



ANEXOS
**CONDIÇÕES
GERAIS**

ANEXO III - CONDIÇÕES GERAIS DA LOGIFRIO

> ÍNDICE

• 1. INTRODUÇÃO	3
• 2. TIPO DE PRODUTO	3
• 3. CONSIDERAÇÕES SOBRE OS PREÇOS	3
• 4. REVISÃO DOS PREÇOS	4
• 5. FATURAÇÃO	5
• 6. SEGURO	5
• 7. MODO DE OPERAÇÃO DO TRANSPORTE ENTRE A LOGIFRIO E OS SEUS CLIENTES	6
7.1 CONSIDERAÇÕES GERAIS	6
7.2 RECOLHA OU COLOCAÇÃO DA MERCADORIA.....	7
7.3 GESTÃO DOS DOCUMENTOS DE EXPEDIÇÃO	8
7.4 TRANSPORTE EM ARRASTOS DE LONGAS DISTÂNCIAS	8
7.5 DISTRIBUIÇÃO	9
7.6 GESTÃO DE OCORRÊNCIAS, REJEIÇÕES E DEVOLUÇÕES	10
7.7 ACOMPANHAMENTO DAS ENTREGAS E PLANO DE SERVIÇO	11
• 8. MODO DE OPERAÇÃO DA ARMAZENAGEM ENTRE A LOGIFRIO E OS NOSSOS CLIENTES	11

> 1. INTRODUÇÃO

As presentes condições gerais de transporte e armazenagem são estabelecidas pela LOGIFRIO, doravante LOGIFRIO, e serão aplicadas a todos os envios e serviços de armazenagem solicitados pelo Cliente à LOGIFRIO, salvo se existirem condições específicas por escrito, decorrentes da especificidade do produto ou serviço, contrariamente ao que aqui se indica.

A LOGIFRIO prestará os serviços respeitando os regulamentos em matéria de produtos alimentares e em conformidade com as certificações internas IFS Logistics e BRC nas delegações que dispuserem das mesmas.

Qualquer aspeto operacional, económico ou de qualquer outro tipo que tenha sido acordado entre ambas as partes e que altere as condições gerais, deverá ser registado por escrito e anexado ao Contrato. A LOGIFRIO não tomará em consideração quaisquer acordos verbais ou correções manuais efetuadas em documentos.

Após a aceitação do orçamento e de este ter sido assinado e enviado ao Departamento Comercial da LOGIFRIO, poderá dar-se início à prestação do serviço nas condições acordadas.

Exceto em caso de morte ou danos pessoais graves, má conduta ou negligência grave, nenhuma das partes será responsável por perdas e danos indiretos ou consequentes, incluindo lucros cessantes, danos consequentes, perda de clientes ou de negócios.

Em cada serviço, a responsabilidade da LOGIFRIO será limitada ao valor dos serviços prestados.

É da responsabilidade do CLIENTE cumprir a legislação aplicável aos seus produtos, embalagens, documentos de acompanhamento e respeito pela legislação em vigor, declinando a LOGIFRIO a qualquer responsabilidade pelos mesmos. A LOGIFRIO não se responsabiliza por qualquer incumprimento em relação aos produtos e serviços de frio contratados, e as indicações constantes nas etiquetas dos produtos deverão ser sempre respeitadas.

O Cliente não solicitará, nem aceitará, direta ou indiretamente, empregar pessoal da LOGIFRIO, ou de qualquer subcontratante que participe nos serviços, enquanto o contrato de serviço estiver em vigor e durante um período de 12 meses após a sua conclusão ou resolução, sem o consentimento expresso por escrito da LOGIFRIO. A LOGIFRIO agirá com reciprocidade no que diz respeito ao pessoal do Cliente.

O incumprimento da não contratação, dará origem a uma penalização equivalente ao dobro do salário ou da faturação anual (conforme apropriado) que o pessoal contratual ou subcontratado estivesse a auferir antes do incumprimento das disposições da presente estipulação, a qual será paga pela parte que incumpriu, no prazo de 7 dias após a ocorrência desse incumprimento.

SERVIÇOS DE VALOR ACRESCENTADO: Os serviços de valor acrescentado (etiquetagem, pesagem, embalagem, paletização, reconfiguração de paletes, controlos especiais, ...) só serão efetuados após proposta e aprovação por escrito do CLIENTE.

> 2. TIPO DE PRODUTO

Mediante a assinatura destas condições, o Cliente declara que o produto relativamente ao qual a LOGIFRIO presta serviços é alimentar e cumpre os regulamentos em vigor para este tipo de produtos em todos os aspetos (embalagem, etiquetagem, data de validade, etc.).

O serviço da LOGIFRIO não inclui a distribuição de produtos suscetíveis de emitir odores ou sofrer fuga de líquidos.

> 3. CONSIDERAÇÕES SOBRE OS PREÇOS

Os serviços são efetuados de segunda a sexta-feira. Os sábados, domingos e feriados nacionais não são dias de serviço, salvo acordo em contrário. Nos feriados municipais não se efetuarão serviços nos municípios em causa. Se o Cliente necessitar de um serviço fora dos dias estabelecidos, deverá consultar a LOGIFRIO sobre a viabilidade do serviço e o custo associado ao mesmo.

O preço do serviço tem como base de cálculo o peso taxável. É estabelecido um fator de conversão de 333 kg/m³.

Os produtos com diferentes temperaturas (ambiente, refrigerados e congelados) deverão constar em documentos de transporte separados e serão cobrados individualmente, mesmo que a data de entrega e o endereço de destino sejam os mesmos.

O montante a faturar num determinado escalão dos preços de quilogramas nunca poderá ser inferior ao montante máximo que seria faturado no escalão anterior.

Reexpedição para destinos em ESPANHA:

Os preços de reexpedição definidos serão aplicados às localidades situadas a uma distância superior a 40 quilómetros da capital de província, exceto no caso das Baleares e das Canárias, onde se aplicam a todas as localidades, exceto à capital de província.

No caso das localidades situadas a mais de 80 quilómetros da capital de província e dos códigos postais na zona de Campo de Gibraltar, será aplicado o dobro do valor dos preços de reexpedição.

Não se fazem serviços com pagamento dos fretes pelo destinatário da mercadoria, ou seja, os mesmos são faturados à empresa que solicita o serviço.

A segunda entrega e as entregas subsequentes que ocorram por motivos alheios à LOGIFRIO serão faturadas ao Cliente. O frete a faturar será desde a delegação com destino ao endereço indicados.

Os preços apresentados referem-se a mercadorias paletizadas, em paletes com a dimensão de 0,80 x 1,20 metros, altura máxima de 1,90 m e um peso estimado de 600 quilogramas por palete (volumetria 333 kg/m³).

Caso as dimensões da palete sejam superiores às indicadas, os preços sofrerão um aumento de 25%.

A mercadoria proveniente do Cliente deverá estar em condições adequadas para distribuição. Caso a mercadoria tenha de ser acondicionada pela LOGIFRIO para poder ser entregue, a LOGIFRIO apresentará ao Cliente um preço de acordo com o serviço requerido.

A palete ou embalagem necessária para a execução do serviço deverá ser fornecida pelo Cliente. E é considerada uma parte necessária do serviço.

A diferença entre as paletes utilizadas pela LOGIFRIO e as fornecidas pelo Cliente (repaletização) será faturada mensalmente a 7 €/palete. Esta situação poderá ocorrer quando a LOGIFRIO tiver de adaptar as expedições originais às características físicas dos veículos ou quando distribuir expedições para destinos diferentes, mas que o cliente entregue à LOGIFRIO na mesma palete.

No caso de envios para as Canárias ou de envios internacionais que assim o exijam, as paletes ou embalagens do Cliente deverão cumprir a Norma Internacional para Medidas Fitossanitárias NIMF n.º 15. Será da responsabilidade do Cliente o cumprimento da norma. Em caso de incumprimento, a mercadoria poderá ficar retida e o Cliente assumirá o pagamento de quaisquer custos ou sanções decorrentes do incumprimento referido.

A LOGIFRIO reserva-se o direito de alterar ou suspender os preços do presente Contrato nos seguintes casos:

Se a informação fornecida pelo Cliente sobre os produtos, volume, operação, tipo de destinatário, etc. sofrer algum tipo de alteração face ao que foi informado na elaboração do orçamento.

Se se verificarem variações no preço dos fornecedores de transporte marítimo e/ou alterações nas taxas aduaneiras (nos casos em que este tipo de situação se aplica, tais como nas Canárias, Ceuta, Melilla, Açores e Madeira).

Os preços apresentados não incluem IVA. É aplicável IVA ao custo total do serviço à taxa em vigor à data, bem como qualquer outro imposto que, em substituição do IVA ou juntamente com este, seja legalmente exigível ao Cliente.

> 4. REVISÃO DOS PREÇOS

Os preços aplicáveis ao Cliente estão sujeitos a uma revisão anual.

No que se refere aos clientes regulares que após a caducidade das condições em vigor não tenham formalizado a aceitação das novas condições e preços apresentados pela LOGIFRIO:

Os mesmos serão considerados aceites quando o Cliente solicitar um serviço à LOGIFRIO após a entrada em vigor das novas condições.

Como prova da prestação do serviço, a LOGIFRIO regista e arquiva uma nota de entrega devidamente carimbada pelo destinatário, na qual deverão ser claramente visíveis o nome do Cliente, o destinatário, data e a assinatura ou o carimbo.

A LOGIFRIO reserva-se o direito de renegociar os preços constantes nesta proposta sempre que ocorra uma alteração legislativa ou outra alteração com o mesmo valor jurídico que aumente significativamente os custos inerentes à atividade de prestação de serviços logísticos e de transporte.

> 5. FATURAÇÃO

No âmbito da política de responsabilidade ambiental promovida pela LOGIFRIO, foi escolhido como método preferencial o método de faturação eletrónica

A LOGIFRIO não aceita que lhe sejam faturados ou debitados quaisquer erros, penalizações, danos ou interrupções sem a sua autorização prévia

A forma de pagamento acordada com o Cliente é a estabelecida no Contrato, desde que o risco do Cliente não ultrapasse o risco máximo concedido, tal como indicado no Contrato.

No caso dos reembolsos, estes deverão ser liquidados no início do mês, numa base mensal, através do meio de pagamento acordado.

Em caso de incumprimento, será cobrado ao Cliente um custo adicional a título de juros de mora. Este montante constituirá o resultado da aplicação da taxa legal em vigor ao período de atraso em relação à data de vencimento do documento, acrescido dos custos de devolução incorridos.

As reclamações relativas a questões de faturação deverão ser apresentadas o mais tardar 90 dias após a emissão da fatura. Findo este período, a LOGIFRIO reserva-se o direito de não aceitar quaisquer reclamações.

> 6. SEGURO

A atividade de transporte realizada pela LOGIFRIO está coberta por um seguro, cujo montante e cobertura económica máximos são estabelecidos nas condições económicas do Contrato.

Ao abrigo deste seguro, a LOGIFRIO será responsável pelos sinistros que a mercadoria possa sofrer no que se refere a:

- . Problemas de temperatura resultantes do transporte efetuado pela LOGIFRIO.
- . Mercadoria quebrada ou danificada devido a causas derivadas do transporte efetuado pela LOGIFRIO.

A mercadoria não está coberta pelo seguro da LOGIFRIO nos seguintes pressupostos:

- . Sinistros devidos ao prazo de validade do produto.
- . Sinistros devidos a uma identificação inadequada na origem por parte do Cliente.
- . Sinistros devidos ao facto de a mercadoria ter sido preparada pelo Cliente de modo a exceder os limites da palete.
- . Sinistros devidos à insuficiência ou inadequação da embalagem interna ou externa do produto (mesmo que exteriormente não apresente sinais de rutura).
- . Sinistros por danos na mercadoria se o destinatário ficar com o produto.
- . Consequências do sinistro que não sejam o próprio produto ou a sua embalagem, tais como atrasos na entrega ou penalizações dos destinatários.

. Mercadorias considerada como gelados, independentemente de se encontrarem em embalagens industriais ou unitárias.

Procedimentos a seguir pelo Cliente para apresentar uma reclamação em caso de sinistro:

Reclamações. O Cliente tem de apresentar a sua reclamação à LOGIFRIO por escrito, indicando o mais pormenorizadamente possível o motivo da reclamação, o número de encomenda, a data e o local de entrega, etc.

Prazo. O prazo máximo para apresentar uma reclamação é de 15 dias de calendário a contar do momento em que a mercadoria é entregue, ou em que se tenha tentado entregá-la, nas instalações do destinatário.

Documentação. Tendo em vista o processamento do sinistro, o Cliente deverá facultar a seguinte documentação à LOGIFRIO:

. Guia de remessa original, com pormenores sobre o sinistro, assinada pelo destinatário e verificada pelo motorista da LOGIFRIO.

. Fatura comercial da mercadoria com o preço de venda ao destinatário.

A mercadoria danificada deverá ser posta à disposição da LOGIFRIO nas mesmas condições em que se encontrava no momento do sinistro.

- Em caso de sinistro, será efetuada uma análise bromatológica ao produto. Em função dos resultados da análise:

. Se o produto estiver impróprio para consumo, a LOGIFRIO será responsável por 100% do valor da mercadoria danificada.

. Se o produto estiver próprio para consumo, a LOGIFRIO aceitará uma responsabilidade máxima de 20% do valor da mercadoria danificada.

Em caso de sinistro, o Cliente emitirá uma fatura por expedição, sempre com base no preço de custo da mercadoria.

O Cliente não poderá deduzir de uma fatura emitida pela LOGIFRIO qualquer montante relativo a um sinistro.

> 7. MODO DE OPERAÇÃO DO TRANSPORTE ENTRE A LOGIFRIO E OS SEUS CLIENTES

7.1 CONSIDERAÇÕES GERAIS

O volume diário de recolha e distribuição será estável, entendendo-se como tal, não mais do que 25% de variação em relação à média semanal de expedições ou de volume. No caso de estar previsto um aumento superior ao número indicado, o Cliente deverá avisar a LOGIFRIO com 48 horas de antecedência.

O Cliente autoriza a LOGIFRIO a efetuar a medição da temperatura através de uma sonda de penetração no produto em qualquer momento da cadeia logística, caso a temperatura medida entre as caixas não esteja de acordo com as especificações da mercadoria.

No caso de o Cliente solicitar à LOGIFRIO a realização de qualquer tipo de auditoria externa, a preparação de documentação específica visando a homologação de fornecedores ou a obtenção de algum certificado específico, a LOGIFRIO dará seguimento ao pedido do Cliente, estabelecendo um preço de acordo com o tempo e recursos necessários.

Os serviços realizados fora do plano de distribuição, as recolhas efetuadas em locais diferentes dos previstos nos orçamentos, ou os serviços efetuados aos domingos ou feriados deverão ser orçamentados e aprovados previamente pelo CLIENTE.

Ao aceder aos locais de carga/descarga da LOGIFRIO, o motorista compromete-se a cumprir os regulamentos em vigor nas respetivas plataformas - Normas de saúde e segurança/procedimentos para os visitantes.

7.2 RECOLHA OU COLOCAÇÃO DA MERCADORIA

Para fazer chegar a mercadoria às instalações da LOGIFRIO, o Cliente pode contratar a recolha à LOGIFRIO ou colocar a mercadoria nas instalações da LOGIFRIO através dos seus próprios meios. Em ambos os casos, o modo de operação é o seguinte:

7.2.1 PREVISÃO DO VOLUME

O Cliente deverá solicitar a recolha da mercadoria ou informar a LOGIFRIO sobre a colocação da mercadoria através de e-mail até às 17h00 do dia anterior, enviando uma previsão do volume, salvo acordo em contrário.

Os dados mínimos a informar na previsão são:

Local de recolha (no caso de recolha pela LOGIFRIO).

Por destino e temperatura (ambiente, refrigerado ou congelado) e a quantidade de mercadoria, indicando: número de paletes, peso, dimensão das paletes (medida europeia ou americana), se são paletes com menos de 1 metro de altura e se necessitam de ser discriminadas ou distribuídas...

A LOGIFRIO estrutura os seus recursos de recolha com base na previsão fornecida pelo Cliente, pelos seguintes motivos:

Caso o volume informado pelo Cliente, por qualquer razão, exceda o volume indicado na previsão, a LOGIFRIO fará tudo o possível para se adaptar à situação, mas não pode garantir a possibilidade de recolher o excesso.

Se, pelo contrário, o volume comunicado for, por qualquer razão, substancialmente inferior ao volume indicado na previsão, a LOGIFRIO reserva-se o direito de cobrar ao Cliente as despesas relacionadas com a reserva de espaço para a recolha.

7.2.2 HORÁRIO DE RECOLHA OU COLOCAÇÃO

A recolha ou colocação deverá ser efetuada no horário estabelecido no Contrato. No caso de recolhas:

O Cliente deverá ter a mercadoria pronta e à disposição da LOGIFRIO no horário de recolha acordado.

O tempo de espera do veículo nas instalações do Cliente não deverá ultrapassar 30 minutos.

A operação de carregamento de veículos rígidos será de 30 minutos, no máximo.

A operação de carregamento de reboques será de 60 minutos, no máximo.

7.2.3 CONTROLO DA RECOLHA OU COLOCAÇÃO

A LOGIFRIO realizará um controlo quantitativo, qualitativo e de temperatura da mercadoria no momento da recolha ou receção, caso seja necessário.

O controlo quantitativo será feito por volumes de transporte, o que, de uma forma geral, coincide com o número de paletes (volumes-paleta). Neste tipo de serviço, a LOGIFRIO não se responsabiliza por quaisquer diferenças que se possam verificar no número de caixas ou no peso.

No caso de a quantidade de mercadoria ser inferior a 15 caixas ou de o cliente solicitar o serviço numa base de volumes-caixa, a LOGIFRIO procederá à sua contagem, desde que esta seja possível de efetuar sem desmontar a paleta. Caso contrário, o controlo da quantidade será efetuado por volumes-paleta.

No caso das recolhas, se o Cliente não permitir que a LOGIFRIO assista ao carregamento, esta não poderá efetuar os habituais controlos de qualidade, quantidade e temperatura da mercadoria, caso seja necessário. Nesta situação, a LOGIFRIO não se responsabiliza pela mercadoria até à chegada à correspondente delegação da LOGIFRIO onde estes controlos serão efetuados.

A LOGIFRIO reserva-se o direito de não recolher ou não receber mercadorias que não satisfaçam as condições mínimas de higiene ou que possam representar um risco de contaminação ou danos a outras mercadorias.

A LOGIFRIO não se responsabiliza por quaisquer defeitos intrínsecos da mercadoria.

O produto pode ser empilhado (paleta sanduíche), desde que esta sobreposição não ponha em causa nenhum dos requisitos anteriores.

7.2.4 DOCUMENTAÇÃO E ETIQUETAGEM DA MERCADORIA

O Cliente enviará a mercadoria acompanhada pelas correspondentes guias de remessa em duplicado em Espanha e em triplicado em Portugal. A documentação enviada pelo cliente deverá conter as informações legais e necessárias para se poder efetuar a entrega, incluindo, no mínimo: nome do destinatário, endereço de entrega, número de paletes e indicação das dimensões (medida europeia ou americana), número de volumes, temperatura e peso. Quaisquer outras informações necessárias para a entrega deverão também estar refletidas nas condições acordadas com o cliente, tais como o número de telefone, pessoa de contacto, data de entrega, horário, etc.

O Cliente é responsável pela etiquetagem necessária para a devida identificação da mercadoria até à sua entrega.

A LOGIFRIO disponibiliza ao Cliente uma aplicação denominada SIDORA que permite proceder à correta etiquetagem e facilita a transmissão de informações do Cliente à LOGIFRIO.

No caso de o Cliente desejar utilizar uma etiqueta própria, as informações mínimas que essas etiquetas deverão conter são: nome do Cliente, número de encomenda, nome do destinatário, localidade, código postal, província, data de entrega, temperatura (refrigerado/congelado), quilogramas e volumes ou paletes.

A etiquetagem tem de ser realizada de acordo com os seguintes critérios:

Se a expedição for inferior a 15 volumes-caixa, todos os volumes deverão ser identificados com uma etiqueta.

Se a expedição for superior a 15 volumes-caixa, a identificação será efetuada por volume-paleta. Cada paleta terá duas etiquetas, uma localizada na largura e outra no comprimento da paleta.

7.3 GESTÃO DOS DOCUMENTOS DE EXPEDIÇÃO

O Cliente documentará as expedições de transporte entregues à LOGIFRIO através da aplicação denominada SIDORA, que a LOGIFRIO coloca à disposição do Cliente. Na SIDORA, o Cliente pode importar informações do seu próprio sistema através de um ficheiro ou carregá-las manualmente. Depois de o Cliente validar as informações, a aplicação comunica automaticamente as expedições à LOGIFRIO.

A utilização da SIDORA para a comunicação de expedições é independente de esta ser ou não utilizada para a etiquetagem de mercadoria.

No caso de não ser possível documentar automaticamente as expedições, a LOGIFRIO fará a gestão manualmente com as informações facultadas pelo Cliente. O custo deste serviço será o especificado nas condições económicas do Contrato.

7.4 TRANSPORTE EM ARRASTOS DE LONGAS DISTÂNCIAS

O transporte em arrastos de longas distâncias, será efetuado com base nas rotas e tempos de trânsito estabelecidos pela LOGIFRIO.

A LOGIFRIO estrutura os seus recursos de arrastos de longa distância, com base na previsão fornecida pelo Cliente no momento da recolha, pelos seguintes motivos:

Caso o volume informado pelo Cliente, por qualquer razão, exceda o volume indicado na previsão, a LOGIFRIO fará tudo o possível para se adaptar à situação, mas não pode garantir que o excesso possa ser incluído no arrasto de longa distância.

Se, pelo contrário, o volume comunicado for, por qualquer razão, substancialmente inferior ao volume indicado na previsão, a LOGIFRIO reserva-se o direito de cobrar ao Cliente as despesas relacionadas com a reserva de espaço no arrasto de longa distância.

Não há saída de arrastos de longa distância nos dias 24 e 31 de dezembro.

7.5 DISTRIBUIÇÃO

As entregas da LOGIFRIO serão efetuadas de acordo com os seguintes pontos:

7.5.1 LOCAL E HORÁRIO DAS ENTREGAS

As entregas serão efetuadas ao nível da rua no ponto de descarga do destinatário. A LOGIFRIO não manuseará a mercadoria na entrega para a colocar em prateleiras, frigoríficos ou locais semelhantes.

As entregas serão efetuadas ao longo do dia, de acordo com a ordem estabelecida nas rotas de distribuição da LOGIFRIO.

Se o Cliente requisitar um serviço especial em algum destinatário ou entrega, o Cliente deverá primeiro consultar a LOGIFRIO sobre a viabilidade e o custo do serviço. A título de exemplo, consideram-se serviços especiais:

Entregas num horário específico.

Entregas fora do intervalo de tempo padrão da rota.

Entregas que requerem um manuseamento especial da mercadoria, tais como: entrega em caves ou sótãos, colocação em frigoríficos ou prateleiras, colocação com rotação de acordo com a data de validade, etc.

Os horários de entrega são considerados meramente indicativos, embora sejam envidados os maiores esforços para os concretizar. A LOGIFRIO não se responsabiliza por qualquer acordo entre o CLIENTE e os seus destinatários.

7.5.2 DURAÇÃO DA ENTREGA

O tempo de espera do veículo no destinatário não deverá ultrapassar 30 minutos.

A operação de descarga de veículos rígidos será de 30 minutos, no máximo.

A operação de descarga de reboques será de 60 minutos, no máximo.

7.5.3 CONTROLO NA ENTREGA E DOCUMENTAÇÃO

Quando o motorista da LOGIFRIO chega ao ponto de entrega, informa o responsável da receção da sua chegada e facultá-lhe a documentação de entrega.

Controlo da temperatura:

Se o destinatário pretender medir a temperatura da mercadoria, esta será medida no momento da abertura das portas do camião, dentro do camião e com um termómetro calibrado e pré-arrefecido. A LOGIFRIO não aceitará como válidas para uma reclamação, as temperaturas que sejam medidas após a entrega.

Controlo quantitativo e qualitativo: no momento da entrega, o destinatário e o motorista deverão verificar o número de volumes indicados na expedição, bem como o seu estado.

Após a realização dos controlos:

Caso a entrega esteja totalmente em conformidade, o destinatário assinará a guia de remessa, em duplicado em Espanha e em triplicado em Portugal.

Em caso de qualquer ocorrência ou anomalia de qualquer tipo na entrega (temperatura, rutura, falta, rejeição, etc.), o condutor da LOGIFRIO verificará a ocorrência e o destinatário deverá registá-la de forma clara e fidedigna na guia de remessa ou no documento de entrega. Este documento terá de ser assinado pelo destinatário e pelo motorista da LOGIFRIO, em duplicado em Espanha e em triplicado em Portugal.

Uma cópia da guia de remessa, devidamente assinada, permanecerá à disposição do destinatário e a outra cópia será para o motorista da LOGIFRIO.

A LOGIFRIO não se responsabiliza por quaisquer reclamações resultantes de controlos na receção da mercadoria que não sejam efetuados no momento da entrega e na presença do motorista da LOGIFRIO.

A LOGIFRIO não deixará guias de remessa para verificação em qualquer ponto de entrega sem a presença do seu pessoal. Não obstante, no que respeita os destinatários em que a entrega assim o exige, a assinatura das presentes condições gerais isenta a LOGIFRIO de qualquer responsabilidade financeira imputável a faltas, ruturas, etc.

7.5.4 EMBALAGEM DOS PRODUTOS

Todas as recolhas/entregas deverão ser embaladas de acordo com as seguintes regras:

As embalagens compostas por produtos alimentares devidamente embalados deverão resistir ao transporte, às transferências, ao peso superior e ao manuseamento.

Embalagens em paletes devidamente fechadas, envolvidas em película transparente até à parte superior e com uma etiqueta a indicar o destino

Possuir uma estrutura que garanta não só a estabilidade vertical e horizontal da paleta, com uma altura máxima de 1,9 m, mas também que todas as mercadorias estejam acondicionadas dentro dos limites da paleta

Ter uma identificação clara e facilmente perceptível

Apresentar uma separação que garanta que cada paleta contém apenas um produto para um único destinatário, exceto no caso de acordo de paletes multi referências

No caso de recolhas/entregas muito pequenas, os produtos podem ser colocados na mesma paleta e separados verticalmente com um cartão, se pertencerem ao mesmo código postal e tiverem uma etiqueta por destinatário.

Possuir um documento de acompanhamento jurídica e fiscalmente válido e cuja correspondência com o produto seja imediata.

O CLIENTE é o único responsável pelo conteúdo das caixas, pela resistência da embalagem e pelo respetivo acondicionamento, pela adequação das caixas à temperatura solicitada e pela qualidade das paletes

A LOGIFRIO reserva-se o direito de cobrar custos de repaletização se alguma das regras supramencionadas não forem cumpridas. Esta repaletização terá um custo acordado com o cliente.

7.6 GESTÃO DE OCORRÊNCIAS, REJEIÇÕES E DEVOLUÇÕES

Em caso de verificar uma ocorrência durante a entrega, a LOGIFRIO informará o Cliente da mesma e é o Cliente que deverá indicar à LOGIFRIO como proceder. Se a ocorrência for devida a uma causa imputável à LOGIFRIO, o Cliente poderá solicitar determinadas ações sem custo para o mesmo, tais como uma segunda entrega, devolução à origem, acondicionamento, etc. No caso de a ocorrência ser imputável ao destinatário ou ao Cliente, a LOGIFRIO imputará os custos decorrentes da resolução da ocorrência ao Cliente.

No caso de o destinatário rejeitar a mercadoria, o motorista da LOGIFRIO levará a mercadoria de volta à sua base e esta regressará ao centro LOGIFRIO de origem, salvo se o Cliente tiver indicado outra ação previamente. O custo deste serviço será assumido pelo Cliente, salvo se a causa da rejeição for imputável à LOGIFRIO.

A LOGIFRIO só procederá à recolha de mercadoria devolvida por um destinatário depois uma entrega quando dispuser de uma ordem prévia do Cliente. Neste caso, a LOGIFRIO verificará o total dos volumes para transporte, não sendo verificadas unidades isoladas. É da responsabilidade do Cliente, assegurar que a mercadoria está nas devidas condições para transporte. O custo do serviço de devolução será assumido pelo Cliente, salvo se a causa da rejeição seja imputável à LOGIFRIO.

As embalagens das devoluções devem cumprir os mesmos requisitos que as embalagens das recolhas/entregas e os motoristas deverão efetuar os mesmos controlos acordados para a recolha/entrega

A LOGIFRIO não se responsabiliza pela verificação da exatidão dos documentos ou dos seus dados, nomeadamente o número de volumes (paletes ou caixas) e o respetivo peso.

Os produtos devolvidos deverão ser devidamente separados e colocados na zona de quarentena. Estes produtos não serão reintroduzidos no stock, a não ser que o CLIENTE o solicite expressamente por escrito.

O destino a dar aos produtos devolvidos é da responsabilidade do CLIENTE e a LOGIFRIO declina qualquer responsabilidade sobre a validade destes.

A LOGIFRIO reserva-se o direito de cobrar custos de armazenamento se o produto devolvido se mantiver numa plataforma durante mais de 8 dias sem um destino definido.

Quando existir uma probabilidade de o produto devolvido pôr em causa as boas normas de segurança alimentar, a LOGIFRIO notificará imediatamente o CLIENTE. Se, no prazo de 24 horas, não forem recebidas instruções sobre o produto, a LOGIFRIO reserva-se o direito de o destruir e faturar os custos.

7.7 ACOMPANHAMENTO DAS ENTREGAS E PLANO DE SERVIÇO

A LOGIFRIO disponibiliza ao Cliente uma ferramenta web para acompanhar a atividade, à qual se acede introduzindo o nome de utilizador e palavra-passe pessoal que será enviada para o e-mail indicado pelo Cliente.

O Cliente pode ver o estado e a evolução das expedições na área pessoal do site a partir do momento em que estas são geradas no sistema da LOGIFRIO. Desta forma, o Cliente pode consultar de modo autónomo as entregas confirmadas, as ocorrências, as faturas, etc. e tem a possibilidade de exportar as informações para uma folha Excel para a sua respetiva gestão e análise. Não está previsto que a LOGIFRIO tenha de criar ficheiros específicos de acompanhamento do serviço ou KPI.

Para qualquer assunto não abrangido na área pessoal do Cliente no site, o Serviço de Apoio ao Cliente (SAC) da LOGIFRIO está à disposição do Cliente através do e-mail e telefone indicados pelo seu representante comercial da LOGIFRIO.

A LOGIFRIO digitaliza diariamente as guias de remessa e carrega-as para o site de modo que o Cliente as tenha disponíveis para consulta ou download.

Se o Cliente requerer um sistema de monitorização da atividade diferente, deverá consultar a LOGIFRIO sobre a viabilidade e o custo.

A LOGIFRIO mantém o seu Plano de Serviços permanentemente atualizado, nomeadamente os dias de serviço por código postal e tempos de trânsito em função da origem. O Cliente pode consultar o Plano de Serviços da LOGIFRIO através da sua área pessoal no site da LOGIFRIO.

> 8. MODO DE OPERAÇÃO DA ARMAZENAGEM ENTRE A LOGIFRIO E OS NOSSOS CLIENTES

1. Na receção, as paletes terão uma única referência e um único lote. Caso contrário, efetua-se um picking à entrada para permitir selecionar o número necessário de paletes de modo a obter paletes de uma única referência e de um único lote. As tarefas de picking efetuadas à entrada são faturadas ao mesmo preço que a tabela de preços na saída e as paletes necessárias são cobradas a 7 euros. Da mesma forma, será comunicado o número total das paletes necessárias para entrada em stock.
2. A receção de mercadoria deverá ser comunicada com pelo menos 24 horas de antecedência
3. A mercadoria rececionada no dia k estará disponível para ser utilizada na preparação de encomendas no dia k+1.
4. A identificação mínima nas paletes de entrada deverá ser a EAN 128.
5. A identificação mínima dos produtos deverá ser: Referência, Descrição, Lote e Prazo de validade e Código de barras
6. Os limites de temperatura na Receção serão:
 - a) os produtos congelados NÃO serão recebidos acima de -15 °C.

- b) os produtos refrigerados não serão recebidos nem abaixo de 0 °C nem acima da temperatura máxima indicada pelo fabricante
7. A mercadoria será paletizada e cumprirá as seguintes características: Palete europeia com um peso estimado de 600 quilogramas e dimensões não superiores a 0,8*1,20*1,90 m de altura. Quaisquer condições que diverjam das condições descritas, implicam uma revisão do contrato, a não ser que tenham sido explicitamente indicadas no orçamento.
 8. As temperaturas de conservação das câmaras são: para congelados -18 °C e para refrigerados entre 0 °C e 4 °C (e mais temperaturas)
 9. Em caso de notificação de incumprimento e na ausência de instruções por parte do CLIENTE, estas serão imediatamente comunicadas ao CLIENTE e as mercadorias ficarão a aguardar instruções por escrito. A LOGIFRIO pode recusar receber mercadorias fora da temperatura solicitada nas etiquetas, deterioradas, com odores ou derramadas.
 10. Quando o produto contiver ingredientes (OGM, alergénios, etc.) que possam contaminar outros produtos, a LOGIFRIO deverá ser notificada do modo de procedimento para evitar a contaminação cruzada de outros produtos armazenados/transportados.
 11. Os produtos e recipientes recebidos dos CLIENTES para armazenagem deverão cumprir as Normas e a Legislação em matéria de Segurança Alimentar aplicáveis à temperatura acordada, estar devidamente embalados e adequadamente identificados (produtor, vendedor, produto, variedade, temperatura, data e lote de fabrico, data de validade, venda ou consumo, peso, caixas por palete, unidades de venda por caixa, etc.), com identificação e rastreabilidade em conformidade com o Regulamento 178/2002 da UE, preferencialmente com etiquetas EAN 128, paletizadas em euro paletes ou paletes industriais, com uma altura máxima de 1,90 m
 12. O cliente autoriza a LOGIFRIO a medir a temperatura através de uma sonda de penetração no produto.
 13. A gestão de stocks será conduzida de acordo com o método da FEFO.
 14. O armazenamento será faturado por espaço para palete.
 15. O preço acordado inclui um único inventário físico anual
 16. Para fins de stock, as referências de peso variável são registadas pelo peso padrão indicado na etiqueta de identificação do produto.
 17. A preparação das encomendas realiza-se de segunda a sexta-feira. As exceções serão cobradas de forma especial.
 18. É necessário um pré-aviso de duas semanas no caso de se verificar um aumento de 30% das encomendas em relação à média diária da semana anterior.
 19. A unidade mínima de manuseamento é a caixa. Não se preparam encomendas de produtos por unidade ou a granel, a não ser que se defina explicitamente no orçamento e estejam incluídas na proposta económica.
 20. A Logifrio fatura mensalmente, a 7 euros/palete, a diferença entre as paletes utilizadas na preparação, menos as paletes fornecidas pelo cliente e os seus fornecedores.
 21. A Logifrio, mediante acordo prévio com o cliente, poderá personalizar a nota de entrega de acordo com os requisitos do cliente, não do destinatário.
 22. A transmissão dos pedidos a preparar, a confirmação da preparação, a confirmação dos stocks e toda a casuística que a atividade possa implicar, será de preferência comunicada através de mensagens EDI padrão. No caso de não dispor de mensagens EDI padrão, será necessário proceder a uma integração automática de mensagens acordada entre o cliente e o fornecedor que evite a integração manual.
 23. O ficheiro mestre de artigos deverá possuir todas as informações necessárias para a gestão do armazém
 24. A inclusão de novos produtos no ficheiro mestre de artigos deverá ser comunicada atempadamente, antes do início das operações.
 25. Depois do orçamento ser aceite e enviado, devidamente assinado e carimbado, os nossos serviços podem ser disponibilizados no prazo acordado.
 26. A LOGIFRIO não se responsabiliza por quaisquer reclamações resultantes de controlos na receção das mercadorias que tenham sido comunicados ao cliente de forma fidedigna no momento da descarga.