

na distribuição e respectivos valores acobertados, bem como na necessidade de contratação de outros serviços adicionais aos serviços de distribuição previstos.

- d) Observar em caso de remessas internacionais:
- I) De posse dos dados da remessa, disponibilizados pelos CORREIOS, acessar o Portal Correios em Produtos e Serviços Ferramentas Pré-Postagem Internacional para registro da postagem e geração do código de pré-postagem;
- II) Emitir os documentos instrutivos do desembaraço, além da Nota Fiscal, Fatura Comercial, AWB (Formulário de Postagem) e *Packing List*;
- III) Retornar, aos CORREIOS, o código de pré-postagem, a Fatura Comercial, o AWB (Formulário de Postagem) e o *Packing List* por meio eletrônico em até 02 (dois) dias úteis, cotados a partir da comunicação dos CORREIOS.
- e) Emitir Nota Fiscal para a cobertura fiscal dos itens relativos a eventuais pedidos de cancelamento, no prazo de até 02 (dois) dias úteis contados a partir da comunicação dos CORREIOS, para fins de registro da entrada do item no Armazém.

Nota: as encomendas destinadas ao exterior têm o benefício fiscal da Imunidade Tributária ou Não Incidência dos impostos ICMS, ISS e IPI e das contribuições sociais do PIS e Cofins, conforme os seguintes textos legais:

IPI: art. 153, § 3°, III da CF/1988 e Art. 18, II do RIPI/2010;

ICMS: art. 155, § 2°, X, "a" da CF/1988 e art. 3°, II da LC 87/1996;

PIS/Pasep: Art. 5°, I da Lei n° 10.637/2002;

Cofins: Art. 6°, I da Lei n° 10.833/2003; ISS: art. 2°, I da LC 116/2003.

15.20.5.2. Cabe aos CORREIOS:

- a) Fornecer as embalagens/insumos para acondicionamento dos itens. Na impossibilidade de fornecimento por motivo de caso fortuito ou força maior, a embalagem poderá ser fornecida pelo detentor do contrato, sem a cobrança da armazenagem dos itens;
- b) Preparar os objetos para envio, de acordo com as regras de negócio estabelecidas para o serviço escolhido pelo detentor do contrato para a remessa dos itens. Além disso, observar:
- I) Encomendas Nacionais: imprimir a Nota Fiscal do pedido, para envio juntamente com o obieto;
- II) Encomendas Internacionais: enviar, por meio eletrônico, os dados referentes aos itens pertencentes a cada encomenda a ser expedida Descrição dos itens, quantidade, peso líquido, peso bruto e dimensões da caixa.
- c) No caso de Encomendas Internacionais, observar:
- I) Quando do recebimento do código de pré-postagem, imprimir a Fatura Comercial do AWB, do Packing list e prosseguir com o processo de expedição;
- II) Efetuar a expedição da encomenda após o atendimento do pedido (separação e preparação dos itens), bem como do recebimento do código de pré-postagem gerado pelo detentor do contrato;
- III) Efetuar o registro da exportação no Portal Único de Comércio Exterior sem cobrança adicionais.





- d) Reutilizar embalagens de fornecedores que estejam em condições adequadas de uso, em consonância com a prática de sustentabilidade;
- e) Fornecer embalagens e materiais de acondicionamento mais adequados, dentre as opções disponíveis e divulgadas em seu site, em conformidade com as características identificadas na Ficha Técnica de Informações (tamanhos e quantidades), buscando fazer com que o pedido seja expedido na menor quantidade de volumes possíveis.
- f) Fazer o levantamento do serviço prestado (demanda mensal) para faturamento, referente ao atendimento de Pedido (por pedido integrado e atendido, inclusive aqueles cancelados pelo Detentor do Contrato).

Nota: o atendimento de pedido será ofertado como benefício para as encomendas enviadas pelos Correios (PAC e SEDEX) com perfil até 30kg (trinta quilos). Os objetos com característica Grandes Formatos, sejam eles enviados ou não pelos Correios, não farão jus ao benefício. Para os pedidos sobre os quais haverá faturamento, considera-se um atendimento de pedido por objeto gerado.

g) Os pedidos com perfil até 30kg (trinta quilos) e limite de pesos e dimensões padrão dos CORREIOS não poderão ser distribuídos por outros transportadores. Deverão utilizar os serviços de distribuição PAC ou SEDEX.

15.20.6. Tratamento da Devolução de Itens:

15.20.6.1. No processo de devolução, estão inclusas as atividades de recebimento das encomendas, conferência do item (sem abertura da embalagem primária) e notificação ao cliente;

15.20.6.2. A devolução de Encomenda será feita diretamente aos CORREIOS, no endereço do Armazém Geral de origem;

15.20.6.3. Não haverá devolução de mercadorias com destino internacional;

15.20.6.4. Cabe ao detentor do contrato:

- a) Definir a destinação do item devolvido e comunicar aos CORREIOS, observando:
- I) Proceder com a devida cobertura fiscal caso opte por reintegrar o item ao estoque, no prazo de até 02 (dois) dias úteis, a contar da comunicação dos *CORREIOS*, para fins de registro da entrada do item no Armazém;
- II) Retirar o item da unidade dos CORREIOS caso opte por não reintegrar o item em até 02 (dois) dias úteis, contados a partir da comunicação dos CORREIOS, mediante apresentação da Ficha Técnica de Entrega e Retirada de Mercadorias.

Nota: caso a cobertura fiscal não seja encaminhada ou o item não seja retirado no prazo definido, poderá incidir a cobrança de armazenagem para o item, e o respectivo item não poderá ser expedido/distribuído até sua regularização pelo CLIENTE.

15.20.6.5. Cabe aos Correios:

- a) Registrar o recebimento dos objetos e incorporar o item ao estoque;
- b) Fazer o levantamento do serviço prestado (demanda mensal) para faturamento, referente aos objetos devolvidos ao Armazém Geral;

Nota: o faturamento será por objeto devolvido.

15.21. TRANSFER LOG





- 15.21.1. Transferência de carga do cliente para os armazéns logísticos dos Correios ou entre os armazéns dos Correios:
- 15.21.1.1. A solução é exclusiva para clientes com contrato que utilizam os serviços de armazenagem dos CORREIOS Correios Log+ e/ou Log Supri;
- 15.21.2. Operacionalização: o cliente apresenta a carga nas unidades dos Correios autorizadas, preparada conforme regra de negócio do serviço, para fins de transferência para os armazéns logísticos indicados pelo cliente. No destino, a carga será tratada considerando as regras dos serviços contratados: Correios Log+ e/ou Log Supri;
- 15.21.2.1.A carga poderá ser apresentada pelo cliente, exclusivamente, em GCCAP dos Correios ou nos Centros de Logística integrada- CLI;
- 15.21.3. A área de abrangência do serviço é Nacional. Contudo, no âmbito local, a transferência da carga deverá ser realizada através do serviço COLETA prestado pelos Correios;
- 15.21.4. O prazo de entrega é similar ao das Encomendas Econômicas (PAC);
- 15.21.5. O limite máximo de declaração de valor é de R\$ 150.000,00;
- 15.21.6. Para fins de indenização, é indispensável a declaração pelo cliente do valor da carga. O cliente que não declarar o valor da carga receberá apenas o seguro automático;

15.21.7. Cabe ao detentor do Contrato:

- a) Realizar obrigatoriamente, a pré-postagem dos objetos;
- b) Apor o código de registro nos objetos, conforme modelo padrão dos Correios, para fins de rastreamento total do processo (da postagem até a entrega) através do Sistema de Rastreamento de Objetos SRO;
- c) Endereçar a carga para um CLI que operacionalize os serviços Correios Log+ e/ou Correios Log Supri;
- d) Acondicionar os objetos envoltos por filme de polietileno esticável (stretch), em paletes com tábua inferior na maior dimensão que suporte o peso da carga e sem apresentar deformação/ruptura, devendo haver acesso pelos quatro lados para fins de movimentação;
- e) Observar as dimensões máximas do palete: 1,20m x 1,10m x 1,00m. Soma: 3,30m;
- f) Disponibilizar, junto ao palete, a Nota Fiscal relativa ao seu conteúdo e a NF-e de transferência documento fiscal para a movimentação de mercadorias entre empresas sob a mesma titularidade;
- g) Emitir um pedido de retirada para transferência de carga, nos casos de cargas que já se encontram armazenadas em CLI dos Correios;
- NOTA: Os procedimentos de pré postagem e postagem serão realizados pelo CLI.
- h) Realizar a emissão das notas fiscais utilizando nas operações de transferência de cargas os códigos CFOP 6.155 Transferência de produção do estabelecimento, que não deva por ele transitar e/ou 6.156 Transferência de mercadoria adquirida ou recebida de terceiros, que não deva por ele transitar;
- i) Emitir nota fiscal para registro da transferência da carga inserindo nas informações complementares da Nota Fiscal, o Armazém de destino como local de entrega. A Nota fiscal deverá ser emitida entre empresas sob mesma titularidade (para Filial de outra UF);





j) Emitir nota fiscal para o Armazém de destino para registro da remessa simbólica de mercadoria depositada em armazém geral. A Nota fiscal deverá ser emitida pela filial do cliente na UF de destino.

15.21.8. Cabe aos Correios:

15.21.8.1. Carga apresentada em GCCAP:

- a) Receber a carga pré-postada conforme item 15.22.7;
- b) Devolver quando não atender aos pré-requisitos do item 15.22.7;
- c) Realizar a postagem da carga para o CLI de destino;

15.21.8.2. Carga apresentada em CLI:

- a) Receber pedido de retirada com o código de distribuição do serviço Transfer Log;
- b) Preparar a carga e realizar os procedimentos de Postagem;
- c) Emitir nota fiscal para o cliente para fins de registro do retorno simbólico de mercadoria depositada em armazém geral;
- d) Endereçar a carga para um CLI de destino, que operacionalize os serviços Correios Log+e/ou Correios Log Supri;
- e) Acondicionar os objetos em unitizador adequado observando as dimensões máximas permitidas;
- f) Afixar ao unitizador (CDL/Palete), a nota fiscal relativa ao seu conteúdo e a NF-e de transferência documento fiscal para a movimentação de mercadorias entre empresas sob a mesma titularidade.

15.22. PRÉ-POSTAGEM

- 15.22.1. Conjunto de atividades para a preparação dos objetos, não contemplando serviços e produtos adicionais;
- 15.22.2. O serviço não se aplica ao FAC;
- 15.22.3. Cabe ao detentor do contrato:
- 15.22.3.1. Definir o serviço de remessa para a realização da pré-postagem;
- 15.22.3.2. Informar as atividades de pré-postagem necessárias para definição de cronograma, solicitando, tempestivamente, eventuais alterações;
- 15.22.3.3. Fornecer as informações e insumos necessários para a prestação do serviço.

15.23. DIRETÓRIO NACIONAL DE ENDERECOS - DNE

15.23.1. As informações estão disponíveis no portal dos CORREIOS.

15.24. CERTIFICADO DIGITAL, RECEBIMENTO DE DOAÇÕES, AQUISIÇÃO DE PRODUTOS, VALE POSTAL, AQUISIÇÃO DE CHIP E RECARGA CORREIOS CELULAR

- 15.24.1. As informações estão disponíveis no portal dos CORREIOS;
- 15.24.2. A aquisição de produtos e produtos filatélicos poderá ser realizada através da loja on-line do portal dos CORREIOS.

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:
- 16.2.4.1. De objetos contendo corpos e suas partes ou órgãos inteiros;
- 16.2.4.2. Aos sábados e vésperas de feriados;
- 16.2.4.3. 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 artificio, 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 e PAC**:

- 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):

|--|





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:
- a) O valor principal da postagem, sem os serviços adicionais;
- b) 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						
DE2AIO	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 Co-





nosco, 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;

17.4. Correios LOG +:

- 17.4.1. Fica estabelecido o nível de serviço de armazenagem em 99% (noventa e nove por cento) de acuracidade do valor financeiro global referente aos itens armazenados, sendo aferido durante a realização do inventário, que ocorrerá uma vez ao ano.
- 17.4.2. Caso haja divergência de estoque na armazenagem em percentual maior que 1%, o valor da indenização será equivalente à porcentagem que divergir sobre o valor global dos itens em estoque (arredondado em duas casas decimais), após os ajustes necessários, o qual será lancado como crédito em fatura subsequente.
- 17.4.3. Para divergências até 1% (um por cento) não haverá indenização, somente o ajuste nos sistemas dos CORREIOS para regularização do saldo físico e escritural.

17.5. Exporta Fácil +

17.5.1 Fica estabelecido o nível de serviço de acordo com as regras contidas no Termo de Condições Comerciais do Serviço Exporta Fácil +.

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. Com exceção do serviço de Logística Reversa, quando os CORREIOS recuperarem uma encomenda nacional, após a confirmação de ocorrência de sinistro ou delito praticado contra a operação postal, proceder-se-á:
- a) a devolução da encomenda ao remetente; e
- b) a devolução dos valores pagos a título de postagem ao detentor do contrato.
- 18.8.1. No caso dos objetos recuperados do serviço de Logística Reversa, os Correios farão a entrega ao destinatário da logística reversa, não sendo aplicável, portanto, a devolução dos valores pagos pela postagem.
- 18.8.2. Nos casos em que a indenização já tenha sido paga à Contratante, os Correios promoverão a recuperação, diretamente em fatura, dos respectivos valores.
- 18.9. Não haverá indenização de objeto entregue ao destinatário após o registro da solicitação de suspensão de entrega, pois a efetividade da suspensão depende de viabilidade técnica e operacional dos CORREIOS;
- 18.9.1. Não haverá indenização por uso fraudulento de Remessa Expressa Talão de Cheques e Cartões Diversos, cuja suspensão de entrega tenha sido solicitada pelo remetente, independente do seu atendimento;
- 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), CEP inválido, 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	Extravio, Roubo, En- trega inde- vida, Espolia- ção, Avaria, Devolução indevida, Ser- viços não prestados	As regras estão disponíveis no portal dos CORREIOS.
	Furto, Roubo, Espoliação, Avaria e Ex- travio	Devolução do valor correspondente à tarifa do Telegrama e, se houver, acrescido do valor dos serviços adicionais, pagos no ato da postagem.
Telegrama	Atraso	Indenização de 50% (cinquenta por cento) do valor da tarifa do Telegrama paga, vigente na data de postagem, sem os serviços adicionais.
	Erros ortográ- ficos da CAC	Encaminhamento de outro Telegrama, com as mesmas características, sem custos para o cliente.
Remessa Expressa Talão de Cheques e Cartões Diversos	Roubo, Espoliação, Avaria, Furto ou Extravio sem ocorrência de uso fraudulento de Talão/Cartão.	 Sem Valor Declarado: devolução do valor da postagem, dos serviços adicionais adquiridos e da indenização Automática, vigentes na data da postagem. Com Valor Declarado: devolução do valor da postagem e dos serviços adicionais adquiridos, vigentes na data da postagem, acrescidos do valor declarado (exceto taxa de Ad Valorem).
	Atraso	Indenização de 10% (dez por cento) sobre o preço cobrado pelo serviço principal na postagem, sem os serviços adicionais.



19/12/2024



Produto	Motivo	Indenização
	Roubo, Espoli- ação, Avaria, Furto ou Ex-	- Sem Valor Declarado: devolução do valor da postagem, dos serviços adicionais adquiridos e da indenização Auto- mática, vigentes na data da postagem acrescida a indeni- zação pelo uso fraudulento comprovado do talão/cartão.
	tra- vio com ocor- rência de uso fraudulento de Ta-	- Com Valor Declarado: devolução do valor da postagem e dos serviços adicionais adquiridos, vigentes na data da postagem, acrescidos do valor declarado (exceto taxa de Ad Valorem) acrescida a indenização pelo uso fraudulento comprovado do talão/cartão.
	lão/Cartão.	Nota : Cheque com valor superior a R\$ 100,00 não será indenizado pelo uso fraudulento comprovado do talão.
Carta, FAC, Re- messa Econô- mica Talão e Cartões Diver-	Furto, Roubo, Espoliação, Avaria e Ex- travio	- 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.
sos, e-Carta, V- Post, Mala Di- reta e Impresso		- Com Valor Declarado: devolução dos preços postais e serviços adicionais pagos na postagem, acrescidos do valor declarado (exceto taxa de Ad Valorem).
(com código de rastrea- mento)	Atraso	Indenização de 10% (dez por cento) sobre o preço cobrado pelo serviço principal na postagem, sem os serviços adicionais.
Malote	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.
	A. ani a a Di	- 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.
Correios Log Su- pri	Avaria e Di- vergência de Estoque	- Indenização por divergência de estoque na armazena- gem: será paga quando a divergência ultrapassar 1% (um por cento) do valor financeiro global referente aos itens ar- mazenados. Para divergências até 1% (um por cento), não haverá indenização, somente o ajuste nos sistemas dos CORREIOS para regularização do saldo físico e escritural.

19/12/2024 50



Produto	Motivo	Indenização
Correios Log+	Avaria	- 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.
Documento In- ternacional	Extravio	O montante a ser pago corresponderá ao valor relativo à indenização automática e os preços postais da data em que ocorreu a postagem.
Exporta Fácil	Extravio, Furto, Roubo e Avaria Total	 Contratada a indenização complementar, a indenização corresponderá à soma do valor da indenização complementar, exceto ad valorem, e preços postais correspondentes à execução do serviço equivalente, na data em que houve a postagem. Se NÃO contratada indenização complementar, a indenização corresponderá à soma do valor da indenização automática, variável de acordo com a modalidade do serviço contratado, e preços postais correspondentes à execução do serviço equivalente, na data em que houve a postagem.
Exporta Fácil	Espoliação e Avaria parcial	 Contratada indenização complementar, a indenização corresponderá ao valor da mercadoria faltante, que constar na Nota Fiscal ou no AWB proporcional ao valor contratado. Se NÃO contratada indenização complementar, a importância a ser paga será equivalente ao dano causado, proporcional à fração da indenização automática, variável de acordo com a modalidade do serviço.
Exporta Fácil +	***	Com a implantação do nível de serviço, não haverá pagamento de indenização para o serviço.
Serviços Internacionais de Importação	***	As regras estão no Termo de Condições de Prestação dos Serviços Internacionais de Importação, disponível no portal dos CORREIOS.

18.17.1. Deverão ser observados os seguintes critérios relativos à indenização por uso fraudulento do objeto Remessa Expressa Talão de Cheques e Cartões Diversos:



19/12/2024 51



- a) Os CORREIOS comunicarão à Contratante por e-mail, quando do conhecimento do sinistro (roubo, furto, espoliação, avaria, extravio) e/ou objetos em devolução, informando o número do registro da remessa;
- b) A Contratante deverá suspender, imediatamente, o desbloqueio de talões de cheques e/ou cartões das remessas sinistradas ou em devolução, conforme comunicação dos Correios.
- c) A responsabilidade dos CORREIOS cessa:
- I) A partir da hora e data da efetiva comunicação da ocorrência de sinistro e da devolução da remessa;
- II) A partir do momento em que a Contratante, por qualquer outro meio, tomar ciência do uso fraudulento do talão/cartão subtraídos de objetos postado;
- III) A partir do momento em que a Contratante fizer o pedido de suspensão de entrega da remessa de talão de cheques e cartões diversos.
- d) Independentemente de os CORREIOS realizarem a comunicação, a Contratante poderá efetuar a reclamação para efeitos de análise quanto a possível indenização;
- e) Quando ocorrer irregularidade na execução do serviço, caberá à parte prejudicada fazer a reclamação, conforme prazos e demais informações dispostas do termo de Uso do Fale Conosco, disponibilizado no Portal dos Correios.
- f) O Contratante deverá apresentar, em até 180 (cento e oitenta) dias, constados a partir da data de formalização da reclamação junto aos Correios, os documentos que comprovem a utilização fraudulenta do talão/cartão, decorrente de roubo, furto, espoliação, avaria e/ou extravio do objeto enquanto em poder dos CORREIOS, conforme especificado a seguir:
- I) Cópia dos cheques compensados, comprovando a utilização fraudulenta;
- II) Cópia dos comprovantes substitutos emitidos pela operadora do cartão ou cópia da tela extraída do sistema da Contratante comprovando a despesa lançada na conta do titular (log de autorização) com o cartão com uso fraudulento ou cópia da fatura ou extrato do cartão com uso fraudulento contendo as transações contestadas.
- III) Lista de operações consideradas fraudulentas vinculadas ao respectivo talão/cartão.
- IV) Formalização por escrito, podendo ser carta ou e-mail corporativo, com o envio de documentos com a íntegra das manifestações de seus clientes registradas no seu canal de atendimento.
- g) Cheques com valor superior a R\$ 100,00 (cem reais) não serão indenizados, dada à obrigatoriedade de conferência de assinatura por parte das instituições financeiras, conforme normas estabelecidas pelo Banco Central;
- h) O valor da indenização referente a um determinado mês não é cumulativo, portanto, o saldo não utilizado não poderá ser acrescido ao limite do mês subsequente.
- i) Não haverá o pagamento de indenização se for constatada a utilização de embalagem inadequada às características do conteúdo da remessa ou descumprimento das regras de negócios definidas.
- j) A indenização por uso fraudulento de talão/cartão está limitada a 9% (nove por cento) do valor do faturamento com o serviço no mês de faturamento do objeto.





19. UTILIZAÇÃO DAS MARCAS E IDENTIDADE VISUAL DOS CORREIOS

19.1. Para utilização das marcas, a CONTRATANTE deve seguir os padrões e diretrizes, estabelecidos pelos Correios, previstos no Termo de Licença de Uso de Marca por Terceiros com Contrato Comercial disponível por meio do Apêndice D.

20. LEI GERAL DE PROTECÃO DE DADOS - LGPD

- 20.1. O tratamento de dados executado no âmbito do contrato comercial engloba toda operação realizada com dados pessoais incluindo, mas não se limitando à recepção, utilização, acesso, processamento, armazenamento, eliminação.
- 20.2. Para fins do contrato comercial, em relação aos termos do art. 5º da Lei nº 13.709/2018 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais LGPD, considera-se:
- a) Controlador: Contratante.
- b) Operador: Contratada.
- 20.2.1. Para efeitos do contrato comercial, fica estabelecido que o Controlador é a parte a quem compete as decisões relativas ao tratamento de dados pessoais e que o Operador é a Parte responsável pelo tratamento destes.
- 20.2.2. Os Agentes de Tratamento de Dados, Controlador e Operador, devem desempenhar seus papéis em conformidade com os art. 6°, 7°, 9°, 10°, 14, 16, 18, 32, 37, 38, 39, 41,42, 43, 46, 47, 48, 52, 50 e 88 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais LGPD.
- 20.3. Em Na hipótese de incidentes de segurança envolvendo dados pessoais devidamente comprovados, a parte responsável deverá notificar, por escrito, sobre a violação dos dados pessoais, em prazo não superior a 24 (vinte e quatro) horas, a contar do momento em que tomou ciência da violação. As informações incluirão:
- I.descrição da natureza da violação dos dados pessoais, incluindo as categorias e o número aproximado de titulares de dados lesados, bem como as categorias e o número aproximado de registros de dados comprometidos;
- II.descrição das prováveis consequências ou das consequências já concretizadas da violação dos dados pessoais; e
- III.descrição das medidas adotadas e/ou propostas para reparar a violação dos dados pessoais, com a indicação de cronograma, para corrigir ou mitigar os possíveis efeitos adversos.
 - 20.3.1. A comunicação mencionada no subitem 20.3 deve conter, no mínimo:
 - a) a descrição da natureza dos dados pessoais afetados;
 - b) as informações sobre os titulares envolvidos;
 - c) data e hora do incidente;
 - d) data e hora da ciência pela Parte;
 - e) a indicação das medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados, observados os segredos comercial e industrial;
 - f) os riscos relacionados ao incidente;
 - g) os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata; e





- h) as medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo.
- 20.4. Na hipótese de incidentes de segurança devidamente comprovados, a parte responsável arcará com todos os custos incluindo indenizações e penalidades aplicadas a parte prejudicada sempre que ficar comprovado que houve falha de segurança (técnica e administrativa), descumprimento das regras da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- 20.5. As partes, de acordo com os artigos 46 e 50 da LGPD, são obrigadas a adotar medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a segurança de quaisquer dados pessoais, o que inclui: capacitação técnica, ações educacionais, criptografia, capacidade de garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência contínuas dos sistemas e serviços de processamento, capacidade de restaurar o acesso aos dados pessoais em caso de incidente, processos para testar e avaliar regularmente a eficácia das medidas.
- 20.6. As partes se comprometem a realizar a exclusão dos dados pessoais ao término da finalidade de uso ou diante de outras ações que requeiram sua exclusão definitiva, salvo se, por obrigação legal, tiver que mantê-los.
- 20.7. As partes garantem possuir política apropriada de proteção de dados pessoais compatível com todas as leis aplicáveis.
- 20.8. No âmbito da CONTRATADA a política mencionada no subitem 20.6 corresponde a Política Corporativa de Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais POSIC disponível no Portal dos Correios.
- 20.9. As partes declaram conhecer e cumprir as leis vigentes no Brasil envolvendo proteção de dados pessoais, em especial a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais LGPD); Instrução Normativa nº 5, de 30 de agosto de 2021, comprometendo-se, assim, a limitar a utilização dos dados pessoais a que tiver acesso apenas para execução dos serviços deste Contrato, abstendo-se de utilizá-los em proveito próprio ou alheio, para fins comerciais ou quaisquer outros. O contexto de proteção de dados se aplica para todo e qualquer tratamento de dados, inclusive analógicos (fichas de cadastro no papel, verificações presenciais de documentos etc.).
- 20.10. As Partes se comprometem a respeitar as políticas e regras editadas ou que vierem a ser editadas por elas no tocante ao armazenamento e tratamento de dados e informações, sem prejuízo do estrito respeito à Lei nº 12.965, de 2014 (Marco Civil da Internet); Decreto nº 8.771, de 2016 (Regulamento do Marco Civil da Internet); Decreto nº 10.569, de 2020 (Estratégia Nacional de Segurança de Infraestruturas Críticas ENSIC); Lei Complementar nº 166, de 8 de abril de 2019 (Lei do Cadastro Positivo); Decreto nº 9.637/2018 (Política Nacional de Segurança da Informação PNSI); Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais); Lei nº 12.737/2012 (Lei de Crimes Cibernéticos); Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação); Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor); e Instrução Normativa GSIPR Nº 5 de 30/08/2021, bem como quaisquer outras leis relativas a proteção de dados pessoais que vierem a ser promulgadas ou entrarem em vigor no curso da vigência deste Contrato.

21. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL





- 21.1. 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;
- 21.2. 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;
- 21.2.1. O DNE é considerado obra intelectual nova e original, nos termos da Lei N° 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 2°, \S 1°, "b"; 8°, inc. ll e 15°, \S 1° da Lei 6.538/78, podendo ser licenciado por meio de contratação direta, respaldada no caput do art. 25 da Lei n° 8.666/93;
- 21.2.2. 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 N° PI 0.204.305-0, titulado "Diretório Nacional de Endereços DNE";
- 21.2.3. Em 07/10/2003, os CORREIOS depositaram e é legítima titular da extensão da patente de invenção, perante o German Patent Applicatations, sob nº 10.346.551.0.

22. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 22.1. Os conceitos dos serviços e produtos poderão ser consultados no portal dos COR-REIOS.
- 22.2. As regras relativas à contratação dos demais serviços disponibilizados pelos CORREIOS constam em documentação específica.
- 22.3. 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.
- 22.4. É expressamente proibido realizar alterações nas ferramentas de propriedade dos CORREIOS, disponibilizadas para operacionalização dos serviços, bem como fornecê-las a terceiros.
- 22.5. 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 9° da Lei 6.538/1978.





- 22.6. 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.
- 22.7. 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.
- 22.8. 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.
- 22.9. 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.
- 22.10. Os procedimentos específicos dos serviços em fase de extinção são regulados por documentos próprios.
- 22.11. 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.
- 22.12. 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.
- 22.13. A prestação dos serviços depende da viabilidade dos CORREIOS.



APÊNDICE A - 03/12/2024

	MATRIZ DE LACIONAMENTO – CLIENTES COM CONTRATO	CATEGORIAS	CLUBE CORREIOS	BRONZE	PRATA	ouro	PLATINUM	DIAMANTE	INFINITE
		EXPECTATIVA DE RECEITA ANUAL (R\$)	-	-	12.000	30.000	480.000	3.360.000	19.200.000
		Pagamento na utilização dos serviços/produtos (1)	Sim	-	-	-	-	-	
		Valor mínimo mensal	-	-	Sim	Sim	Sim	-	-
С	ONTRAPARTIDAS	Valor mínimo semestral (*)	-	-	-	-	-	Sim	Sim
		Postagem em escala com pré-postagem eletrônica	-	-	-	-	-	Sim	Sim
		Postagem decorrente de negócio do Cliente ou complemento ao seu negócio (2)		-	-	-	-	Sim	Sim
	FINANCEIROS	Redução de preço	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
		Isenção 2 períodos do valor mínimo mensal (3)	-	-	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
		Valor mínimo semestral	-	-	Sim	Sim	Sim	-	-
		Valor minimo anual	-	-	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
		Prioridade no tratamento de demandas financeiras	-	-	-	-	-	Sim	Sim
		Escalonamento da contrapartida financeira	-	-	-	-	-	Sim	Sim
		Adequação Automática de Pacote	-	-	-	-	-	-	Sim
BENEFÍCIOS	OPERACIONAL	Posto Avançado e Posto de Coleta	-	-	-	-	-	Sim	Sim
∵;:		Central de Atendimento dos Correios - CAC	Sim	Sim	Sim	-	-	-	-
山		Gestão Agência de Correios	-	Sim	Sim	-	-	-	-
M.		Gestão Assistente Comercial	-	-	-	Sim	Sim	-	-
ш	RELACIONAMENTO	Gestor de Relacionamento e Gestor Administrativo (KAM/KAD)	-	-	-	-	-	Sim	Sim
		Consultoria para negócios internacionais	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
		Consultoria de e-commerce	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
		Pacote de Serviços MASTER (4)	-	-	-	-	-	-	Sim
	TECNOLOGIA	Suporte em Tecnologia	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
	TECNOLOGIA	Acesso aos Canais Digitais dos Correios	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
	PÓS-VENDA	Nível de Serviço (5) (Monitoramento Ativo da Carga)	-	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

¹ Específicas para clientes que comercializam seus produtos e serviços nas unidades de atendimento dos Correios, na modalidade à vista.



² Aplica-se aos clientes que fazem uso dos pacotes Diamante e Infinite, independentemente da sua categorização.

³ Exceto para os contratos que possuem regras específicas.

⁴ A aplicação do benefício depende de análise do órgão gestor do relacionamento.

⁵ Nível de Serviço apenas para os serviços de encomendas nacionais.

APÊNDICE B - MATRIZ DE PACOTES DE SERVIÇOS

0.9		PACOTE							
SEGMENTO DE NEGÓCIO	SERVIÇOS	CLUBE- CORREIOS	BRONZE	PRATA	OURO	PLATINUM	DIAMANTE	INFINITE	
	Aquisição de Produtos*		V	V	V	/	V	√	
_	Caixa Postal	✓	V	V	V	V	V	V	
ا	Certificado Digital	√	✓	√	V	V	✓	V	
الله الله	Recebimento de Doações ¹								
Conveniência	Vale Postal Nacional Eletrônico	✓	√	V	V	/	V	√	
l o	Balcão do Cidadão		V	V	V	V	V	/	
	Aquisição de Chip	√	√	√	V	V	√	√	
	Recarga Correios Celular	√	V	V	V	V	√	V	
	Carta	V	V	V	V	V	V	/	
	Carta-Resposta	V	V	V	V	V	V	V	
_	Diretório Nacional de Endereços – DNE		V	V	V	V	V	V	
Ö	e-Carta		V	V	V	V	V	V	
gên	Entrega Digital		V	V	V	V	√	V	
Correspondência	Franqueamento Autorizado de Cartas – FAC					/	✓	√	
E E	Malote		V	V	1	/	V	V	
ő	Remessa Talão de Cheques e Cartões Diversos		/	/	1	/	✓	✓	
	Telegrama		/	V	V	V	√	V	
	V-Post			V	V	/	/	V	
<u>p</u>	Mala Direta	✓	V	V	V	/	V	V	
Marketing Direto	Impresso	✓	~	✓	/	/	~	✓	
Encomendas Nacionais	Logística Reversa		✓	V	/	✓	√	✓	
jo	Log Supri ²								
Na	Log +, Transfer Log e Mini Envios		√	√	V	√	√	√	
as a second	PAC	✓	✓	√	√	V	√	√	
pu	SEDEX	✓	✓	√	√	√	√	√	
ů.	SEDEX Hoje	✓	√	√	√	√	√	√	
nco	SEDEX 10	✓	√	√	V	√	√	√	
	SEDEX 12	✓	√	√	√	√	✓	√	
iais Gão	Documento Internacional		✓	✓	✓	V	✓	✓	
ços	Exporta Fácil		√	V	√	/	V	V	
Serviços emacion Exportaç	Mala M		V	1	V	/	√	V	
Serviços Internacionais de Exportação	Telegrama Internacional		1	V	1	/	V	/	
Serviços Internacionais de Importação	Correios Packet		1	✓	✓	✓	✓	✓	
Serviços Adicionais	Serviços Adicionais adquiridos junto ao serviço principal.	✓	✓	✓	/	✓	✓	✓	

^{*}Produtos e produtos filatélicos.

Legenda:

✓ - Serviço disponível

- Serviço <u>não</u> disponível



¹ Disponibilização do serviço sob demanda.

² Disponibilização do serviço sob demanda.

APÊNDICE C – MATRIZ DE PACOTES DE SERVIÇOS BENEFÍCIO DE DIFERENCIAÇÃO DE PREÇOS

0.0			PACOTE					
SEGMENTO De Negócio	SERVIÇOS	CLUBE- CORREIOS	BRONZE	PRATA	OURO	PLATINUM	DIAMANTE	INFINITE
	Carta ¹	-	-	-	-	-	-	-
	FAC					-	-	-
	Remessa Talão/Cartão	-	-	✓	√	√	√	√
Ę	Registro/AR Físico (varejo)	-	-	✓	√	✓	V	√
Mensagem	Registro/AR Físico (industrial)	-	-	-	-	√	√	√
l sa	e-Carta (varejo)	-	-	✓	√	√	✓	√
₩ ₩	e-Carta (industrial)	-	-	-	-	-	V	✓
	Reg./AR Serviço Híbrido	-	-	✓	√	✓	✓	✓
	Reg./AR Serviço Híbrido (industrial)	-	-	-	-	-	√ 2	✓
	V-Post	-	-	-	-	_	<u> </u>	-
D)	Mala Direta Endereçada (varejo)		-	_	/			_
i i	Mala Direta Endereçada (industrial)	<u> </u>	· /	_	· /	<u> </u>	1	/
Marketing	Mala Direta (não endereçada)		· /		· /	<u> </u>	· /	
N N	Impresso	-	-	/	1		1	/
v	PAC			_	7		1	
Encomendas Nacionais	SEDEX				_		· /	
	SEDEX Hoje	\ \ \	\ \ \	\ \	7		1	\ \
	SEDEX 10	1	1	\ \	1	<i></i>	1	<i></i>
E Z	SEDEX 12	1	\ \ \	\ \	7	<u> </u>	1	\ \
	Exporta Fácil Premium Industrial	<u> </u>	<u> </u>	-	Ť.	Ť.	1	<i>\</i>
<u> </u>	Exporta Fácil Expresso Varejo		/	/	/		/	1
. <u></u>	Exporta Fácil Expresso Industrial		<u> </u>	-	-		1	<i>\</i>
, son	Exporta Fácil Standard carejo		-	_	/		1	/
s Internacio	Exporta Fácil Standard Industrial		<u> </u>	-	-		1	/
Tage that	Exporta Fácil Econômico varejo		✓	✓	/	✓	/	_
l h	Exporta Fácil Econômico Industrial		<u> </u>	-	-	<u> </u>	1	<i>\</i>
s X	Documento Internacional Expresso							
۸i	(varejo)		✓	✓	√	✓	✓	✓
Serviços Internacionais de Exportação ³	Documento Internacional Standard		1	1	/	1	/	_
	(varejo)				Ľ			V
onais onais ição	Packet Standard		-	-	-	-	✓	✓
Serviços Internacionais de Importação	Packet Express		-	-	-	-	√	√

Os serviços de resposta possuem a mesma tabela base de Carta e não há diferenciação de preços por pacote.

Para os pacotes DIAMANTE e INFINITE, a cobrança de complementação financeira tem periodicidade semestral. Portanto, o valor mensal é uma referência para o cálculo para o período definido

O acesso aos preços diferenciados dos pacotes DIAMANTE 1 a INFINITE 8 serão habilitados caso cumpridas as contrapartidas industriais do serviço principal.

O oferecimento dos redutores do e-Carta nos Pacotes DIAMANTE 1 a INFINITE 8 deverá ser negociado previamente com o representante comercial.

Os redutores de Carta e FAC são aplicados quando utilizados os serviços adicionais AR e Registro.

Legenda:

- ✓ Aplicação de redutores de preços
- Sem Aplicação de redutores de preços
- Serviço <u>não</u> disponível



²Disponível a partir do pacote DIAMANTE 2

³Redutores do serviço Exporta Fácil aplicados sobre a tabela do à vista

TERMO DE LICENÇA DE USO DE MARCAS POR TERCEIROS COM CONTRATO COMERCIAL

1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DE USO DE MARCAS EM AMBIENTES FÍSICOS, VIRTUAIS E EM AÇÕES DE COMUNICAÇÃO

- 1.1 A CONTRATADA, por este instrumento, concede à CONTRATANTE, de maneira provisória e não exclusiva, licença para uso dos elementos de marcas, das marcas dos Correios e do nome de empresa "CORREIOS", doravante denominados unicamente "Marcas", para a finalidade específica de identificação e promoção dos serviços prestados pela CONTRATADA, de acordo com as seguintes condições:
- 1.1.1 O logotipo (marca) é o principal elemento de identidade visual dos CORREIOS, representado pelo desenho da palavra CORREIOS e setas contrapostas, dotado de forma suficientemente distintiva em configuração gráfica peculiar caracterizada por cores, formas e padrões estéticos que se inserem em uma programação visual. Juntamente com as cores institucionais Amarelo claro e escuro Correios e azul claro e escuro Correios configuram os elementos primários de identidade visual. Os elementos secundários de identidade são o padrão de cores de suporte, prismas amarelos e os elementos gráficos de suporte.
- 1.1.2 O nome de empresa consiste na utilização do designativo CORREIOS em contexto que remeta à empresa CONTRATADA, independentemente de estar acompanhado das Marcas gráficas e/ou demais elementos de identidade visual.
- 1.2. A utilização das Marcas não implica, em hipótese alguma, cessão, transferência de titularidade ou outorga de direitos de qualquer natureza de representação à CONTRATANTE, comprometendo-se a utilizar as Marcas tão somente para o fim deste Termo.
- 1.3. A CONTRATADA poderá, a qualquer momento, solicitar o ajuste das Marcas utilizadas ou sua imediata exclusão, independentemente de aviso prévio.
- 1.4. A CONTRATADA poderá revogar a qualquer momento a autorização para utilização das Marcas, situação que exige da CONTRATANTE a imediata exclusão das Marcas de todos os pontos de contato vinculados à finalidade deste Termo.
- 1.5. A CONTRATANTE reconhece que os direitos inerentes às Marcas são e continuarão a ser exercidos pela CONTRATADA ou por quem por este for designado.
- 1.6. A CONTRATANTE não praticará ou permitirá que seja praticado ato ou medida que prejudique o direito de propriedade da CONTRATADA sobre as Marcas.
- 1.7. A CONTRATANTE garante que as determinações previstas neste Termo serão observadas por seus representantes, empregados, clientes, agentes ou qualquer pessoa física ou jurídica que aja em seu nome.
- 1.8. A CONTRATANTE está ciente das condições dispostas no presente Termo e que a inobservância de quaisquer de seus dispositivos ou das normas que protegem os direitos por ele garantidos implica responsabilidade cível e/ou criminal, conforme legislação vigente.



2. DA APLICAÇÃO DAS MARCAS E NOME DE EMPRESA EM AMBIENTE FÍSICO E VIRTUAL

- 2.1. A CONTRATANTE poderá usar apenas a marca corporativa "Correios" em suas propriedades (Loja Física, Ponto de Venda PDV, Página Web, App, etc), desde que haja autorização prévia, pela CONTRATADA, da aplicação gráfica a ser utilizada.
- 2.1.1 A autorização para uso da Marca Correios observará se o layout apresentado pela CONTRATANTE está em conformidade com os padrões e diretrizes previstos no Manual de identidade visual versão resumida e guias específicos, fornecidos pela CONTRATADA, e com as orientações de atributos de conteúdo associado às marcas.
- 2.1.2. A aplicação da Marca Correios não poderá ser superior a 1/4 ou 25% da área ocupada pela marca da CONTRATANTE usada para sinalizar o PDV Ponto de Vendas, loja física ou página principal (web e/ou app).
- 2.1.3 A Marca Correios não poderá ser aplicada na fachada principal de lojas físicas e/ou página principal (web e/ou app), exceto quando em local destinado para divulgação conjunta de empresas parceiras e/ou múltiplos fornecedores, em igual proporção às demais marcas, sempre com destaque visual secundário em relação à marca da CONTRATANTE. Não é permitida a utilização da cor Amarelo Correios, elementos de identidade visual ou simulacro de fachada de loja da CONTRATADA.
- 2.2. É vedado à CONTRATANTE, em qualquer situação, produzir elementos de identidade visual que se assemelhe à identidade visual da CONTRATADA, assim como utilizar elementos secundários ou de apoio ou, ainda, reproduzir qualquer padrão de ponto de contato da CONTRATADA.
- 2.3. A CONTRATANTE não poderá reproduzir ou imitar as Marcas de propriedade da CONTRATADA, Identidade Visual da CONTRATADA, nome, elementos separados das Marcas, insígnia, sinal de propaganda ou qualquer outra forma de modo a criar confusão entre produtos ou estabelecimentos ou outra prática de Concorrência Desleal, nos termos da Lei 9279/96 e alterações.

3. DA INOBSERVÂNCIA DAS CONDIÇÕES DE USO DAS MARCAS EM AMBIENTES FÍSICOS, VIRTUAIS

- 3.1. A CONTRATANTE está ciente de que a não observância às condições de uso das Marcas da CONTRATADA é considerado indevido e está sujeita à aplicação de penalidades pela CONTRATADA.
- 3.1.1. Serão consideradas ocorrências do tipo "USO INDEVIDO DAS MARCAS" as violações às regras constantes no item 2 e seus subitens deste Termo.
- 3.2. Identificada a irregularidade do tipo USO INDEVIDO DAS MARCAS, a CONTRATADA emitirá uma comunicação de advertência à CONTRATANTE, solicitando sua regularização imediata.
- 3.2.1. Os prazos para regularização da aplicação das Marcas são:



Peça	Prazo (dias corridos)	Ação de retirada
Sites de internet/APP	5	Alteração de conteúdo
Letreiro / sinalização / frota	20	Retirada de letreiro ou adesivo
Material impresso (banners, cartazes, folderes, mala-direta, filipetas, calendários etc)	5	Retirada / recolhimento do material
Uniforme	5	Recolhimento do material
Outros	10	Conforme o caso

- 3.2.2. Caso a CONTRATANTE não corrija a irregularidade dentro do prazo estabelecido no quadro descritivo do subitem 3.2.1, ocorrerá a suspensão temporária do acesso aos benefícios previstos na Matriz de Relacionamento de Clientes com contrato, inclusive redutores de preco, na data informada pela CONTRATADA quando da advertência.
- 3.2.2.1. As alterações relativas aos benefícios previstos na Matriz de Relacionamento de Clientes com contrato consistem em:
- a) no caso de clientes com pacotes PRATA a INFINITE, serão aplicados os preços equivalentes ao pacote BRONZE.
- b) Para os clientes dos pacotes BRONZE e CLUBE CORREIOS, haverá restrição de serviços, estando disponíveis para uso apenas os serviços de SEDEX e PAC, com aplicação dos preços equivalentes à modalidade à vista (de balcão).
- c) Em ambos os casos a suspensão de benefícios será mantida até que a situação seja regularizada.
- 3.2.2.2 A retomada do acesso aos benefícios previstos na Matriz de Relacionamento de Clientes com Contrato, quando da regularização do uso das Marcas pela CONTRATANTE, ocorrerá no ciclo de faturamento subsequente ao ciclo em que ocorrer a regularização.
- 3.2.3. Permanecendo com o uso não autorizado das Marcas, será aplicada uma multa de 2% sobre o faturamento total dos últimos 12 (doze) meses da CONTRATANTE com a CONTRATADA.
- 3.2.4. Após a aplicação das sanções acima citadas, a não regularização do uso indevido das Marcas ensejará a rescisão imediata do contrato.
- 3.3. A aplicação das sanções previstas nos subitens 3.2 não afasta a possibilidade de ajuizamento de ação judicial, podendo ocorrer a qualquer tempo, em decorrência de eventuais prejuízos à CONTRATADA, resultantes do descumprimento das regras previstas neste Termo pela CONTRATANTE.



4. DA APLICAÇÃO DAS MARCAS E NOME DE EMPRESA EM AÇÕES DE COMUNICAÇÃO

- 4.1. A CONTRATANTE poderá usar as Marcas e/ou o nome empresarial da CONTRATADA em ações de comunicação que visem unicamente à promoção e ao impulsionamento das vendas dos serviços prestados pela CONTRATADA, desde que haja autorização prévia, pela CONTRATADA, da aplicação gráfica a ser utilizada e do conteúdo da peça de comunicação.
- 4.1.1 A autorização para uso das Marcas em ações de comunicação observará se o layout apresentado pela CONTRATANTE está em conformidade com os padrões e diretrizes previstos no Manual de identidade visual versão resumida e guias específicos, fornecidos pela CONTRATADA, e com as orientações de atributos de conteúdo associado às marcas.
- 4.1.2. As marcas dos produtos e serviços dos Correios permitidas para divulgação compreendem apenas o portfólio de encomendas, ou seja, SEDEX e variações, PAC e demais produtos logísticos.
- 4.1.3. A aplicação das Marcas em peças de comunicação (impressos ou digitais) não poderá ser superior a 1/3 da área ocupada pela marca da CONTRATANTE, com destaque visual secundário em relação à marca da CONTRATANTE, preferencialmente no terço inferior da peça à esquerda para evitar confusão quanto à origem dos serviços ou estabelecimentos. Não é permitida a utilização da cor Amarelo Correios e uso dos elementos de identidade visual da CONTRATADA.
- 4.1.4. No caso de a CONTRATANTE possuir relação comercial ou parceria para o fornecimento de soluções logísticas com outras empresas de transporte, é vedado à CONTRATANTE utilizar-se da Marca da CONTRATADA com destaque em relação às demais Marcas utilizadas pela CONTRATANTE.
- 4.2. Em relação ao conteúdo que deverá ser apresentado previamente à CONTRATADA, não serão autorizadas ações de comunicação/publicidade em desacordo com a legislação vigente e que:
- a) possam causar confusão nos atributos, valores ou benefícios dos produtos e serviços e/ou que possam deturpar a percepção de um serviço/produto perante outro igual ou assemelhado e/ou contenham algum tipo de informação distorcida ou não oficial sobre a CONTRATADA.
- b) tragam sentido de vantagens, de vantajosidade de um serviço/produto em detrimento ou por demérito do outro.

5. DA INOBSERVÂNCIA DAS CONDIÇÕES DE USO DAS MARCAS EM AÇÕES DE COMUNICAÇÃO

- 5.1. A CONTRATANTE está ciente de que a inobservância das condições de uso das Marcas da CONTRATADA em ações de comunicação fere a boa fé no relacionamento comercial, é considerada indevida e está sujeita à aplicação de penalidades pela CONTRATADA.
- 5.1.1. Serão consideradas ocorrências do tipo "USO INDEVIDO DAS MARCAS EM AÇÕES DE COMUNICAÇÃO" as violações às vedações previstas no item 4 e seus subitens deste Termo.



APENDICE D

- 5.2. Identificada a não autorização da ação de comunicação e/ou publicidade, bem como não atendimento às regras previstas no item 4 e seus subitens, a CONTRATADA providenciará a suspensão do contrato com comunicação à CONTRATANTE para regularização no prazo máximo de 3 dias úteis, a contar da data de recebimento da notificação.
- 5.2.1. No caso de regularização comprovada da ocorrência, o contrato será reativado nos sistemas corporativos dos Correios.
- 5.2.2. No caso de não regularização e/ou de reincidência da CONTRATANTE, o contrato será rescindido de forma unilateral pela CONTRATADA e será aplicada multa de 2% sobre o faturamento total dos últimos 12 (doze) meses da CONTRATANTE com a CONTRATADA.
- 5.3. Nos casos de irregularidade grave, que resultem na depreciação da imagem dos Correios, atentem contra a boa fé no relacionamento contratual, publicidade/propaganda enganosa ou abusiva, ou que firam o interesse público, dentre outros, a rescisão e multa previstos no subitem 5.2.2 serão aplicados, de imediato, sem a necessidade de suspensão prévia, prevista no subitem 5.2.
- 5.4. A aplicação da sanção previstas nos subitens 5.2 e 5.3 não afasta a possibilidade de ajuizamento de ação judicial, podendo ocorrer a qualquer tempo, em decorrência de eventuais prejuízos à CONTRATADA, resultantes do descumprimento das regras previstas neste Termo pela CONTRATANTE.





TERMO DE CONDIÇÕES COMERCIAIS (SERVIÇOS EXCLUSIVOS)



1. OBJETO

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.Conveniência: Aquisição de selos; Caixa Postal;
- 2.1.2. Correspondências: Carta; Carta-Resposta; e-Carta; Franqueamento Autorizado de Cartas FAC; Malote; Remessa Talão de Cheques e Cartões Diversos; Telegrama, V-Post; SEDEX; SEDEX Hoje; SEDEX 10; SEDEX 12;
- 2.1.3. Serviços Internacionais de Exportação: Documento Internacional;
- 2.1.4. Serviços Adicionais (adquiridos junto ao serviço principal): Registro; Aviso de Recebimento AR (Convencional, Digital e Eletrônico); Valor Declarado VD; Mão Própria MP; Transcrição em Braille; Devolução (Imediata e Eletrônica); Pedido de Confirmação de Entrega de Telegrama PC; Cópia de Telegrama CC; Pré-Postagem; Interrupção do Tratamento Eletrônico; Interrupção da Produção dos Objetos; Posta Restante Pedida. Coleta e Suspensão de Entrega.

3. CATEGORIZAÇÃO DE CLIENTES COM CONTRATO

3.1. A categorização do cliente considerará a expectativa anual de geração de negócios com os Correios e o cumprimento das contrapartidas acordadas entre as partes.

4. PACOTES DE SERVIÇOS

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:

- 4.1. Todos os clientes poderão ter acesso aos pacotes de serviços dos CORREIOS, mediante celebração de contrato comercial;
- 4.2. 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 (mil) objetos simples ou 100 (cem) com registro por lote. Exclusivo para o canal de acesso Integração de sistema e previsto para as categorias DIAMANTE e INFINITE.

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 do arquivo no padrão definido pelos CORREIOS, contendo os dados dos objetos que serão postados. Poderá ser realizada por meio de mídia eletrônica com arquivo em formato XML, sistema fornecido sem ônus pelos CORREIOS ou por integração Web Service entre o sistema do cliente e os sistemas dos CORREIOS.

6. BENEFÍCIOS

- 6.1. São vantagens que podem ser obtidas na utilização dos serviços, podendo ser de relacionamento comercial, financeiro, operacional, tecnológico e de pós-venda, conforme a seguir:
- a) Preços diferenciados para alguns serviços, de acordo com o pacote contratado;
- b) Isenção de cobrança de complementação financeira do valor mínimo mensal, por 2 (dois) ciclos de faturamento, independente da periodicidade de contrapartida contratada, compreendido a cada período de 12 (doze) meses, contado a partir da vigência inicial do contrato. A solicitação de isenção deverá ser formalizada com antecedência mínima de 5 (cinco) úteis do fechamento do ciclo de faturamento em que se deseja que ela ocorra;
- c) Periodicidade de cobrança de complementação financeira do valor mínimo como semestral ou anual. A definição do valor mínimo 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) Posto Avançado e Posto de Coleta: estrutura operacional dos CORREIOS instalada na unidade do cliente, para fins de expedição da carga;
- f) Relacionamento: consultoria por meio de especialistas das áreas comercial, tecnológica, internacional ou dos canais de atendimento;
- g) Nível de Serviço: cumprimento dos níveis de performance e acompanhamento proativo das postagens a partir dos sistemas corporativos dos CORREIOS e regularização das não conformidades:





- h) Escalonamento da contrapartida financeira durante os cinco primeiros meses de início da vigência do pacote de serviços contratado, aplicável somente nos pedidos de troca de pacote de serviços (ascensão) ou para novos contratos. A solicitação deverá ser formalizada pelo cliente e a permanência no novo pacote obedecerá ao período mínimo de 12 (doze) meses. Caso não seja cumprido o período mínimo estabelecido será aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor correspondente à soma das contrapartidas dos meses restantes;
- i) Adequação Automática de Pacote: Consiste na disponibilização automática de pacote de serviços de acordo com o perfil de consumo do cliente, sem a aplicação eventual cobrança de complementação financeira, caso haja, conforme disposições do subitem 8.5. Disponível apenas para clientes da categoria DIAMANTE e INFINITE;
- j) Acesso aos Canais Digitais dos Correios: Gama de APIs e sistemas tecnológicos disponíveis via WEB ou APP, que facilitam a utilização dos serviços contratados e possibilitam ao cliente a melhoria da gestão do seu contrato.
- k) Pacote de serviços MASTER: exclusivo para pacotes específicos, conforme Apêndice A, corresponde a soluções criadas a partir da necessidade de personalização da oferta de produtos e serviços e/ou de oportunidades de negócios de cada cliente, considerando a singularidade na sua operacionalização. A partir da formalização da solicitação do benefício pelo cliente, as condições personalizadas serão acordadas entre as partes, por instrumento contratual específico (apostilamento, ficha técnica, etc), mediante análise prévia de viabilidade pelos Correios.
- 6.2. A disponibilidade dos benefícios depende do pacote contratado, da adimplência do contrato e da viabilidade dos CORREIOS.

7. MATRIZ DE RELACIONAMENTO

7.1. Estabelece o modelo de relacionamento comercial com os clientes de contrato dos Correios, correlacionando as categorias-de clientes com seus benefícios e contrapartidas. A matriz de relacionamento está disponível por meio do Apêndice A.

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. Os benefícios de diferenciação de preços e as contrapartidas estabelecidas para cada pacote estão dispostas nos quadros abaixo:

CORRESPONDÊNCIAS							
PACOTE	CONTRAPARTIDAS	DIFERENCIAÇÃO DE PREÇOS VAREJO/INDUSTRIAL					
	Valor Mínimo Mensal (R\$)*	Registro/AR (físico/híbrido)	e-Carta	Documento Internacional			





-	-	\checkmark	\checkmark
1.000	\checkmark	\checkmark	\checkmark
2.500	\checkmark	\checkmark	\checkmark
40.000	\checkmark	\checkmark	\checkmark
280.000	\checkmark	\checkmark	\checkmark
440.000	\checkmark	\checkmark	\checkmark
800.000	✓	\checkmark	\checkmark
1.200.000	\checkmark	\checkmark	\checkmark
1.600.000	\checkmark	\checkmark	\checkmark
2.600.000	✓	✓	\checkmark
5.000.000	\checkmark	✓	\checkmark
9.700.000	\checkmark	\checkmark	\checkmark
20.000.000	\checkmark	\checkmark	\checkmark
100.000.000	✓	✓	\checkmark
300.000.000	✓	✓	\checkmark
500.000.000	\checkmark	\checkmark	\checkmark
	2.500 40.000 280.000 440.000 800.000 1.200.000 1.600.000 2.600.000 5.000.000 9.700.000 20.000.000 100.000.000	2.500 40.000 280.000 440.000 800.000 1.200.000 1.600.000 2.600.000 5.000.000 9.700.000 20.000.000 100.000.000	2.500 40.000 280.000 440.000 800.000 1.200.000 1.600.000 2.600.000 9.700.000 100.000.000 300.000.000

^{*} Para pacotes DIAMANTE e INFINITE a cobrança de complementação financeira tem periodicidade semestral, podendo ser alterada para anual, conforme subitem 6.1, letra "c" deste Termo de Condições, a partir de solicitação formal da CONTRATANTE.

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

^{*} Para pacotes DIAMANTE e INFINITE a cobrança de complementação financeira tem periodicidade semestral, podendo ser alterada para anual, conforme subitem 6.1, letra "c" deste Termo de Condições, a partir de solicitação formal da CONTRATANTE.

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.

8.5. Benefício de Adequação Automática de Pacote

- 8.5.1.O benefício está disponível para clientes das categorias DIAMANTE e INFINITE ou que possuam perfil de consumo compatível com a categoria e que atendam aos critérios de elegibilidade previstos para adesão, a serem apresentados pela CONTRATADA.
- 8.5.2.O cliente deverá formalizar o pedido para adesão com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis do fechamento do ciclo de faturamento em que deseja ativar o benefício.
- 8.5.2.1 Caso a solicitação seja apresentada em prazo inferior ao estabelecido no subitem 8.5.2, a ativação do benefício ocorrerá no ciclo seguinte ao solicitado;
- 8.5.3. A avaliação da elegibilidade do cliente ocorrerá em até dez dias úteis após a manifestação de interesse.
- 8.5.4.O cliente concordará em arcar com eventual contrapartida financeira proporcional gerada na data de adesão ao benefício.
- 8.5.5.O monitoramento do benefício será iniciado no ciclo de faturamento seguinte ao da efetivação do benefício.
- 8.5.6.A Adequação Automática de Pacote se dará por meio da avaliação mensal, pela CONTRATADA, da média dos 3 (três) ciclos de faturamento anteriores ao ciclo de faturamento em que for realizada a avaliação.
- 8.5.7. Após avaliação, caso o cliente atinja média mensal diferente da faixa de faturamento prevista para o pacote em que está inserido, haverá alteração automática para o pacote correspondente ao seu nível de consumo, tanto para casos de regressão (downgrade) quanto nos casos de progressão (upgrade).
- 8.5.8.O reenquadramento do pacote ocorrerá automaticamente até o 10° (décimo) dia útil dentro do período de aferição e não resultará em aplicação de cobrança de complementação financeira, caso haja diferença entre a média de faturamento e o valor mínimo estabelecido para o pacote em que esteja inserido.
- 8.5.9.O cliente poderá desabilitar o benefício a qualquer tempo, retornando ao modelo de contrapartida financeira com eventual cobrança de complementação em caso de não atingimento de Valor Mínimo do pacote escolhido, conforme periodicidade contratada.

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. 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.
- 9.1.1.2. 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.
- 9.1.4. As encomendas nacionais deverão ser postadas abertas na Zona Franca de Manaus para que se comprove o atendimento às exigências da Receita Federal (com ou sem valor declarado).

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 COR-REIOS.

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 é 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 Diurna 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, Remessa Cartão/Talão: 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 anterior (se houver programação de coleta para o cliente neste dia);
- 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, FAC e Remessa de Talão de Cheques e Cartões Diversos 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 previr, 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 pelos Correios, após a postagem ou a qualquer tempo, conferência de eventuais divergências de peso, dimensões e formato de objetos. Em caso de divergência entre o valor pago pelo cliente e o faturado pelos Correios haverá correção e lançamento dos valores devidos, em fatura, de forma automática.
- 11.1.6.1. Serão considerados os seguintes critérios de tolerância:
- a) Dimensões:
 - 2 cm em cada uma das dimensões do objeto (C, L, A);
 - 50 gramas no peso final das encomendas;
- b) Valor:
 - Valor igual ou inferior a 1 (um) PPC (Primeiro Porte da Carta) será desconsiderado;
- c) Prevalência do peso/cubagem:
 - Triagem automatizada em mais de um tipo de máquina será considerada a menor pesagem;
 - Triagem em apenas uma máquina divergência não será contabilizada.
- 11.1.6.2. A encomenda postada de forma automatizada e que tenha pelo menos um dos eixos com dimensão inferior a 10 cm, terá suas informações de dimensões automaticamente alteradas pelo cubômetro para a medida fixa de cubagem mínima (13 x 8 x 0,4 cm), sendo inicialmente tarifada levando em consideração seu peso real, podendo, posteriormente, em face da possibilidade de conferência e correção previstas no subitem 11.1.6, ter sua precificação corrigida, considerando sua cubagem correta.
- 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.

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. 10° 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, sem Aviso de Recebimento ou Mão Própria: Carta, e-Carta, FAC e Remessa Econômica Talão de Cheques e Cartões Diversos;
- 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;

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.

