

TERMO DE CONDIÇÕES COMERCIAIS

1. OBJETO

1.1. Apresentar as condições para utilização dos produtos e 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 produtos, produtos filatéticos, produtos personalizados e carimbo comemorativo; Caixa Postal; Certificado Digital; Recebimento de doações; Vale Postal Nacional Eletrônico; Balcão do Cidadão; Aquisição de chip; Recarga Correios Celular;

2.1.2. Correspondências: Carta; Carta-Resposta; Diretório de Nacional de Endereços – DNE; e-Carta; Entrega Digital; Franqueamento Autorizado de Cartas – FAC; Malote; Remessa Talão de Cheques e Cartões Diversos; Telegrama; V-POST;

2.1.3. Marketing Direto: Mala Direta; Impresso;

2.1.4. Encomendas Nacionais: Comprovante Eletrônico de Entrega; Logística Reversa; Log Supri; Log +, Transfer Log, Mini Envios; PAC; SEDEX; SEDEX Hoje; SEDEX 10; SEDEX 12;

2.1.5. Serviços Internacionais de Exportação: Carta-Resposta Internacional; Documento Internacional: Exporta Fácil; Exporta Fácil +; Mala M; Telegrama Internacional;

2.1.6. Serviços Internacionais de Importação: Correios Packet;

2.1.7. Serviços Adicionais (adquiridos junto ao serviço principal, conforme a regra do serviço): Aviso de Recebimento – AR; Coleta; Devolução Eletrônica; Devolução Física; Devolução Garantida; Devolução de Documentos – DD; Devolução Imediata; FAC Monitorado; Grande Formato – GF; Mão Própria – MP; Registro; Pagamento na Entrega; Pedido de Confirmação de Entrega de Telegrama – PC; Cópia de Telegrama – CC; Posta Restante Pedida; Pré-Postagem; Transcrição em Braille; Valor Declarado – VD; Inteligência de Geomarketing; Entrega Programada Diurna; Entrega Programada Noturna; Interrupção do Tratamento Eletrônico; Interrupção da Produção dos Objetos.

3. CATEGORIZAÇÃO DE CLIENTES COM CONTRATO

3.1. A categorização ocorre inicialmente a partir do pacote de serviços contratado, que será concedido em função do cumprimento das contrapartidas acordadas entre as partes;

3.2. A definição final da categorização do cliente considerará, também, a expectativa de geração de novos negócios com os Correios.

4. PACOTES DE SERVIÇOS

4.1. Consiste em um combo de produtos e serviços, com benefícios a serem concedidos em função do cumprimento de contrapartidas pelo detentor do contrato;

4.2. Todos os clientes poderão ter acesso ao pacote, mediante celebração de contrato comercial.

4.2.1.A manutenção do pacote está condicionada ao cumprimento das contrapartidas em um período pré-determinado, conforme o pacote adquirido.

5. CONTRAPARTIDAS

5.1. Tratam-se das condições negociadas entre as partes, e cumpridas pelo cliente, para acesso aos benefícios previstos por pacote e categoria;

5.2. O cliente deverá atender as regras para utilização dos serviços e as seguintes contrapartidas:

5.2.1.Pagamento no momento da utilização dos serviços e aquisição de produtos;

5.2.2.Valor mínimo: valor definido para a utilização dos produtos e serviços, sendo que:

a) A cobrança será de forma integral ou proporcional, com base na data de início da vigência da periodicidade escolhida, levando em consideração o início da 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 alterada a periodicidade, esta 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.

5.2.3.Pré-postagem eletrônica para postagem em grande escala (industrial): postagem de grandes quantidades de objetos realizada em unidades habilitadas, em conformidade com o mínimo estabelecido para os serviços a seguir:

a) Encomendas: quantidade mínima de 100 (cem) encomendas por Pré-Lista de Postagem – PLP ou mídia eletrônica em formato XML, em um único atendimento quando a postagem ocorrer em unidade habilitada. Previsto para as categorias DIAMANTE e INFINITE;

b) e-Carta: quantidade mínima de 1.000 (mil) objetos simples ou 100 (cem) com código de registro por lote. A diferenciação de preços será de acordo com o canal de acesso utilizado, e o faturamento de acordo com as tabelas cadastradas no pacote, em conformidade com o canal de acesso:

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

c) Encomendas Internacionais de Exportação: quantidade mínima de 10 (dez) objetos por Pré-Lista de Postagem Internacional – PLPI em um único atendimento;

d) Mala Direta Endereçada: quantidade mínima de 500 (quinhentos) objetos por postagem, mídia eletrônica e cancela de franqueamento.

Nota: quando o quantitativo mínimo não for atendido, o faturamento será realizado com as tabelas que não exigem a contrapartida “pré-postagem eletrônica para postagem em grande escala (industrial)”.

5.2.4.Pré-postagem eletrônica para postagem de encomenda com etiqueta de radiofrequência: postagem gerada por meio de integração Web Service e com

vinculação de etiqueta de radiofrequência, no padrão definido pelos CORREIOS para acesso à diferenciação do Ad Valorem nas postagens de encomendas nacionais com Valor Declarado - VD. Quando os CORREIOS fornecerem as etiquetas, estas deverão ser utilizadas somente para postagens nas unidades dos CORREIOS.

Nota: 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) Otimização da postagem: 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, operacional, tecnológica, internacional ou dos canais de atendimento. Além disso, divulgação da loja virtual do detentor do contrato no portal dos CORREIOS;
- 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 o 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 8.6. Disponível apenas para clientes da categoria INFINITE;

j) Campanhas e/ou promoção de vendas, exclusivas aos clientes com contrato que comercializam seus produtos e serviços nos canais de vendas dos Correios, conforme regulamento definido pelos Correios.

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 de pacotes, disponível no Apêndice B, consta a relação dos pacotes e os respectivos produtos e serviços que poderão ser disponibilizados de forma automática a partir da contratação do pacote.

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, por pacote, estão disponíveis por meio do Apêndice C.

8.4. As contrapartidas estabelecidas para cada pacote estão dispostas no quadro abaixo:

PACOTES	CONTRAPARTIDAS
	Valor Mínimo Mensal*
BRONZE	-
PRATA	1.000
OURO	2.500
PLATINUM	40.000
DIAMANTE 1	280.000
DIAMANTE 2	440.000
DIAMANTE 3	800.000

DIAMANTE 4	1.200.000
INFINITE 1	1.600.000
INFINITE 2	2.600.000
INFINITE 3	5.000.000
INFINITE 4	9.700.000
INFINITE 5	20.000.000
INFINITE 6	100.000.000
INFINITE 7	300.000.000
INFINITE 8	500.000.000

* Para pacotes DIAMANTE e INFINITE a cobrança de complementação financeira tem periodicidade semestral.

8.5. Migração de Pacote de Serviços

8.5.1. A migração poderá ocorrer a pedido do detentor do contrato ou a critério dos CORREIOS, conforme a seguir:

8.5.2. A solicitação de migração por iniciativa do detentor do contrato deverá ser formalizada por meio de carta ou ofício, ou diretamente no Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

8.5.3. 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.

8.5.3.1. 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.

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

8.6. Benefício de Adequação Automática de Pacote

8.6.1. O benefício está disponível para clientes da categoria 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.

8.6.2. 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.

8.6.2.1 Caso a solicitação seja apresentada em prazo inferior ao estabelecido no subitem

8.6.2 A ativação do benefício ocorrerá no ciclo seguinte ao solicitado;

8.6.3. A avaliação da elegibilidade do cliente ocorrerá em até dez dias úteis após a manifestação de interesse.

8.6.4. O cliente concordará em arcar com eventual contrapartida financeira proporcional gerada na data de adesão ao benefício.

8.6.5. O monitoramento do benefício será iniciado no ciclo de faturamento seguinte ao da efetivação do benefício.

8.6.6. 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.

8.6.7. 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).

8.6.8. O reenquadramento do pacote ocorrerá automaticamente até o 10º (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.

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

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

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

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

9.2. Endereçamento:

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

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

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

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

9.3. Franqueamento:

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

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

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

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

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

9.5. Serviços Adicionais:

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

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

9.6. Acondicionamento:

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

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

9.7. Fechamento do Objeto:

9.7.1. Fechar o objeto de forma segura para postagem;

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

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

9.8.1. Separar os objetos Carta, e-Carta, V-POST, FAC, Mala Direta com Endereçamento e Impresso 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 encaixados 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. Documentação Fiscal – Encomendas Nacionais

9.9.1. É obrigatória a afixação da Nota Fiscal - NF ou Formulário de Declaração de Conteúdo - DC na parte externa da embalagem de encomendas, acondicionado em plástico transparente autoadesivo, conforme exige a legislação fiscal brasileira;

9.9.2. A seguir, orientação geral quanto à apresentação fiscal quando da postagem de encomendas nacionais:

Objeto	Remetente MEI	Remetente PJ	Remetente PJ desobrigada à emissão de documento fiscal
Documento sem Ad Valorem	Nenhum	Nenhum	Nenhum
Documento com Ad Valorem	DC	DC	DC
Objeto não comercializado	Destinatário PF: NF ou DC	NF de Remessa ou Transferência	DC
	Destinatário PJ: NF		
Objeto comercializado	Destinatário PF: NF ou DC	NF	DC
	Destinatário PJ: NF		
Logística Reversa de Pós-Venda	NF de Compra ou DC da Compra	NF de Compra	NF de Compra ou DC da Compra
Logística Reversa de Pós-Consumo	NF de Compra ou DC	NF de Compra	NF de Compra ou DC
Transferência de bens - origem remetente e destino Correios	NF de Remessa	NF de Remessa	NF de Remessa

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

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

a) Não serão aceitos leiautes distintos;

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

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

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

9.11. Pré-Postagem e Gerenciamento da Carga:

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

10. COLETA

10.1. Modalidades de coleta disponibilizadas para os serviços:

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

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

c) Correspondência e Marketing Direto: 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;

III) Marketing Direto (Mala Direta e Impresso): mediante cobrança específica, condicionada à quantidade mínima de objetos, de acordo com a distância a ser percorrida e a capacidade do veículo, conforme tabela a seguir:

Capacidade do Veículo	Distâncias (km) - Ida e Volta			
	Até 30	Até 60	Até 100	Até 120
	Quantidade de objetos			
400 kg	5.000	10.000	15.000	20.000
600 kg	5.000	10.000	15.000	20.000
1.000 kg	6.000	12.000	17.000	22.000
1.500 kg	6.000	12.000	17.000	22.000
3 toneladas	8.000	15.000	20.000	25.000
12,5 toneladas	10.000	15.000	25.000	30.000
14 toneladas	10.000	15.000	25.000	30.000

Nota: Mala Direta Endereçada: sem custo adicional quando ocorrer de maneira conjunta ao serviço FAC.

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

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

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

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

10.3. Cabe ao detentor do contrato:

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

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

11. POSTAGEM – REGRAS GERAIS

11.1. Cabe ao detentor do contrato:

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

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

11.1.3. Não apresentar, para postagem, objetos Carta, 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 prever, os números de telefone do remetente e do destinatário para o envio de informações e eventuais contatos relativos à prestação do serviço por parte dos CORREIOS;

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

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

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

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

11.1.6. Será realizada 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;

f) Encomendas nacionais postadas sem a inserção do número do CNPJ, CPF, RNE ou Passaporte do destinatário e remetente, inclusive nas postagens de Logística reversa.

g) Encomendas nacionais desacompanhadas da Nota Fiscal ou Declaração de Valor.

12. DISTRIBUIÇÃO/ENTREGA DOS OBJETOS POSTAIS

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

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

12.3. **Modalidades de distribuição/entrega:**

12.3.1. **Entrega Domiciliar:**

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

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

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

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

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

- a) Onde não houver viabilidade operacional;
- b) Nas áreas rurais;
- c) Nas áreas em que não for possível a entrega domiciliar;
- d) Quando o objeto estiver endereçado para uma localidade onde não há distribuição domiciliar;
- e) Quando as tentativas de entrega diretamente ao endereço do destinatário não lograrem êxito;
- f) Quando o objeto for uma encomenda (nacional ou internacional) com impossibilidade de entrega por constar o endereço de destino de forma incompleta ou incorreta, salvo quando se tratar de SEDEX Hoje.

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 12.3.4;
- b) Não é necessário colher assinatura do recebedor na entrega dos seguintes objetos: Carta, FAC, Mala Direta, Impresso, Aviso de Chegada e Remessa Talão de Cheques e Cartões Diversos sem Aviso de Recebimento;
- c) Em nenhuma hipótese o objeto poderá ser aberto antes de recebido, seja pelo destinatário, seja por quem receba em seu nome.

12.3.1.6. Entrega domiciliar do Malote:

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

12.3.1.7. Entrega domiciliar dos objetos internacionais:

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

12.3.2. Entrega em Unidades dos CORREIOS:

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

12.3.3. Locker:

12.3.3.1. Permite a retirada de encomendas em terminal de autoatendimento, sem cobrança adicional. Está disponível para PAC, SEDEX e Mini Envios, Correios Packet, EMS, Colis Postaux e Prime;

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

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

12.3.3.4. Cabe ao detentor do contrato:

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

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

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

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

12.3.4. Entrega no Vizinho:

12.3.4.1. Serviço Adicional previsto para Encomendas Nacionais - SEDEX, SEDEX Hoje, SEDEX 10, SEDEX 12 e PAC, 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;

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

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

12.3.5. Entrega Digital:

12.3.5.1. Modalidades:

a) Espelho de Mensagem Físicas: previsto para e-Carta, FAC e Mala Direta Industrial como benefício (sem ônus), para a distribuição no formato multicanal – físico e digital;

b) Entrega Digital: envio da mensagem no formato exclusivamente digital, não havendo necessidade de postagem física, e com precificação específica.

12.3.5.2. A troca de mensagens se dará por meio do "Aplicativo dos CORREIOS - Minhas Mensagens", disponível na loja Google Play, com comunicação multilateral entre Emissores (Remetentes) e Usuários (Destinatários);

12.3.5.3. O acesso dos Usuários a "Minhas Mensagens" se dará mediante abertura de conta IdCorreios, com identificação e autenticação de suas informações cadastrais junto à Receita Federal;

12.3.5.4. O APP disponibiliza, ao Emissor, formulários padronizados, eliminando a necessidade de criação, customização ou personalização;

12.3.5.5. Cabe ao detentor do contrato (Emissor):

12.3.5.5.1. Modalidade Entrega Digital: solicitar a criação de matriz de objeto para o envio no formato digital, definir o padrão de formulário e desenvolver leiaute de acordo com as especificações técnicas conforme a matriz de regras do serviço;

12.3.5.5.2. Enviar a comunicação ao Usuário (consumidores adeptos do mobile - Android, responsáveis pelo recebimento e pagamento de contas pessoais e/ou familiares), por meio da plataforma digital operada pelos CORREIOS, intermediador e gerenciador do processo;

12.3.5.5.3. Acompanhar os objetos enviados por meio do endereço eletrônico fornecido pelos Correios.

12.3.6. Caixa Postal:

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

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

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

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

12.3.6.5. Cabe ao detentor do contrato:

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

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

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

12.3.6.5.4. Custear as despesas

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

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

12.3.7. Clique e Retire:

12.3.7.1. Opção que permite ao comprador online retirar encomenda em uma Agência de Correios habilitada para a funcionalidade.

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

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

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

12.3.7.5. A disponibilização da encomenda para retirada na Agência de CORREIOS será comunicada ao DESTINATÁRIO exclusivamente via mensagem SMS para o número de telefone celular informado.

12.3.8. Ponto de Coleta:

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

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

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

12.4. **Tentativas de Entrega:**

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

12.5. **Suspensão da Entrega a Pedido do Remetente:**

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

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

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

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

b) Inexistência de Declaração de Importação de Remessa (DIR) registrada, quando tratar-se de encomenda Correios Packet.

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

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

12.6. **Prazos de Entrega:**

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

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

12.6.3. Os objetos internacionais estão sujeitos à retenção pelas autoridades aduaneiras ou governamentais para verificação de conteúdo ou aplicação de tributos de importação ou outros, de acordo com a legislação de cada país. Os atrasos decorrentes não serão considerados para cômputo dos prazos previstos para entrega.

13. **DEVOLUÇÃO DOS OBJETOS**

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

13.2. **Devolução de objetos internacionais:**

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

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

de não aceitação do objeto por autoridade alfandegária, taxas aduaneiras, encargos governamentais e outras despesas atinentes.

13.3. Devolução do Malote:

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

13.4. Devolução Física:

13.4.1. O Serviço Adicional é opcional, aplicando-se à Mala Direta e ao Impresso, com precificação específica;

13.4.2. Os objetos não retirados na Agência serão restituídos, ao detentor do contrato, decorrido o prazo de guarda, e mediante cobrança adicional pela Devolução Física não retirada;

13.4.3. Cabe ao detentor do contrato:

13.4.3.1. Apor a cancela relativa à Devolução Física nos objetos;

13.4.3.2. Retirar os objetos devolvidos nas Agências dos CORREIOS em até 10 (dez) dias contados da data da devolução. Decorrido este prazo, os objetos serão restituídos ao detentor do contrato, mediante cobrança adicional pela Devolução Física Não Retirada.

13.5. Devolução Garantida:

13.5.1. O Serviço Adicional é opcional, aplicando-se à Mala Direta e Impresso, sem ônus adicional;

13.5.2. Será vedada a devolução quando:

a) O âmbito de entrega for local e o endereço de devolução for em âmbito estadual ou nacional;

b) O âmbito de entrega for estadual e o endereço de devolução for em âmbito nacional.

13.5.3. Cabe ao detentor do contrato apor a cancela relativa à Devolução Garantida nos objetos.

13.6. Devolução Eletrônica

13.6.1. Está disponível para o e-Carta, Carta, V-POST, FAC e Mala Direta com Endereçamento, sem ônus adicional;

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

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

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

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

13.6.6. Não há devolução mista dos objetos – física e eletrônica;

13.6.7. Cabe ao detentor do contrato:

13.6.7.1. Apor, no envoltório do objeto:

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

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

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

13.7. Devolução Imediata:

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

13.7.2. Para o FAC, Carta, Remessa de Talão de Cheques/Cartões Diversos, o serviço é opcional e admitido somente para objetos com código de rastreamento;

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

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

14. PRAZOS DE GUARDA

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

15. REGRAS DE NEGÓCIO PARA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

15.1. ENCOMENDAS NACIONAIS

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

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

15.1.3. SEDEX Hoje

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

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

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

15.2. SERVIÇOS INTERNACIONAIS – IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO

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

- a) Termo de Condições de Prestação dos Serviços Internacionais de Importação;
- b) Termo de Condições Comerciais do Serviço Exporta Fácil +;
- c) Manual de Cadastramento de Pré-Postagem;
- d) E-Book do serviço Exporta Fácil.
- e) E-Book do serviço Exporta Fácil +.

15.3. **FRANQUEAMENTO AUTORIZADO DE CARTA - FAC**

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

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

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

15.3.4. Não se aplica o "DH" aos objetos FAC;

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

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

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

15.3.7. Cabe ao detentor do contrato:

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

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

a) FAC Simples:

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

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

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

b) FAC Registrado:

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

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

15.3.7.3. Observar os seguintes critérios para a postagem da carga:

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

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

15.3.8. Cabe aos CORREIOS:

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

15.3.8.2. Conferir a carga considerando os seguintes critérios:

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

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

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

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

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

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

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

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

IV) Recepcionar a carga apresentada conforme a seguir, e faturar com valores adequados à cada pré-requisito cumprido, independente do âmbito de entrega dos objetos: em formato não automatizável ou sem aprovação prévia na ATO; em conformidade com o Plano de Triagem/Unitização.

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

15.4. CARTA

15.4.1. É permitida a postagem de objetos de terceiros autorizados pelo detentor do contrato exclusivamente para bancos, administradores de cartões de crédito/débito, empresas de cobranças, financeiras, seguradoras, concessionárias água/luz/telecomunicações, Órgãos do Governo, do Judiciário e de Trânsito, Câmara\Clube dos Dirigentes Lojistas - CDL e Associações Comerciais.

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

15.4.3. É admitida a postagem de carta cujo conteúdo seja cartão de plástico (débito, crédito, seguro, saúde, fidelidade, identificação pessoal e chip de telefonia);

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

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

15.4.6. Cabe ao detentor do contrato:

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

15.4.6.2. Disponibilizar a carga acompanhada da lista de postagem;

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

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

15.5. IMPRESSO

15.5.1. Os objetos com código de registro cuja entrega não tenha sido possível serão restituídos ao remetente;

15.5.2. Os objetos simples sem o serviço Devolução Física, cuja entrega não tenha sido possível, serão refugados;

15.5.3. A carga deverá ser disponibilizada para postagem acompanhada da lista de postagem, devendo ser substituída sempre que solicitado pelos CORREIOS.

15.6. MALA DIRETA SEM ENDEREÇAMENTO**15.6.1. Modalidades de distribuição:**

- a) Seletiva: segmentada por localidade, bairro, rua, domicílio residencial ou comercial e entrega intercalada;
- b) Aleatória: sem a alteração da rota dos carteiros;
- c) Interna: realizada na rede de atendimento, por disponibilização nas Caixas Postais, desde que haja receptáculo disponível.

15.6.2. Não se aplica ao serviço a Devolução Garantida e os Serviços Adicionais. Os objetos não entregues serão refugados;

15.6.3. Cabe ao detentor do contrato:

15.6.3.1. Apor a expressão de franqueamento no objeto: "MALA DIRETA POSTAL DOMICILIÁRIA – CONTRATO Nº ANO – ECT/SE/DE ORIGEM DO CONTRATO – NOME DO CLIENTE". Opcionalmente, tal expressão poderá ser impressa em substituição à chancela de franqueamento, em local previamente validado pelos CORREIOS;

15.6.3.2. Apor, abaixo da chancela de franqueamento ou após a expressão citada do subitem anterior o texto "Distribuição: Lei 6.538/78, Art.40, §1º";

15.6.3.3. Apresentar, antes de cada postagem, o modelo do objeto a ser postado e preencher a ficha técnica com as informações sobre a modalidade de distribuição para análise dos CORREIOS quanto à viabilidade de prestação do serviço;

15.6.3.4. Disponibilizar a carga acompanhada da Lista de Postagem e substituí-la sempre que solicitado pelos CORREIOS.

15.7. MALA DIRETA COM ENDEREÇAMENTO

15.7.1. Modalidades de Postagem: "Com Arquivo de Postagem Antecipado" ou "Sem Arquivo de Postagem";

15.7.2. O serviço adicional Devolução Eletrônica é atributo inerente do serviço, sem ônus adicional;

15.7.3. Os objetos com código de rastreamento e não entregues serão restituídos ao remetente;

15.7.4. É permitida a impressão de mensagens comerciais e de frases de efeito, personalizadas ou não, no verso e anverso do envelope, na forma de apelo promocional;

15.7.5. O detentor do contrato é o único responsável pelo fornecimento dos produtos comercializados, condições de pagamento e outros compromissos declarados e assumidos no material de propaganda;

15.7.6. Na modalidade de postagem "Sem Arquivo de Postagem", será efetuada, no ato da postagem ou posteriormente, a verificação de eventuais divergências (objeto não encontrado, objeto duplicado, objeto já utilizado e CEP com abrangência superior ou inferior) por meio de amostragem. Se constatada(s), o detentor do contrato será consultado quando à aceitação de ajuste financeiro. Se aceito, serão realizados os demais procedimentos operacionais. Em caso de discordância, a conferência deverá ser realizada de forma conjunta. Se mantida a discordância, a carga deverá ser retirada da unidade até 01 (um) dia útil.

15.7.7. Cabe ao detentor do contrato:

15.7.7.1. Modalidade de Postagem “Com Arquivo de Postagem Antecipado”: apresentar o arquivo de postagem com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas à disponibilização da carga, para fins de utilização do processamento de validação de CEP e Unitização Virtual;

15.7.7.2. Apresentar a carga separada por âmbito de entrega (local, estadual e nacional), bem como acompanhada das respectivas listas de postagem também por âmbito;

15.7.7.3. Imprimir nos rótulos dos amarrados, unitizadores e etiquetas os códigos ID Direto em formato de código de barras, conforme orientações fornecidas pelos CORREIOS;

15.7.7.4. Apor a identificação do serviço Devolução Eletrônica, bem como de Devolução Física caso opte por esta modalidade.

15.8. CARTA, IMPRESSO E MALA DIRETA COM ENDEREÇAMENTO (com arquivo de postagem)

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

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

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

15.9. MALA DIRETA E IMPRESSO

15.9.1. Os serviços referem-se à entrega domiciliar de peças promocionais, sendo proibida a sua utilização como sistema de distribuição de mercadorias entre fabricantes e lojistas, venda direta ao consumidor ou qualquer outra situação que caracterize relacionamento comercial semelhante;

15.9.2. Serão aceitas, exclusivamente, postagens de objetos cujo remetente seja o próprio detentor do contrato ou, no caso de holding, desta e de suas controladas. Se o detentor do contrato for Gráfica, Agência de Publicidade e/ou Empresa de Marketing Direto, será autorizada a postagem de objetos relativos a campanhas de seus clientes, podendo ser indicado, no objeto, a razão social, marcas e similares da empresa cliente e o respectivo endereço como remetente;

15.9.3. Cabe ao detentor do contrato:

15.9.3.1. Consultar os CORREIOS, com a devida antecedência, quando da necessidade de desenvolver peças promocionais fora dos padrões pré-estabelecidos;

15.9.3.2. Apresentar, no ato da postagem, os objetos abertos para verificação do conteúdo. Se apresentados fechados, apor, obrigatoriamente no seu invólucro, a expressão “FECHAMENTO AUTORIZADO – PODE SER ABERTO PELOS CORREIOS”. Se não atendidas tais condições, serão adotadas as seguintes providências:

a) O objeto não será classificado como Mala Direta ou Impresso;

b) A carga será retida e o detentor do contrato comunicado a fim de que seja realizada a correção da falha ou o aceite da postagem como Carta ou Encomenda, a depender da correta classificação do conteúdo, até o horário limite de funcionamento da unidade

de postagem, do dia útil posterior ao da solicitação. Caso não seja realizado o ajuste ou não haja o aceite, a carga deverá ser retirada da unidade.

15.10. INTELIGÊNCIA DE GEOMARKETING

15.10.1. Serviço Adicional previsto para Mala Direta Distribuída em Endereços, Mala Direta Distribuída por Região e Mala Direta Distribuída em Agências (por disponibilização nas Caixas Postais), observados os seguintes critérios:

a) Mala Direta Distribuída em Endereços: quantidade mínima de 50 (cinquenta) objetos por postagem. A peça deverá ter área reservada para a colagem da etiqueta no anverso, não podendo conter cancela de franqueamento da Mala Direta ou a marca dos Correios;

b) Mala Direta Distribuída em Regiões e Mala Direta Distribuída em Agências: quantidade mínima de 1.000 (mil) objetos por postagem. Deverá constar a cancela de franqueamento de Mala Direta.

15.10.2. Cabe ao detentor do contrato:

15.10.2.1. Informar os dados necessários para distribuição das peças no sistema de gestão disponibilizado pelos CORREIOS sem ônus adicional, antes de apresentar a carga para postagem;

15.10.2.2. Disponibilizar a carga de acordo com a quantidade de objetos informada no sistema de gestão, juntamente com a cópia do Documento de Postagem Virtual – DPV, até a data indicada na “Validade”.

15.11. REMESSA DE TALÃO DE CHEQUES E CARTÕES DIVERSOS

15.11.1. Obrigações da CONTRATANTE:

15.11.1.1. Disponibilizar o arquivo de postagem com a previsão de postagem com 01 (um) dia de antecedência à postagem física.

15.11.1.1.1. Caso não haja a transmissão do arquivo de previsão de postagem, não será possível emitir a 2ª via do AR Digital.

15.11.1.1.2. Se cliente não entregar o arquivo de previsão de postagem, devidamente preenchido, os Correios não poderão enviar a comunicação sobre extravio, bem como não efetuará o pagamento do seguro fraude.

15.11.1.1.3. O campo Conteúdo "Livre para o usuário" do arquivo de previsão de postagem do AR Digital deve ser preenchido obrigatoriamente conforme se segue: para cartão de crédito/débito/diversos informar os quatros primeiros e quatro últimos dígitos; para cartão de débito, que não possua o número gravado/impresso, informar o número da agência e conta corrente; para talão de cheque informar a primeira e última folha.

15.11.1.1.4. Cumprir às especificações e leiautes fornecidos pelos Correios para preenchimento dos arquivos eletrônicos e embalagens necessários à postagem.

15.11.1.2. As informações constantes no arquivo eletrônico de previsão de postagem, na Lista de Postagem, na mídia eletrônica e/ou nos dados transferidos eletronicamente, devem corresponder com exatidão à carga física postada;

15.11.1.3. Entregar a carga acompanhada do arquivo de postagem e da lista de postagem impressa. Mediante negociação previa entre as partes, o arquivo de postagem poderá ser substituído pela transferência eletrônica de dados;

15.11.1.4. Apresentar novo arquivo de postagem/dados eletrônicos/lista de postagem com as retificações cabíveis sempre que solicitado, até o 2º (segundo) dia útil após à comunicação dos CORREIOS.

15.11.1.5. Observar os seguintes critérios:

a) No caso de objetos não relacionados no arquivo/dados eletrônicos/lista de postagem (sobras), se os referidos itens não forem apresentados corrigidos dentro do prazo citado no subitem 15.11.1.4. os objetos que apresentarem evento de tentativa de distribuição no SRO serão faturados de acordo com a tabela de preço contratado pelo cliente;

b) Os objetos que apresentarem evento de tentativa de distribuição no SRO dentro do prazo citado no subitem 15.11.1.4. serão faturados conforme respectivo destino;

c) Na ocorrência das situações apresentadas nas alíneas "a" e "b", será considerada como data da postagem a leitura física do objeto no sistema de postagem e como data do faturamento a apurada no SRO;

d) No caso de objetos relacionados no arquivo/dados eletrônicos/lista de postagem e não entregues para postagem (faltas), os objetos faltantes deverão ser entregues para postagem no prazo citado no subitem 15.11.1.4. Neste caso, não será necessário novo arquivo/dados eletrônicos/lista de postagem. Será considerada como data da postagem a da leitura física no sistema de postagem. Observar, ainda:

I) Se os objetos faltantes forem apresentados após o prazo, os mesmos deverão ser relacionados em lista específica ou na lista de postagem da data da apresentação dos objetos;

II) Os CORREIOS não se responsabilizarão pelos objetos faltantes não entregues, não cabendo posterior pagamento de indenização e/ou seguro fraude.

15.12. e-CARTA e V-POST

15.12.1. Cabe ao detentor do contrato:

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

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

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

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

15.12.1.5. Assegurar a disponibilização dos arquivos necessários para a prestação do serviço, em conformidade com a Matriz de Regras, revisados e validados previamente;

15.12.1.6. Observar que os CORREIOS não realizarão alterações nos arquivos e dados enviados para produção, mesmo que formalmente solicitadas, em consonância com as prerrogativas da Lei Geral de Proteção aos Dados;

15.12.1.7. Responder conforme Matriz de Regras e dentro do prazo estabelecido, quando do recebimento das notificações relativas à validação do arquivo. Caso não se manifeste no prazo, a execução do serviço será cancelada;

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

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

15.12.1.10. Solicitar, se necessário, o cancelamento do tratamento eletrônico ou da produção de lote de serviço, o que é possível somente se nenhum objeto do lote tenha sido postado. Neste caso, uma vez aceito o pedido de cancelamento, não serão disponibilizadas qualquer tipo de informação sobre o respectivo lote;

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

15.13. **TELEGRAMA**

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

15.13.2. Não está previsto o rastreamento do Telegrama Internacional;

15.13.3. Opcionalmente, poderão ser utilizados os seguintes serviços adicionais:

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

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

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

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

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

15.13.5. Cabe ao detentor do contrato:

15.13.5.1. Instalar o sistema SPE para utilização do Telegrama Via Internet;

15.13.5.2. Submeter para aprovação prévia imagens personalizadas no objeto;

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

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

15.14. **CARTA-RESPOSTA**

15.14.1. Modalidades do serviço: Convencional e Taxa Paga;

15.14.2. São previstos os pagamentos à vista ou a faturar, ambos mediante contrato;

15.14.3. O conteúdo aceito para postagens é análogo ao da Carta. Não é permitido a inclusão de cheques ou ordens de pagamento, selo postal ou qualquer outro papel representativo de valor no objeto;

15.14.4. Não estão previstos serviços adicionais;

15.14.5. Quando da rescisão do contrato, o cliente ficará sujeito ao pagamento dos débitos que possam vir a ser apontados, relativos ao retorno de objetos, durante 3 (três) meses;

15.14.6. Poderão ser postados objetos de outras empresas autorizadas mediante solicitação por escrito;

15.14.7. Cabe ao detentor do contrato:

15.14.7.1. Confeccionar os objetos conforme orientações dos CORREIOS, submetendo as peças para análise e aprovação antes de iniciar a postagem;

15.14.7.2. Indicar, opcionalmente, na identificação do destinatário quando jurídica, código numérico ou nome de pessoa física entre parênteses;

15.14.7.3. Retirar os objetos retornados nas unidades acordadas com o CORREIOS, não devendo haver um intervalo maior do que 10 (dez) dias entre duas retiradas consecutivas. Se não retirados no prazo, será emitida fatura, independente de aviso prévio, sendo os objetos encaminhados ao endereço constante no contrato.

15.15. **MALOTE**

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

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

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

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

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

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

15.15.7. Cabe ao detentor do contrato:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15.15.7.12. Solicitar, quando necessário:

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

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

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

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

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

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

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

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

15.16. AVISO DE RECEBIMENTO DIGITAL – AR DIGITAL

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

15.16.2. Os modelos dos formulários de AR Digital e as especificações do leiaute do arquivo de previsão de postagem serão disponibilizados pelos CORREIOS;

15.16.3. Cabe ao detentor do contrato:

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

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

15.16.3.3. Utilizar leiaute do arquivo de previsão de postagem estabelecido pelos CORREIOS;

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

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

15.16.3.6. Transmitir o arquivo de previsão de postagem via intercâmbio de arquivos por meio dos protocolos de comunicação aceitos pelos CORREIOS

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

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

15.16.3.9. Retirar o(s) arquivo(s) de mídia em até 10 dias corridos, contados da data da geração do arquivo, contendo as imagens de AR Digital disponibilizado(s) via intercâmbio de arquivos, conforme prazo definido no subitem 15.16.4.2. Decorrido este prazo, os CORREIOS se reservam o direito de excluir o(s) arquivo(s) de mídia.

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

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

15.16.4. Cabe aos CORREIOS:

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

15.16.4.2. Disponibilizar via intercâmbio de arquivos, mensalmente, arquivo de mídia com as imagens digitalizadas dos ARs referentes ao mês anterior. Os arquivos serão gerados até o décimo dia útil de cada mês;

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

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

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

15.17. AVISO DE RECEBIMENTO ELETRÔNICO - AR ELETRÔNICO (e-AR)

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

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

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

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

15.17.5. Cabe ao detentor do contrato:

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

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

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

15.17.6. Cabe aos CORREIOS:

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

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

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

15.18. BALCÃO DO CIDADÃO

15.18.1. O serviço é prestado por meio das Agências ou outros canais vinculados aos CORREIOS previamente credenciados. A relação de credenciados poderá ser atualizada sempre que necessário;

15.18.2. Para a prestação do atendimento a terceiros, faz-se necessária a modelagem do serviço entre as partes;

15.18.3. Poderá ser contratado mais de um serviço, tipo de atendimento e/ou modalidade tecnológica;

15.18.4. É prevista a integração Web service, contemplando as modalidades a seguir:

a) Sistema Web do detentor do contrato: necessária a integração com a Web CORREIOS;

b) Página Web dinâmica sem validação via Web service: é realizada a construção de páginas Web dentro dos CORREIOS, sem realização de validações em ambiente externo;

c) Página Web dinâmica com validação via Web service: é realizada a construção de páginas Web dentro dos CORREIOS, com a realização de validações em ambiente externo.

15.18.5. Estão previstas as modalidades tecnológicas para a prestação do serviço de atendimento presencial e/ou digital, conforme a seguir:

a) Sistema Web do detentor do contrato: acesso, via Web, ao sistema do cliente, para a prestação do serviço ou venda do produto com os parâmetros de controle internos dos CORREIOS;

b) Página Web dinâmica sem validação via Web service: formulário criado no ambiente dos CORREIOS, sem interação on-line com o ambiente externo. Os campos e validações de dados serão construídos pelos CORREIOS, de acordo com as especificações definidas pelo detentor do contrato;

c) Página Web dinâmica com validação via Web service: formulário criado no ambiente dos CORREIOS, com interação via Web service com o ambiente do detentor do contrato. Os campos e validações de dados serão construídos pelos CORREIOS, de acordo com as especificações definidas pelo detentor do contrato.

15.18.6. Cabe ao detentor do contrato:

15.18.6.1. Viabilizar as validações necessárias com os dados de domínio dos CORREIOS no prazo acordado entre as partes;

15.18.6.2. Priorizar a realização de pré-atendimento por meio de informação do protocolo de pré-atendimento ou identificação através do CPF do usuário;

15.18.6.3. Manter os CORREIOS informados de toda e qualquer alteração que possa impactar na prestação do serviço;

15.18.6.4. Solicitar, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias úteis, autorização para uso da marca "CORREIOS", para fins de divulgação em qualquer material promocional alusivo ao serviço;

15.18.6.5. Comunicar a data de veiculação das "campanhas promocionais" com antecedência mínima de 20 (vinte) dias úteis;

15.18.6.6. Produzir e distribuir o material de apoio à comercialização alusivo ao serviço às unidades de atendimento conforme especificado pelos CORREIOS. Qualquer outro meio de divulgação externa deverá ser acordado entre as partes;

15.18.6.7. Disponibilizar atendimento aos usuários, mediante Central de Atendimento, para acolhimento de eventuais reclamações e informações gerais sobre o serviço;

15.19. **CORREIOS CELULAR**

15.19.1. Todas as informações estão disponíveis no portal dos CORREIOS;

15.19.2. Os serviços de atendimento para portabilidade e acompanhamento de saldos de dados e voz serão feitos através do aplicativo Correios Celular ou no portal dos CORREIOS. Caso não seja possível concluir a portabilidade através dos referidos canais, esta poderá ser realizada nas Agências;

15.19.3. Cabe ao detentor do contrato:

15.19.3.1. Solicitar, a seu critério, a troca de titularidade em uma Agência, mediante o comparecimento do solicitante e cedente da linha, com documentos de identificação originais;

15.19.3.2. Abrir interação, junto aos CORREIOS, caso o chip apresente defeito, mediante aplicativo específico, ou ligação de outro número para o canal de atendimento 10543. Persistindo o defeito, comparecer à Agência e solicitar a troca (sem ônus adicional).

15.20. **CORREIOS LOG SUPRI**

15.20.1 Serviço de logística integrada que executa a gestão e distribuição de suprimentos, composto pelas seguintes atividades: Recebimento da carga, Conferência completa da carga (integral), Armazenagem, Separação de pedidos, Atendimento dos pedidos, Montagem de kits, Expedição, Distribuição e Tratamento de devolução.

15.20.1.1 O serviço será prestado nos Centros de Logística Integrada – CLI previamente acordado entre as partes;

15.20.1.2 Na modalidade In House o serviço é executado nas unidades operacionais do cliente.

15.20.2 Regras de Operacionalização

15.20.2.1 A carga deverá ser entregue ao armazém dos CORREIOS pelo CONTRATANTE detentor do contrato, ou por seu fornecedor, mediante agendamento com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis conforme critério estabelecido pelos Correios.

15.20.2.2 O recebimento pelos Correios ocorrerá mediante a conferência da carga entregue e sua conformidade com a respectiva documentação;

15.20.2.3 A armazenagem da carga será efetuada em unidade própria dos Correios ou no recinto da CONTRATANTE.

15.20.2.3.1 Os CORREIOS utilizarão sistema de gerenciamento para controle de estoque, de modo a garantir o cadastramento de dados, registro e controle de toda a materialidade recebida e movimentada nos Centros de Logística Integrada - CLI, com atenção aos critérios do item a ser armazenado;

15.20.2.3.2 Os itens a serem armazenados devem estar parametrizados no sistema de gestão de estoque e obedecer a mesma lista de restrições e proibições disponibilizada no portal dos CORREIOS. A responsabilidade pela informação para parametrização e cadastro da carga será do detentor do contrato junto aos CORREIOS.

15.20.2.3.3 Haverá uma definição de quantidade média de posições paletes/dia armazenadas. Caso ocorra uma variação acima de 20% da quantidade média prevista, o detentor do contrato deverá consultar os CORREIOS, formalmente, sobre a viabilidade operacional de recebimento de nova demanda, salvo para operações na modalidade In house.

15.20.2.4 A separação dos pedidos compreenderá a manipulação dos itens para o atendimento das demandas, conforme as solicitações do CONTRATANTE.

15.20.2.5 Os pedidos recebidos após o horário previamente definido serão processados somente no dia útil seguinte. Esta data será considerada como a data de postagem para fins de acompanhamento dos prazos contratuais.

15.20.2.6 Os pedidos extras ou emergenciais solicitados fora do cronograma de atendimento serão encaminhados na modalidade urgente.

15.20.2.7 Para atendimento de pedidos extras ou emergenciais serão acrescidos 10% ao valor cobrado.

15.20.2.8 Pedidos extras ou emergenciais não são aplicáveis na modalidade in House.

15.20.2.9 Será cobrado do detentor do contrato, a armazenagem de embalagens e insumos nos Centros de Logística Integrada – CLI dos CORREIOS, conforme regras e condições previstas no Guia Operacional disponibilizado ao cliente.

15.20.2.10 A Distribuição dos pedidos obedecerá as regras de encomendas nacionais PAC, SEDEX.

15.20.2.11 Demais regras operacionais sobre o serviço estão dispostas no Guia Operacional do serviço log Supri publicado no portal dos Correios.

15.20.3 Cabe aos CORREIOS:

a) Disponibilizar os recursos operacionais, administrativos, de comunicação, informática, equipamentos e insumos necessários para a prestação do serviço.

b) Informar a CONTRATANTE por meio de relatório o recebimento de carga realizado pelos seus fornecedores.

c) Informar imediatamente qualquer anormalidade durante a prestação do serviço.

d) Realizar 01 (um) inventário anual dos itens armazenados do detentor do contrato, conforme cronograma definido em comum acordo entre as partes. A data da realização do inventário deve ser comunicada ao detentor do contrato, no prazo mínimo de 15 (quinze) dias úteis.

e) Realizar a conferência da carga de acordo com os seguintes critérios:

- I- Conferência amostral, conforme documento fiscal, abrindo caixas de embalagens secundárias de acordo com a quantidade amostral acordada entre as partes.
 - II- Conferência exaustiva (integral) da carga, verificando a quantidade de itens na embalagem primária de acordo com o documento fiscal, e levando em consideração as informações fornecidas na Autorização de Fornecimento, prazos de validade e pedidos expressos do titular do contrato. A conferência detalhada não inclui testes qualitativos e ensaios mecânicos, químicos, elétricos, térmicos e biológicos.
- f) Comunicar imediatamente a CONTRATANTE a ocorrência de divergência entre o material entregue e a respectiva documentação, para providências cabíveis.
- g) Aceitar materiais danificados, alterados, com embalagens violadas ou qualquer divergência comprovada na conferência, somente mediante autorização expressa do CONTRATANTE, registrando o evento por escrito no documento de recebimento de carga, desde que isso não prejudique a integridade, segurança e envio.

15.20.4 Cabe a CONTRATANTE:

- a) Disponibilizar a carga conforme orientações dos CORREIOS.
- b) Fornecer os contatos dos responsáveis pelo acompanhamento da prestação do serviço.
- c) Enviar, quando necessário, o arquivo da Autorização de Fornecimento, Nota Fiscal de venda do fornecedor ou documento similar, com antecedência de até 01 (um) dia útil antes da apresentação da carga.
- d) Solicitar aprovação prévia caso opte pelo uso de embalagens próprias ou customizadas.
- e) Informar previamente os itens que ultrapassam os limites e dimensões estabelecidos pelos CORREIOS, para avaliação de viabilidade operacional.
- f) Realizar o agendamento da entrega ou retirada de produtos do CLI com pelo menos 02 (dois) dias úteis de antecedência, disponibilizando arquivo com documentos específicos e seguindo as orientações fornecidas.
- g) Informar aos CORREIOS, por meio de arquivo eletrônico, as cargas a serem preparadas para entrega, conforme os períodos preestabelecidos (ciclos de distribuição). O arquivo de pedidos deverá ser encaminhado em data e horário previamente estabelecidos, de acordo com o leiaute disponibilizado pelos CORREIOS.
- h) Informar aos CORREIOS sua distribuição mensal com data fixa para atendimento às suas demandas.
- i) Optar pela distribuição de encomendas nacionais por SEDEX, PAC ou logística reversa, obedecendo as condições e regras para utilização destes serviços.
- j) Contratar o serviço adicional Valor Declarado (VD), pelo qual declara o valor da carga postada, para fins de indenização, em caso de extravio ou avaria, em valores superiores aos da cobertura da indenização automática, proporcional ao dano (total ou parcial) do conteúdo da encomenda;

15.20.5 MODALIDADE LOG SUPRI IN HOUSE

15.20.5.1 A modalidade In House corresponde à prestação do serviço Log Supri nas unidades operacionais do cliente.

15.20.5.2 A ativação do serviço ocorrerá a partir de assinatura de Ficha técnica pelo cliente;

15.20.5.3 A modalidade prevê pagamento de valor mensal específico definido em tabela de preços do serviço;

15.20.5.4 A modalidade In house possui 9 tipos de faixas operacionais para contratação pelo cliente. A diferença entre as faixas corresponde a quantidade de recursos à serem alocados pelos Correios.

15.20.5.5 A definição da faixa operacional mais aderente ao perfil do cliente é determinada mediante critérios informados pela CONTRATANTE, sendo eles:

- a) Quantidade diária de paletes prevista para o recebimento no armazém.
- b) Quantidade diária de itens para conferência exaustiva.
- c) Quantidade diária de itens para separação de pedidos.
- d) Quantidade diária de notas fiscais referente a preparação dos pedidos.
- e) Quantidade diária de encomendas expedidas.

15.20.5.6 Cada faixa operacional possui preço fixo mensal. As embalagens serão cobradas separadamente.

15.20.5.7 A permanência mínima na faixa operacional contratada é de 2 meses. Após este período a CONTRATANTE poderá solicitar a migração.

15.20.5.8. A modalidade estabelece prazo de vigência mínimo de 12 meses, a qual será indicada na Ficha Técnica do serviço e não excederá a do contrato.

15.20.5.8.1 Caso a CONTRATANTE solicite a exclusão do serviço em prazo inferior ao estabelecido no item 15.20.6.6, será aplicada multa conforme parâmetros a seguir:

- a) Exclusão do serviço até o sexto mês de vigência: cobrança de valor mensal da operação, referente ao período de dois meses subsequentes;
- b) Exclusão do serviço no período entre o sétimo mês até o décimo segundo mês incompleto de vigência: cobrança de valor mensal da operação referente ao mês subsequente;

15.20.5.9 A infraestrutura de segurança é de responsabilidade da CONTRATANTE.

15.20.5.10 Os Correios não se responsabilizam por roubo, furto, avarias e outros sinistros ocorridos na unidade operacional do CONTRATANTE exceto nos casos de perdas comprovadamente causadas pelos Correios.

15.20.5.11 O cliente é o responsável por todos os documentos necessários para habilitação da operação de armazenagem.

15.20.5.12 Caso haja necessidade da ação de profissionais especialistas em campos de atuação distintos daqueles praticados pelos Correios, estes deverão ser providenciados pela CONTRATANTE.

15.21. **CORREIOS LOG+**

15.21.1. Serviço de fulfillment composto pelas atividades de Armazenagem, Atendimento de Pedidos (processamento de pedidos, conferência de itens coletados no estoque, inserção de itens em embalagens, impressão dos documentos fiscais e etiquetagem) e Tratamento da Devolução de Itens. Os serviços de Distribuição e Logística Reversa poderão ser integrados aos serviços SEDEX Hoje, SEDEX10, SEDEX-12, SEDEX, PAC. Estão previstos os

serviços adicionais aplicados às Encomendas, bem como a Logística Reversa;

15.21.1. Para a prestação do serviço faz-se necessária a integração entre o sistema do detentor do contrato e o dos CORREIOS. O manual relativo à integração está disponível no portal dos CORREIOS;

15.21.2. Os clientes enquadrados como marketplaces e/ou intermediadores de e-commerce poderão incluir seus respectivos sellers como representantes autorizados a utilizarem o serviço Correios Log+, mediante autorização dos Correios;

15.21.2.1. Os sellers incluídos estarão autorizados a utilizar somente o serviço Correios Log+ no CLI dos Correios, por meio do cartão de postagem específico, com identificação de CNPJ, a ser fornecido pelos Correios;

15.21.2.2. A CONTRATANTE é a única responsável pela utilização do serviço Correios Log+ por parte dos seus sellers autorizados, sendo sua obrigação a observância das condições estabelecidas pelos Correios;

15.21.2.3. A CONTRATANTE é a única responsável pelo cumprimento das obrigações contratuais e pagamento dos serviços utilizados pelos sellers autorizados;

15.21.3. **Armazenagem:**

15.21.3.1. Cabe ao detentor do contrato:

a) Entregar os itens ao Armazém Geral informado pelos CORREIOS (detentor do contrato ou seu fornecedor), considerando:

I) Agendar a entrega com prazo mínimo de 02 (dois) dias úteis antes da data pretendida;

II) Embalar os itens unitariamente com a embalagem primária na menor fração de venda possível, identificados por código de barras, de forma a possibilitar o encaminhamento para os locais de entrega na sua embalagem original (embalagens primária e secundária);

III) Unitizar os itens de mesmo SKU (Stock Keeping Unit) quando em grande quantidade, em paletes envoltos por filme de polietileno esticável (stretch), de forma a garantir o transporte e manuseio adequados. Os paletes não serão restituídos ao detentor do contrato/transportador.

b) Solicitar análise prévia de viabilidade operacional junto ao representante comercial, caso os itens ultrapassem as dimensões máximas aceitas pelos CORREIOS;

c) Providenciar CNPJ, matriz ou filial, na mesma localidade em que o Armazém está habilitado, cujo regime fiscal (Armazém Geral) permita a emissão de notas com CFOP 5.102 - Venda de mercadoria adquirida ou recebida de terceiros. O detentor do contrato é único responsável pelas operações mercantis realizadas através do CNPJ;

d) Utilizar o endereço do Armazém como endereço da filial, opcionalmente e somente durante a prestação do serviço, exclusivamente para o uso dos serviços fulfillment.

e) Registrar o distrato social e executar a baixa ou alteração da filial aberta no endereço dos CORREIOS, ou alteração de endereço da filial, ao término da operação. Caso contrário, fica sujeito à multa no valor de mil vezes o 1º (primeiro) porte da Carta, além de ser obrigatória a baixa da filial ou alteração, em conformidade com a Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil nº 1863/2018, Art. 24 e 27;

f) Retirar a carga da unidade dos CORREIOS quando do cancelamento contratual, em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data do cancelamento. Caso contrário,

será cobrado o valor relativo à Armazenagem, até a efetiva retirada da carga, limitado a 90 (noventa) dias corridos. Após este prazo, os CORREIOS estarão autorizados a dar o destino que lhe aprouver aos itens, observada a legislação vigente, ficando o detentor do contrato obrigado à ressarcir todos os custos incorridos;

g) Resolver a pendência de liberação de itens em quarentena em até 2 (dois) dias úteis. Se não resolvida no referido prazo, a carga estará sujeita a cobrança de armazenagem até o limite de 90 (noventa) dias corridos.

15.21.3.2. Cabe aos CORREIOS:

a) Conferir a carga fracionada de forma quantitativa exaustiva e a carga consolidada de forma amostral;

b) Havendo divergência entre o material entregue e o material especificado e informado, comunicar a ocorrência imediatamente ao detentor do contrato, que poderá solicitar a recusa da carga ou armazenagem na área de quarentena até sua regularização. Se optar pela armazenagem, o documento fiscal deverá ser substituído, contendo as informações corretas;

c) Receber materiais danificados, avariados, com embalagens violadas ou qualquer divergência detectada na conferência, mediante autorização expressa do detentor do contrato e com registro de tal evento, por escrito, no documento de recebimento de carga, desde que não prejudicada a integridade, o manuseio e o envio;

d) Realizar 01 (um) inventário anual dos itens armazenados, conforme cronograma definido entre as partes, comunicando a data ao detentor do contrato no prazo mínimo de 15 (quinze) dias úteis antes da data da realização do inventário, observando:

I) Caso o detentor do contrato demande inventário(s) extra(s), após negociação entre as partes, avaliar a viabilidade operacional;

II) Durante o inventário e transferência de estoque, as atividades referentes ao atendimento de pedidos, recebimento de carga e qualquer outra que não esteja atribuída aos processos de inventário e de transferência de estoque, previamente negociado entre as partes, serão suspensas.

e) Observar os seguintes critérios na hipótese da utilização do Armazém como endereço de filial:

I) Indicar outro endereço, se necessário, solicitando a atualização cadastral com prazo de, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência à indicação de endereço;

II) Interromper a cessão uso de endereço, solicitando a alteração com prazo de, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência da interrupção da cessão;

f) Fazer o levantamento do serviço prestado (demanda mensal) para faturamento ao CNPJ do detentor do contrato, considerando o seguinte cálculo do item armazenado: multiplicação dos parâmetros largura x profundidade x altura de cada item armazenado. A regra se aplica inclusive para itens devolvidos e não regularizados.

Nota: a armazenagem será ofertada como benefício nos primeiros 30 (trinta) dias a partir da data de recebimento do item no armazém, para todos os itens com perfil até 30kg e que estejam dentro dos limites de dimensões estabelecidos para as encomendas PAC e SEDEX. Os objetos com característica Grandes Formatos, sejam eles enviados ou não pelos CORREIOS, não farão jus ao benefício da armazenagem gratuita. O faturamento será realizado considerando o pico do estoque.

15.21.4. Atendimento de Pedidos:**15.21.4.1. Cabe ao detentor do contrato:**

a) Encaminhar os pedidos através do sistema de gestão integrado aos CORREIOS. O atendimento será a partir do recebimento dos dados da solicitação, bem como das Notas Fiscais dos itens enviados aos CORREIOS, conforme descrito a seguir:

I) Em D+0: quando os arquivos de pedido forem recebidos até às 10h (dez horas);

II) Em até D+1: quando os arquivos forem recebidos após às 10h (dez horas); Encomendas Internacionais, após o recebimento do código de pré-postagem;

III) Encaminhamento por SEDEX Hoje: quando o pedido for recebido até às 11h (onze), com a devida integração de Nota Fiscal até às 12h (doze horas);

IV) Pedidos em volumes superiores a 100 (cem) pedidos diários: prazo de atendimento sujeito à análise prévia dos CORREIOS, mediante consulta formalizada na Ficha Técnica de Informações;

V) Pedidos com mais de 05 (cinco) itens: acréscimo de 01 (um) dia útil no prazo de atendimento de pedido.

b) Fornecer as embalagens para envio dos pedidos nos seguintes casos: itens cuja cubagem não seja atendida pela capacidade das caixas disponibilizadas pelos Correios para o serviço e/ou itens com necessidade específica de acondicionamento que não possa ser atendida pelas embalagens disponibilizadas pelos Correios para o serviço.

Nota: É permitido o envio de itens em embalagem fornecida pelo cliente, desde que a embalagem seja do tipo caixa e resista ao peso, à forma e à natureza do conteúdo, bem como às condições de transporte. Em todos os casos, a unidade de postagem deverá identificar os objetos com o nome Correios, como por exemplo, fita adesiva com a marca Correios.

c) Indicar os itens que deverão ter Valor Declarado – VD para fins de cobertura ad valorem 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, § 3º, III da CF/1988 e Art. 18, II do RIPI/2010;

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

PIS/Pasep: Art. 5º, I da Lei nº 10.637/2002;

Cofins: Art. 6º, I da Lei nº 10.833/2003; ISS: art. 2º, I da LC 116/2003.

15.21.4.2. 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 objeto;

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 houverão 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.

15.21.5. Tratamento da Devolução de Itens:

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

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

15.21.5.3. Não haverá devolução de mercadorias com destino internacional;

15.21.5.4. 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.

15.21.5.5. 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.

15.22. **TRANSFER LOG**

15.22.1. Transferência de carga do cliente para os armazéns logísticos dos Correios ou entre os armazéns dos Correios;

15.22.1.1. A solução é exclusiva para clientes com contrato que utilizam os serviços de armazenagem dos CORREIOS - Correios Log+ e/ou Log Supri;

15.22.2. 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;

15.22.2.1. A carga poderá ser apresentada pelo cliente, exclusivamente, em GCCAP dos Correios ou nos Centros de Logística integrada- CLI;

15.22.3. 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;

15.22.4. O prazo de entrega é similar ao das Encomendas Econômicas (PAC);

15.22.5. O limite máximo de declaração de valor é de R\$ 150.000,00;

15.22.6. 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;

15.22.7. 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 paleta: 1,20m x 1,10m x 1,00m. Soma: 3,30m;
- f) Disponibilizar, junto ao paleta, 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.

15.22.8. Cabe aos Correios:**15.22.8.1. 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;

15.22.8.2. 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.

15.23. PRÉ-POSTAGEM

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

15.23.2. O serviço não se aplica ao FAC;

15.23.3. Cabe ao detentor do contrato:

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

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

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

15.24. DIRETÓRIO NACIONAL DE ENDEREÇOS – DNE

15.24.1. As informações estão disponíveis no portal dos CORREIOS.

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

15.25.1. As informações estão disponíveis no portal dos CORREIOS;

15.25.2. A aquisição de produtos, produtos filatélicos e personalizados, e carimbo comemorativo 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 artifício, entre outros, conforme restrições previstas no Art. 13 da Lei 6538/78;

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

16.3.7. Cabe ao detentor do contrato:

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

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

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

16.3.7.4. Não realizar a postagem de remessa agrupada;

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

16.4. Ovos Embrionários

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

16.4.2. Cabe ao detentor do contrato:

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

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

17. NÍVEL DE SERVIÇO

17.1. Encomendas

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

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

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

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

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

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

17.2. SEDEX 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):

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

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

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

17.2.4. Considerar para fins de cálculos do bônus:

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					
	BRONZE	PRATA	OURO	PLATINUM	DIAMANTE 1 a 4	INFINITE 1 a 8
Até -0,5%	0,20%	0,15%	0,10%	0,05%	-	-
Menor que -0,5% a -1%	0,25%	0,20%	0,15%	0,10%	0,05%	-
Menor que -1% a -2%	0,30%	0,25%	0,20%	0,15%	0,10%	0,05%
Menor que -2% a -4%	0,45%	0,40%	0,35%	0,30%	0,25%	0,20%
Menor que -4% a -6%	0,60%	0,55%	0,50%	0,45%	0,40%	0,35%
Menor que -6% a -8%	0,75%	0,70%	0,65%	0,60%	0,55%	0,50%
Menor que -8% a -10%	0,90%	0,85%	0,80%	0,75%	0,70%	0,65%
Menor que -10%	1,65%	1,60%	1,55%	1,50%	1,45%	1,40%

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

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

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

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

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

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

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

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 lançado 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. 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 devolução da encomenda e dos valores pagos a título de postagem ao remetente ou ao detentor do contrato;

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

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

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

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

18.13. Não será considerado atraso, o objeto postal:

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

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

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

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

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

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

18.17. Regras para indenização por serviço:

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

Produto	Motivo	Indenização
	Atraso	Indenização de 50% (cinquenta por cento) do valor da tarifa do Telegrama paga, vigente na data de postagem, sem os serviços adicionais.
	Erros ortográficos da CAC	Encaminhamento de outro Telegrama, com as mesmas características, sem custos para o cliente.
Remessa Expressa Talão de Cheques e Cartões Diversos	Roubo, Espolição, Avaria, Furto ou Extravio sem ocorrência de Fraude.	- 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 <i>Ad Valorem</i>).
	Atraso	Indenização de 10% (dez por cento) sobre o preço cobrado pelo serviço principal na postagem, sem os serviços adicionais.
	Roubo, Furto ou Extravio com ocorrência de Fraude.	- Sem Valor Declarado: devolução do valor da postagem, dos serviços adicionais adquiridos e da indenização Automática, vigentes na data da postagem acrescida a indenização Fraude. - 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 <i>Ad Valorem</i>) acrescida a indenização Fraude.
Carta, FAC, Remessa Econômica Talão e Cartões Diversos, e-Carta, V-Post, Mala Direta e Impresso (com código de rastreamento)	Furto, Roubo, Espolição, Avaria e Extravio	- Sem Valor Declarado: devolução dos preços postais e serviços adicionais pagos na postagem, acrescidos de indenização constante na Tabela de Preços e Tarifas de Serviços Nacionais, correspondente ao Primeiro Porte da Carta, vigente na data da postagem. - Com Valor Declarado: devolução dos preços postais e serviços adicionais pagos na postagem, acrescidos do valor declarado (exceto taxa de <i>Ad Valorem</i>).
	Atraso	Indenização de 10% (dez por cento) sobre o preço cobrado pelo serviço principal na postagem, sem os serviços adicionais.
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.

Produto	Motivo	Indenização
Correios Log Su-pri	Avaria e Divergência de Estoque	- Indenização por Avaria durante o manuseio da carga no Centro de Logística Integrada - CLI: ressarcimento pelo valor contábil (valor de compra do bem), conforme documento fiscal de entrada do produto no CLI. - Indenização por divergência de estoque na armazenagem: será paga quando a divergência ultrapassar 1% (um por cento) do valor financeiro global referente aos itens armazenados. Para divergências até 1% (um por cento), não haverá indenização, somente o ajuste nos sistemas dos CORREIOS para regularização do saldo físico e escritural.
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 Internacional	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.

Produto	Motivo	Indenização
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 fraude para a Remessa Expressa Talão de Cheques e Cartões Diversos:

a) Os CORREIOS comunicarão à Contratante por e-mail, quando do conhecimentos do sinistro (roubo, furto, 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 o Contratante, por qualquer outro meio, tomar ciência do uso fraudulento do talão/cartão subtraídos de objetos postado.

d) Independentemente de os CORREIOS realizarem a comunicação, o Contratante poderá efetuar a reclamação para efeitos de 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 sistema Fale Conosco, disponibilizado no Portal dos Correios.

f) O Contratante deverá apresentar, em até 180 (cento e oitenta) dias, constados a partir da formalização da reclamação, os documentos que comprovem a utilização fraudulenta do talão/cartão, decorrente de roubo, furto 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 fraudado ou cópia da fatura ou extrato do cartão fraudado contendo as transações contestadas.

III) Lista de operações consideradas fraudulentas.

IV) Carta elaborada pela Contratante contendo a íntegra da transcrição da solicitação do cliente registrada 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.

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 PROTEÇÃO 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.

20.1. 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.

20.1.1. 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. Em caso de incidente de segurança envolvendo dados pessoais, que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, uma Parte deverá enviar comunicação a outra Parte, por escrito, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contado a partir da ciência do vazamento, no que diz respeito ao:

a) recebimento de qualquer intimação, pedido e requisição de cooperação judicial relacionada a divulgação de dados pessoais;

b) recebimento de solicitação ou reclamação realizada diretamente pelo Titular, Autoridade Nacional de Proteção de Dados, Organismos de Defesa ao Consumidor ou outros agentes legitimados.

c) conhecimento da ocorrência de incidente envolvendo dados pessoais.

20.2.1. 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.

20.3. 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.

20.4. 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.

20.5. As partes garantem possuir política apropriada de proteção de dados pessoais compatível com todas as leis aplicáveis.

20.6. 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.

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

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 Nº 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 Applications, sob nº 10.346.551.0.

22. DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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. 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.

22.6. 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.

22.7. 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.

22.8. 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.

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

22.10. 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.

22.11. 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.

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

CATEGORIAS	MATRIZ DE RELACIONAMENTO – CLIENTES COM CONTRATO																												
	Expectativa de Receita Anual (R\$)	CONTRAPARTIDAS						BENEFÍCIOS																					
								FINANCEIROS							OPERACIONAIS		RELACIONAMENTO						TECNOLOGIA		PÓS-VENDA		PARCEIROS COMERCIAIS (8)		
		Pagamento na utilização dos serviços/produtos (1)	Valor mínimo mensal	Valor mínimo semestral (*)	Postagem em escala com pré-postagem eletrônica	Divulgação da parceira dos Correios em mídia externa (1)	Disponibilização Central de Atendimento (1)	Redução de preço	Adequação Automática de Pacote (2)	Isenção 2 períodos do valor mínimo mensal (3)	Pagamento Semestral do Valor Mínimo	Pagamento Anual do Valor Mínimo	Prioridade tratamento demandas financeiras	Escalonamento da contrapartida financeira	Otimização do processo de postagem (Expedição direta)	Atendimento especialista em operações	Central de Atendimento dos Correios - CAC	Gestão pelo Assistente Comercial	Gestor de Relacionamento e Gestor Administrativo (KAM/KAD)	Divulgação da loja virtual no Portal dos Correios (4)	Consultoria para negócios internacionais	Consultoria de e-commerce	Atendimento Multidisciplinar (5)	Pacote de Serviços MASTER (6)	Suporte em Tecnologia	Acesso ao Gerenciador de Correios	Nível de Serviço (7) (Monitoramento Ativo da Carga)	Priorização no atendimento das demandas com prazos diferenciados	Campanhas de Vendas (9)
CLUBE CORREIOS	-	Sim	-	-	-	-	Sim	-	-	-	-	-	-	-	-	Sim	-	-	Sim	Sim	Sim	-	-	Sim	Sim	-	-	-	-
BRONZE	-	-	-	-	-	-	Sim	-	-	-	-	-	-	-	-	Sim	-	-	Sim	Sim	Sim	-	-	Sim	Sim	Sim	-	Sim	Sim
PRATA	12.000	-	Sim	-	-	Sim	Sim	Sim	-	Sim	Sim	Sim	-	-	-	Sim	-	-	Sim	Sim	Sim	-	-	Sim	Sim	Sim	-	Sim	Sim
OURO	30.000	-	Sim	-	-	Sim	Sim	Sim	-	Sim	Sim	Sim	-	-	-	-	Sim	-	Sim	Sim	Sim	-	-	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
PLATINUM	480.000	-	Sim	-	-	Sim	Sim	Sim	-	Sim	Sim	Sim	-	-	-	-	Sim	-	Sim	Sim	Sim	-	-	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
DIAMANTE	3.360.000	-	-	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	-	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	-	-	Sim	Sim	Sim	Sim	-	-	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
INFINITE	19.200.000	-	-	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	-	-	Sim	Sim	Sim	-	-	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

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

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

² Exceto clientes com contratos não migrados.

³ Exceto para os contratos que possuem regras específicas.

⁴ Divulgação feita por meio de link ou banner no portal dos Correios, desde que o cliente tenha loja virtual própria.

⁵ Coordenação das negociações com os clientes da categoria INFINITE, além de clientes sem contrato, com potencial de negócios equivalentes.

⁶ Benefício previsto para clientes INFINITE com Pacote de Serviço INFINITE 5.

⁷ Nível de Serviço apenas para os serviços de encomendas nacionais.

⁸ Não se aplicam as contrapartidas de "Valor mínimo mensal e/ou semestral) para os parceiros comerciais em operações exclusivas de Campanhas e/ou Promoções de Vendas.

⁹ A quantidade de campanhas, em âmbito nacional e/ou regional, serão definidas pelo Departamento Gestor de Relacionamento.

¹⁰ A quantidade de ofertas, bem como a atuação do Promotor de Vendas serão definidas pelo Departamento Gestor de Relacionamento.

APÊNDICE B – MATRIZ DE PACOTES DE SERVIÇOS

SEGMENTO DE NEGÓCIO	SERVIÇOS	PACOTE						
		CLUBE-CORREIOS	BRONZE	PRATA	OURO	PLATINUM	DIAMANTE	INFINITE
Conveniência	Aquisição de Produtos*		✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Caixa Postal	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Certificado Digital	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Recebimento de Doações ¹							
	Vale Postal Nacional Eletrônico	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Balcão do Cidadão		✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Aquisição de Chip	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Correspondência	Recarga Correios Celular	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Carta	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Carta-Resposta	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Diretório Nacional de Endereços – DNE		✓	✓	✓	✓	✓	✓
	e-Carta		✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Entrega Digital		✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Franqueamento Autorizado de Cartas – FAC				✓	✓	✓	✓
	Malote		✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Remessa Talão de Cheques e Cartões Diversos		✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Telegrama		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Marketing Direto	V-Post		✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Mala Direta	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Encomendas Nacionais	Impresso	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Logística Reversa		✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Log Supri ²							
	Log +, Transfer Log e Mini Envios		✓	✓	✓	✓	✓	✓
	PAC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	SEDEX	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	SEDEX Hoje	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	SEDEX 10	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Serviços Internacionais de Exportação	SEDEX 12	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Documento Internacional		✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Exporta Fácil		✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Mala M		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Serviços Internacionais de Importação	Telegrama Internacional		✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Correios Packet		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Serviços Adicionais	Serviços Adicionais adquiridos junto ao serviço principal.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

*Produtos, produtos filatélicos, produtos personalizados e carimbo comemorativo

¹ Disponibilização do serviço sob demanda.

² Disponibilização do serviço sob demanda.

Legenda:

✓ - Serviço disponível

■ - Serviço não disponível

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

SEGMENTO DE NEGÓCIO	SERVIÇOS	PACOTE						
		CLUBE-CORREIOS	BRONZE	PRATA	OURO	PLATINUM	DIAMANTE	INFINITE
Mensagem	Carta ¹	-	-	-	-	-	-	-
	FAC	-	-	-	-	-	-	-
	Remessa Talão/Cartão	-	-	✓	✓	✓	✓	✓
	Registro/AR Físico (varejo)	-	-	✓	✓	✓	✓	✓
	Registro/AR Físico (industrial)	-	-	-	-	✓	✓	✓
	e-Carta (varejo)	-	-	✓	✓	✓	✓	✓
	e-Carta (industrial)	-	-	-	-	-	✓	✓
	Reg./AR Serviço Híbrido	-	-	✓	✓	✓	✓	✓
Marketing	Reg./AR Serviço Híbrido (industrial)	-	-	-	-	-	✓ ²	✓
	V-Post	-	-	-	-	-	-	-
	Mala Direta Endereçada (varejo)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Mala Direta Endereçada (industrial)	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Encomendas Nacionais	Mala Direta (não endereçada)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Impresso	-	-	✓	✓	✓	✓	✓
	PAC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	SEDEX	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	SEDEX Hoje	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Serviços Internacionais de Exportação ³	SEDEX 10	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	SEDEX 12	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Exporta Fácil Premium Industrial	-	-	-	-	-	✓	✓
	Exporta Fácil Expresso Varejo	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Exporta Fácil Expresso Industrial	-	-	-	-	-	✓	✓
	Exporta Fácil Standard varejo	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Exporta Fácil Standard Industrial	-	-	-	-	-	✓	✓
	Exporta Fácil Econômico varejo	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Exporta Fácil Econômico Industrial	-	-	-	-	-	✓	✓
	Documento Internacional Expresso (varejo)	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Serviços Internacionais de Importação	Documento Internacional Standard (varejo)	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Packet Standard	-	-	-	-	-	✓	✓
	Packet Express	-	-	-	-	-	✓	✓

¹Os serviços de resposta possuem a mesma tabela base de Carta e não há diferenciação de preços por pacote.

²Disponível a partir do pacote DIAMANTE 2

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

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 não disponível

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 preço, 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.
