

## “CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ENTREGA DE ENCOMENDAS EXPRESSAS”

**CONTRATADA:** **TEX COURIER S/A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º. 73.939.449/0001-93, estabelecida na Avenida Piracema, n.º 155 – galpão 01 - Sítio Tamboré – Barueri – Estado de São Paulo – CEP: 06.460-030, daqui em diante denominada **CONTRATADA**.

**CONTRATANTE:** a requerente dos serviços discriminados no presente Instrumento.

### **DOS CONCEITOS**

Para efeito do disposto nas cláusulas contratuais, considera-se:

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

*Manual de Uso:* manual de instruções de utilização do serviço E-total endereçado eletronicamente à **CONTRATANTE**, que deverá ser estritamente observado para a perfeita execução dos serviços ora contratados.

*Mercadorias/Pequeno volume:* produtos com peso individual de até 35 (trinta e cinco) quilogramas, observadas as especificações no Manual de Uso.

*Transportador:* pessoa da **CONTRATADA** que efetua o transporte e a entrega das mercadorias.

*Simulador de frete:* simulador eletrônico do site da **CONTRATADA** que permite que a **CONTRATANTE** realize consultas prévias à contratação dos serviços. Através desse sistema a **CONTRATANTE** informa o endereço de coleta, o endereço de entrega e o peso da mercadoria, obtendo dessa forma a informação de prazo para a entrega e valor estimado.

*Integrated Courier System:* sistema eletrônico on-line da **CONTRATADA** pelo qual a **CONTRATANTE** envia, controla e rastreia a coleta e entrega de suas mercadorias. O sistema será alimentado com as informações de endereços de coleta e/ou entrega a serem realizadas pela **CONTRATADA**, disponíveis no seguinte endereço: [www.ics.totalexpress.com.br](http://www.ics.totalexpress.com.br)

### **DAS PREMISSAS**

CONSIDERANDO QUE a **CONTRATADA** é empresa do ramo de transporte e remessa de pequenas encomendas;

CONSIDERANDO QUE a **CONTRATANTE** tem interesse na prestação de serviços de transporte para a entrega de mercadorias aos seus clientes; e

CONSIDERANDO QUE a relação jurídica estabelecida entre as partes requer o estabelecimento de direitos e obrigações para o seu efetivo e recíproco cumprimento.

As partes qualificadas no preâmbulo resolvem mútua e reciprocamente celebrar o presente *Contrato de Prestação de Serviços de Entrega de Encomendas Expressas* mediante as cláusulas a seguir:

## **CLÁUSULA I – DO OBJETO CONTRATUAL**

**1.1** – O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de coleta e entrega e/ou postagem de mercadorias de Pequeno Volume.

**1.2** – A coleta das mercadorias e a efetiva entrega ao destinatário serão realizadas pela **CONTRATADA** nos endereços previamente indicados pela **CONTRATANTE** dentro da área atendida pela **CONTRATADA** conforme indicação no website: [www.totalexpress.com.br/etotal](http://www.totalexpress.com.br/etotal).

## **CLÁUSULA II – DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**2.1** – As partes ajustam que os serviços ora contratados serão remunerados com base nos seguintes parâmetros e valores:

- a) Frete peso – compreende o peso do volume da mercadoria (peso cubado), observando o preço estipulado para cada localidade do destino;
- b) Coleta – isenta, sendo que em caso de alteração de endereço de coleta, horários ou queda conceituada de volumetria embarcada serão cobrados valores adicionais a serem ajustados entre as partes;
- c) Cobrança de *Ad Valorem* sobre o valor de cada mercadoria/produto declarado na Nota Fiscal;
- d) Cobrança de GRIS (Gerenciamento de Risco), GRIS Alto Risco ou GRIS Altíssimo Risco sobre o valor de cada mercadoria/produto declarado na Nota Fiscal; e
- e) Eventuais diferenças de tributos atinentes à operação conforme legislação em vigor, podendo variar dependendo do(s) estado(s) envolvidos na prestação dos serviços.

**2.2** – Os serviços serão faturados a cada 15 (quinze) dias corridos a contar da retirada da mercadoria, e o vencimento da fatura ocorrerá no prazo de 15 (quinze) dias a partir da emissão da duplicata ou fechamento do faturamento.

**2.3** – No caso específico de atraso no pagamento da fatura por parte da **CONTRATANTE** será cobrada a multa de 2% (dois por cento), acrescida de juros de mora no importe de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária do período calculada *pro rata die* com base na variação do IGPM, sem prejuízo de outros encargos decorrentes da impontualidade.

**2.4** – Se a **CONTRATANTE** estiver inadimplente por 5 (cinco) dias após o vencimento dos títulos, os mesmos serão encaminhados aos órgãos de proteção ao crédito e os serviços serão automaticamente suspensos.

### **CLÁUSULA III – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

**3.1** – A **CONTRATADA** obriga-se a:

- a) Realizar a coleta e a entrega das mercadorias nos endereços previamente indicados pela **CONTRATANTE** no sistema *Integrated Courier System*, zelando pela sua conservação até o momento da efetiva entrega no destinatário. A coleta será realizada conforme informações constantes no website [www.totalexpress.com.br/etotal](http://www.totalexpress.com.br/etotal). A entrega será realizada conforme prazo previsto no Simulador de Frete ou consulta de tabela de abrangência.
- b) Confirmar o recebimento da entrega da mercadoria através de uma das vias do protocolo de entrega na qual o destinatário lavrará sua assinatura, quando os serviços ocorrerem nos CEPs pré-definidos;
- c) Estabelecer as condições operacionais e horários para o atendimento dos prazos acordados comercialmente, disponibilizando no Sistema ICS as planilhas de abrangência;
- d) Realizar 3 (três) tentativas de entrega de cada mercadoria sem custo adicional para os casos de ausência do destinatário. Caso não haja sucesso nas 3 (três) tentativas, as mercadorias serão devolvidas no endereço de coleta. Caso haja insucesso na devolução no endereço de coleta, a mercadoria ficará disponível para retirada na sede da **CONTRATADA** conforme Manual de Uso, e após esse prazo a mercadoria será destruída. Em todos os casos haverá a devida cobrança do retorno, sendo 100% (cem por cento) do valor do frete contratado;
- e) Fornecer informações de rastreamento das mercadorias que porventura estejam com suas datas de entrega expiradas, sempre que solicitadas pela **CONTRATANTE**;
- f) Abster-se de fornecer ou divulgar dados e informações de aspectos operacionais referentes ou não aos serviços realizados, salvo mediante autorização da **CONTRATANTE**, mantendo a absoluta confidencialidade e sigilo por si e seus funcionários, relativamente às atividades desenvolvidas e às demais atividades da **CONTRATANTE**;

- g) Pagar o prêmio referente à apólice de seguro abrangendo os seguintes eventos: perda e roubo;
- h) Realizar a postagem das encomendas (mercadorias de pequeno volume) nos Correios quando essas forem destinadas aos CEPs não cobertos pelo Sistema Total de Entregas (o “redespacho”);
- i) Em caso de recusa da mercadoria, roubo, furto ou qualquer fato envolvendo o transporte ou a mercadoria transportada, comunicar o fato à **CONTRATANTE**, pelo meio de comunicação mais rápido de que dispuser, para que sejam adotadas as providências junto às autoridades competentes, a quem de direito e ao destinatário;
- j) Responsabilizar-se pelo recolhimento de todos os tributos incidentes sobre a operação contratada nos termos da legislação vigente;
- k) Comprometer-se a envidar todos os seus esforços para efetuar a entrega dos itens dentro dos prazos previstos, mas não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias por eventuais perdas e danos ocorridos por atrasos ocasionados por motivo de força maior;
- l) A responsabilidade da **CONTRATADA** para encomendas encaminhadas sem valor declarado será sempre e em qualquer hipótese limitada ao valor máximo de R\$ 100,00 (cem reais);
- m) A **CONTRATADA** se responsabilizará em caso de perda do item transportado, assim considerados todos os documentos ou objetos incluídos na remessa ou de danos causados ao mesmo, sendo necessariamente correspondente ao valor das perdas ou danos efetivamente causados aos documentos ou objetos, ou o valor real do objeto ou documento, independente da utilidade comercial ou valor especial para a **CONTRATANTE** ou o destinatário, responsabilidade essa limitada, sempre e em qualquer hipótese ao valor máximo aceito para transporte de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), ficando certo que o valor máximo de ressarcimento do seguro é de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais); e
- n) O valor real de um documento, compreendendo-se neste termo qualquer item sem valor comercial transportado, será determinado pelo seu custo de preparação, substituição ou reconstituição no momento e local de remessa, responsabilizando-se a **CONTRATADA** ao valor máximo de R\$ 100,00 (cem reais), e o valor de uma encomenda será determinado pelo valor declarado ou seu custo de reparo, reposição, revenda ou valor de mercado no momento e no local da remessa, o que for menor, sempre respeitando o limite máximo de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

**Parágrafo Primeiro:** na hipótese da alínea “h” do item 3.1, a responsabilidade pela guarda, conservação e entrega será assumida integralmente pelos **CORREIOS**, ficando a **CONTRATADA** desonerada de qualquer responsabilidade após a postagem.

**Parágrafo Segundo:** pelas normas operacionais estabelecidas pelos **CORREIOS**, a partir do 7º (sétimo) dia a contar da efetiva postagem da mercadoria, a **CONTRATANTE** terá o prazo improrrogável de 90 (noventa) dias para solicitar informações sobre as encomendas postadas.

### **3.2 – A CONTRATANTE obriga-se a:**

- a) Consultar no website da **CONTRATADA** [www.totalexpress.com.br/etotal](http://www.totalexpress.com.br/etotal) a abrangência de entrega dos volumes, bem como os valores dos fretes referentes aos serviços de coleta e entrega ora contratados;
- b) Respeitar os horários de corte de upload de XML da Nota Fiscal para que a **CONTRATADA** possa realizar a coleta dos volumes dentro do prazo informado, conforme definido no website [www.totalexpress.com.br/etotal](http://www.totalexpress.com.br/etotal).
- c) Fornecer informações para o planejamento necessário ao desenvolvimento do trabalho descrito na cláusula I, sempre que solicitadas pela **CONTRATADA**, ou quando estes vierem a ocorrer de forma diversa dos padrões habituais acordados;
- d) Fornecer todos os dados cadastrais de cada destinatário, sem exclusão de qualquer um que seja, necessários ao cumprimento do objeto do presente contrato no sistema;
- e) Providenciar alterações ou confirmações de dados dos destinatários, sempre que houver solicitação da **CONTRATADA**, por motivos de dificuldade ou impossibilidade de realização da entrega;
- f) Efetuar pontualmente o pagamento das faturas emitidas pela **CONTRATADA**;
- g) Responsabilizar-se pela idoneidade e pela apresentação de toda documentação fiscal e tributária necessária para a entrega da mercadoria;
- h) Cumprir integralmente o Manual de Uso a ser fornecido ao **CONTRATANTE** via correio eletrônico, sob pena de incorrer em despesas decorrentes da prestação de serviços ora pactuada, inclusive no que dispõe sobre Seguros; e
- i) Responsabilizar-se exclusivamente pelas declarações nos documentos que acompanham a remessa, respondendo civil ou criminalmente por declarações inexatas, falsas e/ou presença de mercadorias ou substâncias proibidas, conforme cláusula 8.2.

**3.3 – A CONTRATANTE** deverá entregar à **CONTRATADA** as encomendas em embalagem compatível com o manuseio que irá sofrer em função do transporte para sua entrega. Objetos danificados sem dano na embalagem exterior denotam a inadequação desta, hipótese em que a **CONTRATADA** não se responsabilizará pelos danos causados ao objeto transportado, em razão da impropriedade ou imprestabilidade da embalagem, do que o **CONTRATANTE** fica desde já ciente.

## **CLÁUSULA V – DO CANCELAMENTO OU DESISTÊNCIA**

**5.1 –** Cancelamentos ou desistências poderão ocorrer dentro do período da execução dos serviços, verificadas as condições estabelecidas no Manual de Uso.

## **CLÁUSULA VI – DO PRAZO DE ENTREGA**

**6.1** – As entregas das mercadorias efetivadas pela **CONTRATADA** ocorrerão no prazo médio estipulado na lista de CEPs atendidos pela **CONTRATADA** conforme divulgado no website [www.totalexpress.com.br/etotal](http://www.totalexpress.com.br/etotal).

**6.2** – Os prazos estipulados no item 6.1 iniciar-se-ão no momento da coleta das mercadorias e expirarão com a efetiva entrega, excluindo-se sábados, domingos e feriados.

**6.3** – A postagem de mercadorias nos **CORREIOS** somente será realizada quando o destinatário estiver localizado nos CEPs não inseridos na lista de abrangência da **CONTRATADA**.

**6.4** – Apesar de serem indicadas as regiões do país onde a **CONTRATADA** mantém serviços diretos, mapeando constantemente áreas urbanas de alto risco de furtos e roubos onde não fazemos ou passamos a não fazer entregas, ficando desde já a **CONTRATANTE** ciente, expressando sua concordância para, caso o destino de sua encomenda seja alguma dessas regiões de risco, não será efetuada a entrega e sua encomenda será devolvida, com restituição integral do preço pago e sem nenhuma cobrança de valores.

## **CLÁUSULA VII – DO SEGURO**

**7.1** – Os valores serão ressarcidos em caso de roubo, furto, extravio e avarias conforme definido no presente instrumento.

**7.2** – Quando for o caso da ocorrência de pequenos danos, poderão ser ressarcidos pela **CONTRATADA** pelo pagamento ou compensação em faturas. Ocorrências de maior porte serão ressarcidas somente após a liquidação do sinistro pela seguradora. Antes da liquidação do sinistro, todos os termos e as condições da apólice deverão ser observados pela **CONTRATADA** e pela **CONTRATANTE**, inclusive a transferência de propriedade dos salvados para a **CONTRATADA** ou para a seguradora.

## **CLÁUSULA VIII – DA RECUSA E/OU REJEIÇÃO DE EMBARQUE**

**8.1** – A **CONTRATADA** reserva-se o direito de inspecionar, recusar ou rejeitar qualquer embarque que esteja fora dos padrões pré-determinados das Mercadorias ou a seu critério, possa causar dano a uma das partes ou a terceiros, ou mesmo atraso a outros embarques, ou ainda, quando o transporte for proibido por lei, violar normas gerais ou específicas de transportes, ou mesmo seus regulamentos internos.

**8.2** – Não serão transportados cartas, cartões postais, líquidos de qualquer natureza, moeda corrente, cheques, títulos de crédito, ordens de pagamentos, cheques de viagens, instrumentos negociáveis ao portador, objetos frágeis, raros, valiosos ou que por sua natureza demandem qualquer tipo de cuidado especial, como cristais, vidros, porcelanas, louças, joias, materiais e pedras preciosas, antiguidades e obras de artes, restos fúnebres, plantas, animais, drogas, produtos químicos, explosivos e corrosíveis, bem como qualquer outro item sem nota fiscal e proibido ou restrito, segundo legislação vigente, em especial as normas da IATA (*Internacional Air Transport Association*) e da ICAO (*Internacional Civil Aviation Organization*), bem como de quaisquer outras autoridades competentes.

**8.3** – A **CONTRATADA** não transporta nenhum objeto cujo valor seja superior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

**8.4** – A **CONTRATADA** poderá recusar ou paralisar o serviço em qualquer fase ou estágio quando desacompanhada de documentos exigidos ou cujo transporte ou comercialização não sejam permitidos.

## **CLÁUSULA IX – DA RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL**

**9.1** – As partes obrigam-se a:

a) Cumprir, na prestação dos Serviços, todas as normas e exigências relativas à política nacional do meio ambiente emanada das esferas Federal, Estaduais e Municipais, principalmente no que concerne à utilização racional de recursos naturais, evitando-se desperdícios, bem como a disposição correta de seu lixo comercial ou industrial;

b) Desenvolver esforços para a redução, reutilização e reciclagem de materiais e recursos, tais como energia, água, produtos tóxicos e matérias-primas, buscando, ainda, a implantação de processos de destinação adequada de resíduos;

c) Cumprir os preceitos e determinações legais concernentes às normas de Segurança e Medicina no Trabalho, em relação ao pessoal da **CONTRATADA**, visando proteger sua integridade física e prevenir a ocorrência de acidentes de trabalho;

d) Respeitar todas as convenções e acordos trabalhistas e sindicais referentes às categorias de trabalhadores empregados pela **CONTRATADA**;

e) Não contratar ou permitir que seus subcontratados contratem mão-de-obra que envolva exploração de trabalhos forçados ou trabalho infantil;

f) Não empregar adolescentes de até 18 (dezoito) anos em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, bem como em locais e serviços perigosos ou insalubres, em horários que não permitam a frequência à escola, e, ainda, em horário noturno, considerando este o período compreendido entre 22h e 5h;

g) Não adotar práticas de discriminação negativas e limitativas ao acesso ao emprego ou à sua manutenção;

h) Manter, no âmbito de suas atribuições contratuais, todas as instalações onde serão prestados os serviços em conformidade com as exigências e padrões mínimos estabelecidos pela legislação brasileira ou por acordos ou convenções internacionais; e

i) Informar prontamente à **CONTRATANTE** sobre o recebimento de qualquer notificação, autuação, advertência ou outro comunicado qualquer realizado pelos órgãos governamentais de fiscalização e controle trabalhista, previdenciário ou ambiental, referente aos serviços contratados.

## CLÁUSULA X – ANTICORRUPÇÃO

**10.1** – As partes declaram e garantem que:

a) Não devem incorrer (e garantir que os seus diretores, funcionários, colaboradores e terceiros contratados não incorrerão) em qualquer atividade, prática, ou conduta que constitua em corrupção, suborno ou qualquer outro ato com oferecimento de vantagem indevida em troca da formalização de uma negociação ou para qualquer outro fim, devendo ser observadas em qualquer contratação as previsões da legislação brasileira anticorrupção;

b) Possuem, e devem manter durante todo o prazo do Contrato, políticas apropriadas, procedimentos e treinamentos, incluindo, mas não se limitando a, procedimentos adequados sob a legislação brasileira anticorrupção, destinadas a impedir atos de suborno e corrupção pelos seus diretores, colaboradores, empregados e/ou terceiros;

c) Não violarão o Código Penal Brasileiro (artigos 332 e 333), a Lei de Improbidade Administrativa Brasileira (Lei n. 8.429/1992), o Estatuto Brasileiro do Servidor Público Federal (Lei n. 8.027/1990), a Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013) ou qualquer outro regulamento anticorrupção ou código de conduta aplicável aos funcionários públicos que são, ou tornar-se-ão eficazes, durante o prazo do Contrato, e não devem exercer quaisquer atividades que possam ser razoavelmente consideradas uma violação aos princípios da Administração Pública no Brasil ou que possam ser classificados como atos de suborno e práticas corruptas sob qualquer regulamentação internacional do qual o Brasil é signatário.

## CLÁUSULA XI – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**11.1** – A **CONTRATANTE** autoriza a **CONTRATADA** a utilizar o transporte multimodal para o envio de encomendas, através do método que achar conveniente para o transporte mais rápido e eficiente da encomenda, bem como transferir as responsabilidades decorrentes para qualquer empresa transportadora.

**11.2** – A partir do decurso do prazo de entrega previsto no sistema, a **CONTRATANTE** terá o prazo improrrogável de 30 (trinta) dias para questionar junto à **CONTRATADA** a entrega dos produtos ou perda, não cabendo qualquer reclamação ou pretensão após o prazo ora acordado.

**11.3** – A **CONTRATADA** reserva-se o direito de inspecionar os documentos ou mercadorias para transporte. A **CONTRATANTE** fica ciente e desde já autoriza, por este ato, a **CONTRATADA** a abrir quaisquer volumes, pacotes, envelopes, de documentos ou itens, para examinar e/ou possibilitar sua fiscalização pelas autoridades fiscais, aduaneiras e postais.

**11.4** – Caso haja eventual necessidade de recolhimentos fiscais em barreiras fiscalizadoras de Órgãos Reguladores decorrentes de divergências de procedimentos fiscais, cadastros, inscrições e correlatos de responsabilidade da **CONTRATANTE**, a mesma autoriza a **CONTRATADA** a efetuar os recolhimentos, obrigando-se a reembolsar tais valores pagos.

**11.5** – O direito da **CONTRATANTE** à reclamação cessa após a entrega ao destinatário final, exceto quando este consignar qualquer ocorrência no comprovante de entrega.



**11.6** – A **CONTRATADA** responderá integralmente por todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias, isentando integralmente a **CONTRATANTE** de qualquer responsabilidade.

**11.7** – A **CONTRATANTE** assumirá integralmente a responsabilidade por eventuais obrigações de caráter civil pactuadas com seus destinatários, incluindo as obrigações oriundas das normas previstas no Código de Defesa do Consumidor e a legislação estadual em relação às mercadorias entregues pela **CONTRATADA**, obrigando-se a requerer a exclusão da **CONTRATADA** do pólo passivo de eventuais demandas judiciais envolvendo a sua relação com o consumidor final, inclusive quando decorrentes da impossibilidade de cumprimento da data de entrega, sobretudo em casos fortuitos ou de força maior, incluindo, mas não se limitando, as situações de calamidades públicas (incêndios, inundações, enchentes), eventos da natureza, congestionamento, chuva, raios, trovões; acidentes que impliquem o retardamento ou suspensão na execução dos serviços contratados.

**11.10** – Os termos e disposições deste contrato prevalecerão sobre quaisquer outros entendimentos ou acordos, tácitos ou expressos, referentes ao objeto, anteriores ao presente instrumento.

**11.11** – A tolerância, por qualquer das partes, quanto ao atraso ou omissão no cumprimento das obrigações ajustadas, bem como a não aplicação, na ocasião oportuna, das cominações previstas neste contrato, não acarretará o cancelamento de penalidades, nem poderá ser havida como renúncia dos direitos. Tais fatos serão considerados meras liberalidades, não implicando precedente, novação ou modificação de qualquer das cláusulas ou condições do presente contrato, as quais permanecerão inalteradas e em pleno vigor, como se favor algum houvesse jamais ocorrido.

**11.12** – As partes envidarão todos os esforços para resolução amigável sobre qualquer disputa ou litígio de interesses que advenham com relação a este contrato, à luz do princípio da boa-fé contratual.

## **CLÁUSULA XII – DO FORO DE ELEIÇÃO**

**12.1** – As partes elegem o Foro da Comarca de Barueri como o único competente para dirimir quaisquer questões relativas à interpretação e cumprimento de quaisquer obrigações decorrentes do presente Instrumento, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Por estarem assim justos e contratados, a **CONTRATANTE** declara que leu, concordou e aceitou os termos deste instrumento, manifestando, dessa forma, sua vontade na contratação dos serviços e condições ora estabelecidos.