente para fins aduaneiros, ou seja, as filmagens existem para atender as demandas legais e de fiscalização junto às autoridades competentes.

A BTP irá ressarcir o transportador em todos os casos de avarias constatadas no veículo durante o carregamento ou descarga no terminal?

14

O ressarcimento dependerá da constatação inequívoca da responsabilidade da BTP. Para tanto, faz-se necessário que o transportador apresente a reclamação formal com todas as evidências, bem como 3 (três) orçamentos para o reparo das avarias. A aceitação da reclamação formal pela BTP, por si só, não implica em aceite e/ou reconhecimento de responsabilidade por parte do Terminal.

15

Quanto tempo levará até que haja uma resposta para a reclamação apresentada à BTP?

O Departamento de Claims irá analisar a documentação, bem como os fatos ocorridos junto às áreas responsáveis, revertendo no prazo máximo de 30 dias com seu parecer final. Caso reste comprovada a responsabilidade da BTP, o pagamento será feito após a assinatura do Termo de Quitação.