

## **TERMO DE CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ENCOMENDAS NACIONAIS**

### **1 OBJETO DO TERMO**

1.1 Este termo apresenta as condições de prestação dos serviços de encomendas nacionais.

### **2 SERVIÇOS DE ENCOMENDAS NACIONAIS**

2.1 São serviços para envio de encomenda:

2.2 SEDEX: serviço expresso para envio de mercadorias e documentos.

2.3 SEDEX Hoje: serviço para envio de mercadorias e documentos com entrega garantida no mesmo dia de postagem.

2.4 SEDEX 10: serviço para envio de mercadorias e documentos com entrega garantida até as 10 horas do dia útil seguinte ao da postagem.

2.5 SEDEX 12: serviço para envio de mercadorias e documentos com entrega garantida até as 12 horas do dia útil seguinte ao da postagem.

2.6 PAC: serviço não expresso para envio de mercadorias.

2.7 LOGÍSTICA REVERSA: serviço de retorno de encomenda, mediante autorização de postagem, com possibilidade de entrega simultânea de outra encomenda no momento da postagem ou da coleta.

2.8 A disponibilidade e abrangência devem ser consultas previamente no portal dos CORREIOS, pois dependem das condições operacionais de prestação de cada serviço.

### **3 SERVIÇOS ADICIONAIS**

3.1 Serviços adicionais são aqueles que podem ser adquiridos juntamente com o serviço principal e que implicam em pagamento para sua contratação.

3.1.1 Aviso de Recebimento (AR): serviço adicional que possibilita a devolução do aviso de confirmação da entrega com data e assinatura do recebedor da encomenda.

3.1.2 Coleta Domiciliar Programada: serviço de coleta exclusivo para cliente detentor de contrato, com frequência de coleta programada em dias e horários previamente estabelecidos com o cliente detentor de contrato.

3.1.3 Disque Coleta: serviço adicional de coleta domiciliar solicitada por meio do portal dos CORREIOS.

3.1.4 Devolução de Documento (DD): serviço adicional de devolução, ao REMETENTE, de canhoto de nota fiscal, ou documento equivalente, assinado, sem conferência de conteúdo por parte do DESTINATÁRIO. Exclusivo para cliente detentor de contrato.

3.1.5 Grandes Formatos (GF): serviço que permite a postagem de encomenda com dimensões superiores aos padrões convencionais.

3.1.6 Mão Própria (MP): serviço adicional que garante a entrega da encomenda exclusivamente às pessoas indicadas pelo REMETENTE, podendo haver, para cada encomenda, até três indicações.

3.1.7 Pagamento na Entrega: serviço adicional para envio de encomenda contra pagamento, por parte do DESTINATÁRIO, do valor definido na postagem.

3.1.8 Posta Restante Pedida: serviço adicional em que o REMETENTE solicita disponibilizar a encomenda em uma unidade de atendimento dos CORREIOS habilitada para retirada pelo DESTINATÁRIO.

3.1.9 Protocolo Postal (SPP): serviço de protocolo de documento, com certificação de data e hora.

3.1.10 Valor Declarado (VD): serviço adicional pelo qual o REMETENTE declara o valor de um objeto postado sob registro, para fins de ressarcimento, em caso de extravio ou avaria, em valores superiores aos da cobertura da indenização automática, proporcional ao dano (total ou parcial) do conteúdo da encomenda.

3.2 Disponibilidade dos serviços adicionais por serviço de encomenda:

Serviço Adicional	SEDEX	SEDEX Hoje	SEDEX 10	SEDEX 12	PAC
Aviso de Recebimento	X	X	X	X	X
Coleta Domiciliar Programada	X	X	X	X	X
Disque Coleta	X				X
Devolução de Documento	X	X	X		X
Grandes Formatos	X				X
Mão Própria	X	X	X	X	X
Pagamento na Entrega	X				X
Posta Restante Pedida	X	X	X	X	X
Protocolo Postal	X				
Valor Declarado	X	X	X	X	X

3.3 A disponibilização dos serviços adicionais está condicionada à viabilidade dos CORREIOS.

#### 4 CLIQUE E RETIRE

4.1 Opção que permite ao comprador *online* retirar encomenda em uma Agência de Correios habilitada para entrega interna.

4.1.1 Disponível para os serviços SEDEX e PAC, exclusivamente para cliente detentor de contrato, sem cobrança adicional.

4.2 A disponibilização da encomenda para retirada na Agência de CORREIOS será comunicada ao DESTINATÁRIO exclusivamente via mensagem SMS para o número de telefone celular informado.

4.2.1 O número de telefone celular do DESTINATÁRIO deve ser informado no momento da opção pelo Clique e Retire.

## **5 LIMITES DE PESO E DIMENSÕES**

5.1 O peso máximo admitido para os serviços PAC e SEDEX é de trinta quilogramas e para serviços SEDEX Hoje, SEDEX 10 e SEDEX 12, é dez quilogramas, podendo ser alterados de acordo com as condições operacionais de prestação de cada serviço.

5.2 Para o serviço PAC, nos casos em que a origem e o destino estejam na mesma Unidade da Federação (UF), admite-se encomenda com até cinquenta quilogramas.

5.3 Admite-se encomenda do tipo pacote em que, no mínimo, tenha as dimensões 15 cm X 10 cm X 1 cm (altura, comprimento e largura) e que a soma das três dimensões seja de 26 centímetros.

5.4 Para a encomenda tipo rolo, as dimensões mínimas devem ser: diâmetro 5 cm e comprimento 18 cm; e as máximas: diâmetro 91 cm e comprimento 105 cm.

5.4.1 A dimensão máxima para a postagem de uma encomenda dos tipos pacote e rolo deve ser 105 centímetros e a soma das três dimensões (altura, comprimento e largura), no máximo 200 centímetros.

5.5 Para encomenda tipo envelope, a dimensão mínima admitida é 16 cm x 11 cm (comprimento e largura) e a dimensão máxima é de 60 centímetros.

5.6 Para o serviço PAC Grandes Formatos, admite-se, no máximo, encomenda em que a maior dimensão seja entre 106 cm e 150 centímetros e que a soma máxima das três dimensões (altura, comprimento e largura) seja entre 201 cm e 300 cm.

5.7 Informações complementares estão disponíveis no portal dos CORREIOS.

## **6 DEFINIÇÃO DO PREÇO DO SERVIÇO**

6.1 O maior valor entre o peso físico (real) e o peso volumétrico (cúbico) define o preço do serviço de encomenda.

6.1.1 Encomenda com peso volumétrico até cinco quilogramas sempre será precificada pelo peso físico.

6.2 Peso físico é o resultado obtido com a pesagem da encomenda na balança.

6.3 Peso volumétrico é o resultado da divisão da multiplicação das três dimensões da encomenda por um fator volumétrico, que é uma constante de densidade.

6.3.1 O fator volumétrico para os serviços de encomenda é 6.000 (seis mil), logo, o peso volumétrico da encomenda é obtido pelo resultado da divisão do produto (multiplicação) das medidas por esse valor (Comprimento x Largura x Altura ÷ 6.000).

6.3.2 A multiplicação das dimensões para encomenda tipo caixa deve considerar o comprimento, a largura e a altura (C x L x A).

6.3.3 A multiplicação das dimensões para encomenda tipo esfera deve considerar o diâmetro.

6.3.4 A multiplicação das dimensões para encomenda tipo rolo/cilindro deve considerar o diâmetro e o comprimento.

6.3.5 Encomenda irregular deve ser equiparada à forma de uma caixa regular compatível, considerando a parte mais representativa de cada dimensão para o comprimento, a largura e a altura.

6.3.6 A precificação volumétrica não é aplicada a objetos bidimensionais, tipo envelopes.

6.3.7 Para a precificação de encomenda que exige manuseio especial será acrescida ao valor da postagem a cobrança adicional de manuseio especial por formato ou dimensão.

6.3.8 A cobrança será aplicada para a encomenda em que a maior dimensão (comprimento, largura, altura ou diâmetro) for superior a 70 cm e não ultrapasse 105 cm ou embalada em formato rolo/cilíndrico ou esférico.

6.3.8.1. Excepcionalmente, a cobrança adicional de manuseio especial por formato e dimensão não será aplicada se forem verificadas as seguintes condições, simultaneamente:

I - diâmetro da encomenda em formato "rolo/cilíndrico" maior que o seu comprimento;

II - diâmetro for menor ou igual a 70 cm;

III - rótulo de postagem afixado na maior face da embalagem.

6.4 Informações complementares sobre os preços, prazos, limites de dimensões e peso estão disponíveis no portal dos CORREIOS.

## **7 EMBALAGEM, ACONDICIONAMENTO DA ENCOMENDA E CONFORMIDADE DE CONTEÚDO**

7.1 O acondicionamento do conteúdo da encomenda é de responsabilidade do REMETENTE.

7.2 O invólucro da encomenda deve resistir ao peso, à forma e à natureza e adequação do conteúdo, bem como às condições de transporte.

7.3 O conteúdo deve ser acondicionado no interior da encomenda juntamente com preenchimento adicional de papel, palha ou outro material capaz de protegê-lo de

choques ou atritos durante o transporte, observada a compatibilidade entre o conteúdo e o preenchimento.

7.4 Nos casos de reutilização de embalagem, outras indicações ou insígnias operacionais de logística de entrega, tais como indicações de serviço ou código de barras devem ser cobertos ou sobrepostos pelo rótulo de endereçamento e código de rastreamento dos CORREIOS.

7.5 Encomendas aglutinadas para um mesmo DESTINATÁRIO poderão ser aceitas, mas desde que todas estejam devidamente acondicionadas em uma única embalagem externa para envio, de forma que resista ao peso, a natureza do conteúdo e as condições de transporte.

7.6 Não são aceitas encomendas nas quais a embalagem coloque em risco o conteúdo da remessa, a integridade física dos empregados ou de prestadores de serviço, de dependência ou equipamento dos CORREIOS, ou, ainda, de outros objetos postais.

7.7 Cuidados adicionais devem ser seguidos para o acondicionamento de encomenda contendo metais preciosos, objetos de vidro ou objetos frágeis, líquidos ou gordurosos, pós secos, objetos pontiagudos ou cortantes.

7.8 As orientações de como embalar sua encomenda estão disponíveis no portal dos CORREIOS.

#### *FECHAMENTO DA ENCOMENDA*

7.9 O REMETENTE deverá proceder o fechamento seguro da encomenda.

7.9.1 No momento da postagem, os CORREIOS poderão aplicar materiais de fechamento para aumentar a segurança da embalagem, mesmo quando se tratar de embalagens graficamente personalizadas.

7.9.2 Encomenda fechada inadequadamente, que apresente indícios de violação no trâmite postal, receberá o reforço adequado disponível de forma a garantir o devido fechamento.

#### *ENDEREÇAMENTO*

7.10 A encomenda deve ser apresentada com rótulos de endereçamento do REMETENTE e do DESTINATÁRIO corretos e completos, vedado o anonimato, apostos no sentido da maior dimensão da embalagem.

7.10.1 Os endereços devem estar no padrão estabelecido pelo Sistema de Endereçamento Brasileiro, composto de nome e endereço completo (rua, quadra, conjunto, bloco, número da casa ou apartamento, cidade, estado), Código de Endereçamento Postal - CEP, indicados de forma legível, em caracteres latinos e algarismos arábicos.

7.10.2 O Código de Endereçamento Postal deve ser informado com seu máximo detalhamento.

7.10.3 É recomendável informar os números de telefone do REMETENTE e do DESTINATÁRIO, que poderão ser utilizados, pelos CORREIOS, exclusivamente para envio de informações eletrônicas e para eventuais contatos relativos à prestação do serviço.

7.10.4 É aceitável a composição do rótulo de endereçamento e código de rastreamento em uma única impressão.

7.11 O REMETENTE detentor de contrato de prestação de serviços deve acrescentar, também, o código de rastreamento no padrão estabelecido pelos CORREIOS.

7.12 Os CORREIOS não se responsabilizam pela demora na execução de qualquer serviço, resultante de omissão ou erro de endereçamento.

7.13 As instruções de endereçamento estão disponíveis no portal dos CORREIOS.

#### *APRESENTAÇÃO DE NOTA FISCAL NA POSTAGEM*

7.14 O cumprimento da legislação tributária vigente é de inteira responsabilidade do REMETENTE.

7.14.1 A postagem de qualquer mercadoria sujeita a tributação, deve ser acompanhada da respectiva nota fiscal anexada na parte externa da encomenda, de acordo com as leis, normas e regulamentos vigentes.

7.14.2 O REMETENTE não contribuinte, quando desprovido de nota fiscal, deve preencher o Formulário de Declaração de Conteúdo.

7.15 Para envio de encomenda com valor declarado (VD) não acompanhada de nota fiscal, o REMETENTE deve discriminar, no Formulário de Declaração de Conteúdo, informações suficientes para identificar o que está sendo enviado.

#### *OBJETOS ACEITOS COM RESTRIÇÃO*

7.16 Encomenda que contiver conteúdo com restrição para postagem somente será aceita se cumprida todas as exigências dispostas em lei ou regulamento.

7.17 Encomenda nacional, com ou sem Valor Declarado, postada na Zona Franca de Manaus e municípios de fronteira com outros países, deve ser postada aberta para que se comprove o atendimento às exigências da legislação nacional, normas e regulamentos das autoridades competentes, especialmente da Receita Federal.

7.18 As orientações para postagem de encomenda com restrições estão disponíveis no portal dos CORREIOS.

7.19 As informações sobre proibições e restrições estão disponíveis no portal dos CORREIOS.

#### *RECUSA DE ENCOMENDAS*

7.20 Não são aceitas e nem entregues encomendas com peso, dimensões, volume, formato, endereçamento, franqueamento ou acondicionamento em desacordo com as

normas regulamentares, previstas em convenções e acordos internacionais aprovados pelo Brasil.

7.21 Não são aceitas encomendas cujas indicações de endereçamento não permitam assegurar a correta entrega da encomenda ao DESTINATÁRIO ou com o código de rastreamento ilegível, com danos em quaisquer campos que impeçam a compreensão ou leitura ótica.

#### *CONFORMIDADE DE CONTEÚDO*

7.22 Sempre que necessário, os CORREIOS se reservam o direito de proceder à abertura da encomenda e à verificação do seu conteúdo.

7.23 O REMETENTE será convidado a estar presente no momento da abertura, que poderá designar o DESTINATÁRIO ou preposto legal.

7.24 A constatação, em qualquer dependência dos CORREIOS, de encomenda contendo objetos proibidos determina sua apreensão.

7.25 Equipara-se a objeto proibido aquele que não segue as exigências de lei, norma ou regulamento vigentes, assim como aquele que não cumpre as exigências para aceitação da postagem.

7.26 Os CORREIOS podem, a critério da autoridade competente ou por força de lei, confiscar, destruir, refugar ou encaminhar para local designado o material apreendido, sendo o REMETENTE devidamente informado.

7.26.1 Não caberá qualquer indenização ao REMETENTE ou ao DESTINATÁRIO quando a prestação do serviço sofrer ato de autoridade competente.

7.27 O REMETENTE de encomenda nacional, o detentor do contrato e seus autorizados são responsáveis por dano causado a pessoas, bens, equipamentos e materiais dos CORREIOS ou a outros objetos postais em virtude da inobservância dos dispositivos legais e regulamentares.

## **8 FRANQUEAMENTO**

8.1 Entende-se por franqueamento o valor a ser pago pela prestação do serviço de entrega da encomenda ao DESTINATÁRIO.

8.2 O franqueamento é pago à vista ou a faturar.

8.2.1 O franqueamento do serviço de encomenda para REMETENTE sem contrato deve ser feito à vista, por uma das formas de pagamento disponíveis na unidade de atendimento.

8.2.2 Para REMETENTE detentor de contrato, estão disponíveis o franqueamento nas modalidades à vista ou a faturar.

8.3 A apresentação da encomenda postada na modalidade a faturar deve seguir as instruções operacionais definidas pelos CORREIOS.



8.4 A forma de tratamento do serviço é identificada pelo símbolo de encaminhamento e pelo código de rastreamento conforme *layout* definido pelos CORREIOS.

## **9 VALOR DECLARADO**

9.1 A declaração de valor deve obedecer aos limites definidos para cada serviço de encomenda.

9.1.1 A encomenda nacional que apresentar indícios de conter valor não declarado, nos casos em que é obrigatória a declaração de valor, será retida e aberta, na presença do REMETENTE ou do DESTINATÁRIO ou dos respectivos representantes legais.

9.1.2 Quando houver omissão de declaração de valor em encomenda sujeita a essa exigência, será aplicada multa, conforme legislação postal em vigor.

9.1.3 A entrega da encomenda retida será efetuada mediante o pagamento do valor estabelecido na tarifa postal vigente.

9.1.4 Quando não houver concordância quanto ao pagamento da multa, por quem de direito, a encomenda será tratado como refugo.

## **10 POSTAGEM, PRAZOS E PROCEDIMENTOS DE ENTREGA**

10.1 Postagem consiste no ato de o REMETENTE confiar a encomenda aos CORREIOS em qualquer unidade de atendimento ou captação, própria ou terceirizada.

10.1.1 No momento da postagem serão conferidos os dados de endereçamento, do serviço e as condições de aceitação.

10.1.2 Será solicitado ao REMETENTE corrigir as divergências verificadas, sendo recusada a encomenda que não possa ter seus dados alterados no ato da postagem.

10.1.3 A correção das divergências de peso e dimensões será realizada pelos CORREIOS, no ato da postagem, com prevalência de sua aferição.

10.1.4 A indicação da unidade de franqueamento define o local de postagem da encomenda.

10.1.5 A encomenda será considerada postada após o franqueamento em uma unidade de atendimento ou de captação.

10.1.6 A encomenda coletada pelos CORREIOS será considerada postada após o franqueamento em uma unidade de atendimento ou de captação.

### **HORÁRIO LIMITE DE POSTAGEM**

10.1.7 Cada unidade de atendimento ou captação possui hora limite de postagem para encaminhamento no mesmo dia.



10.1.8 Poderá haver hora limite de postagem definida para determinados serviços.

10.2 A encomenda postada depois da hora limite recebe indicação de “depois do horário” (DH) com acréscimo de 1 (um) dia útil ao prazo previsto para a entrega.

#### *PRAZO DE ENTREGA*

10.3 O prazo de entrega é calculado em dias úteis, imediatamente subsequente ao da postagem até a data da 1ª tentativa de entrega.

10.4 A entrega ocorrerá em dias úteis de segunda a sexta-feira e em horário comercial.

10.5 Sábados, domingos e feriados não são considerados como dia útil nem para postagem, nem para entrega.

10.6 Serviços com horário limite de entrega têm contagem de prazo específica, obedecendo às características de cada serviço de encomenda.

10.7 Para os serviços SEDEX 10 e SEDEX 12, o sábado é considerado dia útil para entrega, bem como para postagem.

10.7.1 Os serviços SEDEX 10 e SEDEX 12 são entregues no dia útil seguinte ao da postagem, até o limite de horário definido para cada serviço.

10.7.2 O serviço SEDEX Hoje é entregue no mesmo dia da postagem.

10.8 A critério dos CORREIOS, pode haver postagem e entrega aos sábados, domingos e feriados, sem que esses dias sejam considerados para efeito de contagem de prazo previsto de entrega.

10.9 O prazo previsto de entrega do serviço Logística Reversa é o mesmo do serviço de encomenda utilizado.

10.10 Ao prazo previsto de entrega do serviço Grandes Formatos, serão acrescidos três dias úteis para o PAC e dois dias úteis para o SEDEX.

10.11 Nos casos de entrega interna, o prazo de entrega é considerado quando da disponibilização da encomenda ao DESTINATÁRIO em unidade habilitada.

10.12 Serão acrescidos até três dias úteis aos prazos previstos de entrega no período compreendido entre o início da campanha promocional *Black Friday* e o último dia de dezembro.

#### *ENTREGA DOMICILIAR*

10.13 Nas localidades com entrega domiciliar, os CORREIOS procedem a entrega da encomenda no endereço indicado como DESTINATÁRIO.

10.14 A encomenda é entregue, mediante recibo, a qualquer pessoa que se apresente no endereço indicado e que seja capaz de recebê-la.

10.15 Em nenhuma hipótese a encomenda pode ser aberta antes de recebida, seja pelo DESTINATÁRIO, seja por quem receba em seu nome.

10.16 Quando o endereço do DESTINATÁRIO pertencer a edifícios ou condomínios, repartição pública ou qualquer outra organização coletiva que possua portaria central ou guichê de protocolo, a encomenda será entregue aos responsáveis tais como administradores, gerentes, porteiros, zeladores ou empregados credenciados, no andar térreo ou em local designado para recebê-las.

10.17 A responsabilidade dos CORREIOS sobre a encomenda cessa quando da entrega em local designado no endereço do DESTINATÁRIO.

10.18 A encomenda com o serviço adicional de Mão Própria (MP) será entregue exclusivamente a um dos DESTINATÁRIOS descritos no rótulo de endereçamento.

#### *ENTREGA EM UNIDADES DOS CORREIOS*

10.19 A encomenda será disponibilizada para retirada pelo DESTINATÁRIO em unidades dos CORREIOS habilitadas para realizar a entrega interna.

10.20 A encomenda será entregue ao DESTINATÁRIO, mediante apresentação de documento de identificação.

10.21 A encomenda poderá ser entregue a terceiro expressamente autorizado pelo DESTINATÁRIO mediante autorização de recebimento e cópia do documento de identificação do DESTINATÁRIO, quando pessoa física, ou autorização com informação do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ, quando pessoa jurídica.

10.22 O aviso de chegada será emitido e entregue no endereço do DESTINATÁRIO após a disponibilização da encomenda para entrega na unidade habilitada, exceto quando a encomenda estiver sido enviada com serviço adicional de Posta Restante Pedida, Clique e Retire ou destinada a Caixa Postal.

10.22.1 A entrega interna ocorrerá dentro do prazo quando a encomenda for disponibilizada ao DESTINATÁRIO na data de entrega prevista.

10.23 A encomenda destinada a Caixa Postal, a Posta Restante Pedida ou com a opção pelo Clique e Retire, permanece disponível para entrega interna no prazo definido para o serviço utilizado.

10.23.1 Sempre ocorrerá entrega interna quando a encomenda exigir contra pagamento por parte do DESTINATÁRIO ou quando enviada pelo serviço de Logística Reversa com entrega simultânea em agência.

10.24 A encomenda recondicionada ou acompanhada de Auto de Irregularidade (AI) ou Termo de Constatação (TC) será encaminhada para entrega interna.

10.24.1 Na entrega interna, antes do recebimento, o DESTINATÁRIO poderá conferir o conteúdo da encomenda apresentada com Auto de Irregularidade (AI) ou termo de constatação (TC).

10.24.2 A conferência do conteúdo da encomenda, antes da entrega, poderá ser realizada pelo DESTINATÁRIO ou seu representante legal, assistido por empregados dos CORREIOS e em uma de suas unidades de atendimento.

10.24.3 Sendo constatada falta ou avaria de parte do conteúdo, o DESTINATÁRIO poderá recusar a encomenda ou recebê-la parcialmente.

10.24.4 Somente será procedente a reclamação da encomenda recebida parcialmente se for lavrado auto de irregularidade (AI) no momento do recebimento.

10.25 O conteúdo faltante deverá ser passível de verificação inquestionável por parte dos CORREIOS.

10.26 Onde não houver viabilidade operacional, nas áreas rurais ou em áreas com restrição para entrega domiciliar, a encomenda é disponibilizada para entrega interna no prazo definido para cada serviço de encomenda.

#### *SUSPENSÃO DE ENTREGA DE ENCOMENDA A PEDIDO DO REMETENTE*

10.27 Funcionalidade que permite ao REMETENTE solicitar a suspensão da entrega da encomenda ao DESTINATÁRIO.

10.27.1 Disponível para os serviços SEDEX e PAC, sem cobrança adicional.

10.27.2 Nas postagens na modalidade a faturar, somente o detentor do contrato ou pessoa por ele autorizada.

10.27.3 A solicitação de suspensão de entrega só será aceita para encomenda que possua evento de postagem no sistema de rastreamento dos CORREIOS.

10.28 A efetividade da suspensão está condicionada à viabilidade dos CORREIOS.

10.29 Não será aceito cancelamento da solicitação de suspensão de entrega de encomenda.

#### *TENTATIVAS DE ENTREGA E DEVOLUÇÃO*

10.30 Tentativa de entrega consiste no comparecimento do empregado dos CORREIOS no endereço do DESTINATÁRIO, com a encomenda a ser entregue.

10.31 De acordo com o serviço de encomenda, são efetuadas até três tentativas de entrega, em dias úteis consecutivos.

10.32 As três tentativas de entrega do serviço SEDEX Hoje são realizadas, respectivamente, até as 18h do dia da postagem, até as 10h e até as 18h do dia útil seguinte ao da postagem.

10.32.1 As três tentativas de entrega do serviço SEDEX 10 são realizadas, respectivamente, até as 10 horas dia útil seguinte ao da postagem, até as 18h desse mesmo dia e até as 10h do segundo dia útil ao da postagem.

10.32.2 As três tentativas de entrega do serviço SEDEX 12 são realizadas, respectivamente, até as 12h do dia útil seguinte ao da postagem, até as 18h desse mesmo dia e até as 12h do segundo dia útil ao da postagem.

10.32.3 As três tentativas de entrega da encomenda SEDEX são realizadas em dias úteis consecutivos e em horário comercial.

10.32.4 As duas tentativas de entrega da encomenda PAC são realizadas em dias úteis consecutivos e em horário comercial.

10.32.5 Para cada tentativa de entrega frustrada, os CORREIOS deixarão o respectivo aviso de tentativa de entrega no endereço do DESTINATÁRIO.

10.32.6 Quando frustradas todas as tentativas de entrega previstas, a encomenda será encaminhada para entrega interna na unidade habilitada mais próxima do endereço do DESTINATÁRIO, mediante emissão de aviso.

10.32.7 Frustradas as tentativas de entrega previstas para os serviços SEDEX Hoje, SEDEX 10, SEDEX 12 e para o serviço de Grandes Formatos, as encomendas são encaminhadas para devolução ao REMETENTE.

10.33 Os CORREIOS usarão todos os recursos disponíveis e farão todo o esforço razoável para entregar a encomenda no prazo previsto.

10.33.1 Não haverá entrega de encomenda com serviço adicional Grandes Formatos em Caixa Postal, Posta Restante Pedida, Clique e Retire ou destinada à área com restrição de entrega.

10.34 A recusa de recebimento da encomenda por parte do DESTINATÁRIO implica na devolução imediata ao REMETENTE.

## **11 ÁREAS COM RESTRIÇÃO DE ENTREGA**

11.1 Em atendimento ao inciso III, Artigo 8º da portaria número 6.202/2015 do Ministério das Comunicações, nas áreas de restrição de entrega domiciliar, os CORREIOS podem adotar medidas defensivas para garantir a entrega ao DESTINATÁRIO com integridade física de seus empregados e prestadores de serviço, assim como de seus bens.

11.1.1 Havendo necessidade, por critérios estabelecidos pelos CORREIOS, pode haver supressão da entrega domiciliar nas áreas com restrição de entrega, sendo, nesse caso, a encomenda encaminhada para entrega interna.

11.1.2 As áreas com restrição de entrega domiciliar são informadas no portal e nos sistemas corporativos dos CORREIOS.

## **12 PRAZO DE GUARDA**

12.1 A encomenda destinada a Caixa Postal permanece disponível para retirada pelo DESTINATÁRIO por trinta dias corridos, sendo devolvida ao REMETENTE após este prazo.

12.2 A encomenda com o serviço adicional de Posta Restante Pedida, Clique e Retire ou encaminhada para entrega interna após frustradas todas as tentativas, permanece disponível para retirada pelo DESTINATÁRIO por sete dias corridos, sendo devolvida ao REMETENTE após este prazo.

12.3 No caso de devolução ao REMETENTE, quando a entrega for interna, a encomenda permanece disponível para retirada na unidade dos CORREIOS habilitada por sete dias corridos e quando endereçada à Caixa Postal por vinte dias corridos.

12.3.1 Caso o REMETENTE não retire a encomenda no prazo definido, a encomenda permanecerá armazenada em área remota dos CORREIOS por cento e vinte dias corridos. Cumprido este prazo, a encomenda é encaminhada para refugo.

### **13 RECLAMAÇÃO**

13.1 Reclamação é a manifestação que deve ser registrada para acusar falta, vício ou defeito na prestação do serviço de entrega de cada encomenda afetada.

13.2 O REMETENTE, o DESTINATÁRIO ou seus representantes legais podem formalizar uma manifestação relativa aos serviços de encomendas por meio do portal dos CORREIOS na internet ou da Central de Atendimento dos CORREIOS.

13.2.1 Reclamação relativa a encomenda postada na modalidade a faturar deve, preferencialmente, ser registradas pelo detentor do contrato, podendo a não observância desse item, causar demora na apuração.

13.3 As informações sobre motivos de registro de manifestação, prazos para registro e resposta estão dispostas no Termo de Uso do Sistema Fale Conosco no portal dos CORREIOS.

### **14 PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO**

14.1 A reclamação relacionada à não entrega de encomenda ou à desconformidade do serviço prestado, quando procedente, pode ensejar ressarcimento proporcional ao vício de qualidade.

14.2 Os CORREIOS não se responsabilizam por danos ocultos, danos decorrentes de mal acondicionamento ou danificados por seus próprios componentes elétricos, magnéticos, gravações eletrônicas, fotográficas ou de filmagens, dentre outros.

14.3 São passíveis de ressarcimento o extravio e a avaria e de devolução dos valores pagos a título de postagem a entrega com atraso, proporcional ou total, conforme o caso.

14.4 Em decorrência do artigo 11 da Lei 6.538/78, a indenização é paga ao REMETENTE, que é o detentor dos direitos sobre a encomenda até a entrega ao DESTINATÁRIO.

14.4.1 Caso haja expressa autorização do REMETENTE a indenização pode ser paga ao DESTINATÁRIO.

14.4.2 Quando a encomenda for postada na modalidade a faturar, o pagamento de indenização é realizado ao detentor do contrato ou a quem ele expressamente determinar ou por meio de ajuste em fatura.

14.4.3 Sinistro ou delito praticado contra a operação postal capaz de inviabilizar a entrega íntegra da encomenda pode ensejar o pagamento da indenização automática ou do

valor declarado, se houver, além da devolução dos valores pagos a título de postagem e dos serviços adicionais, exceto *ad valorem* e embalagem, pela proporcionalidade do dano causado à encomenda.

14.4.4 O pagamento de indenização ao titular da reclamação encerra a prestação do serviço de encomenda.

14.5 Não haverá tentativa de entrega de encomenda indenizada ao DESTINATÁRIO.

14.6 Quando os CORREIOS recuperarem encomenda após a confirmação de ocorrência de sinistro ou delito praticado contra a operação postal, proceder-se-á a devolução da encomenda e dos valores pagos a título de postagem ao REMETENTE ou ao detentor do contrato.

14.7 A entrega da encomenda em local distinto do endereço do DESTINATÁRIO, quando decorrente de erro operacional irreparável, pode ensejar o pagamento da indenização automática ou do valor declarado, se houver e a devolução dos valores pagos a título de postagem, exceto *ad valorem*.

14.8 Os CORREIOS não se responsabilizam e não concedem indenizações para encomenda entregue com atraso, danificada ou extraviada em decorrência de situações de natureza fortuita ou de força maior, tais como tempestades, inundações, queda de barreiras, fechamento de aeroportos, queda de aeronaves, terremotos, ciclones, greves, atos ou omissões de autoridades públicas.

14.9 Não haverá indenização acima do valor declarado, respeitados os limites para cada serviço.

14.10 Não serão acatadas solicitações de indenização por atraso nem haverá devolução de valores por serviços não prestados para a encomenda cuja suspensão da entrega tenha sido solicitada pelo REMETENTE ou detentor do contrato.

14.10.1 Não haverá qualquer tipo de indenização pelo motivo de suspensão de entrega solicitada e não realizada, pois a sua efetividade depende de viabilidade dos CORREIOS.

14.11 As formas de pagamento de indenização constam do Termo de Uso do Sistema Fale Conosco no portal dos CORREIOS.

14.12 Os CORREIOS não se responsabilizam por danos ocultos ou mal funcionamento do conteúdo da encomenda.

#### ATRASO

14.13 Atraso consiste quando a entrega, primeira tentativa de entrega ou disponibilização da encomenda para retirada tenha ocorrido após o prazo estabelecido, sem causa justificável.

14.13.1 Não é considerado atraso no caso em que a encomenda for disponibilizada ao DESTINATÁRIO para entrega interna no prazo previsto.

14.13.2 Não serão aceitas reclamações por atraso após a primeira tentativa de entrega no prazo ou na devolução da encomenda ao REMETENTE.

14.13.3 Em caso de devolução de valores em decorrência de atraso na entrega, não haverá devolução de valores pagos por serviços adicionais ou embalagens.

14.14 Os CORREIOS não se responsabilizam e não concedem indenizações para atrasos decorrentes de endereçamento incorreto ou incompleto.

14.14.1 Não será considerado atraso a encomenda entregue depois do prazo previsto, nos casos de erro de endereçamento ou de inadequação do rótulo por parte do REMETENTE ou detentor do contrato, inconformidade de declaração de conteúdo ou retenção da encomenda por autoridade competente ou em caso fortuito ou de força maior.

14.15 Não será considerado atraso a encomenda destinada a localidade sem entrega domiciliar e encaminhada para entrega interna quando a encomenda for disponibilizada ao DESTINATÁRIO no prazo previsto.

14.16 Não será considerado atraso a entrega de encomenda fora do prazo em decorrência de sua retenção ou requisição para fiscalização por autoridades competentes, tais como a Receita Federal, Receita Estadual, Vigilância Sanitária ou autoridade ambiental.

14.17 Regras para indenização por atraso para os serviços:

a) SEDEX Hoje: 100% para entrega a partir das 19h. Devolução proporcional do valor pago pela postagem em 30% para entrega entre 18h16 e 18h59. Entrega realizada até às 18h15 não será indenizada.

b) SEDEX 10: 100% para entrega a partir das 11h. Devolução proporcional do valor pago pela postagem em 30% para entrega entre 10h16 e 10h59. Entrega realizada até as 10h15 não será indenizada.

c) SEDEX 12: 100% para entrega a partir das 13h. Devolução proporcional do valor pago pela postagem em 30% para entrega entre 12h16 e 12h59. Entrega realizada até as 12h15 não será indenizada.

d) SEDEX: devolução proporcional do valor pago pela postagem sendo 15% para entrega a partir do 6º dia útil da data prevista, 10% de quatro a cinco dias úteis e 5% quando o atraso for de um a três dias úteis.

e) PAC: devolução proporcional do valor pago pela postagem sendo 15% para entrega a partir do 11º dia útil da data prevista, 10% de seis a dez dias úteis e 5% quando o atraso for de um a cinco dias úteis.

#### AVARIA

14.18 Avaria consiste em danos visíveis causados à encomenda em decorrência do trâmite postal.

14.18.1 A encomenda cujo conteúdo foi acondicionado inadequadamente não é passível de indenização por avaria.



14.18.2 A indenização é proporcional à avaria causada pelos CORREIOS e pode ensejar o pagamento proporcional da indenização automática ou do valor declarado, se houver.

14.18.3 Nos casos de avaria total da encomenda, além da totalidade da indenização, serão devolvidos os valores pagos a título de postagem, exceto os serviços adicionais e embalagem.

14.19 É vedada a reclamação baseada em dano oculto.

#### EXTRAVIO

14.20 Extravio da encomenda consiste no desconhecimento de sua localização no fluxo postal, após transcorridas as apurações necessárias.

14.21 O extravio de encomenda enseja o pagamento da indenização automática ou do valor declarado, se houver, juntamente com a devolução dos valores pagos a título de postagem, exceto *ad valorem*.

14.21.1 Quando os CORREIOS localizarem a encomenda após a confirmação de seu extravio, proceder-se-á a devolução da encomenda e dos valores pagos a título de postagem ao REMETENTE ou detentor do contrato de prestação de serviços ou a quem ele expressamente autorizar ou por meio de ajuste em fatura.

14.22 A encomenda em devolução que não for entregue no endereço do REMETENTE, será considerada extraviada.

14.23 O valor da embalagem comporá os valores pagos a título de postagem quando adquirida no momento da postagem, com a respectiva discriminação no recibo.

#### SERVIÇOS ADICIONAIS NÃO PRESTADOS

14.24 A não prestação total ou parcial dos serviços adicionais solicitados no momento da postagem pode ensejar a devolução dos valores referentes a esses serviços ao beneficiário, seja o REMETENTE ou DESTINATÁRIO.

14.24.1 A não prestação do serviço adicional de mão própria (MP) ensejará a devolução dos valores pagos a título de postagem, exceto embalagem e *ad valorem*.

### 15 GERAÇÃO DE CÓDIGO DE RASTREAMENTO PARA TERCEIROS

15.1 A empresa que atua como intermediadora de comércio eletrônico ou que realiza atividades complementares à cadeia logística dos CORREIOS poderá emitir código de rastreamento e rótulo de endereçamento para terceiros, desde que haja prévia autorização dos CORREIOS.

15.1.1 É autorizada a geração de código de rastreamento e rótulo para seus autorizados, o detentor de contrato com os CORREIOS que atue como integrador entre atores do processo de venda no comércio, tais como *marketplace*, intermediador de pagamento, empresa fornecedora de soluções tecnológicas ou em atividades complementares à

cadeia logística de encomendas dos CORREIOS como manuseio, pré-postagem, gestão de estoque, coleta, agenciamento de carga e/ou postagem.

15.1.2 O detentor do contrato atuará como concentrador de encomendas e permitirá a utilização dos serviços vigentes em seu contrato para seus autorizados, inclusive serviços adicionais.

15.2 O detentor do contrato deverá:

15.2.1 Integrar seu sistema ao CORREIOS Web Services para utilização dos serviços, geração do código de rastreamento e rótulo de endereçamento, validação dos dados de cada encomenda e disponibilização da interface tecnológica aos seus autorizados para gestão dos envios de encomendas.

15.2.2 Orientar seus autorizados quanto às condições de aceitação para postagem de encomenda e suas restrições.

15.2.3 Responsabilizar-se, perante os CORREIOS e aos órgãos de fiscalização, por qualquer dano ou prejuízo decorrente da utilização indevida dos serviços de encomendas por seus autorizados.

15.2.4 Receber as reclamações relativas aos serviços de encomendas realizadas por seus autorizados e, se procedente, registrá-las por meio do portal ou Central de Atendimento dos CORREIOS.

15.2.5 Responsabilizar-se pelo ressarcimento aos seus autorizados dos valores relativos a indenizações pagas e pela restituição aos CORREIOS de valores devidamente corrigidos em decorrência de ações judiciais movidas por seus autorizados contra os CORREIOS.

15.2.6 Pagar, integralmente, a fatura emitida pelos CORREIOS.

15.3.6.1 A não quitação da fatura até a data do vencimento poderá ensejar a suspensão dos serviços para o detentor do contrato e seus autorizados, ou até a rescisão contratual.

15.2.7 Disponibilizar aos seus autorizados interface para cadastro, gestão de vendas, geração de código de rastreamento e rótulo de endereçamento.

15.2.8 Orientar seus autorizados que a geração do código de rastreamento, rótulo de endereçamento ou autorização de postagem deverá estar condicionada à venda de produto na página de vendas do *marketplace* ou na interface do detentor do contrato e que os dados deverão ser idênticos aos informados na confirmação da venda *online*.

15.3 Respeitados os limites e parâmetros estabelecidos pelos CORREIOS, o intermediador de comércio eletrônico poderá solicitar restrições para aceitação de limites de peso, dimensões e abrangência para aceitação ou recusa das encomendas pelos CORREIOS. A efetividade dessa verificação está condicionada à viabilidade dos CORREIOS.

15.4 O nome de domínio internet específico para o *site* deverá ser finalizado em “.br” e deverá estar registrado no Comitê Gestor da Internet no Brasil. O domínio pode estar registrado no CNPJ da detentor do contrato, da matriz, filial, empresa coligada ou controlada ou no CPF do proprietário ou sócio, condição verificável em: <http://whois.registro.br>.

## **16 SELO “ENTREGA GARANTIDA CORREIOS” E DE MARCAS DE PROPRIEDADE DOS CORREIOS**

16.1 A utilização de qualquer marca de propriedade dos CORREIOS está regulamentada pela Lei 9.279/96, pelas normas internas dos CORREIOS e pelo Termo de Uso do Selo Entrega Garantida e de Marcas de Propriedade dos CORREIOS.

16.2 É vedado o uso particular por parte do REMETENTE sem contrato de quaisquer marcas de propriedade dos CORREIOS.

16.3 Os CORREIOS, por iniciativa própria, a qualquer tempo, poderão autorizar, desautorizar ou proibir o uso de quaisquer marcas de sua propriedade por parte do REMETENTE detentor de contrato.

## **17 DISPOSIÇÕES GERAIS**

17.1 Os CORREIOS não se responsabilizam pelo conteúdo da encomenda, observado o disposto no item 7 deste Termo.

17.2 Os CORREIOS não se responsabilizam por lucros cessantes, prejuízos indiretos ou benefícios não realizados em decorrência da não conformidade da prestação dos serviços de encomendas.

17.3 Os procedimentos específicos dos serviços operacionalizados em teste ou em fase de extinção são regulados por termos próprios e disponibilizados a seus usuários específicos.

17.4 É vedada a comercialização dos serviços de encomendas dos CORREIOS.

17.5 É de responsabilidade do detentor do contrato, seus autorizados ou REMETENTE a correta utilização dos sistemas disponibilizados pelos CORREIOS.

17.6 Com vistas a facilitar a utilização dos serviços de encomendas, detalhamento das informações constantes do presente Termo podem ser consultadas no portal dos CORREIOS.

17.6.1 Informações complementares sobre os serviços de encomendas podem ser consultadas no portal dos CORREIOS.

17.6.2 O Termo de uso do Sistema Fale com os CORREIOS pode ser consultado no portal dos CORREIOS.

## **18 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

18.1 A prestação do serviço postal está regulamentada pela Lei 6.538/1978 de 22 de junho de 1978, sendo observado todos os tratados e convênios que o Brasil faça parte, além dos regulamentos específicos inerentes à atividade postal.

**19 ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

19.1 A aceitação da postagem da encomenda pelos CORREIOS pressupõe a observância das condições estabelecidas nesse Termo, e de todas as especificações e limites de cada serviço.

19.2 Possíveis conflitos entre as regras constantes do presente Termo de Condições de Prestação de Serviços de Encomendas Nacionais e os interesses do cliente serão dirimidos de acordo com a legislação brasileira, o Contrato de Prestação de Serviços e os Manuais de Normas internas dos CORREIOS, nessa ordem.