

## TERMO DE CONDIÇÕES COMERCIAIS DO SERVIÇO EXPORTA FÁCIL +

### 1. OBJETO

1.1. Apresentar as condições para utilização do serviço Exporta Fácil +.

### 2. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

2.1. O EXPORTA FÁCIL + é uma solução de logística internacional, para o envio de remessas de grandes volumes para o exterior;

2.2. O processo produtivo do serviço se dará conforme a seguir:

2.2.1. Etapas realizadas de forma direta pelos CORREIOS:

- a) **Agenciamento:** consiste na intermediação entre o cliente e o operador logístico, durante todo o processo de prestação do serviço;
- b) **Consultoria:** consiste na orientação e suporte prestados ao cliente durante todo o processo de exportação e gestão da remessa;
- c) **Cotação:** consiste no levantamento de propostas de preços e prazos junto aos operadores logísticos, para operacionalização da remessa.

2.2.2. Etapas realizadas pelo operador logístico, com suporte e supervisão direta dos CORREIOS:

- a) **Seguro:** é de responsabilidade do cliente a contratação do seguro de carga. O operador logístico poderá apresentar proposta proveniente de empresa de seguro, caso solicitado pelo cliente;
- b) **Análise e Envio de Documentos:** consiste na avaliação dos documentos que acompanham a carga, na solicitação eventual de documentos adicionais e na emissão da documentação necessária para o processo de exportação e nacionalização da remessa no exterior;
- c) **Coleta:** consiste na coleta da carga, em local e data indicados pelo cliente;

- d) **Transporte local e internacional:** consiste no transporte da carga do local de coleta até o local de entrega;
- e) **Desembaraço na origem e no destino:** consiste na apresentação da carga à Receita Federal no Brasil e ao órgão aduaneiro no exterior, com vistas a permitir o desembaraço no Brasil e a nacionalização no país de destino;
- f) **Entrega:** consiste na entrega da remessa no local designado pelo cliente;
- g) **Devolução da remessa:** consiste na restituição da carga à origem;
- h) **Refugo das remessas não entregues:** a carga será destruída, caso ocorra problemas na alfândega ou na impossibilidade de entrega.

### **3. EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

3.1. Os CORREIOS atuarão como intermediário entre as partes, dando todo o suporte necessário à operacionalização do serviço;

3.2. Os CORREIOS disponibilizarão, sem ônus ao cliente, sistema corporativo para fins de gestão das remessas: cotação, informações de rastreamento, tramitação de informações e documentos, dentre outros, conforme orientação dos CORREIOS;

3.3. O serviço será prestado em dias úteis, em horário comercial;

#### **3.4. Processo de Cotação e Escolha da Proposta**

3.4.1. O cliente deverá solicitar a cotação, informando os dados da remessa, através do sistema disponibilizado pelos CORREIOS;

Nota: o cliente será contatado se necessária a retificação ou complementação dos dados informados.

3.4.2. Os CORREIOS publicarão a demanda de cotação, junto aos operadores logísticos, em até 1 (um) dia útil, contado do recebimento da solicitação;

3.4.3. Os operadores interessados em operacionalizar o serviço deverão disponibilizar as propostas de cotação, aos CORREIOS, em até 2 (dois) dias úteis, contados a partir da

data de publicação da demanda. Caso a remessa seja destinada aos países do Extremo Oriente e com os INCOTERMS DDU, DDP, DAP, DAT ou DPU, será considerado o prazo de 5 (cinco) dias úteis;

3.4.4. Após o recebimento das propostas, os CORREIOS as disponibilizarão, ao cliente, para escolha;

3.4.5. O cliente terá 1 (um) dia útil para escolher a proposta de cotação.

3.4.5.1. Caso o cliente não escolha a proposta de cotação dentro do prazo estipulado, as cotações apresentadas perderão a validade.

3.4.6. Escolhida a proposta, os dados do cliente e operador serão disponibilizados entre às partes.

### **3.5. Seguro**

3.5.1. Mediante solicitação do cliente, o operador logístico apresentará cotação de seguro, para fins de contratação. Contudo, é facultado ao cliente contratar outra seguradora de sua preferência;

3.5.2. Caso o seguro a ser contratado seja aquele ofertado pelo Operador Logístico poderá ser utilizado o sistema dos CORREIOS para a troca de documentos e efetivação de contrato entre as partes envolvidas. Os CORREIOS atuarão apenas como intermediador do processo.

### **3.6. Coleta**

3.6.1. O operador realizará a coleta da carga em local e data indicados pelo cliente;

3.6.2. Caso o cliente necessite alterar a data de coleta, poderá solicitar em até 2 (dois) dias úteis, contados da data prevista inicialmente na cotação e desde que não implique na alteração dos valores contratados;

3.6.2.1. Caso o operador não possa prestar o serviço em função da alteração, o envio da remessa será cancelado.

### **3.7. Rastreamento da Remessa**

3.7.1. A carga será rastreada de ponta a ponta. Todos os eventos serão disponibilizados através do sistema.

### **3.8. Desembaraço Aduaneiro**

3.8.1. Os custos com despachante estão inclusos nos valores cobrados pelos CORREIOS pela prestação do serviço;

3.8.2. O cliente receberá o número da Declaração Única de Exportação – DU-E em até 24 (vinte e quatro) horas corridas contadas da sua emissão, para fins de fechamento de câmbio;

3.8.3. Os impostos das remessas tributadas no Brasil, quando houver, deverão ser pagos pelo cliente diretamente ao operador logístico por meio de cobrança bancária;

3.8.4. Os impostos e os encargos tributados no exterior deverão ser pagos pelo cliente ou pelo importador da remessa por meio de cobrança bancária, conforme INCOTERM definido para venda;

3.8.5. Os CORREIOS consultarão o cliente quando o importador se recusar a pagar eventuais tributos de importação;

3.8.5.1. Caso o cliente não se posicione no prazo de até 5 (cinco) dias úteis a partir da consulta, ficam os CORREIOS autorizados a efetuar os procedimentos de abandono ou devolução da carga, com a incidência do respectivo ônus financeiro ao cliente;

3.8.6. O valor cobrado pelo abandono ou devolução será pago diretamente ao Operador Logístico por meio de cobrança bancária, sem lançamento na fatura dos Correios.

### **3.9. Devolução da Remessa**

3.9.1. O cliente poderá solicitar a devolução da remessa mediante nova Solicitação de Cotação;

3.9.1.1. O pagamento dos valores cobrados para a devolução de remessa ocorrerá diretamente para o Operador Logístico mediante cobrança bancária, sem lançamento na fatura dos Correios.

### **3.10. Nível de Serviço**

3.10.1. O nível de serviço tem como objetivo estabelecer a performance mínima de qualidade a ser observada pelos CORREIOS, com a previsão de incidência de ônus, caso não atendida;

3.10.2. O critério para avaliação da performance é a ocorrência de não-conformidades,

que serão apuradas pelos Correios, conforme descrito a seguir:

- a) Tem-se por não conformidade: extravio, roubo, avaria ou espólio total da remessa, coleta não efetuada em data definida por falha do operador e/ou dos Correios, atraso na geração de evento de rastreamento, atendimento fora do prazo (questionamentos efetuados pelos CORREIOS e/ou exportador ao operador logístico) e/ou atraso no prazo de entrega;
- b) As penalidades previstas são um percentual a ser descontado do valor total dos serviços prestados pelo operador logístico em uma determinada remessa e creditados na fatura do cliente a título de indenização;
- c) As não-conformidades poderão ser cumulativas para uma mesma remessa, à exceção dos casos de extravio, roubo, avaria ou espólio total.

3.10.3. A seguir, as penalidades que incidirão no caso de não-conformidades:

NÃO CONFORMIDADE	PENALIDADE
Coleta não efetuada na data definida	5%
Atraso na geração de evento	1% por evento, até o limite de 5%
Atendimento fora do prazo	0,5% por atendimento, até o limite de 3%
Espólio ou Avaria parcial, desde que não seja por caso fortuito ou força maior	15%
Extravio, Roubo, Espólio ou Avaria total, desde que não seja por caso fortuito ou força maior	90%

NÃO CONFORMIDADE - ATRASO NA ENTREGA (dias úteis)			PENALIDADE
Aéreo	Marítimo	Rodoviário	
Até 2	A partir de 11	2 a 5	10%
2 a 5	11 a 20	6 a 9	20%
a partir de 6	De 21 a 30	A partir de 10	30%

#### 4. OBRIGAÇÕES DOS CORREIOS

- 4.1. Observar todas as regras estabelecidas no presente Termo Comercial;
  - 4.2. Disponibilizar, ao cliente, todas as informações necessárias para a operacionalização do serviço, bem como o sistema corporativo, sem ônus, para a gestão das remessas;
  - 4.3. Manter sob sua guarda, pelo período de 5 (cinco) anos após cessar as obrigações de credenciamento, todos os documentos pertinentes às transações relacionadas à
- 03/11/23

prestação do serviço, disponibilizando-os, ao cliente, mediante solicitação prévia;

4.4. Informar, ao cliente, de imediato, quaisquer restrições ou dificuldades operacionais (eventuais, temporárias ou permanentes), que influenciem na qualidade do serviço, buscando a devida regularização;

4.5. Em caso fortuito ou de força maior, adotar as medidas necessárias para a operacionalização do serviço, comunicando, ao cliente, os procedimentos adotados;

Nota: As medidas adotadas no que tange aos subitens 4.4. e 4.5. não garantem a execução do serviço.

4.6. Os Correios após análise de solicitação formal do cliente poderão auxiliar no contato com a seguradora contratada para o resgate de prêmio, no caso de reclamações por perda, extravio ou dano da carga no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data da entrega da remessa.

## **5. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE**

5.1. Observar as regras estabelecidas no presente Termo Comercial;

5.2. Utilizar o sistema corporativo disponibilizado pelos CORREIOS para fins de gestão da postagem;

5.3. Apresentar as remessas acompanhadas dos respectivos documentos exigidos para exportação, bem como fornecer os eventualmente solicitados pelos CORREIOS e/ou operador logístico;

5.4. Sempre que necessário, contatar os CORREIOS para a retificação ou atualização de informações fornecidas durante o processo de cotação e operacionalização do serviço;

5.5. Contratar seguro para a exportação da carga;

5.6. Respeitar os prazos estabelecidos quando solicitadas eventuais regularizações na alfândega, disponibilização de documentos, resolução de pendências durante a operacionalização do serviço, tomada de decisão e/ou ação sob sua responsabilidade;

Nota: o atraso ou a falta de retorno poderá ensejar em cobrança adicional de armazenagem nos terminais alfandegários, devolução ou refugo da remessa, conforme o caso. O pagamento dos valores cobrados não será lançado em fatura, devendo o cliente efetuar o pagamento diretamente ao cobrador em meio específico.

5.7. Solicitar, aos CORREIOS, por escrito por meio do endereço eletrônico [exportafacilmais@correios.com.br](mailto:exportafacilmais@correios.com.br), o auxílio no contato com a seguradora para o resgate de prêmio, nos termos do subitem 4.6.

## **6. PREÇO E REAJUSTE**

6.1. Pela prestação dos serviços contratados, o cliente pagará:

6.2. Aos Correios:

a) Operacionalização do serviço Exporta Fácil +: conforme tabela de preços fornecida pelos CORREIOS;

6.3. Ao Operador Logístico:

b) Serviço Adicional Armazenagem, Devolução e/ou Refugo: preços informados pelo operador logístico, quando o fato ocorrer;

Nota: A armazenagem refere-se à estadia da remessa nos terminais portuários e aeroportuários (nacional ou internacional). Os custos do primeiro período de armazenagem (7 a 10 dias) estão inclusos nos valores cobrados pelos CORREIOS.

c) Tributos incidentes para exportação da remessa, de acordo com cobrança efetuada pelos órgãos aduaneiros, quando o fato ocorrer, observados os termos do subitem 3.8.3.;

d) Devolução da Remessa:

i. Caso a remessa ainda se encontre no Brasil, o valor cobrado limitar-se-á à 30% (trinta por cento) do valor referente à operacionalização da remessa;

ii. Caso a carga se encontre no exterior, será cobrado, montante referente a um novo processo de operacionalização, conforme estabelecido pelo operador.

6.4. Os preços estabelecidos para o serviço Exporta Fácil + têm sua vigência adstrita à respectiva tabela de preço;

6.5. O pagamento adicional pelo serviço de Armazenagem, bem como o de tributos ou refugo deverão ser realizados em até 72 (setenta e duas horas), contadas da solicitação dos CORREIOS;

6.6. Não há cobrança adicional pela intermediação dos CORREIOS no caso de pagamento de tributos, armazenagem ou refugo.

## **7. DISPOSIÇÕES GERAIS**

7.1. É expressamente proibido realizar alterações na ferramenta de propriedade dos CORREIOS, disponibilizada para gestão da remessa, bem como fornecê-las a terceiros;

7.2. A aceitação da postagem pelos CORREIOS pressupõe a observância das condições estabelecidas neste Termo;

7.3. O detentor do contrato poderá permitir que seus autorizados utilizem os produtos e serviços por ele contratado, ficando sob sua responsabilidade:

- a) Orientar quanto às regras de negócio do(s) serviço(s) por eles utilizado(s).
- b) Responder pelas ações perante aos CORREIOS e órgãos fiscalizadores por qualquer dano ou prejuízo decorrente da utilização indevida dos serviços;

7.4. A prestação dos serviços depende da viabilidade dos CORREIOS.