

TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E-SEDEX

1. SERVIÇO

e-SEDEX é o serviço de remessa expressa de mercadorias adquiridas por meio do comércio eletrônico.

1.1. O serviço e-SEDEX possui os seguintes serviços opcionais:

- a. Declaração de Valor:** Serviço que permite declarar o valor das encomendas quando os valores forem superiores aos da cobertura da Indenização Automática. O valor limite da Declaração de Valor está definida na tabela de Preços do serviço;
- b. Devolução de Documento – DD:** Serviço que permite o retorno do canhoto ou de via de nota fiscal, ao remetente, após a entrega do objeto, oferecido exclusivamente aos clientes de contrato;
- c. Coleta Domiciliar Programada:** Serviço de coleta realizado em dia e horário previamente estabelecido com as unidades operacionais e de acordo com a viabilidade comercial da ECT.
- d. Coleta Domiciliar Não Programada:** Serviço de coleta não programada oferecido nas localidades atendidas pelo Disque Coleta. As localidades atendidas por este serviço podem ser consultadas no site dos Correios no endereço <http://www.correios.com.br/disqueColeta/default.cfm>
- e. Logística Reversa:** Modalidade de remessa de documentos e/ou mercadorias em processo de pós-venda ou pós-consumo, oferecido exclusivamente aos clientes com contrato. Serviço prestado mediante condições estabelecidas no Termo de Uso do serviço disponível no site dos Correios no endereço: <http://www.correios.com.br/logisticareversa>
- f. Aviso de Recebimento – AR:** Serviço que possibilita a devolução de aviso contendo data de entrega e assinatura do recebedor da encomenda;
- g. Mão Própria – MP:** Serviço que garante a entrega da encomenda exclusivamente à pessoa indicada pelo remetente;
- h. Pagamento na Entrega:** Serviço de entrega do objeto ao destinatário mediante o recolhimento da importância estabelecida pela contratante.
- i. Embalagens:** Os Correios oferecem uma linha de embalagens, composta por caixas de encomenda e envelopes padronizados, que facilitam o acondicionamento e a postagem da encomenda.

2. POSTAGEM

2.1. A postagem da encomenda deverá ser realizada na unidade de vinculação do contrato.

TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E-SEDEX

- 2.2.** O horário limite de postagem para encaminhamento do objeto no mesmo dia pode variar de acordo com a localidade e a unidade de postagem, devendo sempre ser confirmado no momento da postagem.
- 2.3.** Para remessas efetuadas após o horário limite de postagem da agência, o prazo previsto de entrega será acrescido em 1 (um) dia útil.
- 2.4.** Para a postagem com serviço complementar de Devolução de Documento – DD o cliente deverá utilizar obrigatoriamente o SIGEP (Sistema de Gerenciamento de Postagens) fornecido pela empresa ao cliente e afixar nas embalagens o envelope padrão de retorno.

3. ABRANGÊNCIA DO SERVIÇO

A área de cobertura do serviço e-SEDEX está disponível no site dos Correios no endereço www.correios.com.br/e-sedex.

4. LIMITES DE PESO E DIMENSÕES

- 4.1.** O peso máximo admitido para o serviço e-SEDEX é 15 kg.
- 4.2.** As dimensões mínimas e máximas admitidas para o serviço e-SEDEX são:

ENVELOPE		CAIXA/PACOTE			ROLO		
Dimensões Mínimas	Maior Dimensão	Dimensões Mínimas	Dimensões Máximas		Dimensões Mínimas	Dimensões Máximas	
			Maior Dimensão	Comprimento + Largura + Altura		Maior Dimensão	Comprimento + 2 vezes o Diâmetro
16 cm x 11 cm	60 cm	16 cm x 11 cm x 2 cm	105 cm	200 cm	18 cm (*) 28 cm (**)	105 cm	200 cm

(*) Comprimento

(**) Comprimento + 2 Vezes o Diâmetro

5. CONDIÇÕES PARA ACEITAÇÃO DO OBJETO

- 5.1.** Todo objeto deverá ser acondicionado em embalagem que resista ao peso, à forma e à natureza do conteúdo, bem como as condições de transporte.

TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E-SEDEX

- 5.1.1.** Não serão aceitos objetos no qual a embalagem coloque em risco o conteúdo da remessa, a integridade física dos operadores, equipamentos postais e demais objetos.
- 5.2.** Todo objeto deverá ser apresentado com endereçamento correto e completo (Remetente e Destinatário), utilizando o Código de Endereçamento Postal – CEP, em código de barras, no padrão estabelecido pela ECT e preferencialmente com o número do telefone para contato.
- 5.2.1.** Toda postagem deverá ser efetuada de forma eletrônica com utilização de sistema fornecido pela ECT, ou sistema próprio, desde que o leiaute de postagem seja compatível com o sistema da ECT.
- 5.2.2.** Não serão aceitos objetos cujas indicações de endereçamento não permitam assegurar a correta entrega da remessa ao destinatário.
- 5.3.** A postagem de mercadoria sujeita à tributação, deverá ser acompanhada do respectivo documento fiscal, de acordo com a legislação vigente.
- 5.3.1.** O documento fiscal relativo à mercadoria deverá ser acondicionado em envelope plástico transparente autoadesivo e afixado externamente à embalagem do objeto.
- 5.3.2.** A obrigatoriedade de cumprimento da legislação tributária é de inteira responsabilidade do REMETENTE.

6. PROIBIÇÕES

- 6.1.** Não é aceito e nem entregue pelos Correios:
- a.** Objeto com peso, dimensões, volume, formato, endereçamento, franqueamento ou acondicionamento em desacordo com as normas regulamentares ou com as previstas em convenções e acordos internacionais aprovados pelo Brasil;
 - b.** Objeto cujas indicações de endereçamento não permitam assegurar a correta entrega ao destinatário;
 - c.** Objeto com endereço, dizeres ou desenhos injuriosos, ameaçadores, ofensivos a moral ou ainda contrários a ordem pública ou aos interesses do País;
 - d.** Objeto cuja circulação no País, exportação ou importação, esteja proibida por ato de autoridade competente;
 - e.** Quaisquer bens ou produtos proibidos pela lei brasileira ou protegidos pela legislação ambiental;

TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E-SEDEX

- f. Conteúdo classificado como perigoso conforme especificados em normas nacionais para transporte aéreo ou terrestre;
 - g. Armação de arma de fogo, munições e explosivos de qualquer natureza;
 - h. Substância explosiva, radioativa, deteriorável, fétida, nauseante, corrosiva, nociva ou facilmente inflamável, cujo transporte ou manuseio constitua perigo ou possa danificar outro objeto;
 - i. Cocaína, ópio, morfina, demais estupefacientes e outras substâncias de uso proibido;
 - j. Cigarros e produtos similares (em todos os países);
 - k. Animal vivo, exceto os admitidos em convenção internacional ratificada pelo Brasil;
 - l. Planta viva;
 - m. Animal morto;
 - n. Ossos humanos ou de animais;
 - o. Cinzas humanas ou de animais, exceto restos mortais humanos provenientes de incineração (cremação);
 - p. Material biológico para análise clínica-laboratorial, tais como: plasma, hemoderivados (produtos obtidos a partir do plasma humano), sangue e hemocomponentes (obtidos a partir do sangue total);
 - q. Mercadorias com limite de Declaração de Valor superior ao previsto nas Tabelas de Preços dos Correios;
 - r. Moeda de valor corrente (a transferência de numerários só é admitida quando efetuada por meio do serviço Vale Postal).
- 6.2.** A infringência a qualquer um dos dispositivos tratados anteriormente acarretará a apreensão ou retenção do objeto, podendo este ser confiscado ou destruído por autoridade competente, não cabendo qualquer indenização ao cliente.
- 6.3.** O remetente de qualquer objeto postal é responsável pela danificação produzida em outro objeto em virtude de inobservância de dispositivos legais e regulamentares, desde que não tenha havido erro ou negligência por parte dos Correios.

7. PRAZOS DE ENTREGA

- 7.1.** Os prazos de entrega poderão ser consultados nas agências dos Correios, no site <http://www.correios.com.br/precosPrazos> e na Central de Atendimento ao Cliente – CAC, <http://www.correios.com.br/falecomoscorreios> ;

TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E-SEDEX

- 7.2.** Serão classificadas como exceção, para efeito de contagem do prazo estabelecido para entrega, sem que isso seja caracterizado como descumprimento do prazo comprometido pela ECT, as seguintes situações:
- a.** Indicação incorreta ou incompleta, pelo REMETENTE, do endereço do DESTINATÁRIO, inclusive com relação ao CEP;
 - b.** Retenção ou requisição do objeto para fiscalização por autoridades competentes (alfandegárias, ambientais, sanitárias, etc.);
 - c.** Localização do DESTINATÁRIO em área não acessível, de forma permanente ou temporária, para a entrega;
 - d.** Ocorrência de situação de natureza fortuita e de força maior, como terremoto, ciclone, tempestade, inundação, guerra, queda de aeronave, embargo, atos ou omissões de autoridades públicas, etc.;
 - e.** Endereço do DESTINATÁRIO em área rural.

8. ENTREGA**8.1. Entrega Externa**

8.1.1. A entrega será realizada em domicílio

8.1.2. O objeto será entregue, mediante recibo, a qualquer pessoa adulta, civilmente capaz, que se apresente no endereço indicado para recebê-lo.

8.1.3. Caso o REMETENTE queira que o objeto seja entregue exclusivamente ao DESTINATÁRIO, deve utilizar o serviço adicional de Mão Própria - MP, preferencialmente com Aviso de Recebimento - AR.

8.1.4. Em cada tentativa de entrega, o carteiro deixará um aviso escrito de que fará a nova tentativa no próximo dia útil.

8.1.5. Será caracterizada como TENTATIVA DE ENTREGA o comparecimento do carteiro no endereço indicado pelo REMETENTE;

8.1.6. Serão caracterizados como IMPOSSIBILIDADE DE ENTREGA os seguintes motivos:

- a.** Ausência do DESTINATÁRIO ou de pessoa apta para receber o objeto;
- b.** Mudança do DESTINATÁRIO do endereço indicado;

TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E-SEDEX

- c. Recusa de recebimento pela pessoa apta a receber.

8.1.7. Caso não seja possível a entrega do objeto, após 3 (três) tentativas, será deixado um aviso comunicando que o objeto deverá ser retirado na Agência dos Correios mais próxima do endereço do DESTINATÁRIO por um período de 7 (sete) dias corridos. Após este prazo o objeto será devolvido imediatamente ao REMETENTE.

8.2. Entrega Interna

8.2.1. Poderá ocorrer entrega na Agência dos Correios mais próxima do endereço do DESTINATÁRIO, quando se tratar de:

- a. Objeto com entrega frustrada (após 3ª tentativa de entrega domiciliar);
- b. ii. Objeto endereçado à área onde não exista unidade distribuidora;
- c. iii. Objeto endereçado à área rural;
- d. iv. Objeto endereçado à área de difícil acesso, proibida ou de risco ao carteiro.

8.3. Informação de Entrega

8.3.1. O cliente poderá rastrear o trâmite da remessa desde a postagem até a sua entrega, utilizando o número de registro do objeto.

- a. As informações referentes ao rastreamento do objeto poderão ser obtidas pelo site dos Correios ou pela Central de Atendimento dos Correios – CAC.

9. PRAZO DE GUARDA

9.1. No destino:

- a. Prazo de 7 (sete) dias corridos: objeto endereçado à Posta Restante Pedida;
- b. Prazo de 30 (trinta) dias corridos: objeto endereçado à Caixa Postal.

9.2. Na devolução:

Prazo de 20 (vinte) dias corridos: objeto devolvido ao remetente cujo endereço seja: Caixa Postal, Posta Restante Pedida ou nos casos citados no subitem 8.2.1..

TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E-SEDEX

10. DEVOLUÇÃO

- 10.1.** A devolução do objeto ao REMETENTE ocorrerá imediatamente após a 3ª tentativa de entrega frustrada ou após o prazo de guarda estabelecido para o serviço, conforme indicado no subitem 9.1..
- 10.2.** Não sendo possível a devolução do objeto, após 3 (três) tentativas de entrega domiciliar, será deixado no endereço do REMETENTE, um aviso comunicando que o objeto deverá ser retirado internamente na Agência de Correios, por um período de até 20 (vinte) dias corridos, contados a partir da data de emissão do aviso.
- 10.3.** Caso o objeto não seja procurado pelo REMETENTE no período citado no subitem anterior, será retido em local específico por um período de 120 (cento e vinte) dias. Após este prazo, será considerado como refugo e sua recuperação será inviável.

11. RECLAMAÇÕES E INDENIZAÇÕES**11.1. Registro da Reclamação**

- 11.1.1.** O cliente poderá formalizar uma reclamação, no site dos Correios ou na Central de Atendimento dos Correios – CAC, através da abertura de um Pedido de Informação – PI, pelos seguintes motivos:
- a.** Encomenda entregue com atraso;
 - b.** Encomenda violada;
 - c.** Avaria parcial ou total do objeto;
 - d.** Encomenda extraviada;
 - e.** Encomenda devolvida indevidamente.
- 11.1.2.** A abertura do PI permitirá identificar, corrigir ou reparar possíveis não-conformidades operacionais.
- 11.1.3.** O PI poderá ser aberto a partir do 1º dia útil seguinte ao prazo previsto para a entrega da encomenda, até o prazo máximo de 90 dias corridos, contados a partir da data de entrega ou da expectativa de entrega do objeto.

TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E-SEDEX

11.1.4. Após o prazo de 90 dias, os Correios considerarão o objeto como devidamente entregue e em perfeitas condições, não cabendo mais qualquer tipo de reclamação ou pedido de indenização por parte do REMETENTE ou do DESTINATÁRIO.

11.2. Apuração da Reclamação

11.2.1. Caracterizada a procedência da reclamação, será providenciada a indenização correspondente, de acordo com as informações registradas no Pedido de Informação – PI.

11.2.2. Os PIs para os casos indicados no subitem 11.1.1. serão apurados em 5 (cinco) dias corridos, contados a partir do dia útil seguinte ao da apresentação da reclamação. Após este prazo as reclamações serão indenizadas automaticamente.

11.3. Pagamento da Indenização

11.3.1. Por extravio ou avaria total:

a. Sem contratação de Declaração de Valor:

Devolução do valor da remessa, dos serviços adicionais eventualmente adquiridos na postagem e do valor da Indenização Automática, vigentes na data de autorização do pagamento da indenização.

b. Com contratação de Declaração de Valor:

Devolução do valor da remessa, dos serviços adicionais eventualmente adquiridos na postagem e do Valor Declarado, exceto prêmio (Ad Valorem), vigentes na data de autorização do pagamento da indenização.

11.3.2. Por avaria parcial:

a. Sem contratação de Declaração de Valor:

Devolução do valor da remessa, dos serviços adicionais eventualmente adquiridos na postagem e da importância equivalente ao dano causado ou na proporção do peso faltante, correspondente à fração da Indenização Automática, vigentes na data de autorização do pagamento da indenização.

b. Com contratação de Declaração de Valor:

Devolução do valor da remessa, dos serviços adicionais eventualmente adquiridos na postagem e da importância equivalente ao dano causado ou na proporção do peso

TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E-SEDEX

faltante, correspondente à fração do Valor Declarado, exceto prêmio (Ad Valorem), vigentes na data de autorização do pagamento da indenização.

11.3.3. Por atraso na entrega:

Devolução em dobro do valor da remessa. Os valores referentes aos serviços adicionais eventualmente adquiridos não serão devolvidos.

11.3.4. Os valores relativos às indenizações serão pagos conforme a seguir:

- a. **Crédito em Conta Corrente:** para clientes pessoas físicas e jurídicas, com ou sem contrato, que indicarem uma agência e conta bancária no Pedido de Informação – PI;
- b. **Crédito Contra Recibo via Banco do Brasil:** para clientes pessoas físicas, que não indicarem uma conta bancária no Pedido de Informação – PI;
- c. **Crédito via Autorização de Pagamento:** para clientes pessoas físicas, residentes em localidades não atendidas pelo Banco do Brasil, e para Órgãos Públicos, por meio de Guia de Recolhimento Único – GRU.

11.4. Responsabilidade sobre Indenizações

11.4.1. Os Correios não se responsabilizam e não concedem indenizações para:

- a. Objeto entregue com atraso em função de endereçamento incorreto ou incompleto, que impossibilite a entrega ao DESTINATÁRIO ou a devolução ao REMETENTE;
- b. Objeto entregue com atraso, danificado ou extraviado em decorrência de situações de natureza fortuita e de força maior, tais como: tempestades, inundações, queda de barreiras, fechamento de aeroportos, queda de aeronaves, terremotos, ciclones, atos ou omissões de autoridades públicas, etc.;
- c. Objeto entregue com atraso em função de retenção ou requisição para fiscalização por autoridades competentes alfandegárias (Receita Federal ou Estadual), sanitárias (Vigilância Sanitária) ambientais, etc.;
- d. Objeto com dano de natureza elétrica, magnética, gravações eletrônicas, fotográficas ou de filmagens, que tenham perda ou avarias;

TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E-SEDEX

- e. Objeto não-entregue, após as tentativas de entrega previstas para a modalidade, em função de ausência ou da recusa de recebimento pelo DESTINATÁRIO.

12. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 12.1.** O serviço e-SEDEX é exclusivo para clientes que possuem contrato com os Correios.
- 12.2.** O cliente fará o pagamento por meio de fatura mensal.
- 12.3.** Para verificação do cumprimento da legislação fiscal, os objetos poderão ser retidos no tráfego postal, a qualquer momento, pelas autoridades competentes.

13. ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A CONTRATANTE e os Correios aceitam as condições estipuladas neste TERMO no caso de qualquer conflito ou inconsistência com outra declaração verbal ou escrita existente entre as partes.

14. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Se houver conflito entre as regras constantes no presente TERMO e os interesses do cliente, prevalecerão, respectivamente, em ordem de prioridade, o Contrato de Prestação de Serviços e as Normas internas da ECT.