

Script Principais Características Do Serviço Correios *PACKET*

Publicado em 28/09/2022

<As informações a seguir tem como finalidade dar a conhecer as principais características do Serviço Packet e não altera os procedimentos para o atendimento ao cliente já disponíveis no Gerenciador de Conteúdo da CAC.>

Serviço Correios *PACKET*:

- Serviço de contratação direta de distribuição de encomendas no Brasil, que compreende o recebimento no Brasil, o desembaraço aduaneiro, e a distribuição em domicílio.
- O contratante do serviço é o usuário que estabelece acordo legal (contrato) com os Correios. É o responsável pela preparação das encomendas de acordo com instruções dos Correios, pela contratação do frete internacional e pela entrega das encomendas nos aeroportos indicados pelos Correios no Brasil.

O público-alvo do serviço Correios *Packet*:

- Atuantes na cadeia de valor do comércio eletrônico internacional.
- As modalidades do serviço são:
 - Correios *Packet Express* com encaminhamento em território nacional das encomendas aos destinatários, por meio da distribuição expressa dos Correios (SEDEX);
 - Correios *Packet Standard* com encaminhamento em território nacional das encomendas aos destinatários, por meio da distribuição não expressa dos Correios (PAC);
- As características conforme a modalidade do serviço são:
 - Entrega domiciliar;
 - Registro;
 - Rastreamento;
 - Completo para as modalidades *Express* e *Standard*;
 - Devolução garantida no Brasil;
 - Devolução à origem de objeto não nacionalizado;
 - Indenização automática.

Devolução ao Exterior:

- As encomendas que não tiverem a entrada permitida no país por autoridade competente passarão pela avaliação da fiscalização aduaneira que fará a análise de destinação, conforme legislação vigente.
- Após essa avaliação, o objeto pode ser devolvido ao país de origem, apreendido ou destruído.
- As encomendas que tiveram o processo de desembaraço aduaneiro concluído e a entrada permitida no país por autoridade competente e cuja entrega ao destinatário final, que por razões alheias à vontade dos Correios não seja possível, poderão receber os seguintes tratamentos:
 - Devolução em endereço designado pelo contratante no Brasil; ou
 - Refugo/destruição.
- A devolução de objetos não nacionalizados, desde que não sejam artigos perigosos, conforme classificação *International Air Transport Association* - IATA, está condicionada a:
 - Opção do cliente contratante pela devolução com a informação prestada via integração tecnológica;
 - Autorização da Receita Federal do Brasil; e
 - Contratação de transporte internacional dentro do prazo estabelecido no Guia Operacional Correios *Packet*, bem como todos os custos decorrentes da devolução dos objetos ao exterior.

Tratamento e Distribuição:

- As encomendas devem ser tratadas e distribuídas:
 - Após a conclusão do processo de desembaraço aduaneiro pela aduana;
 - Conforme as diretrizes estabelecidas para a carga convencional dos serviços nacionais de encomendas, inclusive no que se refere à prioridade de tratamento (expressa, não expressa);
 - Conforme as diretrizes de distribuição (tentativas de entrega, prazo de guarda para entrega interna);

Suspensão de entrega:

- A seu critério, cliente com contrato de produtos fora da plataforma UPU pode suspender a entrega do objeto.
- Para objeto *Packet* que está sendo devolvido por solicitação do remetente, o destinatário deve ser orientado contatar a empresa onde realizou a compra.

Reclamações e Indenizações:

- São consideradas não conformidades passíveis de indenização:
 - Extravio;
 - Entrega indevida;
 - Devolução indevida;
 - Roubo a veículo/carteiro/unidade;
 - Espoliação;
- A responsabilidade dos Correios cessará:
 - Quando o objeto tiver sido entregue a quem de direito;
 - Quando encerrado o prazo previsto no Termo de Uso do Fale Conosco - Serviço Internacionais de Importação no portal dos Correios para a reclamação.