

## **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 ENCOMENDA**

2.1 São serviços de encomendas:

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 dos serviços de encomendas estão vinculadas às condições operacionais de prestação do serviço para cada localidade, devendo ser consultadas previamente.

### **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 clientes com contrato, com frequência de coleta programada em dias e horários previamente estabelecidos e de acordo com a viabilidade operacional.

3.1.3 Disque Coleta: serviço adicional de coleta domiciliar solicitada via internet ou central de atendimento 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 clientes com contrato.

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

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 habilitada para retirada pelo DESTINATÁRIO.

3.1.9 Protocolo Postal (SPP): serviço adicional de protocolo de documento a distância, 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 indenização, 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
Devolução de Documento	X				X
Disque Coleta	X	X	X		X
Grandes Formatos					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 comercial e operacional 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 clientes com 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, por encomenda, 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 das localidades e de prestação de cada serviço.

5.1.1 Para o serviço adicional de Grandes Formatos, nos casos em que origem e destino estejam na mesma unidade da federação, admite-se encomenda com até 50 (cinquenta) quilogramas.

5.2 Admite-se encomendas em que, no mínimo, uma das dimensões seja de 11 centímetros e que a soma das três dimensões seja 29 centímetros.

5.2.1 Para encomendas tipo envelope, a soma mínima admitida é 27 centímetros.

5.3 Admite-se encomendas em que, no máximo, uma das dimensões seja de 105 centímetros e que a soma das três dimensões, 200 centímetros.

5.3.1 Para encomendas tipo envelope, a máxima dimensão admitida é de 60 centímetros.

5.3.2 Para o serviço adicional de Grandes Formatos, admite-se, no máximo, encomendas em que a maior dimensão seja 150 centímetros e que a soma das três dimensões, 300 centímetros.

## **6 PESO PARA DEFINIÇÃO DO PREÇO DO SERVIÇO**

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

6.1.1 Encomendas com peso volumétrico até dez quilogramas sempre são precificadas 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 encomendas tipo caixa deve considerar o comprimento, a largura e a altura (C x L x A).

6.3.3 A multiplicação das dimensões para encomendas tipo esfera deve considerar o diâmetro ao cubo (D x D x D).

6.3.4 A multiplicação das dimensões para encomendas tipo rolo ou cilindro deve considerar o quadrado do diâmetro e o comprimento (D x D x C).

6.3.5 Encomendas irregulares devem ser equiparadas à forma de uma caixa regular compatível, considerando as medidas complementares para o comprimento, a largura e a altura.

6.4 A precificação cúbica não é aplicada a objetos bidimensionais, tipo envelopes.

## **7 EMBALAGEM, ACONDICIONAMENTO DAS ENCOMENDAS 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 do conteúdo, bem como às condições de transporte e a adequação ao conteúdo enviado.

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 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.

7.5 Cuidados adicionais devem ser seguidos para o acondicionamento de encomenda contendo:

a) Metais preciosos: a embalagem deverá ser constituída de caixa resistente de metal, madeira com pelo menos um centímetro de espessura ou de sacos duplos sem costura. Caixas de madeira deverão ter suas arestas reforçadas com cantoneiras de metal.

b) Objetos de vidro ou outros objetos frágeis: a embalagem deve ser constituída de caixa resistente de metal, madeira ou papelão.

c) Líquidos ou corpos facilmente liquidificáveis: devem ser acondicionados em continentes colocados em recipientes hermeticamente fechados (garrafas, frascos, potes ou caixas), acondicionados em caixas resistentes de metal, madeira, plástico ou papel.

d) Corpos gordurosos dificilmente liquidificáveis tipo unguento, sabão mole ou resina: devem ser primeiramente contidos em embalagens de material suficientemente resistente

para impedir o escoamento do conteúdo e, então, acondicionados em caixas resistentes de metal, madeira, plástico ou papel.

e) Pós secos corantes: devem, obrigatoriamente, estar contidos em caixas resistentes de metal e acondicionadas em caixas de madeira ou papel ondulado, com preenchimento de serragem ou outra substância absorvente capaz de proteger o conteúdo das intempéries derivadas do transporte e de absorvê-lo, em caso de vazamento.

f) Pós secos não corantes: devem ser acondicionados em caixas resistentes de metal, madeira ou papel.

g) Objetos pontiagudos ou cortantes: devem ter as pontas e os gumes convenientemente resguardados antes de embalados.

#### *FECHAMENTO DA ENCOMENDA*

7.6 O REMETENTE deverá proceder o fechamento seguro das encomendas.

7.6.1 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.

7.6.2 Encomendas fechadas inadequadamente, que apresentem indícios de violação no trâmite postal, receberão o reforço adequado disponível de forma a garantir o devido fechamento.

#### *ENDEREÇAMENTO*

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

7.7.1 Os endereços devem estar no padrão estabelecido pelo Sistema de Endereçamento Brasileiro, composto de nome completo, 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.

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

7.7.3 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.

7.8 Não são aceitas encomendas cujas indicações de endereçamento claramente não permitam assegurar a correta entrega da encomenda ao DESTINATÁRIO.

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

7.10 O REMETENTE com contrato de prestação de serviços de encomendas deve acrescentar, também, o código de barras padronizado pelos CORREIOS.

7.11 Não são admitidas dobras, fita adesiva ou plástico sobre o rótulo de postagem ou sobre a etiqueta de registro.

7.12 Outras indicações ou insígnias operacionais de logística de entrega, tais como indicações de serviço, etiquetas de registro e códigos de barras devem ser sobrepostos pelo rótulo de endereçamento e pela etiqueta de registro no padrão estabelecido pelos CORREIOS.

7.13 É aceitável a composição dos rótulos de endereçamento e de etiqueta de registro em uma única impressão.

#### *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, 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 conteúdo enviado.

#### *OBJETOS ACEITOS COM RESTRIÇÃO*

7.16 Encomendas que contiverem restrição de postagem somente são aceitas se cumpridas todas as exigências dispostas em lei ou regulamento.

7.16.1 Encomendas contendo artigos de ouro, prata, platina, bronze, níquel ou qualquer outro metal de valor, cédulas e moedas fora de circulação, selos ou qualquer outra forma de franqueamento, joias e artigos preciosos ou qualquer papel representativo de valor ao portador, exceto ordem de pagamento à vista (cheque), são aceitos desde que a encomenda seja postada com valor declarado (VD).

7.16.2 Somente são aceitas ordens de pagamento à vista (cheques) nominais e completamente preenchidos, com valor declarado (VD) exatamente igual ao valor das ordens de pagamento à vista, observados os limites de declaração de valor.

7.16.3 Encomendas contendo entorpecentes e substâncias psicotrópicas somente são aceitas se autorizadas por lei ou enviadas para fins médicos ou científicos.

7.16.4 Abelhas, sanguessugas, bichos-da-seda, parasitas e predadores de insetos nocivos podem ser enviados, desde que destinados a instituições reconhecidas oficialmente e embalados em condições apropriadas, sob responsabilidade do REMETENTE.

7.16.5 São aceitas encomendas contendo armas de fogo, de pressão e simulacros (imitação), suas peças e acessórios, desde que acompanhadas da Guia de Tráfego expedida pela Diretoria de Fiscalização de Produtos Controlados – DFPC do Ministério da

Defesa, exclusivamente pelo serviço SEDEX, obrigatoriamente adicionado de aviso de recebimento (AR), de REMETENTES devidamente autorizados, que possuam contrato habilitado para a postagem desses conteúdos com os CORREIOS.

7.16.6 Amostras de material biológico humano ou animal podem ser enviados mediante celebração de contrato específico para a prestação do serviço com observância de todas as leis, normas e regulamentos pertinentes, inclusive relativas à operação postal.

7.16.7 As encomendas nacionais, com ou sem valor declarado, postadas na Zona Franca de Manaus e municípios de fronteira com outros países, devem ser postadas abertas para que se comprove o atendimento às exigências da legislação nacional, suas normas e regulamentos, das autoridades competentes, especialmente da Receita Federal.

#### *RECUSA DE ENCOMENDAS*

7.17 Não são aceitos e nem entregues:

- a) Encomendas 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) Quaisquer bens ou produtos proibidos pela lei brasileira ou protegidos pela legislação ambiental;
- c) Conteúdo classificado como perigoso conforme especificados em normas nacionais para transporte aéreo ou terrestre;
- d) Moeda de valor corrente;
- e) Substância explosiva, radioativa, deteriorável, fétida, nauseante, corrosiva, nociva, facilmente inflamável ou qualquer outra substância cujo manuseio ou transporte constitua perigo ou possa causar danos a pessoas, bens dos CORREIOS ou a outras encomendas;
- f) Animal vivo ou morto, suas partes, exceto se admitido pela legislação nacional;
- g) Planta viva;
- h) Entorpecente e substâncias psicotrópicas, salvo em se tratando de remessa legalmente autorizada;
- i) Objeto com endereço, dizeres ou desenho injuriosos, ameaçadores ou ofensivos à ordem pública ou aos interesses do país;
- j) Armação de arma de fogo, munições e explosivos de qualquer natureza;
- k) Cinzas humanas ou de animais, exceto restos mortais humanos provenientes de cremação;



l) Objetos cuja circulação no país, exportação ou importação, estejam proibidos por ato de autoridade competente.

#### CONFORMIDADE DE CONTEÚDO

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

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

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

7.21 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.

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

7.22 O REMETENTE de qualquer objeto postal é responsável pelo dano causado a pessoas, bens, equipamentos e materiais dos CORREIOS, ou a outros objetos postais em virtude de inobservância de dispositivos legais e regulamentares.

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

## 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 encomendas 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 com contrato, estão disponíveis o franqueamento à vista ou a faturar.

8.2.3 A apresentação das encomendas postadas a faturar deverão seguir as instruções operacionais definidas pelos CORREIOS.

8.3 O serviço é identificado pela etiqueta de registro e pelo rótulo de endereçamento padronizado, conforme as instruções operacionais dos CORREIOS.



## **9 VALOR DECLARADO**

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

9.1.1 O valor declarado não pode exceder o valor constante da nota fiscal, ou documento equivalente, do bem enviado.

9.1.2 É permitida a declaração de valor menor do que o que consta da nota fiscal ou documento equivalente, exceto para fítulo de pagamento ao portador ainda não utilizado, selo em circulação não obliterado, comprovante de franqueamento ou qualquer papel representativo de valor, aos quais somente são aceitos se a declaração de valor for o total exato do valor facial.

9.1.3 Os papéis em moeda estrangeira devem ser convertidos para moeda nacional ao câmbio vigente, conforme tabela divulgada pelos CORREIOS e então calculado o valor declarado (VD).

9.1.4 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.

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

9.1.6 A entrega da encomenda retida será efetuada mediante o pagamento do valor estabelecido para a multa indicada na tarifa postal.

9.1.7 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, de serviço e as condições de aceitação constantes deste termo.

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 feita pelos CORREIOS, no ato da postagem, com prevalência de sua aferição.

10.1.4 As encomendas são consideradas postadas após o franqueamento em uma unidade de atendimento ou de captação.

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

10.1.6 As encomendas coletadas pelos CORREIOS são consideradas postadas 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 As encomendas postadas depois da hora limite recebem indicação de “depois do horário” (DH).

#### *ENTREGA*

10.3 O prazo de entrega é contado a partir do dia útil seguinte ao da postagem.

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

10.4.1 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.

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

10.5 A entrega ocorre em dias úteis de segunda a sexta-feira e em horário comercial.

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

10.5.2 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.

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

10.7 O prazo para entrega de encomendas com o serviço adicional de Grandes Formatos é acrescido de três dias úteis em relação ao prazo do serviço utilizado.

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

10.9 Nos casos de entrega interna, o prazo de entrega é considerado quando da disponibilização da encomenda ao DESTINATÁRIO.

10.10 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, retenção da encomenda por autoridade competente ou em caso fortuito ou de força maior.

10.10.1 Também não será considerado em atraso a encomenda destinada a localidade sem entrega domiciliar encaminhada para entrega interna quando a encomenda for disponibilizada ao DESTINATÁRIO no prazo previsto.

10.11 Serão acrescidos dois dias úteis aos prazos previstos de entrega no período compreendido entre a última sexta-feira de novembro e o último dia de dezembro.

#### *ENTREGA DOMICILIAR*

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

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

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

10.15 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, as encomendas serão entregues aos responsáveis tais como administradores, gerentes, porteiros, zeladores ou empregados credenciados, no andar térreo ou em local designado para recebê-las.

10.16 A responsabilidade dos CORREIOS sobre as encomendas cessa quando da entrega em local designado no endereço do DESTINATÁRIO.

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

#### *ENTREGA INTERNA*

10.18 Uma vez que a encomenda seja disponibilizada para retirada, pelo DESTINATÁRIO, em unidades dos CORREIOS habilitadas, proceder-se-á a entrega interna.

10.19 As encomendas serão entregues ao DESTINATÁRIO, mediante apresentação de documento de identificação.

10.20 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 CNPJ, quando pessoa jurídica.

10.21 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.

10.21.1 A entrega interna ocorrerá no prazo quando a encomenda for disponibilizada ao DESTINATÁRIO na data de entrega prevista.

10.22 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 conforme o serviço.

10.22.1 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.

10.23 As encomendas recondiçionadas ou acompanhadas de Auto de Irregularidade (AI) ou Termo de Constatação (TC) serão encaminhadas para entrega interna.

10.23.1 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).

10.23.2 A conferência do conteúdo da encomenda, antes da entrega, poderá ser realizada pelo DESTINATÁRIO ou seu representante legal, desde que assistido pelos CORREIOS em uma de suas unidades de atendimento.

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

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

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

10.25 Onde não houver viabilidade operacional, nas áreas rurais ou em áreas com restrição para entrega domiciliar, as encomendas são disponibilizadas para entrega interna no prazo definido para cada serviço de encomenda.

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

10.26 Funcionalidade que permite, ao REMETENTE detentor do contrato ou CONTRATANTE, solicitar via integração tecnológica com Web Services dos CORREIOS, a suspensão da entrega da encomenda ao destinatário.

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

10.26.2 O comando de suspensão de entrega de encomenda só será aceito para encomenda que tenha sido pré-postada eletronicamente via Web Service e já tenha evento de postagem no sistema de rastreamento dos CORREIOS.

#### *TENTATIVAS DE ENTREGA E DEVOLUÇÃO*

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

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

10.29 Os CORREIOS usarão todos os recursos disponíveis e farão todo o esforço razoável para entregar as encomendas no prazo previsto.

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

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

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

10.30.3 As três tentativas de entrega das encomendas SEDEX são feitas em dias úteis consecutivos e em horário comercial.

10.30.4 As duas tentativas de entrega das encomendas PAC são feitas em horário comercial, de segunda a sexta-feira.

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

10.30.6 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 aviso de entrega interna.

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

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

10.30.9 A recusa de recebimento da encomenda por parte do DESTINATÁRIO implica a devolução imediata da encomenda 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, as encomendas encaminhadas para entrega interna.

11.1.2 As áreas com restrição de entrega domiciliar estão 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 7 (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 20 (vinte) dias corridos.

12.3.1 Caso o REMETENTE não retire a encomenda no prazo estipulado, a encomenda permanecerá armazenada em área remota por 120 (cento e vinte) dias corridos. Cumprido este prazo, a encomenda é encaminhada para refugo.

## **13 RECLAMAÇÃO**

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

13.2.1 Somente serão aceitas reclamações efetuadas até 90 (noventa) dias corridos, contados da data prevista para entrega da encomenda.

13.2.2 As reclamações relativas a encomendas postadas a faturar devem, preferencialmente, ser registradas pelo titular do contrato de prestação de serviços de encomendas, podendo a não observância desse item, causar demora na apuração.

13.3 O prazo para resposta a reclamações e manifestações é de até 5 (cinco) dias úteis, podendo haver dilatação desse prazo quando houver necessidade de tempo maior para a apuração.

## **14 PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO**

14.1 As reclamações relacionadas à não entrega de encomendas ou à desconformidade dos serviços prestados, quando procedentes, podem ensejar o pagamento de indenização proporcional ao vício de qualidade.

14.1.1 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.

14.2 Em decorrência de 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.

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

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

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

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

14.3 São passíveis de indenização 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.

14.3.1 Os CORREIOS não se responsabilizam por danos ocultos ou mal funcionamento do conteúdo das encomendas.

14.4 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.

14.4.1 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 detentor do contrato.

14.5 Os CORREIOS não se responsabilizam e não concedem indenizações para Encomendas entregues com atraso, danificadas ou extraviadas 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.

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

14.7 Não haverá qualquer tipo de indenização pelo motivo de suspensão de entrega solicitada e não realizada, pois a sua efetividade depende do status da encomenda no momento da solicitação.

14.8 As formas de pagamento de indenização constam do Termo de Uso do Sistema Fale Conosco.

#### ATRASO

14.9 Atraso consiste na entrega da encomenda ao DESTINATÁRIO após o prazo estabelecido, sem causa justificável.



14.9.1 A entrega de encomendas SEDEX Hoje, SEDEX 10 e SEDEX 12 com atraso implica na devolução de 100% dos valores pagos a título de postagem.

14.9.2 A entrega de encomendas SEDEX e PAC com atraso implica na devolução proporcional do valor pago a título de postagem, sendo de 10% quando o atraso for de 1 dia útil, 20% para 2 dias úteis e 30% para 3 dias ou mais.

14.9.3 Não é considerado atraso a entrega interna de encomenda disponibilizada ao DESTINATÁRIO no prazo previsto.

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

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

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

14.13 Não serão acatadas solicitações de indenização por atraso nem haverá devolução de valores por serviços não prestados para as encomendas cuja suspensão da entrega tenha sido solicitada, pelo REMETENTE detentor do contrato ou o CONTRATANTE.

14.14 Não é considerado atraso a entrega de encomendas 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.

#### AVARIA

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

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

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

14.15.3 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.

14.16 É vedada a reclamação baseada em dano oculto.

#### EXTRAVIO

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

14.18 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.

14.18.1 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.

14.19 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.

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

14.21 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*

14.22 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.

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

15.1 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.

15.2 É vedado o uso particular por parte dos REMETENTES sem contrato de quaisquer marcas de propriedade dos CORREIOS.

15.3 Os CORREIOS, por iniciativa própria, a qualquer tempo, poderão autorizar, desautorizar ou proibir o uso de quaisquer marcas de sua propriedade por parte dos REMETENTES com contrato.

### **16 DISPOSIÇÕES GERAIS**

16.1 Os CORREIOS não se responsabilizam pelo conteúdo da encomenda, observado o disposto no item 5 deste Termo.

16.2 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.

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

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

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

16.5.1 Informações complementares sobre encomendas podem ser consultadas pelo endereço eletrônico: <http://www.correios.com.br/encomendas>.

16.5.2 O Termo de uso do Sistema Fale com os Correios pode ser consultado no endereço eletrônico: <http://www2.correios.com.br/sistemas/falecomoscorreios/docs/TermoDeUsoFaleComOsCorreios.pdf>.

## **17 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

17.1 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.

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

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

18.2 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.