

## **TERMO DE CONDIÇÕES OPERACIONAIS**

### **1 OBJETO DO TERMO**

1.1 Apresentar as regras e condições operacionais para a prestação dos serviços dos CORREIOS.

1.2 Alguns serviços possuem condições particulares para a sua utilização e as orientações estão dispostas em documentos específicos ou no Guia de Orientação para utilização dos Serviços.

### **2 DEFINIÇÕES**

2.1 Conforme artigo 7º da Lei Postal nº 6.538/1978 constitui serviço postal o recebimento, expedição, transporte e entrega de objetos de correspondência, valores e encomendas, conforme definido em regulamento são objetos de correspondência: carta; cartão-postal; impresso; cecograma; pequena – encomenda, remessa e entrega de objetos com ou sem valor mercantil, relativo a valores. Constitui serviço postal relativo a encomendas a remessa e entrega de objetos, com ou sem valor mercantil, por via postal.

### **3 EMBALAGEM, ACONDICIONAMENTO E CONFORMIDADE DE CONTEÚDO**

3.1 O acondicionamento do conteúdo objeto postal é de responsabilidade do remetente.

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

3.3 O conteúdo deve ser acondicionado no interior do objeto postal 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.

3.4 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.

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

3.6 Para os serviços de correspondência, não será aceita a postagem de objetos de mensagens aglutinados e endereçados ao porteiro, zelador, síndico ou a qualquer outra pessoa, a fim de que estas efetuem a redistribuição aos respectivos destinatários.

3.7 Entende-se por aglutinação o envio de mais de um objeto, com destinatários diferentes, contidos em um mesmo envoltório.

3.8 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.

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

3.10 Os limites de dimensões e de peso poderão ser alterados de acordo com as condições operacionais dos CORREIOS.

#### *FECHAMENTO*

3.10.1 O remetente deve proceder o fechamento seguro para o envio do objeto postal.

3.10.2 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.

3.10.3 Fechamento inadequado, que apresente indícios de violação no trâmite, receberá o reforço adequado disponível de forma a garantir o devido fechamento.

#### *ENDEREÇAMENTO*

3.11 O objeto postal deve ser apresentado com rótulo de endereçamento do remetente e do destinatário corretos e completos, vedado o anonimato quando postado com código de rastreamento, apostos no sentido da maior dimensão da embalagem.

3.11.1 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.

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

3.11.3 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.

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

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

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

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

## APRESENTAÇÃO DE NOTA FISCAL

3.15 O cumprimento da legislação tributária vigente é de inteira responsabilidade do remetente.

3.15.1 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.

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

3.16 Para envio de encomenda com valor declarado (VD) não acompanhada de nota fiscal, o remetente

3.17 Deve discriminar, no Formulário de Declaração de Conteúdo, informações suficientes para identificar o que está sendo enviado.

3.18 Nos envios Internacionais de amostras, presentes, mercadorias ou outros, o remetente é o responsável pela apresentação, para encaminhamento junto da remessa, de todos os documentos necessários para desembarço alfandegário no Brasil e no país de destino, conforme lista abaixo:

a) Nota Fiscal ou "Declaração no Campo Informações para Alfândega" do AWB, a depender da natureza da operação e /ou valor declarado da remessa.

b) Fatura Comercial (*Commercial Invoice*);

c) Outros documentos exigidos pelas autoridades do Brasil ou do país de destino.

2.15.1 Cabe também ao remetente verificar as regras de aceitação do objeto postado junto à alfândega de destino.

## OBJETOS ACEITOS COM RESTRIÇÃO

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

3.20 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.

3.21 Para objetos de exportação em que for necessário registro em sistema aduaneiro, serão observadas as especificações de legislação dos órgãos gestores e anuentes do Comércio Exterior Brasileiro e as restrições dos operadores e autoridades de cada país de destino.

3.22 Para envio de amostra de material biológico humano ou animal exclusivamente recolhidas para fins de análise, pesquisa, investigação, diagnóstico, tratamento, transplante ou prevenção são aceitas encomendas nacionais somente na modalidade expressa, postadas sob contrato.

3.23 Somente será encaminhada encomenda contendo material biológico, quando estiver sendo permutado entre instituições/empresas como laboratórios, hospitais, clínicas, IML, e desde que esteja acondicionado e embalado em conformidade com os regulamentos vigentes quanto à conservação, identificação, classificação, embalagem, marcação, etiquetagem e documentação necessária para o transporte.

- a) Amostra de Material Biológico Isento;
- b) Amostra de Material Biológico enquadrado na Classe 6, Divisão 6.2, Categoria B, Atribuição ONU 3373;
- c) Dióxido de Carbono Sólido – CO<sub>2</sub> (Gelo Seco), Nitrogênio Líquido Refrigerado, Gelo Reciclável ou Gelo Comum, desde que utilizados como material refrigerante da amostra.

3.24 Para envio de produtos controlados pelo exército são aceitas encomendas nacionais somente na modalidade expressa, postadas sob contrato desde que estejam acondicionados e embalados em conformidade com os regulamentos vigentes.

3.25 É proibida a postagem de encomendas contendo:

- a) Explosivos, pólvoras e munições;
- b) Armas de fogo de uso restrito, exceto pistolas e revólveres;
- c) Armação e chassi de arma de fogo;
- d) Agentes de guerra química e seus insumos, e produtos químicos de interesse militar;
- e) Fogos de artifício e produtos pirotécnicos; e
- f) Armas de fogo e de pressão municionadas.

3.26 As orientações sobre proibições e restrições estão disponíveis no Portal dos CORREIOS.

#### CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

3.27 A utilização de alguns serviços depende de condições específicas para a sua contratação, como os citados a seguir:

- a) Correspondências e *Marketing* Direto;
- b) Mala Direta com inteligência de *geomarketing*;
- c) Malote;
- d) Material biológico;
- e) Produto controlado pelo exército;
- f) Líquidos.

3.28 O detentor de contrato deve seguir as orientações constantes no guia de orientação para utilização dos serviços e/ou ficha técnica.

3.29 A utilização da base de dados do DNE para Grandes Usuários é autorizada mediante aceite do Termo de Compromisso.

3.30 Mais informações sobre a utilização dos serviços podem ser consultadas no guia de orientação para utilização dos serviços no portal dos CORREIOS, nas agências ou com o representante comercial.

#### *RECUSA DE POSTAGEM*

3.31 Não são aceitos e nem entregues, objeto postal:

3.31.1 Com peso, dimensão, volume, formato, endereçamento, franqueamento ou acondicionamento em desacordo com as normas regulamentares, previstas em convenções e acordos internacionais aprovados pelo Brasil.

3.31.2 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.

3.31.3 Embalagem que 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.

#### *CONFORMIDADE DE CONTEÚDO*

3.32 Sempre que necessário, os CORREIOS se reservam o direito de proceder à abertura do objeto postal e à verificação do seu conteúdo.

3.33 O remetente será convidado a estar presente no momento da abertura, que poderá designar o destinatário ou preposto legal.

3.33.1 Exceto para os objetos postados como Mala Direta ou Impresso, cujo conteúdo poderá ser verificado a qualquer momento, sem a necessidade da presença do remetente ou do destinatário.

3.34 A constatação do objeto postal contendo objetos proibidos, em qualquer dependência dos CORREIOS, determina sua apreensão.

3.34.1 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.

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

3.35.1 Não caberá qualquer indenização ao remetente ou ao destinatário quando a prestação do serviço sofrer ato de autoridade competente.

#### *POSTAGEM*

3.36 Postagem consiste no ato de o remetente confiar o objeto postal aos CORREIOS em qualquer unidade de atendimento ou captação, própria ou terceirizada.

3.37 No momento da postagem serão conferidos os dados de endereçamento, do serviço e as condições de aceitação. Será solicitado ao remetente corrigir as divergências verificadas, sendo recusada a postagem, nos casos em que os dados não possam ser corrigidos.

3.37.1 A conferência e correção de eventuais divergências de peso, dimensões e formato será realizada pelos CORREIOS, após a postagem ou a qualquer tempo, com prevalência de sua aferição, sendo cabível a restituição de valores no caso de diferença entre o valor pago e o valor faturado.

3.38 A postagem ocorre somente após o franqueamento em uma unidade de atendimento ou de captação. A indicação da unidade de franqueamento define o local de postagem.

3.39 Não será aceita postagem de objeto postal para entrega contra pagamento de taxas postais pelo destinatário.

3.40 Poderão ser aceitos objetos de Carta, Serviços de Resposta e FAC com peso superior a 500 gramas, contudo, serão faturados como SEDEX e deverão atender os limites admitidos para o serviço SEDEX.

3.41 Os objetos de exportação deverão ser apresentados fechados, ficando o remetente responsável pela veracidade da declaração de conteúdo e do valor do objeto. O valor constante da Declaração de Conteúdo não poderá diferir do valor inscrito na Nota Fiscal anexa à remessa.

3.42 Para o Serviço Exporta Fácil Premium e alguns destinos do Serviço Exporta Fácil Expresso, não será aceita postagem de objeto cujo endereço do destinatário seja Caixa Postal.

3.42.1 Não devem ser incluídos nos objetos postados, quando for o caso, materiais relacionados no Artigo 13 da Lei nº 6.538, de 22/06/1978, e na Lista de Objetos Proibidos da União Postal Universal – UPU ou como especificado em normas nacionais ou internacionais para transporte aéreo ou terrestre.

3.43 A captação do Serviço Telegrama poderá ocorrer por meio dos canais: Internet (Sistema de Postagem Eletrônica – SPE e Mídia Eletrônica, balcão de agência ou por telefone.

3.43.1 Para telegrama internacional não há rastreamento e sua tarifação será em função da quantidade de palavras tarifadas e as palavras reais e possui tabela específica.

3.43.2 Para postagem com código de rastreamento, os CORREIOS oferecem ferramenta gratuita para o gerenciamento das postagens, integração *Web service* ou as faixas numéricas dos códigos de rastreamento e o leiaute que deve ser utilizado.

3.43.3 O detentor do contrato que permitir a utilização dos produtos e serviços vigentes inclusive serviços adicionais para seus autorizados, deve orientar quanto às condições de aceitação de cada serviço. As postagens deverão ocorrer mediante integração *Web service*, sendo sua responsabilidade:

- a) Garantir que as postagens ocorram mediante integração *Web service*;
- b) Orientar quanto às regras de aceitação para postagem de objetos;

c) Responder pelas ações perante os CORREIOS e aos órgãos de fiscalização, por qualquer dano ou prejuízo decorrente da utilização indevida dos produtos e serviços por seus autorizados.

3.43.4 Respeitados os limites e parâmetros estabelecidos pelos CORREIOS, o cliente detentor de contrato 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.

#### *REGISTRO NO PORTAL ÚNICO DE COMÉRCIO EXTERIOR (ENVIOS INTERNACIONAIS)*

3.44 No formulário de postagem dos Correios AWB, o remetente deve declarar se a remessa está ou não sujeita ao registro formal da exportação no Portal Único de Comércio Exterior, sendo o único responsável pela informação e sua adequação à legislação brasileira, estendendo essa responsabilidade aos custos e despesas decorrentes de quaisquer informações erradas.

3.45 O remetente também se responsabiliza pelo correto enquadramento das mercadorias na Classificação Fiscal de Mercadorias utilizada pela Secretaria da Receita Federal - NCM (Nomenclatura Comum do Mercosul).

3.46 No caso de necessidade de registro formal da exportação, o remetente poderá nomear os CORREIOS como seu representante. Os CORREIOS se responsabilizarão pela inscrição do número da Declaração no campo próprio do AWB e informarão ao remetente.

3.47 Caso o remetente providencie o registro, deve apor a numeração no campo próprio do AWB.

3.48 Quando o remetente nomear os CORREIOS como seu representante para efeitos de Registro no Portal Único de Comércio Exterior, estará autorizando os CORREIOS a preencherem em seu nome quaisquer documentos necessários para o cumprimento de leis e regulamentos aplicáveis, e a agir como seu agente para fins de alfândega e controle de exportação, sem, entretanto, haver qualquer responsabilidade dos CORREIOS, com relação às informações prestadas pelo remetente.

3.49 Estarão sujeitas ao registro no Portal Único de Comércio Exterior as remessas apresentadas pelo remetente contendo:

3.49.1 Mercadorias para venda, bagagem desacompanhada e exportação temporária, a qualquer valor.

3.49.2 Amostras ou Presentes com valor declarado acima de US\$ 1.000,00 (mil dólares dos Estados Unidos da América) ou o equivalente em outra moeda para os demais serviços.

#### *HORÁRIO LIMITE DE POSTAGEM*

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

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

3.52 Objeto postado 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*

3.53 O prazo é calculado em dias úteis, imediatamente subsequente ao da postagem até a data da 1ª tentativa de entrega para objeto postal com código de rastreamento.

3.54 Os prazos de entrega estão disponíveis para consulta no portal dos CORREIOS.

3.55 Para encomendas nacionais serão acrescidos até 02 (dois) dias úteis aos prazos previstos de entrega no período compreendido entre o início da campanha promocional Black Friday e o último dia de dezembro.

3.56 Os objetos internacionais estão sujeitos à retenção pelas autoridades aduaneiras ou governamentais para verificação de conteúdo ou aplicação de tributos de importação ou outros, de acordo com a legislação de cada país. Os atrasos decorrentes desse tipo específico de procedimento não foram considerados nos prazos divulgados.

#### *FISCALIZAÇÃO ALFANDEGÁRIA PARA OBJETOS INTERNACIONAIS*

3.57 Todos os objetos contidos em uma remessa serão apresentados pelos CORREIOS (ou por seus contratados) para fiscalização pelas autoridades alfandegárias brasileiras.

3.58 A seu critério e a qualquer tempo, as autoridades alfandegárias poderão abrir as remessas contendo mercadorias ou documentos para verificação do conteúdo, conforme legislação pertinente.

3.59 No destino, as remessas ficarão sujeitas às regras de fiscalização estabelecidas pelas leis e regulamentos do país de destino.

3.60 Para o Serviço Exporta Fácil Premium, os CORREIOS poderão realizar qualquer uma das seguintes atividades em nome do remetente de modo a fornecer seus serviços ao remetente: preencher e ajustar qualquer documento e ajustar os códigos de produtos ou serviços.

3.61 Os CORREIOS se reservam o direito de proceder, eventualmente, à abertura dos objetos recebidos, para fins de verificação e controle de seu conteúdo, na presença de representante legal do detentor de contrato ou do destinatário.

#### *TENTATIVAS DE ENTREGA E DEVOLUÇÃO*

3.62 Tentativa de entrega consiste no comparecimento do empregado dos CORREIOS no endereço do destinatário.

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

3.64 A recusa de recebimento da encomenda por parte do destinatário implica na devolução imediata ao remetente.



### *ENTREGA DOMICILIAR DE OBJETO POSTAL COM CÓDIGO DE RASTREAMENTO*

3.65 Nas localidades com entrega domiciliar, os CORREIOS procedem a entrega no endereço indicado como destinatário mediante recibo, a qualquer pessoa que se apresente no endereço indicado e que seja capaz de recebê-la.

3.66 Em nenhuma hipótese o objeto postal pode ser aberto antes de recebida, seja pelo destinatário, seja por quem receba em seu nome.

3.67 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, o objeto postal será entregue aos responsáveis tais como administradores, gerentes, porteiros, zeladores ou empregados credenciados, no andar térreo ou em local designado para recebê-las.

3.68 Quando postado com o serviço adicional de Mão Própria (MP), a entrega será exclusivamente a um dos destinatários descritos no rótulo de endereçamento ou ao seu representante legal ou credenciado.

A responsabilidade dos CORREIOS sobre o objeto postal cessa quando da entrega em local designado no endereço do destinatário.

### *ENTREGA EM UNIDADES DOS CORREIOS*

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

3.70 A encomenda será entregue ao destinatário, mediante apresentação de documento de identificação.

3.71 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.

3.72 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.

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

3.74 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.

3.75 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.

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

3.77 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).

3.78 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.

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

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

3.81 O conteúdo faltante deve ser passível de verificação inquestionável por parte dos CORREIOS.

3.82 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.

#### *ENTREGA NO VIZINHO*

3.83 Funcionalidade pelo qual o remetente autoriza a entrega da encomenda nacional em endereço vizinho ao endereço do destinatário.

3.84 A autorização de entrega no vizinho deve estar indicada expressamente no rótulo de endereçamento da encomenda, incluindo a identificação do endereço vizinho autorizado, conforme padrão especificado no Guia Técnico de Endereçamento.

3.85 Entende-se como endereço vizinho: o domicílio situado a duas casa à direita ou à esquerda ou imediatamente à frente do endereço do destinatário.

3.86 A autorização de Entrega no Vizinho está disponível para os serviços: SEDEX, SEDEX Hoje, SEDEX 10, SEDEX 12 e PAC.

3.87 Para encomendas com serviço adicional Entrega no Vizinho (EV), o rótulo de endereçamento deverá conter expressamente a informação "Entrega no Vizinho Autorizada", bem como a identificação do endereço vizinho autorizado, conforme padrão especificado no Guia Técnico de Endereçamento.

3.88 Consultar as instruções adicionais de endereçamento contidas no Guia Técnico de Endereçamento, disponível no portal dos CORREIOS.

#### *ENTREGA DOMICILIAR*

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

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

3.91 Quando expressamente autorizado pelo remetente no rótulo de endereçamento, o objeto poderá ser entregue mediante recibo a qualquer pessoa adulta, civilmente capaz, que se apresente no endereço vizinho indicado na autorização.

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

3.92 Funcionalidade que permite ao remetente solicitar a suspensão da entrega da encomenda nacional ao destinatário.

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

3.94 Disponível para os serviços Carta com código de rastreamento, SEDEX e PAC, sem cobrança adicional.

3.95 A solicitação de suspensão de entrega pode ser registrada por meio do portal CORREIOS, desde que o CPF/CNPJ do remetente tenha sido informado no momento da postagem ou pelo método Web Service se a pré-postagem foi gerada via integração com os CORREIOS.

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

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

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

#### *DISTRIBUIÇÃO DE OBJETOS INTERNACIONAIS*

3.99 . Todos os objetos serão transportados pelos CORREIOS (ou por seus contratados) até o país de destino.

3.100 No país de destino, os objetos serão distribuídos no endereço do destinatário, conforme indicado pelo remetente no próprio objeto e/ou AWB.

3.101 No caso de restrição de entrega no endereço do destinatário indicado pelo remetente no próprio objeto e/ou no AWB, o objeto será entregue conforme legislação do país de destino e/ou normas internas dos CORREIOS (ou por seus contratados).

3.102 Os objetos aceitos no endereço do destinatário serão considerados entregues em perfeitas condições.

#### *DEVOLUÇÃO DE OBJETOS INTERNACIONAIS*

3.103 Para casos de impossibilidade de entrega ao destinatário, o remetente deve indicar na AWB sua opção de autorizar os CORREIOS a proceder à devolução da remessa ou tratá-la como abandonada.

3.104 Caso solicite a devolução da remessa, o remetente fica ciente que lhe serão repassados os custos de devolução, a serem pagos quando da retirada das remessas na agência indicada em Aviso de Chegada.

3.105 Serão incluídas nos custos de devolução as despesas de transporte, despesas de armazenagem, outras taxas cobradas pelo correio de destino, despesas decorrentes da devolução em função de não aceitação dos Objetos Postais Internacionais por autoridade alfandegária, taxas aduaneiras, encargos governamentais e outras despesas atinentes.

#### *ÁREAS COM RESTRIÇÃO DE ENTREGA*

3.106 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.

3.106.1 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.

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

#### **4 PRAZO DE GUARDA**

4.1 Para os envios de exportação o prazo de guarda no exterior depende do serviço contratado e país de destino.

4.2 Para o prazo de guarda dos envios internacionais em devolução se aplicam os prazos nacionais.

4.3 A tabela de prazo de guarda de objetos nacionais está disponível no portal dos Correios.

#### **5 DISPOSIÇÕES GERAIS**

5.1 Os CORREIOS não se responsabilizam pelo conteúdo da remessa e nem por lucros cessantes, prejuízos indiretos ou benefícios não realizados em decorrência da não conformidade da prestação dos serviços.

5.2 Os procedimentos específicos dos serviços operacionalizados em teste ou em fase de extinção são regulados por Termos/Anexos próprios e disponibilizados a seus usuários específicos.

5.2.1 O remetente, 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.

5.2.2 A prestação dos serviços depende de viabilidade dos CORREIOS.

5.2.3 Informações complementares sobre os produtos e serviços podem ser consultadas no portal dos CORREIOS.

## **6 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

6.1 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.

## **7 ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

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

\*\*\*\*\*