

SEGURO RESPONSABILIDADE CIVIL FACULTATIVA – DESVIO DE CARGA

RCF-DC

Condições Contratuais

Versão 1.5

CNPJ 61.074.175/0001-38
Processo SUSEP nº 15414.004564/2011-98

MAPFRE Seguros Gerais S.A. - CNPJ 61.074.175/0001-38
www.mapfre.com.br

SAC - Central de Atendimento aos Clientes: 0800 775 4545. Atendimento 24 horas.

SAC - Central de Atendimento aos Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 775 5045

Ouvidoria: 0800 775 1079. Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h, exceto feriados

Ouvidoria para Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 962 7373

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

ÍNDICE

CONDIÇÕES GERAIS	3
CAPÍTULO 1 – INFORMAÇÕES PRELIMINARES	3
CAPÍTULO 2 - OBJETO DO SEGURO	3
CAPÍTULO 3 - RISCOS COBERTOS	3
CAPÍTULO 4 - RISCOS NÃO COBERTOS	4
CAPÍTULO 5 – BENS OU MERCADORIAS NÃO COMPREENDIDOS NO SEGURO	4
CAPÍTULO 6 – COBERTURA DE BENS OU MERCADORIAS SUJEITOS A CONDIÇÕES PRÓPRIAS	4
CAPÍTULO 7 – COMEÇO E FIM DA COBERTURA	5
CAPÍTULO 8 - PARTICIPAÇÃO OBRIGATÓRIA DO SEGURADO	5
CAPÍTULO 9 – IMPORTÂNCIA SEGURADA E LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA	5
CAPÍTULO 10 – PROPOSTA DE SEGURO	5
CAPÍTULO 11 – ACEITAÇÃO E RENOVAÇÃO DE APÓLICES	6
CAPÍTULO 12 – OUTROS SEGUROS	6
CAPÍTULO 13 – AVERBAÇÕES	6
CAPÍTULO 14 – PRÊMIO	7
CAPÍTULO 15 – PAGAMENTO DO PRÊMIO	7
CAPÍTULO 16 – REGULAÇÃO E LIQUIDAÇÃO DE SINISTROS	7
CAPÍTULO 17 – DEFESA EM JUÍZO CIVIL	8
CAPÍTULO 18 – OBRIGAÇÕES DO SEGURADO	8
CAPÍTULO 19 – ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE	9
CAPÍTULO 20 – INSPEÇÕES	9
CAPÍTULO 21 – INDENIZAÇÃO	10
CAPÍTULO 22 – RESCISÃO E CANCELAMENTO	10
CAPÍTULO 23 – REDUÇÃO DO RISCO	11
CAPÍTULO 24 – SUB-ROGAÇÃO	11
CAPÍTULO 25 – FORO COMPETENTE	11
CAPÍTULO 26 – PRESCRIÇÃO	11
CAPÍTULO 27 – GLOSSÁRIO DE TERMOS TÉCNICOS	11
OUVIDORIA	15
CONTATO	15

CONDIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO 1 - INFORMAÇÕES PRELIMINARES

- 1.1. A ACEITAÇÃO DA PROPOSTA DE SEGURO ESTÁ SUJEITA À ANÁLISE DO RISCO.
- 1.2. PARA OS CASOS NÃO PREVISTOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, SERÃO APLICADAS AS LEIS QUE REGULAMENTAM OS SEGUROS NO BRASIL.
- 1.3. O REGISTRO DO PRODUTO É AUTOMÁTICO E NÃO REPRESENTA APROVAÇÃO OU RECOMENDAÇÃO POR PARTE DA SUSEP.
- 1.4. O SEGURADO PODERÁ CONSULTAR A SITUAÇÃO CADASTRAL DE SEU CORRETOR DE SEGUROS E DA SOCIEDADE SEGURADORA NO SÍTIO ELETRÔNICO WWW.SUSEP.GOV.BR.

CAPÍTULO 2 - OBJETO DO SEGURO

- 2.1. O presente seguro garante ao Segurado, até o valor da Importância Segurada, o pagamento das reparações pecuniárias, pelas quais, por disposição de lei, for ele responsável, em virtude de perdas ou danos materiais sofridos pelos bens ou mercadorias pertencentes a terceiros, que lhe tenham sido entregues para transporte, por rodovia, no território nacional, contra conhecimento de transporte rodoviário de carga e/ou outro documento hábil.
 - 2.1.1. Neste contrato, o Segurado é, exclusivamente, o Transportador Rodoviário de Carga, devidamente registrado no Registro Nacional dos Transportadores Rodoviários de Carga (RNTRC) da ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres.

CAPÍTULO 3 - RISCOS COBERTOS

- 3.1. Estão cobertos as perdas e/ou os danos materiais sofridos pelos bens ou mercadorias pertencentes a terceiros, causados exclusivamente por:
 - a) desaparecimento total da carga, concomitantemente com o do veículo, durante o transporte, em decorrência de:
 - b) apropriação indébita e/ou estelionato;
 - b.1) furto simples ou qualificado;
 - b.2) extorsão simples ou mediante sequestro;
 - c) roubo durante o trânsito, entendendo-se como tal, para a caracterização da cobertura, o desaparecimento total ou parcial da carga, desde que o autor do delito tenha assumido o controle do veículo transportador, mediante grave ameaça ou emprego de violência contra o motorista.
 - d) roubo de bens ou mercadorias carregados nos veículos transportadores, enquanto estacionados no interior de depósitos ou da área do terreno onde estiverem localizados os depósitos do Segurado, ou sob seu controle e/ou administração, desde que tais depósitos tenham sido previamente, relacionados na apólice e que sejam observadas, cumulativamente, as seguintes condições:
 - d.1) os bens ou mercadorias carregados estejam acompanhados do respectivo conhecimento de transporte rodoviário de carga e/ou de outro documento hábil; e
 - d.2) os referidos bens ou mercadorias não tenham permanecido, no depósito, por mais de 15 (quinze) dias corridos.
 - e) roubo praticado durante viagem fluvial complementar à viagem rodoviária, exclusivamente na Região Amazônica, desde que haja abertura de inquérito policial, e que ocorra o desaparecimento total ou parcial da carga, concomitantemente ou não com o do veículo embarcado.
 - 3.1.1. Este seguro não pode ser contratado coletivamente, devendo as apólices ser individualizadas por Segurado.
 - 3.1.2. É facultada a estipulação da apólice por terceiros, sem prejuízo das disposições destas Condições Gerais, em particular os subitens 2.1.1, 3.1.1, 12.1 e 12.2 destas Condições Gerais.
 - 3.1.3. A garantia não abrange os bens ou mercadorias ainda não carregados nos veículos transportadores, mas localizados nos depósitos do Segurado, ou sob seu controle e/ou administração, exceto, exclusivamente, se contratada a Cobertura Adicional no 1.
- 3.2. A responsabilidade coberta por este seguro se restringe a perdas e/ou danos materiais diretamente causados pelos eventos citados no subitem 3.1 acima, conforme definições constantes do Glossário de Termos Técnicos, destas Condições Gerais, não compreendida a cobertura de responsabilidade por danos corporais, danos morais e/ou lucros cessantes decorrentes de qualquer causa, ainda que de ocorrência prevista neste item 3.

CAPÍTULO 4 - RISCOS NÃO COBERTOS

- 4.1. A garantia deste seguro não se aplica quando o desaparecimento total ou parcial da carga, mesmo que decorrente de risco coberto estiver associado:
- a) dolo em ato praticado, exclusiva e comprovadamente, pelo segurado ou beneficiário do seguro, ou pelo representante de um ou de outro; se o segurado for pessoa jurídica, a exclusão se aplica aos sócios controladores da empresa segurada, aos seus dirigentes e administradores legais, aos beneficiários, e também aos representantes de cada uma destas pessoas;
 - b) ainda que parcialmente, a bens ou mercadorias contrabandeadas, roubadas ou furtadas, ou ainda, cuja comercialização e/ou embarque sejam proibidos ou ilícitos.

CAPÍTULO 5 – BENS OU MERCADORIAS NÃO COMPREENDIDOS NO SEGURO

- 5.1. Não estão compreendidos no presente seguro, em hipótese alguma, os seguintes bens ou mercadorias:
- a) o veículo transportador;
 - b) apólices, bilhetes de loteria, cartões de crédito, cartões telefônicos e cartões de estacionamento em geral;
 - c) ações, cheques, contas, comprovantes de débitos, conhecimentos, ordens de pagamento, saques, e dinheiro, em moeda ou papel;
 - d) diamantes industriais, documentos e obrigações de qualquer espécie, e escrituras;
 - e) jóias, pérolas em geral, pedras preciosas ou semipreciosas, metais preciosos e semipreciosos e suas ligas (trabalhadas ou não), notas e notas promissórias;
 - f) registros, títulos, selos e estampilhas;
 - g) talões de cheque, vales-alimentação, vales-refeição e similares;
 - h) cargas radioativas e cargas nucleares;
 - i) aqueles não averbados no Seguro Obrigatório de Responsabilidade Civil do Transportador Rodoviário - Carga (RCTR-C); e
 - j) quaisquer outros bens ou mercadorias, relacionados na apólice, mediante acordo entre partes.

CAPÍTULO 6 – COBERTURA DE BENS OU MERCADORIAS SUJEITOS A CONDIÇÕES PRÓPRIAS

- 6.1. Independentemente do disposto na alínea “j”, do subitem 5.1 destas Condições Gerais, a cobertura da responsabilidade decorrente do transporte dos bens ou mercadorias sujeitos a condições próprias fica condicionada a que os referidos bens ou mercadorias sejam relacionados na apólice, de comum acordo, e que também sejam observadas as condições próprias, discriminadas nas Condições Particulares da apólice.
- 6.1.1. Se, por ocasião de sinistro, decorrente de fato gerador previsto nos termos do item 3 destas Condições Gerais, for constatada, no embarque averbado, a existência de bens ou mercadorias relacionados na apólice, de comum acordo, como sujeitos a condições próprias, sem a observância do previsto acima, o seu valor não será computado para fins de cálculo da indenização, devolvendo-se ao Segurado o prêmio correspondente, eventualmente pago.
- 6.2. A cobertura da responsabilidade decorrente do transporte dos bens ou mercadorias abaixo mencionados fica sujeita a taxas e condições próprias, discriminadas nas seguintes Cláusulas Específicas:
- a) objetos de arte (quadros, esculturas, antiguidades e coleções);
 - b) mudanças de móveis e utensílios (residenciais ou de escritório);
 - c) animais vivos;
 - d) “containers”;
 - e) veículos trafegando por meios próprios.

CAPÍTULO 7 – COMEÇO E FIM DA COBERTURA

- 7.1. A cobertura dos riscos tem início durante a vigência da presente apólice e a partir do momento em que os bens ou mercadorias são recebidos pelo transportador, no local de início da viagem contratada, e termina quando são entregues, no local de destino da mesma viagem, ou quando depositados em juízo, se o destinatário não for encontrado.
- 7.1.1. O Segurado deve exigir que o destinatário confira, contra recibo, os bens ou mercadorias entregues, sob pena de perda da garantia, em caso de reclamações posteriores.

- 7.2.** A cobertura concedida por esta apólice estende-se aos percursos urbanos e suburbanos de coletas e entregas dos bens ou mercadorias, efetuadas pelo Segurado como complementares à viagem principal, comprovadas pelo documento fiscal do embarcador ou pela minuta de despacho.

CAPÍTULO 8 - PARTICIPAÇÃO OBRIGATÓRIA DO SEGURADO

- 8.1.** Fica entendido e acordado que, em todo e qualquer sinistro coberto por este seguro, o Segurado participará dos prejuízos reclamados com o percentual estabelecido na apólice, a título de participação obrigatória (POS).
- 8.1.1.** O percentual estabelecido na apólice será aplicado ao valor de cada reclamação, excluídas parcelas não indenizáveis.

CAPÍTULO 9 – IMPORTÂNCIA SEGURADA E LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA

- 9.1.** A Importância Segurada (IS), por embarque, corresponderá aos valores integrais dos bens ou mercadorias declarados nos conhecimentos de embarque, objetos das averbações previstas no item 13 destas Condições Gerais, ressalvado o disposto no subitem 6.1.1 destas Condições Gerais.
- 9.2.** Em qualquer hipótese, o valor máximo indenizável pela Seguradora em “um mesmo sinistro” corresponderá ao Limite Máximo de Garantia (LMG) por veículo/acúmulo, escolhido pelo Segurado, de acordo com a Seguradora, e fixado na apólice.
- 9.2.1.** Considerar-se-á “um mesmo sinistro” o conjunto de perdas e/ou danos materiais resultantes de uma mesma ocorrência prevista nos termos do item 3 destas Condições Gerais, atingindo um mesmo veículo/viagem, ou um mesmo depósito, pertencente ao Segurado ou sob seu controle e/ou administração, previamente listado nesta apólice.
- 9.2.2.** Nos embarques em que a Importância Segurada (IS) ultrapassar o Limite Máximo de Garantia (LMG), fica o Segurado obrigado a dar aviso, por escrito, à Seguradora, com antecipação mínima de 3 (três) dias úteis, contados da data de embarque. A Seguradora deverá se pronunciar, no prazo de até 3 (três) dias úteis após o recebimento da comunicação, sobre a aceitação ou não do risco proposto. A ausência de manifestação, por escrito, da Seguradora, caracterizará a aceitação tácita do risco proposto.
- 9.2.3.** Se o Segurado não submeter o risco, ou se a Seguradora não o aceitar dentro dos prazos estabelecidos no subitem 9.2.2 acima, o embarque respectivo não terá a cobertura concedida por esta apólice, não devendo, portanto, ser averbado, na forma estabelecida no item 13 destas Condições Gerais.
- 9.2.4.** Os prazos aludidos no subitem 9.2.2 podem ser reduzidos mediante acordo entre as partes.

CAPÍTULO 10 – PROPOSTA DE SEGURO

- 10.1.** A presente apólice é emitida em conformidade com as declarações constantes da proposta de seguro, que é parte integrante deste contrato.
- 10.1.1.** A Seguradora emitirá a apólice em até 15 (quinze) dias após a data de aceitação da proposta.
- 10.2.** O Segurado se obriga a comunicar, por escrito, à Seguradora, qualquer alteração que ocorra nos dados constantes da proposta de seguro, com, no mínimo, 3 (três) dias úteis de antecedência, contados da data de início da vigência da alteração pretendida.
- 10.2.1.** A Seguradora deverá se pronunciar sobre a sua aceitação ou não no prazo de 3 (três) dias úteis após o recebimento da comunicação.
- 10.2.2.** A ausência de manifestação, por escrito, da Seguradora, caracterizará a aceitação tácita da alteração proposta.
- 10.3.** Não é admitida a presunção de que a Seguradora possa ter conhecimento de circunstâncias que não constem da proposta, e daquelas que não tenham sido comunicadas posteriormente, na forma do subitem 10.2.

CAPÍTULO 11 – ACEITAÇÃO E RENOVAÇÃO DE APÓLICES

- 11.1.** A Seguradora disporá do prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir da data do recebimento da proposta, para recusar ou aceitar o risco que lhe for proposto. A ausência de manifestação, por escrito, da Seguradora, caracterizará a aceitação tácita do risco proposto.
- 11.1.1.** A data de início de vigência do seguro coincidirá com a data de aceitação da proposta, facultada a fixação de data distinta, desde que expressamente acordada entre as partes.
- 11.1.2.** A cobertura concedida por este seguro começa às 24 (vinte e quatro) horas do dia estipulado para o seu início, e finda às 24 (vinte e quatro) horas do dia fixado para o seu término, respeitado o disposto no subitem 7.1 destas Condições Gerais.
- 11.1.3.** Dentro do prazo aludido no subitem 11.1, a Seguradora poderá solicitar, ao proponente, novos documentos e/ou informações complementares, justificadamente indispensáveis à análise da proposta, suspendendo-se aquele prazo até o

completo atendimento das exigências formuladas.

11.1.4. No caso de não aceitação da proposta, a Seguradora comunicará o fato, por escrito, ao proponente, especificando os motivos da recusa.

11.1.5. Nas situações em que a aceitação da proposta dependa de contratação ou alteração da cobertura de resseguro facultativo, também serão suspensos os prazos previstos nesta Cláusula, até que o ressegurador se manifeste formalmente, ficando esta Seguradora obrigada a informar, por escrito, ao proponente, seu representante legal ou corretor de seguros, sobre a inexistência de cobertura, nos prazos estabelecidos. Nesta hipótese, é vedada a cobrança de prêmio total ou parcial, até que seja integralmente concretizada a cobertura de resseguro e confirmada a aceitação da proposta.

11.2. A renovação do presente seguro não é automática, e somente será realizada mediante acordo entre o Segurado (ou seu representante) e a Seguradora.

CAPÍTULO 12 – OUTROS SEGUROS

12.1. O Segurado não poderá manter mais de uma apólice deste seguro nesta ou em outra Seguradora, sob pena de suspensão de seus efeitos, sem qualquer direito à restituição do prêmio ou das parcelas do prêmio que houver pagado.

12.2. Não obstante o disposto no subitem 12.1, é permitida a emissão de mais de uma apólice, exclusivamente nos seguintes casos:

a) quando o Segurado possuir filiais em algum Estado da Federação, não cobertas pela apólice principal, nos termos do subitem 12.2.2, e desde que fique caracterizado, em cada uma das apólices adicionais, o local de início da viagem;

b) quando as demais apólices adicionais forem específicas para um determinado tipo de mercadoria, não abrangida pela apólice principal, nos termos do subitem 12.2.3;

c) quando o valor do embarque for superior ao Limite Máximo de Garantia (LMG) por veículo/acúmulo e, consultada a Seguradora, esta tiver recusado o risco, desde que a consulta e a recusa tenham sido formuladas dentro dos prazos previstos na apólice principal, conforme o disposto no subitem 9.2.2 destas Condições Gerais;

d) quando as apólices adicionais forem estipuladas por um determinado embarcador, em nome do transportador, nos termos da Lei no 11.442/2007 e suas alterações posteriores, atendidas as demais disposições do seguro, particularmente o subitem 2.1.1 e o subitem 3.1.1.

12.2.1. Em todos os casos, nas apólices adicionais, deve existir menção expressa à existência da apólice principal.

12.2.2. Na situação prevista na alínea “a”, acima, deverão ser discriminadas, com destaque, por ocasião da emissão da apólice principal, as filiais que não estarão garantidas pelo seguro.

12.2.3. Nas situações previstas na alínea “b”, acima, deverão ser discriminadas, com destaque, por ocasião da emissão da apólice principal, as mercadorias que não poderão ser transportadas com a garantia da mesma.

CAPÍTULO 13 – AVERBAÇÕES

13.1. O Segurado assume a obrigação de comunicar, à Seguradora, todos os embarques abrangidos pela apólice, antes da saída do veículo transportador, com base no(s) conhecimento(s) emitido(s), em rigorosa sequência numérica, mediante a transmissão eletrônica do arquivo do Conhecimento de Transporte Eletrônico (CT-e), no padrão estabelecido na legislação, ou documento fiscal equivalente.

13.1.1. Após a comunicação do seguro, nos casos em que for obrigatória a emissão do Manifesto Eletrônico dos Documentos Fiscais (MDF-e), deve o Segurado, mediante transmissão eletrônica, efetuar a entrega do arquivo completo desse documento, no padrão estabelecido na legislação, também em rigorosa sequência numérica e antes do início da viagem.

13.2. O não cumprimento da obrigação de averbar todos os embarques abrangidos pela apólice, quaisquer que sejam seus valores, isentará, de pleno direito, a Seguradora, da responsabilidade de efetuar o pagamento de qualquer indenização decorrente deste seguro, AINDA QUE O EMBARQUE SINISTRADO TENHA SIDO AVERBADO, ressalvado o disposto no subitem 9.2.3 e no subitem 12.2 destas Condições Gerais.

CAPÍTULO 14 – PRÊMIO

14.1. Na emissão da apólice será feita a cobrança do prêmio inicial calculado sobre o valor estipulado como Limite Máximo de Garantia (LMG) por veículo/acúmulo.

14.1.1. Durante a vigência da apólice, o prêmio inicial será reajustado sempre que, por solicitação do Segurado e com a concordância da Seguradora, for aumentado o Limite Máximo de Garantia (LMG) por veículo/acúmulo, fixado na apólice;

14.1.2. O valor do prêmio inicial pago será levado a crédito do Segurado no pagamento da sua última conta mensal, atualizado de

acordo com o índice estabelecido nas normas em vigor.

- 14.2.** O valor do prêmio será calculado com base no valor dos bens ou mercadorias, declarados no conhecimento ou manifesto de carga e na averbação, e nas taxas do seguro, ressalvado o disposto no subitem 9.2.2 destas Condições Gerais.
- 14.3.** A cobrança do prêmio será feita através de fatura mensal, e a correspondente Ficha de Compensação ou documento equivalente, englobando todo o movimento averbado pelo Segurado durante cada mês.
- 14.4.** A entrega da apólice ao Segurado será feita mediante o pagamento do prêmio inicial.

CAPÍTULO 15 – PAGAMENTO DO PRÊMIO

- 15.1.** Fica entendido e ajustado que qualquer indenização, por força do presente contrato, somente passará a ser devida depois que o pagamento do prêmio tiver sido realizado pelo Segurado, o que deve ser feito, no máximo, até a data limite prevista para este fim, na Ficha de Compensação ou documento equivalente.
- 15.2.** A data limite para pagamento do prêmio não poderá ultrapassar o 30º (trigésimo) dia da emissão da apólice, da fatura ou da conta mensal, do aditivo de renovação, dos aditivos ou endossos dos quais resulte aumento do prêmio.
- 15.3.** Quando a data limite coincidir com dia em que não haja expediente bancário, o pagamento do prêmio poderá ser efetuado no primeiro dia útil subsequente.
- 15.4.** Fica, ainda, entendido e ajustado que, se o sinistro ocorrer dentro do prazo de pagamento do prêmio sem que esse se ache efetuado, o direito à indenização não ficará prejudicado, desde que o prêmio respectivo seja pago dentro daquele prazo.
- 15.5.** Decorridos os prazos referidos nos artigos anteriores sem que tenha sido quitado o documento de cobrança, a apólice ficará automaticamente e de pleno direito cancelada, independente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial, sem que caiba restituição de quaisquer parcelas do prêmio, eventualmente já pagas.
- 15.5.1.** Os embarques averbados antes do cancelamento da apólice, cujos prêmios tenham sido pagos, terão cobertura até o fim de suas respectivas viagens.

CAPÍTULO 16 – REGULAÇÃO E LIQUIDAÇÃO DE SINISTROS

- 16.1.** Em caso de sinistro, o Segurado se obriga a:
- a)** comunicar imediatamente à Seguradora, logo que delas tenha conhecimento, as ocorrências que possam acarretar responsabilidade por esta apólice;
 - b)** adotar providências para resguardar os interesses comuns, coletando informações e provas que forem possíveis, de maneira a possibilitar a localização dos bens ou mercadorias desviados;
 - c)** providenciar o transporte e armazenagem dos bens ou mercadorias localizados, de comum acordo com a Seguradora;
 - d)** prestar ao representante da Seguradora todas as informações e esclarecimentos necessários à determinação da causa, natureza e extensão das perdas e danos materiais resultantes, entregando à Seguradora cópia dos documentos básicos a seguir indicados:
 - d.1)** registro oficial da ocorrência e das perícias locais, se realizadas;
 - d.2)** a ficha de cadastro do(s) motorista(s) e ajudante(s) e/ou documentação do sistema de cadastramento prévio, devidamente aprovado pela Seguradora;
 - d.3)** depoimento de testemunhas e de envolvidos (motorista(s)/ajudante(s));
 - d.4)** manifestos, conhecimentos e notas fiscais dos bens ou mercadorias desviados; e
 - d.5)** cópia do contrato firmado com o transportador, quando houver.
- 16.1.1.** A Seguradora poderá solicitar outros documentos necessários à regulação e liquidação do sinistro, e ao esclarecimento de dúvidas fundamentadas e justificadas.
- 16.2.** Quando qualquer ação civil ou penal for proposta contra o Segurado ou seu preposto, será dado imediato conhecimento do fato à Seguradora, à qual serão remetidas cópias das contrafés recebidas. Em tais casos, o Segurado (ou seu preposto) ficará obrigado a constituir, para defesa judicial ou extrajudicial de seus direitos, procurador ou advogado, exceto nos casos em que a lei dispensar tal nomeação.
- 16.2.1.** A Seguradora poderá exigir ATESTADOS OU CERTIDÕES DE AUTORIDADES competentes, bem como o resultado de INQUÉRITOS ou processos instaurados em virtude do fato que produziu o sinistro, sem prejuízo do pagamento da indenização no prazo devido. Alternativamente, poderá solicitar cópia da Certidão de Abertura de Inquérito que porventura tiver sido instaurado.
- 16.3.** Embora as negociações e os procedimentos relativos à liquidação do sinistro, com os reclamantes, sejam conduzidos pelo Segurado,

- à Seguradora se faculta o direito de dirigir os entendimentos, ou intervir em qualquer fase daquelas negociações e procedimentos.
- 16.4.** O Segurado obriga-se a dar assistência à Seguradora, com a finalidade de sustar, remediar ou sanar falhas ou inconvenientes, visando à solução correta dos litígios.
- 16.5.** É vedado ao Segurado transigir, pagar ou tomar outras providências que possam influir no resultado das negociações ou litígios, em especial reconhecer a sua responsabilidade, salvo se tiver a anuência expressa da Seguradora.
- 16.6.** A Seguradora indenizará também, quando contratualmente previsto, as custas judiciais e os honorários do advogado ou procurador, nomeado(s) pelo Segurado, até o valor da Importância Segurada fixada para essas verbas, observada, se for o caso, a eventual proporção na responsabilidade pela indenização principal.

CAPÍTULO 17 – DEFESA EM JUÍZO CIVIL

- 17.1.** A Seguradora poderá intervir na ação, na qualidade de assistente, ficando o Segurado obrigado a assumir a sua própria defesa, nomeando advogado de sua escolha, exceto nos casos em que a lei dispensar tal nomeação.
- 17.1.1.** A Seguradora reembolsará às custas judiciais e os honorários do(s) advogado(s) de defesa do Segurado, quando contratualmente previsto, e do reclamante. Neste último caso, somente quando o pagamento advenha de sentença judicial ou acordo autorizado pela Seguradora, e até o valor da diferença, caso positiva, entre a Importância Segurada fixada para o embarque, e a quantia pela qual o Segurado for civilmente responsável.
- 17.1.2.** Se o Segurado e a Seguradora nomearem advogados diferentes, na hipótese de não ter sido contratualmente previsto o reembolso das custas judiciais e dos honorários do(s) advogado(s) de defesa do Segurado, cada parte assumirá, individualmente, os gastos integrais pelas contratações respectivas.

CAPÍTULO 18 – OBRIGAÇÕES DO SEGURADO

- 18.1.** O Segurado se obriga a:
- a)** observar todas as exigências legais relacionadas com a proteção e a segurança das operações de transporte;
 - b)** adotar precauções tendentes a evitar as ocorrências previstas no item 3 - Riscos Cobertos – destas Condições Gerais;
 - c)** cadastrar o(s) motorista(s), seu(s) ajudante(s), seus veículos transportadores, bem como o(s) proprietário(s) desses veículos, quando for o caso, em “Ficha de Cadastro” apropriada;
 - d)** exigir a apresentação e conferir rigorosamente os seguintes documentos do(s) motorista(s) e dos veículos transportadores: Carteira Nacional de Habilitação, Cédula de Identidade, Inscrição no Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Carga (RNTRC) da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), Inscrição no INSS, Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV, assim como a numeração do chassi e placa do veículo;
 - e)** arquivar, na “Ficha de Cadastro”, cópia da Cédula de Identidade do(s) motorista(s) e do(s) ajudante(s), do CRLV e do RNTRC;
 - f)** coletar, na “Ficha de Cadastro”, as impressões digitais do(s) motorista(s) e do(s) ajudante(s), bem como a fotografia deles, no ato do cadastramento;
 - g)** dar imediato aviso à Seguradora no caso de interrupção não programada da viagem ou demora no prazo de sua duração normal, assim que tiver conhecimento de tal ocorrência;
 - h)** utilizar de todos os meios legais para descobrir os autores do evento danoso, promovendo para tal fim as necessárias medidas policiais e judiciais, conservando os vestígios e indícios do delito praticado, permitindo ainda a realização de todas as diligências que as autoridades ou a Seguradora julgarem necessárias;
 - i)** autorizar a Seguradora, sempre que esta julgar conveniente, a adotar as providências relacionadas com o inquérito e as investigações policiais, outorgando-lhe, por meio hábil, todos os poderes necessários para tal fim.
- 18.1.1.** As obrigações previstas nas alíneas “c” a “f” acima são extensivas às empresas subcontratadas pelo Segurado ou que com ele operem em regime de tráfego mútuo.
- 18.1.2.** As obrigações previstas nas alíneas “c” a “f”, e no subitem 18.1.1 acima, poderão ser substituídas por sistema de cadastramento prévio, devidamente aprovado pela Seguradora.
- 18.1.3.** As obrigações acima, também se aplicam aos Segurados transportadores autônomos.

CAPÍTULO 19 – ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE

19.1. A Seguradora ficará isenta de toda e qualquer responsabilidade ou obrigação decorrentes deste seguro, sem qualquer pagamento ao terceiro prejudicado ou reembolso ao Segurado, quando:

- a) o Segurado não cumprir integralmente quaisquer obrigações previstas no presente contrato;
- b) não tiver sido contratado o Seguro Obrigatório de Responsabilidade Civil do Transportador Rodoviário - Carga para os bens ou mercadorias objeto deste seguro, inclusive por eventuais transportadores subcontratados pelo Segurado;
- c) o Segurado não averbar nesta apólice todos os embarques nela abrangidos e efetuados sob a sua responsabilidade, ressalvadas as hipóteses presentes no subitem 9.2.3 e no subitem 12.2 destas Condições Gerais;
- d) o Segurado não se enquadrar na definição de Transportador Rodoviário de Carga, conforme o subitem 2.1.1 destas Condições Gerais;
- e) o Segurado praticar qualquer fraude e/ou falsidade que tenham influído na aceitação do risco ou nas condições do seguro;
- f) o Segurado transgredir os prazos, não fizer as comunicações devidas, ou não cumprir quaisquer das obrigações que lhe cabem pelas condições do presente seguro;
- g) o Segurado agir de má-fé com relação à ocorrência do sinistro e aos danos causados pelo mesmo, desviar ou ocultar, no todo ou em parte, os bens ou mercadorias sobre os quais verse a reclamação;
- h) o Segurado dificultar qualquer exame ou diligência necessários para a ressalva de direitos em relação a terceiros, ou para a redução dos riscos e prejuízos;
- i) o Segurado agravar intencionalmente o risco.

CAPÍTULO 20 – INSPEÇÕES

20.1. A Seguradora poderá proceder, a qualquer momento, a inspeções e verificações que considerar necessárias ou convenientes, com relação ao seguro e ao prêmio, e o Segurado assume a obrigação de fornecer os esclarecimentos, os elementos e as provas que lhe forem solicitados pela Seguradora.

20.1.1. Os custos relativos às inspeções e verificações serão de responsabilidade da Seguradora.

CAPÍTULO 21 – INDENIZAÇÃO

21.1. Os prejuízos serão apurados tomando-se por base a averbação do seguro, o conhecimento de transporte rodoviário de carga, a nota fiscal ou outro documento hábil.

21.2. Observados os limites previstos no item 9 destas Condições Gerais, serão computadas, na determinação dos prejuízos, as despesas efetuadas para a recuperação dos bens ou mercadorias desaparecidos, desde que autorizadas pela Seguradora, deduzidas, ainda, as importâncias recuperadas.

21.2.1. As importâncias porventura recuperadas, líquidas das despesas mencionadas no item 21.2, após o pagamento da indenização, beneficiarão o Segurado e a Seguradora proporcionalmente às cotas de prejuízos assumidas.

21.2.2. As despesas mencionadas acima não incluirão aquelas que disserem respeito a trabalho de investigação e localização do paradeiro da carga, cujo reembolso dependerá de autorização prévia por parte da Seguradora.

21.3. Decorrido o prazo de 30 (trinta) dias contados da data do registro da ocorrência policial feita pelo Segurado, contra a apresentação da certidão passada pela autoridade competente de que os bens ou mercadorias desviados ainda não foram localizados, a Seguradora procederá à liquidação dos prejuízos apurados, observados os limites previstos no item 9 destas Condições Gerais.

21.4. Se a Seguradora não liquidar diretamente os prejuízos decorrentes da reclamação, poderá autorizar o Segurado a efetuar o pagamento correspondente e, neste caso, ficará a Seguradora obrigada ao reembolso, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da apresentação da prova do pagamento.

21.5. A Seguradora reembolsará o Segurado das despesas realizadas com socorro e salvamento, transbordo, armazenagem, guarda, reembalagem e outras que tenham sido feitas para salvaguardar os bens ou mercadorias, limitado o reembolso de tais despesas à diferença entre o valor da Importância Segurada do embarque e o valor da indenização paga e/ou a pagar ao terceiro proprietário dos bens ou mercadorias.

21.6. Em caso de reembolso ao Segurado, seja por ter o mesmo efetuado o pagamento da indenização, total ou parcial, ao terceiro proprietário dos bens ou mercadorias, com a expressa anuência da Seguradora, seja por ter efetuado despesas para recuperar os bens ou as mercadorias, ou evitar o sinistro, será devido, pela Seguradora, o reembolso dos referidos valores dentro do prazo de 10 (dez) dias, a contar das datas dos efetivos pagamentos por parte do Segurado.

21.6.1. Não sendo o reembolso efetuado no prazo fixado acima, os valores estarão sujeitos à atualização monetária, de acordo com o índice especificado nas Condições Particulares, ou, na falta deste, pela variação positiva do IPCA/IBGE - Índice de Preços ao Consumidor Amplo, a partir da data do pagamento da indenização e das despesas.

21.6.2. Serão devidos, também, pela Seguradora, juros moratórios, a partir do 11º (décimo primeiro) dia após a data do efetivo pagamento por parte do Segurado, equivalentes à taxa em vigor para a mora de pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.

21.6.3. O pagamento de valores relativos à atualização monetária e juros moratórios será feito independente de notificação ou interpelação judicial, de uma só vez, juntamente com os demais valores do contrato.

CAPÍTULO 22 – RESCISÃO E CANCELAMENTO

22.1. O presente contrato pode ser rescindido, a qualquer momento, por acordo entre as partes, com exceção dos riscos em curso, sem prejuízo do disposto no subitem 15.5.1 destas Condições Gerais.

22.2. Se o Segurado, seu representante ou corretor de seguros fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da proposta ou no valor do prêmio, ficará prejudicado o direito à indenização, além de estar o Segurado obrigado ao pagamento do prêmio vencido.

22.3. Se a inexatidão ou a omissão nas declarações não resultar de má-fé do Segurado, a Seguradora poderá:

a) na hipótese de não ocorrência do sinistro:

a.1) cancelar o seguro, retendo, do prêmio originalmente pactuado, a parcela proporcional ao tempo decorrido; ou,

a.2) permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença de prêmio cabível.

b) na hipótese de ocorrência de sinistro sem indenização integral:

b.1) cancelar o seguro, após o pagamento da indenização, retendo, do prêmio originalmente pactuado, acrescido da diferença cabível, a parcela calculada proporcionalmente ao tempo decorrido; ou

b.2) permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença de prêmio cabível, ou deduzindo-a do valor a ser indenizado;

c) na hipótese de ocorrência de sinistro com indenização integral, cancelar o seguro, após o pagamento da indenização, deduzindo, do valor a ser indenizado, a diferença de prêmio cabível.

22.4. O Segurado está obrigado a comunicar à Seguradora, logo que saiba qualquer fato suscetível de agravar o risco coberto, sob pena de perder o direito à indenização, se ficar comprovado que silenciou de má-fé.

22.4.1. A Seguradora, desde que o faça nos 15 (quinze) dias seguintes ao recebimento de aviso de agravação de risco, sem que tenha havido culpa do Segurado, poderá lhe dar ciência, por escrito, de sua decisão de cancelar o contrato.

22.4.2. O cancelamento só será eficaz 30 (trinta) dias após a notificação, devendo ser restituída, pela Seguradora, a diferença do prêmio.

22.4.3. A Seguradora poderá propor a continuidade do contrato e cobrar a diferença do prêmio, ressalvando-se o prazo previsto no subitem 22.4.1.

CAPÍTULO 23 – REDUÇÃO DO RISCO

23.1. Salvo disposição em contrário, a diminuição do risco no curso do contrato não acarreta a redução do prêmio estipulado; mas, se a redução do risco for considerável, o Segurado poderá exigir a revisão do prêmio, ou o cancelamento do contrato.

CAPÍTULO 24 – SUB-ROGAÇÃO

24.1. A seguradora, ao pagar a correspondente indenização, por motivo de sinistro coberto pela presente apólice, ficará automaticamente sub-rogada em todos os direitos e ações que competirem ao segurado, contra terceiros, obrigando-se o segurado a facilitar os meios ao pleno exercício dessa sub-rogação.

24.1.1. A seguradora não pode se valer do instituto da sub-rogação contra o segurado.

24.1.2. Quando os bens ou mercadorias forem transportados por transportadores rodoviários subcontratados, ficam estes, para todos os efeitos, equiparados a prepostos do Segurado, não cabendo, portanto, ação regressiva contra tais subcontratados, desde que o correspondente conhecimento de transporte rodoviário tenha sido emitido em nome do Segurado, e, obrigatoriamente, antes do início dos riscos.

24.1.3. Salvo dolo, a sub-rogação não tem lugar se o dano foi causado pelo cônjuge do segurado, seus descendentes ou ascendentes, consangüíneos e afins.

24.1.4. É ineficaz qualquer ato do segurado que diminua ou extinga, em prejuízo do segurador, os direitos que se refere este artigo.

CAPÍTULO 25 – FORO COMPETENTE

25.1. O foro do domicílio do segurado é competente para dirimir toda e qualquer controvérsia relativa ao presente contrato.

CAPÍTULO 26 – PRESCRIÇÃO

26.1. Os prazos prescricionais serão aqueles determinados em lei.

CAPÍTULO 27 - GLOSSÁRIO DE TERMOS TÉCNICOS

Aceitação

Aprovação da proposta apresentada pelo Segurado e a emissão da competente apólice.

Acúmulo

No seguro de RCF-DC, corresponde ao valor total das mercadorias e/ou bens armazenados nos locais previstos no contrato de seguro, sendo este termo utilizado pelo Mercado, em conjugação com o Limite Máximo de Garantia.

Apólice

É o instrumento do contrato de seguro que contém as Condições Gerais, Coberturas Adicionais e Cláusulas Específicas que o regem, assim como as informações sobre o objeto ou bem segurado.

Apropriação indébita

É a apropriação de coisa alheia móvel, por quem tem a sua guarda, custódia, posse ou detenção.

Aviso de Sinistro

Trata-se de uma das obrigações do Segurado, que deve comunicar, à Seguradora, a ocorrência de qualquer sinistro, assim que dele tenha conhecimento.

Bens

São todas as coisas, direitos e ações que podem ser objeto de propriedade.

Cancelamento

Dissolução antecipada do contrato de seguro, em sua totalidade, por perda de direito do Segurado ou determinação legal, ou parcialmente, em relação a uma determinada cobertura, no caso de reembolso correspondente ao Limite Máximo de Garantia da mesma. O cancelamento do seguro por acordo entre as partes denomina-se “Rescisão”.

“Causa Mortis”

Expressão latina que significa “a causa da morte”.

Cláusula Específica

Cláusula suplementar, adicionada ao contrato, modificando a cobertura, mas sem gerar prêmio adicional.

Cobertura Adicional

Cobertura adicionada ao contrato, facultativamente, mediante cobrança de prêmio adicional.

Condições Gerais

Conjunto de cláusulas contratuais que estabelecem obrigações e direitos do Segurado e da Seguradora.

Conhecimento de Embarque/Conhecimento de Transporte

Documento numerado sequencialmente, emitido pelo transportador na data de carregamento ou de início da viagem, contendo informações sobre os bens ou mercadorias transportados, tais como origem, procedência e destino, quantidade e espécie dos volumes, números dos documentos fiscais e respectivos valores, etc.

Conhecimento de Transporte Rodoviário de Carga

Conhecimento de Embarque relativo ao transporte rodoviário.

“Container”

Recipiente ou caixa, normalmente fechado e de metal, munido de fechaduras de segurança, utilizado no transporte de mercadorias.

Dano Material

No seguro de RCF-DC, utiliza-se este termo em relação ao desvio de bens ou mercadorias de terceiros, entregues ao Segurado para transporte, e decorrente de apropriação indébita, estelionato, furto simples ou qualificado, extorsão simples ou mediante sequestro e roubo. Os danos podem ser indenizáveis ou não, de acordo com as condições do contrato de seguro.

Dano Moral

Lesão, praticada por outrem, ao patrimônio psíquico ou à dignidade da pessoa, ou, mais amplamente, aos direitos da personalidade, causando sofrimento psíquico, constrangimento, ou qualquer tipo de desconforto, independente da ocorrência simultânea de danos materiais ou corporais. Para as pessoas jurídicas, são as perdas financeiras indiretas, não contabilizáveis, decorrentes de ofensa ao seu nome ou à sua imagem, independente da ocorrência simultânea de outros danos.

Dolo

Má-fé; qualquer ato consciente por meio do qual alguém induz, mantém ou confirma outrem em erro; vontade conscientemente dirigida com a finalidade de obter um resultado criminoso.

Endosso

É um documento, emitido pela Seguradora, por intermédio do qual são alterados dados e condições de uma apólice, de comum acordo com o Segurado.

Estelionato

É a obtenção, para si ou para outrem, de vantagem ilícita, em prejuízo alheio, induzindo ou mantendo alguém em erro, mediante artifício, ardil, ou qualquer outro meio fraudulento.

Extorsão simples

É o constrangimento a que se submete alguém, mediante violência ou grave ameaça, com o intuito de obter para si ou para outrem indevida vantagem econômica, obrigando-o a fazer, a tolerar que se faça, ou a deixar de fazer alguma coisa.

Extorsão mediante sequestro

É o sequestro de pessoa, com o fim de obter, para si ou para outrem, qualquer vantagem, como condição ou preço do resgate.

Furto simples

É a subtração, para si ou para outrem, de coisa alheia móvel, sem ameaça ou violência à pessoa, e sem deixar vestígios.

Furto qualificado

No seguro de RCF-DC é, exclusivamente, a subtração, para si ou para outrem, de coisa alheia móvel, sem ameaça ou violência à pessoa, mas praticado mediante destruição ou rompimento de obstáculo.

Importância Segurada (IS)

É o valor integral dos bens ou mercadorias declarados nos documentos relativos a cada embarque, observado o Limite Máximo de Garantia por veículo/acúmulo fixado na apólice.

Indenização

No seguro de RCF-DC, é, primariamente, o pagamento, efetuado pela Seguradora diretamente ao terceiro prejudicado, proprietário dos bens ou mercadorias, das reparações a ele devidas, pelo Segurado, desde que cobertas pela apólice e, secundariamente, o reembolso, ao Segurado, das despesas realizadas para evitar o sinistro e recuperar os bens ou mercadorias, e das indenizações por ele pagas, ao prejudicado, com a anuência da Seguradora.

Limite Máximo de Garantia (LMG) por veículo/acúmulo

É a quantia máxima, fixada na apólice, que a Seguradora assumirá, em cada viagem de um mesmo meio de transporte, ou por acumulação de bens ou mercadorias nos depósitos do Segurado, ou sob seu controle e/ou administração, previamente listados na apólice.

Lucros Cessantes

Lucros que deixam de ser auferidos devido à paralisação de atividades e do movimento de negócios do Segurado.

Manifesto Eletrônico de Documentos Fiscais - MDF-e:

Documento fiscal digital que caracteriza a operação de transporte.

Objeto do Seguro

É a designação genérica de qualquer interesse segurado, sejam coisas, pessoas, bens, responsabilidades, obrigações, direitos ou garantias.

Prêmio

É a importância paga pelo Segurado, ou estipulante proponente, à Seguradora, em troca da transferência, para esta, do risco a que aquele está exposto.

Proponente

É a pessoa, física ou jurídica, que pretende fazer o seguro, preenchendo e assinando uma proposta.

Proposta

Documento preenchido e assinado pelo proponente, na contratação do seguro, no qual são relacionados os dados que devem constar da apólice e as informações, verdadeiras e completas, sobre os riscos a serem cobertos.

Reclamação

No caso do seguro de RCF-DC, é a apresentação, à Seguradora, pelo Segurado, de pedido de indenização efetuado por terceiro pretensamente prejudicado, possivelmente sob a forma de uma notificação judicial, pedido este que o Segurado fará acompanhar de todas as informações e documentos relativos ao evento.

Regulação e Liquidação de Sinistros

É o processo de apuração dos prejuízos sofridos pelo Segurado, e que tem por finalidade fixar a responsabilidade da Seguradora e as bases das indenizações.

Rescisão

Dissolução antecipada do contrato de seguro por acordo das partes. Quando não há acordo, usa-se o termo "Cancelamento".

Risco Coberto

É o evento aleatório, previsto no contrato de seguro, cuja ocorrência acarreta prejuízo de ordem econômica para o Segurado.

Riscos Excluídos ou Não Cobertos

São os riscos que o contrato retira da responsabilidade da Seguradora. Os riscos excluídos podem ser genéricos, quando enumerados nas Condições Gerais da apólice, e específicos, quando constam das Condições Especiais.

Rodovia

Via terrestre não proibida ao trânsito de veículos automotores pelas autoridades competentes.

Roubo

É a subtração da coisa móvel alheia, para si ou para outrem, mediante grave ameaça ou violência à pessoa, ou depois de tê-la, por qualquer meio, reduzido à impossibilidade de resistência.

Segurado

É a pessoa física ou jurídica que, tendo interesse segurável, contrata o seguro em seu benefício pessoal ou de terceiro.

Segurador / Seguradora

É aquele (a) que emite uma apólice, assumindo a responsabilidade pelos riscos dela constantes, mediante o pagamento de prêmio pelo Segurado.

Seguro Facultativo de Responsabilidade Civil do Transportador Rodoviário por Desaparecimento de Carga (RCF-DC)

É o contrato mediante o qual uma pessoa jurídica, denominada Seguradora, se obriga, mediante o recebimento de um prêmio, a indenizar o terceiro prejudicado, proprietário dos bens ou mercadorias desaparecidas durante transporte efetuado por outra pessoa física ou jurídica, denominada Segurado, desaparecimentos estes resultantes de riscos futuros e incertos, previstos no contrato. Prevê o contrato, também, reembolsar o Segurado das despesas de socorro e salvamento, por ele efetuadas, visando evitar o sinistro e minimizar os danos, limitado o montante da indenização e do reembolso ao valor da Importância Segurada do embarque.

Sinistro

É a ocorrência de risco previsto no contrato (apólice).

Sub-rogação

É o direito que a lei confere à Seguradora, que pagou a indenização ao terceiro prejudicado, proprietário dos bens ou mercadorias, e, possivelmente, o reembolso de despesas ao Segurado, de assumir os direitos deste contra terceiros, responsáveis pelos prejuízos.

Transportador Rodoviário

É todo aquele registrado no Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Carga (RNTRC), da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT).

OUVIDORIA

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

CONTATO

Ouvidoria: 0800 775 1079 ou pelo site www.mapfre.com.br

Ouvidoria para deficientes auditivos ou de fala: 0800 962 7373

Horário de atendimento: das 8h às 20h, de 2ª a 6ª feira, exceto feriados.



A atuação ética é um dos princípios institucionais da MAPFRE.

Para garantir ainda mais a segurança e tranquilidade aos clientes, a MAPFRE Seguros divulga o serviço de DISQUE DENÚNCIA, um importante meio de prevenção e redução de fraudes.

Um canal aberto para você fazer denúncias sobre quaisquer práticas suspeitas de fraudes relacionadas ao seu Seguro, com sua identidade mantida em total sigilo.

Pela coragem e respeito por você, busca-se constantemente a transparência nos processos e produtos.