

---

## **TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO SEDEX**

### **1. SERVIÇO**

**SEDEX** é o serviço de remessa expressa de documentos e mercadorias.

1.1. O serviço SEDEX possui os seguintes serviços adicionais:

- a. **Aviso de Recebimento – AR:** serviço que possibilita a devolução de aviso contendo data de entrega e assinatura do recebedor da encomenda;
- b. **Mão Própria – MP:** serviço que garante a entrega da encomenda exclusivamente à pessoa indicada pelo remetente;
- c. **Seguro Complementar:** serviço que permite segurar encomendas em valores superiores aos da cobertura do Seguro Automático. O valor limite do seguro está definido na Tabela de Preços do serviço;
- d. **Disque Coleta:** serviço de coleta domiciliar não programada, solicitada eventualmente via internet ou via CAC – Central de Atendimento dos Correios. As localidades atendidas pelo serviço podem ser consultadas no site dos Correios;
- e. **Coleta com Frequência Programada:** serviço de coleta domiciliar, realizada em dias e horários previamente estabelecidos com as unidades operacionais de relacionamento do cliente e nas localidades que apresentam viabilidade operacional. Serviço oferecido exclusivamente aos clientes de contrato;
- f. **Devolução de Documento – DD:** serviço que permite o retorno de documento ou de via de nota fiscal, ao remetente, após a entrega do objeto. Serviço oferecido exclusivamente aos clientes de contrato;
- g. **Logística Reversa:** modalidade de remessa de encomendas em processo de pós-venda ou pósconsumo para entrega exclusivamente no endereço indicado pela contratante. Serviço oferecido exclusivamente aos clientes de contrato e prestado mediante as condições estabelecidas no Termo de Uso do Serviço Logística Reversa, disponível no site dos Correios.

### **2. POSTAGEM**

2.1. A postagem da encomenda poderá ser realizada de segunda-feira a sábado nas Agências de Correios ou de segunda a sexta-feira por meio da coleta domiciliar.

2.2. O horário limite de postagem para encaminhamento do objeto no mesmo dia varia de acordo com a localidade e a agência, devendo sempre ser confirmado na própria unidade de atendimento, no momento da postagem.

**TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO SEDEX**

2.3. Para remessas efetuadas após o horário limite de postagem da agência, o prazo previsto de entrega será acrescido em 1 (um) dia útil.

**3. ABRANGÊNCIA DO SERVIÇO**

O serviço SEDEX é prestado em todo o território nacional.

**4. LIMITES DE PESO E DIMENSÕES**

4.1. O peso máximo admitido para o serviço SEDEX é 30 kg.

4.2. As dimensões mínimas e máximas admitidas para o serviço SEDEX são:

ENVELOPE		CAIXA/PACOTE			ROLO		
Dimensões Mínimas	Maior Dimensão	Dimensões Mínimas	Dimensões Máximas		Dimensões Mínimas	Dimensões Máximas	
			Maior Dimensão	Comprimento + Largura + Altura		Maior Dimensão	Comprimento + 2 vezes o Diâmetro
16 cm x 11 cm	60 cm	16 cm x 11 cm x 2 cm	105 cm	200 cm	18 cm (*) 28 cm (**)	105 cm	200 cm

(\*) Comprimento

(\*\*) Comprimento + 2 vezes o Diâmetro

**5. CONDIÇÕES PARA ACEITAÇÃO DO OBJETO**

5.1. Todo objeto deverá ser acondicionado em embalagem que resista ao peso, à forma e à natureza do conteúdo, bem como as condições de transporte.

5.1.1. Os objetos deverão ser acondicionados de forma a não colocar em risco a integridade física dos operadores, os equipamentos postais e os demais objetos.

5.2. As indicações de endereçamento no objeto (nome, endereço e CEP), tanto do remetente quanto do destinatário, deverão estar legíveis, corretas e completas. Se possível, deverá ser indicado também um número de telefone para contato.

5.2.1. Não serão aceitos e nem entregues objetos cujas indicações de endereçamento não permitam assegurar a correta entrega da remessa ao destinatário.

5.3. A postagem de qualquer mercadoria sujeita à tributação, deverá ser acompanhada do respectivo documento fiscal, conforme estabelece a Legislação Tributária Brasileira.

---

**TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO SEDEX**

**5.3.1.** O documento fiscal relativo à mercadoria deverá ser acondicionado em envelope plástico transparente auto-adesivo fornecido pela ECT e afixado externamente à embalagem do objeto.

**5.3.2.** A obrigatoriedade de cumprimento da legislação tributária vigente é de inteira responsabilidade do REMETENTE.

**6. PROIBIÇÕES**

**6.1. Não** é aceito e nem entregue pelos Correios:

- a. Objeto com peso, dimensões, volume, formato, endereçamento, franqueamento ou acondicionamento em desacordo com as normas regulamentares ou com as previstas em convenções e acordos internacionais aprovados pelo Brasil;
- b. Objeto cujas indicações de endereçamento não permitam assegurar a correta entrega ao destinatário;
- c. Objeto com endereço, dizeres ou desenhos injuriosos, ameaçadores, ofensivos a moral ou ainda contrários a ordem pública ou aos interesses do País;
- d. Objeto cuja circulação no País, exportação ou importação, esteja proibida por ato de autoridade competente;
- e. Quaisquer bens ou produtos proibidos pela lei brasileira ou protegidos pela legislação ambiental;
- f. Conteúdo classificado como perigoso conforme especificados em normas nacionais para transporte aéreo ou terrestre;
- g. Armação de arma de fogo, munições e explosivos de qualquer natureza;
- h. Substância explosiva, radioativa, deteriorável, fétida, nauseante, corrosiva, nociva ou facilmente inflamável, cujo transporte ou manuseio constitua perigo ou possa danificar outro objeto;
- i. Cocaína, ópio, morfina, demais estupefacientes e outras substâncias de uso proibido;
- j. Cigarros e produtos similares (em todos os países);
- k. Animal vivo, exceto os admitidos em convenção internacional ratificada pelo Brasil;
- l. Planta viva;
- m. Animal morto;
- n. Ossos humanos ou de animais;
- o. Cinzas humanas ou de animais, exceto restos mortais humanos provenientes de incineração (cremação);

---

## **TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO SEDEX**

- p. Mercadorias com limite de Declaração de Valor superior ao previsto nas Tabelas de Preços dos Correios;
  - q. Moeda de valor corrente (a transferência de numerários só é admitida quando efetuada por meio do serviço Vale Postal).
- 6.2.** A infringência a qualquer um dos dispositivos tratados anteriormente acarretará a apreensão ou retenção do objeto, podendo este ser confiscado ou destruído por autoridade competente, não cabendo qualquer indenização ao cliente.
- 6.3.** O remetente de qualquer objeto postal é responsável pela danificação produzida em outro objeto em virtude de inobservância de dispositivos legais e regulamentares, desde que não tenha havido erro ou negligência por parte dos Correios.

### **7. PRAZOS DE ENTREGA**

- 7.1.** Os prazos de entrega poderão ser consultados nas Agências de Correios, no site [www.correios.com.br](http://www.correios.com.br) e na Central de Atendimento dos Correios – CAC.
- 7.2.** Serão classificadas como exceção, para efeito de contagem do prazo estabelecido para entrega, sem que isso seja caracterizado como descumprimento do prazo, as seguintes situações:
- a. Indicação incorreta ou incompleta, pelo REMETENTE, do endereço do DESTINATÁRIO, inclusive com relação ao CEP;
  - b. Retenção ou requisição do objeto para fiscalização por autoridades competentes (alfandegárias, ambientais, sanitárias, etc.);
  - c. Localização do DESTINATÁRIO em área não acessível, de forma permanente ou temporária, para a entrega;
  - d. Ocorrência de situação de natureza fortuita e de força maior, como terremoto, ciclone, tempestade, inundação, guerra, queda de aeronave, embargo, atos ou omissões de autoridades públicas, etc.;
  - e. Endereço do DESTINATÁRIO em área rural.

### **8. ENTREGA**

#### **8.1. Entrega Externa**

---

**TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO SEDEX**

- 8.1.1.** Nas localidades com entrega domiciliar, os objetos serão entregues no endereço do DESTINATÁRIO.
- 8.1.2.** O objeto será entregue, mediante recibo, a qualquer pessoa adulta, civilmente capaz, que se apresente no endereço indicado para recebê-lo.
- 8.1.3.** Caso o REMETENTE queira que o objeto seja entregue exclusivamente ao DESTINATÁRIO, deve contratar o serviço adicional de Mão Própria - MP, preferencialmente com Aviso de Recebimento - AR.
- 8.1.4.** Serão efetuadas até três tentativas de entrega no endereço do DESTINATÁRIO, em dias úteis consecutivos.
- 8.1.5.** Em cada tentativa de entrega, o carteiro deixará um aviso informando quando efetuará uma nova tentativa.
- 8.1.6.** Será caracterizada como tentativa de entrega o comparecimento do carteiro no endereço indicado pelo REMETENTE.
- 8.1.7.** Serão caracterizados como impossibilidade de entrega os seguintes motivos:
- Ausência do DESTINATÁRIO ou de qualquer pessoa apta para receber o objeto;
  - Mudança do DESTINATÁRIO do endereço indicado;
  - Recusa de recebimento pela pessoa apta a receber.
- 8.1.8.** Objetos destinados a edifícios comerciais ou residenciais com mais de um pavimento, condomínios, repartição pública ou qualquer outra estrutura de coletividade, serão entregues aos responsáveis no andar térreo ou na portaria (administradores, gerentes, porteiros, zeladores ou empregados), cessando assim a responsabilidade da ECT sobre a remessa.
- 8.1.9.** Caso não seja possível a entrega do objeto, após 3 (três) tentativas, será deixado um aviso comunicando que o objeto deverá ser retirado na Agência de Correios mais próxima do endereço do DESTINATÁRIO por um período de 7 (sete) dias corridos. Após este prazo o objeto será devolvido imediatamente ao REMETENTE.
- 8.2. Entrega Interna**
- 8.2.1.** Poderá ocorrer entrega na Agência de Correios mais próxima do endereço do DESTINATÁRIO, quando se tratar de:

---

## **TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO SEDEX**

- a. Objeto com entrega frustrada (após 3ª tentativa de entrega domiciliar);
- b. Objeto endereçado à área onde não exista unidade distribuidora;
- c. Objeto endereçado à área rural;
- d. Objeto endereçado à área de difícil acesso, proibida ou de risco ao carteiro.

### **8.3. Informação de Entrega**

**8.3.1.** O cliente poderá acompanhar o trâmite de sua remessa desde a postagem até a entrega, através do número de registro do objeto.

**8.3.2.** As informações referentes ao rastreamento do objeto poderão ser obtidas pelo site dos Correios ou pela Central de Atendimento dos Correios – CAC.

## **9. PRAZO DE GUARDA**

### **9.1. No destino:**

- a. Prazo de 7 (sete) dias corridos: objeto endereçado à Posta Restante Pedida ou nos casos citados no subitem 8.2.1.;
- b. Prazo de 30 (trinta) dias corridos: objeto endereçado à Caixa Postal.

### **9.2. Na devolução:**

Prazo de 20 (vinte) dias corridos: objeto devolvido ao remetente cujo endereço seja: Caixa Postal, Posta Restante Pedida ou nos casos citados no subitem 8.2.1..

## **10. DEVOLUÇÃO**

**10.1.** A devolução do objeto ao REMETENTE ocorrerá após o prazo de guarda estabelecido para o serviço, conforme indicado no subitem 9.1..

**10.2.** Não sendo possível a devolução do objeto, após 3 (três) tentativas de entrega domiciliar, será deixado no endereço do REMETENTE, um aviso comunicando que o objeto deverá ser retirado internamente na Agência de Correios, por um período de até 20 (vinte) dias corridos, contados a partir da data de emissão do aviso.

**TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO SEDEX**

**10.3.** Caso o objeto não seja procurado pelo REMETENTE no período citado no subitem anterior, será retido em local específico por um período de 120 (cento e vinte) dias. Após este prazo, será considerado como refugo e sua recuperação será inviável.

**11. RECLAMAÇÕES E INDENIZAÇÕES****11.1. Registro da Reclamação**

**11.1.1.** O cliente poderá formalizar uma reclamação, no site dos Correios ou na Central de Atendimento dos Correios – CAC, através da abertura de um Pedido de Informação – PI, pelos seguintes motivos:

- a. Encomenda entregue com atraso;
- b. Encomenda violada;
- c. Avaria parcial ou total do objeto;
- d. Encomenda extraviada;
- e. Encomenda devolvida indevidamente.

**11.1.2.** A abertura do PI permitirá identificar, corrigir ou reparar possíveis não-conformidades operacionais.

**11.1.3.** O PI poderá ser aberto a partir do 1º dia útil seguinte ao prazo previsto para a entrega da encomenda, até o prazo máximo de 90 dias corridos, contados a partir da data de postagem do objeto constante no respectivo recibo.

**11.1.4.** Após o prazo de 90 dias, os Correios considerarão o objeto como devidamente entregue e em perfeitas condições, não cabendo mais qualquer tipo de reclamação ou pedido de indenização por parte do REMETENTE ou do DESTINATÁRIO.

**11.2. Apuração da Reclamação**

**11.2.1.** Caracterizada a procedência da reclamação, será providenciada a indenização correspondente, de acordo com as informações registradas no Pedido de Informação – PI.

**11.2.2.** Os PIs para os casos indicados no subitem 11.1.1. serão apurados em 5 (cinco) dias úteis (objetos registrados nacionais), contados a partir do dia útil seguinte ao da apresentação da reclamação. Após encerramento da PI, o prazo para pagamento da indenização está previsto para 10 (dez) dias úteis.

**TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO SEDEX****11.3. Pagamento da Indenização****11.3.1. Por extravio ou avaria total:****a. Sem contratação de Seguro Complementar:**

Devolução do valor da remessa, dos serviços adicionais eventualmente adquiridos na postagem e do valor do Seguro Automático, vigentes na data de autorização do pagamento da indenização.

**b. Com contratação de Seguro Complementar:**

Devolução do valor da remessa, dos serviços adicionais eventualmente adquiridos na postagem e do Valor Declarado, exceto prêmio (Ad Valorem), vigentes na data de autorização do pagamento da indenização.

**11.3.2. Por avaria parcial:****a. Sem contratação de Seguro Complementar:**

Devolução do valor da remessa, dos serviços adicionais eventualmente adquiridos na postagem e da importância equivalente ao dano causado ou na proporção do peso faltante, correspondente à fração do Seguro Automático, vigentes na data de autorização do pagamento da indenização.

**b. Com contratação de Seguro Complementar:**

Devolução do valor da remessa, dos serviços adicionais eventualmente adquiridos na postagem e da importância equivalente ao dano causado ou na proporção do peso faltante, correspondente à fração do Valor Declarado, exceto prêmio (Ad Valorem), vigentes na data de autorização do pagamento da indenização.

**11.3.3. Por atraso na entrega:**

Devolução do valor pago na postagem da remessa. Os valores referentes aos serviços adicionais eventualmente adquiridos não serão devolvidos.

**11.3.4. Os valores relativos às indenizações serão pagos conforme a seguir:**

- a. Crédito em Conta Corrente:** para clientes pessoas físicas e jurídicas, com ou sem contrato, que indicarem uma agência e conta bancária no Pedido de Informação – PI;
- b. Crédito Contra Recibo via Banco do Brasil:** para clientes pessoas físicas, que não indicarem uma conta bancária no Pedido de Informação – PI;

**TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO SEDEX**

- c. **Crédito via Autorização de Pagamento:** para clientes pessoas físicas, residentes em localidades não atendidas pelo Banco do Brasil, e para Órgãos Públicos, por meio de Guia de Recolhimento Único – GRU.

**11.4. Responsabilidade sobre Indenizações****11.4.1. Os Correios não se responsabilizam e não concedem indenizações para:**

- a. Objeto entregue com atraso em função de endereçamento incorreto ou incompleto, que impossibilite a entrega ao DESTINATÁRIO ou a devolução ao REMETENTE;
- b. Objeto entregue com atraso, danificado ou extraviado em decorrência de situações de natureza fortuita e de força maior, tais como: tempestades, inundações, queda de barreiras, fechamento de aeroportos, queda de aeronaves, terremotos, ciclones, atos ou omissões de autoridades públicas, etc.;
- c. Objeto entregue com atraso em função de retenção ou requisição para fiscalização por autoridades competentes alfandegárias (Receita Federal ou Estadual), sanitárias (Vigilância Sanitária) ambientais, etc.;
- d. Objeto com dano de natureza elétrica, magnética, gravações eletrônicas, fotográficas ou de filmagens, que tenham perda ou avarias;
- e. Objeto não-entregue, após as tentativas de entrega previstas para a modalidade, em função de ausência ou da recusa de recebimento pelo DESTINATÁRIO.

**12. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 12.1.** Para os clientes sem contrato, os serviços serão prestados por meio do pagamento à vista, respeitadas as condições de aceitação de pagamento em uso nos Correios, que poderão ser consultadas nas Agências de Correios, no site dos Correios e na Central de Atendimento dos Correios – CAC.
- 12.2.** Para os clientes com contrato os serviços serão prestados por meio do pagamento a faturar.
- 12.3.** Para verificação do cumprimento da legislação fiscal, os objetos poderão ser retidos no tráfego postal, a qualquer momento, pelas autoridades competentes.

## **TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO SEDEX**

### **13. ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

A CONTRATANTE e os Correios aceitam as condições estipuladas neste TERMO no caso de qualquer conflito ou inconsistência com outra declaração verbal ou escrita existente entre as partes.

### **14. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

Se houver conflito entre as regras constantes no presente TERMO e os interesses do cliente, prevalecerão, respectivamente, em ordem de prioridade, o Contrato de Prestação de Serviços e as Normas internas da ECT.