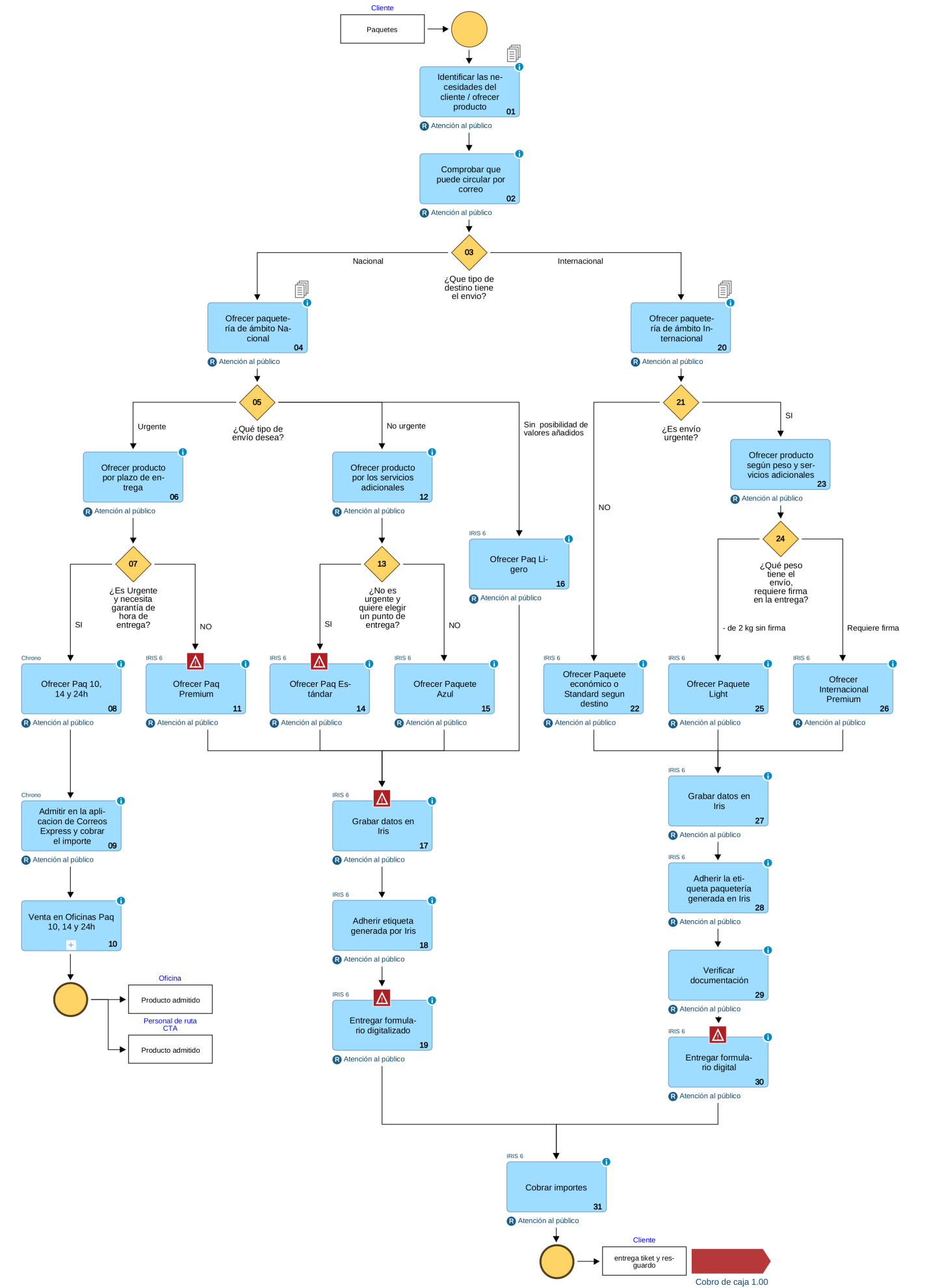






01 Identificar las necesidades del cliente / ofrecer producto (Atención al público)

En el Book de productos (Conecta / Aplicaciones / Comercial y marketing) se detallan las características y condiciones de todos los productos comercializados en Correos.

Nota: Para todo lo referente a la tramitación aduanera consultar el proceso del DUA.

Documentos referenciados:

- Book de Productos

02 Comprobar que puede circular por correo (Atención al público)

Si se trata de un objeto de los recogidos en la lista de objetos prohibidos o mercancías peligrosas de las no autorizadas para circular por correo, se rechaza el envío. Todo envío que contenga mercancías peligrosas de las autorizadas para su circulación por correo, ha de circular certificado, para poder conocer en todo momento al remitente y destinatario. También hay que comprobar que se ajusta a las condiciones de peso y medidas establecidas.

Según lo detallado en el Reglamento de la UPU:

Se recuerda que de conformidad a las disposiciones relativas a los envíos de correspondencia de la Unión Postal Universal (UPU), está terminantemente prohibido admitir y dar curso a envíos postales internacionales de correspondencia que porten una dirección de retorno de un país diferente a la del signo de franqueo.

En consecuencia, todos los envíos admitidos en nuestra red, podrán únicamente llevar una única dirección de retorno sita en España. En los casos en los que no se produzca esta circunstancia se invitará al remitente a que modifique dicha dirección. En el caso de que no acceda, no se admitirán los envíos, advirtiéndole de que en caso de que los envíos aparezcan en buzones, NO serán cursados a destino, declarándose como sobrantes.

03 ¿Que tipo de destino tiene el envío? = Nacional

04 Ofrecer paquetería de ámbito Nacional (Atención al público)

Seleccionar el tipo de producto atendiendo a criterios de urgencia y economía. En estos productos se pueden dar valores añadidos como: seguro, reembolso, PEE, o AR.

Hay que tener especial precaución con Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra por las posibles implicaciones con las aduanas.

Documentos referenciados:

- Book de Productos

05 ¿Qué tipo de envío desea? = Urgente

06 Ofrecer producto por plazo de entrega (Atención al público)

En función de la urgencia en la entrega del envío se cursará por uno de los productos urgentes comercializables: Paq10, Paq14, Paq24 o Paq Premium.

07 ¿Es Urgente y necesita garantía de hora de entrega? = SI

08 Ofrecer Paq 10, 14 y 24h (Atención al público)

Antes de ofrecer este producto al cliente hay que cerciorarse de que sí se presta este servicio en destino, para ello es necesario abrir la aplicación Correos Express e introducir la localidad de destino, la aplicación devolverá un mensaje indicando si hay entrega en la localidad elegida.

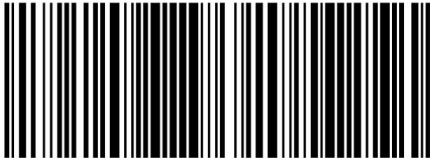
PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

- Solo clientes particulares y siempre porte pagado.
- Expediciones multibulto.
- Máximo de peso 30 kg por bulto y 100 kg por expedición, en la expedición el peso máximo por envío son 20 kg. Cuando el envío es un Equipaq24 el peso máximo por envío es de 25 kg y el total de la expedición 5 bultos, 125 kg.
- Máximo de 5 bultos por expedición.
- Medidas: Largo + ancho + alto = 2,4 m, no pudiendo ser ninguna de estas tres medidas superior a 1,2 m.
- Todo riesgo: 1,5% del valor declarado y hasta un máximo de 3.000€ por expedición.
- 2 Intentos de Entrega
- Posibilidad de entrega en sábado (según directorio de poblaciones).
- Servicio de reembolsos hasta un máximo de 2.499,99€ por expedición.

- Producto garantizado: En caso de no cumplir con el horario de entrega (salvo causas ajenas a Correos Express), se devolverá el 100% del precio del porte.
- Suplemento para entrega en pueblos.
- Sin reexpedición a otras provincias.
- Sin coste de devolución al remitente.
- Paq 10: Compromiso de entrega antes de las 10:00 horas del día siguiente hábil a la fecha de admisión.
- Paq 14: Compromiso de entrega antes de las 14:00 horas del día siguiente hábil a la fecha de admisión.
- Paq 24: Compromiso de entrega a lo largo del día siguiente hábil a la fecha de admisión.
- Siempre para envíos depositados antes de las 17:00 horas en capitales de provincia y las 14:00 horas en el resto de localidades.
- Sábados y festivos se consideran días inhábiles.

Opcionalmente el cliente puede adquirir en oficina un embalaje con Tarifa Plana de paquetería en las modalidades: sobre acolchado, sobre rígido, caja mediana y caja grande. Solo disponible en Paq10 y Paq24. A un precio fijo y con límite de peso el establecido para el producto.

Nota: El impreso de admisión que sirve de resguardo para el cliente, así como la etiqueta del producto. Se imprime en la oficina en el momento de la admisión del envío.

555555033 CHRONOEXPRES S.A. AVENIDA EUROPA 8 C.T.C. COSLADA COSLADA 28820 TLFN: 916602400		EXP: 1130018889538672 Envío Retorno 0										
ANTONIO CALLAO 26 69 28018 MADRID (CTM VALLECAS) MADRID ATT: ALAMILLO TELF: 666666666		<table border="1"> <tr> <td>REEMBOLSO: 10,00 Euros</td> <td>BULTOS: 1 de 1</td> <td>FECHA: 18/01/11 13:16</td> </tr> <tr> <td>TIPO PORTES: Pagado</td> <td>PESO: 1,0 Kgs.</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">VALOR ASEGURADO: 5,30 Euros</td> </tr> </table>	REEMBOLSO: 10,00 Euros	BULTOS: 1 de 1	FECHA: 18/01/11 13:16	TIPO PORTES: Pagado	PESO: 1,0 Kgs.		VALOR ASEGURADO: 5,30 Euros			REF: 6465424 COD.BULTO: 11300188895386701288205 CHRONO 10
REEMBOLSO: 10,00 Euros	BULTOS: 1 de 1	FECHA: 18/01/11 13:16										
TIPO PORTES: Pagado	PESO: 1,0 Kgs.											
VALOR ASEGURADO: 5,30 Euros												
												
		Etiqueta CHRONO 10 y CHRONO 14										



Impreso de resguardo para el cliente CHRONO 10 / CHRONO 14

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Chrono

09 Admitir en la aplicación de Correos Express y cobrar el importe (Atención al público)

Para admitir este producto, hay que acceder a la aplicación de Correos Express a través de Iris / Llamadas externas. Al admitir estos envíos en la aplicación de Correos Express, se genera una orden de recogida en Correos Express para que pase un empleado a recoger el envío (recogida por Correos Express: Oficinas en capitales de provincia y oficinas

en poblaciones con turno de tarde. Resto de Oficinas: cursan estos envíos en ruta provincial). Salvo por circunstancias excepcionales, el transporte y distribución de estos envíos lo realiza Correos Express.



Elementos de sistemas TI referenciados:

- Chrono

10 Venta en Oficinas Paq 10, 14 y 24h (Atención al público)

Ver proceso Venta en Oficinas Paq 10, Paq 14 y Paq 24h.

07 ¿Es Urgente y necesita garantía de hora de entrega? = NO

11 Ofrecer Paq Premium (Atención al público)

Paq Premium, para envíos que necesiten un plazo de entrega garantizado: 24-48h, dependiendo del origen y destino.

Pueden ir dirigidos al domicilio del destinatario o a una oficina elegida.

SERVICIOS ADICIONALES

Entrega exclusiva al destinatario:

El envío sólo se entregará previa comprobación de la identidad del destinatario, sin posibilidad de que la entrega se realice a terceros aunque estos posean autorización o delegación. Esta modalidad de entrega no admite empresas o personas jurídicas como destinatarios del envío. Siempre deberán ser personas físicas.

Prueba de entrega:

Para clientes de oficina pago al contado:

- PEE, se graba un mail de remitente y éste recibe un correo con la o prueba de entrega.
- AR

Para clientes de contrato:

- PEE o
- E-AR (POD): Nuevo aviso de recibo que incluye la devolución de la imagen digitalizada del aviso de recibo con todos los datos de la entrega.

Reembolso electrónico:

Entrega del envío previo abono del importe fijado por el **cliente hasta un máximo de 1.000€ para ingreso en cuenta**. Si el abono del importe cobrado se ha de realizar en el domicilio del remitente, el importe solo puede ser como máximo de 499.99€.

Seguro adicional:



Contratación de un seguro adicional, con cobertura a todo riesgo y un límite máximo de 6.000 euros.

Seguimiento y Control:

Mediante el intercambio de ficheros con información de las condiciones de entrega de los envíos, incidencias y resultados finales de las entregas, para clientes de contrato.

El Paq Premium no se admite por albarán. Su admisión siempre es unitaria y con grabación de datos de remitente y destinatario en Iris.

Opcionalmente el cliente puede adquirir en la Oficina un embalaje con Tarifa Plana de paquetería: sobre acolchado, sobre rígido, caja mediana y caja grande. A un precio fijo y con límite de peso el establecido para el producto. Al embalaje Paq48 Tarifa Plana se le puede añadir seguro adicional y Reembolso (el reembolso en este caso solo puede ser como máximo de 200€).

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

05 ¿Qué tipo de envío desea? = No urgente**12 Ofrecer producto por los servicios adicionales (Atención al público)**

Escoger producto en función de la forma de entrega.

13 ¿No es urgente y quiere elegir un punto de entrega? = SI**14 Ofrecer Paq Estándar (Atención al público)**

Paq Estándar, para envíos que no necesiten un plazo de entrega garantizado: 48-72h dependiendo del origen y destino.

Pueden ir dirigidos al domicilio del destinatario, a la oficina de referencia del destinatario o a una oficina elegida.
SERVICIOS ADICIONALES

Entrega exclusiva al destinatario:

El envío sólo se entregará previa comprobación de la identidad del destinatario, sin posibilidad de que la entrega se realice a terceros aunque estos posean autorización o delegación. Esta modalidad de entrega no admite a empresas o personas jurídicas como destinatarios del envío. Siempre deberán ser personas físicas.

Prueba de entrega:

Para clientes de oficina pago al contado:

- PEE, se graba un mail de remitente y éste recibe un correo con la o prueba de entrega

Para clientes de contrato:

- PEE o
- E-AR (POD): Nuevo aviso de recibo que incluye la devolución de la imagen digitalizada del aviso de recibo con todos los datos de la entrega.

Reembolso electrónico:

Entrega del envío previo abono del importe fijado por el cliente **hasta un máximo de 1.000€ para abono en cuenta**. Si el abono del importe cobrado se ha de realizar en el domicilio del remitente, el importe solo puede ser como máximo de 499,99€.

Seguro adicional:

Contratación de un seguro adicional, con cobertura a todo riesgo y un límite máximo de 6.000 euros.

Seguimiento y Control:

Mediante el intercambio de ficheros con información de las condiciones de entrega de los envíos, incidencias y resultados finales de las entregas, para clientes de contrato.

El Paq Estándar no se admite por albarán. Su admisión siempre es unitaria y con grabación de datos de remitente y destinatario en Iris.

Opcionalmente el cliente puede adquirir en la Oficina un embalaje con Tarifa Plana de paquetería: sobre acolchado, sobre rígido, caja mediana y caja grande. A un precio fijo y con límite de peso el establecido para el producto. Al embalaje Paq72 Tarifa Plana se le puede añadir Seguro adicional y Reembolso (el reembolso en este caso solo puede ser como máximo de 200€).



Nota: Los clientes del programa Post-Libris, deben utilizar el Paq Estándar Oficina Elegida (PS) para poder acogerse a los descuentos publicados en tarifas.

Dentro de la admisión del Paq Estándar se ofrecen dos productos específicos de El Camino de Santiago:

Paq Peregrino:

Envío del equipaje al destino o etapa solicitada, que incluye la opción de almacenaje en lista durante un periodo de 15 días, con opción de contratar previamente una ampliación de 30, 40 o 75 días. Detalle del producto en: Cómo trabajamos > Procesos > Procesos de Oficina > **Servicios Postales** > Admisión > Admisión de PAQ Libre Servicio, punto 6.

Paq Bicicleta:

El producto incluye el envío a destino, el embalaje adaptado para la bicicleta y un seguro de 300 euros, que el cliente podrá ampliar si lo desea (abonando la diferencia). Detalle del producto en: Cómo trabajamos > Procesos > Procesos de Oficina > Admisión > **Servicios Postales > Admisión** > Admisión de PAQ Libre Servicio, punto 3.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

13 ¿No es urgente y quiere elegir un punto de entrega? = NO

15 Ofrecer Paquete Azul (Atención al público)

Para envíos nacionales no urgentes y hasta 20 kg de peso.

Puede circular con los siguientes valores añadidos:

- AVISO DE RECIBO
- REEMBOLSO
- VALOR DECLARADO
- PEE

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

05 ¿Qué tipo de envío desea? = Sin posibilidad de valores añadidos

16 Ofrecer Paq Ligero (Atención al público)

Producto que en oficinas solo puede ofrecerse y admitirse a clientes de tarjeta más cerca.

Para admitir un Paq ligero a clientes de contrato ha de venir prerregistrado.

Orientado a los pequeños envíos, para las ventas de bajo valor y pesos y dimensiones muy bajos, encaminado primordialmente al eCommerce y en sector editorial, para el transporte de sus envíos promocionales.

Entrega en domicilio, preferentemente en el buzón del destinatario, de no producirse la entrega pasara a oficina para la recogida por parte del destinatario.

Peso máximo 2 kg.

Toda la información en el Book de productos.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

17 Grabar datos en Iris (Atención al público)

En la admisión del Paquete Azul, Paq Premium y Paq Estándar **se han de grabar todos los datos del envío en el sistema**, también se ha de solicitar al cliente el mail si desea que se le entregue por este medio el formulario de admisión.

Al dar de alta el envío aparecen en la tableta digitalizadora los datos del envío, el cliente verifica que son correctos, firma el conforme y la aceptación del condicionado. El número de envío lo genera el sistema una vez se ha dado de alta en Iris.

Nota:

DOCUMENTACIÓN A ADJUNTAR A PAQUETERÍA PARA ENVÍOS ENTRE DIFERENTES RÉGIMENES FISCALES



Al grabar paquetería destinada a diferente régimen fiscal y siempre que el contenido no sean documentos hay que completar la pestaña de IRIS: Contenido del envío. En este caso aparece un desplegable con la descripción de multitud de mercancías, pero si en algún caso no aparece la mercancía en el desplegable, el exportador debe conocer el número tarifario y en este caso se introduce este número en el campo Nº tarifario (tiene 6 cifras) y si dicho número es correcto se habilita el campo Descripción para escribir en él el nombre de la mercancía. Al terminar la admisión se genera el CN23 por duplicado, que ha de firmar el cliente y acompañar al envío en bolsa transparente.

- CN23: Formulario que genera el sistema que recoge la declaración de valor para la Aduana de los envíos de particulares dirigidos a otro régimen fiscal. En ella se detalla el contenido del envío, el valor del mismo y los NIF del remitente y destinatario, las instrucciones del cliente indicando que se ha de hacer con el envío en caso de no entrega. Se genera por duplicado y ha de ser firmado por el cliente. Se introduce en bolsa transparente y ésta se adhiere, si es posible, en el anverso de los envíos, doblada de forma que pueda verse el contenido del envío.
- CN22: **Para paquetes azules, que son los únicos que aún pueden admitirse por admisión múltiple**, es decir, para envíos que no se admiten de forma unitaria en IRIS.

Envíos comerciales: Son los que contienen cualquier mercancía exportada o importada en el marco de una transacción comercial, tanto si esa mercancía se vende por dinero como si se intercambia. Envíos de Empresa-a-Empresa, de Empresa-a-Cliente o de Autónomo-a-Cliente.

Envíos no comerciales: Son aquellos envíos que se intercambian entre particulares, pudiendo contener regalos, muestras u objetos personales con carácter ocasional, que por su naturaleza, valor o cantidad no se utilicen con fines comerciales. Así como las muestras de mercancías sin valor estimable remitidas por empresas.

Factura Comercial: Documento que prueba la venta de una mercancía, en el que se detalla: el tipo de mercancía, la cantidad y su precio.

En algunos supuestos de envíos comerciales, éste deberá ir acompañado del documento DUA. Para todo lo referente a tramitación aduanera ver el proceso de DUA.

CORREOS (SE) NACIONAL		NACIONAL	
Producto/ Producto: PAQ 48 ENTREGA A DOMICILIO		DESTINATARIO LUIS FERNÁNDEZ GARCÍA	
Código envío: PK0823000000179128037		PROGRESO 1 28093 MADRID	
Oficina de admisión: 1151005 - PUERTO REAL		REMITENTE ANA LÓPEZ MARTÍN	
Fecha/Hora: 24/11/2016 09:45:55	Peso: 200.00	LIBERTAD 5 28001 MADRID	
Valores añadidos e importe reembolso/ Valor engasado e valor do			
Importe a pagar: 12.29			
Firma Remitente o Autorizado/ Sinuata Remitente o Autorizado Accept y concurren las condiciones de servicio y las restricciones que se aplican al envío de mercancías peligrosas			
CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO Las siguientes condiciones son de aplicación al servicio de envío de mercancías, excepto cuando se indique lo contrario. 1. El remitente es responsable de la correcta clasificación de la mercancía de acuerdo con el Reglamento de Clasificación de Mercancías de la Unión Europea (Reglamento de Clasificación de Mercancías) y de la correcta declaración de la mercancía en el formulario de envío de mercancías (Formulario de Envío de Mercancías) y de la correcta declaración de la mercancía en el formulario de envío de mercancías (Formulario de Envío de Mercancías). 2. El remitente es responsable de la correcta declaración de la mercancía en el formulario de envío de mercancías (Formulario de Envío de Mercancías) y de la correcta declaración de la mercancía en el formulario de envío de mercancías (Formulario de Envío de Mercancías). 3. El remitente es responsable de la correcta declaración de la mercancía en el formulario de envío de mercancías (Formulario de Envío de Mercancías) y de la correcta declaración de la mercancía en el formulario de envío de mercancías (Formulario de Envío de Mercancías). 4. El remitente es responsable de la correcta declaración de la mercancía en el formulario de envío de mercancías (Formulario de Envío de Mercancías) y de la correcta declaración de la mercancía en el formulario de envío de mercancías (Formulario de Envío de Mercancías). 5. El remitente es responsable de la correcta declaración de la mercancía en el formulario de envío de mercancías (Formulario de Envío de Mercancías) y de la correcta declaración de la mercancía en el formulario de envío de mercancías (Formulario de Envío de Mercancías). 6. El remitente es responsable de la correcta declaración de la mercancía en el formulario de envío de mercancías (Formulario de Envío de Mercancías) y de la correcta declaración de la mercancía en el formulario de envío de mercancías (Formulario de Envío de Mercancías). 7. El remitente es responsable de la correcta declaración de la mercancía en el formulario de envío de mercancías (Formulario de Envío de Mercancías) y de la correcta declaración de la mercancía en el formulario de envío de mercancías (Formulario de Envío de Mercancías). 8. El remitente es responsable de la correcta declaración de la mercancía en el formulario de envío de mercancías (Formulario de Envío de Mercancías) y de la correcta declaración de la mercancía en el formulario de envío de mercancías (Formulario de Envío de Mercancías). 9. El remitente es responsable de la correcta declaración de la mercancía en el formulario de envío de mercancías (Formulario de Envío de Mercancías) y de la correcta declaración de la mercancía en el formulario de envío de mercancías (Formulario de Envío de Mercancías). 10. El remitente es responsable de la correcta declaración de la mercancía en el formulario de envío de mercancías (Formulario de Envío de Mercancías) y de la correcta declaración de la mercancía en el formulario de envío de mercancías (Formulario de Envío de Mercancías).			

The item/parcel may be opened officially		CUSTOMS DECLARATIONS				CN 23
De From	Nombre Empresa Calle C.P. Ciudad País Country					
Para To	Nombre Empresa Calle C.P. Ciudad País Country	Referencia del importador (código fiscal/nº de IVA) Importer's reference (tax code/VAT No.)				
		Nº de teléfono/fax/e-mail del importador Importer's telephone/fax/e-mail				
		Referencia aduanera del expedidor Sender's Customs reference				
Descripción detallada del contenido Detailed description of contents		Cantidad Quantity	Peso (Kg) Net weight	Valor (€) Value	Nº tarifario del SA HS tariff number	País origen mercancía Country of origin of goods
Peso bruto total Total gross weight		Valor Total Total value			Gastos de porte/Tasas Postal charges/Fees	
Tipo de envío / Category of item		☐ Muestra comercial Commercial sample		☐ Mercancías Goods		
☐ Regalo / Gift ☐ Documentos / Documents		☐ Mercancía devuelta Returned goods		☐ Explicación: Explanation		
☐ Otros / Other						
Observaciones : (p. ej. mercancía sujeta a cuarentena/ a controles sanitarios, fitosanitarios o a otras restricciones) Comments : (e.g. goods subject to quarantine, sanitary/phytosanitary inspection or other restrictions)		Certifico que la información dada en la presente declaración de aduana es exacta y que este envío no contiene ningún objeto peligroso o prohibido por la legislación o por la reglamentación postal o aduanera. I certify that the particulars given in this customs declaration are correct and that this item does not contain any dangerous article or articles prohibited by legislation or by postal or customs regulations.				
Licencia / Licence Nº	Certificado / Certificate Nº	Factura / Invoice Nº		Fecha y firma del remitente Date and sender's signature		
Instrucciones del expedidor en caso de no entrega Sender's instructions in case of non-delivery		☐ Devolver al remitente / Return to sender		☐ Tratar como abandonado / Treat as abandoned		

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

18 Adherir etiqueta generada por Iris (Atención al público)

Una vez dado de alta en Iris el envío, en la etiqueta que genera el sistema aparece el número, ésta se adhiere al paquete de forma que quede perfectamente legible ya que en ella van los datos necesarios para el curso, entrega y seguimiento del envío.

Si el paquete azul es de clientes con contrato admitido por albarán, la etiqueta que debe llevar adherida es la etiqueta de P Azul, SAP 400133.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

19 Entregar formulario digitalizado (Atención al público)

Cuando el envío ha sido admitido en Iris y se ha impreso la etiqueta, el sistema genera el formulario digital, para entregar al cliente o enviárselo por mail, si ha facilitado el e-mail.

En el formulario aparecerán todos los datos grabados en Iris:

- Datos remitente
- Datos Destinatario
- Producto
- Número de envío
- Oficina de admisión
- Importe del envío
- Fecha de Admisión
- Peso volumétrico
- Valores añadidos, si los tiene.

Al generarse el formulario digital, la firma va embebida ya que el cliente ha firmado en la tableta digitalizadora.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

03 ¿Que tipo de destino tiene el envío? = Internacional
20 Ofrecer paquetería de ámbito Internacional (Atención al público)

Si el cliente desea enviar mercancías o contenidos voluminosos de ámbito internacional, hay que derivarle a la paquetería internacional.

Dado el gran número de posibles destinos, existe una ayuda en Iris6 y en Conecta para ver las condiciones de admisión y valores añadidos que pueden acompañar al envío, según el destino elegido. Es suficiente con seleccionar el producto a enviar y el país de destino.



Al elegir producto en IRIS, se cliquea en la “i” y remite a la pagina de internacional para consultar las restricciones del país elegido

Documentos referenciados:

- Book de Productos

21 ¿Es envío urgente? = NO

22 Ofrecer Paquete económico o Standard segun destino (Atención al público)

Para los envíos de mercancías o voluminosos, en los que la urgencia no sea una necesidad del cliente, debemos ofrecer el producto Internacional STANDARD o PAQUETE INTERNACIONAL ECONOMICO. Hay países que admiten estas dos modalidades o solo una.

VALORES AÑADIDOS:

No todos los países admiten valores añadidos

- Aviso de recibo (según país)
- Reembolso (según país)
- Valor declarado (hasta 3.000€ - según país)

Cuando se elija el valor añadido reembolso, siempre ha de cumplimentarse el formulario TFP3 que ha de acompañar al envío introduciéndolo en una bolsa transparente y además se ha de identificar el envío con la etiqueta triangular (color naranja) en la que aparece la palabra "Remboursement", que se colocará junto a la etiqueta de dirección.



Formulario TFP3 Giro de Reembolso Internacional (anverso). El formulario está dividido en varias secciones:

- ESPAÑA / ESPAGNE:** Incluye campos para el destinatario del envío y el nombre y dirección del beneficiario del importe del reembolso.
- GIRO DE REEMBOLSO INTERNACIONAL / MANDAT DE REMBOURSEMENT INTERNATIONAL:** Incluye campos para la identificación/N.º del envío, el importe en cifras y en letras, y el tipo de moneda.
- TFP3:** Incluye campos para el número de emisión, la fecha, la firma, los gastos de emisión, el tipo de cambio y la suma depositada.
- Indicaciones de la oficina de emisión:** Incluye un espacio para el sello de la oficina de emisión.

Giro Reembolso Internacional – TFP3 (anverso)



Reembolso R-1

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

21 ¿Es envío urgente? = SI

23 Ofrecer producto según peso y servicios adicionales (Atención al público)

24 ¿Qué peso tiene el envío, requiere firma en la entrega? = - de 2 kg sin firma

25 Ofrecer Paquete Light (Atención al público)

Sustituye al CUI. Indicado para los envíos de documentos o mercancías de poco peso, hasta 2 kg, en los que el cliente demande urgencia en la entrega.

- Tiene trazabilidad hasta su entrega.
- Contenido de poco valor que no requiera firma en la entrega.
- Al ser un producto de entrega sin firma no cuenta con garantía en caso de pérdida o extravío.
- Dimensiones máximas: Largo+alto+ancho= 90 cm sin que la mayor exceda de 60 cm.

Nota:

- Puede realizarse DUA de exportación para terceros países(la operativa del DUA no cambia con respecto a otros envíos).
- La etiqueta del paquete Light lleva incorporado el CN22 cuando el valor de la mercancía sea inferior a 300 euros.
- Si el valor de la mercancía tiene un valor superior a 300 euros se imprimirá un CN23 por duplicado, que el cliente ha de firmar.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

24 ¿Qué peso tiene el envío, requiere firma en la entrega? = Requiere firma

26 Ofrecer Internacional Premium (Atención al público)

Para los envíos de mercancías o voluminosos de ámbito internacional, en los que el cliente demande urgencia en la entrega, debemos ofrecer Paq Premium.

Nota: Cuando el cliente desea enviar un Paq Premium con destino a alguno de los países pertenecientes a KAHALA (Australia, China, Estados Unidos, Hong Kong, Japón, Korea del Sur, Singapur, Francia y Reino Unido), siempre se debe grabar en IRIS del código postal de destino correcto.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

27 Grabar datos en Iris (Atención al público)

Para la admisión de la paquetería Internacional, el operador graba en Iris los datos completos de:

- REMITENTE
- DESTINATARIO
- CONTENIDO DEL ENVÍO: Al grabar paquetería hay que completar la pestaña de IRIS: Contenido del envío. En este caso aparece un desplegable con la descripción de multitud de mercancías, pero si en algún caso no aparece la mercancía en el desplegable, el exportador debe conocer el número tarifario y en este caso se introduce este número en el campo N° tarifario (tiene 6 cifras) y si dicho número es correcto se habilita el campo Descripción para escribir en él el nombre de la mercancía. Al terminar la admisión se genera el CN23 por duplicado, que ha de firmar el cliente y acompañar al envío en bolsa transparente

El número del envío lo genera el sistema una vez se ha dado de alta en Iris.

Nota:

La documentación aduanera para envíos que se admitan en Península y Baleares, dirigidos a países fuera de la Unión Europea o admitidos en Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra dirigidos fuera de su ámbito, la genera Iris una vez dado de alta el envío.

Se imprime CN23, por duplicado, por la impresora del sistema y deben ir firmados por el cliente.

Cuando el remitente sea empresa o persona física que no va directamente a la Oficina se le puede facilitar por adelantado el CN23 descargándolo de Conecta, se encuentran en la ruta: Como trabajamos > Procesos > Procesos de Oficina > Servicios Postales > Admisión (formularios).

En los envíos dirigidos a Unión Europea desde Península y Baleares al terminar la admisión el sistema generará la "Etiqueta comercial con declaración de contenido" que también se incluirá en la bolsa de documentación aduanera y viajará con el envío, para así poder comprobar por parte de Seguridad el contenido del envío siempre que la imagen del escáner no sea clara.

CORREOS		ETIQUETA COMERCIAL CON DECLARACIÓN DE CONTENIDO / COMMERCIAL LABEL CONTENT CLAIM	
De Nombre Empresa Calle Street Cód Postal PostCode País Country	Para Nombre Empresa Calle Street Cód Postal PostCode País Country	EX051804480ES 	
Descripción detallada del contenido Detailed description of contents		Peso Bruto Total (kg) / Total Gross Weight	Peso Neto (kg) Net weight

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

28 Adherir la etiqueta paquetería generada en Iris (Atención al público)

Una vez dado de alta en Iris el envío, en la etiqueta que genera el sistema aparece el número, se le adhiere al paquete de forma que quede perfectamente legible ya que en ella van los datos necesarios para el curso, entrega y seguimiento del envío.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

29 Verificar documentación (Atención al público)

Toda la documentación que deba acompañar a los envíos debe ir en el SOBRE DE PLASTICO PARA DOCUMENTACION ADUANERA.

Los CN23 o la Etiqueta de Contenido deben ir de forma que puedan verse y leerse el contenido sin manipular la bolsa.

Si el envío es admitido en Península o Baleares y va a un país fuera de la Unión Europea o es admitido en Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra y va dirigido fuera de su ámbito, la aplicación genera el CN23, por duplicado, que se imprime por la impresora del sistema, los CN23 hay que entregarlos al cliente para que los firme y viajen con el paquete junto con el resto de documentación necesaria.

Si es reembolso se ha de adjuntar el formulario TFP3 relleno colocándolo en bolsa transparente y la etiqueta triangular (color naranja) con la palabra "Remboursement", pegada junto a la etiqueta de dirección.

Para ver la documentación que debe acompañar a los envíos sujetos a trámites aduaneros, ver proceso del DUA.

30 Entregar formulario digital (Atención al público)

Quando el envío ha sido admitido en Iris aparecen en la tableta digitalizadora los datos grabados para que el cliente los verifique y acepte con su firma. A continuación se imprime la etiqueta del envío y se genera el formulario con la captura de la firma del cliente o se envía a su mail si lo ha facilitado.

En el formulario aparecerán todos los datos grabados en Iris:

- Datos remitente
- Datos destinatario
- Producto
- Número de envío
- Oficina de admisión
- Fecha de admisión
- Peso volumétrico

[illegible]

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

31 Cobrar importes (Atención al público)



Admitido el envío, se cobran los importes que aparecen en Iris.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6