

TERMO DE CONDIÇÕES COMERCIAIS (SERVIÇOS EXCLUSIVOS)

OBJETO

1.1. Apresentar as condições para utilização dos serviços disponíveis para contratação por meio dos pacotes de serviços.

2. PRODUTOS E SERVIÇOS

2.1. Os produtos e serviços a seguir poderão compor o pacote de serviços:

2.1.1. Aquisição de selos;

Correspondências: Carta; e-Carta; Franqueamento Autorizado de Cartas – FAC; Malote; Telegrama, V-Post;

2.1.2. Encomendas Nacionais: SEDEX; SEDEX Hoje; SEDEX 10; SEDEX 12;

2.1.3. Serviços Internacionais de Exportação: Documento Internacional; Telegrama Internacional;

2.1.4. Serviços Adicionais (adquiridos junto ao serviço principal): Aviso de Recebimento – AR; Armazenamento de Aviso de Recebimento – AR; Devolução; FAC Monitorado; Mão Própria – MP; Registro; Pedido de Confirmação de Entrega de Telegrama – PC; Cópia de Telegrama – CC; Pré-Postagem; Transcrição em Braille; Valor Declarado – VD; Entrega Protocolada.

3. CATEGORIZAÇÃO DE CLIENTES COM CONTRATO

3.1. A categorização do cliente ocorre a partir do pacote de serviços contratado que é concedido em função do cumprimento das contrapartidas acordadas.

3.1.1. No caso de contratação de mais de um pacote pelo mesmo cliente em contratos distintos, será considerado o pacote de maior valor de contrapartida para a definição da categoria institucional.

4. PACOTES DE SERVIÇOS

4.1. Consiste em um combo de produtos e serviços dos CORREIOS, conforme, com benefícios a serem concedidos em função do cumprimento das contrapartidas. O pacote contratado será informado ao cliente;

4.2. Todos os clientes poderão ter acesso aos pacotes de serviços dos CORREIOS, mediante celebração de contrato comercial;

4.3. A manutenção do pacote está condicionada ao cumprimento pelo cliente das contrapartidas acordadas em período pré-determinado conforme pacote adquirido.

5. CONTRAPARTIDAS

5.1. Contrapartidas são condições a serem negociadas e cumpridas pelo cliente para acesso aos benefícios previstos por pacote e categoria;

5.2. Para contratar os Pacotes de Serviços dos CORREIOS os clientes deverão atender as

regras para utilização dos serviços e as seguintes contrapartidas:

5.2.1 Valor mínimo: valor pré-definido para a utilização dos produtos e serviços.

a) A cobrança do valor mínimo será de forma integral ou proporcional com base na data de início da vigência da periodicidade escolhida, levando em consideração o início de vigência do primeiro pacote no contrato, para fins do cálculo da proporcionalidade. Ao final da vigência da periodicidade do valor mínimo, se o valor utilizado for inferior ao mínimo definido, será realizada uma complementação financeira;

b) Caso haja alteração dessa periodicidade, essa será a vigência considerada como data base para o cálculo da complementação financeira e a cobrança eventual será realizada quando da alteração, independente do ciclo de faturamento.

5.2.2 Pré-postagem eletrônica para postagem em grande escala (industrial): postagem de grandes quantidades de objetos realizada em unidade habilitada dos CORREIOS, em conformidade com o mínimo estabelecido para os serviços a seguir:

a) e-Carta: concentrar a quantidade mínima de 1.000 objetos simples ou 100 com registro. A diferenciação de preços será de acordo com o canal de acesso escolhido pelo cliente e o faturamento de acordo com as tabelas cadastradas no contrato de acordo com canal de acesso utilizado:

Canal de Acesso	Preços Correspondentes
E-Carta Fácil (SMT)	BRONZE
Transmissão de arquivos	Disponível até OURO
Integração sistema e-Carta	Conforme pacote contratado

Nota: Quando o quantitativo mínimo não for atendido, o faturamento deverá ser realizado com as tabelas que não exigem a contrapartida pré-postagem eletrônica para postagem em grande escala (industrial) cadastrado no contrato;

5.2.3 Pré-postagem eletrônica é a apresentação de arquivo eletrônico no padrão definido pelos CORREIOS, contendo os dados relativos aos objetos que estão sendo postados. Pode ser realizada por meio de mídia eletrônica em formato XML, sistema informatizado fornecido gratuitamente pelos CORREIOS para preparação da postagem (SIGEP WEB) ou por integração Web Services entre o sistema do cliente e os sistemas dos CORREIOS.

6. BENEFÍCIOS

6.1. São vantagens que podem ser obtidas na utilização dos serviços. Os benefícios são de relacionamento comercial, financeiros, operacionais, tecnológicos e de pós-venda;

6.2. Benefícios previstos:

a) Preços diferenciados: escalonamento dos preços para alguns serviços e de acordo com o pacote contratado;

b) Isenção de cobrança de complementação financeira do valor mínimo mensal por 02 (dois) ciclos de faturamento.

l) O benefício de isenção de cobrança do valor mínimo por 02 (dois) ciclos de faturamento se aplica somente à periodicidade mensal e deverá estar compreendida em 12 (doze) meses a partir da vigência inicial do contrato. A solicitação da isenção deverá ser formalizada com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis do fechamento do ciclo

de faturamento em que se deseja a isenção.

c) Periodicidade de cobrança de complementação financeira do valor mínimo como semestral ou anual. A definição do valor mínimo semestral ou anual é obtida por meio da multiplicação do valor mínimo mensal por 6 (seis) ou 12 (doze) meses.

d) Prioridade no atendimento das demandas financeiras;

e) Relacionamento: consultoria por meio de especialista das áreas comercial, operacional, tecnologia ou internacional ou dos canais de atendimento dos CORREIOS.

6.2.1. A disponibilidade dos benefícios depende do pacote contratado, da adimplência do contrato e da viabilidade dos CORREIOS.

7. MATRIZ DE RELACIONAMENTO

7.1. Categorias, contrapartidas e benefícios:

CATEGORIAS	MATRIZ DE RELACIONAMENTO – CLIENTES COM CONTRATO																				
	Expectativa de Receita Anual (a partir de)	CONTRAPARTIDAS				BENEFÍCIOS															
		Valor mínimo mensal	*Valor mínimo semestral	Postagem em escala com pré-postagem eletrônica	Redução de preço	FINANCEIROS				OPERACIONAIS		RELACIONAMENTO					TECNOLOGIA		PÓS-VENDA		
						kenção 2 períodos valor mínimo mensal ¹	Valor mínimo semestral	Valor mínimo anual	Prioridade tratamento demandas financeiras	Otimização do processo de postagem (Expedição direta)	Atendimento especialista em operações	Central de Atendimento dos Correios	Gestão pelo Assistente Comercial	Gestor de Relacionamento e Gestor Administrativo (KAM/KAD)	Divulgação da loja virtual no portal dos Correios ²	Consultoria para negócios internacionais	Consultoria de e-commerce	Suporte em Tecnologia	Acesso ao Gerenciador de Correios	Nível de Serviço ³ (Monitoramento Ativo da Carga)	Priorização no atendimento das demandas com prazos diferenciados
BRONZE	-	-	-	-	Sim	-	-	-	-	-	-	Sim	-	-	Sim	Sim	Sim	Sim	-	Sim	-
PRATA	12.000	Sim	-	-	Sim	Sim	Sim	Sim	-	-	-	Sim	-	-	Sim	Sim	Sim	Sim	-	Sim	-
OURO	30.000	Sim	-	-	Sim	Sim	Sim	Sim	-	-	-	-	Sim	-	Sim	Sim	Sim	Sim	-	Sim	Sim
PLATINUM	480.000	Sim	-	-	Sim	Sim	Sim	Sim	-	-	-	-	Sim	-	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
DIAMANTE	3.360.000	-	Sim	Sim	Sim	-	-	Sim	Sim	Sim	-	-	-	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
INFINITE	19.200.000	-	Sim	Sim	Sim	-	-	Sim	Sim	Sim	Sim	-	-	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

*Valor Mínimo (referência) - cobrança de complementação com periodicidade semestral

¹Exceto para os contratos que possuem regras específicas;

²Divulgação feita por meio de link ou banner no portal dos Correios, desde que o cliente tenha loja virtual própria

³Nível de Serviço apenas para os serviços de encomendas nacionais

8. MATRIZ DE PACOTES

8.1. Na matriz consta a relação de todos os pacotes e produtos/serviços disponibilizados de forma automática a partir da contratação do pacote, e que possuem preços diferenciados;

8.2. De forma opcional, os CORREIOS poderão disponibilizar outros serviços que, para sua utilização, depende de negociação prévia entre as partes;

8.3. Pacotes de Serviços:

CORRESPONDÊNCIAS					
PACOTE	CONTRAPARTIDAS		DIFERENCIAÇÃO DE PREÇOS		
			VAREJO/INDUSTRIAL		
	Valor Mínimo Mensal (R\$)	*Valor Mínimo Semestral (R\$)	Registro/AR (físico/híbrido)	e-Carta	Documento Internacional
BRONZE	-	-	-	✓	✓
PRATA	1.000	-	✓	✓	✓
OURO	2.500	-	✓	✓	✓
PLATINUM	40.000	-	✓	✓	✓
DIAMANTE 1	-	280.000	✓	✓	✓
DIAMANTE 2	-	440.000	✓	✓	✓
DIAMANTE 3	-	800.000	✓	✓	✓
DIAMANTE 4	-	1.200.000	✓	✓	✓
INFINITE 1	-	1.600.000	✓	✓	✓
INFINITE 2	-	2.600.000	✓	✓	✓
INFINITE 3	-	5.000.000	✓	✓	✓
INFINITE 4	-	9.700.000	✓	✓	✓
INFINITE 5	-	20.000.000	✓	✓	✓
INFINITE 6	-	100.000.000	✓	✓	✓
INFINITE 7	-	300.000.000	✓	✓	✓
INFINITE 8	-	500.000.000	✓	✓	✓

*Valor mensal (referência) para o cálculo da cobrança de complementação financeira com periodicidade semestral

DOCUMENTO EXPRESSO					
PACOTES	CONTRAPARTIDAS		Diferenciação de preços		
			Varejo/Industrial		
	Valor Mínimo Mensal (R\$)	*Valo Mínimo Semestral (R\$)	SEDEX	SEDEX 10/12	SEDEX Hoje
BRONZE	-	-	✓	✓	✓
PRATA	1.000	-	✓	✓	✓
OURO	2.500	-	✓	✓	✓
PLATINUM	40.000	-	✓	✓	✓
DIAMANTE 1	-	280.000	✓	✓	✓
DIAMANTE 2	-	440.000	✓	✓	✓
DIAMANTE 3	-	800.000	✓	✓	✓
DIAMANTE 4	-	1.200.000	✓	✓	✓
INFINITE 1	-	1.600.000	✓	✓	✓
INFINITE 2	-	2.600.000	✓	✓	✓
INFINITE 3	-	5.000.000	✓	✓	✓
INFINITE 4	-	9.700.000	✓	✓	✓
INFINITE 5	-	20.000.000	✓	✓	✓
INFINITE 6	-	100.000.000	✓	✓	✓
INFINITE 7	-	300.000.000	✓	✓	✓
INFINITE 8	-	500.000.000	✓	✓	✓

*Valor mensal (referência) para o cálculo da cobrança de complementação financeira com periodicidade semestral

8.4. Migração de Pacote de Serviços

8.4.1. A migração do Pacote de Serviços dos CORREIOS poderá ocorrer a pedido do cliente ou a critério dos CORREIOS, conforme a seguir:

8.4.2. A solicitação de migração por iniciativa do cliente deverá ser formalizada por meio de carta ou ofício ou diretamente no Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

8.4.3. Recebido o pedido, os CORREIOS analisarão e, se deferido, atenderão à solicitação em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do recebimento da solicitação.

8.4.3.1 Enquanto a demanda de alteração de pacote estiver sob análise dos Correios, permanece vigente até a data da alteração, o respectivo pacote e valor mínimo ativos no contrato.

8.4.4. A critério dos CORREIOS, a migração poderá ocorrer a qualquer tempo, mediante comunicação formal do novo pacote e com a justificativa da migração.

9. PREPARAÇÃO DOS OBJETOS/CARGA PARA POSTAGEM – REGRAS GERAIS

O detentor do contrato deverá observar os seguintes critérios:

9.1. Conteúdo do Objeto:

9.1.1. Verificar, antes da preparação dos objetos, os itens aceitos para postagem com restrições, bem como os proibidos relacionados no Artigo 13 da Lei nº 6.538, de 22/06/1978, na Lista de Objetos Proibidos da União Postal Universal – UPU ou como especificado em normas nacionais ou internacionais para transporte aéreo ou terrestre ou, ainda, os proibidos conforme regra de negócio dos serviços prestados pelos CORREIOS;

9.1.1.1. A constatação de objetos postados com itens proibidos ou cujas restrições não sejam observadas, ocasionará a sua apreensão em qualquer dependência dos CORREIOS, podendo os objetos serem confiscados, destruídos, refugados ou encaminhados para local designado a material apreendido, a critério da autoridade competente ou por força de lei;

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

9.1.3. Sempre que necessário, com o intento de verificar a conformidade do conteúdo do objeto, os CORREIOS se reservam o direito a abri-lo. O remetente será convidado a estar presente, podendo designar o destinatário ou seu proposto legal.

Nota: As orientações sobre proibições/restrições estão disponíveis no portal dos CORREIOS.

9.2. Endereçamento:

9.2.1. Observar as instruções relativas ao correto endereçamento no Guia Técnico - Endereçamento de Correspondências e Guia Técnico - Endereçamento de Encomendas, disponíveis no portal dos CORREIOS;

9.2.2. Utilizar o banco de dados do Diretório Nacional de Endereços – DNE, constituído de elementos de endereçamento e Códigos de Endereçamento Postal – CEP;

9.2.3. Apresentar os objetos com endereçamento do remetente e do destinatário com dados corretos e completos, vedado o anonimato;

9.2.4. No caso dos serviços internacionais, os objetos deverão estar com o endereço do remetente e do destinatário em caracteres arábicos.

9.3. Franqueamento:

9.3.1. Franquear os objetos conforme previsto pelas regras do serviço. Os objetos não serão postados sem o devido franqueamento;

9.3.2. O franqueamento do objeto correspondente ao valor a ser pago pela prestação do serviço.

9.4. CEPNet, Código 2D, Radiofrequência (RFID) e Código de Rastreamento:

9.4.1. Quando previsto para o serviço, observar as regras dispostas nos guias a seguir, disponíveis no portal dos CORREIOS: Guia Técnico – CEPNet (CEP em código de barras) e Código 2D para a Triagem e Endereçamento; Guia de Implementação de RFID; Guia Técnico - Endereçamento de Correspondências; Guia Técnico - Endereçamento de Encomendas;

9.4.2. Utilizar, opcionalmente, a ferramenta para gerenciamento (integração Web service) para a postagem de objetos com código de rastreamento, fornecida sem ônus pelos CORREIOS.

9.5. Serviços Adicionais:

9.5.1. Preparar o objeto de acordo com as regras específicas de cada serviço adicional.

Nota: as informações relativas aos Serviços Adicionais constam no portal dos CORREIOS.

9.6. Acondicionamento:

9.6.1. Observar as instruções relativas ao correto acondicionamento no Guia Técnico – Embalagens Recomendadas, no Guia Técnico - Endereçamento de Correspondências e no Guia Técnico - Endereçamento de Encomendas, disponíveis no portal dos CORREIOS;

9.6.2. Acondicionar, quando necessário, em uma única embalagem, encomendas aglutinadas para um mesmo destinatário, devendo a embalagem resistir ao peso, à natureza do conteúdo e às condições de transporte.

9.7. Fechamento do Objeto:

9.7.1. Fechar o objeto de forma segura para postagem;

9.7.2. No momento da postagem, bem como no trâmite postal, os CORREIOS poderão aplicar materiais de fechamento para aumentar a segurança da embalagem, mesmo quando se tratar de embalagens graficamente personalizadas.

9.8. Separação dos objetos, Triagem, Blocagem e Unitização:

9.8.1. Separar os objetos Carta, e-Carta, V-POST e FAC, por tipo de serviço, característica do objeto (simples ou registrado com os adicionais AR, MP ou VD), peso, âmbito de entrega, localidade de destino, faceados e encabeçados por ordem crescente de CEP, agrupados em amarrados e alocados em unitizadores, conforme plano de triagem/blocagem/unitização, de acordo com as regras estabelecidas para cada serviço.

9.9. Nota Fiscal:

9.9.1. Consultar as regras sobre a afixação da Nota Fiscal nas Encomendas no portal dos CORREIOS.

9.10. Arquivo de Postagem, Transmissão de Dados para Postagem e Lista de Postagem:

9.10.1. Disponibilizar, se previsto para o serviço, arquivo de postagem/transmissão de dados/lista de postagem impressa, conforme modelos fornecidos pelos CORREIOS, sendo que:

a) Não serão aceitos leiautes distintos;

b) A carga não será aceita sem a disponibilização dos itens supracitados, observada a regra de negócio de cada serviço.

9.10.2. Declarar os objetos que compõem a carga com exatidão no arquivo/lista de postagem/transmissão de dados. A veracidade das informações são de inteira responsabilidade do detentor do contrato, devendo as mesmas serem corrigidas em função de eventuais não-conformidades, quando solicitado pelos CORREIOS;

9.10.3. Utilizar as ferramentas tecnológicas disponibilizadas sem ônus pelos CORREIOS para a geração do arquivo/transmissão de dados/lista de postagem, ou sistema próprio, desde que sua integração seja compatível com as ferramentas dos CORREIOS.

9.11. Pré-Postagem e Gerenciamento da Carga:

9.11.1. Quando previsto pelo serviço, utilizar as ferramentas disponibilizadas sem ônus pelos CORREIOS, por meio de integração Web service, ou fazer uso de sistema próprio, conforme especificações estabelecidas pelos CORREIOS.

10. COLETA

10.1. Modalidades de coleta disponibilizadas para os serviços:

a) Malote: Coleta Programada e Coleta Programada Noturna, mediante viabilidade operacional dos CORREIOS;

b) Encomendas Nacionais: Agendada, Programada, No mesmo dia, Programada e no mesmo dia;

c) Correspondência: Coleta Programada, observadas as especificidades de cada serviço:

I) FAC: sem custo adicional e sem quantidade mínima de objetos por coleta;

II) Carta: sem custo adicional e condicionada à quantidade mínima de 500 (quinhentos) objetos por coleta;

10.2. As coletas serão realizadas em dias úteis, de segunda-feira à sexta-feira, nas datas e nos endereços indicados, havendo somente uma tentativa de coleta;

10.2.1. No caso do Malote, a coleta será realizada entre 14h (quatorze horas) e 18h (dezoito horas), estando o horário sujeito à adequação em função das peculiaridades regionais e de transporte;

10.2.1.1 Se o dia da coleta coincidir com feriado, a mesma será antecipada para o dia útil anterior. Se o feriado coincidir com a segunda-feira, a coleta será realizada na sexta-feira ou no sábado anterior (se houver programação de coleta para o cliente nestes dias);

10.2.1.2 Na impossibilidade de realizar a coleta por fatores externos motivados por motivo de força maior, trânsito intenso ou delito em veículo operacional, será efetuada uma nova tentativa no dia útil posterior;

10.3. Cabe ao detentor do contrato:

10.3.1. Solicitar a coleta dos objetos, caso prevista para o serviço, de acordo com o disposto no portal dos CORREIOS;

10.3.2. Apresentar os objetos preparados de acordo com as regras de cada serviço.

11. POSTAGEM – REGRAS GERAIS

11.1. Cabe ao detentor do contrato:

11.1.1. Observar as regras de postagem específicas de cada serviço;

11.1.2. Apresentar a carga somente nas unidades habilitadas pelos CORREIOS;

11.1.3. Não apresentar para postagem objetos Carta e FAC aglutinados e endereçados ao porteiro, zelador, síndico ou a qualquer outra pessoa, a fim de que estes efetuem a redistribuição aos respectivos destinatários. Considerar como aglutinação o envio de mais de um objeto contidos em um mesmo envoltório, com destinatários diferentes;

11.1.4. Informar, caso julgue necessário e se o serviço prever, os números de telefone do remetente e do destinatário para o envio de informações e eventuais contatos relativos à prestação do serviço por parte dos CORREIOS;

11.1.5. Observar o horário limite de postagem das unidades dos CORREIOS;

a) Cada unidade possui hora limite de postagem para encaminhamento dos objetos no mesmo dia;

b) Poderá haver hora limite de postagem definida para determinados serviços;

c) Objeto postado depois da hora limite, se previsto para o serviço, receberá a indicação “DH” (Depois da Hora), indicando o acréscimo de 01 (um) dia útil ao prazo previsto para a entrega.

11.1.6 Será realizada conferência e correção de eventuais divergências de classificação de objeto após a postagem ou a qualquer tempo, sendo cabível a restituição de valores no caso de diferença entre o valor faturado e o valor apurado.

11.2 Recusa de postagem:

a) Objetos não preparados conforme previsto para o serviço, bem como em desacordo com as normas regulamentares previstas em convenções e acordos internacionais aprovados pelo Brasil;

b) Objetos com o endereçamento que não permita assegurar a correta entrega ao destinatário;

c) Objetos com o código de rastreamento ilegível ou com qualquer campo que impeça a leitura ótica;

d) Objetos cuja 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;

e) Objetos para entrega contra pagamento de preços postais pelo destinatário.

f) Encomendas nacionais postadas a partir de setembro de 2022 sem a inserção do número do CNPJ ou, quando for o caso, nas postagens de Logística reversa, sem o número do CPF, RNE ou Passaporte.

12. DISTRIBUIÇÃO/ENTREGA DOS OBJETOS POSTAIS

12.1. Os CORREIOS usarão todos os recursos disponíveis e farão todo o esforço razoável para entregar os objetos postais conforme prazos previstos;

12.2. A responsabilidade dos CORREIOS sobre o objeto postal cessa quando da entrega no endereço do destinatário;

12.3. Modalidades de distribuição/entrega:

12.3.1. Entrega Domiciliar:

12.3.1.1 Em atendimento ao Art. 10º da Portaria nº 4.474/2018 do Ministério das Comunicações, a entrega externa em domicílio será realizada desde que observadas as seguintes condições:

- a) Indicação completa e correta do endereço de entrega;
- b) Identificação visível das vias, logradouros, imóveis e demais elementos do endereço de entrega;
- c) Segurança e condições de acesso aos endereços de entrega pelos carteiros;
- d) Existência de caixa de correspondência ao alcance do carteiro ou presença de pessoa para recebimento da encomenda.

12.3.1.2. 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;

12.3.1.3 Quando o objeto for postado com o serviço adicional Mão Própria - MP, será entregue, exclusivamente, a um dos destinatários apostos no rótulo de endereçamento ou ao seu representante legal ou credenciado;

12.3.1.4 O objeto ficará disponível para retirada na unidade mais próxima do endereço do destinatário, e por prazos específicos a depender do serviço contratado, nas seguintes situações: onde não houver viabilidade operacional, nas áreas rurais, nas áreas em que não for possível a entrega domiciliar, quando o objeto estiver endereçado para uma localidade onde não há distribuição domiciliar ou quando as tentativas de entrega diretamente ao endereço do destinatário não lograrem êxito;

12.3.1.5 Entrega domiciliar de objetos com código de rastreamento:

- a) A entrega do objeto será realizada mediante recibo a qualquer pessoa que se apresente no endereço do destinatário e que seja capaz de recebê-lo. No caso de encomendas, quando expressamente autorizado pelo remetente no rótulo de endereçamento, poderá ser entregue no endereço vizinho indicado na autorização, conforme disposto no subitem 12.3.3;
- b) Não é necessário colher assinatura do recebedor na entrega dos seguintes objetos: Carta, FAC e Aviso de Chegada;
- c) Em nenhuma hipótese o objeto poderá ser aberto antes de recebido, seja pelo destinatário, seja por quem receba em seu nome.

12.3.1.6 Entrega domiciliar do Malote:

- a) Modalidades de entrega (são serviços adicionais): Entrega Programada Diurna e Entrega Programada Noturna, mediante viabilidade operacional dos CORREIOS;
- b) O malote será entregue no endereço de destino entre 08h (oito horas) e 12h (doze horas) do dia da chegada à localidade de destino. O horário poderá ser adequado considerando a viabilidade operacional dos CORREIOS;
- c) Será programada nova tentativa de entrega no dia útil seguinte, na impossibilidade de entrega na frequência contratada e dentro do prazo previsto para o percurso, em decorrência de caso fortuito ou força maior, trânsito intenso ou delito em veículo operacional;
- d) A entrega poderá ocorrer aos sábados, exceto se destinado à empresa/órgão que não estiverem em atividade; houver declaração solicitando a entrega no próximo dia útil; tratar-se de unidade dos CORREIOS fechada aos sábados. Será realizada uma nova tentativa de entrega no dia útil seguinte, se frustrada a entrega por ausência do destinatário ou empresa/órgão fechados.

12.3.1.7 Entrega domiciliar dos objetos internacionais:

- a) Os objetos serão transportados pelos CORREIOS ou por seus contratados até o país de destino;
- b) Os objetos serão distribuídos no endereço do destinatário indicado no próprio objeto e/ou no formulário de postagem AWB no país de destino;
- c) O objeto será entregue conforme legislação do país de destino e/ou normas internas dos CORREIOS no caso de restrição de entrega no endereço do destinatário;
- d) Os objetos aceitos no endereço do destinatário serão considerados entregues em perfeitas condições.

12.3.2. Entrega em Unidades dos CORREIOS:

12.3.2.1. Os objetos serão direcionados à entrega interna em uma Agência, se contratado o serviço Posta Restante Pedida, ou no caso de Posta Restante Caída. As informações relativas aos referidos serviços estão disponíveis no portal dos CORREIOS.

12.3.3. Entrega no Vizinho:

12.3.3.1 Serviço Adicional previsto para Encomendas Nacionais - SEDEX, SEDEX Hoje, SEDEX 10 e SEDEX 12, através do qual o remetente autoriza a entrega do objeto em endereço vizinho ao do destinatário;

Nota: vizinho é qualquer uma das casas à direita ou à esquerda, e a imediatamente à frente do endereço do destinatário. Em prédios, poderá ser qualquer apartamento indicado;

12.3.3.2. No caso de remessa agrupada, será entregue somente o objeto com a indicação de entrega no vizinho;

12.3.3.3. O detentor do contrato deverá autorizar a entrega no vizinho, apondo a expressão "ENTREGA NO VIZINHO AUTORIZADA" no rótulo de endereçamento, bem como indicar o endereço vizinho para a realização da entrega, conforme orientações dos CORREIOS.

12.3.4. Caixa Postal:

12.3.4.1 Será fornecida 01 (uma) chave ao detentor do contrato, sem cobrança adicional;

12.3.4.2. Os CORREIOS não revelarão os dados do assinante e da Caixa Postal caso este determinar, fazendo somente se solicitado formalmente por autoridade judiciária.

12.3.4.3. Os objetos simples (sem o código de rastreamento) permanecerão em Caixa Postal enquanto durar a validade da assinatura. Os objetos com código de rastreamento ficarão pelo prazo definido em normas vigentes, e serão entregues mediante a devolução dos avisos depositados na Caixa Postal;

12.3.4.4. Qualquer inobservância às regras previstas para o uso da Caixa Postal, acarretará no cancelamento da prestação do serviço, sem direito a qualquer tipo de ressarcimento ou reclamação.

12.3.4.5. Cabe ao detentor do contrato:

12.3.4.5.1. Utilizar a Caixa Postal exclusivamente para o recebimento de correspondências;

12.3.4.5.2. Não reendereçar os objetos encaminhados para outros endereços para a Caixa Postal;

12.3.4.5.3. Não transferir e nem ceder o direito de uso a terceiros;

12.3.4.5.4. Custear as despesas relativas à substituição de fechadura e reparação da Caixa Postal quando realizadas por sua conveniência, devendo tais providências serem adotadas exclusivamente pelos CORREIOS;

12.3.4.5.5. Solicitar chave adicional por escrito, caso necessário, mediante precificação específica. Contudo, é permitida a confecção de chaves a suas custas.

12.4. Tentativas de Entrega:

12.4.1 Será realizada 01 (uma) tentativa de entrega para objetos simples (sem código de rastreamento) e até 03 (três) tentativas para os objetos com código de rastreamento.

12.5. Suspensão da Entrega a Pedido do Remetente:

12.5.1. A solução está prevista para Carta registrada, SEDEX e PAC;

12.5.2. A efetivação da suspensão da entrega no endereço de destino está condicionada à viabilidade dos CORREIOS;

12.5.3. A solicitação poderá ser feita somente pelo detentor do contrato ou pessoa por ele autorizada, podendo ser registrada por meio do portal dos CORREIOS ou pelo método Web service, se a pré-postagem foi gerada via integração com os CORREIOS. Deverão ser observados os seguintes critérios:

a) Somente para o objeto com evento de postagem no Sistema de Rastreamento de Objetos - SRO dos CORREIOS;

12.5.6 *A solicitação de suspensão de entrega de objeto é irreversível, não permitindo o cancelamento.*

Nota: o guia com o passo a passo para a solicitação da suspensão da entrega está disponível no portal dos CORREIOS.

12.6. Prazos de Entrega:

12.6.1. Os prazos de entrega estão disponíveis no portal dos CORREIOS;

12.6.2. O prazo é calculado em dias úteis, imediatamente subsequente ao da postagem, até a data da 1ª (primeira) tentativa de entrega para objeto com código de rastreamento;

12.6.3. No período compreendido entre o início da campanha promocional Black Friday e o último dia de dezembro do mesmo ano, podem ser acrescidos até 02 (dois) dias úteis aos prazos previstos de entrega para Encomendas Nacionais ou haver a flexibilização das metas de níveis de serviço;

12.6.4. 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 não serão considerados para cômputo dos prazos previstos para entrega.

13. DEVOLUÇÃO DOS OBJETOS

13.1 Regra Geral: os objetos cuja entrega não tenha sido possível serão devolvidos ao remetente ou encaminhados para entrega nas unidades dos CORREIOS, conforme previsto para cada serviço;

13.1 Devolução de objetos internacionais:

13.2.1 O remetente deverá indicar, no formulário AWB, se o objeto não entregue ao destinatário deverá ser devolvido ou tratado como abandonado;

13.2.1.1 Se demandada a devolução, os custos de devolução serão repassados ao remetente, cujo pagamento será quando da retirada do objeto na Agência indicada no Aviso de Chegada. Serão inclusos nos custos despesas de transporte e armazenagem, taxas cobradas pelos correios de destino, despesas decorrentes da devolução em função de não aceitação do objeto por autoridade alfandegária, taxas aduaneiras, encargos governamentais e outras despesas atinentes.

13.2 Devolução do Malote:

13.3.1 O malote que não puder ser entregue no endereço previsto em contrato permanecerá à disposição do cliente pelo prazo de 30 (trinta) dias corridos na unidade de vinculação do percurso. Esgotadas todas as possibilidades de contato com o cliente e se o malote não for procurado no referido prazo, será encaminhado para refugo do conteúdo.

13.3 Devolução Eletrônica

13.3.1 Está disponível para o e-Carta, Carta, V-Post e FAC, sem ônus adicional;

13.3.2 Os objetos serão refugados após o registro dos dados da não entrega;

13.3.3 Os objetos que não forem devidamente identificados, ou que não apresentarem o código de barras para captação das informações, ou na impossibilidade de leitura do código, não serão aceitos para postagem;

13.3.4 O serviço não poderá ser utilizado quando o conteúdo do objeto for CD, DVD e outras mídias físico/digital, talão de cheques, cartões diversos, procuração, certidão ou documentos pessoais;

13.3.5 A devolução eletrônica pode ser de toda carga, parte dela ou por um período determinado, conforme opção do detentor do contrato;

13.3.6 Não há devolução mista dos objetos – física e eletrônica;

13.3.7 Cabe ao detentor do contrato:

13.3.7.1 Apor, no envoltório do objeto:

a) Chancela específica conforme tipo de objeto: simples ou com código de rastreamento;

- b) Nos dados do remetente, a expressão “Devolução Eletrônica – CEDO” em objetos simples, e a expressão “Devolução Eletrônica – SRO” em objetos registrados;
- c) O endereço do remetente abaixo das expressões supracitadas, para atender as situações cuja devolução não seja possível;
- d) Código de barras específico em objetos simples e etiqueta de registro em objetos registrados.

13.3.7.2 Informar os dados das pessoas autorizadas à acessar as ferramentas disponibilizadas pelos CORREIOS, para fins de consulta aos arquivos com os dados gerados;

13.3.7.3 Acessar os arquivos, no caso de objetos simples por até 30 (trinta) dias corridos, e para os registrados por até 180 (cento e oitenta) dias após a data de postagem. Findo os referidos prazos, os arquivos poderão ser excluído pelos CORREIOS.

13.4 Devolução Imediata:

13.4.1 O objeto não será direcionado para entrega em unidade dos CORREIOS, sendo o mesmo restituído diretamente ao remetente após as tentativas de entrega;

13.4.2 Para o FAC e Carta, o serviço é opcional e admitido somente para objetos com código de rastreamento;

13.4.3 O serviço é obrigatório para o transporte de Material Biológico e Ovos Embrionários.

13.4.4 Cabe ao detentor do contrato apor no rótulo de endereçamento ou em outro local previamente aprovado pelos CORREIOS a indicação “Após a(s) tentativa(s) de entrega, devolver imediatamente ao remetente”.

14 PRAZOS DE GUARDA

14.1 Varia de acordo com o serviço contratado. Estão disponíveis no portal dos CORREIOS.

15 REGRAS DE NEGÓCIO PARA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

15.1 ENCOMENDAS NACIONAIS

15.1.1 As informações sobre os serviços estão disponíveis no portal dos CORREIOS;

15.1.2 A inserção do número do CNPJ nas postagens de encomendas Nacionais passa a ser obrigatória a partir de setembro de 2022;

15.1.2.1 Quando for o caso, nas postagens de Logística reversa, deverá ser inserido o número de CPF, RNE ou passaporte.

15.1.3 SEDEX Hoje

15.1.3.1 A postagem e a entrega poderão ocorrer aos sábados, domingos e feriados;

15.1.3.2 Para acesso às funcionalidades de interação e rastreamento em tempo real é necessário fornecer no arquivo de postagem o número do celular do destinatário.

15.1.3.3 Confirmada a saída da encomenda para entrega, será enviado SMS para o celular do destinatário com um link de acesso ao rastreamento em tempo real da entrega do objeto e a possibilidade de interação com o empregado dos CORREIOS.

15.2 SERVIÇOS INTERNACIONAIS – EXPORTAÇÃO

15.2.1 As informações sobre os serviços estão disponíveis no portal dos CORREIOS, bem como os seguintes documentos.

15.3 FRANQUEAMENTO AUTORIZADO DE CARTA - FAC

15.3.1 Os conceitos dos termos utilizados para o serviço constam no “Glossário de Termos do FAC”, disponível no portal dos CORREIOS;

15.3.2 O serviço adicional Devolução Eletrônica da informação dos motivos da não entrega dos objetos é atributo inerente do FAC, sem ônus adicional;

15.3.3 O Código de Informação de Franqueamento – CIF não atribui, ao FAC Simples, as características do serviço adicional “Registro”, inclusive para efeitos de indenização;

15.3.4 Não se aplica o “DH” aos objetos FAC;

15.3.5 É permitida a postagem de terceiros autorizados pelo detentor do contrato, exclusivamente para bancos, financeiras, administradoras de cartão de crédito, empresas de cobrança, Câmara\Clube dos Dirigentes Lojistas - CDL e Associações Comerciais.

Nota: A indicação do remetente, bem como a logomarca no envoltório do objeto poderão ser distintas do detentor do contrato;

15.3.6 Na inobservância de pré-requisitos de postagem e/ou identificação de inconsistências previstas para o FAC que resulte em alteração no preço da postagem prevista, os objetos, mesmo que descaracterizados, só poderão ser apresentados para postagem nas Unidades Operacionais autorizadas pelos Correios, sendo estritamente proibidas a sua postagem em Agência.

15.3.7 Cabe ao detentor do contrato:

15.3.7.1 Apresentar a carga para postagem somente após aprovação dos objetos na Avaliação Técnica Comercial - ATC e Avaliação Técnica Operacional – ATO, bem como validação do Código de barras CIF, CEPNet, código 2D, arquivo de postagem e o que mais for necessário para a execução do serviço;

15.3.7.2 Cumprir os pré-requisitos de postagem obrigatórios para utilização do serviço:

a) FAC Simples:

I) Apor no objeto: Código CIF; Chancela de franqueamento ou símbolo de encaminhamento padrão; CEPNET do destinatário em objeto formato automatizável; Código 2D; dados para Devolução Eletrônica;

II) Entregar os objetos preparados, separados e unitizados de acordo com o plano de triagem/blocagem/unitização;

III) Disponibilizar o arquivo de postagem com antecedência à postagem, bem como a lista de postagem impressa no ato da postagem.

b) FAC Registrado:

I) Observar os pré-requisitos do FAC Simples, com exceção do Código CIF;

II) Apor no objeto: o código de rastreamento; a data de postagem ou data de produção abaixo do símbolo de encaminhamento ou em outro local previamente validado pelos CORREIOS, precedida da expressão “Data de Postagem” ou “Data de Produção”.

15.3.7.3 Observar os seguintes critérios para a postagem da carga:

a) Adotar uma das seguintes formas de apresentação da carga: Lote Único, Carga Parcelada ou Carga Consolidada;

b) Disponibilizar a carga até a data de postagem ou de produção aposta no envoltório. Caso entregue em data posterior (data atrasada), apresentá-la em lote separado, acompanhado de carta com o motivo do atraso, para que a carga seja liberada para o fluxo postal. Caso contrário, a carga ficará retida, podendo a carta ser entregue até o dia útil posterior. O faturamento dos objetos será como "FAC com inconsistência", independente do âmbito de entrega.

15.3.8 Cabe aos CORREIOS:

15.3.8.1 Realizar a ATC e ATO antes do início das postagens, bem como validar o Código CIF, o CEPNet, o código 2D, o arquivo de postagem e o que mais se fizer necessário;

15.3.8.2 Conferir a carga considerando os seguintes critérios:

a) Na ocorrência de problemas técnicos/esporádicos/extemporâneos no processo produtivo do detentor do contrato, que inviabilizem o atendimento de um ou mais pré-requisitos (excetuando o arquivo de postagem, lista de postagem e o Símbolo de Encaminhamento/franqueamento), aceitar a carga em caráter excepcional, faturando pelos valores por cada pré-requisito atendido, independente do âmbito de entrega dos objetos;

b) É prevista a margem de tolerância de 4% (quatro por cento) por âmbito de entrega, entre o peso total líquido da carga informado no arquivo de postagem/lista de postagem e o peso aferido pelos CORREIOS. Em caso de divergência em um ou mais âmbitos, consultar, de imediato, o detentor do contrato, a fim de que este se posicione quanto à aceitação do peso aferido, devendo ser observado:

I) Se aceita a aferição, solicitar novo arquivo/lista de postagem com os dados corretos até o dia útil posterior, e realizar os demais procedimentos operacionais;

II) Se não aceita a aferição, ou não substituído o arquivo/lista de postagem dentro do prazo previsto, ou ainda mesmo que substituídos seja identificada nova divergência, o detentor do contrato deverá retirar a carga da unidade.

c) Coletar uma amostra de objetos da carga para conferência, observados os seguintes critérios:

I) Constatadas as inconsistências a seguir, comunicar o detentor do contrato para fins de regularização até o dia útil posterior. Caso contrário, disponibilizar a carga para retirada. Se não houver a regularização ou retirada a carga, se esta estiver triada/unitizada, realizar a postagem e faturar os objetos como FAC com inconsistências, independente do âmbito de entrega: CEP de destino indicado no objeto diferente do âmbito de entrega; Objeto com peso divergente ao informado dentro da mesma faixa tarifária ou que ultrapasse a faixa tarifária; Inexistência de lote para o objeto (lote não informado); Objeto não declarado no arquivo; Objeto duplicado na amostra; Postagem intempestiva (após a data impressa no objeto); Lote repetido; Divergência de peso total da carga (acima do limite);

II) No caso das inconsistências a seguir, faturar como FAC com inconsistência de forma integral ao lote: Postagem intempestiva; Lote repetido; Divergência de peso total da carga (acima do limite);

III) Inobservado o pré-requisito "Endereçamento Correto e Completo", faturar a carga considerando a Tabela de Preços prevista para o FAC;

IV) Recepcionar a carga apresentada conforme a seguir, e faturar com valores adequados à cada pré-requisito cumprido, independente do âmbito de entrega dos objetos: em

formato não automatizável ou sem aprovação prévia na ATO; em conformidade com o Plano de Triagem/Unitização.

15.3.8.3 Realizar, nos pontos de controle, os procedimentos relativos à auditoria dos objetos postados.

15.4 CARTA

15.4.1 É permitida a postagem de terceiros autorizados pelo detentor do contrato, exclusivamente para Bancos, Administradores de Cartões de crédito/débito, empresas de cobranças, financeiras, seguradoras, Concessionárias água/luz/telecomunicações, Órgãos do Governo, do Judiciário e de Trânsito, Câmara\Clube dos Dirigentes Lojistas – CDL e Associações Comerciais.

a) A indicação do remetente, bem como a logomarca no envoltório do objeto poderão ser distintas do detentor do contrato;

15.4.2 É admitida a postagem de carta cujo conteúdo seja cartão de plástico;

15.4.3 É vedada a postagem de CDs, DVDs, Tokens, Pen Drives, cartões de memória e mídia player portátil, tais como MP3 e similares;

15.4.4 Deverá ser realizada a Avaliação Técnica Operacional – ATO Simplificada antes do início das postagens, quando se tratar de objeto automatizável e com o código 2D;

15.4.5 Na conferência da carga pelos CORREIOS, é prevista uma margem de tolerância de 2% (dois por cento) entre o informado no arquivo e/ou lista de postagem e o peso líquido da carga e a quantidade de objetos:

15.4.5.1 Se iguais ou dentro da referida margem, serão realizados os demais procedimentos operacionais;

15.4.5.2 Se exceder a margem, o detentor do contrato será contatado a fim de que se posicione quanto à aceitação do aferido pelos CORREIOS. Se não aceito, deverá ser realizada conferência conjunta. Caso permaneça a discordância, a carga deverá ser retirada da unidade em até 01 (um) dia útil.

15.4.6 Cabe ao detentor do contrato:

15.4.6.1 Disponibilizar o arquivo de postagem com antecedência à apresentação da carga para postagem. Na impossibilidade de disponibilizar o arquivo, contingencialmente, apresentar a lista de postagem impressa;

15.4.6.2 Disponibilizar a carga acompanhada da lista de postagem;

15.4.6.3 Substituir o arquivo de postagem e/ou lista de postagem quando solicitado pelos CORREIOS;

15.4.6.4 Apresentar o número do lote da pré-postagem fornecido pela plataforma de pré-postagem, quando os objetos forem franqueados por meio de código 2D.

15.5 e-CARTA e V-POST

15.5.1 Cabe ao detentor do contrato:

15.5.1.1 Preencher a Ficha Técnica a ser observada pelas partes na execução do serviço, podendo esta ser alterada a qualquer tempo, mediante negociação prévia;

15.5.1.2 Observar a Matriz de Regras sobre o serviço fornecida pelos CORREIOS;

15.5.1.3 Aprovar os leiautes dos objetos/formulários e arquivos desenvolvidos em conjunto com os CORREIOS, para a produção dos objetos postais e intercâmbio de informações;

15.5.1.4 Fornecer, no caso do serviço V-Post, envelopes tamanho ofício para a postagem de objetos multipaginados;

15.5.1.5 Disponibilizar os arquivos necessários para a prestação do serviço, conforme Matriz de Regras;

15.5.1.6 Responder dentro do prazo estabelecido, quando do recebimento das notificações relativas à validação do arquivo. Caso não se manifeste no prazo, a execução do serviço será cancelada;

15.5.1.7 Respeitar a faixa numérica de registro fornecida pelos CORREIOS, caso opte pelo recebimento de faixas antecipadamente;

15.5.1.8 Observar o quantitativo de objetos acordado para fins de postagem. Na ocorrência de postagem com quantitativo superior à quantidade máxima prevista da Ficha Técnica, os CORREIOS não garantem o cumprimento do prazo limite para a produção dos objetos da quantidade excedente. Na ocorrência de postagem inferior à quantidade mínima acordada, os arquivos ou registros serão rejeitados;

15.5.1.9 Solicitar, se for o caso, o cancelamento da postagem de lote se serviço, o que é possível somente se nenhum objeto do lote tenha sido postado. Neste caso, uma vez aceito o pedido de cancelamento, não serão disponibilizadas qualquer tipo de informação sobre o respectivo lote;

15.5.1.10 Autorizar a destruição dos objetos das postagem cancelada, ou manifestar-se sobre o interesse em recebê-los, apresentando a opção desejada na Ficha Técnica do serviço.

15.6 TELEGRAMA

15.6.1 Previsto nos âmbitos Nacional e Internacional, podendo a captação ser por meio dos canais Internet (Sistema de Postagem Eletrônica – SPE), Mídia Eletrônica, Balcão de Agência ou Telefone;

15.6.2 Não está previsto o rastreamento do Telegrama Internacional;

15.6.3 Opcionalmente, poderão ser utilizados os seguintes serviços adicionais:

a) Telegrama Nacional Via Internet: Cópia de Telegrama (CC) e Pedido de Confirmação de Entrega (PC), ambos com a opção de entrega física ou eletrônica ao remetente ou ao destinatário;

b) Telegrama Nacional captado na Agência e para o Fonado: CC e PC, com entrega física ao remetente ou ao destinatário;

c) Telegrama Internacional: CC, com entrega física ao remetente ou ao destinatário;

d) Para todos os canais está prevista a solução de Telegrama Pré-datado, sem cobrança adicional.

15.6.4 Estão disponíveis imagens para o canal internet, no âmbito nacional, sem ônus adicional;

15.6.5 Cabe ao detentor do contrato:

15.6.5.1 Instalar o sistema SPE para utilização do Telegrama Via Internet;

15.6.5.2 Submeter para aprovação prévia imagens personalizadas no objeto;

15.6.5.3 Fornecer arquivo de postagem no caso de Mídia Eletrônica, para fins de captação e transmissão do Telegrama;

15.6.5.4 Utilizar a Central de Atendimento ao Cliente – CAC para a postagem do Telegrama Fonado e de Agências credenciadas para a postagens no Balcão.

15.7 MALOTE

15.7.1 O serviço poderá ser prestado dentro de uma mesma cidade ou entre localidades definidas pelo detentor do contrato;

15.7.2 Os CORREIOS não se responsabilizam: pela inclusão, no malote, de valor, objeto frágil ou de natureza diversa à de correspondência; pela demora na execução dos serviços, pela omissão/erro por parte do detentor do contrato; por prejuízos indiretos e benefícios não-realizados; por objeto que, no todo ou em parte, seja confiscado/destruído por autoridade competente, desde que haja comprovação documental; por fraudes/danos decorrentes do uso indevido da ferramenta de gestão disponibilizada pelos CORREIOS;

15.7.3 A responsabilidade da ECT cessa: quando da entrega do malote; findo o prazo de 03 (três) meses para a reclamação, a contar da data da remessa; em caso fortuito ou de força maior; na paralisação da jornada de trabalho, independentemente de sua vontade;

15.7.4 As partes responderão pelo cumprimento das exigências relativas à documentação fiscal, em decorrência direta ou indireta, na forma da legislação vigente, sendo os tributos de responsabilidade do contribuinte. Havendo imputação de responsabilidade tributária em decorrência de fato, cuja responsabilidade originária seja do contribuinte, caberá a este ressarcir os valores pagos à outra parte. O ressarcimento é obrigação considerada direito líquido e certo, devendo ser realizado em 10 (dez) dias corridos, contados da comunicação oficial do seu pagamento;

15.7.4 Não serão coletados os malotes que apresentarem mau fechamento, excesso de peso, cartão operacional virado, lacre de segurança danificado ou ausente, rasgo ou danos que permita o acesso ao conteúdo e em caso de percurso suspenso ou cancelado;

15.7.5 Os CORREIOS guardarão sigilo sobre os documentos, informações e programas envolvidos com os serviços prestados, nas condições do artigo 41, da lei nº 6.538, de 22 de junho de 1978.

15.7.6 Cabe ao detentor do contrato:

15.7.6.1 Definir as localidades e frequências para execução do serviço, caracterizando os percursos com ida e volta;

15.7.6.2 Não incluir o relacionado no artigo 13 da lei nº 6.538, de 22.06.78 no malote;

Nota: os CORREIOS se reservam o direito de abrir o malote para verificação do conteúdo, na presença do detentor do contrato;

15.7.6.3 Utilizar, exclusivamente, os malotes fornecidos pelos CORREIOS, fechando-os de forma a manter em segurança o seu conteúdo, utilizando os modelos de lacres que atendam às especificações recomendadas pelos CORREIOS;

15.7.6.4 Inserir, em local apropriado, o cartão operacional no malote, com o endereçamento de destino visível;

15.7.6.5 Utilizar a ferramenta disponibilizada pelos CORREIOS para a gestão das postagens. As transações efetuadas em nome do detentor do contrato serão de sua responsabilidade, não sendo imputada nenhuma responsabilidade aos CORREIOS por eventuais danos advindos de uso indevido, seja por seus representantes ou de terceiros;

15.7.6.6 Comunicar, sempre que necessário e de forma imediata, qualquer ocorrência que possa comprometer o sigilo ou causar uso indevido da ferramenta, para o imediato bloqueio de acesso;

15.7.6.7 Solicitar, formalmente, e apor a menção "PORTARIA" no endereçamento do malote, quando da entrega em prédios comerciais/portaria de condomínio. Em prédios com mais de um pavimento, a entrega está condicionada ao uso de elevador ou outros meios que permitam a elevação do malote. Se desprovido de tal meio, o objeto será entregue no térreo, portaria, porteiro, administrador, zelador ou a pessoa indicada para esse fim;

15.7.6.8 Entregar o malote na unidade de vinculação do contrato, caso queira antecipar ou postergar o horário definido para a coleta;

15.7.6.9 A seu critério, aproveitar a presença do carteiro quando da coleta/entrega de malotes, para efetuar postagem avulsa de percurso e frequência em outros dias da semana;

15.7.6.10 Fazer a entrega/retirada do malote na unidade indicada pelos CORREIOS, em áreas não abrangidas pela distribuição domiciliária;

15.7.6.11 Retirar, a seu critério, o malote na unidade de vinculação, ainda que seu endereço seja atendido pela distribuição domiciliária;

15.7.6.12 Solicitar, quando necessário:

a) Com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos: a inclusão de novos percursos, a alteração de percurso, a suspensão temporária do percurso e eventuais alterações nos endereços de coleta/entrega;

Nota: suspensão terá duração mínima de 15 (quinze) dias e máxima de 30 (trinta) dias corridos. Para nova suspensão, observar o interstício mínimo de 6 (seis) meses, contados da data de retorno do serviço;

b) O cancelamento de percurso com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos, exceto quando se tratar de percurso único, caso em que se aplicará as condições para desabilitar o serviço;

c) Fornecimento de novos malotes, por motivo de ampliação na frequência ou previsão de aumento de volume de objetos;

d) Substituição do malote ou cartão operacional danificados alterações nos endereços de coleta/entrega.

15.7.6.13 Alterar, se necessário: o endereço de origem e/ou destino, desde que não seja alterada a respectiva localidade; a razão social do detentor do contrato, desde que sem alteração do CNPJ; a frequência de percursos e fornecimento de novos malotes, por motivo de ampliação da frequência ou previsão de aumento de volume de objetos;

15.7.6.14 Restituir os malotes aos CORREIOS, em caso de substituição destes, cancelamento de percurso ou rescisão do contrato em até 5 (cinco) dias corridos, caso contrário, serão considerados como extraviados, ficando sujeito ao pagamento das sacolas conforme preços vigentes;

15.7.6.15 Em caso de desgaste, dano, inutilização, extravio ou perda do malote, causado pelo detentor do contrato, o mesmo estará sujeito à cobrança conforme preços vigentes.

15.8 AVISO DE RECEBIMENTO DIGITAL – AR DIGITAL

15.8.1 A comprovação da entrega do objeto ao destinatário dar-se-á através de imagem digitalizada do formulário do Aviso de Recebimento;

15.8.2 Os formulários estão disponíveis para download no portal dos CORREIOS, nos modelos Autoenvelopável, Integrado e Compacto;

15.8.3 Cabe ao detentor do contrato:

15.8.3.1 Utilizar um dos modelos de formulário disponibilizados pelos CORREIOS. Não será aceito leiaute diverso;

15.8.3.2 Gerar uma amostra de formulários antes do início da utilização do serviço, para fins de validação por parte dos CORREIOS;

15.8.3.3 Utilizar a faixa de etiquetas específica para o serviço, fornecida pelos CORREIOS. A utilização de faixa diferente impossibilitará a digitalização dos formulários;

15.8.3.4 Fornecer a relação de pessoas autorizadas a acessar a ferramenta para fins de consulta das imagens dos ARs;

15.8.3.5 Transmitir o arquivo de previsão de postagem antes da postagem e apresentar os objetos acompanhados das listas e resumo de postagem impressos. As listas/resumos poderão ser disponibilizados em meio magnético;

15.8.3.6 Regularizar eventuais inconsistências nas informações do arquivo e/ou resumos e listas de postagem, sempre que solicitado, até o dia útil posterior ao da solicitação. Caso não regularizadas, retirar a carga da unidade;

15.8.3.7 Formalizar eventuais solicitações para consulta dos formulários, desde que dentro do prazo de armazenamento. Durante o citado prazo, os formulários poderão ser devolvidos para fins de armazenamento;

15.8.3.8 Solicitar o refugo dos formulários a seu critério e a qualquer tempo;

15.8.4 Cabe aos CORREIOS:

15.8.4.1 Disponibilizar através da ferramenta de gestão do serviço as imagens dos formulários digitalizados em até 10 (dez) dias úteis após a entrega do objeto. Excepcionalmente, se após a entrega houver a necessidade de confirmação dos dados do recebedor, o prazo passará a ser de até 15 (quinze) dias úteis.

15.8.4.2 Disponibilizar, mensalmente, as imagens e dados dos ARs em mídia ou via intercâmbio de arquivos;

15.8.4.3 Armazenar os formulários ARs por até 06 (seis) meses, contados da data de disponibilização das imagens. Quando o AR for utilizado com o serviço e-Carta, o referido prazo será de 30 (trinta) dias corridos, havendo a possibilidade de aumentá-lo mediante cobrança por mês adicional;

15.8.4.4 Recondicionar os formulários danificados (rasgados ou amassados), bem como emitir AR Digital subsidiário (segunda via) para regularização, sempre que necessário;

15.8.4.5 Devolver os formulários armazenados, caso o detentor do contrato não opte pelo refugo após o prazo de armazenagem. Caso se recuse a recebê-los, refugar os objetos.

15.9 AVISO DE RECEBIMENTO ELETRÔNICO - AR ELETRÔNICO (e-AR)

15.9.1 A comprovação de entrega do objeto será disponibilizada por meio da imagem do formulário Aviso de Recebimento assinado, captada no ato da entrega;

15.9.2 Os formulários estão disponíveis para download no portal dos CORREIOS, nos modelos Autoenvelopável, Integrado e Compacto;

15.9.3 Os formulários não serão devolvidos ao remetente após a entrega do objeto. A informação de entrega e a imagem do formulário serão disponibilizados on-line pela internet (Website e Web service);

15.9.4 Se o objeto com o e-AR tiver como destino localidades sem rede de celular ou for direcionado para entrega em uma unidade dos CORREIOS, ou se ocorrer intermitência ou outros problemas técnicos no aparelho, a comprovação de entrega será realizada por meio do envio do formulário;

15.9.5 Cabe ao detentor do contrato:

15.9.5.1 Utilizar um dos modelos de formulário disponibilizados pelos CORREIOS. Não será aceito leiaute diverso;

15.9.5.2 Realizar cadastro no idCorreios para acesso ao e-AR via Website ou Web service;

15.9.5.3 Registrar manifestação no Fale Conosco solicitando a emissão de 2ª (segunda) via do AR, no caso de inconformidades nas imagens disponibilizadas. Neste caso, os CORREIOS disponibilizarão o formulário AR Convencional.

15.9.6 Cabe aos CORREIOS:

15.9.6.1 Realizar as seguintes atividades: registrar a entrega em tempo real, com captura de imagem da etiqueta e assinatura do recebedor no próprio objeto; disponibilizar os dados e imagens na internet no momento da entrega; disponibilizar consulta às imagens por até 6 (seis) meses; apresentar as imagens com clareza, identificando o local/data da entrega, a pessoa recebedora e a geolocalização; disponibilizar plataforma digital para consulta (Website) e consumo (Webservice) de informações;

15.9.6.2 Disponibilizar, excepcionalmente, os dados do recebedor após a entrega do objeto, em até 15 (quinze) dias úteis, caso necessária a sua confirmação;

15.9.6.3 Emitir a 2ª (segunda) via do AR no caso de inconformidades nas imagem, se registrada manifestação no Fale Conosco, devendo ser disponibilizado o formulário do AR Convencional.

15.10 PRÉ-POSTAGEM

15.10.1 Conjunto de atividades para a preparação dos objetos, não contemplando serviços e produtos adicionais;

15.10.2 O serviço não se aplica ao FAC;

15.10.3 Cabe ao detentor do contrato:

15.10.3.1 Definir o serviço de remessa para a realização da pré-postagem;

15.10.3.2 Informar as atividades de pré-postagem necessárias para definição de cronograma, solicitando, tempestivamente, eventuais alterações;

15.10.3.3 Fornecer as informações e insumos necessários para a prestação do serviço.

16 PRODUTOS E SERVIÇOS ESPECÍFICOS

16.1. Produtos e Serviços em Fase de Piloto

16.1.1. Poderão ser incluídos produtos ou serviços no contrato que estejam em fase piloto para aquisição ou utilização em caráter temporário;

16.1.2. As regras de aquisição dos produtos ou utilização dos serviços serão definidas em Anexo específico, a ser pactuado entre as partes. Os preços e as condições praticadas serão considerados temporários, conforme vigência do referido Anexo;

16.1.3. Caso o produto ou o serviço seja incluído no portfólio dos CORREIOS, todas as regras e condições poderão ser revistas, inclusive a precificação.

16.2. Material Biológico

16.2.1. Amostras de material biológico humano ou animal, exclusivamente recolhidas para fins de análise, pesquisa, investigação, diagnóstico, tratamento, transplante ou prevenção, poderão ser encaminhados somente por meio de contrato, através do SEDEX, SEDEX 10, SEDEX 12 ou SEDEX Hoje;

16.2.2. As embalagens utilizadas para fins de transporte deverão ser padronizadas conforme Regulamento de Materiais Perigosos da IATA – International Air Transport Association (Associação Internacional de Transporte Aéreo);

16.2.2.1. Para transportar material biológico enquadrado na Classe 6, Divisão 6.2, Categoria B, Atribuição ONU 3373, a embalagem tríplice deverá estar em conformidade com a Packing Instruction 650 (Instrução de Embalagem 650 da IATA).

16.2.3. Somente serão encaminhadas encomendas contendo materiais biológicos quando estiverem sendo permutadas entre instituições/empresas que atuam no mercado em foco, como por exemplo, laboratórios, hospitais, clínicas, IML, etc., e desde que estejam acondicionados e embalados em conformidade com os regulamentos da IATA;

16.2.4. Não serão aceitas postagens:

- a) De objetos contendo corpos e suas partes ou órgãos inteiros;
- b) Aos sábados e vésperas de feriados;
- c) Destinadas à localidade que não realiza entrega domiciliar, à Caixa Postal e Posta Restante Pedida.

16.2.5. Cabe ao detentor do contrato:

16.2.5.1. Preparar os objetos conforme orientações dos CORREIOS, específicas para a postagem de material biológico, sendo de total responsabilidade do profissional que irá preparar o material a ser transportado o seu correto acondicionamento, o fechamento adequado das embalagens, a inserção das marcações necessárias na Embalagem Externa e a preparação da documentação que acompanhará a remessa;

16.2.5.2. Providenciar a documentação que acompanhará, obrigatoriamente, a remessa durante o transporte;

16.2.5.3. Apor, obrigatoriamente, no envoltório do objeto, a indicação de Devolução Imediata após as tentativas de entrega, haja vista que não está prevista a entrega em unidades dos CORREIOS;

16.2.5.4. Informar, obrigatoriamente, no ato da postagem, o telefone do remetente e do destinatário para contato em caso de necessidade por parte dos CORREIOS.

16.3. Produtos Controlados pelo Exército Brasileiro

16.3.1. Os produtos poderão ser encaminhados somente por meio de contrato, através de SEDEX, SEDEX 10, SEDEX 12 e com os serviços adicionais obrigatórios Valor Declarado - VD, Aviso de Recebimento – AR e Produto Controlado;

16.3.2. A remessa deverá estar acompanhada da Guia de Tráfego ou Declaração da Fiscalização Militar, devendo o documento ser acondicionado no interior da embalagem (Portaria nº 015 - COLOG de 05/10/2009);

16.3.3. A importação de peças de armas de fogo poderá ser realizada somente por pessoas físicas e jurídicas autorizadas pelo Comando da Região Militar;

16.3.4. Serão autorizadas as remessas:

16.3.4.1. De fabricantes nacionais para:

a) Organizações militares das Forças Armadas;

b) Órgãos de segurança pública listados no Artigo 144 da Constituição Federal (Polícia Federal, Polícia Rodoviária Federal, Polícia Ferroviária Federal, Polícia Civil, Polícia Militar e Corpo de Bombeiro Militar);

c) Órgãos públicos e instituições expressamente autorizadas;

d) Lojista do comércio especializado, detentor de registro junto ao Exército.

16.3.4.2. Do lojista do comércio especializado para os destinatários citados nas alíneas “a”, “b” e “c” do subitem anterior;

16.3.4.3. Dos órgãos, instituições e pessoas jurídicas citadas nos subitens 16.3.4.1 e 16.3.4.2 para o fabricante ou lojista do comércio especializado em devolução, somente pelo serviço de Logística Reversa em Agência;

16.3.4.4. Após o desembaraço alfandegário de produto controlado pelo Exército.

16.3.5. Não é permitida a postagem de munições, explosivos, armações e chassis de arma de fogo, produtos químicos de interesse militar e fogos de artifício, entre outros, conforme restrições previstas no Art. 13 da Lei 6538/78;

16.3.6. O descumprimento de qualquer exigência implicará na retenção da Encomenda e o acionamento da organização do Exército mais próxima, que deverá enviar preposto à unidade dos CORREIOS para verificação e decisão sobre o destino da remessa, a qual poderá ser apreendida ou liberada para tramitação normal;

16.3.7. Cabe ao detentor do contrato:

16.3.7.1. Apresentar a encomenda fechada, em embalagem resistente (responsabilidade total do remetente) e sem nenhuma indicação externa quanto a seu conteúdo;

16.3.7.2. Incluir somente 02 (duas) unidades por encomenda;

16.3.7.3. Não realizar mais de uma postagem no mesmo dia;

16.3.7.4. Não realizar a postagem de remessa agrupada;

16.3.7.5. Apor, no interior da embalagem: Guia de Tráfego emitida pelo Exército ou declaração da fiscalização militar e Nota Fiscal ou documento de liberação da alfândega.

16.4. Ovos Embrionários

16.4.1. Ovos embrionados de aves poderão ser encaminhadas somente por meio de contrato, através de SEDEX, SEDEX 10, SEDEX 12 ou SEDEX Hoje;

16.4.2. Cabe ao detentor do contrato:

16.4.2.1. Apresentar, no momento da postagem e afixado em local visível na parte externa da embalagem, o Guia de Trânsito de Animal - GTA, conforme Instrução Normativa nº 18, de 18/07/2006, do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento;

16.4.2.2. Apor, obrigatoriamente, no envoltório do objeto, a indicação de Devolução Imediata. Não está prevista a entrega em unidades dos CORREIOS.

17. NÍVEL DE SERVIÇO

17.1. Encomendas

17.1.1. 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;

17.1.2. 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.

17.1.3. 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;

17.1.4. 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".

17.2. SEDEX:

17.2.1. 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;

17.2.2. 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.

17.2.3. 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.

17.2.4. Considerar para fins de cálculos do bônus:

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

17.2.4.2. 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					
	BRONZE	PRATA	OURO	PLATINUM	DIAMANTE 1 a 4	INFINITE 1 a 8
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%

17.2.5. 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;

17.2.6. 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;

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

17.3.1. 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;

17.3.2. 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;

17.3.3. 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;

17.3.4. 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;

18. INDENIZAÇÃO

18.1. Será cabível indenização ou restituição de valores postais dos serviços postados com código de rastreamento. Não cabe qualquer tipo de indenização relativa à não entrega de objetos simples, tendo em vista que as características de tratamento e distribuição impossibilitam o seu rastreamento;

18.2. Para fins do disposto no Art. 3º do Decreto Nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, considera-se como "Reclamação" a demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. No âmbito dos CORREIOS, "Reclamação" é a manifestação que deverá ser registrada para acusar falta, vício ou falha na prestação do serviço ou na entrega do objeto postal;

18.3. O detentor do contrato que permite a utilização de produtos e serviços por seus autorizados deverá: receber as reclamações e se julgar procedente, registrá-las; 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;

18.4. A entrega do objeto em local distinto ao endereço do destinatário, quando decorrente de erro operacional irreparável, poderá 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;

18.5. Sinistro ou delito praticado contra a operação postal capaz de inviabilizar a entrega íntegra do objeto poderá 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;

18.6. Os CORREIOS não se responsabilizam por danos ocultos ou mal funcionamento do conteúdo do objeto postal decorrente de mal acondicionamento ou danificados por seus próprios componentes elétricos, magnéticos, gravações eletrônicas, fotográficas ou de filmagens, dentre outros;

18.7. Os CORREIOS avaliarão a possível indenização de objeto entregue com atraso, danificado ou extraviado em decorrência de situações de natureza fortuita ou de força maior, tais como tempestades, inundações, condições climáticas, queda de barreiras, fechamento de aeroportos, queda de aeronaves, embargo, terremotos, ciclones, guerra, greves, atos ou omissões de autoridades públicas, dentre outros;

18.8. Quando os CORREIOS recuperarem uma 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;

18.9. 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;

18.10. O remetente, detentor de contrato ou destinatário podem formalizar uma manifestação por meio do portal ou Central de Atendimento dos CORREIOS, ou ainda por meio dos canais disponíveis aos clientes elegíveis, conforme Política Comercial;

18.11. Não serão aceitas reclamações por atraso após a primeira tentativa de entrega no prazo ou na devolução ao remetente;

18.12. Não serão acatadas solicitações de indenização por atraso nem haverá devolução de valores por serviços não prestados para objeto postal cuja suspensão da entrega tenha sido solicitada pelo remetente ou detentor do contrato;

18.13. Não será considerado atraso, o objeto postal:

a) Entregue após o prazo previsto por motivo de erro de endereçamento (incorreto ou incompleto), inadequação do rótulo ou de embalagem, inconformidade de declaração de conteúdo ou em caso fortuito ou de força maior;

b) Retido ou requisitado para fiscalização por autoridades competentes no prazo previsto de entrega, ou para pagamento de tributos pelas autoridades competentes no Brasil, em algum país de trânsito, ou no país de destino, cujas despesas fiquem a cargo do remetente;

c) Encaminhado para localidade sem entrega domiciliar; ou disponibilizado, ao destinatário, para entrega em unidade dos CORREIOS no prazo previsto.

18.14. A utilização de embalagem inadequada ou do mal acondicionado não é passível de indenização por avaria. Além disso, é vedada a reclamação baseada em dano oculto;

18.15. As informações relativas à Indenização Automática constam no portal dos CORREIOS;

18.16. O detalhamento sobre a necessidade de registro pelos canais de atendimento dos CORREIOS e os tipos de manifestações, critérios e motivos de solicitação de ressarcimento ou inconformidade na entrega, dos prazos para registro e resposta às manifestações, bem como as formas de pagamento de indenização estão dispostas no Termo de Uso do Fale Conosco no portal dos CORREIOS;

18.17. Regras para indenização por serviço:

Produto	Motivo	Indenização
Encomendas Nacionais	-	As regras estão disponíveis no portal dos CORREIOS.
Telegrama	Furto, Roubo, Espoliação, Avaria e Extravio	Devolução do valor correspondente à tarifa do Telegrama e, se houver, acrescido do valor dos serviços adicionais, pagos no ato da postagem.

Produto	Motivo	Indenização
	Atraso	Indenização de 50% (cinquenta por cento) do valor da tarifa do Telegrama paga, vigente na data de postagem, sem os serviços adicionais.
	Erros ortográficos da CAC	Encaminhamento de outro Telegrama, com as mesmas características, sem custos para o cliente.
Carta, FAC e e-Carta e V-POST (com código de rastreamento) Malote	Furto, Roubo, Espoliação, Avaria e Extravio	- Sem Valor Declarado: devolução dos preços postais e serviços adicionais pagos na postagem, acrescidos de indenização constante na Tabela de Preços e Tarifas de Serviços Nacionais, correspondente ao Primeiro Porte da Carta, vigente na data da postagem. - Com Valor Declarado: devolução dos preços postais e serviços adicionais pagos na postagem, acrescidos do valor declarado (exceto taxa de <i>Ad Valorem</i>).
	Atraso	Indenização de 10% (dez por cento) sobre o preço cobrado pelo serviço principal na postagem, sem os serviços adicionais.
	Extravio e Perda	Devolução do preço da remessa acrescido do valor de indenização constante na tabela vigente na data da autorização do pagamento da indenização.
Documento Internacional	Avaria e Divergência de Estoque	- Indenização por Avaria durante o manuseio da carga no Centro de Logística Integrada - CLI: ressarcimento pelo valor contábil (valor de compra do bem), conforme documento fiscal de entrada do produto no CLI. - Indenização por divergência de estoque na armazenagem: será paga quando a divergência ultrapassar 1% (um por cento) do valor financeiro global referente aos itens armazenados. Para divergências até 1% (um por cento), não haverá indenização, somente o ajuste nos sistemas dos CORREIOS para regularização do saldo físico e escritural.
	Extravio	O montante a ser pago corresponderá ao valor relativo à indenização automática e os preços postais da data em que ocorreu a postagem.

19. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

19.1. 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. Conforme artigo 7º da referida Lei,

constitui serviço postal o recebimento, expedição, transporte e entrega de objetos de correspondência, valores e Encomendas, conforme definido em regulamento;

19.2. Verificado o uso da Base de Dados Comercial do Diretório Nacional de Endereços - DNE diretamente ou por meio de arquivos digitais, ou bancos de dados próprios para finalidades distintas das previstas neste Termo, ou, ainda, se for constatada a prática de qualquer ato que importe violação dos direitos dos Correios, aplicar-se-ão as regras e as penalidades previstas nas leis: Antipirataria, Lei 10.695, de 01/07/2003, Direito Autoral, Lei 9.610, de 19/02/1998, e de Propriedade Industrial, Lei 9.279, de 14/05/1996, em todas as suas extensões, independentemente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial;

19.2.1. O DNE é considerado obra intelectual nova e original, nos termos da Lei Nº 9.610/1998 – Lei de Direitos Autorais, e que a referida invenção se constitui em base de dados, cujos direitos patrimoniais de autor estão sob a titularidade exclusiva dos CORREIOS, inclusive por força dos artigos 2º, § 1º, “b”; 8º, inc. II e 15º, § 1º da Lei 6.538/78, podendo ser licenciado por meio de contratação direta, respaldada no caput do art. 25 da Lei nº 8.666/93;

19.2.2. Em 04/10/2002, os CORREIOS é o legítimo titular perante o Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), do pedido de Patente de Invenção, sob o Nº PI 0.204.305-0, titulado “Diretório Nacional de Endereços – DNE”;

19.2.3. Em 07/10/2003, os CORREIOS depositaram e é legítima titular da extensão da patente de invenção, perante o German Patent Applications, sob nº 10.346.551.0.

20. DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1. Os conceitos dos serviços e produtos poderão ser consultados no portal dos CORREIOS;

20.2. As regras relativas à contratação dos demais serviços disponibilizados pelos CORREIOS constam em documentação específica;

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

- a) Orientar quanto às regras de negócio do(s) serviço(s) por eles utilizado(s);
- b) Responder pelas ações perante aos CORREIOS e órgãos fiscalizadores por qualquer dano ou prejuízo decorrente da utilização indevida dos serviços;
- c) A seu critério, e condicionada à viabilidade dos CORREIOS, solicitar restrições para a aceitação ou recusa da postagem de objetos - limites de peso, dimensões e abrangência, dentre outros.

20.4. É expressamente proibido realizar alterações nas ferramentas de propriedade dos CORREIOS, disponibilizadas para operacionalização dos serviços, bem como fornecê-las a terceiros;

20.5. Os CORREIOS poderão contatar o detentor do contrato para pesquisas de mercado, de satisfação com produtos e/ou serviços, ferramentas, atendimento, distribuição e canais de atendimento, bem como informações dos sobre as melhorias implementadas;

20.6. Após análise de viabilidade, poderão ser transportados materiais sujeitos a legislação específica, mediante formalização de documento respectivo, com restrição daqueles proibidos pela legislação ou pelos CORREIOS;

20.7. A contratação do Pacote de Serviços não isenta, em nenhuma hipótese, a obrigação de cumprimento das cláusulas dispostas no Contrato de Prestação de Serviço, seus Anexos e Termos;

20.8. Em caso de conflito entre os instrumentos contratuais, prevalecem as condições comerciais previstas neste Termo, exceto nos casos de Anexos específicos, que possuem prevalência sobre os demais documentos;

20.9. 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;

20.10. Os procedimentos específicos dos serviços em fase de extinção são regulados por documentos próprios;

20.11. O remetente, o detentor do contrato e seus autorizados, são responsáveis por danos causados a pessoas, bens, equipamentos e materiais dos CORREIOS ou a outros objetos postais em virtude da inobservância dos dispositivos legais e regulamentares;

20.12. A aceitação da postagem pelos CORREIOS pressupõe a observância das condições estabelecidas neste Termo, e de todas as especificações e limites de cada produto ou serviço;

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