

## 1. RESUMEN

---

Servicio de Paquetería que permite a cualquier Empresa, disponer de una solución para recibir la mercancía que quiere recuperar de sus clientes (devoluciones), sin coste adicional para ellos. Con el **Paq Retorno** se permite la recuperación de la mercancía, de una manera eficaz, óptima y sin coste adicional para tus clientes, aunque el envío de ida se haya realizado con otro operador.

Adicionalmente, la empresa podrá controlar la fecha tope en la que sus clientes podrán realizar sus devoluciones, asegurar estos envíos y contratar los embalajes de Correos para las devoluciones de sus clientes.

### Características principales:

- **Ámbito:** Nacional y Andorra.
- **Peso máximo:** Máximo 30 kg.
- **Plazos:** Desde 48 horas.

### Incluye:

- Entrega se produce **bajo firma o sistema de registro**.
- Disponibilidad de **entrega en** toda la red de **Oficinas de Correos, Domicilio y Citypaq** para depositar el envío de vuelta.
- Control total del envío de vuelta gracias a su **trazabilidad completa**.

## 2. OPERATIVA

---

El servicio de Retorno de Paquetería en 5 sencillos pasos:

- Selecciona si el envío está asociado a un envío previo realizado a través de Correos o bien si es un envío independiente con otro operador.
- Elige si deseas que Correos proporcione el embalaje del envío, con cargo a tu contrato.
- Si está asociado a un envío previo, introduce su código identificativo.
- Si no hay envío previo asociado en Correos, introduce los datos necesarios para su curso.
- Imprime las etiquetas y házselas llegar al remitente del envío de retorno, para su depósito en oficina. Si lo prefiere, el remitente podrá acudir a cualquier oficina de Correos, donde se las proporcionarán simplemente indicando el código de envío.

---

### Otras características:

---

- Posibilidad de fijar el periodo de validez del envío de vuelta.
- Posibilidad de poner a disposición de tus clientes embalajes para el envío de vuelta.
- La entrega se produce bajo firma.
- Tu cliente dispone de toda la red de Oficinas de Correos para depositar el envío de vuelta.
- Control total del envío de vuelta gracias a su trazabilidad completa.

---

**Ámbito**

---

Destino Nacional: España y Andorra.

Para este producto encontramos 6 zonas tarifarias:

- Z1.- Provincial.
- Z2.- Provincias Limítrofes (sólo a nivel peninsular).
- Z3.- Península incluida Andorra.
- Z4.- Baleares, Ceuta y Melilla.
- Z5.- Canarias.
- Z6.- Canarias Íter Islas.

---

**Plazos de entrega**

---

- 48/72 horas según origen destino.

---

**Entrega de los envíos**

---

- Oficina de correos, Domicilio, Citypaq.

---

**Peso**

---

- A los envíos voluminosos se les aplicará el criterio peso/volumen (167 kilogramos / metro cúbico), según la siguiente fórmula: Largo x ancho x alto (en centímetros) / 6.000.

- Peso Máximo 30 kg.
- Peso volumétrico 60 kg.

---

**Medidas**

---

- Caja:

- Máximas L+A+A= 210 cm., sin que la mayor exceda de 120 cm.
- Mínimas: 15 x 10 cm.

- Rollo o Tubo:

- Máximas L= 120 cm., D= 30 cm.
- Mínimas: El lado más largo medirá como mínimo 10cm. Además la longitud + el doble del diámetro debe ser al menos de 17 cm.

---

**3. VALORES AÑADIDOS / SERVICIOS ADICIONALES:**

---

- **Modalidades de Seguro:**

- Estándar (SAC059): Ofrece cobertura a potenciales incidencias como, extravíos, robos en reparto, mercancía dañada en Correos o potenciales faltas de contenido.

- 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.
- 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€
- **Plazo de validez del código de envío configurable** (sólo para Paq Retorno con pre registro)
- **Reembolso Paq Retorno (SAC057)**.

#### 4. CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

---



Oficinas  
de Correos



Online



Red Comercial



# Paq Retorno





# Índice



**1** Situación actual

**2** Soluciones

**3** Paq Retorno

**4** Paq Retorno: Servicios Adicionales





## Situación actual





## GESTIÓN DE DEVOLUCIONES EN ECOMMERCE

¿Qué sucede si una vez que su cliente recibe en su casa una compra online, no cumple con las expectativas de lo que esperaba?

¿Y si no le gusta, no funciona, o se ha equivocado de producto, talla o modelo?  
Ideal para todos los envíos no urgentes que necesiten la mejor tarifa posible.





## Paq Retorno Situación actual



### ¿QUÉ PUEDEN HACER LAS EMPRESAS ECOMMERCE PARA AUMENTAR LA CONVERSIÓN DE SU TIENDA ONLINE?

El secreto es disponer de una buena política de devoluciones y cambios que dé al consumidor confianza, garantizando que en caso de que suceda alguna incidencia o imprevisto, se solucione eficazmente.





## Soluciones





# Paq Retorno

## Soluciones



### Paq Retorno

Están especialmente diseñado para que las empresas que trabajan en el mundo online, puedan garantizar a sus clientes una excelente política de devoluciones y cambios.

Realizándolo de una manera **óptima, sencilla, eficaz y sin coste adicional** para sus clientes.

Se ofrece la posibilidad de contratar este servicio, tanto cuando se trabaja con otros operadores, como cuando el envío de ida ha sido gestionado con Correos.



## Paq Retorno





# Paq Retorno

## Definición



La gestión de las devoluciones es prioritaria para su empresa.

Servicio especialmente enfocado para aquellas empresas en las que no es necesario vincular el tracking de la devolución de su cliente al del envío de la venta inicial.





# Paq Retorno

## Operativa I (Con Prerregistro)



### Opción A: Retorno de Paquetería con Prerregistro

Para envíos solo de vuelta, la empresa generará la Información del envío de Vuelta en el momento que desee.

**Plazo de validez del código de envío configurable :** Hasta un plazo máximo de 6 meses.

**Disponibilidad de Embalajes:** la empresa podrá poner a disposición de sus clientes los embalajes de Correos para la devolución de la Mercancía.





# Paq Retorno

## Operativa I (Con Prerregistro)



### Opción A: Retorno de Paquetería con Prerregistro

- El cliente le solicita a su empresa la devolución de un envío a través del sistema preestablecido por ella misma (Web, email, SMS,..).
- Su empresa autoriza la devolución con una referencia única y registra todos los datos del envío. Después notificará el Código o la etiqueta de envío a su cliente.
- Su empresa genera un fichero de pre registros con los envíos correspondientes a las devoluciones solicitadas hasta ese momento, que estarán disponibles en Correos para ser admitidas el día siguiente.
- Su empresa podrá generar los envíos por OV2, GECO, Fichero de Carga o Web Services. En este punto se indicará el Plazo de Validez del envío y si se autoriza el uso de Embalaje.
- El cliente se dirige a cualquier oficina de Correos con el envío y el Código de envío o etiqueta de envío generada por su empresa. Al introducir dicho código, se recuperan los datos del envío.
- En la oficina se validan los datos y el peso, y se imprime la etiqueta del envío (si fuera necesario) y el resguardo de admisión. Por último, se admite el envío.





# Paq Retorno

## Operativa I (Con Prerregistro)



### Opción B: Retorno de Paquetería sin Prerregistro

Para envíos solo de vuelta, la empresa genera la etiqueta y el cliente va con la etiqueta impresa para su admisión en la oficina.

Con esta modalidad **no es configurable el periodo de validez**, la etiqueta no caducaría en ningún momento.





# Paq Retorno

## Operativa I (Con Prerregistro)



### Opción B: Retorno de Paquetería sin Prerregistro

- Su empresa genera las etiquetas siguiendo la estructura indicada por Correos, y las distribuye a sus clientes por vía física o telemática.
- El cliente presenta el envío con la etiqueta impresa en cualquier Oficina de Correos.
- En la Oficina se comprobará la autenticidad del envío y que su empresa autoriza expresamente este servicio.
- Se procederá a grabar todos los datos de envío y se validarán los datos de peso y peso volumétrico. Si la etiqueta estuviera dañada se procedería a reetiquetar el envío.
- Se generará un resguardo de admisión.
- Se admite el envío.





# Paq Retorno

## Operativa: otras particularidades



### CÓDIGO DE ENVÍO

Es el identificador del envío de vuelta.

Sólo se admitirán las devoluciones previamente pre registradas en los sistemas de Correos.

Se podrá comunicar este código al cliente de cualquier modo: **SMS, e-mail, etiqueta en el interior del envío de ida..**

### ETIQUETA DEL ENVÍO

El cliente **imprime la etiqueta** enviada por la empresa o se **imprimirá en la Oficina** en el momento que se produzca la admisión.

### RESGUARDO DE ADMISIÓN

En el momento de la admisión se imprimirá un justificante de admisión donde figurarán todos los datos del envío. Para envíos solo de vuelta, la empresa generará la Información del envío de Vuelta en el momento que desee.





# Paq Retorno

## Operativa: otras particularidades



### SISTEMAS DE GENERACIÓN

La empresa podrá generar los envíos Paq Retorno por OV2, GECO, fichero de Carga o Web Services.

### RETORNO DE INFORMACIÓN

La información de los envíos se retornará por los sistemas actuales de retorno, fichero, Web Services, localizador Web, OV2..





## Servicios Adicionales





## Paq Retorno

### Servicios Adicionales



- **Plazo de validez del código de envío configurable** (sólo para Paq Retorno con pre registro): hasta un plazo máximo de 6 meses. De esta manera, la empresa puede decidir el plazo de tiempo que otorga a sus clientes para poder realizar una devolución.
- **Disponibilidad de Embalajes:** la empresa podrá poner a disposición de sus clientes los embalajes de Correos para la devolución de la Mercancía.
- **Valor Declarado:** Los envíos del Paq Retorno pueden asegurarse por un importe máximo de 6.000€.
- **Reembolso (Pago en la admisión):** La empresa puede solicitar que el envío de Paq Retorno genere un pago en la admisión en oficina de Correos por parte del cliente que quiere realizar la devolución, para ingresarlo en su cuenta y por ejemplo, cubrir el coste del porte del envío. El importe máximo es de 1.000€.
- **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.



