

## ➤ Desejo me tornar um cliente

### 1. A quem o PAC Mini é destinado?

O serviço é destinado a clientes com contrato que enviam produtos pequenos, leves e de baixo valor agregado sem urgência, principalmente:

- Lojas virtuais - canal de vendas no ambiente digital destinado à comercialização de mercadorias.
- Marketplaces - portal de e-commerce colaborativo. Trata-se de um shopping virtual com dois níveis de acesso, um para consumidores e outro para lojistas. Para os lojistas, oferece, além da vitrine, meio de pagamento e integração com sistemas dos Correios.
- Intermediadores de pagamento do e-commerce - plataforma que faz a ponte entre o e-commerce e as instituições financeiras que oferecem os serviços de pagamento, como cartões de crédito e débito, boletos bancários e assim por diante.

### 2. Não possuo contrato com os Correios e quero utilizar o PAC mini. Como proceder?

Para utilizar o PAC mini, você precisa firmar um contrato com os Correios. Siga os passos detalhados no link: <http://www.correios.com.br/para-sua-empresa/servicospara-o-seu-contrato/cartao-correios-facil>.

Após firmar o contrato, você precisa ter um Cartão Correios Fácil cadastrado com a opção de postagem escolhida. Solicite o seu Cartão Correios Fácil aos nossos Consultores Comerciais ou visite uma agência mais próxima de você. O cartão é gratuito e não há custo fixo mensal. Você também pode contatar os Correios pelo serviço Fale com os Correios, na internet, pelo endereço <http://www2.correios.com.br/sistemas/falecomoscorreios/>, ou por telefone, nos números 30030100 (capitais) e 0800-725-7282 (demais localidades).

### 3. Se minha empresa já possui contrato com os Correios, como proceder?

O PAC mini será ofertado em forma de Piloto, durante o período de 03 de junho a 31 de dezembro de 2019.

Se sua empresa já possui um contrato comercial com os Correios, você deve solicitar ao seu assistente comercial ou entrar em contato com a CAC para aceitar o termo de adesão ao piloto.

Para conhecer o conteúdo do Termo do Piloto acesse o [link](#).

### 4. Sou pessoa física e vendo produtos em marketplaces e lojas virtuais. Posso utilizar o serviço PAC mini?

Sim, por meio do contrato do marketplace com os Correios que tenham aderido ao piloto, cujos procedimentos são semelhantes aos referentes à postagem de PAC e/ou SEDEX.

### 5. Eu não trabalho com e-commerce, mas meus produtos se enquadram nas dimensões e peso aceitáveis. Posso contratar esse serviço?



Sim, você pode! A oferta desse serviço não é exclusiva para o comércio eletrônico. Basta firmar um contrato com os Correios e aderir ao Termo do Piloto para poder utilizá-lo.

## ➤ Como funciona o serviço?

### Conteúdo

6. O PAC mini é destinado a quais tipos de produtos?

O PAC Mini é um serviço de entrega destinado a pequenas encomendas de produtos de baixo valor agregado, leves e com dimensões pequenas, tais como acessórios de celulares, acessórios de informática, pequenos artigos de artesanato, pequenas peças de roupas, entre outros.

As encomendas a serem postadas devem ter:

- Peso limite de 300g
- Dimensões limite de 24 cm X 16 cm x 2 cm
- Valor declarado limite de R\$ 100,00 com ad valorem de 2%

7. Posso utilizar o PAC mini para enviar documentos?

Não, o PAC mini é um serviço voltado exclusivamente para o transporte de mercadorias.

### Dimensões

8. Comercializo produtos com dimensões variadas, flexíveis e com peso até 300 g. Poderei postar como PAC mini?

Seus produtos, após embalados, deverão atingir as dimensões permitidas, de até 24 cm X 16 cm x 2 cm, caso contrário não serão aceitos como PAC mini. Se alguma encomenda não se adequar às especificações deste serviço, você poderá escolher o PAC ou SEDEX, o que mais se adequar à sua necessidade.

### Peso

9. Meu produto está dentro do limite permitido, mas quando está embalado o peso é superior a 300 g. Existe alguma tolerância para postagem?

O limite de aceitação de peso para o PAC Mini é de 300 g, não sendo permitido postagem com peso superior.

### Abrangência

10. Para quais regiões o serviço é ofertado?

O piloto do PAC mini será executado em duas etapas:

- A primeira iniciará em 03 de junho e terminará em 30 de junho de 2019, sendo realizado nas cidades de São Paulo/SP (cidade de origem das postagens), Brasília/DF, Belo Horizonte/MG e Curitiba/PR (cidades de destino das encomendas).



- A segunda etapa iniciará em 1 de julho e terminará em 31 de dezembro de 2019, onde a abrangência será expandida nacionalmente, com restrição, somente, para postagem para entrega no mesmo local de origem da postagem. Caso você queira que sua encomenda seja entregue na mesma cidade de origem da postagem, os Correios oferecem o serviço SEDEX.

11. Posso utilizar o PAC mini para enviar encomenda ao exterior?

Não. O PAC mini é um serviço de entrega dentro do Brasil. Para conhecer as opções de envio de encomendas para o exterior, acesse o site dos Correios, no link: <http://www.correios.com.br/para-voce/consultas-e-solicitacoes/precos-e-prazos/servicos-internacionais>

#### Prazo

12. Quais são os prazos de entrega do PAC mini?

Para consultar os prazos\* do serviço acesse: <http://www2.correios.com.br/sistemas/precosPrazos/>

\*O serviço possui um prazo estimado de entrega e não garantido, podendo sofrer variações para mais ou para menos.

#### Preço

13. Como posso saber o valor que irei pagar pelo serviço?

Os preços dos serviços de contrato devem ser consultados no Web Service.

\*Para saber mais sobre o Web Service acesse o site: <http://www.correios.com.br/precos-e-prazos/calculador-remoto-de-precos-e-prazos>.

14. Haverá cota mínima para o serviço?

O valor de cota mínima de faturamento considera o movimento do contrato e não um serviço específico.

#### Valor declarado

15. Posso contratar o serviço de valor declarado para o PAC Mini?

Sim. Ao postar uma encomenda no serviço PAC Mini, você poderá contratar o serviço de valor declarado dentro do valor máximo permitido de R\$ 100,00, mediante pagamento de ad valorem de 2%.

16. Minha encomenda se enquadra nas dimensões e peso permitidos, porém seu valor é superior ao limite máximo permitido do serviço de valor declarado. Posso postar pelo PAC mini?

Sim, entretanto o serviço de valor declarado a ser contratado será de no máximo R\$ 100,00 (mediante pagamento de ad valorem de 2%).

17. Caso eu não queira contratar o serviço de valor declarado, e minha encomenda for extraviada, terei direito a indenização?



Sim, o serviço prevê uma indenização por extravio no valor fixo de R\$ 9,75 e a devolução do valor da remessa. Caso o cliente contrate o serviço de valor declarado, a indenização por extravio será igual ao valor declarado, exceto o prêmio (ad valorem), e a devolução do valor da remessa.

#### Postagem

18. Como deve ser postado o PAC mini?

O PAC mini deverá ser postado por meio de uma pré-lista de postagem eletrônica – PLP ou mídia eletrônica. Para mais informações acesse o site: <https://www.correios.com.br/solucoes-empresariais/comercio-eletronico/sistemas-geradores-de-etiquetas-de-enderecamento>

19. A pré-lista de postagem (PLP) ou mídia eletrônica é obrigatória?

Sim. As Agências ou Postos Avançados de Atendimento não aceitam postagens de encomendas sem PLP para o serviço PAC mini. Para mais informações acesse o manual disponível no site: <http://www.corporativo.correios.com.br/encomendas/sigepweb/>

20. Caso algum objeto seja rejeitado na agência por possuir peso ou dimensões superiores ao permitido, e a PLP já tiver sido gerada e impressa, como devo proceder?

Objeto com peso ou dimensões superiores aos limites de aceitação será recusado e excluído da PLP para ser incluído em outra PLP como PAC ou SEDEX, conforme sua escolha.

21. Onde postar o PAC mini?

As encomendas poderão ser postadas em qualquer Agência ou Postos Avançados de Atendimento dos Correios.

#### Entrega

22. Como ocorre a entrega da encomenda se no momento da visita do carteiro não houver alguém em casa?

A entrega ocorrerá sem a necessidade de obter a assinatura do recebedor, sendo prevista apenas 1 (uma) tentativa de entrega. Caso não haja alguém para receber o objeto, e este não caiba em caixa de correios, e também não haja no domicílio local seguro para a sua disponibilização, a encomenda será encaminhada para uma unidade dos Correios para a sua retirada interna num prazo de 7 dias corridos. Após esse prazo a encomenda será devolvida ao remetente.

Se a encomenda tiver sido postada com Aviso de Recebimento (AR), serão realizadas duas tentativas de entrega, pois, neste caso haverá necessidade de colher assinatura do recebedor no AR. Caso não haja alguém para receber o objeto, após as duas tentativas, a encomenda será encaminhada para uma unidade dos Correios para a sua retirada interna num prazo de 7 dias corridos. Após esse prazo a encomenda será devolvida ao remetente.

23. O destinatário informou que em sua residência não há ninguém para receber sua encomenda. É possível utilizar a opção clique e retire?

Sim. A opção Clique e Retire também está disponível para o serviço PAC Mini. No momento da compra, na página da loja virtual, o comprador deverá ser orientado a informar a agência dos Correios



mais cômoda para retirar sua encomenda. Quando a encomenda estiver disponível para entrega na agência escolhida, os Correios enviarão uma notificação via SMS para o cliente.

#### Rastreamento

24. Como posso rastrear o pedido?

A sua encomenda possuirá eventos de rastreamento apenas na postagem e na entrega. Você pode consultá-la pelo site dos Correios ([www.correios.com.br](http://www.correios.com.br)).

#### Indenizações

25. Se houver atraso na entrega da minha encomenda, terei direito a receber indenização?

Não. O PAC mini é uma modalidade de serviço não prioritário e o prazo de entrega é estimado, portanto, não faz jus a indenizações por atraso. Nesse serviço a indenização ocorre, apenas, por avaria ou perda.

#### Logística reversa

26. Posso utilizar o serviço de logística reversa para o PAC mini?

Não, este serviço, ainda, não está disponível para o PAC mini. Caso deseje utilizar o serviço de logística reversa você poderá optar pelo PAC ou SEDEX.

#### Suspensão de entrega

27. Enviei uma encomenda pelo serviço PAC mini, porém preciso que a entrega seja suspensa. Como devo realizar essa solicitação?

A solicitação de suspensão de entrega de um PAC mini é uma funcionalidade restrita a clientes que realizem pré-postagem eletrônica por meio de integração tecnológica com o web service dos Correios. Para utilização da funcionalidade, o detentor do contrato deve realizar integração tecnológica por método web service para a pré-postagem das encomendas, e implementar o método de suspensão de entrega de encomenda a pedido do remetente, conforme orientações do Manual para Integração via Web Service do SIGEP WEB.

28. Posso solicitar uma suspensão de entrega temporária?

Não. Após ter a suspensão de sua entrega solicitada, o objeto é devolvido ao remetente.

\*\*\*\*\*