

TERMO DE CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ENCOMENDAS NACIONAIS

1. OBJETO DO TERMO

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

2. SERVIÇOS DE ENCOMENDAS NACIONAIS

2.1. São serviços para envio:

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. Correios Mini Envios: serviço não expresso para envio de mercadorias.

2.8. 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.

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

3. SERVIÇOS ADICIONAIS

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

3.1.1. Aviso de Recebimento Convencional (AR): serviço adicional que através do preenchimento de formulário próprio, permite comprovar ao remetente, a entrega do objeto.

3.1.2. Aviso de Recebimento Eletrônico: serviço adicional que informa ao remetente, por meio eletrônico, os dados de entrega do objeto.

3.1.3. Aviso de Recebimento Digital: serviço adicional que permite comprovar ao remetente, a entrega do objeto, por meio de Aviso de Recebimento digitalizado.

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

3.1.5. Coleta Domiciliar Agendada: serviço de coleta em que o dia e o horário de coleta são definidos com antecedência da data da coleta, mas não há recorrência do agendamento.

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

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

3.1.8. 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.

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

3.1.10. Posta Restante Pedida: serviço adicional, disponível apenas para Logística Reversa, em que o REMETENTE solicita disponibilizar a encomenda em uma unidade de atendimento dos CORREIOS habilitada para retirada pelo DESTINATÁRIO.

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

3.1.12. Disponibilidade dos serviços adicionais por serviço de encomenda:

Serviço Adicional	SEDEX	SEDEX Hoje	SEDEX 10	SEDEX 12	PAC	Correios Mini Envios
Aviso de Recebimento Convencional	X		X	X	X	X
Aviso de Recebimento Eletrônico	X	X	X	X	X	X
Aviso de Recebimento Digital	X		X	X	X	X
Coleta Domiciliar Programada	X	X	X	X	X	
Coleta Domiciliar Agendada	X				X	
Devolução de Documento	X	X	X		X	
Grandes Formatos	X				X	
Mão Própria	X		X	X	X	
Pagamento na Entrega	X				X	
Protocolo Postal	X					
Valor Declarado	X	X	X	X	X	X

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

4. CLIQUE E RETIRE

4.1. Opção que permite ao destinatário retirar encomenda em uma Agência de Correios habilitada para a funcionalidade.

4.1.1. Disponível para os serviços SEDEX, SEDEX 10, SEDEX 12, PAC e Correios Mini Envios, sem cobrança adicional.

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

4.1.3. A encomenda com esta opção de entrega deve ser identificada no rótulo com a expressão "Clique e Retire dos Correios".

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.

5. COMPROVANTE ELETRÔNICO DE ENTREGA – CEE

5.1. Funcionalidade dos serviços de encomendas que disponibiliza, de forma gratuita, as informações de entrega da encomenda, a partir da captura de imagem da etiqueta preenchida e assinada pelo recebedor, de forma on-line, via website e/ou webservice, conforme viabilidade operacional.

5.2. Disponível para clientes com contrato e para os serviços SEDEX 10, SEDEX 12, SEDEX e PAC.

6. DEFINIÇÃO DO PREÇO DO SERVIÇO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7. EMBALAGENS, ACONDICIONAMENTO DA ENCOMENDA E CONFORMIDADE DE CONTEÚDO

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

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

7.3. O conteúdo deve ser acondicionado no interior da encomenda juntamente com preenchimento adicional de papel, palha ou outro material capaz de protegê-lo de choques ou atritos durante o transporte, observada a compatibilidade entre o conteúdo e o preenchimento.

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

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

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

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

FECHAMENTO DA ENCOMENDA

7.8. O REMETENTE deverá proceder o fechamento seguro da encomenda.

7.8.1. 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.

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

ENDEREÇAMENTO

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

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

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

7.9.3. 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. É aceitável a composição do rótulo de endereçamento e código de rastreamento em uma única impressão. É recomendado que o rótulo de postagem seja afixado na maior face da embalagem.

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

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

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

7.13. É obrigatória a inserção do número do CNPJ, CPF, RNE ou Passaporte do destinatário e remetente, nas postagens de encomendas Nacionais, inclusive de Logística reversa.

APRESENTAÇÃO DE NOTA FISCAL NA POSTAGEM

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

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

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

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

OBJETOS ACEITOS COM RESTRIÇÃO

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

7.16.1. Dentre os itens aceitos para postagem com restrições, tem-se os artigos perigosos que são aqueles objetos ou substâncias capazes de representar perigo à saúde, à segurança operacional, aos bens ou ao meio ambiente, durante o manuseio, armazenamento ou transporte, desde que não sejam proibidos no fluxo postal pela Lei nº 6.538/1978, e atendam ao Regulamento Brasileiro de Aviação Civil - RBAC nº 175 Emenda nº 04 e Instrução Suplementar - IS nº 175-001 da ANAC, além da Resolução nº 5.947/2021-ANTT.

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

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

RECUSA DE ENCOMENDAS

7.19. Não são aceitas e nem entregues encomendas com peso, dimensões, volume, formato, endereçamento, franqueamento ou acondicionamento em desacordo com as normas regulamentares, previstas em convenções e acordos internacionais aprovados pelo Brasil.

7.20. Não são aceitas encomendas cujas indicações de endereçamento não permitam assegurar a correta entrega da encomenda ao DESTINATÁRIO ou com o

código de rastreamento ilegível, com danos em quaisquer campos que impeçam a compreensão ou leitura ótica.

7.21. 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.

7.22. Não serão aceitas encomendas nacionais postadas sem a inserção do número do CNPJ, RNE ou Passaporte do destinatário e remetente, inclusive no caso das postagens de Logística reversa.

CONFORMIDADE DE CONTEÚDO

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

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

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

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

7.27. 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.

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

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

8. FRANQUEAMENTO

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

8.2. O franqueamento é pago à vista ou a faturar.

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

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

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

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

9. VALOR DECLARADO

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

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

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

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

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

10. POSTAGEM, PRAZOS E PROCEDIMENTOS DE ENTREGA

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

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

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

10.1.3. A 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 apurado.

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

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

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

HORÁRIO LIMITE DE POSTAGEM

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

10.1.8. Poderá haver hora limite de postagem definida para determinados serviços. A encomenda postada depois da hora limite recebe indicação de "depois do horário" (DH) com acréscimo de 1 (um) dia útil ao prazo previsto para a entrega.

10.1.8.1. O serviço SEDEX Hoje não aceita postagem "depois do horário" (DH).

PRAZO DE ENTREGA

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

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

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

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

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

10.6.1. 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.

10.6.2. O serviço SEDEX Hoje é entregue no mesmo dia da postagem, inclusive sábados, domingos e feriados.

10.7. 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.

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

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

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

ENTREGA DOMICILIAR

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

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

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

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

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

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

ENTREGA EM UNIDADES DOS CORREIOS

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

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

10.19. A encomenda poderá ser entregue a terceiro expressamente autorizado pelo

destinatário mediante autorização de recebimento e cópia do documento de identificação do destinatário, quando pessoa física, ou autorização com informação do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ, quando pessoa jurídica.

10.20. 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. A entrega interna ocorrerá dentro do 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 para o serviço utilizado.

10.23. Sempre ocorrerá entrega interna quando a encomenda exigir contra pagamento por parte do destinatário.

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

10.25. 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).

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

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

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

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

10.29. O objeto ficará disponível para retirada na unidade mais próxima do endereço do destinatário, e por prazos específicos a depender do serviço de encomenda contratado, nas seguintes situações:

- a) onde não houver viabilidade operacional;
- b) nas áreas rurais;
- c) nas áreas em que não for possível a entrega domiciliar;
- d) quando houver impossibilidade de entrega por constar o endereço de destino de forma incompleta ou incorreta, salvo quando se tratar de SEDEX Hoje.

SUSPENSÃO DE ENTREGA DE ENCOMENDA A PEDIDO DO REMETENTE

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

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

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

10.33. A solicitação de suspensão de entrega pode ser feita por meio do portal CORREIOS ou pelo método Web service.

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

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

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

TENTATIVAS DE ENTREGA E DEVOLUÇÃO

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

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

10.38.1. As duas tentativas de entrega do serviço SEDEX Hoje são realizadas, respectivamente:

10.38.1.1. Primeira tentativa: até as 23h do dia da postagem, para objetos postados até as 18h nas unidades operacionais e até as 15h nas unidades de atendimento. Para objetos postados após as 18h nas unidades operacionais, a entrega será realizada até as 12h do dia seguinte.

10.38.1.2. Segunda tentativa: em janela de entrega distinta da primeira tentativa, podendo ser pela manhã (7h-12h), tarde (12h-18h) ou noite (18h-23h).

10.38.2. As três tentativas de entrega do serviço SEDEX 10 são realizadas, respectivamente, até as 10 horas dia útil seguinte ao da postagem, no decorrer do mesmo dia da primeira tentativa de entrega e até as 10h do segundo dia útil ao da postagem.

10.38.3. As três tentativas de entrega do serviço SEDEX 12 são realizadas, respectivamente, até as 12h do dia útil seguinte ao da postagem, até as 12h do dia útil seguinte ao da primeira tentativa de entrega e até as 12h do dia útil seguinte ao da segunda tentativa.

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

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

10.38.6. Apenas uma tentativa de entrega da encomenda Correios Mini Envios é realizada em dia útil e em horário comercial.

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

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

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

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

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

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

LOCKER

10.44. Permite a retirada de encomendas em terminal de autoatendimento, sem cobrança adicional. Está disponível para os seguintes serviços de encomenda nacional: PAC, SEDEX e Mini Envios.

10.45. Uma vez disponibilizada a encomenda no Locker, esta deverá ser retirada em até 72 (setenta e duas) horas pelo destinatário. Expirado o prazo, o objeto será restituído ao remetente, não cabendo indenização por atraso ou nenhum tipo de ressarcimento ao remetente/destinatário em razão da devolução.

10.46. O destinatário receberá notificação por SMS, e-mail ou pelo APP Correios Informando que a encomenda está disponível no Locker para retirada.

10.47. Cabe ao detentor do contrato:

10.47.1. Solicitar a liberação de acesso à API (Application Programming Interface) de integração com o LOCKER CORREIOS ao seu representante comercial;

10.47.2. Informar os números do celular, CPF, CNPJ ou Passaporte dos destinatários, para que seja enviada a senha para a retirada do objeto;

10.47.3. Não enviar encomendas com serviços adicionais que necessitam de assinatura do destinatário;

10.47.4. Observar as regras de peso, dimensões e serviços adicionais das encomendas. Uma vez inobservados tais critérios, os objetos serão encaminhados para retirada na unidade dos CORREIOS mais próxima ao Locker de destino.

PONTO DE COLETA

10.47.5. Permite a retirada de encomendas, sem cobrança adicional. Está disponível para PAC, SEDEX e Mini Envios.

10.47.6. Uma vez disponibilizada a encomenda no Ponto de Coleta, esta deverá ser retirada em até 3 (três) dias corridos, pelo destinatário. Expirado o prazo, o objeto será restituído ao remetente, não cabendo indenização por atraso ou nenhum tipo de ressarcimento ao remetente/destinatário em razão da devolução.

10.47.7. O destinatário receberá notificação por SMS, e-mail ou pelo APP Correios informando que a encomenda está disponível no Ponto de Coleta para retirada.

11. PRAZO DE GUARDA

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

11.2. A encomenda com o serviço adicional de Posta Restante Pedida, Clique e Retire ou encaminhada para entrega interna após frustradas todas as tentativas, permanece

disponível para retirada pelo DESTINATÁRIO por sete dias corridos, sendo devolvida ao REMETENTE após este prazo.

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

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

12. RECLAMAÇÃO

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

12.2. Solicitação de Ressarcimento por eventual falta, vício ou defeito na prestação do serviço, relativa a encomenda postada na modalidade a faturar é cabível apenas ao detentor do contrato.

12.3. 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.

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

13. NÍVEL DE SERVIÇO

13.1. ENCOMENDAS:

13.1.1. O nível de serviço tem como objetivo estabelecer a performance mínima de entrega nos prazos ofertados pelos CORREIOS, com previsão de pagamento de bônus em caso de não atingimento da meta;

13.1.2. Os resultados finais da apuração do nível de performance são:

a) O alcance ou superação da meta estabelecida de entrega no prazo não incidirá em bônus de performance para nenhuma das partes;

b) Desempenho inferior à meta estabelecida de entrega no prazo incidirá em pagamento de bônus de performance pelos CORREIOS, na forma de lançamento de crédito na fatura subsequente.

13.1.3. Com a implantação do nível de serviço, não haverá pagamento de indenização pelo motivo "Remessa/Objeto postal entregue com atraso" por meio do processo padrão definido no Termo de uso do Fale Conosco, salvo para objetos postados por meio de contrato modalidade de pagamento à vista;

13.1.4. Os objetos para os quais foi aferido o nível de serviço, porém sua entrega ou disponibilização não tenha sido efetivada, poderão ter o registro de Solicitação de Ressarcimento realizado pelos CORREIOS por meio de integração com o sistema Fale Conosco, com o motivo "Remessa/Objeto postal não entregue".

13.2. SEDEX e PAC:

13.2.1. O bônus consiste em um percentual que incidirá sobre o somatório do valor de postagem SEDEX e PAC apuradas no cálculo do desempenho. A regra de bônus será aplicada quando o desempenho de entrega no prazo for inferior à meta ponderada;

13.2.2. Os critérios para avaliação da performance são:

- a) O período de apuração compreende o primeiro e o último dia de cada mês;
- b) A apuração é feita pela checagem no Sistema de Rastreamento de Objetos - SRO de todas as postagens com previsão de entrega no período de apuração;
- c) Considera-se atraso quando a data da entrega no SRO, ou a primeira tentativa ou a disponibilização para retirada ou a alteração do endereço inicial de entrega ocorrer após o prazo previsto, de acordo com os prazos definidos no Sistema de Cálculo de Preços e Prazos – SCPP, disponível no portal dos CORREIOS.

13.2.3. Considerar para definição das metas de nível de serviço:

- a) As metas são as estabelecidas na tabela a seguir, considerando a região de origem e destino (DE/PARA):

DE/PARA	Sudeste	Sul	Nordeste	Centro-Oeste	Norte
Sudeste	96%	96%	93%	93%	90%
Sul	96%	96%	93%	93%	90%
Nordeste	93%	93%	93%	93%	90%
Centro-Oeste	93%	93%	93%	93%	90%
Norte	90%	90%	90%	90%	90%

- b) Para cálculo da meta de desempenho em âmbito nacional, será calculada a média considerando os percentuais regionais supramencionados, ponderados pelo volume de carga DE/PARA de cada cliente e de cada contrato vigente;

- c) Os quantitativos e demonstrativos do cálculo da meta nacional serão disponibilizados em sistema de apuração específico e de acesso restrito entre as partes.

13.2.4. Considerar para fins de cálculos do bônus:

13.2.4.1. O valor principal da postagem, sem os serviços adicionais;

13.2.4.2. O percentual de bônus será estabelecido de acordo com o pacote contratado, com variação progressiva conforme o desvio em relação à meta, tabela a seguir:

DESVIO	PACOTE CONTRATADO					
	ENC 0	ENC 1	ENC 2,3,6,7	ENC 4,5,8,9	ENC 10,11,12	ENC 13,14,15,16
Até -0,5%	0,20%	0,15%	0,10%	0,05%	-	-
Menor que -0,5% a -1%	0,25%	0,20%	0,15%	0,10%	0,05%	-
Menor que -1% a -2%	0,30%	0,25%	0,20%	0,15%	0,10%	0,05%
Menor que -2% a -4%	0,45%	0,40%	0,35%	0,30%	0,25%	0,20%
Menor que -4% a -6%	0,60%	0,55%	0,50%	0,45%	0,40%	0,35%
Menor que -6% a -8%	0,75%	0,70%	0,65%	0,60%	0,55%	0,50%
Menor que -8% a -10%	0,90%	0,85%	0,80%	0,75%	0,70%	0,65%
Menor que -10%	1,65%	1,60%	1,55%	1,50%	1,45%	1,40%

13.2.5. Serão considerados os prazos de entrega vigentes para a data definida para a aplicação do nível de serviço, sendo que esses poderão ser revistos em ciclos trimestrais (com datas fixadas em 01/01, 01/04, 01/07 e 01/10). Durante estes ciclos, os prazos e os níveis de serviço permanecerão fixos, salvo em casos fortuitos ou de força maior que deverão ser oportunamente informados, ao detentor do contrato, por meio de comunicação formal;

13.2.6. A aplicação das regras de nível de serviço para o SEDEX e PAC não altera as regras de pagamento de indenização pelos demais motivos geradores de indenizações;

13.3. LINHA PREMIUM (SEDEX 10, 12 e Hoje)

13.3.1. Os serviços da linha Premium (SEDEX 10, 12 e Hoje) terão a performance acompanhada pelo Nível de Serviço, no entanto, não haverá contabilização desses objetos no cálculo de ônus;

13.3.2. Haverá abertura proativa de manifestação dos serviços da linha Premium (SEDEX 10, 12 e Hoje) pelo Nível de Serviço para encomendas não entregues no prazo acordado;

13.3.3. Os serviços da linha Premium para os quais foi aferido o nível de serviço, com entrega ao destinatário ou remetente efetivada com atraso, terão o registro de solicitação de ressarcimento realizado pelos CORREIOS por meio de integração com o sistema Fale Conosco, com o motivo "Remessa/Objeto postal entregue com atraso". Neste caso, será aplicada procedência para pagamento de indenização por atraso, em valor equivalente a 100% do valor da postagem, exceto serviços adicionais, embalagens e Ad Valorem;

13.3.4. A aplicação das regras de nível de serviço para os serviços da linha Premium não altera as regras de pagamento de indenização pelos demais motivos geradores de indenizações.

14. PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO

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

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

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

14.3.1. Quando a encomenda for postada na modalidade a faturar, a indenização é devida ao detentor do contrato. Quando for postagem à vista, a indenização é devida ao REMETENTE;

14.3.2. 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, pela proporcionalidade do dano causado à encomenda.

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

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

14.5. 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*.

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

14.7. Não haverá indenização acima do valor declarado, respeitados os limites para cada serviço ou contrato.

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

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

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

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

ATRASO

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

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

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

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

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

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

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

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

14.15. As regras para indenização para os serviços de encomendas nacionais estão disponibilizadas no portal dos CORREIOS.

AVARIA

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

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

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

14.16.3. 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.

14.17. É vedada a reclamação baseada em dano oculto.

EXTRAVIO

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

14.19. 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*.

14.20. 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 detentor do contrato.

SERVIÇOS ADICIONAIS NÃO PRESTADOS

14.21. 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 REMETENTE ou detentor do contrato.

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

15. GERAÇÃO DE CÓDIGO DE RASTREAMENTO PARA TERCEIROS

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

15.1.1. É autorizada a geração de código de rastreamento e rótulo para seus autorizados, o detentor de contrato com os CORREIOS que atue como integrador entre atores do processo de venda no comércio, tais como marketplace, intermediador de pagamento, empresa fornecedora de soluções tecnológicas ou em atividades complementares à cadeia logística de encomendas dos CORREIOS como manuseio, pré-postagem, gestão de estoque, coleta, agenciamento de carga e/ou postagem.

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

15.2. O detentor do contrato deverá:

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

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

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

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

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

15.2.6. Pagar, integralmente, a fatura emitida pelos CORREIOS.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

17. DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

17.5. É expressamente proibida a comercialização com terceiros dos serviços postais sob monopólio dos Correios, em conformidade com o artigo 21, inciso X, da Constituição Federal de 1988 e artigo 9º da Lei 6.538/1978.

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

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

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

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

18. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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

19. ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

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

19.2. Possíveis conflitos entre as regras constantes do presente Termo de Condições de Prestação de Serviços de Encomendas Nacionais e os interesses do cliente serão dirimidos

de acordo com a legislação brasileira, o Contrato de Prestação de Serviços e os Manuais de Normas internas dos CORREIOS, nessa ordem.
