

1. RESUMEN

La entrega a medida de las necesidades de tu cliente. Servicio de entrega a medida, permitiendo escoger cuando y donde quiere tu cliente que le entreguemos el envío. Entrega urgente, a domicilio y bajo firma*.

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 por bulto.
- **Plazos:** Entre 24 y 48 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 y Retorno de información.
- 2 intentos de entrega.
- 15 días en oficina de referencia.⁽¹⁾
- **Entrega en franja horaria** ⁽¹⁾: Para la modalidad de entrega en domicilio se puede elegir la hora de entrega entre las 4 franjas: De 9:00 a 12:00 / De 12:00 a 15:00 / De 15:00 a 18:00 / De 18:00 a 21:00.
- **Entrega en fecha determinada** ⁽¹⁾: El remitente puede elegir en qué fecha se ha de realizar el intento de entrega y el envío permanecerá en depósito hasta la fecha indicada.

* Excepto para las entregas realizadas en terminales Citypaq.

¹ Sólo para envíos nacionales.

2. CARACTERISTICAS

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 Íter 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

24/48 horas según origen destino horas para el 1er intento de entrega o puesta a disposición del destinatario en la oficina o dispositivos Citypaq. La entrega se realiza bajo firma y en plazo garantizado.

Envíos con destino Canarias, Ceuta y Melilla tendrán 24 horas adicionales de plazo. En los envíos con destino u origen Andorra, Canarias, Ceuta y Melilla, NO SE COMPUTARÁ EL TIEMPO DESTINADO A LA TRAMITACIÓN ADUANERA.

El plazo de la devolución de los envíos no entregados será de 24 horas más de los plazos expresados anteriormente.

Peso

- **Peso por Bulto:**
 - **Peso real Máximo:** hasta 30 Kg.

- **Peso Volumétrico:** Para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen entre (167Kg/m³). Se verificará esta relación en el momento de la admisión, siguiendo la siguiente fórmula: largo x alto x ancho expresado en cm / 6.000. 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:**
 - Caja: L+A+A= 210 cm., sin que la mayor exceda de 120 cm.
 - Rollo o Tubo: L= 120 cm., D= 30 cm.
- **Dimensión extra:**
 - Una de las medidas no puede exceder 170cm.
 - L+A+A no puede exceder de 270 cm. En este caso llevará un sobrecoste (**).

	Niveles	
	Estándar	Extra
Dimensiones máximas permitidas		
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	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. Localizador Web en www.correos.es
- **Comunicación de la entrega vía Internet o vía telefónica al cliente.**
- **No permite el franqueo a máquina.**

Entrega de los Envíos

4 modalidades de entrega diferenciadas:

1. **Entrega en Domicilio (S0235):** 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⁾ (S0236)**: 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 informara al destinatario mediante SMS y / o email, que tiene a su disposición un envío en la oficina, además se enviaran mensajes de recordatorio de no producirse la recogida.
3. **Entrega en Oficina de Referencia⁽²⁾ (S0236)**: 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⁾ (S0176)**: 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.

3. 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.
 - 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 6.000 €.

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

- **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.
- **Entrega exclusiva al destinatario (EDD) (SAC045):** Sólo se entregará el envío al destinatario previa identificación. Sólo disponible para clientes con contrato para entrega en Domicilio y Oficina. Los envíos con destino Portugal no podrán contratar éste.

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.
- **Número de Intentos Parametrizable (SAC174):** Por defecto tiene 2 intentos, pero se puede elegir entre 1 o 3 intentos de entrega.
 - **Tiempo de Permanencia en Lista (SAC175):** Permite elegir cuántos días se quedará el envío en la oficina después del primer intento de entrega (15 días por defecto y 30 días como máximo).
 - **Escaneo con Validación (SAC165):** Verificación mecánica de la autenticidad de documentos de identidad (DNI, Pasaporte, NIE,..) otorgando máxima seguridad al proceso de identificación. Sólo disponible para entrega en Oficinas.
 - **Escaneo de Documentos (SAC164):** Escaneo de documentos que requiera un cliente (Nóminas, facturas,..). Sólo disponible para entrega en Oficinas.
 - **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.
 - **Autorización Previa a la Entrega (APE) (SAC186):** Permite al remitente bloquear un envío y que se estacione automáticamente en cuanto llegue a la oficina o la unidad de reparto, para después desbloquear el envío en cualquier punto del

ciclo de envío, para autorizar la entrega o proceder a su devolución. Y de esta forma tener el control sobre sus envíos en todo momento.

4. CANALES DE COMERCIALIZACIÓN Y CONTRATACIÓN



Oficinas
de Correos



Online (PRE-REGISTRO)



Red Comercial

5. CANALES DE ADMISIÓN Y DEPÓSITO



Oficinas
de Correos



Red Comercial

6. PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS Y SUSTITUTIVOS

Productos Sustitutivos

- Paq Estándar
- Paq Today

Productos Complementarios

- Paq Retorno Premium

1. ARGUMENTARIO DE VENTA

Servicio de entrega a medida, permitiendo escoger cuándo y dónde quiere tu cliente que le entreguemos el envío, todo ello gracias a una serie de valores añadidos que permiten atender las necesidades en cada ocasión.

Es el servicio ideal para sectores exigentes como el eCommerce.

DÓNDE

- Cuando decimos que Correos tiene la cobertura más amplia lo decimos en serio. Cuenta con rutas diarias de entrega a domicilio en la totalidad de destinos en España, Andorra y Portugal peninsular.
- La red de oficinas Correos es otra de nuestras fortalezas. Es la mayor red de puntos de entrega de España, cuenta con más de 2.300 establecimientos atendidos todos por personal cualificado y exclusivo de Correos. Además dichas tiendas ofrecen una serie de servicios adicionales que permiten hacer todas las gestiones en un mismo lugar.
- Además la tecnología está de nuestro lado. Contamos con la innovadora red de terminales de Citypaq que permite al cliente recoger su envío en un horario continuo (24 horas 7 días a la semana).

CUÁNDO

- Se acabaron las esperas durante todo un día para recibir un envío. Ya que el cliente cuenta con 4 franjas horarias disponibles (9-12/12-15/15-18/18-21), que le permite elegir de forma gratuita, el momento exacto en que quiere recibir su envío.
- La entrega en fecha determinada le permite escoger entre los 15 días siguientes para la recepción de su pedido, sin coste adicional.

- El servicio reúne todos los atributos para que la entrega efectiva se realice en el primer intento. Sin embargo, sabemos que el cliente puede tener algún imprevisto que no le permita recibir su pedido. No hay problema ya que el cliente puede elegir el número de intentos de entrega que quiera que realicemos (1 a 3 intentos de entrega).
- Además, el cliente puede decidir el tiempo que el envío debe esperar en una oficina de Correos antes de ser devuelto. Con la permanencia en lista se puede configurar el plazo en oficinas desde 0 hasta 30 días.

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 Premium





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 Premium

La entrega a medida de las necesidades de tu cliente.

Servicio de entrega a medida, permitiendo escoger cuando y donde quiere tu cliente que le entreguemos el envío.

Cuándo:

Fecha de entrega

Hora de entrega

Permanencia de envíos en oficina Correos

Dónde:

Domicilio

Oficina

Terminales CityPaq

Ofreciendo una calidad de entrega del 90% en las primeras 24 horas*.

* Plazo de entrega: 24 – 48 horas según origen de destino

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





Paq Premium

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.

* Sujeto a sobrecoste según tarifas publicas





Modalidades de entrega





Paq Premium

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 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 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.





Tipos de seguro y otros Valores Añadidos





Paq Premium

Tipos de Seguros

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.

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.





Paq Premium

Tipos de Seguros



Seguro a Todo Riesgo

Aplicable envío a envío. Este seguro por un coste adicional en función del valor declarado, se puede asegurar el envío hasta un máximo de 6.000 euros.

Indemnización Pactada

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





Paq Premium

Otros Servicios adicionales

Entrega en Franja Horaria

Se realiza un intento de entrega en la franja horaria indicada por el remitente. Disponemos de 4 franjas horarias, que van desde las 9 a las 21 horas. Este servicio esta disponible en capitales de provincia. (Incluido en el servicio).

Entrega en Fecha Determinada

No se realizara el intento de entrega del envío hasta la fecha indicada por el remitente. (Incluido en el servicio).

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.

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.





Paq Premium

Otros Servicios adicionales

Prueba de Entrega Electrónica

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

Reembolso

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

Gestión del DUA de exportación

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





Sistemas de etiquetado, Prerregistro y Retorno de envíos





Paq Premium

Sistemas de etiquetado, Pre-rregistro 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).

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.

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.





Paq Premium

Sistemas de etiquetado, Pre-registro y Retorno de Envíos



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





Gestión de incidencias en distribución





Paq Premium

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.

Estacionados:

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

Situaciones de estacionado de un envío:

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





Paq Premium

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 Premium Conclusión



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

- Entrega Efectiva donde y cuando quieras
- Entrega en la Franja Horaria elegida
- 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
- Total seguimiento de los envíos
- Gestión inmediata de las incidencias
- Control total de la facturación



