

Termo de Uso do Fale Conosco

1. Apresentação

O serviço “Fale com os Correios” é acessível a toda pessoa física ou jurídica, para consultas a produtos e serviços postais.

Este serviço encontra-se disponível para o atendimento aos clientes, por meio dos canais oficiais da Empresa: Fale Conosco: site www.correios.com.br de Atendimento dos Correios – CAC.

Para utilizar o “Fale com os Correios” o cliente deve declarar ter lido e aceito os termos de uso do serviço.

2. Da Propriedade Intelectual e da Responsabilidade pelas Informações

O usuário é responsável por todo e qualquer dado ou informação prestados e responderá por eventuais prejuízos causados aos Correios ou a terceiros.

Os Correios se reservam no direito de não prosseguir com o atendimento às manifestações que violarem a legislação pátria e às regras constantes do presente Termo.

Os Correios não se responsabilizam por eventuais danos ou prejuízos de qualquer natureza, decorrentes da indisponibilidade ou interrupção deste serviço, bem como pelo não recebimento de mensagens quando o endereço físico ou eletrônico do usuário apresentar problemas como: endereço insuficiente, inexistente, interrupções momentâneas ou definitivas, causadas pelo provedor do usuário ou pela utilização de AntiSpam.

3. Dos prazos para registro e resposta às manifestações

O prazo máximo para registro de reclamação de objetos nacionais registrados é de 30 (trinta) dias, contados a partir da data da entrega ou data prevista de entrega – o que ocorrer primeiro.

O prazo para resposta às manifestações é de até 5 (cinco) dias úteis, podendo ser estendido quando registrada com dados incorretos, inconsistentes, incompletos ou conforme a complexidade da demanda.

O prazo máximo para reativar ou recorrer da resposta à manifestação é de 30 (trinta) dias, contados da data da última resposta, exceto quando cabível pagamento de indenização ou ressarcimento de valor. Neste caso, o cliente deverá aguardar o prazo previsto para pagamento, que é de 90 (noventa) dias, e poderá entrar em contato com a Central de Atendimento com o Cliente, a partir da data prevista para o pagamento.

As respostas às manifestações serão disponibilizadas no endereço: <http://www2.correios.com.br/sistemas/falecomoscorreios/acompanharAndamentoManifestacao/dsp/acompanharManifestacao.cfm>, na Central de Atendimento dos Correios, bem como encaminhadas por e-mail, quando o cliente informar seu endereço eletrônico.

4. Dos motivos de registro das manifestações:

4.1. Elogios, dúvidas, críticas e sugestões: o usuário poderá registrar elogios, dúvidas, críticas e sugestões relativos aos produtos ou serviços dos Correios.

4.2. Reclamações de objetos postados com registro nacional: o tratamento das reclamações será feito a partir do motivo selecionado pelo usuário.

Para reclamações de objeto postado com origem e destino nacional, o usuário poderá selecionar os seguintes motivos:

- **Conteúdo avariado:** quando, no momento da entrega, tentativa de entrega ou devolução ao remetente, o objeto apresentar indício de dano.
- **Correspondência violada:** quando, no momento da entrega, tentativa de entrega ou devolução ao remetente, houver indício de subtração de conteúdo, no todo ou em parte.
- **Destinatário não recebeu a correspondência:** quando, transcorrido o prazo previsto para a entrega, não constar informação de entrega ou devolução do objeto postal ao remetente.
- **Objeto devolvido indevidamente:** quando o objeto postal é devolvido ao remetente sem que haja registro de tentativa de entrega ou disponibilização do objeto para retirada.
- **Objeto entregue com atraso:** quando o objeto tem sua entrega, primeira tentativa de entrega ou disponibilização para retirada após o prazo previsto de entrega.
- **Objeto entregue indevidamente:** quando entregue em endereço diferente do informado na embalagem do objeto postal.
- **Pagamento não realizado:** Situação em que o Vale Postal Eletrônico – VPNe, utilizado nos Serviços com pagamento na entrega (a cobrar), não se encontra disponível no prazo previsto para retirada.
- **Remetente não recebeu Aviso de Recebimento – AR:** quando, diante da contratação do serviço adicional, o AR não for entregue ao remetente.
- **AR Digital – Imagem não disponível:** quando a imagem do AR não estiver disponível no Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos – SGD.
- **Entrega em Caixa de Correio Inteligente:** quando o cliente necessitar de informações sobre a entrega de objeto registrado nacional em Caixa de Correio Inteligente.

Reclamações relativas ao serviço de telegrama:

- **Não recebimento de Pedido de Confirmação - PC:** quando, diante da contratação do serviço adicional, o PC não for entregue ao remetente.
- **Remetente não recebeu o pedido de cópia - CC:** quando, diante da contratação do serviço adicional, a cópia do telegrama ou CC não for entregue ao remetente.

5. Dos critérios, motivos e prazos para registro de reclamação

Para preenchimento do formulário de reclamação é necessário que o objeto tenha sido postado sob registro, que o “CPF/CNPJ” informado seja o do remetente e o motivo da reclamação corretamente selecionado.

Motivos, critérios e prazos para registro da reclamação:

- **Destinatário não recebeu a correspondência:**

a) a manifestação somente poderá ser registrada antes do prazo previsto de entrega do objeto se as informações constantes do Sistema de Rastreamento – SRO indicarem eventos de Roubo ou Extravio.

b) a manifestação não poderá ser registrada, se o SRO indicar que o objeto está entregue ao destinatário, distribuído ao remente, disponível em caixa postal ou “Aguardando retirada” dentro do prazo de guarda previsto para o serviço contratado, disponível no endereço: <http://www.correios.com.br/a-a-z/>.

- **Objeto entregue com atraso:** a manifestação poderá ser registrada apenas se o SRO indicar que o objeto foi “Entregue” e a entrega tenha ocorrido após o prazo previsto.
- **Objeto entregue indevidamente:** a manifestação somente deverá ser registrada se o SRO indicar que o objeto foi “Entregue”.
- **Objeto devolvido indevidamente:** a manifestação somente deverá ser registrada se o SRO indicar que o objeto foi “Distribuído ao remetente”.
- **Remetente não recebeu o AR:** a manifestação somente deverá ser registrada 7 (sete) dias úteis após a data de entrega do objeto.
- **Conteúdo Avariado:** a manifestação somente deverá ser registrada se o SRO indicar que houve tentativa de entrega ou que o objeto foi disponibilizado para retirada.
- **Correspondência Violada:** a manifestação somente deverá ser registrada se o SRO indicar que houve tentativa de entrega ou que o objeto foi disponibilizado para retirada.
- **AR Digital – Imagem não disponível:** a manifestação somente deverá ser registrada 10 (dez) dias úteis após a entrega ou devolução do objeto ao remetente, e desde que

a imagem não esteja disponível no Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos - SGD.

- **Entrega em Caixa de Correio Inteligente:** a manifestação somente deverá ser registrada quando o SRO indicar que o objeto está “Entregue - Caixa de Correio Inteligente.

6. Das indenizações

Em sendo cabível indenização ou restituição de valores postais, o pagamento poderá ser efetuado das seguintes formas:

- ✓ **Crédito em Conta Corrente:** para pessoas físicas e jurídicas, em todas as instituições bancárias;
- ✓ **Crédito em Conta Poupança:** para pessoas físicas e jurídicas, em todas as instituições bancárias, exceto no Banco Itaú;
- ✓ **Crédito por Vale Postal Nacional Eletrônico – VPNe:** quando o valor não ultrapassar R\$ 4.999,99. Para valores acima de R\$ 4.999,99, será necessário indicar dados bancários.
- ✓ **Crédito em fatura:** exclusivo para clientes que possuem contrato comercial firmado com os Correios.

Os dados bancários informados devem ser os do detentor do CPF ou CNPJ indicado na abertura da manifestação no sistema Fale Conosco.

Nos casos de objetos postados por contratos comerciais, a indenização será paga ao remetente detentor do contrato.

O pagamento de indenização por extravio, roubo, avaria ou espoliação totais, transfere (sub-roga) o direito de propriedade do objeto indenizado em favor da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

7. Das condições gerais

Os objetos postais pertencem ao remetente até a sua entrega a quem de direito (Lei Nº 6.538, de 22 de junho de 1978).

Ao acessar o “Fale Conosco” e registrar qualquer tipo de manifestação (elogio, sugestão, dúvida, crítica ou reclamação), o usuário aceita os termos e condições de uso do serviço.

Ao registrar uma manifestação no Fale Conosco, o usuário receberá a confirmação do recebimento e o número de sua manifestação.

Após o registro da manifestação, o usuário poderá solicitar a desistência de sua demanda.

Para que a análise de procedência da reclamação seja realizada a contento, faz-se necessário o correto preenchimento dos dados do destinatário e do remetente, notadamente o CPF ou CNPJ deste.

Caso o usuário, por meio do Fale Conosco, obtenha para si ou para outrem, vantagem ilícita, induza ou mantenha alguém em erro, mediante artifício, ardil, ou qualquer outro meio fraudulento, incorrerá em crime previsto no Artigo 171 do Código Penal, podendo os Correios adotarem as medidas administrativas e judiciais julgadas cabíveis.