

Termo de Uso do Fale Conosco - Serviços Internacionais de Importação

1. Apresentação

O registro de manifestações é acessível a todo cidadão brasileiro pessoa física ou jurídica e, também, aos estrangeiros, para consultas de objetos postais e assuntos relacionados aos Correios.

Este serviço encontra-se disponível para o atendimento aos clientes, por meio dos canais oficiais da empresa: site dos Correios (www.correios.com.br) ou pela Central de Atendimento dos Correios – CAC, para registro de manifestações sobre produtos e serviços postais. Para registrar manifestações o cliente deve declarar ter lido e aceito o termo de uso do serviço.

Os Correios se comprometem a utilizar as informações dos usuários apenas para as finalidades para as quais foram coletadas, permitidas pela legislação brasileira e/ou pelo presente Termo.

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 o direito de não prosseguir com o atendimento às manifestações que violem 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. Da forma e prazos de atendimento das manifestações

O prazo para resposta às manifestações depende do tipo de serviço contratado e da necessidade ou não de contato com outros Operadores Postais no exterior.

É possível reativar o registro da manifestação ou recorrer da resposta no prazo máximo de até 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 dos Correios - CAC, a partir da data prevista para o pagamento.

4. Dos motivos de registro da manifestação

Todo e qualquer motivo incluído pelo usuário será de sua inteira responsabilidade, que responderá exclusivamente por quaisquer prejuízos causados.

O tratamento das manifestações será feita a partir do motivo selecionado pelo usuário. Nos casos em que o motivo selecionado não for compatível com o ocorrido, a manifestação será considerada não procedente.

Caso haja a necessidade de solicitar nova informação que não se relacione com o motivo de abertura da manifestação, o usuário deverá entrar em contato com a Central de Atendimento ao Cliente – CAC e solicitá-la.

Para reclamações de objeto postado no exterior com destino no Brasil, o usuário poderá selecionar os seguintes motivos:

- Remessa/Objeto postal avariada/danificada: quando, no momento da entrega ao destinatário, o objeto apresenta dano parcial ou total do seu conteúdo.

- **Remessa/Objeto postal violada:** quando, no momento da entrega ao destinatário, o objeto apresenta subtração de todo ou parte do conteúdo.
- **Remessa/Objeto postal não entregue:** quando não consta, no Sistema de Rastreamento de Objetos - SRO, informação de entrega ou devolução ao remetente após o prazo previsto de entrega do objeto, ou se constar no SRO, informação de objeto não localizado.
- **Dificuldade com o pagamento de tributos e/ou Despacho Postal:** situação em que o cliente atesta ter havido algum tipo de intercorrência na tentativa ou efetivação do pagamento de tributos via ambiente Minhas Importações.
- **Pagamento em duplicidade:** situação em que o cliente efetua o pagamento de tributos e/ou despacho postal em duplicidade para o mesmo objeto.
- **Remessa/Objeto postal devolvida indevidamente:** situação em que o objeto é devolvido ao remetente sem que haja, documentadas no rastreamento do objeto, as tentativas de entrega ou prazo de guarda previstos.
- **Objeto em processo de desembaraço:** quando o objeto constar no ambiente Minhas Importações ou no sistema Importa Fácil e o cliente apresentar dúvidas em realizar os procedimentos.
- **Remessa/Objeto postal entregue em local divergente:** quando o objeto constar como entregue, segundo informação do SRO, e o destinatário não o recebeu.
- **Objeto em Revisão de Tributos:** quando o objeto encontra-se em revisão de tributos junto à Receita Federal.

5. Do prazo de Aceitação de Reclamação dos objetos postados com registro Internacional

Para objetos postados no exterior, os prazos seguem o disposto na Convenção Postal da União Postal Universal (UPU) e no Acordo Padrão EMS, que determinam prazo de reclamação de até 120 dias para o serviço EMS e de até 180 dias para o restante das modalidades de serviço de importação, ambos contados a partir da data de postagem do objeto.

6. Das indenizações

Em sendo cabível indenização ou restituição de valores postais, o pagamento será efetuado no prazo de até 90 (noventa) dias, contados da confirmação de procedência do pedido, e poderá ser efetuado das seguintes formas:

- **Crédito em Conta Corrente:** para pessoas físicas e jurídicas sem contrato comercial firmado com os Correios, em todas as instituições bancárias.
- **Estorno no Cartão de Crédito:** para pessoas físicas e jurídicas sem contrato comercial firmado com os Correios.
- **Crédito em Conta Poupança:** para pessoas físicas e jurídicas sem contrato comercial firmado com os Correios, em todas as instituições bancárias, exceto no Banco Itaú.
- **Crédito em Fatura:** exclusivo para clientes que possuem contrato comercial firmado com os Correios.

- **Vale Postal Nacional Eletrônico (VPNE):** para pessoas físicas e jurídicas, com valor até R\$ 4.999,99;

A conta corrente ou poupança deverá ser a do CPF indicado na abertura da manifestação no sistema Fale Conosco. Nos casos em que a reclamação for considerada procedente, a indenização poderá ser paga ao remetente.

O pagamento de indenização por extravio, roubo, avaria ou violação totais, transfere (sub-roga) o direito de propriedade da remessa/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, reclamação, suporte ou solicitação), o usuário aceita os termos e condições de uso do serviço.

Ao registrar uma manifestação, o usuário receberá a confirmação do registro e o número de sua manifestação.

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

A não recorrência, por parte do cliente, no prazo de 30 dias da última resposta enviada, será tida por concordância com o tratamento ofertado à manifestação.

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.