

1. RESUMEN

Por qué pagar más cuando no necesitas llegar antes. La más alta calidad de servicio a un precio muy ajustado.

Envío de paquetería no urgente.

Características principales:

- **Ámbito:** Nacional, Andorra y Portugal peninsular.
- **Dimensiones:** Largo + Alto + Ancho = 210 cm. sin que el mayor exceda 120 cm.
El mínimo permitirá colocar una etiqueta de 10 cm x 14'5 cm.
- **Peso:** Máximo 30 kg.
- **Plazos:** Entre 48 y 72 horas, dependiendo del origen y el destino.
- **Entrega:** Domicilio, Oficinas Correos y los Terminales Automatizados Citypaq.

Incluye:

- **Correos Modify.** Este servicio creado para que los clientes finales de la Paquetería Nacional domiciliaria puedan gestionar fácilmente la entrega de sus envíos.
- **Notificaciones SMS y/o email al destinatario.**
- La posibilidad de solicitar la **recogida de los envíos de forma gratuita** (clientes con contrato)
- **Gestión de incidencias**
- **Retorno de información.**
- **2 intentos de entrega.**
- **15 días en oficina de referencia.⁽¹⁾**

¹ Sólo para envíos nacionales.

2. CARACTERÍSTICAS

Ámbito

España, Andorra y Portugal peninsular.

Z1.- Provincial.

Z2.- Provincias Limítrofes (sólo a nivel peninsular).

Z3.- Península incluida Andorra.

Z4.- Baleares, Ceuta y Melilla.

Z5.- Canarias.

Z6.- Canarias Ínter Islas.

Z7.- Origen Peninsular destino Portugal Peninsular.

Z8.- Origen Baleares, Ceuta y Melilla destino Portugal Peninsular.

Z9.- Origen Canarias destino Portugal Peninsular.

Plazos de Entrega

48/72 horas según origen destino para el 1er intento. La entrega se realiza bajo firma y en plazo garantizado.

En los envíos con destino u origen Andorra, Canarias, Ceuta y Melilla, NO SE COMPUTARÁ EL TIEMPO DESTINADO A LA TRAMITACIÓN ADUANERA.

Peso

Peso del Bulto:

- **Peso real Máximo:** hasta 30 Kg.
- **Peso Volumétrico:** Para envíos que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen entre (167 Kg/m³).

Se procederá a verificar esta relación en el momento de la admisión, siguiendo la siguiente fórmula: **largo x alto x ancho expresado en cm / 6.000**. Si pesa más se aplica el peso volumétrico y si pesa menos se aplica el real. Hasta 60 Kg. de peso volumétrico.

Existen otras modalidades de negociación del peso volumétrico:

- 125 Kg/m³ (largo x alto x ancho expresado en cm / 8.000).
- 143 Kg/m³ (largo x alto x ancho expresado en cm / 7.000).
- 167 Kg/m³ (largo x alto x ancho expresado en cm / 6.000).
- 200 Kg/m³ (largo x alto x ancho expresado en cm / 5.000).

Dimensiones

- **Mínimas:** Las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 10 x 14,5 cm.
- **Máximas Estándar:**
 - Caja: L+A+A= 210 cm., sin que la mayor exceda de 120 cm.
 - Rollo o Tubo: L= 120 cm., D= 30 cm.
- **Dimensiones máximas extra:**
 - Una de las medidas no puede exceder 170cm.
 - L+A+A no puede exceder de 270 cm.
 - En caso contrario llevará un sobrecoste (*).

	Niveles	
Dimensiones Máximas Permitidas	Estándar	Extra
Una de las medidas no puede exceder de:	120 cm	170 cm
La suma total de ancho + largo + alto no puede exceder de:	210 cm	270 cm

(*) Cuadro de sobrecostes	(1) Sobrecoste
Sin dimensión extra	0%
Si una de las medidas excede el máximo estándar	35%
Si Ancho + Largo + Alto excede del máximo estándar	35%
Si hay dos dimensiones extra o todas	70%

Este porcentaje se calculará en base a la cantidad a facturar del envío por su peso facturable, como podéis ver en los siguientes ejemplos:

- Envío cuyas medidas son: 20 x 30 x 140, Peso real 10 kgrs Peso volumétrico 14 kgrs. Se le aplicaría la tarifa pactada para 14 kgrs + el 35 % de la misma. Por ejemplo si la tarifa para 14 kgrs fuera 10 € la cantidad por la que se facturaría sería 10 + 3,50 = 13,50 €.
- Envío cuyas medidas son: 50 x 50 x 140, Peso real 20 kgrs Peso volumétrico 59 kgrs. Se le aplicaría la tarifa pactada para 59 kgrs + el 70 % de la misma. Por ejemplo si la tarifa para 59 kgrs fuera 50 € la cantidad por la que se facturaría sería 50 + 35 = 85 €.

Otras características

- **Expediciones:** Los clientes con contrato podrán depositar hasta 10 bultos por expedición.
- Comunicación al destinatario determinados eventos logísticos mediante el envío de **SMS y/o correos electrónicos.**
- **Recogidas:** Recogida masiva en la dirección que el cliente indique.
- **Comunicación de la entrega vía Internet o vía Telefónica al remitente.**
- **Gestión de incidencias y estacionados:** En caso de producirse una incidencia o imposibilidad de entrega de un envío, permite proceder a su entrega, devolución o destrucción. La respuesta del cliente se puede recibir a través de la oficina Virtual, Siebel (ATC) o Ficheros de carga.

Entrega de los envíos

4 modalidades de entrega diferenciadas:

1. **Entrega en Domicilio (S0132):** consta de 2 intentos de entrega y 15 días de permanencia en la Oficina de Referencia. Modalidad disponible para clientes Particulares y con Contrato.
Única modalidad de entrega para envíos Portugal peninsular.
2. **Entrega en Oficina Elegida ⁽²⁾ (S0133):** el envío es dirigido a la oficina elegida por el cliente, dentro de las que disponen del servicio de punto de entrega de paquetería, donde el destinatario dispondrá de 15 días para recoger el mismo. Se informará al destinatario mediante SMS y / o email, que tiene a su disposición un envío en la oficina, además se enviarán mensajes de recordatorio de no producirse la recogida.
3. **Entrega en Oficina de Referencia ⁽²⁾ (S0133):** Entrega en la oficina de Correos más próxima al domicilio indicado, donde el destinatario dispondrá de 15 días para recoger el mismo. Se informará al destinatario mediante SMS y / o email y teniendo 2 avisos de llegada (el segundo a los 5 días).
4. **Entrega en Citypaq ⁽²⁾ (S0178):** El servicio de Correos consiste en una Red de Terminales Automatizados de paquetería ubicados tanto en lugares públicos como en las comunidades de vecinos. Permite a los usuarios la recepción y el envío de paquetes de forma cómoda y segura, las 24 horas del día, todos los días del año.

5. VALORES AÑADIDOS / SERVICIOS ADICIONALES

- **Modalidades de Seguro:**
 - LCTTM: En caso de que el cliente con contrato renunciase expresamente a la modalidad de seguro estándar por tener ya contratada su propia póliza de seguros.
 - Estándar (SAC059): Ofrece cobertura a potenciales incidencias como, extravíos, robos en reparto, mercancía dañada en Correos o potenciales faltas de contenido.

² Para envíos con destino Portugal Peninsular, sólo se prestará la modalidad de entrega en Domicilio.

- Especial: se acuerdan condiciones específicas con cada cliente. Indemnización pactada.
- Valor Declarado de Paquetería (Antiguo a Todo Riesgo) (SAC058): Aplicable envío a envío y se calcula como un porcentaje en función del valor de la mercancía, hasta un máximo de 6000€.
- **Prueba de Entrega Electrónica (PEE) (SAC079)**: Documento de Correos que integra los datos de un envío y confirma su Entrega o Certifica la Imposibilidad de la misma (devolución). Incluye Firma Electrónica y Cotejo en la web de Correos.

Reembolso (SAC057): La entrega de un envío se realiza previo abono por parte del destinatario (el importe que quiere cobrar el remitente y que figura en el envío) y posteriormente Correos reembolsa. Cuenta con dos modalidades:

- OIC (Orden de Ingreso en Cuenta) en la entidad bancaria elegida, para particulares y contrato.
- En su domicilio o Apartado Postal (mediante giro ordinario). Sólo para particulares.
- **Gestión del DUA de exportación (Anexo 97)**: Para los envíos con origen/destino Canarias, Ceuta, Melilla o Andorra se gestionará el Documento Único Administrativo.
- **Gestión en la Entrega (SAC185)**: Permite a nuestros clientes solicitar una gestión adicional a la entrega de un envío o a la admisión de un retorno.

6. CANALES DE COMERCIALIZACIÓN Y CONTRATACIÓN



Oficinas
de Correos



Red Comercial



Online (PRE-
REGISTRO)

7. PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS Y SUSTITUTIVOS

Productos Sustitutivos

Productos Complementarios

Paq Premium

Paq Retorno Premium

1. ARGUMENTARIO DE VENTA

Por qué pagar más cuando no necesitas llegar antes.
La más alta calidad de servicio a un precio muy ajustado.

DÓNDE

Correos llega a todos los domicilios a lo largo y ancho de la península ibérica, contando también con la mayor red de oficinas con personal cualificado y el único con el servicio de terminales de Citypaq.

- Domicilio: 2 intentos de entrega a domicilio y disponibilidad en oficina de Correos durante 15 días en caso de ser fallidos.
- Oficina elegida y de referencia: Entrega en cualquiera de las más de 2.300 Oficinas de Correos repartidas por todo el territorio nacional y disponibilidad en la oficina durante 15 días.
- Terminales Citypaq: entrega en la red de terminales automatizados de Correos

CUÁNDO

- Ofreciendo una calidad de entrega del 92% en las primeras 48 horas.
- Ideal para todos los envíos no urgentes que necesiten la mejor tarifa posible.

CÓMO

Para aquellos envíos con necesidades especiales, existen una serie de valores añadidos como:

- Entrega Exclusiva al destinatario: permite garantizar que la entrega del envío se realizará sólo en manos del destinatario.
- Prueba de Entrega Electrónica: el remitente recibe un documento con sello de tiempo y detalle de la firma de la persona que ha recibido el envío.
- Reembolso: cobro al destinatario en el momento de la entrega y abono al remitente en un plazo de 48-72 horas.

Todos los envíos cuentan con una trazabilidad y seguimiento, con información a través de la web de Correos: www.correos.es



Paq Estándar





Índice



- 1 Características
- 2 Modalidades de entrega
- 3 Tipos de seguro y otros Valores añadidos
- 4 Etiquetado, Prerregistro y Retorno de envíos
- 5 Gestión de incidencias en distribución
- 6 Conclusión





Características





Paq Estándar

Por qué pagar más cuando no necesitas llegar antes



La más alta calidad de servicio a un precio muy ajustado.

Ideal para todos los envíos no urgentes que necesiten la mejor tarifa posible.

Mediante la capilaridad de nuestra red, los envíos podrán ser entregados a Domicilio, Oficinas de Correos y en los Terminales Automatizados Citypaq.

Ofreciendo una calidad de entrega del 92% en las primeras 48 horas*.

* Plazo de entrega: 48 - 72 horas según origen de destino

*Canarias, Ceuta y Merilla plazos indicados incrementados en 24 horas



Características



Nueva
Etiqueta



Plazos
de entrega





Paq Estándar

Características



Peso máximo: 30 kgs

Peso volumétrico. Para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen entre (167 Kg./m³) según la fórmula largo x ancho x alto/6.000 (expresado en cm).

Dimensiones máximas: L+ A+ A = 210 cm, sin que la mayor exceda de 120 cm.

Dimensiones extras*: L+ A+ A = 270 cm, sin que la mayor exceda de 170 cm.

Trazabilidad y Seguimiento con información del histórico de los distintos eventos que se van produciendo

Gestión de incidencias en distribución (también de los avisos de llegada).

Con plazo garantizado en las devoluciones (los mismos compromisos + 24h).

Con recogida a domicilio.





Modalidades de entrega





Paq Estándar

Modalidades de entrega



ENTREGA A DOMICILIO

Con 2 intentos de entrega a domicilio y disponibilidad en la oficina de Correos más próxima durante 15 días en caso de ser fallidos.



ENTREGA EN OFICINA ELEGIDA

Entrega en la oficina de Correos elegida, con avisos mediante SMS y/o mail de puesta a disposición del destinatario (el segundo a los 5 días) y disponibilidad en la oficina durante 15 días como norma general.



ENTREGA EN CITYPAQ

Entrega en la red de terminales automatizados de Correos con avisos mediante SMS y/o mail de puesta a disposición del destinatario.



ENTREGA EN OFICINA DE REFERENCIA

Entrega en la oficina de Correos más próxima al domicilio indicado, con 2 avisos de llegada (el segundo a los 5 días) y disponibilidad en la oficina durante 15 días como norma general.





Tipos de seguro y otros Valores Añadidos





Paq Estándar

Tipos de seguro



SEGURO ESTÁNDAR

Todos aquellos envíos que circulen con Correos, llevarán incorporado un seguro estándar que dé cobertura a potenciales incidencias como: extravíos, robos en reparto, mercancía dañada en Correos o potenciales faltas de contenido.

Indemnización: 15€ por kg. facturado, hasta un máximo de 500€. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esta cantidad.



VALOR DECLARADO PAQUETERÍA (antiguo seguro a todo riesgo)

Servicio Adicional aplicable envío a envío y se calcula como un porcentaje del valor de la mercancía. El Valor Declarado conlleva una indemnización máxima de 6.000 € según cantidad asegurada.



SEGURO LCTTM

En caso de que el cliente renunciase expresamente a la modalidad de seguro estándar por tener ya contratada su propia póliza de seguros, estaría cubierto con lo establecido por la legislación vigente.

Indemnización: hasta un máximo 1/3 del IPREM: 5,92€ por kg. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esta cantidad.



INDEMNIZACIÓN PACTADA

Prima fija por cada envío depositado, con el coste incluido en el envío.





Paq Estándar

Otros valores adicionales



Reembolso

Entrega de un envío al destinatario previo abono del importe fijado por el remitente.

Prueba de Entrega Electrónica

Justificante de la entrega certificado, que permite identificar a la persona que recibe el envío. Con total validez Jurídica.

Entrega Exclusiva al destinatario (EED)

Garantiza que la entrega del envío se realiza sólo y exclusivamente al destinatario, previa identificación. En esta opción no es válida la autorización a un tercero para recoger el envío.

Gestión del DUA de exportación

Obligatorio para envíos con valor de factura superior a 500 euros.

Embalajes en modalidad Retorno

Como complemento a la modalidad de logística inversa, existe la posibilidad de suministrar un embalaje de Correos.

Entrega con Recogida

Permite a cualquier empresa disponer de una solución para la entrega y recogida simultánea de cualquier tipo de documentación o mercancía, con la posibilidad de realizar cualquier acción adicional.





Sistemas de etiquetado, Prerregistro y Retorno de envíos





Paq Estándar

Sistemas de etiquetado, Prerregistro y Retorno de envíos



A través de la web de Correos

Prerregistro de envíos y generación de etiquetas online (devolución de etiquetas en formato pdf).

Con etiquetas integradas y transferencia de ficheros

Especialmente indicado para grandes clientes, basta con hacer constar en la etiqueta el producto, modalidad y servicios adicionales e incluir un código de barras.

Tanto el formato de la etiqueta, como el fichero generado (en formato único) deben ser validados por Correos.

3 sistemas para retornar información de envíos masivamente a clientes:

Ponemos a su disposición el retorno de la información en el formato que más se adecue a sus necesidades.

A través de WebService

Servicios Web de generación de envíos, mediante una llamada se prerregistran los envío y el Servicio Web devuelve la etiqueta lista para imprimir.

A través de GECO

(Generador de Etiquetas de Correos Offline).

Aplicación informática que permite generar las etiquetas a partir de la información suministrada por las propias aplicaciones del cliente.



- A través de la web.
- A través de fichero enviado por email o FTP.
- A través de web services.





Gestión de incidencias en distribución





Paq Estándar

Gestión de incidencias en distribución



Cuando se produce alguna incidencia de reparto se procederá a realizar una comunicación para resolver la misma.

Ausentes en 1º intento

Se intentará concertar el 2º intento directamente con el destinatario en un máximo de 5 días.

Situaciones de estacionado de un envío

Las situaciones en las que un envío pasaría a la situación de estacionado serían las siguientes:

Estacionados

En los casos de dirección incorrecta, desconocida, etc. el envío pasará a situación de estacionado, comunicándose al cliente a través del canal adecuado.

- Dirección incorrecta
- Desconocido
- Fallecido
- Rehusado
- Nadie se hace cargo
- Expedición incompleta
- Rotura
- Falta de contenido
- No informado / Faltan datos
- Falta importe a pagar





Paq Estándar

Amplia cobertura de Atención al Público



Los horarios de apertura de las oficinas de Correos se ajustan a las necesidades del entorno en el que están ubicadas.



Horario ininterrumpido
de 8:30 a 20:30 h de lunes a
viernes, en zonas urbanas.



Apertura hasta las 14:30 h
en pequeñas poblaciones
y zonas rurales.



Apertura hasta las 22:00 h
de lunes a sábado y los festivos
correspondientes, situadas
en centros comerciales.

Con posibilidad de elegir como punto de entrega de paquetería entre las 2.375 oficinas de Correos situadas en: centros comerciales, polígonos industriales, parques empresariales y organismos oficiales*.

* Sólo para paquetes destinados a los trabajadores de estos Organismos





Conclusión





Paq Estándar

Conclusión



En resumen

Con la nueva línea de paquetería de Correos, son varias las mejoras que ponemos a disposición de nuestros clientes:

- Calidad y compromiso al mejor precio
- Entrega a domicilio en España, Andorra y Portugal
- Más de 2.300 oficinas de Correos
- Envíos disponibles todos los días del año y las 24 horas del día con Citypaq
- Plazos garantizados de entrega
- Total seguimiento de los envíos
- Gestión inmediata de las incidencias
- Control total de la facturación



