



TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PAC

1. SERVIÇO

PAC é o serviço de encomenda da linha econômica para o envio exclusivo de mercadoria.

2. ABRANGÊNCIA

O serviço de Encomenda PAC possui cobertura nacional.

3. POSTAGEM

3.1. A postagem poderá ser realizada em dias úteis de 2ª a sábado, nas agências credenciadas ou através de coleta domiciliar.

- a. Cliente avulso: pagamento à vista;
- b. Cliente com contrato: com faturamento mensal.

3.2. O horário limite de postagem para encaminhamento no mesmo dia varia de acordo com a localidade e a agência, devendo sempre ser confirmado na própria unidade no momento da postagem.

3.3. Para remessas efetuadas após o horário limite de postagem da agência, o prazo previsto de entrega será acrescido em 1 (um) dia útil.

3.4. O cliente de contrato poderá postar suas encomendas de forma individualizada ou agrupada.

3.5. O cliente sem contrato somente poderá postar suas encomendas de forma individualizada.

3.6. O serviço de Encomenda PAC possui os seguintes serviços opcionais:

- a. **Valor Declarado – VD:** Serviço que permite segurar encomendas em valores superiores aos da cobertura da Indenização Automática. O valor limite da declaração de valor está definido na tabela de preços do serviço;
- b. **Devolução de Documento – DD:** Serviço que permite o retorno de documento ou via de nota fiscal assinada, ao remetente, após a entrega do objeto (exclusivo para clientes de contrato);



TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PAC

- c. **Coleta Domiciliar com Frequência Programada:** Serviço de coleta domiciliar com frequência programada, realizada em dias e horários previamente estabelecidos com as unidades operacionais e de acordo com a viabilidade comercial da ECT (exclusivo para clientes de contrato);
- d. **Coleta Domiciliar Não Programada:** Serviço de coleta domiciliar não programada é oferecido a todos os clientes e nas localidades atendidas pelo serviço **Disque Coleta**. As localidades atendidas pelo Disque Coleta podem ser consultadas no site www.correios.com.br;
- e. **Logística Reversa:** Modalidade de remessa de mercadorias em processo de pós-venda ou pós-consumo, exclusivamente para clientes com contrato. O Termo de Uso desse serviço está disponível para consulta no site www.correios.com.br;
- 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.

4. DISQUE COLETA

4.1. Os pedidos de coleta poderão ser efetuados em qualquer horário e dia da semana, através dos canais:

- a. Central de Atendimento ao Cliente – CAC: 0800 725 7282;
- b. Site: www.correios.com.br/disquecoleta/pedido

4.2. A coleta poderá ser agendada para até 2 (dois) dias após a efetivação do pedido e será realizada em dias úteis de 2ª a 6ª feira no endereço indicado pelo cliente, exceto nos casos em que for vedado o acesso do carteiro ao local.

4.3. Ao efetuar o pedido de coleta o cliente poderá solicitar a compra de embalagens, que lhe serão entregues no ato da coleta.

4.4. Faixas horárias de coleta:

- a. **Coleta Normal:**
 - i. Realizada entre 14h e 18h;



TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PAC

- ii. Para as coletas normais a serem efetuadas no mesmo dia da solicitação, o horário limite para o registro do pedido é até às 16h;
- iii. Os pedidos de coleta captados após as 16h serão programados para o próximo dia útil seguinte.

b. Coleta Especial:

- i. Realizada entre 18h e 20h;
- ii. Os pedidos de coleta especial serão captados até às 18h.

5. LIMITES DE PESOS

5.1. A Encomenda PAC tem peso limite de:

a. Cliente sem contrato – Tabela Código 41106:

- i. 30 kg: remessa individual em âmbito nacional.

b. Cliente com contrato – Tabelas Códigos 41068 e 41211:

- i. 30 kg: remessa individual em âmbito nacional;
- ii. 50 kg: remessa individual em âmbito estadual, nas localidades com viabilidade operacional;
- iii. 600 kg: remessa agrupada em âmbito nacional.

c. Para efeito de tarifação será considerado o maior peso verificado entre:

- i. Peso físico: pesagem na balança;
- ii. Peso cúbico: calculado em centímetros, com base no comprimento x largura x altura ÷ 6.000;

Exceção: Quando o peso cúbico calculado apresentar um valor de até 10 kg, a precificação do objeto se dará pelo peso físico (pesagem na balança), apenas neste caso não será considerado o maior peso, entre o físico e o cúbico.

6. LIMITES DE DIMENSÕES

6.1. As dimensões mínimas e máximas permitidas para o serviço de Encomenda PAC são:



TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PAC

| 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

7. CONDIÇÕES PARA ACEITAÇÃO DOS OBJETOS

7.1. Toda encomenda deverá ser acondicionada e fechada pelo remetente em embalagem que resista ao peso, à forma e à natureza do conteúdo, bem como as condições de transporte.

7.2. 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.

7.3. Os objetos deverão ser apresentados com o endereçamento correto e completo do REMETENTE e do DESTINATÁRIO, preferencialmente com o número do telefone para contato.

7.4. Não serão aceitos objetos cujas indicações de endereçamento não permitam assegurar a correta entrega da remessa ao destinatário.

7.5. Os objetos deverão ser apresentados com a padronização prevista para endereçamento, com a utilização do Código de Endereçamento Postal – CEP, preferencialmente em código de barras, no padrão estabelecido pela **ECT**.

7.6. Se o DESTINATÁRIO possuir um CEP específico, este deverá ser utilizado.

7.7. A postagem de mercadoria sujeita à tributação deverá ser acompanhada do respectivo documento fiscal, de acordo com a legislação vigente.

7.8. O documento fiscal relativo à mercadoria deverá, preferencialmente, ser acondicionado em envelope plástico transparente auto-adesivo, externamente à encomenda.



TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PAC

7.9. A obrigatoriedade de cumprimento da legislação tributária é de inteira responsabilidade do remetente.

7.10. Somente para clientes com contrato será admitido acondicionamento de Encomenda PAC em envelope bolha ou em outro confeccionado com material resistente a impacto, quando o conteúdo for constituído por mercadoria de pequeno volume e peso.

8. PROIBIÇÕES (LEI 6.538/78, Art. 13)

8.1. Os Correios não aceitam a postagem de encomendas contendo:

- a. Substâncias explosivas, radioativas, deterioráveis, fétidas, nauseantes, corrosivas, nocivas ou facilmente inflamáveis;
- b. Substâncias que, ao serem manuseadas ou transportadas, constituam perigo ou possam causar danos à saúde, tais como vírus e bactérias;
- c. Animais vivos, exceto aqueles admitidos em acordo ou convenção internacional (abelhas, sanguessugas, bicho-da-seda, parasitas e predadores de insetos nocivos), desde que permutados entre instituições reconhecidas oficialmente e embalados em condições apropriadas;
- d. Animais mortos;
- e. Plantas vivas;
- f. Entorpecentes e substâncias psicotrópicas (que provocam alucinações e delírio). Exceto quando se tratar de remessas com autorização legal com finalidade médica científica e mediante a apresentação de documentação específica;
- g. Objetos cujo conteúdo ou teor atentem contra a segurança nacional;
- h. Munições ou armas de fogo, em parte ou peças de reposição, exceto quando devidamente autorizado pelo exército brasileiro e somente para cliente com contrato especial e específico;
- i. Ossos humanos e de animais;
- j. Conteúdo classificado como perigoso conforme especificados em normas nacionais para transporte aéreo ou terrestre;
- k. Quaisquer outros bens ou produtos proibidos pela lei brasileira ou protegidos pela legislação ambiental;
- l. Mercadorias com limite de Declaração de Valor superior ao previsto nas tabelas de preços dos Correios;



TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PAC

m. Moeda de valor corrente.

9. PRAZOS DE ENTREGA

9.1. Os prazos poderão ser consultados nas agências dos Correios, na Central de Atendimento ao Cliente (0800 725 0100) e no calculador de prazos disponível no site www.correios.com.br.

9.2. Os prazos de entrega serão considerados como limites máximos e calculados em dias úteis de 2ª à 6ª feira.

9.3. Serão classificadas como exceção, para efeito de contagem do prazo estabelecido de 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 da encomenda para fiscalização por autoridades competentes (alfandegárias, ambientais, sanitárias ou outras);
- c. Localização do DESTINATÁRIO estiver 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. Indicação de endereço do DESTINATÁRIO em área rural.

10. ENTREGA

10.1. Entrega Externa

10.1.1. Nas localidades contempladas com entrega domiciliar, as encomendas serão entregues no endereço do DESTINATÁRIO, indicado pelo REMETENTE no próprio objeto.

10.1.2. Onde não houver viabilidade operacional ou em área rural ou área de risco, a entrega será realizada exclusivamente na agência mais próxima do endereço do destinatário.



TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PAC

10.1.3. A Encomenda será entregue, mediante recibo, a qualquer pessoa adulta, civilmente capaz, que se apresente no endereço indicado para recebê-la.

10.1.4. Serão efetuadas até três tentativas de entrega no endereço do DESTINATÁRIO, em dias úteis consecutivos.

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

10.1.6. 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;
- c.** Recusa de recebimento pelo DESTINATÁRIO ou pela pessoa apta a receber;

10.1.7. Encomenda PAC destinada a edifícios comerciais ou residenciais com mais de um pavimento, condomínios, repartição pública ou qualquer outra estrutura de coletividade, serão entregues no andar térreo ou na portaria aos responsáveis (administradores, gerentes, porteiros, zeladores ou empregados credenciados), cessando assim a responsabilidade da ECT sobre os objetos.

10.1.8. 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.

10.2. Entrega Interna

10.2.1. Poderá ocorrer entrega interna na Agência dos Correios mais próxima do endereço do destinatário, quando se tratar de:

- a.** Objeto endereçado a localidade onde não existe unidade distribuidora;
- b.** Objeto endereçado a localidade ou zona rural não atingida pela distribuição domiciliar;
- c.** Objeto endereçado a localidade de acesso difícil, proibido ou área de risco ao carteiro;



TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PAC

- d. Objeto com entrega frustrada após 3ª tentativa de entrega domiciliar.

10.3. Informação de Entrega

10.3.1. Com o número de registro, o cliente poderá acompanhar a sua remessa desde a postagem até a entrega no site www.correios.com.br

10.3.2. As informações referentes ao encaminhamento e entrega da encomenda também poderão ser obtidas por meio da Central de Atendimento ao Cliente – CAC (0800 725 0100).

11. DO PRAZO DE GUARDA

11.1. No destino

11.1.1. Prazo de 7 (sete) dias corridos: encomenda endereçada à Posta Restante Pedida ou nos casos citados nos subitens 10.1.8 e 10.2.1.

11.1.2. Prazo de 30 (trinta) dias corridos: encomenda endereçada à Caixa Postal.

11.2. Na devolução

11.2.1 Prazo de 20 (vinte) dias corridos: encomenda devolvida ao remetente cujo endereço seja: Caixa Postal, Posta Restante Caída e Posta Restante Pedida.

12. DEVOLUÇÃO

12.1. A devolução da Encomenda PAC ao REMETENTE ocorrerá imediatamente, após o prazo de guarda estabelecido para o serviço, conforme indicado no subitem 11.1.1. e 11.1.2.

12.2. A encomenda que apresentar impossibilidade de devolução e não for retirada na unidade de atendimento no período estipulado no subitem 11.2.1., ficará retida pelo período de 120 dias em local específico. Após esse prazo será considerada como refugo e sua recuperação será inviável.

13. PEDIDO DE INFORMAÇÃO E INDENIZAÇÕES



TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PAC

13.1. Registro do Pedido de Informação

13.1.1 O pedido de informação – PI sobre atraso na entrega ou suspeita de extravio ou avaria poderá ser formulado no site www.correios.com.br ou por meio da Central de Atendimento ao Cliente – CAC (0800 725 0100).

13.1.2. O pedido de informação sobre atraso na entrega poderá ser solicitado a partir do 1º dia útil após o prazo previsto para a entrega.

13.1.3. O registro do Pedido de Informação – PI deverá ocorrer no prazo máximo de 90 dias corridos contados a partir da data de entrega ou da expectativa de entrega do objeto.

13.1.4. Para as situações em que a encomenda for entregue no prazo, mas apresentar dano ou avaria, o DESTINATÁRIO também poderá formular Pedido de Informação – PI no site www.correios.com.br ou por meio da Central de Atendimento ao Cliente – CAC (0800 725 0100), no prazo de até 90 dias corridos contados a partir da data de entrega do objeto.

13.1.5 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.

13.2. Pagamento da indenização

13.2.1. Caracterizada a procedência do Pedido de Informação, será providenciada a indenização correspondente, de acordo com as informações nele registradas.

13.2.2. O valor a ser indenizado será correspondente à soma das seguintes parcelas:

a. Sem declaração de valor:

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

b. Com declaração de valor:

TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PAC

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

13.2.3. Nos casos de espoliação ou avaria parcial o pagamento da indenização será correspondente à soma das seguintes parcelas:

a. Sem declaração de valor:

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

b. Com declaração de valor:

Valor da remessa e dos serviços adicionais adquiridos na postagem, vigentes na data de autorização da indenização acrescido da importância equivalente ao dano causado ou na proporção do peso faltante, correspondente à fração do Valor Declarado, exceto prêmio (*Ad Valorem*).

13.2.4 Nos casos de atraso na entrega de Encomenda PAC, a indenização será correspondente a 30% do valor da remessa. Os valores referentes aos serviços adicionais adquiridos não serão devolvidos.

13.3. Indenização Remessa Agrupada

a. Por atraso na entrega:

Restituir 30% do preço total da remessa. Preços relativos ao *ad valorem* e aos serviços e produtos adicionais não serão restituídos.

b. Devolução por erro de serviço:

Restituir 100% dos preços postais, inclusive *ad valorem* e serviços adicionais.

13.3.1. Por avaria parcial

a. Remessa sem valor declarado:

- Restituir o preço total da remessa e dos serviços adicionais, proporcional à quantidade de volumes avariados. Produtos adicionais não serão restituídos;
- Restituir o valor da indenização automática, vigente na data da postagem, proporcional à quantidade de volumes avariados e ao peso da parte faltante ou ao dano causado.

TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PAC

b. Remessa com valor declarado

- Restituir o preço total da remessa e dos serviços e produtos adicionais, proporcional à quantidade de volumes avariados. Prêmio (*ad valorem*) não será restituído;
- Restituir o valor declarado, conforme Nota/Cupom Fiscal ou Formulário de Discriminação de Conteúdo proporcional à quantidade de volumes avariados e ao peso da parte faltante ou ao dano causado.

13.3.2. Por extravio ou avaria total:**a. Remessa sem valor declarado:**

- Restituir o preço total da remessa e dos serviços e produtos adicionais, proporcional à quantidade de volumes extraviados ou avariados;
- Restituir o valor da indenização automática, vigente na data da postagem, proporcional à quantidade de volumes extraviados ou avariados.

b. Remessa com valor declarado:

- Restituir o preço total da remessa e dos serviços e produtos adicionais, proporcional à quantidade de volumes extraviados ou avariados. Prêmio (*ad valorem*) não será restituído;
- Restituir o valor declarado, conforme Nota/Cupom Fiscal ou Formulário de Discriminação de Conteúdo, proporcional à quantidade de volumes extraviados ou avariados.

c. Remessa parte com valor declarado e parte sem valor declarado:**i. Parte sem valor declarado:**

- Restituir o valor da indenização automática proporcional à quantidade de volumes do lote.

ii. Parte com valor declarado:

- Restituir o valor declarado, proporcional à quantidade de volumes com declaração de valor, mais o valor da indenização automática, proporcional à quantidade de volumes do lote.

13.3.3. Os valores relativos às indenizações serão pagos de acordo às seguintes modalidades:**a. Crédito em Conta Corrente:**

Para clientes pessoas físicas e jurídicas com ou sem contrato que indicarem a conta bancária no Pedido de Informações – PI.

b. Crédito Contra Recibo via Banco do Brasil:

Para clientes pessoas físicas que não indicarem a conta bancária no pedido de informações – PI.



TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PAC

c. Crédito via Autorização de Pagamento:

Para pessoas físicas em locais não atendidos pelo Banco do Brasil e para Órgãos Públicos, com recolhimento por meio de Guia de Recolhimento Único – GRU.

13.3.4. A indenização poderá ser paga ao REMETENTE, ao DESTINATÁRIO ou à pessoa para a qual os respectivos direitos tenham sido transferidos, mediante procuração específica.

13.4. Responsabilidade sobre indenizações

13.4.1 Os Correios não se responsabilizam e não concedem indenizações para:

- a.** Objetos entregues com atraso em função de endereçamento incorreto ou incompleto, que impossibilite a entrega ao DESTINATÁRIO ou a devolução ao REMETENTE;
- b.** Objetos entregues com atraso, danificados ou extraviados 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, greves, atos ou omissões de autoridades públicas, etc.;
- c.** Objetos entregues com atraso em função de retenção ou requisição da encomenda para fiscalização por autoridades competentes alfandegárias (Receita Federal ou Estadual), sanitárias (Vigilância Sanitária) ambientais ou outras;
- d.** Objetos com danos de natureza elétrica, magnética, gravações eletrônicas, fotográficas ou de filmagens, que tenham perda ou avarias;
- e.** Encomendas não entregues, após as tentativas de entrega previstas para a modalidade, em função de ausência ou da recusa de recebimento pelo DESTINATÁRIO;
- f.** Avarias ocasionadas por utilização de embalagem inadequada.

14. DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. Para os clientes sem contrato, os serviços serão prestados por intermédio do pagamento à vista (espécie ou cheque), respeitadas as condições de aceitação em uso na ECT, as quais poderão ser consultadas nas Agências dos Correios, na Central de Atendimento ao Cliente - CAC (0800 725 0100) ou no site www.correios.com.br.



TERMO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PAC

14.2. Para verificação do cumprimento da legislação fiscal, os objetos poderão ser retidos no fluxo postal, há qualquer momento, pelas autoridades competentes.

15. ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

15.1. 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.

16. DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

16.1. Se houver conflito entre as regras constantes do presente Termo de Condições Gerais de Prestação de Serviço e os interesses do cliente, prevalecerão, respectivamente, em ordem de prioridade, o Contrato de Prestação de Serviços e as Normas internas da ECT, manualizadas.

* * * * *