



Transporte Internacional · Europa → Brasil

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Transporte Internacional, Armazenagem, Consolidação e Entrega de Itens Pessoais e Comerciais

Última atualização: 1 de julho de 2026

PREÂMBULO

Os presentes **Termos e Condições Gerais de Prestação de Serviços** (doravante designados como “**Termos**” ou “**Contrato**”) constituem o regulamento contratual de adesão da **CARAVELA FAUSTOSA LDA**, sociedade comercial titular da marca “**CARAVELA Logística Integrada**”, com sede na Av. Dr. António Nabais, 8, 2605-045 Belas, Portugal, NIPC 519508203, contacto institucional contato@caravelalogistica.com e sítio institucional caravelalogistica.com, doravante designada “**CARAVELA**”, aplicável de forma uniforme a todas as Ordens de Serviço por ela emitidas em favor da pessoa física ou jurídica contratante, doravante designada “**CONTRATANTE**”.

Estes Termos aplicam-se de forma vinculativa a toda e qualquer **Ordem de Serviço** emitida pela CARAVELA em favor do CONTRATANTE, sendo complementados pelas condições específicas e dados operacionais constantes da própria Ordem de Serviço, da Ordem de Serviço Provisória e dos demais instrumentos acessórios eventualmente celebrados entre as partes, designadamente o Termo de Compromisso de Envio de Mudança Internacional e a Política de Itens Permitidos e Restritos em vigor.

Os Termos são disponibilizados ao CONTRATANTE em meio durável (PDF, anexo a correio eletrónico) antes de qualquer manifestação de aceite, devendo ser lidos integralmente. A solicitação de orçamento, a confirmação de Ordem de Serviço, o pagamento de qualquer valor ou a entrega de bens à CARAVELA para recolha presumem o conhecimento e a aceitação plena destes Termos pelo CONTRATANTE, nos termos da legislação aplicável a aceites eletrónicos e a contratos por adesão.

CLÁUSULA 1 — DEFINIÇÕES

Para efeitos do presente Contrato, os termos abaixo terão os seguintes significados, no singular ou no plural, sempre que iniciados por letra maiúscula:

CARAVELA: A pessoa coletiva identificada no Preâmbulo, bem como os seus colaboradores, mandatários, agentes, transportadores parceiros, despachantes aduaneiros e demais subcontratados responsáveis pela execução, total ou parcial, dos serviços contratados.

CONTRATANTE: A pessoa física ou jurídica que solicita os serviços da CARAVELA, paga pelos serviços e é identificada na respetiva Ordem de Serviço, assumindo a posição de remetente da carga.

Destinatário: A pessoa física ou jurídica indicada pelo CONTRATANTE como recetora dos bens no país de destino, ainda que distinta do próprio CONTRATANTE.

Ordem de Serviço: O documento — físico ou eletrónico — emitido pela CARAVELA que define os detalhes específicos de uma operação concreta, designadamente origem, destino, descrição da carga, volumetria, peso declarado, prazos estimados, valores aplicáveis, nível de cobertura contratado e quaisquer condições especiais. A Ordem de Serviço integra, para todos os efeitos, o presente Contrato.

Ordem de Serviço Provisória: A versão preliminar da Ordem de Serviço, emitida pela CARAVELA com base nos dados inicialmente fornecidos pelo CONTRATANTE e formalizadora do aceite inicial e do início da relação contratual, sujeita a confirmação ou ajuste na Ordem de Serviço definitiva em função da inspeção, pesagem ou cubagem apuradas na recolha.

Itens Pessoais e Comerciais: Todos os bens, embalagens, caixas, móveis, eletrodomésticos, volumes mistos e mercadorias aceites pela CARAVELA para transporte internacional, no âmbito de mudanças pessoais, envios consolidados ou cargas comerciais, conforme natureza identificada na Ordem de Serviço.

Sistema Caravela BOX: O sistema próprio de embalagem padronizada da CARAVELA, composto pelas variantes Caravela BOX (56 × 40 × 56 cm, até 40 kg) e Caravela BOX+ (56 × 78 × 56 cm, até 70 kg), desenhado para travessia transatlântica e operado segundo procedimentos próprios.

Política de Itens Permitidos e Restritos: O documento autónomo, publicado pela CARAVELA e atualizável a qualquer tempo sem necessidade de aditamento contratual, que enumera os bens cujo transporte é permitido, restrito ou proibido, em conformidade com a regulamentação aduaneira, sanitária, aeronáutica, portuária e ambiental aplicável à origem e ao destino.

Nível de Cobertura: A modalidade de responsabilidade contratada pelo CONTRATANTE — Basic, Plus ou Premium — conforme definido na Cláusula 9 e indicado expressamente na Ordem de Serviço.

Prazo Estimado de Trânsito: O período médio operacional, calculado em condições normais, entre a efetiva recolha dos bens na origem e a sua entrega no destino, expressamente sujeito às variações previstas no presente Contrato.

Prazo Contratual Máximo de Entrega: O período máximo dentro do qual a CARAVELA se compromete a concluir a entrega no destino, calculado da mesma forma, salvo ocorrência de evento de força maior ou retenção alfandegária.

Tracking: O serviço de rastreio operacional disponibilizado pela CARAVELA, mediante código único, com atualização do estado de cada etapa da operação.

Meio Durável: Qualquer suporte que permita ao CONTRATANTE conservar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, de modo a poder consultá-las posteriormente, durante um período adequado aos fins a que se destinam, e que permita a reprodução fiel das informações conservadas, designadamente PDF, correio eletrónico arquivado e plataforma digital com acesso permanente.

CLÁUSULA 2 — OBJETO

2.1. O presente Contrato tem por objeto regular a prestação, pela CARAVELA ao CONTRATANTE, dos serviços de transporte internacional porta a porta, com origem em qualquer país da Europa coberto

pela operação e destino em qualquer estado do Brasil, podendo compreender, conforme indicado na Ordem de Serviço:

- Recolha dos bens na morada de origem indicada pelo CONTRATANTE;
- Inspeção, conferência, etiquetagem e inventário dos volumes;
- Embalagem profissional ou utilização do Sistema Caravela BOX, conforme a operação;
- Armazenagem temporária na origem e na consolidação;
- Consolidação com outras cargas em rota partilhada ou contentor exclusivo, conforme a modalidade contratada;
- Transporte internacional, predominantemente marítimo, podendo ser aéreo ou multimodal conforme expressamente acordado;
- Gestão integral da documentação e do desembaraço aduaneiro no destino;
- Entrega final na morada de destino indicada na Ordem de Serviço, em qualquer estado brasileiro.

2.2. Os serviços são prestados em três modalidades comerciais distintas — **Caravela BOX** (envios consolidados em caixas padronizadas), **Caravela Mudanças** (móveis, eletrodomésticos e volumes mistos) e **Caravela Contentor** (contentor exclusivo dedicado) — sendo a modalidade aplicável a cada operação indicada na respetiva Ordem de Serviço.

2.3. Os presentes Termos aplicam-se igualmente a serviços auxiliares solicitados pelo CONTRATANTE, designadamente embalagem adicional, fornecimento de materiais, armazenagem prolongada, alterações de rota e serviços especiais, os quais serão objeto de cotação específica e formalização em adenda ou nova Ordem de Serviço.

CLÁUSULA 3 — ORDEM DE SERVIÇO, ADESÃO POR REFERÊNCIA E FORMALIZAÇÃO

3.1. A relação contratual entre a CARAVELA e o CONTRATANTE concretiza-se mediante a emissão de Ordem de Serviço, precedida de orçamento gratuito e sem compromisso elaborado pela CARAVELA com base nos dados fornecidos pelo CONTRATANTE.

3.2. O orçamento é válido pelo prazo nele indicado e poderá ser revisto antes da emissão da Ordem de Serviço caso se verifique, na inspeção de recolha, divergência relevante entre os bens efetivamente apresentados e a descrição fornecida pelo CONTRATANTE (designadamente quanto a quantidade, volumetria, peso, natureza ou condicionantes especiais).

3.3. Como parte do procedimento padrão de contratação, a CARAVELA envia ao CONTRATANTE, por correio eletrónico, a Ordem de Serviço acompanhada, em **Meio Durável** e como anexo contratual indissociável, do presente Termos e Condições Gerais e da Política de Itens Permitidos e Restritos. A própria Ordem de Serviço faz remissão expressa a estes documentos e indica o local de consulta da versão em vigor, assegurando-se que o CONTRATANTE deles tem efetivo conhecimento antes do aceite.

3.4. O aceite da Ordem de Serviço pelo CONTRATANTE — manifestado por assinatura física, assinatura eletrónica simples, avançada ou qualificada, clique em interface digital, e-mail

confirmativo, ligação telefónica registada, mensagem identificada por WhatsApp ou SMS, ou pelo pagamento, total ou parcial, do valor contratado — constitui aceite simultâneo e integral dos presentes Termos, da Política de Itens Permitidos e Restritos e dos demais instrumentos acessórios em vigor, formando todos eles um único e indivisível conjunto contratual^{[4][5]}.

3.5. Em caso de divergência entre os presentes Termos e a Ordem de Serviço, prevalece o disposto na Ordem de Serviço para os pontos especificamente nela tratados. Para tudo o que não estiver expressamente disciplinado na Ordem de Serviço, aplicam-se integralmente os presentes Termos.

3.6. A versão dos Termos vinculativa em relação a cada Ordem de Serviço é a que estiver publicada e em vigor na data do respetivo aceite, identificável pela data de última atualização no cabeçalho do documento. A CARAVELA conserva em arquivo eletrónico, com indicação de data, a versão aplicável a cada Ordem de Serviço, disponibilizando-a a qualquer tempo mediante solicitação do CONTRATANTE.

CLÁUSULA 4 — RECOLHA, EMBALAGEM E INSPEÇÃO FOTOGRÁFICA OBRIGATÓRIA

4.1. A recolha dos bens é agendada conforme disponibilidade operacional da CARAVELA e do CONTRATANTE, normalmente entre 3 (três) e 7 (sete) dias úteis após o aceite da cotação, podendo este prazo variar em função da origem, sazonalidade e calendário portuário.

4.2. No momento da recolha, a CARAVELA efetuará, obrigatoriamente, inspeção fotográfica e inventário documentado dos volumes recebidos, compreendendo, no mínimo:

- Registo fotográfico dos volumes recolhidos, do seu estado externo e, sempre que aplicável, do conteúdo visível;
- Conferência da quantidade de volumes e respetiva pesagem ou cubagem;
- Anotação expressa de eventuais volumes recebidos sem inspeção do conteúdo.

4.3. A inspeção fotográfica constitui prova preferencial do estado da carga no momento da recolha. A recusa do CONTRATANTE em participar na inspeção, ou a não disponibilização do conteúdo para conferência, transfere para o CONTRATANTE o ónus da prova quanto a divergências, avarias ou faltas posteriormente alegadas.

4.4. Quando a operação utilizar o Sistema Caravela BOX, a embalagem dos bens nas caixas padronizadas é normalmente realizada pela equipa CARAVELA, podendo também ser executada pelo CONTRATANTE, sob a sua responsabilidade, mediante orientações fornecidas pela equipa. Em qualquer caso, o CONTRATANTE é responsável por garantir que os bens caibam, em quantidade e dimensão, dentro das tolerâncias da BOX (até 40 kg) ou da BOX+ (até 70 kg). O excesso de peso ou volume implica, conforme o caso, reembalagem, cotação adicional ou recusa do volume.

4.5. Nas modalidades Caravela Mudanças e Caravela Contentor, a embalagem profissional, sempre que contratada, será executada pela CARAVELA com materiais próprios, sem prejuízo de o CONTRATANTE poder optar por embalar parcialmente. Os volumes embalados pelo CONTRATANTE serão recolhidos sob a sua exclusiva responsabilidade quanto à adequação do acondicionamento interno.

CLÁUSULA 5 — DOCUMENTAÇÃO, DECLARAÇÕES E DESEMBARAÇO ADUANEIRO

5.1. A CARAVELA gere integralmente a documentação aduaneira aplicável à operação no país de origem e no Brasil, incluindo, conforme aplicável: declarações de exportação, lista de bens, conhecimento de embarque (Bill of Lading ou Air Waybill), declaração de bagagem desacompanhada (DBA) ou outras declarações junto à Receita Federal do Brasil, bem como o respectivo desembaraço aduaneiro mediante despachante credenciado.

5.2. O CONTRATANTE é o único responsável pela veracidade, exatidão e completude das informações prestadas para fins aduaneiros, designadamente a descrição dos bens, valor declarado, finalidade do envio e enquadramento legal (mudança internacional, bagagem desacompanhada, presente, amostra ou carga comercial). Quaisquer multas, taxas, retenções, perdimentos ou penalidades decorrentes de informação falsa, omissa, incompleta ou inexata correrão exclusivamente por conta do CONTRATANTE.

5.3. Para o regime de Bagagem Desacompanhada perante a Receita Federal do Brasil^[7], o CONTRATANTE deverá apresentar os documentos exigidos pela legislação aduaneira vigente, designadamente cópia do passaporte, comprovativo de residência no exterior, comprovativo da viagem ao Brasil e lista de bens dentro dos parâmetros legais. A CARAVELA orientará o CONTRATANTE quanto à documentação aplicável, sem prejuízo de a responsabilidade final pela sua obtenção e pela elegibilidade no regime caber ao CONTRATANTE.

5.4. Eventuais impostos, taxas, direitos aduaneiros, contribuições, tributos federais, estaduais ou municipais incidentes sobre a carga ou sobre o desembaraço, bem como custos de armazenagem alfandegária, inspeção física, vistoria sanitária ou fiscalização especial, não estão incluídos no preço dos serviços e correrão por conta do CONTRATANTE, salvo se expressamente indicado em contrário na Ordem de Serviço.

5.5. A retenção da carga pelas autoridades aduaneiras, sanitárias ou portuárias, por motivo não imputável à CARAVELA, suspende automaticamente os prazos contratuais até à respetiva liberação, sem que tal configure incumprimento da CARAVELA.

CLÁUSULA 6 — ITENS PERMITIDOS, CARGAS PROIBIDAS E POLÍTICA DE RESTRIÇÕES

6.1. A relação de itens permitidos, restritos e proibidos é regida pela **Política de Itens Permitidos e Restritos** da CARAVELA, documento autónomo que integra para todos os efeitos este Contrato e que pode ser consultado a qualquer tempo no sítio institucional da CARAVELA ou obtido junto da equipa comercial.

6.2. A referida Política reflete o disposto, entre outros, na regulamentação da Receita Federal do Brasil, ANAC, ANVISA, IATA, IMO, Código Aduaneiro da União Europeia^[8] e demais autoridades competentes, sendo atualizada pela CARAVELA sempre que se verifiquem alterações regulamentares relevantes, *sem necessidade de aditamento ao presente Contrato*. A versão em vigor à data da emissão da Ordem de Serviço é a que regula a operação correspondente.

6.3. A título meramente exemplificativo e sem prejuízo do disposto na Política, **a CARAVELA não transporta:** dinheiro, joias, metais preciosos, documentos originais ou insubstituíveis, obras de arte de valor declarado relevante, armas, munições, réplicas de armas, explosivos, gases, combustíveis,

produtos inflamáveis, químicos perigosos, plantas, sementes, animais vivos, alimentos, bebidas alcoólicas em volume comercial, medicamentos fora de uso pessoal, produtos falsificados, substâncias entorpecentes ou qualquer item proibido ou restrito pelos órgãos competentes na origem ou no destino.

6.4. A inclusão, pelo CONTRATANTE, de qualquer item proibido ou restrito sem autorização escrita prévia da CARAVELA constitui violação grave do presente Contrato, autorizando a CARAVELA a recusar o transporte, devolver o volume com custos a cargo do CONTRATANTE, retê-lo, entregá-lo às autoridades competentes ou destruí-lo, conforme exigido pela situação, sem que tal gere direito a qualquer indenização em favor do CONTRATANTE.

6.5. Em caso de dúvida sobre a admissibilidade de qualquer bem, o CONTRATANTE deve consultar a CARAVELA previamente, descrevendo o item, sua natureza e finalidade. A omissão de consulta presume conhecimento, pelo CONTRATANTE, das restrições aplicáveis.

CLÁUSULA 7 — PRAZOS, SLA OPERACIONAL E COMUNICAÇÃO AO CONTRATANTE

7.1. A CARAVELA opera com dois indicadores de prazo, ambos divulgados antes do aceite da Ordem de Serviço:

- Prazo Estimado de Trânsito: entre 60 (sessenta) e 90 (noventa) dias corridos, contados da efetiva recolha dos bens na origem até à entrega no destino, em condições operacionais normais;
- Prazo Contratual Máximo de Entrega: entre 90 (noventa) e 120 (cento e vinte) dias corridos, contados da mesma forma, dentro do qual a CARAVELA se compromete a concluir a entrega, salvo evento de força maior ou retenção alfandegária.

7.2. Os prazos referidos no número anterior são estimativas operacionais que podem sofrer alterações decorrentes de fatores logísticos, aduaneiros, climáticos, portuários, marítimos, sanitários, regulamentares ou de inspeção, *não constituindo, por si só, garantia absoluta de entrega em data específica*. Qualquer indicação de data exata só será vinculativa quando expressamente assim qualificada na Ordem de Serviço.

7.3. A CARAVELA compromete-se a disponibilizar ao CONTRATANTE, durante a vigência da operação, os seguintes elementos de comunicação e transparência (Service Level Agreement Operacional):

- Confirmação documental da recolha, com inventário fotográfico, em até 48 (quarenta e oito) horas após a operação;
- Notificação por correio eletrónico ou outro canal oficial, quando tecnicamente disponibilizada para a respetiva operação, a cada atualização relevante de estado, incluindo Recolha Efetuada, Chegada ao Armazém, Em Centro Logístico, Container em Carregamento, Container Embarcado, Container em Trânsito Marítimo, Desembarço Aduaneiro, Em Transferência, Armazém Brasil, Rota de Entrega e Entrega;
- Acesso ao código de rastreio e respetivas atualizações quando o serviço de consulta online estiver ativado para a operação. Até essa ativação, o estado poderá ser solicitado pelos canais oficiais da CARAVELA;
- Resposta inicial às comunicações do CONTRATANTE, por qualquer canal oficial, em até 24 (vinte e quatro) horas úteis. Quando a solicitação exigir análise operacional ou documental, a conclusão da resposta poderá ocorrer em até 2 (dois) dias úteis, salvo situação de maior complexidade devidamente comunicada.

7.4. O incumprimento isolado de um dos indicadores de comunicação previstos no número anterior, sem prejuízo causado ao CONTRATANTE, dará lugar à pronta retoma da comunicação, mas não configura, por si só, descumprimento contratual indenizável.

CLÁUSULA 8 — PREÇOS, FATURAÇÃO, PAGAMENTO E REAJUSTE CAMBIAL

8.1. Os preços aplicáveis a cada operação constam da respectiva Ordem de Serviço, expressos em Euro (€), podendo ser pagos em Real (R\$) à taxa de câmbio acordada na data do aceite, sempre que assim contratado.

8.2. Salvo disposição expressa em contrário na Ordem de Serviço, os preços englobam recolha, embalagem segundo a modalidade contratada, consolidação, transporte internacional principal, gestão documental, desembaraço aduaneiro no destino, rastreio e entrega final.

8.3. Não estão incluídos no preço, devendo ser cobrados separadamente quando aplicável: impostos, taxas e direitos aduaneiros incidentes sobre a carga; armazenagem alfandegária ou portuária; inspeções físicas, sanitárias ou fiscais especiais; reembalagem por iniciativa das autoridades; serviços auxiliares solicitados pelo CONTRATANTE; e tentativas de entrega frustradas por motivo não imputável à CARAVELA.

8.4. Os valores poderão sofrer reajuste, antes da efetiva recolha, em razão de:

- Variação cambial significativa do par EUR/BRL ou do par EUR/USD utilizado nas operações internacionais (designadamente, variação superior a 5% face à cotação de referência da Ordem de Serviço);
- Aumento de tarifas marítimas, aéreas, portuárias ou alfandegárias por parte dos armadores, autoridades ou prestadores envolvidos;
- Sobretaxas de combustível (Bunker Adjustment Factor — BAF), congestionamento portuário ou desvio de rota;
- Divergência relevante, apurada na recolha, entre o declarado pelo CONTRATANTE e o efetivamente apresentado para transporte (quantidade, peso, volumetria, natureza).

8.5. Qualquer reajuste será comunicado por escrito ao CONTRATANTE, com discriminação da causa e do novo valor, podendo este, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, aceitar o ajuste, renegociar o âmbito da operação ou desistir da contratação, aplicando-se nesta última hipótese o disposto na Cláusula 13.

8.6. Salvo condições especiais expressamente acordadas na Ordem de Serviço, o pagamento será estruturado em (i) sinal ou entrada para reserva e organização logística; (ii) parcela intermédia mediante confirmação da recolha; e (iii) parcela final previamente à entrega no destino. O atraso de pagamento de qualquer parcela autoriza a CARAVELA a suspender a operação e a reter a carga até à regularização, sem prejuízo da aplicação de juros e demais encargos legais.

8.7. Considera-se **chargeback indevido** o pedido de estorno ou de devolução de pagamento iniciado pelo CONTRATANTE ou pelo titular do meio de pagamento utilizado, junto da entidade bancária ou do operador de cartão, em relação a operação efetivamente contratada, sem que tenha sido

previamente comunicada à CARAVELA reclamação fundamentada e dada a esta a oportunidade de resposta nos termos da Cláusula 11.

8.8. Verificada a abertura de chargeback indevido ou qualquer suspeita fundada de fraude no meio de pagamento utilizado, a CARAVELA fica autorizada a: (i) suspender imediatamente a execução da operação; (ii) reter a carga até à resolução definitiva da situação junto da entidade bancária ou do operador de cartão; (iii) repassar ao CONTRATANTE os custos bancários e administrativos incorridos com o processamento do chargeback; e (iv) exigir, como condição para retomar a operação, o pagamento por meio alternativo de comprovada segurança. O ónus da prova da legitimidade do pedido de estorno cabe ao CONTRATANTE.

CLÁUSULA 9 — NÍVEIS DE COBERTURA E RESPONSABILIDADE PELA CARGA

9.1. A CARAVELA disponibiliza ao CONTRATANTE três níveis de cobertura, a contratar expressamente na Ordem de Serviço, sem prejuízo dos limites de responsabilidade aplicáveis pelas convenções internacionais de transporte^[1] às modalidades rodoviária e marítima da operação:

9.1.1. Cobertura BASIC — Responsabilidade Limitada

A cobertura padrão, oferecida sem custo adicional ao CONTRATANTE que opte expressamente por não contratar Cobertura PLUS ou PREMIUM, comporta responsabilidade contratual limitada da CARAVELA em caso de avaria ou extravio total de volume, no valor máximo de € 100,00 (cem euros) por volume e até ao limite global de € 500,00 (quinhentos euros) por Ordem de Serviço, observados os limites permitidos pela legislação imperativa aplicável e ressalvadas as situações de dolo ou culpa grave da CARAVELA, em que se aplicam as regras gerais de responsabilidade civil. A escolha desta modalidade pelo CONTRATANTE, em detrimento das modalidades de cobertura ampliada disponibilizadas pela CARAVELA, é registada na Ordem de Serviço como opção comercial informada.

ATENÇÃO · CLÁUSULA LIMITATIVA

A Cobertura BASIC fixa o teto máximo de indemnização em **€ 100,00 (cem euros) por volume e € 500,00 (quinhentos euros) por Ordem de Serviço**. Para bens de valor superior a estes limites, é necessária a contratação expressa de Cobertura PLUS ou PREMIUM, com declaração de valor. Na ausência dessa contratação, qualquer perda acima dos referidos limites não será objeto de indemnização pela CARAVELA, salvo dolo ou culpa grave comprovada e observados os limites permitidos pela legislação imperativa aplicável.

9.1.2. Cobertura PLUS — Cobertura Ampliada

Mediante valor adicional, a CARAVELA disponibiliza cobertura ampliada de responsabilidade até ao valor declarado dos bens, com os limites e condições indicados na Ordem de Serviço. A modalidade PLUS abrange avaria e extravio total de volume e poderá ser estruturada, conforme a operação, como cobertura contratual ampliada da CARAVELA ou como apólice de seguro de carga em favor do

CONTRATANTE, ficando, neste último caso, sujeita às condições gerais e particulares da respectiva apólice.

9.1.3. Cobertura PREMIUM — Cobertura Ampliada Máxima

Mediante valor diferenciado, a CARAVELA disponibiliza cobertura ampliada máxima pelo valor total declarado pelo CONTRATANTE, abrangendo avaria, extravio, perda parcial ou total e demais riscos identificados na Ordem de Serviço. Esta modalidade exige declaração detalhada de valores por item, sob pena de aplicação de regra proporcional em caso de sinistro, e poderá ser estruturada, conforme a operação, como cobertura contratual ampliada da CARAVELA ou como apólice de seguro de carga em favor do CONTRATANTE, ficando, neste último caso, sujeita às condições gerais e particulares da respectiva apólice.

9.2. O Nível de Cobertura contratado consta expressamente da Ordem de Serviço. A ausência de escolha presume contratação da Cobertura BASIC.

9.3. Para qualquer Nível de Cobertura, a indenização eventualmente devida está condicionada à comprovação documental do dano, da existência e do valor dos bens afetados, mediante notas fiscais, faturas, registos fotográficos prévios, inventário detalhado ou outros meios admitidos em direito.

CLÁUSULA 10 — LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE E EXCLUSÕES

10.1. A responsabilidade da CARAVELA limita-se ao Nível de Cobertura efetivamente contratado e aos valores declarados na Ordem de Serviço, observadas as exclusões previstas no presente Contrato e na apólice de seguro aplicável, quando for o caso.

10.2. A CARAVELA não responde por:

- Avarias internas a volumes embalados pelo CONTRATANTE, salvo prova inequívoca de manuseio negligente;
- Avarias decorrentes de embalagem inadequada, insuficiente ou incompatível com a natureza do bem transportado;
- Avarias intrínsecas ao bem, incluindo desgaste natural, vício oculto, oxidação, ressecamento, mofo, infestação e degradação biológica;
- Avarias em equipamentos eletrônicos e eletrodomésticos não acondicionados em embalagem original ou equivalente, salvo contratação de cobertura PLUS ou PREMIUM com declaração específica;
- Danos a itens declarados como inelegíveis na Política de Itens Permitidos e Restritos e ainda assim incluídos pelo CONTRATANTE na carga;
- Lucros cessantes, danos indiretos, danos morais não comprovados, perdas de oportunidade ou prejuízos de qualquer natureza não diretamente decorrentes da prestação dos serviços;
- Atrasos resultantes de inspeção alfandegária, retenção pela autoridade pública, exigência documental superveniente, sinistro marítimo, greve portuária, condições climáticas

adversas, pandemia, conflito armado, sanção internacional ou demais eventos de força maior;

- Diferenças cambiais ocorridas entre a data da contratação e a data do efetivo pagamento ou desembolso;
- Decisões de autoridade pública que importem em apreensão, destruição, devolução ou indisponibilização da carga.

ATENÇÃO · CLÁUSULA LIMITATIVA

As situações enumeradas no número anterior estão excluídas da responsabilidade da CARAVELA — designadamente avarias intrínsecas ao bem, danos a eletrônicos sem embalagem original, lucros cessantes, atrasos por força maior ou decisões de autoridade pública. Tais situações ficam fora da garantia mesmo quando a operação tenha decorrido com normalidade no restante do percurso, e independentemente do Nível de Cobertura contratado.

10.3. Em nenhuma hipótese, a indemnização total devida pela CARAVELA, a qualquer título e por qualquer Nível de Cobertura, excederá o limite máximo previsto na Ordem de Serviço e, quando aplicável, na apólice de seguro contratada.

CLÁUSULA 11 — AVARIAS, EXTRAVIOS E PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÃO

11.1. Toda e qualquer reclamação relativa a avaria, extravio total ou parcial, divergência de inventário ou estado de conservação dos bens entregues deve ser apresentada por escrito à CARAVELA, **preferencialmente no prazo de 7 (sete) dias corridos a contar da entrega final**. Decorrido o referido prazo sem manifestação do CONTRATANTE, a entrega presume-se conforme, admitida prova em contrário, sem prejuízo dos prazos imperativos de reclamação previstos na legislação aplicável ao consumidor, designadamente os do Código de Defesa do Consumidor brasileiro.

ATENÇÃO · CLÁUSULA LIMITATIVA

Recomenda-se vivamente que a reclamação por avaria, extravio ou divergência de inventário seja apresentada por escrito no prazo de **7 (sete) dias corridos** a contar da entrega final. Decorrido este prazo sem manifestação do CONTRATANTE, a entrega presume-se conforme, cabendo ao CONTRATANTE o ónus da prova em contrário. Os prazos imperativos previstos na legislação aplicável ao consumidor são respeitados em todas as circunstâncias. Recomenda-se que o CONTRATANTE, ou pessoa por si autorizada, examine os volumes no ato da entrega e registre imediatamente qualquer ocorrência.

11.2. A reclamação deve ser instruída com (i) descrição detalhada da ocorrência; (ii) registo fotográfico do dano e da embalagem; (iii) cópia da Ordem de Serviço e do código de rastreio; (iv) comprovativo do valor do bem afetado, quando aplicável; e (v) qualquer documento que sirva para apuração da causa.

11.3. A CARAVELA disporá do prazo de 20 (vinte) dias úteis para apreciar a reclamação, requisitar elementos complementares, propor solução amigável ou comunicar fundamentadamente a sua não-aceitação.

11.4. Na hipótese de extravio total não localizado em 60 (sessenta) dias após o término do Prazo Contratual Máximo de Entrega, a indenização será processada nos termos do Nível de Cobertura contratado.

CLÁUSULA 12 — CARGAS RECUSADAS, RETIDAS E ABANDONO INTERNACIONAL

12.1. Considera-se carga recusada aquela cuja entrega não se concretize por causa imputável ao CONTRATANTE ou ao Destinatário, designadamente recusa de receção, ausência reiterada no endereço, recusa em pagar tributos ou taxas devidas, ou impossibilidade de localização do destinatário após razoáveis tentativas documentadas.

12.2. Considera-se carga retida aquela que permaneça em armazém da CARAVELA, em entreposto aduaneiro ou em recinto portuário em razão de pendência documental, regulamentar ou de pagamento atribuível ao CONTRATANTE.

12.3. Verificada a situação de carga recusada ou retida, a CARAVELA notificará o CONTRATANTE, por escrito e em pelo menos dois canais distintos (designadamente correio eletrónico e mensagem identificada por WhatsApp, SMS ou ligação telefónica registada), concedendo prazo de 30 (trinta) dias corridos para regularização e indicação de destino para a carga, com pagamento integral das despesas acumuladas de armazenagem, taxas, demurrage e demais custos.

12.4. Esgotado o prazo previsto no número anterior sem resposta do CONTRATANTE, a CARAVELA emitirá **segunda notificação**, igualmente por dois canais distintos e com registo documental, concedendo novo prazo de 30 (trinta) dias corridos, qualificado como prazo final, sob expressa advertência das consequências previstas no número seguinte.

12.5. Decorrido o prazo final previsto no número anterior — totalizando 60 (sessenta) dias contados da primeira notificação — sem manifestação ou regularização pelo CONTRATANTE, **a carga será considerada abandonada para todos os efeitos legais**, ficando a CARAVELA autorizada, à sua exclusiva escolha e independentemente de nova notificação ou autorização judicial, a:

- Promover a venda dos bens em leilão público ou privado, aplicando o produto da venda na liquidação das despesas acumuladas e dos honorários devidos, com restituição de eventual saldo ao CONTRATANTE, se localizado;
- Entregar a carga às autoridades aduaneiras competentes, nos termos da regulamentação aplicável;
- Promover a destruição da carga, quando justificada por natureza, estado de conservação ou imposição legal;
- Doar a carga a instituição de utilidade pública.

ATENÇÃO · CLÁUSULA LIMITATIVA

Apenas após **dupla notificação documentada** e esgotados dois prazos sucessivos de 30 (trinta) dias corridos — totalizando **60 (sessenta) dias contados da primeira notificação** — a CARAVELA fica autorizada a promover, à sua escolha, a **venda em leilão, a entrega às autoridades, a destruição ou a doação** da carga, sem necessidade de nova notificação ou autorização judicial. O CONTRATANTE renuncia expressamente, neste caso, a qualquer pretensão indenizatória.

12.6. Em qualquer das hipóteses do número anterior, o CONTRATANTE renuncia expressamente a qualquer pretensão indenizatória contra a CARAVELA, sem prejuízo da liquidação dos valores devidos pelos serviços já executados, armazenagem e demais despesas acumuladas até à efetiva destinação dos bens.

CLÁUSULA 13 — CANCELAMENTO, DESISTÊNCIA, REAGENDAMENTO E SUSPENSÃO

13.1. O CONTRATANTE pode solicitar o cancelamento da Ordem de Serviço a qualquer momento, mediante comunicação escrita, aplicando-se as seguintes regras quanto à retenção de valores já pagos:

- Cancelamento até 30 (trinta) dias antes da data prevista de recolha: retenção de até 30% (trinta por cento) do sinal pago, a título de custos administrativos e de reserva logística;
- Cancelamento entre 29 (vinte e nove) e 8 (oito) dias antes da recolha: retenção de até 60% (sessenta por cento) do sinal pago;
- Cancelamento com 7 (sete) ou menos dias de antecedência, ou após a recolha já realizada: retenção integral do sinal pago e cobrança proporcional dos serviços já executados.

13.2. Quando a operação já tiver sido iniciada — designadamente recolhida, embalada, consolidada ou embarcada — não há devolução de valores, sendo devidos pelo CONTRATANTE todos os custos correspondentes aos serviços efetivamente prestados até à data do cancelamento, incluindo retorno, armazenagem e quaisquer despesas de desembarque ou reentrega.

13.3. O reagendamento da data de recolha, solicitado pelo CONTRATANTE com pelo menos 7 (sete) dias úteis de antecedência, será admitido sem custo adicional uma única vez por Ordem de Serviço, ficando reagendamentos posteriores ou solicitações em prazo inferior sujeitos a cotação específica.

13.4. A CARAVELA poderá suspender unilateralmente a execução da Ordem de Serviço, sem que tal configure incumprimento, na ocorrência de: (i) atraso superior a 15 (quinze) dias no pagamento de qualquer parcela; (ii) constatação superveniente de item proibido ou restrito na carga; (iii) ordem expressa de autoridade pública competente; ou (iv) evento de força maior. A suspensão será comunicada ao CONTRATANTE e cessará com a remoção da causa.

CLÁUSULA 14 — FORÇA MAIOR E EVENTOS EXTRAORDINÁRIOS

14.1. Nenhuma das partes responderá pelo incumprimento, atraso ou cumprimento defeituoso das obrigações assumidas quando este decorrer de evento de força maior, caso fortuito ou facto de

terceiro que torne impossível ou excessivamente onerosa a execução^[9], designadamente: catástrofes naturais, tempestades, incêndios, inundações, sismos, pandemias, epidemias, conflitos armados, atos de terrorismo, embargos, sanções internacionais, greves gerais ou setoriais, paralisação portuária ou aeroportuária, interrupção generalizada de transporte marítimo, restrição alfandegária extraordinária, decisão de autoridade pública e demais eventos análogos.

14.2. Os prazos contratuais ficam automaticamente suspensos durante a vigência do evento de força maior e por período razoável após a sua cessação, para permitir a retoma da operação. Não haverá lugar a indemnização por qualquer das partes em razão de eventos abrangidos por esta cláusula.

CLÁUSULA 15 — CONFIDENCIALIDADE

15.1. As partes obrigam-se a manter em sigilo todas as informações de natureza comercial, operacional, técnica, financeira ou pessoal a que tenham acesso por força da relação contratual, devendo utilizá-las exclusivamente para os fins de execução do Contrato e abster-se de divulgá-las a terceiros sem o prévio consentimento escrito da outra parte, salvo por imposição legal ou requisição de autoridade competente.

15.2. O dever de confidencialidade subsiste por prazo de 5 (cinco) anos após o término da relação contratual.

CLÁUSULA 16 — PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (RGPD E LGPD)

16.1. A CARAVELA, na qualidade de responsável pelo tratamento de dados pessoais, atua em conformidade com o Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD)^[2], com a Lei Geral de Proteção de Dados brasileira (Lei nº 13.709/2018 — LGPD)^[3] e com a demais legislação aplicável em matéria de proteção de dados.

16.2. Os dados pessoais do CONTRATANTE, do Destinatário e de quaisquer titulares relacionados serão tratados pela CARAVELA exclusivamente para finalidades de execução contratual, cumprimento de obrigações legais e regulamentares (designadamente aduaneiras, fiscais e contabilísticas), comunicação operacional, prevenção de fraude e exercício regular de direitos.

16.3. Os dados pessoais poderão ser partilhados com transportadores parceiros, despachantes aduaneiros, seguradoras, autoridades públicas e entidades bancárias, exclusivamente na medida necessária à execução dos serviços e em condições de proteção equivalentes às da CARAVELA.

16.4. O CONTRATANTE garante, sob sua exclusiva responsabilidade, que detém base legal para a partilha dos dados pessoais do Destinatário e de outros terceiros com a CARAVELA, e que informou esses titulares quanto ao tratamento dos seus dados.

16.5. Os titulares podem, a qualquer tempo, exercer os direitos previstos na legislação aplicável (acesso, retificação, oposição, portabilidade, limitação, eliminação e demais), mediante contato através dos canais oficiais da CARAVELA.

CLÁUSULA 17 — ACEITE ELETRÓNICO E ASSINATURA DIGITAL

17.1. As partes reconhecem e aceitam, como meios válidos e eficazes de manifestação de vontade e de formalização contratual:

- A assinatura eletrónica simples, avançada ou qualificada, designadamente mediante plataformas reconhecidas de assinatura digital;
- O aceite por clique em interface digital, formulário web ou aplicação móvel da CARAVELA;
- A manifestação inequívoca por correio eletrónico, com identificação do remetente;
- A manifestação registada por aplicação WhatsApp, SMS ou equivalente, desde que o número e a identidade do CONTRATANTE estejam confirmados;
- O pagamento, total ou parcial, do valor contratado.

17.2. Os instrumentos contratuais celebrados por meios eletrónicos têm a mesma validade, eficácia e força probatória que os celebrados em suporte físico, nos termos da legislação aplicável^[6].

CLÁUSULA 18 — RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

18.1. Qualquer divergência decorrente da interpretação ou execução do presente Contrato deve ser, primeiramente, objeto de tentativa de resolução amigável, mediante comunicação escrita entre as partes, com prazo mínimo de 30 (trinta) dias corridos para apresentação de proposta de composição.

18.2. Frustrada a tentativa amigável, as partes obrigam-se a submeter a controvérsia, previamente a qualquer procedimento judicial, a procedimento de **mediação**, a realizar junto de centro de mediação reconhecido em Portugal ou no Brasil, conforme a parte demandante, com prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos para conclusão.

18.3. Esgotada a mediação sem composição, as partes poderão, de comum acordo, submeter a controvérsia a **arbitragem**, regida pela Lei da Arbitragem Voluntária portuguesa (Lei nº 63/2011) ou pela Lei nº 9.307/1996 brasileira, conforme escolhido pelas partes, com sede em Lisboa ou São Paulo.

18.4. Subsidiariamente, e apenas no caso de não ser celebrado compromisso arbitral, fica eleito o foro da Comarca de Lisboa, Portugal, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir qualquer questão decorrente do presente Contrato, sem prejuízo das normas imperativas de proteção do consumidor aplicáveis ao domicílio do CONTRATANTE.

ATENÇÃO · CLÁUSULA LIMITATIVA

Fica eleito o foro da **Comarca de Lisboa, Portugal**, com renúncia a qualquer outro foro, para dirimir as controvérsias decorrentes deste Contrato que não tenham sido submetidas a mediação e arbitragem nos termos das cláusulas anteriores. Esta eleição não prejudica, no entanto, a aplicação, em favor do CONTRATANTE consumidor, das normas imperativas de proteção que vigorem no seu domicílio, designadamente o direito de demandar no foro do seu próprio domicílio quando assim o permita a legislação local.

CLÁUSULA 19 — DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. A invalidade, ineficácia ou inexecutabilidade de qualquer disposição do presente Contrato não prejudica a validade das demais, devendo as partes negociar, de boa-fé, a substituição da disposição afetada por outra que reproduza, na medida do possível, o efeito económico pretendido.

19.2. A tolerância de qualquer das partes quanto ao incumprimento, parcial ou total, das obrigações assumidas pela outra não constitui novação, renúncia ou alteração contratual, podendo ser exigida, a qualquer tempo, a estrita observância das cláusulas.

19.3. A CARAVELA reserva-se o direito de atualizar os presentes Termos a qualquer tempo, mediante alteração da data de última atualização no cabeçalho do documento. As Ordens de Serviço em curso permanecem regidas pela versão vigente à data do respetivo aceite, arquivada pela CARAVELA.

19.4. Os anexos e instrumentos acessórios que integram este Contrato, designadamente a Ordem de Serviço, a Ordem de Serviço Provisória, o Termo de Compromisso de Envio de Mudança Internacional, a Política de Itens Permitidos e Restritos, as condições da apólice de seguro contratada, quando aplicável, e o Manual Operacional, constituem unidade contratual indivisível.

19.5. O presente Contrato é redigido em Português internacional, aplicando-se, conforme a localização da prestação e a natureza das partes, a legislação portuguesa e brasileira na medida da sua competência, sem prejuízo das normas de proteção do consumidor.

COMO ESTES TERMOS SE TORNAM VINCULATIVOS

Os presentes Termos não são objeto de assinatura individual. São o regulamento contratual de adesão da CARAVELA, aplicável de forma uniforme a todas as Ordens de Serviço por ela emitidas, e tornam-se vinculativos para cada CONTRATANTE pela via que a seguir se descreve, em três momentos.

Disponibilização prévia em meio durável. Os Termos são enviados ao CONTRATANTE, em formato PDF, em anexo à Ordem de Serviço, no mesmo correio eletrónico através do qual lhe é remetida a proposta de contratação. O CONTRATANTE dispõe da versão integral antes de qualquer manifestação de aceite, podendo guardá-la, imprimi-la, ou solicitar esclarecimentos sobre qualquer cláusula junto da equipa CARAVELA. A própria Ordem de Serviço faz remissão expressa a estes Termos e à Política de Itens Permitidos e Restritos, com link de acesso à versão em vigor.

Aceite da Ordem de Serviço como adesão integral. O aceite da Ordem de Serviço pelo CONTRATANTE — manifestado por assinatura física, assinatura eletrónica, clique em interface digital, resposta afirmativa por correio eletrónico, mensagem identificada por WhatsApp ou SMS, ou pelo pagamento, total ou parcial, do valor contratado — constitui aceite simultâneo e integral dos presentes Termos, da Política de Itens Permitidos e Restritos e dos demais instrumentos acessórios em vigor à data, formando todos eles um único e indivisível conjunto contratual.

Arquivo da versão aplicável a cada Ordem de Serviço. A versão dos Termos vinculativa em relação a cada Ordem de Serviço é a que estiver publicada e em vigor à data do respetivo aceite, identificável

pela data de última atualização constante no cabeçalho deste documento. A CARAVELA conserva em arquivo eletrônico, com indicação de data, a versão aplicável a cada Ordem de Serviço, disponibilizando-a a qualquer tempo mediante solicitação do CONTRATANTE. Atualizações posteriores destes Termos não afetam Ordens de Serviço em curso, salvo quando expressamente acordado entre as partes.

NOTAS DE RODAPÉ E REFERÊNCIAS JURÍDICAS

As referências numéricas inseridas em superscrito ao longo deste Contrato remetem para os instrumentos legais e regulamentares abaixo indicados, que constituem o fundamento normativo das cláusulas em que são citados. A presente lista é meramente referencial; a interpretação e a aplicação dos referidos instrumentos rege-se pelas respectivas versões consolidadas em vigor.

- [1] **Convenções de Transporte Internacional** — Convenção Relativa ao Contrato de Transporte Internacional de Mercadorias por Estrada — Convenção CMR (Genebra, 1956), ratificada por Portugal pelo Decreto-Lei n.º 46.235/65, aplicável aos trechos rodoviários da operação (recolha e entrega). Regras de Haia-Visby — Convenção Internacional para a Unificação de Certas Regras em Matéria de Conhecimento de Carga (Bruxelas, 1924), com o Protocolo de 1968, aplicável ao transporte marítimo principal Europa-Brasil. Estas convenções estabelecem limites de responsabilidade do transportador, prazos para reclamação e regimes específicos de prova.
- [2] **RGPD** — Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados).
- [3] **LGPD** — Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Brasil). Estabelece as bases legais para tratamento, partilha e responsabilidade pelos dados pessoais no território brasileiro, com supervisão da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
- [4] **Cláusulas Contratuais Gerais (Portugal)** — Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, na redação atual, que estabelece o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais. Em particular, o artigo 5.º exige comunicação adequada e atempada das cláusulas ao aderente, e o artigo 6.º consagra o dever de informação e prestação de esclarecimentos. Os artigos 21.º e 22.º qualificam como absolutamente proibidas certas cláusulas restritivas ou limitativas de direito do consumidor.
- [5] **Cláusulas Limitativas em Contratos de Adesão (Brasil)** — Código de Defesa do Consumidor, Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, em particular o artigo 54, §4º: "As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão". As caixas de destaque "ATENÇÃO · CLÁUSULA LIMITATIVA" deste Contrato cumprem essa exigência.
- [6] **Contratos à Distância e Assinatura Eletrónica** — Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro (Portugal), que regula os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, reconhecendo a validade do aceite eletrónico e da comunicação em meio durável. Lei n.º 14.063, de 23 de setembro de 2020 (Brasil), que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrónicas, complementada

pela Medida Provisória n.º 2.200-2/2001, que instituiu a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

- [7] Bagagem Desacompanhada (Brasil)** — Instrução Normativa RFB n.º 1.059, de 2 de agosto de 2010, da Receita Federal do Brasil, e alterações posteriores, que disciplina o regime de Bagagem Desacompanhada. Estabelece os requisitos documentais, os limites de valor isento, o enquadramento aduaneiro e os procedimentos para mudanças internacionais de residentes ou retornados ao Brasil.
- [8] Código Aduaneiro da União Europeia** — Regulamento (UE) n.º 952/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de outubro de 2013, complementado pelo Regulamento Delegado (UE) 2015/2446 e pelo Regulamento de Execução (UE) 2015/2447. Estabelece o regime aduaneiro da União Europeia, incluindo as obrigações de declaração, regimes especiais e procedimentos de exportação aplicáveis à origem da operação.
- [9] Força Maior e Caso Fortuito** — Código Civil Português, artigos 790.º e 791.º, que disciplinam a extinção da obrigação por impossibilidade objetiva ou subjetiva da prestação. Código Civil Brasileiro (Lei n.º 10.406/2002), artigo 393: "O devedor não responde pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, se expressamente não se houver por eles responsabilizado".