



TEMA 03

1. *Productos y servicios de paquetería y destinados al comercio online.*
2. *Productos de diversificación y otros servicios prestados por Correos.*

SINDICATO LIBRE



VERSION 2020

1. Productos y servicios de paquetería y destinados al comercio online.

La facturación del comercio electrónico en España ha aumentado en el primer trimestre de 2018 un 32,8 % interanual hasta alcanzar los 8.974 millones de euros, según los últimos datos de comercio electrónico disponibles en el portal CNMC.

Los sectores de actividad con mayores ingresos han sido las agencias de viajes y operadores turísticos, con el 14,9 % de la facturación total; el transporte aéreo, con el 10,8 % y las prendas de vestir, en tercer lugar, con el 6,1 %.

A pesar de esta elevada tasa de incremento, el e-commerce sigue siendo relativamente inmaduro, representando solo el 7,3 % de las ventas totales del comercio minorista español según International Post Corporation, lo que denota un elevado potencial de crecimiento en los próximos años, si se compara con otros mercados europeos.

A medida que las transacciones en línea se incrementan y que la demanda de entrega física de estos bienes aumenta, los niveles de competencia crecen y las empresas de paquetería tratan de ofrecer servicios cada vez más rápidos, baratos y accesibles.

La tecnología y la conectividad móvil han cambiado profundamente la forma de interactuar de los consumidores y las empresas, particularmente en la compraventa de bienes y servicios. Las compras a través del smartphone (m-commerce) están creciendo en el mundo casi tres veces más que el e-commerce tradicional. En España el 60 % de usuarios de este tipo de teléfonos afirma haber adquirido algún producto o servicio a través de este dispositivo, de acuerdo a un informe de 2018.

Las compras en movilidad requieren que el sector de la paquetería esté preparado para permitir al destinatario controlar el momento y lugar de sus entregas. Por ello son cada vez más frecuentes los casilleros automatizados de paquetería disponibles las 24 horas del día o los acuerdos con diferentes comercios para crear puntos de recogida con amplios horarios.

En este sentido, Correos ofrece a sus clientes la mayor cobertura y conveniencia del sector a través de su red de 2.400 oficinas postales, de sus 1.500 dispositivos de entrega de paquetería (CityPaq) y sus 6.392 servicios rurales.

Por otra parte, el crecimiento que están experimentando las entregas de paquetería al cliente final (B2C) está propiciando cambios en los modelos de reparto de las compañías de paquetería. La necesidad de adaptarse a la disponibilidad de los destinatarios así como su exigencia de información actualizada y precisa requieren modificar parte de los procesos operativos.

Correos fue uno de los primeros operadores en dotar a la totalidad de sus profesionales de reparto de dispositivos informáticos inteligentes (PDA), con los que también cuenta su filial Correos Express, que permiten ampliar la gama de servicios ofertados en movilidad.

Además, las opciones tecnológicas de Correos Express para aumentar la efectividad de la entrega, como la localización inmediata del destinatario o la gestión proactiva de incidencias, permiten mejorar la experiencia del cliente.

Al mismo tiempo, las empresas del sector están ampliando su cadena de valor, proporcionando soluciones que ayuden a las pymes a aumentar sus volúmenes de venta y envíos online. El crecimiento del consumo en China provoca, además, que las empresas enfoquen cada vez más sus exportaciones hacia esa región, demandando servicios específicos de paquetería transfronteriza.

En 2018 se han instalado equipos de altas prestaciones para el tratamiento de paquetería en los Centros de Tratamiento Automatizado (CTA) de Valencia y Oviedo, así como en el Centro de Logística Integral de Barcelona y en instalaciones operativas de Madrid.

Con estas nuevas máquinas, Correos ya dispone de 20 líneas de clasificación de paquetes instaladas en toda España y ha aumentado su capacidad de clasificación en 200.000 paquetes más por día.

También se ha dotado de nuevo equipamiento logístico con la adquisición de 700 carros transportadores, 1.700 jaulas, 1.500 baúles para envíos y 40.000 bandejas de mayor capacidad. Y ha comprado nuevos elementos para el reparto entre los que destacan 2.500 carros de reparto y 2.300 carros para el transporte de paquetería en las unidades que se dedican específicamente a esos envíos, además de otros elementos como depósitos de ayuda en ruta, carretillas plegables, transpaletas manuales, etc.

Correos aprovecha las sinergias con Correos Express, en la admisión y entrega de ciertos productos de mayor valor añadido y plazos de entrega muy ajustados. Los envíos de Correos Express admitidos en Oficina de Correos, son productos adaptados y con ciertos cambios respecto a los ofertados por la filial de Correos, por su parte en las Oficinas de Correos se pueden recoger ciertos envíos de Correos Express.

En paralelo a los productos de paquetería Correos está implantando distintas soluciones para la mejora de la experiencia del cliente, como Citypaq, la gestión de devoluciones, el formulario online de la web, la elección de números de reparto y permanencia en lista, la creación de tiendas online con Comandia y un largo catálogo de soluciones en el mercado e-Commerce.

En la actualidad es una de las líneas de productos más complejas desde el punto de vista del estudio, debido a su amplitud, constante adaptación al mercado y rápida evolución y multitud de variantes, destacando las diferencias de los productos cuando son ofrecidos a clientes esporádicos o cuando están destinados a clientes con contrato.

Hemos optado por ordenar los productos primero por ámbito de circulación (nacionales e internacionales) y luego por orden de urgencia, según los plazos de entrega, dejando para el final ciertos productos menos convencionales.

En esta línea como en toda la cartera de productos de Correos se producen constantes cambios para adaptar los productos a las necesidades de los clientes, lo cual hace indispensable estar muy atento a cualquier cambio o modificación.

PAQUETERÍA NACIONAL		
PRODUCTO	PRESTADO POR	CARÁCTER URGENTE
PAQ TODAY	Correos.	Sí.
PAQ 10	Correos y Correos Express.	Sí.
PAQ 14	Correos y Correos Express.	Sí.
PAQ 24	Correos y Correos Express.	Sí.
PAQ PREMIUM	Correos. (Portugal Peninsular distribuido por Correos Express)	Sí.
PAQ LIGERO	Correos.	Sí.
EQUIPAJES RENFE	Correos.	Sí*.
PAQ ESTÁNDAR	Correos. (Portugal Peninsular distribuido por Correos Express)	No.
PAQ RETORNO Y PAQ RETORNO PREMIUM	Correos.	No.
PAQ BICICLETA	Correos.	No.
PAQ PEREGRINO	Correos.	No.
PAQ MOCHILA	Correos.	No.
PAQUETE AZUL	Correos.	No.
PAQ LIBRE DE SERVICIO NACIONAL	Correos y Correos Express.	Sí**

** Se equipara a un Paq Premium ** Los Paq 10, Paq 24, Paq Premium*

PAQUETERÍA INTERNACIONAL		
PRODUCTO	PRESTADO POR	URGENTE
PAQ PREMIUM INTERNACIONAL (EMS)	Correos.	Sí.
PAQ LIGHT	Correos.	Sí.
PAQ STANDARD INTERNACIONAL	Correos.	No.
EPG	Correos.	No.
PAQUETE POSTAL INTERNACIONAL ECONÓMICO	Correos.	No.
PAQ.LIBRE SERVICIO INTERNAC.	Correos y Correos Express.	No.
TARIFA PLANA INTERNACIONAL (PAQ LIBRES DE SERVICIO CORREOS)	Correos.	Sí*.

* Los EMS

1. 1. Paquetería no urgente nacional



1.1. Paquete Azul

Envío que puede contener cualquier objeto, producto, sustancia o materia cuya circulación esté permitida y que teniendo o no carácter comercial vaya cerrado y certificado para su entrega a domicilio. Con este producto, Correos cumple, en el ámbito de la paquetería, la prestación del Servicio Postal Universal (SPU) que tiene encomendada y que conlleva la obligación de realizar la entrega de los envíos que forman parte del mismo. Estos envíos están exentos de IVA. Producto no comercializable para nuevos clientes con contrato. Desde el 1 de enero de 2017:

- No obstante lo anterior y como medida excepcional, se admite en oficinas o en puntos de admisión masiva con la modalidad de contrato (para antiguos clientes).
- No puede haber contratos de **Paquete Azul** desde el 1 de enero del 2017 por el canal de Red de Ventas. En Finanzas se suspendió ese producto, por lo que no se podrá facturar. El Paquete Azul se mantiene como producto de pago en metálico en oficinas.

El envío circula registrado y se entrega en domicilio bajo firma. Se puede tratar de envíos con o sin valor comercial. Cuenta con un intento de entrega; si no se produjera la entrega, el destinatario dispone de 15 días para recoger el envío en la oficina de referencia de su domicilio. Es posible concertar gratuitamente un segundo intento de entrega, simplemente con una llamada de teléfono.

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.

A) Ficha del producto

Ámbito: nacional España y Andorra.

Plazo:

- Península, Baleares, Ceuta y Melilla; 3 a 5 días hábiles.
- Islas Canarias: 8 días hábiles.

Embalaje: cualquier embalaje que garantice la integridad de su contenido. Correos ofrece en venta varios tipos de embalaje.

Peso (envío monobulto):

- **Peso del bulto:**
 - * Peso real máximo hasta 20 kg.
 - * Peso volumétrico máximo de 50 kg.

- **Peso volumétrico:** para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen (167 kg/m^3) según la fórmula largo x ancho x alto (en cm)/6.000.

Dimensiones:

- **Máximas:**

- * Caja $L + A + A = 200 \text{ cm}$ sin que la mayor exceda de 100 cm .
- * Rollo $L = 100\text{cm}$; $D = 15\text{cm}$.

- **Mínimas:**

- * Caja $14 \times 9 \text{ cm}$.
- * Rollo $L + 2 D = 17 \text{ cm}$ sin que la mayor sea inferior a 10 cm .

Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de $10 \times 7 \text{ cm}$. en la que figure la dirección y el franqueo.

Opciones: sin contrato.

Servicios adicionales:

- Aviso de recibo.
- Reembolso (hasta 1.000 €).
- Valor declarado (hasta 3.000 €).

Servicios complementarios: recogida domiciliaria (bajo contrato) y gestión de DUA.

Tarifas y bonificaciones: el precio de este producto incluye la segunda entrega -concertada con el destinatario- así como los derechos correspondientes a la devolución o reexpedición de los envíos.



B) Formas de pago

- En el momento (sin contrato, pago en metálico, Tarjeta Más Cerca). Sistemas de franqueo:
 - * Sellos.
 - * Estampillas.
 - * Franqueo pagado en oficina.
 - * Máquina de franquear de la oficina.
- Franqueo electrónico en oficina virtual.
- Prepago: cajas prepagadas.
- Franqueo a máquina.

C) Elementos diferenciadores del producto

Garantías:

- **Pérdida:** indemnización de una cantidad fija. (23,44 €).

Si se trata de valores declarados:

- **Pérdida total:** indemnización por la cantidad declarada.
- **Pérdida parcial o deterioro:** indemnización por el valor del contenido desaparecido o deteriorado sin que pueda superar en ningún caso a la cantidad declarada.

Transporte: red básica.

Criterios de selección: entrega a domicilio. Fiabilidad/seguridad. Economía/precio. Comodidad. Posibilidad de gestionar el segundo intento de entrega.

Principales clientes: particulares. Empresas. Pymes. Profesionales. Editores. Distribuidores. Marketing. Publicidad. Venta por correo. Agencias comerciales. Agencias de publicidad directa. Comercio electrónico.

Productos sustitutivos: Paq Premium, carta certificada. Carta urgente Carta certificada urgente.

Acondicionamiento: los envíos serán presentados perfectamente etiquetados y prerregistrados en los sistemas de Correos. En admisión en oficinas los envíos se podrán etiquetar y registrar en el momento de su depósito.

- **Se admitirá mediante firma digital.** Se mantiene el impreso de admisión M11A ante eventuales incidencias de la impresora.
- **Paquetes con contenido comercial.** Remitidos por empresas o autónomos (pero sin contrato), cualquiera que sea su importe con origen Península y Baleares y destinados a Canarias, Ceuta y Melilla, irán acompañados de la Declaración de Aduanas (DUA de exportación) y factura comercial por triplicado en cada envío; en la misma se deben hacer constar, entre otros, los datos fiscales del remitente y destinatario.
- **Paquetes sin contenido comercial.** Cuando son remitidos por particulares a destinos nacionales (envíos entre Península y Baleares, Ceuta, Melilla e Islas Canarias), llevarán el impreso de declaración de valor CN22 / CN23, en el que igualmente deberá de figurar el NIF del remitente y del destinatario, de forma obligatoria. Cuando el remitente sea una empresa o autónomo, se acompaña de factura por triplicado.

Sistemas para generar el envío:

- **Oficina virtual:** aplicación web por medio de la que el cliente podrá generar toda la documentación necesaria para el envío como su etiqueta.
- **Etiqueta integrada y fichero de carga:** el cliente podrá generar su propia etiqueta y el fichero de carga para el prerregistro de envíos. Para poder utilizar este sistema, el cliente se tendrá que basaren los documentos del fichero único de carga de paquetería y el de generación de etiquetas.

Operativa de prestación:

- Circula registrado.
- Se entrega bajo firma en el domicilio.
- En caso de imposibilidad de la entrega, se deja un aviso, para que pueda retirarlo en un plazo de 15 días en la oficina más cercana.

Canales de comercialización:

- Red de oficinas.
- Red de ventas.
- Online.
- Entidades colaboradoras.

Sabias que...

Los paquetes postales eran los productos más tradicionales de entre todos los de Correos. Eran los encargados de enviar los regalos y la comida entre las familias del siglo pasado; de ello pueden dar fe los que hicieron el servicio militar. Desaparecieron del catálogo de productos de Correos el 1 de enero de 2017.

1.2. Paq Estándar

Se trata del más alto nivel de servicio, con la tarifa más atractiva del mercado. Es un producto especialmente diseñado para distribuir envíos con y sin valor comercial, en los que el cliente no precisa carácter de urgencia. El Paq Estándar está especialmente diseñado para cubrir todas las necesidades de transporte de nuestros clientes, en especial del sector eCommerce. Ofrece una calidad de entrega del 92 % en las primeras 48 horas.



Ofrece cuatro modalidades de distribución:

a) Paq Estándar domicilio (PQ): se entregará en la dirección del destinatario. Lleva asociados dos intentos de entrega y permanencia en la oficina de Correos de referencia a su disposición durante 15 días naturales. En el caso de los envíos con destino Portugal, se realizarán 2 intentos de entrega, sin permanencia en oficina, con devolución del envío a los 7 días naturales desde el último intento de entrega.

b) Paq Estándar oficina elegida (PS): se entregará en la oficina postal designada por el remitente. En este caso, se avisará al destinatario de su llegada a la oficina mediante SMS y/o email. El remitente del envío podrá seleccionar la oficina de destino mediante los diferentes sistemas de generación de envío o en la oficina de admisión donde se esté tramitando la generación del envío.

El plazo será de 15 días naturales, si bien el plazo podrá ser configurable a petición del cliente:

- Primer aviso de llegada: inmediato, a su recepción (SMS y/o email).
- Segundo aviso de llegada: a los 5 días de llegar el envío a la oficina (SMSy/o email).
- Posibilidad de incluir otro SMS y/o email recordatorio a los 10 días de la llegada a la oficina.

c) Paq Estándar oficina de referencia (PR): se entregará en la oficina postal asociada/correspondiente al domicilio del destinatario. En este caso, se avisará al destinatario de su llegada a la oficina mediante un aviso de llegada en su domicilio. Esta modalidad solo estará disponible para su contratación para los clientes con contrato:

- Primer aviso de llegada: inmediato, a su recepción (M40).
- Segundo aviso de llegada: al quinto día de llegar el envío a la oficina.
- Posibilidad de reforzar los avisos de llegada con SMS y/o email.
- Gestión de incidencias de reparto en los avisos de llegada.

d) Paq Estándar Entrega en CityPaq ubicados en lugares públicos (PY) / Entrega en CityPaq ubicados en Comunidades de Vecinos (antes homePaq) (PO): Se entregará en el dispositivo CityPaq designado por el destinatario del envío entre los dispositivos en los que esté dado de alta. En este caso se avisará al destinatario que tiene un envío a su disposición mediante SMS/email o mediante la aplicación CityPaq. El destinatario seleccionará el dispositivo de entrega entre los dispositivos en los que esté dado de alta. Correos facilitará al remitente las herramientas necesarias para permitir a sus destinatarios la selección del dispositivo de entrega. El envío permanecerá durante 120 horas en el dispositivo enviándole un recordatorio una vez transcurridas las primeras 48 horas; si el destinatario no recogiera el envío, este pasaría a disposición del destinatario en la oficina de referencia del dispositivo durante un plazo de 15 días. Esta modalidad de entrega no estará disponible con envíos con origen o destino Canarias, Ceuta, Melilla o Andorra por motivos aduaneros. Las medidas máximas por envío 60 x 49 x 40 cm. Esta modalidad solo estará disponible para su contratación para los clientes con contrato.

Además este producto está ligado a otros servicios, tales como:

1. **Logística inversa:** el cliente asumirá el pago de los envíos depositados en las oficinas de Correos con cargo a su contrato. Este servicio solo estará disponible para su contratación para clientes con contrato. Adicionalmente se habilitará la admisión de estos envíos en los terminales CityPaq, siempre que el destinatario del envío haya autorizado este tipo de admisión. Los envíos se entregarán en la dirección designada por el cliente. Asimismo se llevarán a cabo en terminales CityPaq.

Las Tarifas para 2018 incluyeron en relación con este proceso, dos nuevos productos:

- **Paq Retorno:** para retorno de paquetería y por tanto sin necesidad de vincular el tracking de la devolución de un cliente del envío de la venta inicial.
- **Paq Retorno Premium:** para Logística Inversa, donde sí hay que asociar el tracking del envío de la venta que se realizó inicialmente.

Se pueden dar tres situaciones diferentes:

- **Código del envío empieza por LI.** Se prerregistra simultáneamente el envío de ida, así como el envío de una posible devolución (LI). Por lo tanto, la ida del envío se ha realizado con Correos a través de Paq Estándar o Paq Premium. **Siempre con prerregistro.**
- **Código de envío empieza por L3.** Cuando el envío de "Ida" se ha entregado por otro operador o habiendo sido trabajada la ida por Correos, la vuelta (retorno) se ha prerregistrado de forma independiente. **Siempre con prerregistro.**
- **Código de envío empieza por SN.** Cuando el envío de "Ida" se ha entregado por otro operador o habiendo sido trabajada la ida por Correos, la vuelta (retorno) se produce de forma independiente. **Siempre sin prerregistro.**

2. **Envíos devueltos (DQ):** como tal no es una modalidad de entrega, pues son las devoluciones que Correos realiza de los envíos del remitente. Estos envíos devueltos al destinatario se reetiquetan y serán objeto de devolución los que se encuentren en alguna de estas situaciones:

- Envíos avisados por cartería y no retirados por el destinatario (sobrantes).

- Envíos para entregar en oficina, bien sea en modalidad referencia o elegida, no retirados por el destinatario (sobrantes).
- Envíos sobre los que se ordene su devolución desde la gestión de estacionados o cuando haya transcurrido el plazo estipulado del que dispone el remitente para la gestión de estacionados, sin que se haya recibido instrucción al respecto.

3. Devoluciones a petición del remitente (DX): un nuevo valor añadido al producto (detención por orden del remitente). Es un servicio para clientes con contrato que solicitan la devolución del paquete antes de finalizar el ciclo de entrega al destinatario. En estos casos se reetiqueta y se factura como otro nuevo paquete. Las etiquetas de devolución de estos envíos irán identificadas con el código de barras que comienza por DX.

En las Etiquetas del Paq Estándar, los dos primeros dígitos indican el tipo de productos. Estas son:

- **PQ:** modalidad domicilio.
- **PR:** modalidad oficina de referencia.
- **PS:** modalidad oficina elegida.
- **DQ:** devoluciones.
- **DX:** devoluciones por orden del remitente.
- **PY:** modalidad CityPaq ubicado en espacios públicos.
- **PO:** modalidad CityPaq ubicado en espacios privados.
- **Logística Inversa:** LI; L3; SN.



4. Expediciones: servicio opcional para clientes con contrato en la modalidad de entrega en Oficina y Domicilio. Este valor añadido permite agrupar hasta un máximo de 10 bultos, siempre que los bultos tengan el mismo remitente y destinatario. El peso máximo por expedición es de 300 kg de peso real y de 600 de peso volumétrico. No disponible en envíos con destino Portugal.

A) Ficha del producto

Este producto está disponible para clientes con contrato y particulares.

Ámbito:

- Ámbitos de destino: nacional. España, Andorra y Portugal (peninsular).

Las tarifas para el ejercicio de 2018 introdujeron lo siguiente:

Para fomentar la utilización de estos servicios a los clientes esporádicos, se procede a simplificar la tarifa, unificando las tres primeras zonas tarifarias en una única peninsular. Por el mismo motivo, el escalado de tarifas a partir de un kilogramo será de 5 en 5 kg.

Para esta tipología de cliente no se podrá seleccionar la modalidad de entrega en CityPaq.

Se establecen en las tarifas de 2019 las siguientes zonas para particulares:

- Z1, Z2 y Z3: Envíos intrapeninsulares o 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.

En cuanto a los clientes con contrato, las zonas establecidas son las siguientes, pudiendo ser, en este caso, la entrega a domicilio, oficina o Citypaq:

- Z1: Envíos con origen y destino dentro de la misma provincia.
- Z2: Envíos a provincias limítrofes.
- Z3: Envíos intrapeninsulares o Andorra.
- Z4: Envíos a 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.

En la siguiente tabla especificamos los diferentes ámbitos según origen y destino.

DESTINO ORIGEN	Península	Andorra	Baleares	Ceuta	Melilla	Canarias	Portugal
Península	Z1, Z2, Z3	Z3	Z4	Z4	Z4	Z5	Z7
Andorra	Z3	Z1	Z4	Z4	Z4	Z5	Z7
Baleares	Z4	Z4	Z1	Z4	Z4	Z5	Z8
Ceuta	Z4	Z4	Z4	Z1	Z4	Z5	Z8
Melilla	Z4	Z4	Z4	Z4	Z1	Z5	Z8
Canarias	Z5	Z5	Z5	Z5	Z5	Z1, Z6	Z9

Plazo de entrega: como norma general, los plazos de entrega serán los que se describen en la siguiente tabla:

Destino Origen	Capitales Península	Resto Poblaciones Península	Andorra	Mallorca	Resto Islas Baleares	Ceuta	Melilla	Canarias	Portugal Peninsular
Capitales Península	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	2-4 días	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	3-4 días (*)
Resto Poblaciones Península	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.,	3-4 días	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	3-4 días (*)
Andorra	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	72 h,	3-4 días	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	3-4 días (*)
Mallorca	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	3-4 días (*)
Resto Islas Baleares	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	3-4 días (*)
Ceuta	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	48/72 h.	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)
Melilla	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	48/72 h.	4-5 días (*)	4-5 días (*)
Canarias	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	48/72 h.	4-5 días (*)

(*) Estos plazos podrían verse incrementados por el tratamiento de las aduanas. Las devoluciones tendrán de plazo 24 horas más a las descritas en el cuadro anterior.

Peso/medidas: envío monobulto.

Peso del bulto:

- Peso real máximo hasta 30 kg.
- Peso volumétrico máximo de 60 kg. (El book no recoge cuál es el peso máximo).

Peso volumétrico:

- Para clientes sin contrato: para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen entre (167 kg/m^3). 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.

- Para clientes con contrato: peso volumétrico parametrizable. Por defecto el criterio será de 167 kg/m^3 y el gestor solo podrá usar este o el de 200 kg/m^3 sin necesidad de escalar la oferta. Los criterios de peso/volumen disponibles son:

- * 200 kg/m^3 (disponible sin escalado).
- * 167 kg/m^3 (estándar por defecto).
- * 143 kg/m^3 (requiere escalado).
- * 125 kg/m^3 (requiere escalado).
- * Sin volumétrico (requiere escalado).

Medidas:

- **Máximas:** caja L+A+A= 210 cm, sin que la mayor exceda de 120 cm.
- **Mínimas:** caja 15x10 cm.
- **Máximas:** rollo o tubo: L = 120 cm, D = 30 cm.
- **Mínimas:** las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 10 x 14,5 cm.

Acondicionamiento: los envíos serán presentados perfectamente etiquetados y prerregistrados en los sistemas de Correos.

- **Se admitirá mediante firma digital.** Se mantiene el impreso de admisión MI 1A ante eventuales incidencias de la impresora.
- **Paquetes con contenido comercial.** Remitidos por empresas o autónomos, cualquiera que sea su importe con origen Península y Baleares y destinados a Canarias, Ceuta y Melilla, irán acompañados de la Declaración de Aduanas (DUA de exportación) y factura comercial por triplicado en cada envío; en la misma se deben hacer constar, entre otros, los datos fiscales del remitente y destinatario.
- **Paquetes sin contenido comercial.** Cuando son remitidos por particulares a destinos nacionales (envíos entre Península y Baleares, Ceuta, Melilla e Islas Canarias), llevarán el impreso de declaración de valor CN22/CN23, en el que igualmente deberá de figurar el NIF del remitente y del destinatario, de forma obligatoria. Cuando el remitente sea una empresa o autónomo, se acompaña de factura por triplicado.

Admisión de Expediciones (con contrato): la admisión de los bultos que forman las expediciones es unitaria. Todos los envíos contienen el código de la expedición (16 dígitos que los identifica y pueden llevar de forma adicional su propia identificación (23 dígitos).

Podrán circular para la modalidad de Entrega en oficina y domicilio, con un máximo de 10 bultos. Con un peso máximo por expedición de 300 kg de peso real y 600 kg de peso volumétrico. No disponible para envíos con destino Portugal.

Existen dos tipos de expedición en función de cómo el cliente quiere que se realice la entrega:

- **Expedición de entrega completa:** el cliente señala en el prerregistro que la entrega del total de la expedición se debe realizar en el mismo acto.
- **Expedición de entrega parcial:** cuando se autoriza que la entrega se lleve a cabo en varias veces.

En cuanto a los **valores añadidos de ese servicio de Expediciones**, señalar:

- a) Reembolso (no se comercializa para las entregas parciales).
- b) Seguro estándar.
- c) Seguro a todo riesgo (no se comercializa para las entregas parciales).

d) Prueba de entrega electrónica.

e) Entrega exclusiva al destinatario.

En el caso de que se den discrepancias en la admisión de este tipo de servicio, las oficinas elaborarán un Informe. En cuanto a las posibles discrepancias, pueden ser:

- En el caso de que al admitir los bultos hubiera algún envío faltante, el cliente dispone de 3 días para depositarlo, de no ser así, la expedición se cursará con los bultos depositados.
- En caso de que se depositen a posterioridad, se genera una nueva expedición.

Dimensión extra:

1. Para los productos Paq Estándar con destino nacional o Portugal, las dimensiones máximas permitidas actualmente a cada envío son:

- * Una de las medidas no puede exceder de 120 cm.
- * La suma total de ancho + largo + alto no puede exceder de 210 cm.

2. Para cada una de esas dimensiones máximas permitidas se han definido dos niveles de máximos permitidos que son:

- * Máximo Estándar (la limitación actual).
- * Máximo Extra (superior a la limitación actual).

Parámetros de 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

3. El superar las medidas estándar supondrá un sobre coste del envío en los porcentajes que explicamos en el siguiente cuadro:

Descripción	Sobre-Coste
Sin dimensión extra	0%
Una dimensión extra por "Una de las medidas excede el máximo estándar"	35%
Una dimensión extra por "Ancho + Largo + Alto excede del máximo estándar"	35%
Dos dimensiones extra (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 kg, Peso volumétrico 14 kg. Se le aplicaría la tarifa pactada para 14 kg + el 35 % de la misma. Por ejemplo, si la tarifa para 14 kg 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 kg. Peso volumétrico 59 kg. Se le aplicaría la tarifa pactada para 59 kg + el 70 % de la misma. Por ejemplo, si la tarifa para 59 kg fuera 50 €, la cantidad por la que se facturaría sería $50 + 35 = 85$ €.

El cliente dispondrá de diferentes sistemas para generar sus envíos:

- **GECO:** herramienta de escritorio que permite la generación de toda la documentación necesaria para el envío como su etiqueta.
- **Oficina Virtual:** aplicación web por medio de la cual el cliente podrá generar toda la documentación necesaria para el envío como su etiqueta.
- **Etiqueta integrada y fichero de carga:** el cliente podrá generar su propia etiqueta y el fichero de carga para el prerregistro de envíos. Para poder utilizar este sistema, el cliente se tendrá que basaren los documentos del fichero único de carga de paquetería y el de generación de etiquetas.

- **Web services:** el cliente dispondrá de un servicio web donde poder hacer las llamadas para prerregistrar los envíos y solicitar la etiqueta del envío.
- **Módulo de comunicación con Magento o Prestashop:** los clientes del sector eCommerce que tengan su tienda web diseñada en Magento o Prestashop disponen de un módulo que les permite generar automáticamente toda la documentación necesaria para prerregistrar el envío así como generar la etiqueta del mismo. Si un envío llegara a admisión sin prerregistro, se establece un sistema de admisión de urgencia mediante la nube de puntos de la etiqueta.

Productos sustitutivos:

- Paq Premium.
- Paquete Azul.

B) Elementos diferenciadores del producto

Servicios adicionales/valores añadidos:

A) Para Clientes Particulares. Los clientes particulares podrán solicitar los siguientes valores añadidos: Valor Declarado de Paquetería, Prueba de Entrega Electrónica, Reembolso.

- **Valor Declarado de Paquetería, antiguo Seguro a Todo Riesgo:** cubre el valor del contenido declarado, hasta un máximo de 6.000 euros por envío. Previo pago del 1,50 % del valor declarado. Se cobrará un mínimo de 1,67 € por envío.
- **PEE 5-Postales (Custodia 5 años).** Prueba de Entrega Electrónica. Solo disponible para entrega en Domicilio y Oficina. Los envíos con destino a Portugal no podrán contratar ese Valor Añadido.
- **Reembolso:** según el Book de Comercial, solo disponible la modalidad de ingreso en cuenta corriente.
 - a) OIC (Orden de ingreso en cuenta de la entidad bancaria elegida por el cliente).
 - b) En el domicilio.
 - c) En Oficina.
 - d) En apartados.

Este servicio tendrá aparejada una comisión que será devengada en el momento de la admisión. Importe máximo 1.000 € (para envíos de Entrega en Domicilio) y 2.499 € (para envíos de Entrega en Oficina). Los envíos con destino Portugal no podrán contratar este Valor Añadido.

Sabias que...

La modalidad de abono de la cantidad reembolsable es común a todos los productos (Cuenta corriente, Oficina, Domicilio y Apartados), salvo en el caso de los paq 10 14 24 que solo admiten en cuenta corriente.

B) Valores Añadidos a Clientes con Contrato. Los clientes con contrato podrán solicitar los siguientes valores añadidos: Seguro Estándar, Valor Declarado de Paquetería, Reembolso, Prueba de Entrega Electrónica, Entrega Exclusiva al Destinatario, Número de Intentos Parametrizables, Plazo de Permanencia en Lista, escaneo de documento y escaneo de validación, Alertas SMS y correo electrónico, Gestión del DUA de exportación, gestión en la entrega (nivel 1 fácil, nivel 2 medio y nivel 3 complejo), entrega con recogida.

NOTA...

Se debe tener en cuenta que una de las diferencias con el Paq Premium, en cuanto a servicios adicionales se refiere, es que éste lleva además "entrega en fecha determinada/concertada y entrega en franja horaria", en tanto que el Paq Estándar no.

* **Seguro Estándar.** Todos aquellos envíos que circulen bajo este producto llevarán incorporado un seguro que dé cobertura a potenciales incidencias como: extravíos, robos en reparto, mercancía dañada o potenciales faltas de contenido. Se facturará un importe pactado en función de los kilos tasados. Los envíos circularán con una única cobertura de seguro, no siendo acumulables. Este seguro es:

- Renunciable en contrato (ha de ser expresada dicha renuncia a la hora de la firma del acuerdo).
- Pactable mediante descuentos.
- El devengo de la prima de seguro se reflejará de forma explícita en la factura.

Este seguro conlleva una indemnización máxima de 15 €/kg hasta un máximo de 500 € por envío. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esta cantidad.

- * **Valor Declarado de Paquetería.** Se podrá asegurar un envío por un máximo de 6.000 €. Se cobrará sobre el valor asegurado el porcentaje del 1,5 %, con un mínimo de 1,50 €.
- * **Seguro LCTTM.** En el caso de que el cliente renuncie expresamente al seguro estándar, sus envíos circularían bajo este seguro. El seguro LCTTM conlleva una indemnización de 1/3 del IPREM = 5,92 €/kg. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esta cantidad.
- **Indemnización Pactada / Autoseguro.** Prima fija por cada envío depositado, con el coste incluido en el envío.
- **Reembolso:** según el Book de Comercial, sólo disponible la modalidad de ingreso en cuenta corriente. No obstante, en la práctica, la cantidad del reembolso podrá abonarse al remitente mediante:
 - * OIC (Orden de ingreso en cuenta de la entidad bancaria elegida por el cliente).
 - * En el domicilio.
 - * En Oficina.
 - * En apartados.

Este servicio tendrá aparejada una comisión que será devengada en el momento de la admisión. Importe máximo 1.000 € (para envíos de Entrega en Domicilio) y 2.499 € (para envíos de Entrega en Oficina). Solo disponible para entrega en Domicilio y Oficina. Los envíos con destino a Portugal no podrán contratar ese Valor Añadido.

- **PEE 5 (Custodia 5 años).** Prueba de Entrega Electrónica. Solo disponible para entrega en domicilio y en Oficina. Los envíos con destino Portugal no podrán contratar ese valor añadido.

Como valor añadido para servicios postales y de paquetería se articula en tres modalidades de tarifas, según plazo de custodia de la misma por Correos (5, 10 y 15 años), para clientes con contrato. Se denominan "PEE 5 Postal", "PEE 10 Postal" y "PEE 15 Postal". Para clientes sin contrato, particulares, está disponible "PEE 5 Postal"

- * **Entrega exclusiva al destinatario.** Solo disponible para entrega en domicilio y en Oficina. Los envíos con destino Portugal no podrán contratar ese Valor Añadido.
- * **Número de Intentos Parametrizable-Tercer Intento.** Actualmente el número de intentos de entrega son dos y con este nuevo servicio, el cliente (con contrato) puede elegir uno o tres intentos de entrega del envío al destinatario.
- * **Plazo de Permanencia en Lista.** Hay dos posibilidades:
 - a) Menor o igual a 14 días.
 - b) 16 o más días: hasta 30.
- **Escaneo de Documento.** Solo disponible para entrega en Oficinas.
- **Escaneo con Validación.** Solo disponible para entrega en Oficinas.

Escaneo de Documentos y Escaneo de Validación son dos servicios adicionales de Recogida de Firma y servicios de Paquetería, ofertados en Oficinas. Permiten o bien escanear documentos o escanear y validar la identidad del cliente.

Alertas: SMS y correo electrónico. Operativa de prestación:

- La operativa se realiza según la modalidad de entrega escogida.
 - Entrega bajo firma. Excepto para las entregas en terminales Correos CityPaq.
- * En las modalidades de entrega a domicilio se realizarán dos intentos de entrega, con posibilidad de concertar un tercero.
- * Tarifas sin suplementos por reexpedición para envíos con la misma modalidad de entrega y dentro de un mismo código postal.

Canales de comercialización:

- Red de oficinas.
- Red de ventas.
- Online.

Recuerda que...

El Paq Estándar auna un plazo de entrega más flexible y un precio más ajustado, lo que permite ofrecer a nuestros clientes un producto más competitivo sin renunciar al mejor nivel de servicio. No se trata de un producto urgente.

Embalajes de libre servicio Paq Estándar (72)

Nuevos servicios incorporados a los Paq Estándar con diversos embalajes, tanto sobres como cajas. Su color es blanco y se comercializan en las oficinas de correos, como embalajes de libre servicio, con tarifa plana, con independencia de la zona geográfica (España o Portugal), sin tenerse en cuenta el peso, dado que es orientativo y viene predeterminado por su volumen, según el embalaje elegido. Llevan incluido un seguro en el precio por la cantidad de 101 €, como cobertura contra pérdida, robo o deterioro:

- **Cajas:**
 - * Caja mediana: 390 x 280 x 190 mm (3,5 kg).
 - * Caja grande: 500 x 300 x 300 mm (7,5 kg).
- **Sobres acolchados:**
 - * Pequeño: 184 x 261 mm (110 g).
 - * Grande: 310 x 410 mm (210 g).
- **Sobres semirrígidos:**
 - * Pequeño: 184x261 mm (100 g).
 - * Grande: 310 x 410 mm (200 g).

La admisión se realiza en IRIS, con tarifa plana (embalaje + tarifa de servicio).

1.3. Paquetería y servicios Camino de Santiago

Correos pone a disposición, tanto de viajeros como de peregrinos que vayan a realizar o ya lo estén haciendo el Camino de Santiago, diversos Paqs para envíos de bicicletas, mochilas y maletas a cualquier punto del territorio nacional, así como otros servicios relacionados con el mismo.



Para el envío de mochilas, maletas, bultos (**Paq Peregrino** y **Paq Mochila**). Correos ha puesto en marcha varios productos, con los cuales los viajeros podrán enviar sus enseres desde cualquier oficina postal a las que están situadas en las distintas Rutas Xacobeas, con la posibilidad de recoger sus pertenencias hasta 30 días después en las oficinas de destino elegidas, y viceversa.

En cuanto al **envío de bicicletas**, se dispone de un embalaje especial de cartón específico (**Paq Bicicleta**) para su transporte una vez desmontadas; se comercializa desplegado, transformándose en una caja rectangular, incluyendo además un seguro por valor de 300 €. Se puede enviar a albergues u hoteles y también a cualquier oficina de la ruta; también sirve para enviar la bicicleta de vuelta a cualquier otro lugar una vez finalizado el Camino.

Se pueden prestar en todas las Oficinas de la Red: Paq Bicicleta y Paq Peregrino (maletas, mochilas y paquetes). Se presta únicamente en las Oficinas del Camino: Paq Mochila.

- **Sellado de Credenciales a lo largo del Camino.** De todos es sabido que este acto acredita la condición de peregrino. Se habilitan nuevos puntos del sellado de la Credencial que está disponible en cualquiera de las oficinas postales de Correos de las diferentes Rutas.

Los matasellos de Correos han hecho y siguen haciendo historia, tienen valor filatélico y, colocados en la Credencial, aportan originalidad al viaje, certificando la ruta que da derecho a obtener la *Compostela* (es la certificación que se obtiene en Santiago de Compostela, una vez finalizado el viaje, que acredita haberlo llevado a cabo a pie o en bicicleta).

- **Consigna en Santiago de Compostela.** En la Oficina de Correos de Santiago, que se encuentra aproximadamente a 150 metros de la Catedral, se permite que los peregrinos puedan allí dejar sus mochilas, bastones o bicicletas para poder acceder a la catedral y poder asimismo disfrutar de la ciudad, con las siguientes tarifas diarias:

- * Bicicleta: 3 €.
- * Mochilas o maletas: 2 €.
- * Bastón: 1 €.

1.3.1. Propiedades del Paq Bicicleta

A partir del 19-7-2016, se comenzó a comercializar en IRIS el PAQ Bicicleta, tanto nacional como internacional (Europa, países EPG).



Transporte. Se asimila al Paq Estándar, en el ámbito interior y al Paquete Internacional Económico, en el internacional.

Ámbito. Nacional e Internacional (posibilidad de devolver la bici a otros países de Europa).

Plazos. Capitales de provincia 48 horas, resto de poblaciones 72 horas.

Garantías. Seguro a todo riesgo de 300 €.

Servicios adicionales. Posibilidad de mayor cobertura del seguro a todo riesgo, previo pago de la diferencia.

Localizador. Consulta del estado de los envíos en la página web de Correos.

Peso. Paq Estándar de 20 kg de peso real.

Dimensiones. 150 x 30 x 90 cm. Aplicable el peso volumétrico a razón de 167 kg/m³.

Admisión: Pack Libre Servicio Tarifas: (sujetas a posibles cambios)

Ámbito Nacional:

- Nacional.
- Canarias.
- Roncesvalles.
- Baleares.

Ámbito Internacional:

- Portugal.
- Francia.
- Otros países europeos.

A las tarifas se les suma el precio de la caja.

- Envíos a Portugal: 60 euros (IVA incluido).
- Envío a Francia: 80 euros (IVA incluido).
- Envío a otros países europeos: 90 euros (IVA incluido).

Acondicionamiento. En este embalaje solo se podrá incluir los elementos que sean componentes de la bicicleta o que sirvan para acondicionarla de una forma segura.

Admisión. Se lleva a cabo en Oficina Elegida o domicilio (hotel, hostel, albergue). Dadas las dimensiones de 150 x 30 x 90, en el momento de la admisión se tiene que poner en IRIS las de 50 x 30 x 80 /6000 = 20 kg.

Caso de que no haya embalaje, se deja en depósito hasta que llega, solicitando una dirección postal o electrónica para enviar al cliente la factura.

Entrega. Las remitidas a cualquier oficina de Correos de la Ruta Xacobeá, permanecerá en Lista 15 días (a partir del día 16 se cobrarán 3 € por día, en concepto de almacenaje). Así pues, posibilidad de permanencia en lista 15 días, 20 días, 30 días o 60 días.

1.3.2. Propiedades del Paq Mochila

Tal como se ha señalado con anterioridad, Correos ofrece un servicio de transporte de mochilas y maletas para aligerar el camino de los peregrinos. Disponen de varios productos que se adaptan a sus diferentes necesidades para hacer el camino más cómodamente sin necesidad de cargar con su equipaje entre las diferentes etapas.



Traslado de mochilas y maletas cada día (también domingos y festivos) etapa a etapa a los albergues, hostales u hoteles que el cliente vaya indicando. Se recoge el equipaje por la mañana y se lleva al siguiente alojamiento antes de las 14:30 horas del mismo día. Siempre se concretará el destino de la etapa (caso de que no se haya hecho antes) como mucho antes de las 21 horas del día anterior al transporte.

El servicio está operativo en las siguientes rutas:

- Camino Francés, desde Roncesvalles.

- Camino Portugués, desde Tui.
- Camino Primitivo, desde Oviedo.
- Camino del Norte, desde Llanes (vía Gijón o Aviles).
- Camino Inglés, desde Ferrol y A Coruña.
- Camino a Fisterra y Muxia.

La contratación de estos servicios se puede realizar en cualquier oficina de Correos del Camino de Santiago, a través de la página web, por teléfono (incluso también por WhatsApp) o por email, asignando a cada equipaje un código único para identificarlo y poder realizar su seguimiento y control.

El peregrino puede realizar la contratación online (www.elcaminoconcorreos.com/paqmochila), por correo electrónico (paqmochila@correos.com) o por teléfono o WhatsApp en el 683440022.

Tarifas. Por traslado de mochila entre las diferentes etapas de la mayoría de los Caminos de Santiago, con entrega en oficina o domicilio que no supere los 20 kg:

- Etapa individual, 5 €/etapa.
- 5 etapas o más, 4 €/etapa.

Precio por traslado de un único bulto que no supere los 20 kg y para transportes entre etapas inferiores a 25 kilómetros. Para etapas en bicicleta el recorrido máximo es de 90 km/día.

Se realiza la venta y se entregan al cliente tantas pegatinas blancas (de las cuales se tiene que adherir a la tarjeta en la parte que pone destinatario) como etapas contrate el cliente, para que cada día pueda indicar la dirección donde va a alojarse que será el destino del Paq. Es importante recordar al cliente que debe de llamar a un teléfono del Centro de Control para activar el Pack.

El servicio de traslado de mochilas y maletas se presta en todos estos Caminos desde el 1 de abril hasta el 31 de octubre y durante todo el año desde O Cebreiro a Santiago de Compostela (excepto 24, 25, 31 de diciembre y 1 de enero).



1.3.3. Propiedades del Paq Peregrino (Paq Estándar)

Si lo que el cliente desea es el envío de maletas, mochilas, paquetes con enseres personales, compras, regalos, Correos dispone de este Paq para cubrir las necesidades que puedan surgir antes, durante o después del Camino.

Se podrá comercializar como punto de admisión en cualquier oficina de la red postal siempre que su destino sea cualquiera de las oficinas de la Ruta Xacobeá, albergue u hotel de las mismas, o para enviar de vuelta al domicilio, al igual que en el caso del Paq Bicicleta.

Ámbito. Admisión: España y Andorra.

Admisión: Pack Libre Servicio

Dimensiones máximas:

- Sobre/caja: largo + ancho + alto= 210 cm, sin que la mayor dimensión supere los 120 cm.
- Rollo/tubo: el largo no puede ser superior a 120 cm y 30 cm de diámetro.

Dimensiones mínimas:

- Sobre/caja: 15x10 cm.
- Rollo/tubo: las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 14,5 x 10 cm.

Servicios adicionales. Seguro a todo riesgo hasta 300 €.

Tarifas / Pack Libre Servicio (precios para envíos a España peninsular):

- **Paq peregrino pequeño** (maletas o paquetes) hasta 15 kg: 18,45 euros (IVA incluido). Con almacenaje en oficina durante 15 días.
- **Paq peregrino grande** (maletas o paquetes) hasta 25 kg: 27,45 euros (IVA incluido). Con almacenaje en oficina durante 15 días.

Se puede ampliar el plazo de almacenaje en 30 días, 45 días o 75 días, por un precio de:

- * Almacenaje de 30 días: 26,45€ / 35,45 €.
- * Almacenaje de 45 días: 33,45€ / 42,45 €.
- * Almacenaje de 75 días: 43,45€ / 52,45 €.

Además, hacemos también el envío de bastones desde Santiago por si no quieres facturarlos al volver a casa (no entra como equipaje de mano si vuelves en avión). Los precios para estos envíos son:

- Envío de bastones a España y otros destinos: Precio por peso. Consultar precio en oficina.
- Envío de bastones a Europa: 16 euros (IVA incluido).

Operativa Logística

Estos envíos de inicio se dirigirán necesariamente a la Lista de Correos de una Oficina de las más de 76 situadas a lo largo de la ruta del Camino, pudiendo coincidir el remitente y el destinatario del envío, donde permanecerán a su disposición gratuitamente durante 15 días, a partir de este plazo se cobrará 1 € por derechos de almacenaje.

En caso de devolución al remitente o de reexpediciones del paquete, el envío devengará nuevamente el precio que le corresponda al paquete según tramo de peso.

Plazo de entrega: 72 horas.

Localizador: consulta del estado del envío en el localizador de envíos o en la aplicación móvil "Correos info".

Admisión en IRIS

Para enviar desde cualquier Oficina de Correos maletas, mochilas o paquetes:

- Paq Estándar con destino "[Oficina elegida](#)", no modificable.
- Producto a contratar activando Check "[Pack Libre Servicio](#)" solo para aplicar tarifa sin que exista un embalaje específico a descontar del almacén.

1. En la pantalla de admisión de envíos postales selecciona Paq Estándar:

2. Activar el check "Pack Libre Servicio" y selecciona el producto según peso:

- Paq Peregrino pequeño.... hasta 15 kg.
- Paq Peregrino grande..... hasta 25 kg.

3. Selecciona el plazo de permanencia en lista: 15 (estándar), 30, 45 o 75 días.

4. Cumplimenta los datos remitente/destino, acepta la pantalla y cobra la bolsa.

Paq Peregrino para compras

Sin ser necesario que el cliente pase por una oficina de Correos, los peregrinos podrán enviar desde diversos establecimientos ([tiendas](#), [albergues](#), [hoteles...](#)) sus compras de productos típicos, recuerdos y también aquellas cosas que ya no necesiten cargar en su mochila ([ropa o calzado sobrante...](#)), estos establecimientos son una serie de "Tiendas Amigas" que disponen de embalajes prepagados para que sus clientes puedan realizar envíos directamente desde las mismas.

- Sobre prepagado Paq Premium hasta 1 kg.
- Caja pequeña prepagada hasta 1 kg.
- Caja mediana prepagada hasta 3 kg.
- Caja grande prepagada hasta 7 kg.



1.4. Ali Express

Se trata de una plataforma de **eCommerce** ([comercio electrónico](#)), perteneciente al Grupo Alibaba.

Correos durante el año 2015 firmó un acuerdo de colaboración estratégica con Cainiao, la filial de logística del Grupo Alibaba, para facilitar y acelerar los tiempos de entrega de los envíos a los consumidores españoles.

Permite la trazabilidad de los envíos desde su origen, con lo que los consumidores tendrán información completa sobre la situación de los envíos desde el momento de la compra gracias a la integración de los protocolos de comunicación establecidos entre los sistemas de información de Correos y la plataforma de eCommerce de AliExpress.

Tanto estos nuevos servicios transfronterizos, bajo la opción "[Correos Economy](#)" como los Correos Paq, se entregarán a través de las rutas directas que unen las ciudades de origen en China con España, lo que supondrá mejorar en gran medida los tiempos de entrega de los pedidos para los compradores, junto con las innovadoras soluciones como CityPaq, los dispositivos que facilitan el envío y la recogida automatizada de los paquetes que han sido creados para facilitar la entrega final a los destinatarios, incluso aunque no estén en su domicilio.

1.5. TransExpress

Correos es el operador que realiza la entrega de los envíos procedentes de EEUU a través de **TransExpress** (empresa estadounidense especializada en la entrega internacional de compras por internet) en el domicilio de sus clientes, en este caso en territorio español. Este servicio de entrega de compras por internet de TransExpress y Correos permite comprar por la red, en miles de tiendas, catálogos y portales en los EEUU, sin salir de España.

1. 2. Paquetería no urgente Internacional

2.1. Paquete Internacional Económico

Envío que puede contener cualquier objeto, producto, sustancia o materia cuya circulación esté permitida y que teniendo o no carácter comercial vaya cerrado. Cuenta con la seguridad de ir certificado y ser entregado bajo firma del destinatario en el país de destino. Con carácter previo a la admisión del paquete postal internacional, se comprobará si el país de destino presta este servicio y las condiciones en que lo hace, especialmente en lo concerniente al peso máximo, las prestaciones de aviso de recibo, reembolso, valor declarado u otros.



A) Ficha del producto

Ámbito: Internacional:

- Zona A: Europa cercana. (Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Gibraltar, Grecia, La Bailia de Guernsey, Irlanda, Isla de Jersey, Isla de Man, Islas Azores, Islas Malvinas, Luxemburgo, Madeira, Monaco, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, San Marino, Suecia, Suiza y Vaticano).
- Zona B: resto de Europa no incluida en la zona A, Groenlandia, Islas Feroe, Argelia, Marruecos, Túnez y Turquía.

- Zona B2: Albania, Argelia, Bielorrusia, Bosnia Herzegovina, Islandia, Macedonia, Marruecos, Rusia, Serbia, Túnez, Turquía, Ucrania.
- Zona C; América.
- Zona D: Asia, Oriente Medio y Oceanía. Asimismo, Libia y Egipto.
- Zona D2: Australia y Nueva Zelanda.
- Zona E: África.

Paquete Internacional Económico

Plazo:

- Europa: de 8 a 10 días hábiles (plazo promedio indicativo según origen/destino).
- Resto de los destinos: según país.

Embalaje: cualquier embalaje que garantice la integridad de su contenido. Correos ofrece en venta varios tipos de embalaje.

Peso máximo: 30 kg según país. A estos envíos se les aplicará el criterio de peso volumétrico (167 kg/metro cúbico) según la fórmula establecida para ello.

Dimensiones:

- **Máximas:**
 - * Caja $L + A + A = 200$ cm sin que la mayor exceda de 105 cm.
 - * Rollo $L = 100$ cm; $D = 15$ cm.

Se aplica el peso volumétrico mediante la fórmula:

Longitud x anchura x altura en centímetros/6.000 = peso volumétrico en kilos.

- **Mínimas:**
 - * Cajal 4×9 cm.
 - * Rollo $L + 2D = 17$ cm sin que la mayor sea inferior a 10 cm.

Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta de 10 x 7cm en la que figure la dirección y el franqueo.

Opciones: con contrato y sin contrato.

Servicios adicionales:

- Aviso de recibo (según país).
- Reembolso (según país).
- Seguro Valor declarado (hasta 3.000 €, según país).
- Petición de reexpedición.
- Gestión de DUA de exportación a terceros países.

Servicios complementarios: recogida domiciliaria (bajo contrato).

Tarifas y bonificaciones: las establecidas para este producto, con posibilidad de reducciones para los grandes clientes. Existen cinco zonas tarifarias, desdobladas en siete posibilidades.

B) Formas de pago

- En el momento (sin contrato, pago en metálico, tarjeta más cerca). Sistemas de franqueo:
 - * Sellos.
 - * Estampillas.
 - * Franqueo pagado en oficina.
 - * Máquina de franquear de la oficina.
- Franqueo electrónico en oficina virtual.
- Franqueo a máquina.
- Pago diferido de paquetería.

C) Elementos diferenciadores del producto

Garantías: por pérdida o extravío: devolución de la tarifa abonada más una cantidad fija dependiendo del peso del paquete (40 DEG + 4,5 DEG/kg).

Transporte: trayecto internacional: económico.

Criterios de selección: entrega en oficinas. Economía/precio.

Principales clientes: empresas. Pymes. Venta por correo.

Productos sustitutivos: carta certificada internacional (hasta 2 kg). Paq Premium Internacional y Paq Standard Internacional.

Acondicionamiento. Los envíos serán presentados perfectamente etiquetados y prerregistrados en los sistemas de Correos. En admisión, en oficinas, los envíos se podrán etiquetar y registrar en el momento de su depósito. Se admitirá mediante firma digital. Se mantiene el impreso de admisión Mili ante eventuales incidencias de la impresora.

Dado el gran número de posibles destinos, el empleado de admisión debe seleccionar en IRIS el producto demandado por el cliente, en este caso un PPIE y el país de destino, para ver las condiciones de admisión y los valores añadidos que se pueden ofrecer al cliente.

En la admisión no es necesario introducir ningún código de envío, lo genera el sistema, siendo obligatorio imprimir la etiqueta (vertical de 10 x 14,5 cm), ya que es en ella donde aparece, entre otras cosas, el número del envío.

Tal como se ha señalado y se estudia más concretamente en el tema 7, el 30 de noviembre de 2016 se empezó a desplegar el proyecto de **Digitalización de los impresos de admisión a todas las oficinas de la Red** (no solamente para este producto, sino para la práctica totalidad de los envíos registrados, tanto nacionales como internacionales), de tal forma que el cliente ya no presenta el impreso de admisión confeccionado a mano, sino que el empleado graba en IRIS los datos completos de:

- Remitente.
- Destinatario.
- Contenido del envío (tipo, descripción, valor, peso y cantidad).
- Es necesario además que quede constancia del deseo del cliente si el envío no se puede entregar en destino (devolver al remitente o abandonarlo), dado que en caso de devolución genera gastos.
- En este proceso de digitalización, el cliente firma en la tableta y se almacena electrónicamente, retomando la copia del resguardo de imposición por email, si así lo desea el cliente.

El cliente dispondrá de diferentes sistemas para generar sus envíos:

- **GECO:** herramienta de escritorio que permite la generación de toda la documentación necesaria para el envío como su etiqueta.
- **Oficina Virtual:** aplicación Web por medio de la cual el cliente podrá generar toda la documentación necesaria para el envío, como su etiqueta.
- **Etiqueta Integrada y Fichero de Carga:** el cliente podrá generar su propia etiqueta y el fichero de carga para el prerregistro de envíos. Para poder utilizar este sistema el cliente se tendrá que basar en los documentos del fichero único de carga de paquetería y el de generación de etiquetas.
- **Web Services:** el cliente dispondrá de un servicio Web donde poder hacer las llamadas para prerregistrar los envíos y solicitar la etiqueta del envío.
- **Módulo de Comunicación con Magento o Prestashop:** los clientes del sector *eCommerce* que tengan su tienda Web diseñada en Magento o Prestashop disponen de un módulo que les permite generar automáticamente toda la documentación necesaria para prerregistrar el envío, así como generar la etiqueta del mismo.

Desde el punto de vista aduanero:

- Si el envío se remite a un país que no pertenece a la UE se deberá acompañar del CN23/CP71, en el que figurarán los datos necesarios (firmados de conformidad por el cliente) para el curso, entrega y seguimiento del envío.
- Para envíos con destinos a terceros países (no miembros de la UE) susceptibles de necesitar trámites aduaneros por contener mercancías comerciales, cualquiera que sea su importe y remitidos por empresas autónomas, se tramitará el DUA de exportación, que se incorporará junto con el resto de documentación en un sobre adhesivo modelo CP92 y la factura por triplicado.

Además, llevarán etiquetas confeccionadas por el remitente con:

- * Fecha de autorización.
- * Contenido del envío.
- * Indicación de peso de cada componente.
- * Importe del franqueo correspondiente a cada uno de ellos y la suma total.

- 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 en seguridad el contenido del envío siempre que la imagen del escáner no sea clara.
- Paquetes con determinadas mercancías, tales como productos farmacéuticos (medicamentos), fitosanitarios, etc. Se requiere además y según el caso:
 - a) Certificado sanitario/control de medicamentos.
 - b) Certificado de Control de Calidad del SOIVRE.
 - c) Certificado Fitosanitario.
 - d) Documento Oficial de Control Sanitario de Mercancías.
- Envíos de paquetes de alimentos (tanto de personas como de animales). Se debe observar si el país de destino lo admite. Dado que los gastos de devolución, en su caso, corren por cuenta del remitente del envío.

Recogida a domicilio.

Operativa de prestación:

- La entrega se realizará bajo firma en el domicilio del destinatario.
- La admisión se realiza en oficinas.
- Se puede realizar un seguimiento del envío a través de la página web de Correos o por teléfono.

Canales de comercialización:

- Red de oficinas.
- Red de ventas.
- online.
- Entidades colaboradoras.

2.2. Paq Standard Internacional

Las Tarifas para 2018 señalaron que el Paq Standard Internacional sustituiría al entonces Paquete Internacional Prioritario. No obstante, durante el año 2018 se mantuvieron ambos en la cartera de Productos, a fin de facilitar la transición de los clientes con contrato. Además, este producto incluyó un nuevo valor añadido "Entrega sin firma" que será opcional.



Por su transporte y tratamiento prioritario, el paquete internacional prioritario dispone de unos plazos de entrega más rápidos a los países que prestan este servicio. Estos envíos, así como los objetos y mercancías que contienen, gozan de la seguridad de ir registrados y ser entregados bajo firma del destinatario. "Cuando lo prioritario es la confidencialidad y la garantía de entrega". Se trata de envíos internacionales de paquetes con plazo de entrega preferente, utilizando vías logísticas directas y sin intermediarios hasta su destino.

Envío preferente al extranjero de mercancías y objetos de hasta 30 kg. Registrados individualmente y entregados bajos firma al destinatario. Máxima confidencialidad. Amplia cobertura en todo el ámbito internacional. Sistema de generación de Etiquetas y Documentación internacional off line (GECO) y online en www.correos.es.

No pueden circular con reembolso, aviso de recibo, ni valor declarado, aunque sí con seguro previo pago del 1 % del valor declarado, hasta un máximo de 3.000 €. No pueden ir dirigidos a apartados postales ni a lista de Correos.

A) Ficha del producto

Ámbito: Internacional.

Paq Standard Internacional

- Zona A: Europa cercana. (Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Gibraltar, Grecia, La Bailia de Guernsey, Irlanda, Isla de Jersey, Isla de Man, Islas Azores, Islas Malvinas, Luxemburgo, Madeira, Monaco, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, San Marino, Suecia, Suiza y Vaticano).
- Zona B: resto de Europa no incluida en la zona A, Groenlandia, Islas Feroe, Argelia, Marruecos, Túnez y Turquía.

- Zona B2: Albania, Argelia, Bielorrusia, Bosnia Herzegovina, Islandia, Macedonia, Marruecos, Rusia, Serbia, Túnez, Turquía, Ucrania.
- Zona C: América.
- Zona D: Asia, Oriente Medio y Oceanía. Además, Libia y Egipto.
- Zona D2: Australia y Nueva Zelanda.
- Zona E: África.

Plazo:

- Europa: de 4 a 8 días hábiles (plazo promedio indicativo).
- Resto de los destinos: según país.

Embalaje: cualquier embalaje que garantice la integridad de su contenido. Correos ofrece en venta varios tipos de embalaje.

Peso: hasta 30 kg según país.

Acondicionamiento:

El acondicionamiento de este producto es el mismo que el del Paquete Internacional económico.

Dimensiones:

- **Máximas:**

- * Caja $L + A + A = 200$ cm sin que la mayor exceda de 105 cm.
- * Rollo $L = 100$ cm $D = 15$ cm.

- **Mínimas:**

- * Caja 14x9cm.
- * Rollo $L + 2 D = 17$ cm sin que la mayor sea inferior a 10 cm. Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta de 10x 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo.

Se aplica el peso volumétrico mediante la fórmula: longitud x anchura x altura en centímetros/6.000 = peso volumétrico en kilos.

Opciones: con contrato y sin contrato. Tiene como servicio adicional la posibilidad de seguro hasta 3.000 €.

Tarifas y bonificaciones: las establecidas para este producto, con posibilidad de reducciones para los grandes clientes. Existen cinco zonas tarifarias.

B) Formas de pago

- En el momento (sin contrato, pago en metálico, tarjeta más cerca). Sistemas de franqueo:
 - * Sellos.
 - * Estampillas.
 - * Franqueo pagado en oficina.
- Máquina de franquear de la oficina.
- Franqueo electrónico en oficina virtual.
- Franqueo a máquina.
- Pago diferido de paquetería.

C) Elementos diferenciadores del producto

Garantías: por pérdida o extravío: Devolución de la tarifa abonada más una cantidad fija dependiendo del peso del paquete (40 DEG + 4,5 DEG/kg).

Transporte: por su transporte y tratamiento prioritario, dispone de unos plazos de entrega más rápidos y solo se presta con determinados países.

Criterios de selección: entrega en oficinas. Economía/precio.

Principales clientes: empresas. Pymes. Venta por correo.

Productos sustitutivos: carta certificada internacional (hasta 2 kg). Paq Premium internacional (línea urgente).

Si un envío llegara a admisión sin prerregistro, se establece un sistema de admisión de urgencia mediante la nube de puntos de la etiqueta.

Servicios adicionales/valores añadidos:

- Seguro hasta 3.000€.
- Recogida a domicilio (con contrato).
- DUA de exportación a terceros países.

Operativa de prestación:

- La admisión se realiza en oficinas.
- La entrega se realiza en el domicilio del destinatario.

Canales de comercialización:

- Red de oficinas.
- Red de ventas.
- Online.
- Entidades colaboradoras.

2.3. EuroPaq

Con motivo de la comercialización de una nueva modalidad del Paquete Internacional Prioritario: "EuroPaq", se deberán cumplir, en admisión, las siguientes consideraciones operativas.



El EuroPaq es una modalidad comercial del Paquete Internacional Prioritario, por lo que, operativamente, en admisión, se comportará como este producto, salvo en lo siguiente:

- a) Es una modalidad que se ofrecerá sólo a clientes con contrato.

- b) Los paquetes deberán estar prerregistrados antes de su presentación para admisión. En el caso de que no lo estuvieran, no se podrán admitir y se deberá de comunicar la incidencia inmediatamente a los servicios comerciales o postventa de la zona, dejando constancia de la comunicación.

Los códigos de los envíos comenzarán, como hasta ahora, con las letras:

- Canal GECO: CL/CM/CN
- Canal OV2: CB
- Canal grandes clientes: CA

Países de destino: Austria, Bélgica, Suiza, Alemania, Francia, Gran Bretaña, Irlanda, Italia y Países Bajos.

2.4. Tarifa Plana Internacional Estándar

La Tarifa Plana Internacional Estándar es un producto de Correos, de ámbito internacional, que consiste en un embalaje y el servicio postal asociado al mismo, en este caso un envío de paquetería internacional. El producto tiene un precio cerrado en función del embalaje que se utilice y no del peso del envío.



Al margen de estas características de precio y embalaje asociado, el envío final será un paquete internacional de Correos igual que el resto. En el caso de un envío de este tipo con destino Francia, por ejemplo, el producto final resultante, una vez finalizada la admisión, será un Paq Standard Internacional igual que el resto de Paq Standard Internacionales admitidos por la oficina, con las únicas diferencias del precio cobrado y de que en su confección se ha utilizado un embalaje del almacén de la oficina.

Este tipo de envíos estará asociado a un único producto postal, en función del país de destino. Esta asignación será controlada por el sistema, que ofrecerá la única opción posible al usuario de IRIS cuando este seleccione el check "[Paq libre servicio](#)".

La relación países de destino - producto postal internacional es la siguiente:

- Países de la Unión Europea: Paq Estándar Internacional.
- Resto de países: Paq Premium Internacional.

Esta distinción marca el precio del producto, que está dividido en dos zonas tarifarias distintas:

- Zona A: países de la Unión Europea.
- Zona B: resto de países.

En lo que respecta a los embalajes, deben de estar cargados en el almacén de la oficina como cualquier otro tipo de producto para la venta. Si la oficina no tuviera alguno de estos embalajes en su almacén, el sistema no dejaría realizar la admisión.

Al igual que ocurre con los embalajes de la tarifa plana nacional, estos productos no pueden venderse separadamente del servicio al que acompañan. La única forma de "vender" un embalaje de este tipo es mediante la admisión de un paquete internacional.

Por este motivo, estos embalajes no aparecerán en ninguna consulta que se realice a través de "Venta de Productos". Sí lo harán en los listados que se pueden obtener a través de "Listados - Gestión de Almacén".

(A pesar de que el nombre comercial del producto hace mención al concepto de tarifa plana, en IRIS se sigue manteniendo la antigua denominación de "Pack Libre Servicio". A estos efectos, Pack Libre Servicio y Tarifa Plana son términos indistintos).

A) Instrucciones operativas

Primera pantalla, se introduce el código del país y en la pestaña "Paquetes" se marca el check "Pack Libre Servicio". Al hacerlo, IRIS deja habilitada la única opción existente para este tipo de envíos al país seleccionado.

En este caso, al tratarse de Italia, queda como opción el Paq Standard Internacional.

Cartas Paquetes

Características del envío

Peso: 10000 gr

Ámbito: Península y Baleares

CP Destino: []

País: ITA

Modalidades:

- Aviso de recibo
- Reembolso
- Asegurado
- Pack Libre Servicio

Info. Envío:

No normaliz.

¿Tiene Mercancías Peligrosas?

S N

* (Sólo para envíos pre-registrados)

Código de envío* o N° Referencia

Peso Volumetrico

Alto [] cm Ancho [] cm Largo [] cm **Peso Vol.** [] gr

Envíos compatibles

Paq. Azul	Int. Premium	PAQ Today	Paq Estándar
54,85	59,15	Log. Inversa	Paq Premium
Int. Standard	Int. Económico		
Int. Light			

En caso de tratarse de un país no perteneciente a la UE, se marcaría "Paq Premium Internacional". Al realizar esta acción, aparecerá la siguiente pantalla, donde hay que seleccionar una opción en el campo "Pack Libre Servicio" que aparecerá como obligatorio.

Cartas

Características del envío

Peso: 10000 gr

Ámbito: Península y Baleares

CP Destino: []

País: USA

Modalidades:

- Aviso de recibo
- Reembolso
- Asegurado
- Pack Libre Servicio

Info. Envío:

No normaliz.

¿Tiene Mercancías Peligrosas?

S N

* (Sólo para envíos pre-registrados)

Código de envío* o N° Referencia

Peso Volumetrico

Alto [] cm Ancho [] cm Largo [] cm **Peso Vol.** [] gr

Envíos compatibles

Paq. Azul	155,50	PAQ Today	Paq Estándar
Int. Standard	Int. Económico	Log. Inversa	Paq Premium
Int. Light			

Al hacer clic sobre la flecha del campo "Pack Libre Servicio", se mostrarán las opciones de embalaje disponibles en el desplegable (Tarifas A y B):

- Sobre.
- Caja pequeña.
- Caja mediana.
- Caja grande.

The screenshot shows the 'Características del envío' form with the following details:

- Fecha de admisión:** 11/06/2018
- Hora admisión:** 17:12
- Imprimir etiqueta:**
- Validar M111:**
- Etiquetadora:**
- Imp. Laser:**
- Ref. M111:**
- Peso:** 10000 gr
- CP Destino:** [Yellow field]
- País:** ITA
- ¿Tiene Mercancías De Pack Libre Servicio?** S N
- Valor declarado:**
- Entrega Sin Firma:**
- ¿Tiene Mercancías De Pack Libre Servicio?** S N
- Cód Envío:** [Empty]
- Peso Volumétrico:** Alto [Empty]
- Firma Digital:** Digitalización Email
- Introduzca Email:** [Yellow field]
- Nº Contrato:** [Empty]
- Nº Cliente:** [Empty]
- Tipo Franqueo:** [Empty]
- Persona Depositaria:** [Empty]
- Venta con estampilladora:**
- Importe:**

Precio base	
Seguro	0,00
Total	0,00
- Franqueo inicial unitario:**

Franqueo inicial	0,00
Falta franqueo	0,00
Total a pagar	0,00

Se selecciona la opción que corresponda, según el caso, y el sistema muestra el precio correspondiente al mismo.

The screenshot shows the 'Características del envío' form with the following details:

- ¿Tiene Mercancías De Pack Libre Servicio?** S N
- CAJA GRANDE TARIFA A INTERNACIONAL CORREOS** (Selected)
- Cód Envío:** [Empty]
- Peso Volumétrico:** Alto [Empty] Ancho [Empty] Largo [Empty] cm
- Peso Vol.:** [Empty] gr
- Firma Digital:** Digitalización Email
- Introduzca Email:** [Yellow field]
- Nº Contrato:** [Empty]
- Nº Cliente:** [Empty]
- Tipo Franqueo:** [Empty]
- Persona Depositaria:** [Empty]
- Venta con estampilladora:**
- Importe:**

Precio base	50,00
Seguro	0,00
Total	50,00
- Franqueo inicial unitario:**

Franqueo inicial	0,00
Falta franqueo	50,00
Total a pagar	50,00

Al seleccionar el tipo de embalaje se muestra el importe del envío y se continúa el proceso habitual de admisión de un paquete internacional, cumplimentando los datos del destinatario, remitente, contenido del envío, servicios adicionales, etc.

2.5. Implantación de mueble de Internacional

El espacio para las cajas es muy justo, para evitar que los clientes se las lleven y dejen la exposición vacía.

Debajo de cada embalaje, debe de ir una tira con el precio y el nombre del producto.



1. 3. Paquetería urgente nacional



3.1. Paq Premium

Se trata de un servicio para envío de paquetes y documentos, con y sin valor comercial para llegar lo antes posible a cualquier punto dentro del territorio nacional, Andorra y Portugal continental (solo disponible, en este caso, la modalidad de entrega a domicilio). Se trata de un producto especialmente diseñado para distribuir envíos con y sin valor comercial, en los que el cliente necesite distribuir los envíos con carácter de urgencia. Se presta a particulares y a clientes con contrato.

La entrega será a medida de las necesidades del cliente.

Servicio de entrega a medida, permitiendo escoger cuándo y dónde quiere el cliente que le entreguemos el envío. Ofreciendo una calidad de entrega del 90% en las primeras 24 horas.

Cuándo:

- Fecha de entrega: se podrá modificar el día de entrega hasta 15 días desde el depósito del envío.
- Hora de entrega: 4 franjas horarias disponibles: 9-12/ 12-15/ 15-18/ 18-21.
- Permanencia de envíos en oficina Correos: configurable desde 1 hasta 30 días en la oficina.



El Paq Premium está especialmente diseñado para dar el más alto servicio posible a los clientes de Correos. Por fin con todos los valores que nos exige el sector de la paquetería industrial, incluyendo la gestión de estacionados. Y con tarifas diferenciadas para clientes con contrato y clientes esporádicos. Todo ello gracias a sus tres modalidades de distribución:

Paq Premium domicilio (PK); modalidad disponible para clientes particulares y con contrato. Se entregará en la dirección del destinatario. Lleva asociados 2 intentos de entrega y permanencia en la oficina de Correos a su disposición durante 15 días naturales en la oficina de referencia más próxima (configurable a petición del cliente). En el caso de los envíos con destino Portugal, se realizarán 2 intentos de entrega, sin permanencia en oficina, con devolución del envío a los 7 días naturales desde el último intento de entrega. Esta modalidad tiene recogida a domicilio, con contrato.

Paq Premium oficina elegida (PL): se entregará en la oficina postal designada por el remitente. En este caso, se avisará al destinatario de su llegada a la oficina mediante SMS y/o email. Es obligatorio, pues, indicar el teléfono móvil del destinatario, ya que mediante SMS le informaremos del momento en el que está su envío disponible; completamos esta comunicación con dos SMS recordatorios cuando queden 10 y 5 días en la oficina de Correos.

El remitente del envío podrá seleccionar la oficina de destino mediante los diferentes sistemas de generación de envío o en la oficina de admisión donde se esté tramitando la generación del envío. El plazo será de 15 días naturales, si bien el plazo podrá ser configurable a petición del cliente. Así con detalle, la operativa de esta modalidad es:

1ª Comunicación: aviso inmediato al destinatario mediante SMS gratuito y/o email a la llegada del envío a su destino.

2ª Comunicación: (recordatorio) a los 5 días de llegar el envío a la oficina.

3ª Comunicación: (recordatorio) al 10.º día de llegar el envío a la oficina.

* Entrega bajo firma, previa presentación del SMS o correo electrónico, con el número del envío e identificación del destinatario o persona autorizada.

* Se permitirá la recogida del envío mediante una autorización a favor de otra persona o se podrá modificar el destinatario desde la gestión de estacionados, excepto que el envío sea de Entrega Exclusiva al Destinatario.

* Condiciones particulares de entrega en Servicios Rurales: si un cliente quisiera realizar un envío para que se entregue en una oficina auxiliar, no podrá contratarlo como oficina elegida. Esta circunstancia no se contempla para entornos rurales, ya que las oficinas auxiliares no son elegibles.

Paq Premium entrega en CityPaq ubicado en lugares públicos (PW) y CityPaq ubicado en lugares privados (PM), antes HomePaq: Se entregará en el dispositivo CityPaq designado por el destinatario entre los dispositivos dados de alta. Se trata de terminales automatizados tanto en lugares estratégicos públicos como en las comunidades de vecinos. Con ello pueden recibir y enviar paquetes adaptados a sus necesidades y horarios 24/7. En este caso se avisará al destinatario de que tiene un envío a su disposición mediante SMS/ email/APP (aplicación de CityPaq):

* Código PW y PM, envío a CityPaq con plazo de 48 horas.

El envío permanecerá durante 120 horas en el dispositivo enviándole un recordatorio una vez transcurridas las primeras 48 horas; si el destinatario no recogiera el envío, este pasaría a disposición del destinatario en la oficina de referencia del dispositivo durante un plazo de 15 días. Esta modalidad de entrega no estará disponible con envíos con origen o destino Canarias, Ceuta, Melilla o Andorra, por motivos aduaneros. Las medidas máximas por envío para esta modalidad serán 60 x 49 x 40 cm. Esta modalidad solo estará disponible para su contratación para los clientes con contrato. Para los envíos con destino Portugal solo estarán disponibles las modalidades de entrega en domicilio.

Además este producto está ligado a otros servicios, tales como:

a) **Expediciones:** Servicio opcional para clientes con contrato en la modalidad de **Entrega en Oficina y Domicilio**. Este valor añadido permite agrupar un máximo de 10 bultos, siempre que los bultos tengan el mismo remitente y destinatario. El peso máximo por expedición es de 300 kg de peso real y de 600 de peso volumétrico. No disponible en envíos con destino Portugal.

b) **Logística inversa:** el cliente asumirá el pago de los envíos depositados en las oficinas de Correos con cargo a su contrato. Este servicio solo estará disponible para su contratación para clientes con contrato. Adicionalmente se habilitará la admisión de estos envíos en los terminales CityPaq, siempre que el destinatario del envío haya autorizado este tipo de admisión. Los envíos

se entregarán en la dirección designada por el cliente. Asimismo se llevarán a cabo en terminales CityPaq.

Las Tarifas para 2018 recogieron en relación con este proceso dos nuevos productos:

- **Paq Retorno:** para retorno de paquetería y, por tanto, sin necesidad de vincular el tracking de la devolución de un cliente del envío de la venta inicial.
- **Paq Retorno Premium:** para Logística Inversa, donde sí hay que asociar al tracking del envío de la venta que se realizó inicialmente.

Se pueden dar tres situaciones diferentes:

- **Código del envío empieza por LI.** Se prerregistra simultáneamente el envío de ida, así como el envío de una posible devolución (LI). Por lo tanto, la ida del envío se ha realizado con Correos a través de Paq Estándar o Paq Premium. **Siempre con prerregistro.**
- **Código de envío empieza por L3.** Cuando el envío de "Ida" se ha entregado por otro operador o habiendo sido trabajada la ida por Correos, la vuelta (retorno) se ha prerregistrado de forma independiente. **Siempre con prerregistro.**
- **Código de envío empieza por SN.** Cuando el envío de "Ida" se ha entregado por otro operador o habiendo sido trabajada la ida por Correos, la vuelta (retorno) se produce de forma independiente. **Siempre sin prerregistro.**

c) **Devoluciones a petición del remitente (DX):** un nuevo valor añadido al producto (detención por orden del remitente). Es un servicio para clientes con contrato que solicitan la devolución del paquete antes de finalizar el ciclo de entrega al destinatario. En estos casos se reetiqueta y se factura como otro nuevo paquete. Las etiquetas de devolución de estos envíos irán identificadas con el código de barras que comienza por DX.

Ámbito: Nacional, Andorra y Portugal peninsular.

Las tarifas para el ejercicio de 2018 introdujeron lo siguiente:

Para fomentar la utilización de estos servicios a los clientes esporádicos se procede a simplificar la tarifa, unificando las tres primeras zonas tarifarias en una única peninsular. Por el mismo motivo, el escalado de tarifas a partir de un kilogramo será de 5 en 5 kg.

Las tarifas para 2019 han establecido lo siguiente para clientes particulares:

- Para esta tipología de cliente no se podrá seleccionar la modalidad de entrega en City Paq.
- Se han establecido las siguientes zonas:
 - * Z1, Z2 y Z3: Envíos intrapeninsulares o 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.

En cuanto a los clientes con contrato, las zonas establecidas en 2019 son las siguientes, pudiendo ser, en este caso, la entrega a domicilio, oficina o City paq:

- * Z1: Envíos con origen y destino dentro de la misma provincia.
- * Z2: Envíos a provincias limítrofes.
- * Z3: Envíos intrapeninsulares o Andorra.
- * Z4: Envíos a 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.

En la siguiente tabla especificamos los diferentes ámbitos según origen y destino.

DESTINO ORIGEN	Península	Andorra	Baleares	Ceuta	Melilla	Canarias	Portugal
Península	Z1, Z2, Z3	Z3	Z4	Z4	Z4	Z5	Z7
Andorra	Z3	Z1	Z4	Z4	Z4	Z5	Z7
Baleares	Z4	Z4	Z1	Z4	Z4	Z5	Z8
Ceuta	Z4	Z4	Z4	Z1	Z4	Z5	Z8
Melilla	Z4	Z4	Z4	Z4	Z1	Z5	Z8
Canarias	Z5	Z5	Z5	Z5	Z5	Z1, Z6	Z9

Plazo de entrega: como norma general, los plazos de entrega serán los que se describen en la siguiente tabla:

Destino Origen	Capitales Península	Resto Poblaciones Península	Andorra	Mallorca	Resto Islas Baleares	Ceuta	Melilla	Canarias	Portugal Peninsular
Capitales Península	24/48 h.	48 h.	48 h,	48 h.	48/72 h.	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	48/72 h.
Resto Poblaciones Península	24/48 h.	48 h.	48 h.	72 h,	3-4 días	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	48/72 h.
Andorra	24/48 h.	48 h.	24/48 h.	48/72 h,	3-4 días	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	48/72 h.
Mallorca	24/48 h.	48 h.	24/48 h.	24/48 h.	24/48 h.	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	48/72 h.
Resto Islas Baleares	24/48 h.	48/72 h.	24/48 h.	24/48 h.	24/48 h.	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	48/72 h.
Ceuta	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	24/48 h.	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)
Melilla	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	24/48 h.	3-4 días (*)	3-4 días (*)
Canarias	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)

(*) Estos plazos podrían verse incrementados por el tratamiento de las aduanas. Las devoluciones tendrán de plazo 24 horas más a las descritas en el cuadro anterior. La hora límite para determinar el cómputo de plazos serán las 16:00 horas, ya sea en el caso de depósito en las oficinas y/o unidades de admisión masiva, con turno tarde, o 14:30 horas en oficinas con horario solo de mañana. A partir de estos horarios, el plazo comprometido se incrementará en un día. Los plazos expresados en el cuadro anterior están comprometidos y ante incumplimiento de los mismos se procederá a la devolución de la tarifa abonada.

Las devoluciones de los envíos no entregados también tienen plazo garantizado (los plazos indicados incrementados en 24 horas). No se consideran hábiles los sábados, domingos y festivos locales o nacionales.

Peso/medidas: envío monobulto.

Peso del bulto:

- Peso real máximo hasta 30 kg.
- Peso volumétrico máximo de 60 kg. (El book no recoge cuál es el peso máximo).

Peso volumétrico:

- Para clientes sin contrato: para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen entre (167 kg/m^3). 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.
- Para clientes con contrato: peso volumétrico parametrizable. Por defecto el criterio será de 167 kg/m^3 y el gestor sólo podrá usar este o el de 200 kg/m^3 sin necesidad de escalar la oferta. Los criterios de peso/volumen disponibles son:
 - * 200 kg/m^3 (disponible sin escalado).
 - * 167 kg/m^3 (estándar por defecto).
 - * 143 kg/m^3 (requiere escalado).
 - * 125 kg/m^3 (requiere escalado).
 - * Sin volumétrico (requiere escalado).

Medidas:

- Máximas: caja L+A+A= 210cm, sin que la mayor exceda de 120 cm.
- Mínimas: caja 15x10 cm.
- Máximas: rollo o tubo: L= 120 cm, D= 30 cm.
- Mínimas: Las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 10 x 14,5 cm.

Para las modalidades de entrega en los dispositivos de CityPaq, las medidas máximas serán de 60 x 49 x 40 cm.

Como excepción, los Directores de oficina, teniendo en cuenta criterios de economía y oportunidad, podrán autorizar la admisión de Paq Premium que superen en menos del 10 % las medidas máximas establecidas.

Dimensión extra:

1. Para los productos Paq Premium con destino nacional o Portugal las dimensiones máximas permitidas actualmente a cada envío son:

- Una de las medidas no puede exceder de 120 cm.
- La suma total de ancho + largo + alto no puede exceder de 210 cm.

2. Para cada una de esas dimensiones máximas permitidas se han definido dos niveles de máximos permitidos que son:

- Máximo Estándar (la limitación actual).
- Máximo Extra (superior a la limitación actual).

Parámetros de 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

3. El superar las medidas estándar supondrá un sobre coste del envío en los porcentajes que explicamos en el siguiente cuadro:

Descripción	Sobre-Coste
Sin dimensión extra	0 %
Una dimensión extra por “Una de las medidas excede el máximo estándar”	35 %
Una dimensión extra por “Ancho + Largo + Alto excede del máximo estándar”	35 %
Dos dimensiones extra (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 kg. Peso volumétrico 14kg. Se le aplicaría la tarifa pactada para 14 kg + el 35 % de la misma. Por ejemplo si la tarifa para 14 kg 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 kg. Peso volumétrico 59 kg. Se le aplicaría la tarifa pactada para 59 kg + el 70 % de la misma. Por ejemplo, si la tarifa para 59 kg fuera 50 €, la cantidad por la que se facturaría sería $50 + 35 = 85$ €.

Acondicionamiento: los envíos serán presentados perfectamente etiquetados y prerregistrados en los sistemas de Correos. En admisión en oficinas los envíos se podrán etiquetar y registrar en el momento de su depósito.

Se admitirá mediante firma digital. Se mantiene el impreso de admisión M11A ante eventuales incidencias de la impresora.

Tal como se ha señalado, y se estudia más concretamente en el tema 7, el 30 de noviembre de 2016 se empezó a desplegar el proyecto de Digitalización de los Impresos de admisión a todas las oficinas de la Red (no solamente para este producto, sino para la práctica totalidad de los envíos registrados, tanto nacionales como internacionales), de tal forma que el cliente ya no presenta el

impreso de admisión confeccionado a mano, sino que el empleado graba en IRIS los datos completos.

En este proceso de digitalización, el cliente firma en la tableta y se almacena electrónicamente, retornando la copia del resguardo de imposición por email, si así lo desea el cliente.

Admisión de expediciones (con contrato): la admisión de los bultos que forman las expediciones es unitaria. Todos los envíos contienen el código de la expedición (16 dígitos) que los identifica y pueden llevar de forma adicional su propia identificación (23 dígitos).

Podrán circular para la modalidad de Entrega en oficina y domicilio, con un máximo de 10 bultos. Con un peso máximo por expedición de 300 kg de peso real y 600 kg de peso volumétrico. No disponible para envíos con destino Portugal.

Existen **dos tipos de expedición**, en función de cómo el cliente quiere que se realice la entrega:

- **Expedición de entrega completa:** el cliente señala en el prerregistro que la entrega del total de la expedición se debe de realizar en el mismo acto.
- **Expedición de entrega parcial:** cuando se autoriza que la entrega se lleve a cabo en varias veces.

En cuanto a los **valores añadidos de ese servicio**, señalar:

- * Reembolso (no se comercializa para las entregas parciales).
- * Seguro estándar.
- * Seguro a todo riesgo (no se comercializa para las entregas parciales).
- * Prueba de entrega electrónica.
- * Entrega exclusiva al destinatario.
- * Entrega en fecha determinada (solo para el producto Paq Premium).
- * Entrega en franja horaria (solo para el producto Paq Premium).

En el caso de que se den discrepancias en la admisión de este tipo de servicio, las oficinas elaborarán un Informe. En cuanto a las posibles discrepancias, pueden ser:

- Caso de que al admitir los bultos hubiera algún envío faltante, el cliente dispone de 3 días para depositarlo; de no ser así, la expedición se cursará con los bultos depositados.
- En caso de que se depositen a posterioridad, se genera una nueva expedición.

El cliente dispondrá de diferentes sistemas para generar sus envíos:

- **Oficina virtual:** aplicación web por medio de la que el cliente podrá generar toda la documentación necesaria para el envío, así como su etiqueta.
- **Etiqueta integrada y fichero de carga:** el cliente podrá generar su propia etiqueta y el fichero de carga para el prerregistro de envíos. Para poder utilizar este sistema, el cliente se tendrá que basaren los documentos del fichero único de carga de paquetería y en el de generación de etiquetas.
- **Web services:** el cliente dispondrá de un servicio web donde poder hacer las llamadas para prerregistrar los envíos y solicitar la etiqueta del envío.

Desde el punto de vista aduanero, debemos de tener en cuenta:

a) Paquetes con contenido comercial. Remitidos por empresas o autónomos, cualquiera que sea su importe con origen Península y Baleares y destinados a Canarias, Ceuta y Melilla, irán acompañados de la Declaración de Aduanas (DUA de exportación) y factura comercial por triplicado en cada envío; en la misma se debe hacer constar, entre otros, los datos fiscales del remitente y destinatario.

b) Paquetes sin contenido comercial. Cuando son remitidos por particulares a destinos nacionales (envíos entre Península y Baleares, Ceuta, Melilla e Islas Canarias), llevarán el impreso de declaración de valor CN22/CN23, en el que igualmente deberán figurar el NIF del remitente y del destinatario, de forma obligatoria. Cuando el remitente sea una empresa o autónomo, se acompaña de factura por triplicado.

Exclusiones: Correos no procederá a la admisión y curso de aquellos envíos que se presenten abiertos, sin embalar o insuficientemente protegidos, así como aquellos cuyo contenido pueda ser considerado como prohibido, de conformidad con la normativa que resulta de aplicación o cuyo transporte esté sometido a requisitos o disposiciones especiales y, en cumplimiento de dichos requisitos, el envío deba ser objeto de examen previo a su admisión, asumiendo el remitente las responsabilidades inherentes a su incumplimiento.

Obligaciones del cliente: el cliente garantiza que el contenido del envío es aceptable para su transporte por Correos, así como que el envío está correctamente identificado, direccionando (código postal incluido) y acondicionado, para poder efectuar un transporte seguro del mismo con un cuidado razonable en su manipulación, asumiendo directamente las responsabilidades que pudieran derivarse de su incumplimiento. Asimismo, es responsable de la correcta y exacta redacción, en cuanta documentación le corresponda cumplimentar, de los datos referidos al remitente, destinatario, servicios contratados y características del envío.

Inspección: Correos informa de que en los casos legalmente establecidos las autoridades competentes podrán abrir e inspeccionar un envío sin notificación previa al remitente. En cumplimiento del Programa Nacional de Seguridad para Aviación Civil, el remitente acepta que sus envíos puedan ser sometidos a inspección, retenidos o a otras medidas adicionales.

Condiciones del servicio: el servicio se prestará en todo el territorio nacional, Andorra y Portugal, de lunes a viernes, excluidos días festivos. A los efectos del cómputo del plazo de entrega, no se contabilizarán los sábados. Los envíos serán entregados en la dirección del destinatario facilitada por el remitente, si bien no necesariamente al destinatario designado personalmente, excepto en el caso de haber contratado el servicio adicional de entrega exclusiva al destinatario.

En aquellos casos en los que debido al peso, volumen o características del inmueble donde se haya de efectuar la entrega, esta no se pudiera realizar, se efectuará a puerta de calle o en la oficina que Correos tenga en destino, previo acuerdo con el destinatario. Correos, se reserva el derecho a modificar los horarios acordados para las entregas o recogidas, en función de sus propias necesidades organizativas.

Productos sustitutos:

- Paq 24.
- Paq Estándar.

A) Servicios adicionales/valores añadidos. Clientes Particulares

Los clientes particulares podrán solicitar los siguientes valores añadidos: Seguro a Todo Riesgo, Prueba de Entrega Electrónica, Reembolso.

- **Valor Declarado de paquetería:** cubre el valor del contenido declarado, hasta un máximo de 6.000 euros por envío. Previo pago del 1,50 % del valor declarado. Se cobrará un mínimo de 1,67 € por envío.
- **PEE 5.** Postales (Custodia 5 años). Prueba de Entrega Electrónica. Solo disponible para entrega en Domicilio y Oficina. Los envíos con destino Portugal no podrán contratar ese valor añadido.
- **Reembolso:** según el Book de Comercial, solo disponible la modalidad de ingreso en cuenta corriente. No obstante, en la práctica, la cantidad del reembolso podrá abonarse al remitente mediante:
 - a) OIC (Orden de ingreso en cuenta de la entidad bancaria elegida por el cliente).
 - b) En el domicilio.
 - c) En Oficina.
 - d) En apartados.

Este servicio tendrá aparejada una comisión que será devengada en el momento de la admisión. Importe máximo **1.000 €** (para envíos de Entrega en Domicilio) y **2.499 €** (para envíos de Entrega en Oficina). Solo disponible para entrega en Domicilio y Oficina. Los envíos con destino a Portugal no podrá n contratar ese valor añadido.

Recuerda que...

El actual Paq Premium se denominaba Paq 48, y el actual Paq Estándar se denominaba Paq 72 hasta mediados de 2017.

B) Valores añadidos para Clientes con Contrato

Los clientes con contrato podrán solicitar los siguientes valores añadidos: Seguro Estándar, Valor Declarado de Paquetería, Reembolso, Prueba de Entrega Electrónica, Entrega Exclusiva al Destinatario, Número de Intentos Parametrizables, Plazo de Permanencia en Lista, escaneo de documento y escaneo de validación, entrega en fecha determinada, entrega en franja horaria. Alertas SMS y correo electrónico, Gestión del DUA de exportación, gestión en la entrega (nivel 1 fácil, nivel 2 medio y nivel 3 complejo), entrega con recogida, Alertas SMS y correo electrónico, Gestión del DUA de exportación.

- **Seguro estándar.** Todos aquellos envíos que circulen bajo este producto llevarán incorporado un seguro que dé cobertura a potenciales incidencias como: extravíos, robos en reparto, mercancía dañada o potenciales faltas de contenido. Se facturará un importe pactado en función de los kilos tasados. Los envíos circularán con una única cobertura de seguro, no siendo acumulables. Este seguro es:
 - * Renunciable en contrato (ha de ser expresada dicha renuncia a la hora de la firma del acuerdo).
 - * Pactable mediante descuentos.
 - * El devengo de la prima de seguro se reflejará de forma explícita en la factura.

Este seguro conlleva una indemnización máxima de 15 €/kg, hasta un máximo de 500 € por envío. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esta cantidad.

- **Valor Declarado de Paquetería.** Se podrá asegurar un envío por un máximo de 6.000 €. Se cobrará sobre el valor asegurado el porcentaje del 1,5 %, con un mínimo de 1,50 €.
- **Seguro LCTTM.** En el caso de que el cliente renuncie expresamente al seguro estándar, sus envíos circularían bajo este seguro. El seguro LCTTM conlleva una indemnización de 1/3 del IPREM = 5,92 €/kg. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esta cantidad.
- **Autoseguro.** Prima fija por cada envío depositado, con el coste incluido en el envío.
- **Reembolso:** según el Book de Comercial, solo disponible la modalidad de ingreso en cuenta corriente. No obstante, en la práctica, la cantidad del reembolso podrá abonarse al remitente mediante:
 - a) OIC (Orden de ingreso en cuenta en la entidad elegida por el cliente).
 - b) En el domicilio.
 - c) En oficina.
 - d) En apartados.

Este servicio tendrá aparejada una comisión que será devengada en el momento de la admisión. Importe máximo **1.000 €** (para envíos de Entrega en Domicilio) y **2.499 €** (para envíos de Entrega en Oficina). Solo disponible para entrega en Domicilio y Oficina. Los envíos con destino a Portugal no podrá n contratar ese valor añadido.

- **PEE 5** (Custodia 5 años). Prueba de Entrega Electrónica. Solo disponible para entrega en domicilio y en Oficina. Los envíos con destino Portugal no podrán contratar ese valor añadido. Como valor añadido para servicios postales y de paquetería se articula en tres modalidades de tarifas, según plazo de custodia de la misma por Correos (5, 10 y 15 años), para clientes con contrato. Se denominan PEE 5 Postal, "PEE10 Postal"y"PEE15 Postal". Para clientes sin contrato (particulares está disponible "PEE5 Postal").

- **Entrega exclusiva al destinatario.** Solo disponible para entrega en domicilio y en Oficina. Los envíos con destino Portugal no podrán contratar ese valor añadido.

- **Número de intentos parametrizable.** Tercer Intento. Actualmente el número de intentos de entrega son dos y con este nuevo servicio, el cliente (con contrato) puede elegir uno o tres intentos de entrega del envío al destinatario.

- **Plazo de permanencia en lista.** Existen dos posibilidades:

a) Menor o igual a 14 días.

b) 16 o más días. Hasta 30.

- **Escaneo de Documento.** Solo disponible para entrega en Oficinas.

- **Escaneo con Validación.** Solo disponible para entrega en Oficinas.

Escaneo de documentos y Escaneo de Validación son dos servicios adicionales de Recogida de Firma y servicios de Paquetería, ofertados en Oficinas. Permiten o bien escanear documentos o escanear y validar la identidad del cliente.

Alertas SMS y correo electrónico: exclusivamente para clientes con contrato de paquetería empresarial.

Entrega en franja horaria: se garantiza un intento de entrega en la franja horaria que indique el remitente. Solo en la modalidad de entrega a domicilio. Únicamente se presta en capitales de

provincia y poblaciones que disponen de turno de reparto de tarde, realizándose el intento de entrega en la franja horaria indicada por el remitente.

Existen cuatro franjas horarias (desde las 9 horas a las 21 horas) para este servicio:

- a) 09:00 a 12:00.
- b) 12:00 a 15:00.
- c) 15:00a 18:00.
- d) 18:00 a 21:00.

Entrega en fecha determinada: el remitente del envío indica la fecha en la que se debe realizar la entrega del envío, siempre con un plazo mayor al garantizado. Solo en la modalidad de entrega en domicilio. El envío permanecerá en depósito hasta la fecha indicada por el mismo.

Operativa de prestación:

- Entrega bajo firma.
- En las modalidades de entrega a domicilio se realizarán dos intentos de entrega, con posibilidad de concertar un tercero.
- Tarifas sin suplementos por reexpedición para cualquier población del territorio nacional.
- Devolución urgente y gratuita de los envíos en el caso de no poder realizar la entrega.
- El destinatario de un Paq Premium contrarreembolso puede abrir el envío antes de hacer efectivo su importe cuando se trate de paquetes depositados por empresas, en el momento de la entrega, cuando sean "contrarreembolso". El destinatario podrá examinar su contenido si existe autorización expresa del remitente en la cubierta del envío y siempre que esta característica figure en el correspondiente contrato.

Canales de comercialización:

- Red de oficinas.
- Red de ventas.
- Online.
- Entidades colaboradoras.

Garantías:

- Clientes de pago al contado:
 - * Por demora imputable a Correos, te devolvemos la tarifa abonada.
 - * Por pérdida o extravío, devolveremos la cantidad marcada por el seguro LCTTM (5,92 € por kg facturado) con un importe mínimo de 40 €.
 - * Sobre propagado postal exprés (hasta 350 g): 30 €.
- Clientes con contrato:
 - * Las indemnizaciones se fijarán en relación a las condiciones establecidas dentro del contrato.
 - * Seguro Estándar: 15 € por kg facturado con un máximo de 500 €.
 - * Seguro LCTTM: 1/3 del IPREM 5,92 € por kg facturado.

Sabías que...

El Paq Premium es la nueva marca del Postal Exprés Empresas tradicional de Correos. Se trata de un servicio para envío de paquetes y documentos, con y sin valor comercial. Su predecesor nació en 1981 y era una patente americana, la Exprés Mail Service, cuyos servicios todavía se prestan a través del EMS en el ámbito internacional.

3.1.1. Paq (48) Premium prepago

Correos comercializa los sobres prepagados Paq Premium (al igual que antes hacía con el servicio Postal Exprés). Se trata de un producto que permite la admisión, transporte, distribución y entrega de documentos y mercancías, con o sin valor comercial, en sobre prepago, en todo el territorio nacional.

Tiene seguimiento informatizado con posibilidad de consulta a través de los sistemas de seguimiento establecidos por Correos para el resto de productos registrados. Se encuentra disponible en dos tamaños:

- Hasta 350 gramos, con la garantía de indemnización de 30 € por pérdida o extravío. En caso de demora, devolución de la tarifa abonada.
- Hasta 1 kg; la garantía es la misma que para el Paq Premium (40 €). En caso de demora, devolución de la tarifa abonada.

Peso y dimensiones:

- Hasta 1 kg: 38 X 30 cm.
- Hasta 350 g: 38 X 30 cm.

Con una única tarifa plana por cada modelo de sobre con independencia de la zona geográfica del ámbito nacional a la que vaya destinado el envío.

Se comercializa en la Red de Oficinas, bien individualmente o en pack de 10 o 25 sobres prepagados.

3.1.2. Embalajes libre servicio Paq Premium (48)

Nuevos servicios incorporados a los Paq Premium con diversos nuevos embalajes, tanto sobres como cajas. Su color es azul y se comercializan en las oficinas de correos, como embalajes de libre servicio, con tarifa plana, con independencia de la zona geográfica (España o Portugal), sin tenerse en cuenta el peso, dado que es orientativo y viene predeterminado por su volumen, según el embalaje elegido:

Cajas:

- * Caja mediana: 390 x 280 x 190 mm (3,5 kg).
- * Caja grande: 500 x 300 x 300 mm (7,5 kg).

Sobres acolchados:

- * Pequeño: 184 x 261 mm (110 g).
- * Grande: 310 x 410 mm (210 g).

Sobres semirrígidos:

- * Pequeño: 184x261 mm(100g).
- * Grande: 310x410 mm (200 g).

Hay embalajes libre servicio, con las mismas características que las señaladas, además de para el Paq Premium (48), para el Paq Estándar (72), Paq 10 y Paq 24.

3.2. Paq Today

Es un producto que se creó en las tarifas de 2016 para clientes con contrato para entrega a domicilio, en oficina o en CityPaq. Se trata de paquetes con origen y destino dentro de la misma provincia. No obstante, las tarifas para 2018 abrieron la posibilidad a la comercialización del producto en algunas oficinas para particulares, limitado hasta 8 kilos y sin opción a agrupar en expediciones.

El nuevo servicio de paquetería más rápido del Grupo Correos, con recogida y entrega de envíos en **el mismo día**. (Recogida por la mañana y entrega por la tarde, el mismo día).

La entrega se realizará de 15:00a 21:00.

La hora límite de recogida/depósito de envíos:

The logo for 'Correos Paq Today' features the word 'Correos' in a blue, sans-serif font. Below it, 'Paq' is written in a larger, bold, blue font, and 'Today' is written in a bold, red font.

* Depósito en el centro logístico de Correos: 14:00.

* Recogida en tienda o en almacén del cliente: 13:00.

Con cobertura en todas las capitales de provincia y en un amplio número de grandes poblaciones del territorio nacional peninsular, Baleares y Canarias, para los envíos nacidos en la misma provincia de entrega.

Modalidad de distribución:

- Entrega en Domicilio: con 2 intentos de entrega y 15 días en oficina de referencia, en Lista.
- Entrega en Oficina Elegida: 15 días a disposición del destinatario, se le avisa mediante sms y/o email, con recordatorios a los 5 y 10 días.
- Entrega en Correos CityPaq.

Ámbito: ámbitos de Destino: Nacional.

Para este producto encontramos zona tarifaria: Z1. Envíos con origen y destino dentro de la misma provincia.

Plazo de entrega: el mismo día.

Peso/Medidas:

- Envío Monobulto: para Clientes con Contrato en la Modalidad de Entrega en Domicilio.
- Peso del Bulto:
 - * Peso real Máximo hasta 5 kg.
 - * Peso Volumétrico máximo de 8 kg.

Expediciones (para clientes con contrato) para la modalidad de entrega a domicilio y en oficina podrán circular expediciones con un máximo de 10 bultos. Con un peso máximo por expedición de 50 kg de peso real y 80 kg de peso volumétrico.

Peso Volumétrico: para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen entre (l³/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.

Medidas: máximas: 39 x 39 x 29 cm.



Acondicionamiento. Los envíos serán presentados perfectamente etiquetados y prerregistrados en los sistemas de Correos. En admisión en oficinas los envíos se podrán etiquetar y registrar en el momento de su depósito.

El cliente dispondrá de diferentes sistemas para generar sus envíos:

- **Etiqueta integrada y fichero de carga:** el cliente podrá generar su propia etiqueta y el fichero de carga para el prerregistro de envíos. Para poder utilizar este sistema el cliente se tendrá que basar en los documentos del fichero único de carga de paquetería y el de generación de etiquetas.
- **Web services:** el cliente dispondrá de un servicio Web donde poder hacer las llamadas para prerregistrar los envíos y solicitar la etiqueta del envío.
- **GECO:** herramienta de escritorio que permite la generación de toda la documentación necesaria para el envío como su etiqueta.

Productos sustitutivos:

- Paq 10.
- Paq 14.
- Paq 24.

Servicios adicionales / Valores añadidos para clientes sin contrato:

- Valor Declarado de paquetería.
- Reembolso.
- PEE.

Servicios adicionales/Valores añadidos para clientes con contrato:

- **EED:** Entrega Exclusiva al Destinatario.
- **Entrega en Franja Horaria:** se garantiza un intento de entrega en la franja horaria que indique el remitente. (Desde las 09:00 a las 21:00 horas).
- **Entrega en Fecha Determinada.**
- **Escaneo de Documentos.**
- **Escaneo de Validación.**

Escaneo de documentos y Escaneo de Validación son dos servicios adicionales de Recogida de Firma y servicios de Paquetería, ofertados en Oficinas. Permiten o bien escanear documentos o escanear y validar la identidad del cliente.

- **Entrega Parametrizable:** actualmente el número de intentos de entrega son dos y con este nuevo servicio, el cliente (con contrato) puede elegir uno o tres intentos de entrega del envío al destinatario
- **PEE 5 (Custodia 5 años):** Prueba de Entrega Electrónica. Como valor añadido para servicios postales y de paquetería se articula en tres modalidades de tarifas, según plazo de custodia de la misma por Correos (5,10 y 15 años), para clientes con contrato. Se denominan "PEE 5 Postal", "PEE10 Postal" y "PEE15 Postal". Para clientes sin contrato (particulares) está disponible "PEE 5 Postal".
- **Entrega con recogida.**
- **Plazo de permanencia en Lista:**
 - * Menor o igual a 14 días.
 - * 16 o más días. Hasta 30.
- **Reembolso:** importe máximo de 1.000 €, para envío de Entrega en Domicilio, y de 2.499 €, para envíos de Entrega en Oficina.
- **Recogida gratuita.**
- **Gestión de incidencias.**
- **Alertas SMS y correo electrónico.**
- **Seguro a todo riesgo:** con un importe máximo de 6.000 €.
- **Gestión de entrega o admisión** (nivel 1 fácil, nivel 2 medio, nivel 3 complejo).
- **Entrega con recogida.**

Modalidades de Seguro:

- **Seguro LCTTM.**

- **Seguro estándar:** todos aquellos envíos que circulen bajo este producto, llevarán incorporado un seguro que dé cobertura a potenciales incidencias como: extravíos, robos en reparto, mercancía dañada o potenciales faltas de contenido.

Se facturará un importe pactado en función de los kilos tasados. Los envíos circularán con una única cobertura de seguro, no siendo acumulables. Este seguro es:

- * Renunciable en contrato. (Ha de ser expresada dicha renuncia a la hora de la firma del acuerdo).
- * Pactable mediante descuentos.

El devengo de la prima de seguro, se reflejará de forma explícita en la factura.

Este seguro conlleva una indemnización máxima de 15 €/kg por kilo transportado. Hasta un máximo de 500 € por envío. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esta cantidad.

Valor Declarado de Paquetería: servicio adicional aplicable envío a envío y se calcula como un porcentaje del valor de la mercancía.

El seguro a todo riesgo conlleva una indemnización máximo de 6.000€ según cantidad asegurada. Abonando el 1,5 % sobre el valor asegurado, con un mínimo de 1,50 € por envío.

Operativa de prestación. Exclusivamente para clientes con Contrato de Paquetería Empresarial:

- Recogida hasta las 14:00 horas.
 - Entrega bajo firma por las USES¹, en turno tarde, de 15:00 a 21:00 horas.
- * En las modalidades de entrega a domicilio se realizarán dos intentos de entrega.
- * Tarifas sin suplementos por reexpedición para envíos con la misma modalidad de entrega y dentro de un mismo código postal.

Canales de comercialización:

- Red de Ventas.
- Entidades Colaboradoras.

3.3. Paq Ligero

Las tarifas para 2019 crean este producto monobulto hasta 2 kg, con entrega preferiblemente en buzón domiciliario.

Se han establecido las siguientes tarifas para **particulares**:

- Z1, Z2 y Z3: Envíos intrapeninsulares o Andorra.
- Z4: Baleares, Ceuta y Melilla.
- Z5: Canarias.
- Z6: Canarias ínter Islas.

Correos
Paq Ligero

Valores añadidos para particulares:

- Valor declarado de paquetería hasta 6.000 € por envío.
- PEE 5.
- Reembolso.

En cuanto a los **clientes con contrato**, las zonas establecidas son las siguientes:

- Z1: Envíos con origen y destino dentro de la misma provincia.
- Z2: Envíos a provincias limítrofes.
- Z3: Envíos intrapeninsulares o Andorra.
- Z4: Envíos a Baleares, Ceuta y Melilla.
- Z5: Canarias.
- Z6: Canarias ínter Islas.

Valores añadidos para clientes con contrato:

Los clientes con contrato podrán solicitar los siguientes valores añadidos: Seguro Estándar, Valor Declarado de Paquetería, Reembolso, Prueba de Entrega Electrónica, Entrega Exclusiva al Destinatario, Número de Intentos Parametrizables, Plazo de Permanencia en Lista, escaneo de

documento y escaneo de validación, entrega en franja horaria, fecha de entrega determinada, gestión en la entrega o admisión (nivel 1 fácil, nivel 2 medio y nivel 3 complejo), entrega con recogida, Alertas SMS y correo electrónico, Gestión del DUA de exportación.

3.4. Equipajes RENFE

Servicio creado para facilitar a los pasajeros de Larga Distancia y AVE, el transporte de sus equipajes, gracias al acuerdo entre Correos y RENFE "puerta a puerta".



El plazo de entrega, cuando los viajes se realicen entre las capitales de provincia con relaciones más frecuentes, será de un día, y para el resto de capitales y ciudades importantes, de 48 horas, alcanzando a algo más de 230 localidades. En el caso de otros municipios del territorio nacional peninsular, incluidos en ese nuevo servicio, está previsto un plazo de tres días. (Capitales: 24 horas / Ciudades importantes: 48 horas / Municipios: 72 horas).

Las oficinas de Correos serán los puntos de acceso y entrega de este nuevo servicio de equipajes puerta a puerta. Así, cuando los clientes compran un billete de Renfe tienen la opción de facturar su equipaje para que sea transportado a través de los servicios de Correos; al realizar la facturación se genera una transferencia, que es la que se necesita en la Oficina para realizar la admisión.

3.4.1. Oficina de admisión

Este tipo de envíos para las oficinas son envíos prerregistrados de admisión por referencia.

Pueden ser envíos:

- **Monobulto**
- **Multibulto**, hasta veintisiete envíos con una referencia.

El peso máximo por envío ha de ser 25 kilos, y en cuanto al volumétrico no es necesario realizarlo. El tamaño y forma de los envíos puede romper los esquemas a los que estamos acostumbrados pero no por ello han de rechazarse, es decir, puede ser: una maleta, unos skies, un carrito de bebe, una tabla de snow, una bicicleta, etc., pero sí deben estar bien embalados.

A la oficina pueden llegar los equipajes por dos vías:

- El mismo cliente se presenta en la oficina con el equipaje, para remitirlo a través de Correos una vez lo ha facturado en la web de RENFE al comprar su billete, debe portar una referencia, **sin esta referencia no se puede admitir.**
- Por el personal de distribución que haya recogido en el domicilio del cliente el equipaje y lo ha de traer con la etiqueta de Paq Premium o adjuntar al equipaje la referencia que se le generó al cliente en el momento de realizar la facturación, **sin esta referencia no se puede admitir.**

Modelo de Referencia:

Referencia expedición: **PC53Z4E001001**

Madrid >>> Córdoba

IDA - Tren AV 1234 - 12/03/2014 Salida: 17:21 Llegada: 00:52 Localizador del viaje: C53Z4E

Datos de recogida		Datos de entrega	
11/06/2014 - Mañana		14/06/2014 - Tarde	

Billete	Equipaje	Precio
7157400001556	1 equipaje normal	45,00 €
7157400001557	2 equipajes especiales	30,00 €
7157400001558	2 equipajes normales	37,00 €

Motáblico Total: **112,00 €** IVA (21%): 19,44 €

100 ESCAPADAS VENTA EXCLUSIVA AGENCIAS de VIAJE

Combinado Cercanías: Tu billete de tren de Alta Velocidad o Larga Distancia con Cercanías gratis incluido

3.4.2. Admisión

Situados en la pantalla inicial de admisión de envíos postales, se introduce la referencia en el campo "Código de envío":

Inicio > Admisión > Envíos Postales

Características del envío

Peso: gr

Ámbito: Península y Baleares

CP Destino: ESP

País: ESPAÑA

Selección: Urbano/Interurbano

Código de envío* (Solo para envíos pre-registrados)

Envíos compatibles: Ordinaria, Urgente, Certificada, Urg.Certificada, C.B.I, Voto por Correo

Envíos Postales
 Cartas Paquetes
Características del envío
 Peso: [] gr Modalidades Info. Envío
 At [] CI []
 País: ESP [] Asegurado []
 Selección Urbana/Interurbana
 Urbano Interurbano
Código de envío* [PRCL102] * (Solo para envíos pre-registrados)
Envíos compatibles
 Ordinaria Urgente Certificada Urg.Certificada
 C.I.I. Voto por Correo

Se pulsa intro y el sistema devuelve todos los datos del envío, si es un solo envío, o los números de todos los envíos si la expedición es multibulto:

MONOBULTO:

Envíos Postales
 Paq 48
Datos del destinatario y remitente
Características del envío
 Peso: 300 gr Peso Volumétrico
 CP Destino: 10200 Alto: 5 cm
 País: ESP Ancho: 26 cm
 ESPAÑA Largo: 10 cm
 Peso Vol.: 217 gr
Datos Cliente
 N° Contrato N° Cliente
 34001920 60009587 Fijar Cliente/Contrato
 Seguro estándar Entrega Exclusiva al Destinatario
 Seguro a todo riesgo Aviso de recibo e-AR PEE
 Referencia cliente No aporta Reembolso Fijar importe
 PRCL102
Importe **Franqueo inicial unitario**
 Precio base 0,00 Franqueo inicial 0,00 Falta franqueo 0,00
 Valores Añadidos 0,00 Total 0,00
 Aceptar Cancelar

Valores añadidos Datos del destinatario y remitente

Datos remitente

Nombre PRUEBA2 Apellidos C.P. 28932

Dirección CALLEGALICIA 65 9 9 9 9 Localidad MOSTOLES

Teléfono 678111000 OTROS

Nº Cta Fijar Email JOAQUIN.BECERRA.CARMC

Fijar Datos Remitente Búsqueda de Remitente

Datos destinatario

Nombre JESUS ANGEL Apellidos BORREGO SOLIS C.P. 10200

Dirección AVENIDA DEL AYUNTAMIENT Localidad TRUJILLO

Teléfono 927506038 OTROS 52824807V

Email JESUSANGELBORSOL@HOTMAIL.ES

Fijar Datos Destinatario Búsqueda de Destinatario

Otros Datos

Tipo de envío Observaciones Entrega Concertada

Fecha 01/01/2014

Franja 09:00 a 12:00

Aceptar **Cancelar**

A continuación se pulsa aceptar y aparece el mensaje de impresión de etiqueta que se coloca al envío cuidando de que quede perfectamente adherida y validación del M-11A, como en cualquier otra admisión.

MULTIBULTO:

Al haber introducido la referencia y pulsar intro, aparece una pantalla con todos los números de los envíos que forman la expedición:

Referencia Cliente Expedición RE02

Lista de paquetes asociados a la referencia

Código de envío	Estado
PK10060700001390110200H	PREADMITIDO
PK10060700001390110200L	PREADMITIDO
PK10060700001400110200B	PREADMITIDO
PK10060700001410110200N	PREADMITIDO

Total de envíos 4 Admitidos 0 Pre-admitidos 4

Cancelar

Clickeando en cada uno de los números aparece toda la información del envío como si de una admisión monobulto se tratara, se acepta y se imprime la etiqueta que se coloca al envío cuidando de que quede perfectamente adherida y se valida el M-11A. La aplicación vuelve a la pantalla en la que aparecen todos los envíos que forman la expedición, se siguen admitiendo hasta finalizar todos.

Puede ocurrir que alguno de los bultos incluidos en la referencia no lo traigan, no importa, se realiza la admisión de los que tengamos y el que falte puede ser admitido en otro momento siempre que nos aporten la referencia.

Cada etiqueta que se genere se pega en cada uno de los equipajes y la copia del M-11A se reserva en la oficina para archivar con el resto de la documentación de la serie 2 y el original se ha de entregar al cliente o al personal de distribución para que lo entregue al cliente.

El cliente puede llevar junto a los equipajes que figuran en la referencia, algún otro bulto que desee enviar abonándolo en la oficina, este envío o envíos se admitirán por la modalidad que desee el cliente y con los requisitos habituales para el producto elegido.

3.4.3. Entrega en oficina

A la hora de la entrega en oficina no tiene ninguna característica diferenciadora puesto que llegará como Paq Premium, se introduce en el canal correspondiente y se pone a disposición del cliente.

1. 4. Paquetería Correos Express

Correos Express, filial del Grupo Correos, es una empresa especializada en transporte urgente de paquetería y, en concreto, en el transporte urgente de documentación y paquetería de expediciones multibulto.

Se trata de la máxima calidad, innovación tecnológica y atención al cliente, adaptándose a las necesidades del cliente, garantizando una solución a medida.

Tras la puesta en marcha del Grupo Empresarial de Correos y el aprovechamiento de las sinergias de grupo, algunas oficinas postales comercializan los productos estrella de la



empresa, perteneciente al Grupo, Correos Express. Se trata del [Paq 10](#), [Paq 14](#) y del [Paq 24](#), para clientes particulares y con contrato.

Estos productos no se comercializan en todas las poblaciones, por lo que antes de ofrecerlo 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.

Para que se cumpla el plazo comprometido en cada uno de los productos, deben haber sido admitidos antes de:

- Las 17 horas en oficinas que tengan turno de tarde (capitales de provincia y un determinado número de oficinas) o
- de las 14 horas en oficinas que tengan turno de mañana. Como hemos dicho, cada oficina debe saber cómo se cursan estos envíos.

En las Oficinas de Correos, para admitir este tipo de envíos se accede a la aplicación de Correos Express desde la página principal de IRIS haciendo la llamada a través de llamadas externas. Una vez en la aplicación, se puede elegir el país de destino: España o Portugal; a continuación se introducen código postal de destino, número de bultos, peso y peso volumétrico, y la aplicación devuelve el importe del envío según sea: [Paq 10](#), [14](#) o [24](#) (si se elige como destino Portugal, el único producto que se activa es el [Paq 24](#)) y una vez elegido el producto por el cliente se pasa a grabar los datos.

Se graban los datos de remitente y destinatario (en el campo teléfono del destinatario se puede introducir un número de teléfono fijo). Siempre se ha de grabar el teléfono de remitente y destinatario para poder solventar, sin perder fecha, cualquier incidencia en la entrega. Se pueden grabar cinco bultos por expedición, con un peso total de 100 kilos y peso unitario máximo 40; el peso no se captura de la Epelsa (balanza donde se colocan los productos para su peso; está conectada al sistema IRIS) automáticamente, ya que se trata de una aplicación externa a IRIS.

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 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.

Se pueden admitir envíos dirigidos a:

- **Apartados de Correos.** Para ello se marca esta opción en la aplicación y se introduce el número de apartado y código postal de destino y la aplicación devuelve la oficina en la que se encuentra el apartado.
- **Centro penitenciario.** Cuando los envíos lleven como dirección un Centro penitenciario, debe detallarse en el campo Observaciones la contraseña o clave y advertir al remitente que hay algunos centros penitenciarios que no admiten envíos; siempre debe grabarse el teléfono del remitente.

Atención: no se pueden admitir envíos dirigidos cuya dirección sea lista de correos.

Garantías: en caso de no cumplir con el horario de entrega (salvo causas ajenas a Correos Express), se reintegrará el 100 % de la tarifa abonada.

Curso. El curso de los envíos irá en función del horario de cada oficina:

- En las oficinas con turno de tarde, los envíos admitidos serán recogidos por empleados de Correos Express.
- En las oficinas de las capitales de provincia con turno mañana también recogerán los envíos los empleados de Correos Express, pero siempre antes de las 15 horas. No obstante si a esa hora no hubiera llegado el empleado de Correos Express, de forma extraordinaria se cursarían por la ruta provincial de Correos a fin de que los envíos no pierdan plazo de calidad.
- En el resto de oficinas con turno de mañana se cursarán a través de la ruta provincial de Correos.

Cuando el empleado de Correos Express haya recogido los envíos, se imprime la relación de envíos por duplicado, firmando una copia que se queda en la Oficina y la otra se la llevará junto con los envíos. Asimismo, en ese acto leerá con la PDA los envíos, a fin de comprobar que coinciden con las órdenes de recogida recibidas.

Aquellas oficinas que cursen sus envíos admitidos por la ruta provincial harán un despacho individualizado con este tipo de envíos, identificándolos perfectamente con la etiqueta exclusiva de Paq 10, Paq 14y Paq 24. Además imprimirán dos copias de la relación, adjuntando una al

despacho y la otra que deberá de ser firmada por el rutero de Correos, que quedará archivada en la oficina.

Los envíos, en función del tamaño, se contenerizarán en bandejas o se cursarán al descubierto. A estos últimos se les adhiere una etiqueta de Correos Express cerca de la dirección, a fin de ser localizados con facilidad en los Centros de Tratamiento y poderse diferenciar con el resto de envíos cuyo circuito se lleva a cabo en su totalidad dentro de Correos.

Aquellos envíos que se admitan a posteriori de la hora señalada para el plazo de calidad, quedarán en la Oficina para el día siguiente, habida cuenta que el compromiso de entrega ya es para el segundo día hábil, como así figura en las condiciones de prestación del servicio que aparecen en el resguardo que se entrega al cliente.

Devolución de Envíos. Caso de que un cliente desee devolver un envío, desde el menú principal se accede a la aplicación de Correos Express entrando en "Logística Inversa" e introduciendo el código identificador del envío. En ese caso se cargan todos los datos de remitente y destinatario, se graba el envío y se emite la etiqueta. La oficina no tiene que quedarse justificante de admisión.

Estos envíos no admiten servicios adicionales. Al admitirse se genera una orden de recogida en Correos Express para que el rutero pase a recogerlo por la oficina.

Los valores de Correos Express son:

- Transparencia:
 - * En el área privada de cliente se puede ver toda la información de logística que se recoge de manera totalmente transparente.
- Seguridad:
 - * Las instalaciones logísticas de Correos Express disponen de las últimas medidas tecnológicas de seguridad para la protección de la mercancía.
- Última tecnología:
 - * Todos los servicios y productos están soportados por las más modernas plataformas de apoyo informático y de tecnologías de la información mejorando la gestión.

Todo el proceso está implementado con un alto componente tecnológico, con sistemas de almacenamiento y clasificación automatizado y sistemas de movilidad que cubren desde la

preparación del pedido y gestión en nave de la expedición de transporte (sistemas de radiofrecuencia) hasta el servicio de reparto y entrega, donde los conductores van equipados con PDA con conectividad que informan en tiempo real de toda la información del servicio. Las PDA nos aportan inmediatez en la información y veracidad en la información, puesto que toda la información que transmite está geoposicionada y permite un seguimiento exhaustivo del servicio.

La normativa que se aplica a los productos (Paq 10, Paq 14 y Paq 24) prestados a través de las Oficinas de Correos tiene unas características especiales. Así, por ejemplo en IRIS se tiene la opción de que estos productos lleven, entre otros (entrega en sábado solo para algunos pueblos pagando un suplemento o confirmación de entrega por SMS, en este caso gratuito) y los servicios adicionales de Reembolso (hasta 2.499 €) o Seguro (hasta 3.000 €).

En cuanto a la información que ofrece el Book de productos de Comercial (del que se informa a continuación) o la página web de la propia empresa Correos Express, sería para clientes con contrato o para el servicio que da directamente a sus clientes.

Así pues, según el **Book de Comercial**, la normativa en estos productos es la siguiente.

A) Paq 10



Para los envíos de paquetería de máxima urgencia de nuestros clientes con entrega antes de las 10:00 del día siguiente a la recogida.

Disponible en capitales de provincia y en más de 500 poblaciones. Servicio disponible en una selección de Oficinas de Correos (operado por la red de Correos Express).

Ámbito:

Capitales de provincia y más de 500 poblaciones. Directorio de poblaciones de entrega a través de www.correosexpress.com

Plazo de entrega:

- Envíos con origen y destino dentro de la misma provincia antes de las 10 h del día hábil siguiente.
- Envíos a provincia limítrofes antes de las 10 h del día hábil siguiente.
- Envíos a Península antes de las 10 h del día hábil siguiente.

- Envíos a Islas Baleares antes de las 10 h del día hábil siguiente. Consulta según código postal (documentación).
- Envíos a Islas Canarias antes de las 10 h del día hábil siguiente. Consulta según código postal (documentación).
- 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 Paq 10 y Paq 24. A un precio fijo y con límite de peso el establecido para el producto.

Peso / Medidas:

Envío Multibulto.

- Peso máximo por bulto: 40 kg. Si el peso real es inferior al peso volumétrico será este último el que se utilice a efectos de facturación del servicio.
- Cubicajes:
 - * Destinos nacionales peninsulares (incluido ChronoPortugal) y europeos por carretera 200 kg/m³ según la siguiente fórmula: largo x ancho x alto (en centímetros)/5.000.
 - * Canarias, Ceuta, Melilla y destinos internacionales vía aérea 167 kg/m³ según la siguiente fórmula: largo x ancho x alto (en centímetros)/6.000.
 - * Destinos nacionales insulares, Baleares y Canarias marítimo 333 kg/m³.
- Medidas máximas:
 - * Envíos nacionales: largo + alto + ancho <2,4 m ninguna de estas tres medidas será superior a 1,2 m.
 - * Se establece un suplemento para todos aquellos bultos que superen las dimensiones o pesos máximos.

Acondicionamiento.

Productos sustitutivos:

- Paq 14.
- Paq 24.

Servicios adicionales / Valores añadidos:

- Entrega en sábados: servicio especial de entregas los sábados por la mañana. (En capitales de provincia).
- Portes Debidos: servicio que permite que el destinatario del pedido sea el que abone el envío.
- Reembolso: hasta 2.499 €.
- Notificación a través de SMS /E-MAIL: servicio de comunicación vía e-mail o sms de cualquier evento en el que se encuentre el envío.
- Seguro a todo riesgo: hasta 6.010,12 €, 1,5% del valor declarado.
- Seguro 7%: 7 % del coste de los portes con un mínimo de 1,30 € por envío. Seguro que le da derecho a una indemnización de 18,03 €/kg y hasta un límite máximo de 540,90 €/paquete y de 1.202,02 €/expedición. Este seguro es:
 - * Renunciable para clientes con contrato (ha de ser expresa dicha renuncia).
- Seguro LCTTM, en caso de que el cliente con contrato renunciase expresamente a la modalidad de seguro del 7 %.
- Seguro a todo riesgo: hasta 6.010,12 €, 1,5% del valor declarado.
- Localización inmediata del destinatario (LID).
- Gestión de incidencias.
- Entrega Pueblos: disponible en todos los productos nacionales. Consulte fichero de poblaciones exentas de suplemento a través de www.correosexpress.com.

Operativa de prestación:

- Entrega Bajo firma a primera hora del día hábil siguiente a la recogida.
- Recogida a domicilio.
- Diferentes sistemas para generar os envíos: Web, Software de escritorio, integración de ficheros, Web Service...

Canales de comercialización:

- Red de oficinas.
- Red de Ventas.

B) Paq 14

Para los envíos con entrega garantizada antes de las 14:00 al siguiente día laborable al de su admisión. Destino en todo el territorio peninsular (España y Portugal) y Baleares.



Incluye:

- Dos intentos de entrega.
- LID (Localización Inmediata del Destinatario en caso de ausencia).
- Gestión proactiva de incidencias.
- Seguro básico.
- Trazabilidad online.

Ámbito:

Cobertura en todo el territorio peninsular. Destinos insulares consultar plazos de entrega para este servicio a través de www.correosexpress.com

Plazo de entrega:

- Envíos con origen y destino dentro de la misma provincia antes de las 14 h del día hábil siguiente.

- Envíos a provincia limítrofes antes de las 14 h del día hábil siguiente.
- Envíos a Península antes de las 14 h del día hábil siguiente.
- Envíos a Islas Baleares antes de las 14 h del día hábil siguiente. Consulta según código postal.
- Envíos a Islas Canarias antes de las 14 h del día hábil siguiente. Consulta según código postal.
- 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 Paq 10 y Paq 24. A un precio fijo y con límite de peso el establecido para el producto.

Peso / Medidas:

Envío Multibulto.

- Peso máximo por bulto: 40 kg si el peso real es inferior al peso volumétrico será este último el que se utilice a efectos de facturación del servicio.
- Cubicajes:
 - * Destinos nacionales peninsulares por carretera 200 kg/ m^3 según la siguiente fórmula: largo x ancho x alto (en centímetros)/5.000.
 - * Canarias, Ceuta, Melilla y destinos vía aérea 167 kg/ m^3 según la siguiente fórmula: Largo x Ancho x Alto (en centímetros)/6.000.
 - * Destinos nacionales insulares, Baleares y Canarias marítimo 333 kg/ m^3 .
- Medidas máximas:
 - * Envíos nacionales: largo + alto + ancho <2,4 m ninguna de estas tres medidas será superior a 1,2 m.
 - * Se establece un suplemento para todos aquellos bultos que superen las dimensiones o pesos máximos.

Acondicionamiento.

Productos sustitutivos:

- Paq 10.
- Paq 24.

Servicios adicionales / Valores añadidos:

- Entrega en sábados: servicio especial de entregas los sábados por la mañana, (en capitales de provincia).
- Portes Debidos: servicio que permite que el destinatario del pedido sea el que abone el envío.
- Reembolso: hasta 3.000 €.
- Notificación a través de SMS /E-MAIL: servicio de comunicación vía e-mail o sms de cualquier evento en el que se encuentre el envío.
- Seguro a todo riesgo: hasta 6.010,12 €, 1,5 % del valor declarado.
- Seguro 7%: 7% del coste de los portes con un mínimo de 1,30 € por envío. Seguro que le da derecho a una indemnización de 18,03 €/kg y hasta un límite máximo de 540,90 €/paquete y de 1.202,02 €/expedición. Este seguro es:
 - * Renunciable para clientes con contrato (ha de ser expresa dicha renuncia).
- Seguro LCTTM, en caso de que el cliente con contrato renunciase expresamente a la modalidad de seguro del 7 %.
- Seguro a todo riesgo: hasta 6.010,12 €, 1,5 % del valor declarado.
- Localización inmediata del destinatario (LID).
- Gestión de incidencias.
- Entrega Pueblos: disponible en todos los productos nacionales. Consulte fichero de poblaciones exentas de suplemento a través de www.correosexpress.com.

Operativa de prestación:

- Entrega Bajo firma durante la mañana del día hábil siguiente a la recogida.
- Recogida a domicilio.
- Diferentes sistemas para generar los envíos: Web, Software de escritorio, integración de ficheros, Web Service...

Canales de comercialización:

- Red de oficinas.
- Red de Ventas.

C) Paq 24

Para los envíos de hoy para mañana con entrega garantizada en el siguiente día laborable al de su admisión.



Destino todo el territorio peninsular ([España y Portugal](#)). En Ceuta, Melilla, Andorra y Gibraltar al segundo día laborable.

Incluye:

- Dos intentos de entrega.
- LID (Localización Inmediata del Destinatario en caso de ausencia).
- Gestión proactiva de incidencias.
- Seguro básico.
- Trazabilidad online.

Ámbito:

Cobertura en todo el territorio Nacional, Andorra y Portugal.

Plazo de entrega:

- Envíos con origen y destino dentro de la misma provincia 24 h.
- Envíos a provincia limítrofes a 24 h.
- Envíos a Península, Andorra y Portugal en 24 h.
- Envíos a Islas Baleares en 24 h.
- Envíos a Islas Canarias en 24 h.
- 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 Paq 10 y Paq 24. A un precio fijo y con límite de peso el establecido para el producto.

Peso / Medidas:

Envío Multibulto.

- Peso máximo por bulto: 40 kg. si el peso real es inferior al peso volumétrico será este último el que se utilice a efectos de facturación del servicio.
- Cubicajes:
 - * Destinos nacionales peninsulares (incluido ChronoPortugal) y europeos por carretera 200 kg/m³ según la siguiente fórmula: largo x ancho x alto (en centímetros)/5.000.
 - * Canarias, Ceuta, Melilla y destinos internacionales vía aérea 167 kg/m³ según la siguiente fórmula: largo x ancho x alto (en centímetros)/6.000.
 - * Destinos nacionales insulares, Baleares y Canarias marítimo 333 kg/m³.
- Medidas máximas:
 - * Envíos nacionales: largo + alto + ancho <2,4m. Ninguna de estas tres medidas será superior a 1,2 m.
 - * Se establece un suplemento para todos aquellos bultos que superen las dimensiones o pesos máximos.

Acondicionamiento.

Productos sustitutivos:

- Paq14.
- Paq Premium.

Servicios adicionales / Valores añadidos:

- Entrega en Sábados: servicio especial de entregas los sábados por la mañana. (En capitales de provincia).
- Portes Debidos: servicio que permite que el destinatario del pedido sea el que abone el envío.
- Reembolso: hasta 3.000 €.
- Notificación a través de SMS/E-MAIL: servicio de comunicación vía e-mail o sms de cualquier evento en el que se encuentre el envío.
- ChronoScan: servicio de digitalización de albarán cliente con posibilidad de custodia o consulta física.
- Seguro a todo riesgo: hasta 6.010,12 €, 1,5% del valor declarado.
- Seguro 7%: 7% del coste de los portes con un mínimo de 1,30 € por envío. Seguro que le da derecho a una indemnización de 18,03 €/kg y hasta un límite máximo de 540,90 €/paquete y de 1.202,02 €/expedición. Este seguro es:
 - * Renunciable para clientes con contrato (ha de ser expresa dicha renuncia).
- Seguro LCTTM, en caso de que el cliente con contrato renunciase expresamente a la modalidad de seguro del 7 %.
- Seguro a todo riesgo: hasta 6.010,12 €, 1,5 % del valor declarado.
- Localización inmediata del destinatario (LID).
- Gestión de incidencias.
- Entrega con predicción de franja horaria (margen de 2 horas).
- Gestión aduanera.
- Entrega Pueblos: Disponible en todos los productos nacionales. Consulte fichero de poblaciones exentas de suplemento a través de www.correosexpress.com.

Operativa de prestación:

- Entrega Bajo firma durante el día hábil siguiente a la recogida.
- Recogida a domicilio.
- Diferentes sistemas para generar los envíos: Web, Software de escritorio, integración de ficheros, Web Service...

Canales de comercialización:

- Red de oficinas.
- Red de Ventas.

D) Paq 10 y Paq 24 nacionales Libre servicio. España y Portugal

Nuevos servicios incorporados a los Paq 10 y Paq 24 con diversos nuevos embalajes, tanto sobres como cajas. Sus colores para el Paq 10 rojo y para el Paq 24 blanco:

- Cajas:
 - * Caja mediana: 390 x 280 x 190 mm (3,5 kg).
 - * Caja grande: 500 x 300 x 300 mm (7,5 kg).
- Sobres acolchados:
 - * Pequeño: 184x261 mm (110 g).
 - * Grande: 310 x 410 mm (210 g).
- Sobres semirrígidos:
 - * Pequeño: 184x261 mm (100 g).
 - * Grande: 310 x 410 mm (200 g).

Se trata de embalajes libre de servicio con tarifa plana, independientemente de la zona geográfica a la que vayan dirigidos (**España o Portugal**), no siendo necesario rellenar datos de bultos ni peso del envío, puesto que ya se incluyen al elegir uno u otro embalaje. En cuanto a la urgencia, ya se habrá elegido asimismo al admitir un Paq 10 o un Paq 24.

E) Paq 10, Paq 14 y Paq 24 libre servicio. Ámbito internacional

Desde mayo de 2016 se comercializa la admisión de paquetería prestada por Correos Express, consistente en la admisión de Paq 10, Paq 14y Paq 24 en el ámbito internacional. Se trata de envíos con "embalajes libre de servicio", es decir, el cliente los compra en las Nuevas Oficinas y a posteriori se pueden admitir, tratándose de productos prepagados.

Se trata de un servicio urgente, de entrega puerta a puerta de documentos y paquetes con óptimos tiempos de tránsito, trazabilidad online y cobertura mundial.

En su admisión, en primer lugar, se debe seleccionar el país de destino, dado que no se presta servicio con todos ellos y será la propia aplicación la que así nos lo señale. Asimismo, es necesario introducir el código postal y localidad de destino. Se abona una tarifa plana en función del embalaje y zona, con independencia del país concreto de destino. Se han creado dos zonas:

- **Zona A:**

- * **Europa (UE):** Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Reino Unido, Suecia.
- * **Europa (no UE):** Groenlandia, Monaco, Vaticano.
- * **Norteamérica:** Canadá, Estados Unidos, México, Puerto Rico.

- **Zona B:**

- * **Europa (UE):** Bulgaria, Croacia, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Hungría, Letonia, Lituania, Malta, Polonia, Rep. Checa, Rumania, Chipre.
- * **Europa (no UE):** Albania, Bielorrusia, Macedonia, Moldavia, Montenegro, Rusia, Serbia, Ucrania, Islandia, Liechtenstein, Noruega, Suiza.
- * **Sudamérica:** Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, Guatemala, Honduras, Panamá, Paraguay, Perú, Rep. Dominicana, Uruguay, Venezuela.
- * **Resto de países de América e Islas del Caribe.**
- * **Oriente:** Corea del Sur, Hong Kong, Japón, Tailandia, Taiwán, China, Filipinas, Australia, India.
- * **Resto de países de Oriente Medio y Asia.**

A continuación se deberá seleccionar el tipo de embalaje que vamos a utilizar, de entre los que se ofrecen:

- Sobre acolchado grande hasta 3 kg (270 x 360 mm).
- Caja de cartón pequeña hasta 5 kg (350 x 280 x 100 mm).
- Caja de cartón mediana hasta 10 kg (390 x 280 x 190 mm).
- Caja de cartón grande hasta 15 kg (500 x 300 x 300 mm).

El departamento de Sistemas de Correos Express, ha implementado la aplicación utilizada actualmente para la grabación de envíos nacionales de libre servicio, adaptándose al nuevo producto Paq Internacional.

The screenshot shows the 'Grabación de envíos' form on the Correos Express website. At the top, there are navigation icons for 'Grabación de envíos', 'Listado de envíos', 'Logística Inversa', and 'Peticiones'. The main heading is 'Grabación de envíos'. Below it, there is a note about office configuration and a 'Manual de usuarios' link. The form fields include: 'Destinatario' (Country: ESPAÑA, Postal/Localidad: 28001 MADRID), 'Datos del envío' (checked 'Con embalaje'), 'Embalajes' (radio buttons for 'Sobre semirigido pequeño', 'Sobre acolchado pequeño', 'Sobre semirigido grande', 'Sobre acolchado grande', 'Caja mediana', 'Caja grande'), 'Urgencia' (radio buttons for 'Paq 12:00', 'Paq 10 Libre Servicio' (Price with tax: 22,89 €), 'Paq 24 Libre Servicio' (Price with tax: 15,90 €)), and a 'Código promocional' field with an 'Aplicar' button.

Dado que se trata de envíos internacionales, será necesario grabar los datos correspondientes para el control aduanero:

- Si se trata de **Documentos**: se marcará la casilla correspondiente.
- **Envíos Comerciales**: necesario facilitar NIF de remitente y destinatario. Original de la factura más tres copias. Detalle del contenido.
- **Detalle del contenido** (mercancías con valor comercial): descripción de artículos, cantidad, peso y valor. Por triplicado con la firma del remitente.
- **Servicio adicional**: seguro hasta 3.000 €.

En el momento de la admisión, se debe generar la copia por triplicado (una copia para el cliente, Correos Express y Exportador), y deberán ser firmadas por el cliente:

- Resguardo de admisión.
- Declaración de valor, en su caso.

Grabación de envíos

Grabación de envíos

Este código debe utilizarse para expedir por Correos Express. No se puede utilizar para el cumplimiento de los requisitos de envío. Este código no tiene validez como código para envío.

Código de Cliente: 60000000 MADRID SUC 5 - 2828594

Destinatario
Dirección: ALMERIA
C. Postal: 12155 Localidad: Berlín EL COBISO POSTAL DECS TONOR LONGITUD 571111111

Datos del envío Con embalaje

Embalajes
 Sobre Caja pequeña Caja mediana Caja grande
Hasta 1KG Hasta 3KG Hasta 5KG Hasta 15KG

Urgencia
 Internacional Express
Libre Servicio
Precio Unitario: 3,300 €

Tiempo de tránsito: Península Lunes 14/01/2016

Código promocional

F) Paquetería comercializada directamente por la empresa Correos Express

Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. es una empresa perteneciente al Grupo Correos, dedicada al transporte urgente de documentos y paquetería, tanto a nivel nacional como internacional.

Actualmente, Correos Express ofrece en sus instalaciones y a través de sus medios y sus propios servicios, los siguientes productos de paquetería:

- España y Portugal:

- * Paq 10.
- * Paq 14.
- * Paq 24.
- * Paq empresa14.
- * E-Paq 24.
- * EquiPaq24.
- * Envíos a Baleares, Canarias (expres, aéreo y marítimo).

- Internacional:

- * Internacional Estándar.
- * Internacional Expres.

A) Paquetería Correos Express España y Portugal



EquiPaq 24



Paq 10



Paq 14



Paq 24



Paq Empresa 14



ePaq 24



Baleares Express



Canarias Express



Canarias Aéreo

1. Paq Empresa 14

De hoy para mañana, entrega puerta a puerta antes de las 14:00.



Servicio de entrega garantizada antes de las 14:00 del día siguiente laborable al de su admisión.

Destino todo el territorio nacional peninsular y misma Isla (Baleares e Islas Mayores Canarias). Solo transporte terrestre.

Para envíos con origen y destino Empresas.

Mismos precios Paq 14.

Incluye:

- **LID** (Localización Inmediata del Destinatario en caso de ausencia, a través de las PDAS), gestión proactiva de incidencias, seguro básico, trazabilidad online y dos intentos de entrega.
- **Recogida a Domicilio.** Recogida en el lugar indicado por el cliente. Solicitando la recogida en el área de cliente del sitio web correosexpress.com.
- **Seguimiento online.** Se lleva a cabo, desde la recogida hasta la entrega, en el área de cliente del sitio web correosexpress.com.
- **Seguro de mercancía.** Todos los envíos incluyen un seguro básico de la mercancía.

- **Gestión Proactiva de Incidencias.** La gestión de la incidencia comienza incluso antes de que el envío vuelva del reparto. Se inicia la localización del destinatario para concertar el segundo intento de entrega en el menor tiempo posible.
- **Segundo intento de entrega.** En caso de que el envío no se pueda entregar por ausencia del destinatario, se hace un segundo intento de entrega antes del plazo de vencimiento.

Servicios adicionales:

- Entrega exclusiva.
- Pagos contra reembolso.
- Retorno de albarán.
- Predicción de franja horaria.
- Entrega en sábado.
- Identificación por radiofrecuencia.
- Entrega plus.
- Firma digitalizada avanzada.
- Avisos vía SMS.

Peso y dimensiones:

- Peso máximo 40 kg por bulto.
- Medidas máximas 210 cm, sumando largo, alto y ancho (la medida más larga no debe exceder 120 cm).
- Cubicaje: en caso de que el peso real de tu envío sea inferior al peso volumétrico, se facturará aplicando una conversión de 167 kg/m^3 .

2. E-Paq 24 (empresas)

De hoy para mañana, entrega puerta a puerta al día siguiente.



Servicio de entrega garantizada en el día siguiente laborable al de su admisión.

Destino todo el territorio nacional peninsular.

Para envíos con destino a Particulares.

Predicción de Franja Horaria gratis.

Mismos precios Paq 24.

Incluye:

- **Predicción de Franja Horaria.**
- **LID** (Localización Inmediata del Destinatario en caso de ausencia, a través de las PDAS), gestión proactiva de incidencias, seguro básico, trazabilidad online y dos intentos de entrega.
- **Recogida a Domicilio.** Recogida en el lugar indicado por el cliente. Solicitando la recogida en el área de cliente del sitio web correosexpress.com.
- **Seguimiento online.** Se lleva a cabo, desde la recogida hasta la entrega, en el área de cliente del sitio web correosexpress.com.
- **Seguro de mercancía.** Todos los envíos incluyen un seguro básico de la mercancía.
- **Gestión Proactiva de Incidencias.** La gestión de la incidencia comienza incluso antes de que el envío vuelva del reparto. Se inicia la localización del destinatario para concertar el segundo intento de entrega en el menor tiempo posible.
- **Segundo intento de entrega.** En caso de que el envío no se pueda entregar por ausencia del destinatario, se hace un segundo intento de entrega antes del plazo de vencimiento.

Servicios adicionales:

- Entrega exclusiva.
- Pagos contra reembolso.
- Retorno de albarán.
- Predicción de franja horaria.
- Entrega en sábado.
- Identificación por radiofrecuencia.
- Entrega plus.
- Firma digitalizada avanzada.
- Avisos vía SMS.

Peso y dimensiones:

- Peso máximo 40 kg por bulto.
- Medidas máximas 210 cm, sumando largo, alto y ancho (la medida más larga no debe exceder 120 cm).
- Cubicaje: en caso de que el peso real de tu envío sea inferior al peso volumétrico, se facturará aplicando una conversión de 167 kg/m^3 .

3. EquiPaq 24



De hoy para mañana, entrega puerta a puerta.

Servicio urgente de entrega de maletas en el siguiente día laborable al de su admisión. (Baleares 48 h)

Destino todo el territorio nacional peninsular y Baleares.

Incluye:

- LID (Localización inmediata del destinatario en caso de ausencia).
- GPI (Gestión proactiva de incidencias).
- Seguro básico.
- Trazabilidad online.
- Dos intentos de entrega.
- Tarifa Plana por maleta.

Servicios adicionales:

- Entrega exclusiva.
- Pagos contra reembolso.
- Retorno de albarán.
- Predicción de franja horaria.
- Entrega en sábado.
- Identificación por radiofrecuencia.
- Entrega plus.
- Firma digitalizada avanzada.
- Avisos vía SMS.

Peso y dimensiones:

- Peso máximo 25 kg por maleta.

4. Envíos urgentes a Baleares



Definición del producto:

- Servicio de entrega urgente para envíos a Baleares.
- Ámbito: Islas Baleares.

Peso y dimensiones:

- Peso:
 - * Máximo por bulto: 40 kg.
 - * Cubicaje: en caso de que el peso real de tu envío sea inferior al peso volumétrico, se facturará aplicando una conversión de 167 kg/m^3 .
- Dimensiones máximas:
 - * 240 cm, sumando largo, alto y ancho sin que la mayor dimensión exceda de 120 cm.
 - * Se establece un suplemento para todos aquellos bultos que superen las dimensiones o peso máximo.
- Dimensiones mínimas: 10 x 15 cm.

Plazo de entrega:

- Entrega garantizada en los 2 días laborables siguientes a la admisión para Mallorca e Ibiza y en 3 días en el resto de Islas Baleares.

Servicios adicionales:

- Reembolso hasta 2.499 €. Comisión de reembolso: 4%, con un mínimo de 2,50 €. La forma de abono al remitente siempre será por cuenta corriente, por lo que es imprescindible grabar el número de cuenta de ingreso. El importe a cobrar al destinatario, como en todos los casos, se hará siempre en efectivo. La devolución del importe se efectuará una vez realizada la entrega en un plazo de entre 4 y 5 días laborables.

- Seguros (en el apartado garantías).
- Entrega Pueblos: disponible en todos los productos nacionales, con algunos suplementos dependiendo de la localidad.
- Confirmación al remitente (notificación a través de SMS -e-mail-) Servicio de comunicación vía e-mail o sms de cualquier situación en la que se encuentre el envío.
- Servicio de digitalización de albarán del cliente con posibilidad de custodia o consulta física.
- Portes debidos.

Elementos diferenciadores del producto

- Garantías:
 - * Seguro básico: LTM, incluido en el precio del envío. Cobertura 5,92 €/kg.
 - * Seguro plus: 8 % sobre portes con un mínimo de 3 €/envío, cobertura, valor de reposición hasta un máximo de 200 €/envío.
 - * Seguro opcional por valor declarado: 1,5 % sobre el valor declarado de la mercancía con un mínimo de 3 €, y una cobertura máxima de 3.000 €/envío.
- Incluye LID (Localización Inmediata del Destinatario en caso de ausencia), gestión proactiva de incidencias, seguro básico, trazabilidad online y dos intentos de entrega.
- Trazabilidad online a través de www.correosexpress.com



5. Canarias Express. Envíos urgentes a Canarias

Definición del producto:

- Servicio de entrega urgente para envíos a Canarias.
- Ámbito: Islas Canarias.

Peso y dimensiones:

- Peso:
 - * Máximo por bulto: 40 kg.

* Cubicaje: en caso de que el peso real de tu envío sea inferior al peso volumétrico, se facturará aplicando una conversión de 167 kg/m^3 .

- Dimensiones máximas:

* 240 cm, sumando largo, alto y ancho sin que la mayor dimensión exceda de 120 cm.

* Se establece un suplemento para todos aquellos bultos que superen las dimensiones o peso máximo.

- Dimensiones mínimas: 10 x 15 cm.

Plazo de entrega:

- Entrega garantizada en el siguiente día laborable al de su admisión en Gran Canaria y Tenerife y 2 días laborables en el resto de Islas Canarias.

Servicios adicionales:

- Reembolso hasta 2.499 €.

- Entrega Pueblos: disponible en todos los productos nacionales, con algunos suplementos dependiendo de la localidad.

- Confirmación al remitente (notificación a través de SMS -e-mail-) Servicio de comunicación vía e-mail o sms de cualquier situación en la que se encuentre el envío.

- Servicio de digitalización de albarán del cliente con posibilidad de custodia o consulta física.

- Portes debidos.

Elementos diferenciadores del producto:

- Garantías:

* Seguro básico: LTM, incluido en el precio del envío. Cobertura 5,92 €/kg.

* Seguro plus: 8 % sobre portes con un mínimo de 3 €/envío, cobertura, valor de reposición hasta un máximo de 200 €/envío.

* Seguro opcional por valor declarado: 1,5 % sobre el valor declarado de la mercancía con un mínimo de 3 €, y una cobertura máxima de 3.000 €/envío.

- Incluye LID (Localización Inmediata del Destinatario en caso de ausencia), gestión proactiva de incidencias, seguro básico, trazabilidad online y dos intentos de entrega.
- Trazabilidad online a través de www.correosexpress.com

6. Servicio Canarias Aéreo



Definición del producto:

- Servicio de entrega para envíos a Canarias con menor carácter de urgencia.
- Ámbito: Islas Canarias.

Peso y dimensiones:

- Peso:
 - Máximo por bulto: 40 kg.
 - Cubicaje: en caso de que el peso real de tu envío sea inferior al peso volumétrico, se facturará aplicando una conversión de 167 kg/m^3 .
 - Dimensiones Máximas:
 - * 240 cm, sumando largo, alto y ancho sin que la mayor dimensión exceda de 120 cm.
 - * Se establece un suplemento para todos aquellos bultos que superen las dimensiones o peso máximo.
 - Dimensiones mínimas: 10 x 15 cm.

Plazo de entrega:

- Entrega garantizada en los 2 días laborables siguientes al de su admisión en Gran Canaria y Tenerife y 3 días laborables en el resto de Islas Canarias.

Servicios adicionales:

- Reembolso hasta 2.499 €. Comisión de reembolso: 4 %, con un mínimo de 2,50 €. La forma de abono al remitente siempre será por cuenta corriente, por lo que es imprescindible grabar el número de cuenta de ingreso. El importe a cobrar al destinatario, como en todos los casos, se

hará siempre en efectivo. La devolución del importe se efectuará una vez realizada la entrega en un plazo de entre 4 y 5 días laborables.

- Seguros (en el apartado garantías).
- Entrega Pueblos: disponible en todos los productos nacionales, con algunos suplementos dependiendo de la localidad.
- Confirmación al remitente (notificación a través de SMS -e-mail-) Servicio de comunicación vía e-mail o sms de cualquier situación en la que se encuentre el envío.
- Servicio de digitalización de albarán del cliente con posibilidad de custodia o consulta física.
- Portes debidos.

Elementos diferenciadores del producto:

- Garantías:
 - * Seguro básico: LTM, incluido en el precio del envío. Cobertura 5,92 €/kg.
 - * Seguro plus: 8 % sobre portes con un mínimo de 3 €/envío, cobertura, valor de reposición hasta un máximo de 200 €/envío.
 - * Seguro opcional por valor declarado: 1,5 % sobre el valor declarado de la mercancía con un mínimo de 3 €, y una cobertura máxima de 3.000 €/envío.
- Incluye LID (Localización Inmediata del Destinatario en caso de ausencia), gestión proactiva de incidencias, seguro básico, trazabilidad online y dos intentos de entrega.
- Trazabilidad online a través de www.correosexpress.com

7. Canarias Marítimo



Definición del producto:

- Servicio de entrega económica y sin carácter de urgencia para envíos a Canarias.
- Ámbito: Islas Canarias.

Peso y dimensiones:

- Peso:
 - * Máximo por bulto: 40 kg.
 - * Cubicaje: en caso de que el peso real de tu envío sea inferior al peso volumétrico, se facturará aplicando una conversión de 167 kg/m³.
- Dimensiones máximas:
 - * 240 cm, sumando largo, alto y ancho sin que la mayor dimensión exceda de 120cm.
 - * Se establece un suplemento para todos aquellos bultos que superen las dimensiones o peso máximo.
- Dimensiones mínimas: 10 x 15 cm.

Plazo de entrega:

- Entrega entre 4 y 7 días siguientes al de su admisión.

Servicios adicionales:

- Reembolso hasta 2.499 €. Comisión de reembolso: 4 %, con un mínimo de 2,50 €. La forma de abono al remitente siempre será por cuenta corriente, por lo que es imprescindible grabar el número de cuenta de ingreso. El importe a cobrar al destinatario, como en todos los casos, se hará siempre en efectivo. La devolución del importe se efectuará una vez realizada la entrega en un plazo de entre 4 y 5 días laborables.
- Seguros (en el apartado garantías).
- Entrega Pueblos: disponible en todos los productos nacionales, con algunos suplementos dependiendo de la localidad.
- Confirmación al remitente (notificación a través de SMS -e-mail-) Servicio de comunicación vía e-mail o sms de cualquier situación en la que se encuentre el envío.
- Servicio de digitalización de albarán del cliente con posibilidad de custodia o consulta física.
- Portes debidos.

Elementos diferenciadores del producto:

- Garantías:
 - * Seguro básico: LTM, incluido en el precio del envío. Cobertura 5,92 €/kg.
 - * Seguro plus: 8 % sobre portes con un mínimo de 3 €/envío, cobertura, valor de reposición hasta un máximo de 200 €/envío.
 - * Seguro opcional por valor declarado: 1,5% sobre el valor declarado de la mercancía con un mínimo de 3 €, y una cobertura máxima de 3.000 €/envío.
- Incluye LID (Localización Inmediata del Destinatario en caso de ausencia), gestión proactiva de incidencias, seguro básico, trazabilidad online y dos intentos de entrega.
- Trazabilidad online a través de www.correosexpress.com

B) Paquetería Correos Express Internacional



1. Internacional Estándar

Definición del producto:

- Servicio económico diseñado para aquellos envíos de carácter menos urgente, con óptimos tiempos de tránsito (entrega ente 2 y 3 días en los principales países de la UE).
- Envío monobulto, trazabilidad online y seguro internacional incluido.
- Los envíos a países que no sean miembros de la Unión Europea deben ir acompañados de la factura original y cuatro copias, firmadas y selladas, redactadas en inglés o en el idioma oficial del país de destino.

Ámbito: con destino a 29 países (26 Unión Europea, Suiza, Noruega y Turquía).

Peso y dimensiones:

- Peso:
- * Máximo por bulto: 50 kg.

- Dimensiones máximas:
 - * $2 \times \text{alto} + 2 \times \text{ancho} + \text{largo} < 3 \text{ m.}$
 - * En caso de que el peso real sea inferior al peso volumétrico, se facturará aplicando una conversión de 167 kg/m^3 .
- Dimensiones mínimas: $10 \times 15 \text{ cm.}$

Elementos diferenciadores del producto:

- Garantías:
 - * Seguro opcional por valor declarado: $1,5 \%$ sobre el valor declarado de la mercancía con un mínimo de 3 € , y una cobertura máxima de 3.000 €/envío .
- Recogida y entrega a domicilio (puerta a puerta). Las recogidas se podrán realizar sin recargo, en un domicilio distinto al del cliente, si estas se hacen dentro del territorio nacional.
- Dos intentos de entrega.
- Comprobante de entrega digital en tiempo real.
- Trazabilidad online a través de www.correosexpress.com.
- Tracking por bulto.
- Notificación online de la solución de incidencias. Y gestión inmediata de las mismas.
- Innovador sistema de integración automática online de los sistemas del cliente y los de Correos Express vía Web Service y JMS.
- Flexibilidad, agilidad y adaptación en integración clientes.
- Grabación automática de envíos. Sistema autónomo de grabación y etiquetado de envíos (Alereti), para documentar y etiquetar cómodamente cada envío.
- Integración en la cadena logística del cliente, para cualquier tamaño o número de envíos, generando valor a través de www.correosexpress.com.

2. Internacional Express



Definición del producto:

- Servicio aéreo urgente de entrega puerta a puerta de documentos y paquetes en cualquier parte del mundo, con óptimos tiempos de tránsito (entrega entre 1 y 6 días según destino). Trazabilidad online y seguro estándar incluido.
- Los envíos a países que no sean miembros de la Unión Europea deben ir acompañados de la factura original y cuatro copias, firmadas y selladas, redactadas en inglés o en el idioma oficial del país de destino.
- Ámbito: (ver cuadro)*.

Peso y dimensiones:

- Peso:
 - * Peso máximo: 40 kg por bulto y 65 kg por expedición.
- Dimensiones máximas:
 - * $2 \times \text{alto} + 2 \times \text{ancho} + \text{largo} < 3 \text{ m}$, siendo el largo menor de 2 m.
 - * En caso de que el peso real sea inferior al peso volumétrico, se facturará aplicando una conversión de 167 kg/m^3 .
- Dimensiones mínimas: 10 x 15cm.

Elementos diferenciadores del producto:

- Garantías:
 - * Seguro opcional por valor declarado: 1,5 % sobre el valor declarado de la mercancía con un mínimo de 3 €, y una cobertura máxima de 3.000 €/envío.
- Recogida y entrega a domicilio (puerta a puerta). Las recogidas se podrán realizar sin recargo, en un domicilio distinto al del cliente, si estas se hacen dentro del territorio nacional.
- Dos intentos de entrega. Información de cualquier evento en tiempo real a través de PDA implantadas en toda la flota.

- Todos los envíos con un mínimo de 4 lecturas.
- Comprobante de entrega digital en tiempo real.
- Trazabilidad online a través de www.correosexpress.com.
- Tracking por bulto.
- Notificación online de la solución de incidencias. Y gestión inmediata de las mismas.
- Innovador sistema de integración automática online de los sistemas del cliente y los de Correos Express vía Web Service y JMS.
- Flexibilidad, agilidad y adaptación en integración de clientes.
- Grabación automática de envíos. Sistema autónomo de grabación y etiquetado de envíos (Alereti), para documentar y etiquetar cómodamente cada envío.
- Integración en la cadena logística del cliente, para cualquier tamaño o número de envíos, generando valor a través de www.correosexpress.com.

PAÍSES Y DÍAS DE TRÁNSITO DE INTERNACIONAL EXPRESS

DESTINO	Zona	Días	DESTINO	Zona	Días	DESTINO	Zona	Días	DESTINO	Zona	Días
ALBANIA	EU 2	3	DOMINICA	SA	2	JAPON	O1	3	PARAGUAY	SA	3
ALEMANIA	EU 1	1	ECUADOR	SA	3	JORDANIA	O2	2	PERU	SA	3
ANGOLA	A	4	EGIPTO	O1	2	KAZAKHSTAN	A	4	POLINESIA FRANCESA	A	4
ANGULLA	SA	2	EL SALVADOR	SA	2	KENYA	A	3	POLONIA	EU 2	1
ANTIGUA	SA	3	EMIRATOS ARABES U.	O2	2	KIRGIZISTAN	A	5	PUERTO RICO	NA	2
ANT. HOLANDESAS	SA	3	ERITREA	A	C	KUWAIT	O2	2	QATAR	O2	2
ARABIA SAUDI	O2	3	ESLOVAQUIA	EU 2	2	LAOS	O2	4	REINO UNIDO	EU 1	1
ARGELIA	A	3	ESLOVENIA	EU 2	3	LESOTO	A	3	REPUBLICA CHECA	EU 2	1
ARGENTINA	SA	2	ESTADOS UNIDOS	NA	2	LETONIA	EU 2	3	REP. DEMC.DEL CONGO	A	C
ARMENIA	A	2	ESTONIA	EU 2	2	LIBANO	O2	2	REP. DOMINICANA	SA	2
ARUBA	SA	2	ETIOPIA	A	5	LIBERIA	A	C	RUANDA	A	6
AUSTRALIA	O2	3	FIJI	A	5	LIECHTENSTEIN	EU 3	2	RUMANIA	EU 2	2
AUSTRIA	EU 1	1	FILIPINAS	O2	3	LITUANIA	EU 2	2	RUSIA	EU 2	2
AZERBYAN	A	6	FINLANDIA	EU 1	1	LUXEMBURGO	EU 1	1	SAIPAN, ISLAS MARIANAS	A	5
BAHAMAS	SA	2	FRANCIA	EU 1	1	MACAO	O2	4	SAMOA AMERICANA	A	4
BAHREIN	O2	3	GABON	A	3	MACEDONIA	EU 2	3	S. VICENTE Y GRANADINA	SA	2
BANGLADESH	O2	3	GAMBIA	A	5	MADAGASCAR	A	4	SANTA LUCIA	SA	2
BARBADOS	SA	2	GEORGIA	A	4	MALASIA	O1	2	SENEGAL	A	3
BELGICA	EU 1	1	GHANA	A	3	MALAWI	A	3	SERBIA	EU 2	2
BELIZE	SA	2	GRANADA	SA	2	MALDIVAS	O2	5	SEYCHELLES	A	4
BENIN	A	4	GRECIA	EU 1	1	MALI	A	2	SINGAPUR	O1	2
BERMUDA	SA	3	GROELANDIA	EU 1	C	MALTA	O1	3	SOMALIA	A	C
BIELORRUSIA	EU 2	4	GUADALUPE	SA	2	MARRUECOS	A	1	SRI LANKA	O2	3
BOLIVIA	SA	4	GUAM	A	3	MARTINICA	SA	2	SUECIA	EU 1	1
BOTSWANA	A	4	GUATEMALA	SA	2	MAURICIO	A	3	SUIZA	EU 3	1
BRASIL	SA	3	GUINEA	A	4	MAURITANIA	A	5	SURAFRICA	A	2
BRUNEI	O2	3	GUINEA BISSAU	A	C	MEXICO	NA	2	SURINAM	SA	6
BULGARIA	EU 2	3	GUINEA ECUATORIAL	A	C	MICRONESIA	A	5	SUAZILANDIA	A	4
BURKINA FASO	A	3	GUAYANA	SA	3	MOLDAVIA	EU 2	4	TAILANDIA	O1	2
BURUNDI	A	C	GUAYANA FRANCESA	SA	5	MONACO	EU 1	1	TAIWAN	O1	2
BUTAN	O2	4	HAITI	SA	3	MONGOLIA	O2	5	TANZANIA	A	4
CABO VERDE	A	4	HOLANDA	EU 1	1	MONTENEGRO	EU 2	2	TOGO	A	5
CAMBOYA	O2	3	HONDURAS	SA	3	MONTSERRAT	SA	3	TRINIDAD TOBAGO	SA	3
CAMERUN	A	3	HONG KONG	O1	2	MOZAMBIQUE	A	3	TUNEZ	A	2
CANADA	NA	2	HUNGRIA	EU 2	1	NAMIBIA	A	4	TURQUIA	O1	3
CHAD	A	4	INDIA	O2	3	NEPAL	O2	4	UCRANIA	EU 2	3
CHILE	SA	2	INDONESIA	O1	2	NICARAGUA	SA	3	UGANDA	A	4
CHINA	O2	2	IRLANDA	EU 1	1	NIGER	A	5	URUGUAY	SA	3
CHIPRE	O1	3	ISLA REUNION	A	3	NIGERIA	A	3	UZBEKISTAN	A	5
COLOMBIA	SA	3	ISLANDIA	EU 3	2	NORUEGA	EU 3	1	VANUATU	A	5
CONGO	A	C	ISLAS CAIMAN	SA	2	NUEVA CALEDONIA	A	5	VATICANO	EU 1	1
COREA DEL SUR	O1	3	ISLAS COOK	A	5	NUEVA ZELANDA	O2	3	VENEZUELA	SA	2
COSTA DE MARFIL	A	3	ISLAS MARSHALL	A	5	OMAN	O2	2	VIETNAM	O2	3
COSTA RICA	SA	2	ISLAS TURKS Y CAICOS	SA	2	PAKISTAN	O2	4	WALLIS Y FUTUNA	A	5
CROACIA	EU 2	3	IS. VIRGENES BRIT.	SA	3	PALAU	A	4	YEMEN	O2	5
CUBA	SA	3	ISRAEL	O2	2	PALESTINA	O2	C	ZAMBIA	A	3
DINAMARCA	EU 1	1	ITALIA	EU 1	1	PANAMA	SA	2	ZIMBAWE	A	3
DJIBUTI	A	4	JAMAICA	SA	2	PAPUA NUEVA GUINEA	A	5			

EU1: Europa 1. EU2: Europa 2. EU 3: Europa 3. NA: Norte América. SA: Sudamérica. O1: Oriente 1. O2: Oriente 2. A: África.

1. 5. Paquetería urgente internacional prestada en Oficinas de Correos

1. Paq Premium internacional/Postal Exprés Internacional/EMS



Las tarifas para 2018 sustituyeron el Postal Exprés Internacional, que tradicionalmente había prestado Correos, por el Paq Premium Internacional. No obstante, durante ese año convivieron ambos productos en la cartera de Correos para facilitar la transición de los clientes con contrato.

El EMS es un producto prestado voluntariamente por los países que así lo desean y fuera de la obligación de prestación del sistema UPU. El mejor plazo de entrega con la mejor cobertura mundial, todo ello gracias a la red EMS, compuesta por más de 190 países. Producto especialmente diseñado para distribuir envíos con y sin valor comercial, en los que el cliente necesite distribuir los envíos con carácter de urgencia, a cualquier destino internacional.

El EMS/Postal Exprés está especialmente diseñado para dar el más alto servicio posible a nuestros clientes, prestando el servicio en prácticamente la totalidad de los territorios de los países que lo admiten.

Los envíos se encaminarán por una red logística exclusiva y se entregaran bajo firma, lo que otorga a este producto un tratamiento y seguridad privilegiados.

Se trata de un producto que permite la admisión, transporte y distribución de documentos o mercancías con y sin valor comercial a la mayor parte de los países. Tiene seguimiento informatizado, con posibilidad de consulta en internet y por teléfono. El servicio se presta mediante acuerdo bilateral.

El servicio EMS constituye el más rápido de los servicios postales por medios físicos. Consiste en recolectar, transmitir y distribuir correspondencia, documentos o mercaderías en plazos muy cortos.

Dicho servicio se identifica, en la medida de lo posible, con el logotipo que figura a continuación, compuesto por los elementos siguientes:

- Un ala de color naranja.
- Las letras EMS en azul.
- Tres franjas horizontales de color naranja.

El logotipo puede ser completado con el nombre del servicio nacional.

A) Ficha del producto

Ámbito: Internacional (consultar intranet admisión internacional):

- **Zona A:** Europa cercana. (Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Gibraltar, Grecia, La Bailia de Guernsey, Irlanda, Isla de Jersey, Isla de Man, Islas Azores, Islas Malvinas, Luxemburgo, Madeira, Monaco, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, San Marino, Suecia, Suiza y Vaticano.
- **Zona B:** Países de Europa no incluidos en la zona A, Groenlandia, Islas Feroe, Argelia, Marruecos, Túnez y Turquía.
- **Zona C:** América.
- **Zona D:** Asia, Oriente Medio y Oceanía. Además, Libia, Sudán y Egipto.
- **Zona E:** Resto de África.

Plazo de entrega:

- Principales ciudades de Europa y EEUU: plazo medio 2 días hábiles (plazo promedio indicativo según origen/destino).
- Resto de destinos: según país.

Embalaje: en forma de sobre, caja o rollo que garantice la integridad del contenido.

Acondicionamiento / Admisión. Se admitirá mediante firma digital, digitalizándose el impreso de admisión. Se mantiene el impreso de admisión M11i ante eventuales incidencias de la impresora.

El empleado de admisión debe seleccionar en IRIS el producto demandado por el cliente, en este caso un EMS y el país de destino, para ver si se puede ofrecer el servicio.

Tal como se ha señalado y se estudia más concretamente en el tema 7, el 30 de noviembre de 2016 se empezó a desplegar el proyecto de Digitalización de los Impresos de admisión a todas las oficinas de la Red (no solamente para este producto, sino para la práctica totalidad de los envíos registrados, tanto nacionales como internacionales), de tal forma que el cliente ya no presenta el impreso de admisión confeccionado a mano, sino que el empleado graba en IRIS los datos completos.

Caso de que el cliente desee enviar un EMS con destino a alguno de los países pertenecientes a la red KAHALA, siempre se deberá grabar el código del país de forma correcta. Caso de que el cliente no lo conozca no se deberá admitir el envío.

Se recogerán los números de teléfono de remitente y destinatario.

Una vez dado de alta el envío en IRIS, en la etiqueta que genera el sistema vendrá incluido el número del envío, conteniendo los datos necesarios para el curso, entrega y seguimiento del mismo. Se adhiere al envío.

Para envíos con control aduanero se incorporará un sobre adhesivo en el que se cursará el albarán y la factura proforma. Para los países que no pertenecen a la Comunidad Económica Europea, adjuntar la declaración de aduanas (DUA). Se adjuntará también la factura o factura proforma.

Condiciones generales del servicio. Este producto se rige por las condiciones del EMS/Postal Exprés, de las cuales se ha de informar en el momento de la admisión. Dichas condiciones figuran en el reverso de los impresos multihoja en uso.

Peso y medidas:

- **Envío monobulto.** Peso del bulto:

- * Peso real máximo hasta 30 kg.
- * Peso volumétrico máximo de 50 kg.

- **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/m^3). Se procederá a verificar esta relación en el **peso** momento de la admisión, siguiendo la siguiente fórmula: largo x alto x ancho expresado en $\text{cm}/6.000$.

- **Medidas:**

- * Máximas: caja L+A+A= 200 cm, sin que la mayor exceda de 105 cm.
- * Mínimas: caja 14x9 cm.
- * Máximas: rollo o tubo: L = 100 cm, D = 15 cm.
- * Mínimas rollo: L + 2 veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.

Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta de 10 X 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo.

Opciones:

- Con contrato (recogida a domicilio).
- Sin contrato (depositados en oficina).

Servicios adicionales:

- Seguro opcional Postal Exprés: hasta 3.000 € para aquellos países que lo admitan, previo pago del 1 % del valor declarado, con un mínimo de 2,04 € por envío.
- Confirmación de la entrega vía internet o telefónica.
- Gestión DUA de exportación.

Tarifas y bonificaciones. Las establecidas para estos productos, con posibilidad de bonificación según acuerdos.

B) Formas de pago

Se aceptan las siguientes formas de pago:

- En el momento (sin contrato, pago en metálico, Tarjeta Más Cerca). Sistemas de franqueo:
 - * Sellos.
 - * Estampillas.
 - * Franqueo pagado en oficina.
 - * Máquina de franquear de la oficina.
- Franqueo electrónico en oficina virtual.
- Franqueo a máquina.
- Pago diferido de paquetería.

C) Elementos diferenciadores del producto

Garantías:

- **Por demora** imputable a Correos: devolución de la tarifa abonada.
- **Por pérdida:** devolución de la tarifa abonada más indemnización fija de 52,98 €.
- **Seguro opcional:** se indemniza por la cantidad declarada, previa indemnización por la pérdida del Paq Premium Internacional (hasta 3.000 €).

Gestión de DUA.

Transporte. Medios disponibles más rápidos. En el interior por la red exprés. Enlaces internacionales por avión.

Criterios de selección: rapidez, fiabilidad, precio. Garantía de llegada. Seguridad en el servicio.

Principales clientes: particulares. Profesionales. Pymes. Empresas Públicas. Sectores de: banca, comunicaciones, distribución, seguros, laboratorios, servicios ópticos, agencias de viajes.

Acondicionamiento: los envíos serán presentados perfectamente etiquetados y prerregistrados en los sistemas de Correos. En admisión en oficinas los envíos se podrán etiquetar y registrar en el momento de su depósito. El cliente dispondrá de diferentes sistemas para generar sus envíos:

- **GECO:** herramienta de escritorio que permite la generación de toda la documentación necesaria para el envío como su etiqueta.
- **Oficina virtual:** aplicación web por medio de la cual el cliente podrá generar toda la documentación necesaria para el envío, así como su etiqueta.
- **Etiqueta integrada y fichero de carga:** el cliente podrá generar su propia etiqueta y el fichero de carga para el prerregistro de envíos. Para poder utilizar este sistema el cliente se tendrá que basar en los documentos del fichero único de carga de paquetería y el de generación de etiquetas.
- **Web services:** el cliente dispondrá de un servicio web donde poder hacer las llamadas para prerregistrar los envíos y solicitar la etiqueta del envío.

Productos sustitutivos: paquete internacional light, carta certificada urgente internacional.

Operativa de prestación: entrega a domicilio, en mano y bajo firma.

Canales de comercialización:

- Red de oficinas.
- Red de ventas.
- Online.
- Entidades colaboradoras.



2. Paquete Internacional EPG (European Parcel Group)

Según la instrucción de tarifas correspondiente a 2013, queda sin efecto la prestación del producto Paquete Internacional (EPG), correspondiente a la asociación European Parcel Group. No obstante lo anterior, se seguirán distribuyendo todos aquellos envíos de importación que lleguen a España, atendiendo el servicio de devoluciones, con algunos países.

Puede contener cualquier producto o sustancia cuya circulación no esté prohibida, que teniendo o no carácter comercial, circule cerrado y con carácter registrado. Se presta para su entrega a domicilio en los países pertenecientes a la asociación EPG.

Tiene un plazo de entrega media de 48 horas. Con tratamiento prioritario e información sobre la entrega, recogida a domicilio, seguro incluido en el precio, para enviar hasta 30 kg de peso. Incluye seguimiento a través de la www.correos.es.

Las dimensiones son:

Máximas:

- Caja: largo + ancho + alto= 200 cm, sin que la máxima dimensión exceda de 105 cm.
- Tubo/rollo: 100 cm y diámetro de 15 cm.

Mínimas:

- Caja 14 x 9cm.
- Rollo $L + 2 D = 17$ cm sin que la mayor sea inferior a 10 cm.

A) Características del producto

- Información sobre el estado de la entrega del envío, a través de nuestra página web (www.correos.es).
- Entrega en plazos reducidos.
- Seguro incluido (hasta 450 DEG).
- Envíos de hasta 30 kg de peso.
- Generación online de la documentación.

El incumplimiento de determinadas cuestiones está sujeto a penalización:

- a) El retraso en la entrega.
- b) El retraso en informar de la situación del envío.
- c) La ausencia en la información.

Así, dicha penalización puede llegar hasta el 100 %.

Admisión. La prestación del servicio de admisión se concreta en envíos devolución; en este caso, entre determinados países pertenecientes a la Asociación, teniendo en cuenta:

- a) No se admitirán devoluciones desde Canarias, Ceuta o Melilla.
- b) La paquetería de devolución de un EPG empieza con los dígitos "CZ" más 9 dígitos, para terminar con "ES".

En cuanto a la **operativa** llevada a cabo en nuestras oficinas con el tratamiento de la paquetería de devolución:

- Circulará como si de un Paquete Internacional Prioritario se tratara, con prerregistro. En caso contrario no se admite.
- En cuanto al plazo máximo para la devolución desde el prerregistro, es de 30 días.
- La etiqueta que acompaña al envío debe mantenerse, nunca debe reetiquetarse, evitando que vayan dobladas o manchadas.

- El peso a cobrar al cliente será el que señala el sistema en el momento de la admisión.
- No se cobrará ningún importe al cliente.
- La admisión se lleva a cabo en la pantalla de envíos prerregistrados. Una vez se lee el código del envío se vuelca toda la información del mismo, teniéndose que verificar el peso y el contenido.
- Una vez señalados los campos de la pantalla, se valida el documento aportado por el cliente, que se entregará al cliente, no quedando copia en la oficina.
- Habida cuenta que no se cobra ningún importe, no subirá ninguna cantidad a bolsa.

3. Paq Internacional Light

Es el antiguo CUI, producto de entrega internacional de paquetes y documentos hasta 2 kg.

Una atributos esenciales como un plazo reducido de entrega y un precio competitivo. **Estos envíos no se pueden dirigir ni a Apartados Postales ni a Lista de Correos.** (posibilidad de cerrar condiciones económicas a nivel de país para clientes con contrato):



- Trazabilidad del envío hasta su entrega.
- Orientado a envíos de poco peso y bajo valor que no requieran la entrega con firma (no requiere la firma del destinatario).
- Al ser un producto de entrega sin firma no cuenta con garantía en caso de pérdida o extravío.

Ámbito:

- Internacional:

- * **Zona A:** Europa cercana: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Gibraltar, Grecia, Irlanda, Italia, Jersey Isla, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, Suecia, Suiza.

- * **Zona B:** Países de Europa no incluidos en la zona A, Norte del Magreb y Turquía. (Barbados, Chipre, Croacia, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Federación Rusa, Finlandia, Hungría, Islandia, Letonia, Lituania, Malta, Polonia, Serbia, Turquía).
- * **Zona C:** América. (Aruba, Barbados, Brasil, Canadá, México, Rep. Dominicana, USA).
- * **Zona D:** Asia, Oriente Medio y Oceanía. (Arabia Saudí, Australia, China, Corea del Sur, Hong Kong, Indonesia, Israel, Japón, Líbano, Malasia, Nueva Zelanda, Singapur, Tailandia).
- * **Zona E:** Resto de África. (Egipto, Sudáfrica y Suazilandia).

Plazos estimados por zonas:

- Principales destinos europeos: 3-5 días.
- Rusia: desde 9 días.
- Principales destinos en América: 5-8 días.
- Principales destinos en Asia: 6-8 días.
- China: desde 8 días.

Peso: 2 kg.

Medidas:

- Dimensiones máximas:
 - * Envíos monobulto.
 - * Sobre o Caja: Largo + alto + ancho = 90 cm sin que la mayor exceda de 60 cm.
 - * Rollo /Tubo: L+2D: 104 cm sin que la mayor exceda de 90 cm.
- Dimensiones mínimas:
 - * Sobre o caja: 15x10x1 cm.
 - * Rollo/tubo: Largo + dos veces el diámetro = 17cm., sin que la mayor dimensión sea inferior a 10cm.

Acondicionamiento:

Los envíos serán presentados perfectamente etiquetados y preregistrados en los sistemas de Correos. En admisión en oficinas los envíos se podrán etiquetar y registrar en el momento de su depósito.

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.

El cliente dispondrá de diferentes sistemas para generar sus envíos:

- **GECO:** herramienta de escritorio que permite la generación de toda la documentación necesaria para el envío como su etiqueta.
- **Oficina Virtual:** aplicación web por medio de la cual el cliente podrá generar toda la documentación necesaria para el envío como su etiqueta.
- **Etiqueta Integrada y Fichero de Carga:** el cliente podrá generar su propia etiqueta y el fichero de carga para el pre-registro de envíos. Para poder utilizar este sistema el cliente se tendrá que basar en los documentos del fichero único de carga de paquetería y el de generación de etiquetas.
- **Web Services:** el cliente dispondrá de un servicio Web donde poder hacer las llamadas para pre-registrar los envíos y solicitar la etiqueta del envío.

Productos sustitutivos:

- Paq Standard Internacional.
- Paquete Internacional Económico.
- Paq Premium Internacional.

Servicios adicionales / Valores añadidos:

- Recogida a domicilio (con contrato).
- DUA de Exportación a terceros países.

Operativa de prestación. Entrega a domicilio sin firma.

1. 6. Paquetería de empresa

1. Retorno de paquetería

Servicio que permite a cualquier empresa disponer de una solución para las mercancías que quiere recuperar de sus clientes. Solamente para clientes con contrato. La tarifa se fijará en función de las características del servicio demandadas por el cliente.



Dispone de dos modalidades:

- **Paq Retorno Premium (antes Logística Inversa):** para la devolución de sus mercancías siempre que exista un envío de ida y este haya circulado por Correos. Toda la información del envío va ligada a la del envío entrega a su cliente.
- **Paq Retorno:** para el retorno de los envíos con origen de un tercero para una empresa, teniendo el control total en cada momento.

Ámbitos de destino: nacional, España y Andorra. Se aplican las tarifas del Paq Estándar.

Plazo de entrega: como norma general, los plazos de entrega serán los que se describen en la siguiente tabla:

Destino Origen	Capitales Península	Resto Poblaciones	Andorra	Mallorca	Resto Islas Baleares	Ceuta	Melilla	Canarias
Capitales Península	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	2-4 días	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)
Resto Poblaciones Península	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	3-4 días	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)
Andorra	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	72 h.	3-4 días	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)
Mallorca	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)
Resto Islas Baleares	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)
Ceuta	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	48/72 h.	4-5 días (*)	4-5 días (*)
Melilla	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	48/72 h.	4-5 días (*)
Canarias	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	48/72 h.

(*) Estos plazos podrían verse incrementados por el tratamiento de las aduanas.

Las devoluciones tendrán de plazo 24 horas más a las descritas en el cuadro anterior.

Los plazos expresados en el cuadro anterior están comprometidos y ante incumplimiento de los mismos se procederá a la devolución de la tarifa abonada.

Peso/medidas: envío monobulto.

Peso del bulto:

- Peso real Máximo hasta 30 kg.
- Peso Volumétrico máximo de 40 kg.

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/m^3). 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.

Medidas:

- Máximas: Caja L + A + A = 210 cm., sin que la mayor exceda de 120cm.
- Mínimas: Caja 15 x 10 cm.
- Máximas: Rollo o Tubo: L = 120cm., D = 30cm.
- Mínimas: las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 10 x 14,5 cm.

Acondicionamiento: los envíos serán presentados perfectamente etiquetados y prerregistrados en los sistemas de Correos.

El cliente dispondrá de diferentes sistemas para generar sus envíos:

- **GECO:** herramienta de escritorio que permite la generación de toda la documentación necesaria para el envío como su etiqueta.
- **Oficina Virtual:** aplicación web por medio de la cual el cliente podrá generar toda la documentación necesaria para el envío como su etiqueta.
- **Etiqueta integrada y fichero de carga:** el cliente podrá generar su propia etiqueta y el fichero de carga para el prerregistro de envíos. Para poder utilizar este sistema el cliente se

tendrá que basar en los documentos del fichero único de carga de paquetería y en el de generación de etiquetas.

- **Web services:** el cliente dispondrá de un servicio web donde poder hacer las llamadas para prerregistrar los envíos y solicitar la etiqueta del envío.

Modalidades de seguro:

- **Seguro estándar:** todos aquellos envíos que circulen bajo este producto, llevarán incorporado un seguro que dé cobertura a potenciales incidencias como: extravíos, robos en reparto, mercancía dañada o potenciales faltas de contenido. Se facturará un importe pactado en función de los kilos tasados. Los envíos circularán con una única cobertura de seguro, no siendo acumulables. Este seguro es:

- * Renunciable en contrato. (Ha de ser expresada dicha renuncia a la hora de la firma del acuerdo).
- * Pactable mediante descuentos.
- * El devengo de la prima de seguro, se reflejará de forma explícita en la factura.

Este seguro conlleva una indemnización máxima de 15 €/kg transportado hasta un máximo de 500 € por envío. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esta cantidad.

- **Seguro LCTTM:** en el caso que el cliente renuncie expresamente al seguro estándar sus envíos circularían bajo este seguro. El seguro LCTTM conlleva una indemnización de 1/3 del IPREM = 5,92 €/kg; si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esta cantidad.

- **Valor Declarado de Paquetería:** los envíos del Paq Retorno y Paq Retorno Pre-mium pueden asegurarse por un importe máximo de 6.000 €.

Valores añadidos:

- Entrega con recogida (solo Paq Retorno Premium).
- Gestión en la admisión, (nivel 1 fácil, nivel 2 medio y nivel 3 complejo).
- Seguro.
- Reembolso.

Plazo de validez del código de envío configurable (solo 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.

Reembolso Paq Retorno Premium / Paq Retorno: Valor añadido de estos productos solo disponible para nuestros clientes con contrato. La empresa puede solicitar que al realizar el depósito del envío de Paq Retorno y Paq Retorno Premium en la oficina de Correos, se genere un pago por parte del particular (cliente de la empresa) que quiere realizar la devolución de una compra, para ingresarlo en su cuenta y por ejemplo, repercutir el coste del porte del envío. El importe máximo es de 1.000 €.

Operativa de prestación: se registrará por la operativa establecida para el Paq Premium o el Paq Estándar.

Canales de comercialización

- Red de Ventas.
- Online.

Recuerda que...

La Paquetería de Empresa, desde la entrada en vigor de las tarifas de 2017, tiene dos modalidades:

- Paquete Retorno Premium (antes Logística Inversa), para la devolución de sus mercancías siempre que exista un envío de ida y este haya circulado por Correos. Toda la información del envío va ligada a la del envío entrega a su cliente.
- Paquete Retorno, para el retorno de los envíos con origen de un tercero para una empresa, teniendo el control total en cada momento.

2. Entrega con recogida

Servicio que 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 que demande el cliente ([comprobación del contenido del envío devuelto](#), [chequeo de documentación](#), [recogida de firma](#), etc.). El cliente dará las instrucciones a seguir en cada operativa.



Es un **valor añadido del producto**: Paq Retorno Prrnium, con un envío de ida asociado de Paq Prrnium y Paq Estándar en sus diferentes modalidades de entrega (Domicilio, Oficina Elegida u Oficina de Referencia), por lo que siempre será obligatoria la recogida de un envío.

Este servicio permite al remitente de un envío elegir la opción de realizar una entrega al destinatario con recogida simultánea de otro envío a éste, o la realización de una gestión adicional en el proceso.

Este producto está disponible exclusivamente para Clientes con Contrato.

Ámbitos de 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 Ínter Islas.

En la siguiente tabla especificamos los diferentes ámbitos según origen y destino.

Destino Origen	Península	Andorra	Baleares	Ceuta	Melilla	Canarias
Península	Z1, Z2, Z3	Z3	Z4	Z4	Z4	Z5
Andorra	Z3	Z1	Z4	Z4	Z4	Z5
Baleares	Z4	Z4	Z1	Z4	Z4	Z5
Ceuta	Z4	Z4	Z4	Z1	Z4	Z5
Melilla	Z4	Z4	Z4	Z4	Z1	Z5
Canarias	Z5	Z5	Z5	Z5	Z5	Z1, Z6

Plazo de entrega: los plazos de entrega serán los específicos del producto que se utilice (Paq Prrnium, Paq Estándar y Paquete Retorno Premium/Logística inversa).

Peso/Medidas: envío monobulto.

Peso del Bulto:

- Peso real máximo hasta 30 kg.
- Peso volumétrico máximo de 60 kg.

Peso volumétrico: para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen entre $\{167 \text{ kg/m}^3\}$. 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.

Medidas:

- Máximas: Caja L+A+A= 210cm., sin que la mayor exceda de 120cm.
- Mínimas: Caja 15 x 10 cm.
- Máximas: Rollo o Tubo: L= 120 cm., D= 30 cm.
- Mínimas: Las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 10 x 14,5 cm.

Acondicionamiento: los envíos serán presentados perfectamente etiquetados y prerregistrados en los sistemas de Correos.

El cliente dispondrá de diferentes sistemas para generar sus envíos:

- **GECO:** herramienta de escritorio que permite la generación de toda la documentación necesaria para el envío como su etiqueta.
- **Oficina virtual:** aplicación Web por medio de la cual el cliente podrá generar toda la documentación necesaria para el envío como su etiqueta.
- **Etiqueta integrada y fichero de carga:** el cliente podrá generar su propia etiqueta y el fichero de carga para el prerregistro de envíos. Para poder utilizar este sistema el cliente se tendrá que basar en los documentos del fichero único de carga de paquetería y el de generación de etiquetas.
- **Web Services:** el cliente dispondrá de un servicio Web donde poder hacer las llamadas para prerregistrar los envíos y solicitar la etiqueta del envío.

Servicios adicionales/Valores añadidos:

- Gestiones adicionales a la entrega con recogida previa instrucción del cliente.
- Embalajes en modalidad de retorno.
- Recogida gratuita.
- Gestión de Incidencias.

Operativa de prestación: se regirá por la Operativa establecida para el Paq Premium o el Paq Estándar, y según la modalidad de entrega escogida (Oficina elegida, Oficina de referencia o domicilio).

El cliente especificará en el prerregistro las instrucciones que deberá de seguir el personal de Correos para la correcta ejecución del servicio.

Canales de comercialización: red de ventas.

3. City Paq

Según las Tarifas de 2018, los dispositivos de admisión y entrega autónoma de paquetes cambiaron el nombre de CorreosPaq a CityPaq, unificando las modalidades existentes de HomePaq y CityPaq en una sola: **CityPaq**.

En cuanto a las Tarifas para 2019, establecen que se abre el servicio para los envíos de Paq Premium y Paq Estándar con destino Canarias, permitiendo asimismo su entrega.

Nuestro nuevo y exclusivo servicio que consiste en una Red de Terminales Automatizados tanto en lugares públicos estratégicos como en las comunidades de vecinos. Con ello pueden tanto ciudadanos como empresas recibir y enviar paquetes, adaptándonos a sus necesidades y horarios (24/7).

Dispositivos privados: instalados en ubicaciones como pueden ser comunidades de vecinos y centros empresariales de acceso restringido, que posibilitan recibir tanto tus compras online como enviar paquetes a quien tú quieras.



Dispositivos públicos: instalados en lugares concurridos y públicos tales como gasolineras, centros comerciales, estaciones de metro, ferrocarril... desde los que podrás recibir todas tus compras online.

Buscamos fortalecernos como el Operador logístico con mayor capilaridad en el territorio español, complementando los puntos de entrega en nuestras Oficinas.

Disponibles para los productos:

- Paq Premium.
- Paq Estándar.

Las Tarifas para 2019 contemplan 4 zonas para cada uno de los dos productos:

- Zonas 1, 2 y 3: envíos Intra Peninsulares.
- Zona 4: envíos a Baleares.
- Zona 5: envíos a Canarias.
- Zona 6: Canarias interislas.

Ámbito. El objetivo de despliegue inicial comprende un total de 5.000 dispositivos instalados por toda la geografía española en 2017.

Comienzo de la comercialización del canal en clientes: Tiendas Asociadas.

Plazo de entrega.

Los plazos de entrega, tanto para la recogida o entrega de envíos en terminales CityPaq, computarán desde el momento del cierre del compartimento existente en el terminal.

Desde Correos se informará de que el envío ya está a disposición del cliente en el dispositivo elegido durante 120 horas (5 días), a contar desde el momento que te hayamos enviado el aviso por SMS y/o email.

Si el envío ha caducado se informará por SMS y notificación **push** que dispone de un plazo de 15 días para recogerlo en la Oficina de Referencia del dispositivo. Disponibles para los servicios de entrega Paq Premium y Paq Estándar.

Peso / Medidas.

Hay dos tipos de dispositivos en función de su tamaño:

A) Antiguos Modelos HomePaq

Son pequeños Boxes instalados en los lugares de paso comunes en Comunidades de Vecinos, con unas dimensiones totales de 1405 x 600 x 475 mm, un peso estimado de 85 kg y con 6 cajones contenedores. Con posibilidad de ampliar a 36 cajones mediante la instalación de cinco módulos de expansión adicionales.

- 2 Cajones "S": 100 x 240 x 400 mm.
- 2 Cajones "M": 100 x 490 x 400 mm.
- 1 Cajón "L": 200 x 490 x 400 mm.
- 1 Cajón "XL": 600 x 490 x 400 mm.

TIPO	MEDIDAS MAXIMAS	PESO VOLUMÉTRICO	PESO MÁXIMO
S	10x24x40 cm.	2kg	5 kg
M	10x49x40 cm.	4 kg	10kg
L	20x49x40cm.	7 kg	15kg
XL	60 x 49 x 40 cm.	20 kg	30 kg



B) CityPaq (Modelos de este mismo nombre, cuando se diferenciaban ambos modelos (Homepaq y Citypaq))

Se trata de máquinas de amplio tamaño modulables en funciones de las necesidades de servicio.

Servicio de Correos que consiste en una red de terminales automatizados de paquetería ubicados en enclaves públicos. Permite a los usuarios la recepción de paquetes de forma cómoda y segura durante el horario de acceso al punto de instalación.

Acuerdos firmados para la instalación de dispositivos con: Renfe de Madrid y Barcelona, Metro de Barcelona, gasolineras, grandes centros empresariales, etc.

Dimensiones:

Sus dimensiones serán siempre las apropiadas al espacio disponible.

Son grandes BOXES instalados en los lugares de paso en ubicaciones públicas: estaciones de transporte (metro, autobús, tren), así como en emplazamientos relevantes.

Dispositivo en módulos, tanto en tamaño como en distribución de huecos disponibles con cajones en tamaño: S, M, L y XL.

Diseño Interior

1.515mm / 68 cajones



3.505 mm / 82 cajones



Diseño Exterior

2675 mm / 55 cajones



3.665 mm / 56 cajones



Acondicionamiento:

- **Requerimientos:** se requiere de toma de luz, anclaje a la pared y conexión 3G/4G (también puede funcionar por conexión GPRS, menos recomendable).

El gasto de un dispositivo en modo stand by, en cuanto a luz se refiere, es similar al consumo de una bombilla habitual.

- Seguridad:

* El modelo pequeño está compuesto de una chapa de acero de 1,5 mm de espesor, cerrojos anti palanca y puertas de alta seguridad, pudiéndose anclar tanto a la pared como al zócalo. Además el acceso a los diferentes componentes electrónicos está protegido mediante una cerradura oculta, dotando de una mayor protección frente a actos vandálicos.

* En admisión y entrega, apertura mediante un sistema de lectura de código de barras o de introducción manual, impidiendo la apertura por otros medios.

En el caso de dispositivos de mayor tamaño se encuentran recubiertos de una capa de pintura anti grafiti ya que debido a su ubicación se encuentran expuestos en lugares públicos y espacios abiertos. Por último, se requiere la instalación de una base de hormigón la cual hace las funciones de soporte.

- **Acabados:**

Podemos encontrar amarillo para ambos modelos y madera oscura o madera clara para los dispositivos de menor tamaño.

Todos los terminales disponen de un lector de códigos de barras y qwerty (teclado). Además de una pantalla táctil con teclado numérico.

Operativa de prestación:

- **Registro:** mediante el registro se puede asociar el terminal CityPaq con el usuario, de tal forma que se facilite el proceso de uso incorporando sus datos en cada envío. Seguridad y comodidad de uso son dos elementos indispensables en todo proceso de envío y recepción de paquetería que se obtendrá, en este caso, a través del Registro.

Este proceso de registro en el sistema se realiza una única vez y permite ir editando los datos que puedan cambiar a lo largo del tiempo si fuese preciso.

El usuario, tanto si recibe su compra en el terminal, como si envía un paquete, puede tener control e información en tiempo real acerca de la situación del mismo.

Para ello, puede acceder a la página web de CityPaq (<http://www.citypaq.es>), o bien descargarse la versión móvil para Android o iOS.

En ambos casos, el usuario podrá consultar:

- * Estado en el que se encuentra el envío o la compra en cada momento.
- * Conocer cuándo la compra ha sido depositada en el Terminal Automático por parte del cartero.
- * Recibir SMS o e-mail con el código de apertura para la retirada del paquete.

* Recibir SMS o e-mail cuando se produce la retirada del paquete. (Para casos en los que se delega su recogida).

* En el envío de paquetes, conocer cuándo el paquete ha sido entregado al destinatario final.

- **Retirar un envío:** el destinatario recibe la alerta por SMS con un "Código CityPaq", código de barras que deberá pasar por el lector del dispositivo para que lo lea y se procederá a la apertura automática del cajón que contiene el paquete.

También se pueden introducir los dígitos del código de forma manual en el teclado.

Cuando se abre el cajón, el cliente retira el envío y el dispositivo se queda emitiendo un pitido y aparece en el visor la indicación de que se cierre la puerta. El dispositivo solo abrirá el compartimento donde está depositado el envío.

- **Realizar un envío:** para hacer uso de esta opción, el usuario tendrá que estar registrado, marcará la modalidad de "Enviar" seguirá las indicaciones que le haga Correos en la pasarela, seleccionará la tarifa a pagar en función de las dimensiones del envío.

Son 4 tamaños (S - M - L- XL) que se corresponden a 4 tarifas. Una vez hecho el pago online, Correos enviará el código por SMS/online al cliente. A partir de entonces, el cliente ya puede dirigirse a CityPaq con su código.

Cuando está situado delante del Paq, el usuario puede ver dos teclas en la pantalla; "Hacer un envío" o "Recibir",

1. Seleccionará la primera.
2. Pasará el código de barras por el lector de la pantalla o introducirá los dígitos del mismo de forma manual.
3. Se abrirá el compartimento correspondiente a la tarifa abonada previamente por el cliente, según las dimensiones del envío.
4. El cliente introduce el objeto, cierra la puerta, y automáticamente se envía un mensaje a Correos avisando de que debe recoger el envío.

Se pueden realizar las compras online en nuestras tiendas asociadas o en cualquier otro e-Commerce utilizando la dirección de compras online.

Tiendas asociadas -> En el caso de que realices tus compras en tiendas asociadas, por defecto aparece en primer lugar el terminal "principal", pero podrás seleccionar cualquier otro.

Puedes consultar las tiendas asociadas en el apartado **Tiendas** del menú.

Compras en cualquier otra tienda -> Desde la sección "Favoritos", pulsa sobre el icono de "Dirección de compras online"  y te aparecerá una dirección de este tipo:

Destinatario: ID +Nombre y Apellidos Dirección:
LONGARES 3, Local CORREOS
28022 MADRID
MADRID

El ID es un identificador de 8 caracteres alfabéticos que identifica a cada persona y el terminal donde quiere recibir sus compras. Por tanto, cada terminal tiene asignada una "dirección de compras online" diferente.

Canales de comercialización: Red de Ventas.

Ámbito. Península, Baleares y Canarias.

Esta nueva modalidad de admisión y entrega de los productos Paq Estándar y Paq Premium es un moderno terminal que se instalará en comunidades de vecinos para el envío y recepción de paquetería. Cuenta con cajones (donde se depositan los envíos) de diferentes medidas y tamaños.

La tarifa es distinta para los particulares según reciban paquetes o los envíen:

- Recibir:
 - * Cuota por registro para uso de CityPaq.
 - * Derecho de uso: 1 crédito por cada uso.
- Enviar:
 - * Cuota por registro para uso del CityPaq.
 - * Derecho de uso: 2 créditos por cada uso.
 - * Franqueo correspondiente por ámbito, con tarifa distinta según el producto (Paq Premium o Paq Estándar) y el tamaño del cajetín utilizado para incluir el envío.

Retirar un envío

El destinatario recibe la alerta (por SMS, correo electrónico o notificación push) indicándole el código numérico de apertura o bien el código de barras, permitiendo a la máquina la lectura del mismo directamente sobre el Smartphone de dicho usuario, procediendo a la apertura automática del cajón correspondiente que contiene el paquete.

En caso del no correcto funcionamiento del código de barras existe la posibilidad de introducir los dígitos del código de forma manual a través del teclado táctil visualizado en la pantalla.

Realizar un envío

Por motivos de seguridad únicamente se podrá utilizar en algunos dispositivos, realizando el envío mediante la opción "ENVIAR" siguiendo las indicaciones que le facilitará Correos en el check out de la web, seleccionado la celeridad (PAQ PREMIUM o PAQ ESTÁNDAR) así como la modalidad de entrega (Domicilio u Oficina de Correos), finalmente, indicará las dimensiones del envío mostrando la tarifa a pagar mediante PayPal o Tarjeta bancaria.

A continuación aparecerá un justificante de entrega indicando los datos del envío así como el código de apertura que permitirá al usuario depositar el paquete en la máquina.

Ahora con CityPaq, también puedes devolver tus compras. Selecciona el terminal donde depositarás el paquete a devolver y marca la opción "devolución de un envío" Introduce el código o referencia facilitado por la tienda donde compraste el artículo y selecciona el tamaño del paquete. Recibirás una notificación con un "código de apertura" para el terminal que has seleccionado. Acude a ese terminal: abre la puerta con tu "código de apertura" e introduce el paquete a devolver.

4. Devolución de Paquetería (Tarifas 2020). Clientes con contrato

Nacional. Se aplicarán las tarifas del Paq Estándar Nacional.

Internacional. Se aplicarán las tarifas del Paq Standard Internacional, salvo los destinos incluidos en las Zonas B2 y D2, que tendrán las mismas tarifas que las zonas B y D respectivamente, sin sobrecoste adicional. Para el Postal Exprés Internacional / Paquete Internacional Prioritario, se aplicarán las tarifas del Paq Premium Internacional o Paq Standard Internacional, según proceda.

1. 7. Servicios e-Commerce

El comercio electrónico se ha convertido en el principal impulsor del mercado de paquetería empresarial. Aunque el efecto de la recesión económica aún persiste en la evolución de este sector, las previsiones contemplan una recuperación de la actividad en los próximos años claramente vinculada a la generalización de las compras a través de Internet y, especialmente, de las transacciones transfronterizas. Así, el segmento de envíos B2C es el que está presentando una evolución más dinámica por el incremento de los compradores online. Este tipo de clientes requiere opciones de entrega más flexibles y convenientes. En el ámbito internacional se aprecia un aumento de la demanda de plazos de entrega más amplios, debido a que los clientes se orientan en mayor medida a servicios de precio inferior. En este contexto, Correos ha continuado adaptando su oferta de productos y servicios a las necesidades de las empresas y los particulares, incorporando nuevos valores como la entrega en día y en franja horaria determinados. Tal como hemos visto, Correos también ofrece nuevas soluciones específicas para atender las demandas del sector del comercio electrónico, como el servicio de logística inversa, que permite hacer la devolución de una compra realizada a través de Internet con total comodidad, depositando el artículo en cualquier oficina postal. Esta prestación facilita la efectividad de una de las fases más determinantes de la compra online, convirtiendo a la compañía en una extensión de la cadena de valor de cualquier tienda. Por su amplia cobertura y sus extensas infraestructuras, Correos cuenta con un gran potencial logístico que es un referente para las empresas de este mercado en crecimiento.

Tal como hemos visto a lo largo del tema, el Grupo Correos, además de la oferta tradicional en paquetería, ofrece una gama de productos especializada en servicios urgentes, con plazos inferiores a 24 horas, a través de tres servicios: **Paq 10 (con entrega antes de las 10:00 horas del día siguiente)**, **Paq 14 (antes de las 14:00 horas)** y **Paq 24 (en menos de 24 horas)**, prestados por la filial Correos Express, además de productos específicos para empresas. La cartera de paquetería se completa con los servicios de Correos, Paq Premium, con entrega en menos de 48 horas, y Paq Estándar, en menos de 72 horas. Todos ellos para dar solución al mercado que requiere el eCommerce.

Pero además de las soluciones de paquetería, Correos ofrece otro tipo de servicios, asimismo en el entorno del eCommerce, para dar solución a aquellos clientes que quieren disponer de una tienda online y vender productos en internet. Es el caso de Comandia, TMall Global y Correos Market.

1. Comandia

Ámbito. Nacional e Internacional. Para empresas con contrato que quieran disponer de una tienda online y vender sus productos en internet.

Operativa. Ponemos a tu disposición nuestros más de 15 años de experiencia en comercio electrónico para que llegues de forma rápida y segura a tu meta. ¡Crea tu tienda ahora!

Garantías. Contamos con la colaboración de grandes empresas para que este proyecto sea un gran éxito para tu empresa:

- **Google:** con Comandia tendrás todo tu catálogo integrado en Google Shopping. Mediante tu cuenta de Google Adword podrás publicar todo tu catálogo y podrás posicionar de forma eficiente tus productos en su buscador.
- **VISA:** integramos la modalidad de pago por tarjeta de crédito con VISA y MasterCard.
- **XQueue:** Comandia está integrado con XQueue para que puedas enviar *mailings* a tu base de clientes.
- **PayPal:** amplía las posibilidades de vender con la integración de PayPal.
- **OLS Logistics:** ¿quieres externalizar tu almacén? Con nuestro *partner* OLS Logistics te ofrecemos una solución eficaz, económica y escalable.
- **OnYouGo:** genera más tráfico con OnYouGo. Exportamos tu catálogo a OnYouGo gratis los primeros 90 días.
- **Trustly:** permite que tus clientes paguen mediante transferencia bancaria directa.

Las tarifas para el ejercicio de 2019 incluyen los siguientes servicios para clientes con contrato (ámbito España y Andorra):

1. Planes de tienda (Tarifas mensuales y anuales):

- **Free:** tienda online básica con un máximo de 10 productos activos.
- **Basic:** tienda online básica con un máximo de 200 productos activos y 1 dominio, paquetería nacional integral integrada.

- **Premium:** tienda online avanzada con ilimitados productos activos y 1 dominio, paquetería nacional e internacional integrada.

2. **Venta en Marketplace (Tarifas mensuales y anuales):**

- **Free:** un máximo de 5 productos publicados, 2 marketplace españoles.
- **Basic:** un máximo de 50 productos publicados en marketplace españoles. Paquetería nacional integrada.
- **Premium:** ¡limitados productos publicados en Marketplace nacionales e internacionales, paquetería nacional e internacional integrada.

3. **Creación de App (Tarifas anuales):**

- **Free:** creación de App. Publicación en el market de Correos.
- **Basic:** creación de App. Publicación en el market de Correos y Android.
- **Premium:** creación de App. Publicación en el market de Correos, Android e IOS.

4. **Planes Comandia Web (Tarifa mensual):**

- **Free:** Web no transaccional, un máximo de 1 hoja.
- **Basic:** Web no transaccional, número de páginas ilimitado.

5. **Planes Comandia Web (Tarifas anuales):**

- **Basic:** Web no transaccional, número de páginas ilimitado.

6. **Servicios Adicionales. Pago único:**

- **Comandia Design** (Bonos de notificaciones Push).
- **Crear App:** Paquete 1.000 notificaciones Push.
- **Crear App:** Paquete 5.000 notificaciones Push.
- **Crear App:** Paquete 25.000 notificaciones Push.

Productos Comandia:

Comandia se renueva y adapta su oferta a las nuevas necesidades de nuestros clientes.



Nuestra principal solución de comercio electrónico se renueva y estrena una nueva web más actual, sencilla y dinámica, donde nuestros clientes encuentren fácilmente la oferta de servicios más adecuada a sus necesidades de venta por Internet.

En línea con nuestro proceso de modernización y transformación digital, estrenamos un nuevo Comandia, en el que están disponibles todas las soluciones para que las empresas puedan **vender sus productos de forma fácil, segura y fiable por Internet**, además de estar integrado con la **red logística de Correos**.

Desde ahora, los clientes disponen del servicio ***Crea tu tienda online*** (antes *Comandia Shop*), en el que ofrecemos el diseño y puesta en marcha de negocios digitales, además de una solución de venta en *marketplaces*, ***Vende en marketplaces*** (hasta ahora *Comandia Shop*), la cual ofrece una herramienta que facilita la publicación y gestión de pedidos en más de 50 mercados digitales a nivel nacional e internacional.

Se ofrece asimismo un servicio de diseño y desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles, que hasta ahora era una solución independiente bajo el nombre de Correos App y que, a partir de este momento, recibe la denominación de ***Crea tuApp***.

Además se han simplificado los planes de tarifas, que se unifican en ***Free, BasicyPre-mium***. El plan Basic, cuya denominación se alinea con la terminología de los negocios en Internet, está enfocado para aquellos clientes que quieran vender en todo el territorio nacional, mientras que el Premium ofrece cobertura nacional e internacional.

Con este cambio, se pretende facilitar el acceso a las soluciones eCommerce de Correos para ayudará las empresas y autónomos a digitalizar y hacer crecer sus negocios, al mismo tiempo que nos adaptamos a las nuevas tendencias del mercado.

Para completar la oferta, recientemente se ha presentado **Crea tu Web**, plataforma que permite la creación de tu web totalmente personalizada, sin conocimientos técnicos.

A) Crea tu Tienda Online

Una plataforma digital muy intuitiva para que nuestros clientes creen su propia tienda online con plantillas personalizables y adaptadas a todos los dispositivos y vender tus productos sin necesidad de conocimientos técnicos.

- Crea tu tienda online con plantillas personalizables y adaptadas a todos los dispositivos.
- Optimización SEO para buscadores.
- Equipo de asesoramiento especializado.
- Formación gratuita: cursos online de comercio electrónico y webinars.
- Marketplaces: Ebay, Amazon y muchos más.

Ámbito

Nacional e Internacional.

Servicios adicionales / Valores añadidos

Servicio de puesta en marcha y creación de fichas de producto. Vender en Marketplaces. Crear App.

Operativa de prestación

Contratación online.

Para vender en Internet con Comandia: para crear tienda Online el cliente solo necesita elegir cómo empezar a hacerlo. Únicamente tiene que crear la tienda introduciendo el nombre de la tienda, una dirección de correo electrónico y una contraseña <https://www.comandia.com/tiendas-online>.

B) Vende en Marketplaces

La única herramienta capaz de publicar y gestionar los productos de tus clientes en marketplaces desde un único punto.

- Más de 50 plataformas de venta online: Ebay, Amazon. Tmall y muchos mas en una única herramienta.
- Posiciona tus productos: venta de productos en Internet tanto a nivel nacional como internacional.
- Gestiona tus pedidos: solución logística de paquetería nacional e internacional de Correos plenamente integrada. Simplifica la configuración y generación de etiquetas de los productos, gestión masiva de pedidos, la documentación aduanera y la solicitud de exportación según producto y atributos.

Ámbito

Nacional e Internacional.

Plazo de entrega

Online.

Servicios adicionales / Valores añadidos

Servicio de puesta en marcha y creación de fichas de producto. Vender en Marketplaces. Crear App.

Operativa de prestación

Contratación online.

Para vender en Internet con Comandia el cliente solo necesita elegir cómo empezar a hacerlo. A través de Comandia Express, para publicar sus productos en los principales *marketplaces* solo tiene que introducir el nombre de su negocio y una dirección de correo electrónico <https://marketplace.comandia.com>

C) Crea tu App

Crea tu App es una herramienta que permite crear tu App de tu negocio de manera sencilla y sin necesidad de conocimientos técnicos. Dirigido principalmente a Pymes.

Su configuración es modular por lo que el cliente decide qué módulos incluir y que contenido se va a mostrar. Todo ello sin necesidad de tener conocimientos informáticos.

El servicio consta de tres Planes diferentes. Una versión gratuita (Free), y dos modalidades de pago {Basic y Premium}.

Los clientes podrán tener una app de su negocio de forma fácil y simple, en unos sencillos pasos.

Para más info en: www.comandia.com/crear-app

Ámbito

Nacional.

Servicios adicionales / Valores añadidos

Servicio de puesta en marcha y creación de fichas de producto. Vender en Marketplaces.

Operativa de prestación

Contratación online. Para utilizar el servicio solamente es necesario registrarse en él y empezar a crear una App. Si el usuario desea contratar alguno de los Planes de Pago solamente tendrá que realizarlo a través de su Área de cliente para la App que elija.

Módulos con posibilidad de añadir a la app:

- **Módulo Ecommerce.** Crea tu tienda en la app, y si ya la tienes, conéctala.
- **Módulo Menú Restaurante.** Perfecto para subir los platos de tu menú y actualizarlo cada día.
- **Módulo Redes Sociales.** Podrás tener en la app todas las redes sociales en las que aparezca tu negocio.
- **Módulo de Formulario.** Te permite crear un formulario para conocer mejor los gustos y necesidades de tus clientes.

- **Módulo de Votación.** Y así conocerás la opinión de tus usuarios sobre cualquier tema que decidas.
- **Módulo Web.** Si dispones de página web podrás integrarla en tu app.
- **Notificaciones Push.** Podrás informar a tus usuarios de cualquier novedad las 24 h/día.
- **Módulo Analítica.** Mide el comportamiento de tus usuarios y su actividad una vez que descarguen tu app.

D) Crea tu Web

Plataforma que permite la creación de tu web totalmente personalizada, sin conocimientos técnicos. Solución eCommerce que permite a Pymes, autónomos y emprendedores crear su propia web para tener presencia en internet de forma sencilla sin tener conocimientos técnicos.

Ámbito

Venta de productos en Internet tanto a nivel nacional como internacional.

Productos sustitutivos Comandia.

Vende en Marketplaces

Servicios adicionales / Valores añadidos

Servicio de diseño y puesta en marcha:

- * Crear tu web con el servicio de puesta en marcha es aún más sencillo: un equipo de profesionales diseña y pone en marcha tu web.
- * Nuestro equipo de diseñadores profesionales te ayudará en el diseño y puesta en marcha de tu web creada con Comandia. Nuestro equipo te asesorará en base a las necesidades de tu público objetivo, realizando un diseño personalizado para tu negocio y dejando tu web lista para tener presencia en Internet.
- * Tendrás ayuda en todo momento con: el diseño, la usabilidad, las configuraciones de los diferentes módulos.

Argumentario de venta

Preguntas frecuentes

¿Por qué es importante tener una página web?

Tu página web es la cara visible de tu marca lo que permitirá que los usuarios te encuentren con facilidad en Internet.

La presencia en Internet y la notoriedad de tu empresa en el mundo online es tan importante como la imagen que transmitas de ella.

Tener la página web de tu negocio te permitirá alcanzar a tus clientes potenciales y posicionarte entre los principales motores de búsqueda, a través de contenido actualizado y de calidad.

Aplicaciones relacionadas

- Vender en Marketplace.
- Crear tu App.
- Vender en Tienda Online.

2. TMall Glogal

- Acuerdo de Correos con el Grupo Alibaba, que incluye la creación de una tienda online Correos para que las empresas españolas puedan vender sus productos dentro de la plataforma TMall Global, en el mercado chino.
- Correos ha lanzado este proyecto para involucrarse en la promoción de las exportaciones de productos españoles a China.
- Asesoramiento y adaptación de los productos para su entrada o crecimiento en el mercado chino.
- Acceso a una plataforma con más de 300 millones de usuarios activos.
- Entrega España-China en menos de 14 días con servicio EMS Postal Exprés / Paq Premium Internacional.
- Tarifas especiales de transporte asociadas a la solución.

Ámbito: empresas españolas o extranjeras con sede en España. Envío de productos a China.

Plazo de entrega: estimado de 14 días.

Peso / Medidas: los que corresponden al servicio EMS Postal Exprés Internacional / Paq Premium Internacional.

Acondicionamiento: el cliente tendrá acceso a una plataforma basada en Comandia Express desde la que podrá gestionar los pedidos, imprimir las etiquetas de envío y la documentación aduanera.

Se está desarrollando una solución para clientes que dispongan de Prestashop como plataforma de gestión de envíos y stocks.

Servicios adicionales / Valores añadidos: seguro opcional (hasta 3.000 €): 1 % del valor declarado (mínimo 2,04€ por envío).

Operativa de prestación:

- Recogidas fijas pactadas con el cliente (cliente con contrato).
- La entrega se realiza en el domicilio del destinatario.

Puesta en marcha:

- Publicación de productos en Tmall.hk.
- Adaptación de contenidos del cliente a la tienda online de Correos.
- Proceso de validación de la marca en TMall Global.
- Puesta a disposición de los productos a los consumidores chinos con un proyecto de riesgo bajo.
- Traducción de contenidos de productos y de marketing.
- Conversión a euros de los pagos.
- Actividades de promoción de productos y marcas exclusivas tanto en TMall como en redes sociales en China. Asesoramiento sobre el posicionamiento del tipo de producto y sus precios.
- Asesoramiento sobre el posicionamiento del tipo de producto y sus precios.

Atención al cliente: servicio de atención al cliente en chino.

Logística y transporte:

- Recogida en las instalaciones del cliente.
- Envíos mediante el servicio EMS.
- Integración tecnológica con el sistema de registro y etiquetado de Correos.
- Seguimiento internacional de los envíos y de la entrega en China.
- Asesoramiento para la gestión del retorno devoluciones y cambios de los consumidores desde China.
- Seguridad en los envíos.

Canales de comercialización:

- Red de Ventas.
- Online.
- Entidades Colaboradoras: se recomienda a los gestores contactar con asociaciones sectoriales de la zona, cámaras de comercio, consejos reguladores, con el objetivo de fomentar acuerdos de colaboración para la presentación del proyecto entre estas instituciones y Correos.

Recuerda que...

Con la solución e-Commerce de Correos podrás crear tu tienda online por tu cuenta o con la ayuda de un diseñador profesional, que dejará tu tienda lista para vender. Venta online al alcance de Pymes, autónomos y emprendedores. Todo ello en el ámbito Nacional, Internacional, Venta de productos en Internet tanto a nivel nacional como internacional.

3. Correos Market

Correos pone en marcha en la Plataforma Correos Market (en adelante “la Plataforma” o “Correos Market”) un mercado virtual (MarketPlace) que permitirá a los clientes ponerse en contacto a través de su intermediación con vendedores profesionales, también inscritos en la Plataforma con el fin de comprar los Productos que estos propongan, con un precio cerrado.



El servicio se constituye de un conjunto de herramientas que permiten a los Clientes comprar en la Plataforma y adquirir productos de diferentes Vendedores.

El cliente podrá comprar cualquier producto que esté puesto a la venta en esta Plataforma siempre y cuando se encuentre disponible y en stock.

Para poder realizar una compra de Productos en la Plataforma, el cliente tiene varias opciones:

- **Cliente no registrado:** El cliente podrá realizar la compra de productos sin necesidad de registrarse en la Plataforma a través del formulario y actuando como “Cliente no registrado”.
- **Cliente registrado:** El cliente podrá realizar la compra de productos registrándose en la Plataforma a través del formulario de registro proporcionado.

El cliente tendrá la opción de registrarse tanto al final del túnel de compra como en cualquier momento, sin necesidad de realizar una compra.

Tramitación de los Pedidos

Los Productos serán presentados y puestos a disposición del Cliente en la Plataforma con una descripción que informa al Cliente de las características esenciales del producto y su precio. Tanto la descripción como el precio señalados serán establecidos por los Vendedores bajo su única responsabilidad.

1. Los productos que se deseen adquirir deberán ser seleccionados y añadidos a la cesta de la compra, mediante clic sobre el icono correspondiente.
2. En la cesta de la compra se podrán añadir unidades del artículo o artículos seleccionados.

3. Una vez decidido los productos a comprar, el cliente pasará al siguiente paso para adquirirlos, bien como Cliente no registrado o como Cliente registrado.
4. Previamente a la inclusión de sus datos personales, habrá de haber leído y aceptado la cláusula relativa a datos de carácter personal y las condiciones de venta mediante la marcación de una casilla establecida al efecto.
5. A continuación, se solicitarán los datos personales que se incorporarán a nuestra base de datos con el objeto de poder procesar el pedido y de facilitar la entrega de la compra. Los datos personales deben indicarse con toda exactitud para evitar confusiones o incidencias en el envío del/los artículo/s adquiridos.
6. Una vez cumplimentada la hoja de pedido, deberá marcarse la casilla de aceptación de condiciones de venta y política de protección de datos, y deberá ser confirmado el pedido haciendo clic en "confirmar y pagar pedido".
7. Para los pagos con tarjeta de crédito o débito o paypal, el cargo se realizará online, es decir, en tiempo real, a través de la pasarela de pago de la entidad financiera correspondiente, una vez se haya comprobado que los datos comunicados son correctos. Confirmada la transacción, se remitirá un mensaje de correo electrónico (indicado anteriormente por el Cliente) en el plazo de 24 horas, donde se le informará de la disponibilidad o no del (de los) Producto (s) solicitado (s) y confirmar así el pedido realizado, que será cargado al Cliente según la forma de pago acordada en el momento de la compra. Si el pedido se confirma, vendrá informado en el email una descripción del pedido y el número de pedido que garantiza que la compra ha sido realizada correctamente. La no recepción de este mensaje puede deberse a algún problema transitorio de comunicaciones en la red o a algún error de escritura en la dirección de correo electrónico comunicada. En ambos casos, es aconsejable que el cliente contacte con market@correos.com.
8. En el caso de que el Cliente fuese Registrado, el pedido quedará guardado en su Área Privada, en la que podrá acceder con el Cliente y contraseña proporcionados en el registro. Si el Cliente no es registrado, con el email indicado en la compra del/los producto(s) se le enviará el número de pedido y seguimiento de sus envíos para tenerlos localizados.

CORREOS informará al Vendedor de la parte del pedido que le incumbe, ya que la Plataforma permite la compra de productos de varios Vendedores en un mismo pedido.

En caso de rechazo del pedido por parte del Vendedor, el Vendedor es el único responsable

El Vendedor se compromete a que el stock de productos puestos a disposición del Cliente en la Plataforma esté actualizado.

Los Productos comprados por el Cliente serán expedidos por el Vendedor utilizando la etiqueta de envío que procesará a través de su área de gestión privada.

Los clientes asimismo podrán realizar pedidos de diferentes Vendedores los cuales se agruparán en una única cesta de compra recibiendo información del estado de los distintos envíos asociados a dicha compra.

Evaluación de los Vendedores

CORREOS pone a disposición de los Clientes medios que les permiten evaluar los Vendedores y los Productos publicados por estos tras la confirmación de la recepción de los Productos solicitados.

La valoración se realiza siguiendo criterios de evaluación y por asignación de estrella(s) por los Clientes pudiendo puntuar de 0 a 5 estrellas. A este respecto, CORREOS no asegura ningún control de la valoración realizada por los Clientes; tan sólo la almacena en la Plataforma. Sin embargo, puede tener que eliminar sin previo aviso, toda valoración cuyo contenido le haya sido señalado como ilícito o no se ajuste a la moral, costumbre u orden público. Las evaluaciones dejadas por el Cliente, así como su pseudónimo, serán visibles para cualquier visitante de la Plataforma.

Precios y medios de pago

A. Los precios de los productos se mostrarán con IVA incluido. Previamente al inicio del procedimiento de compra del pedido, se indicará el precio final del pedido completo, incluidos los impuestos, los incrementos o descuentos que sean de aplicación en su oferta y los gastos adicionales que en su caso le sean repercutidos.

Los gastos de envío son gratuitos para el Cliente en cualquiera de sus pedidos, por lo que no se cobrarán este concepto, siendo su importe a la hora de realizar la compra de Productos cero euros.

La realización del pedido mediante la cumplimentación del formulario de compra, implica la conformidad con el precio ofertado y con las condiciones de venta vigentes en este concreto momento. Una vez formalizado el pedido, se entenderá perfeccionada la compra de pleno derecho, con todas las garantías legales que amparan al consumidor adquirente, y desde ese instante los precios y condiciones tendrán carácter contractual, y no podrán ser modificados sin el expreso acuerdo de ambos contratantes.

B. Los Clientes comprarán los Productos en la Plataforma pagando con tarjetas de débito o crédito o PayPal.

C. Téngase en cuenta que en ocasiones pueden ocurrir retrasos en el proceso de pagos y operaciones; lo que puede traducirse en retrasos de hasta sesenta (60) días hábiles en el cobro en su cuenta bancaria o en el cargo en su tarjeta de crédito o débito. El cargo que el Cliente verá en el extracto de su tarjeta aparecerá a nombre de Correos.

D. El cliente podrá solicitar factura a Correos, además de directamente al Vendedor, realizándolo a través de market@correos.com donde Correos tramitará dicha solicitud ante el Vendedor a los efectos de procurar la emisión de dicha factura por el Vendedor.

E. En caso de no ejecución del Pedido por parte del Vendedor por no encontrarse disponible el Producto contratado, el Cliente deberá ser informado de esta falta de disponibilidad y deberá poder recuperar sin ninguna demora indebida las sumas que haya abonado en virtud del mismo. La cantidad a recuperar será el importe del producto que no esté disponible en la Plataforma. En el caso de que el Cliente realice un pedido múltiple (varios productos) se le devolverá únicamente el importe del producto fuera de stock.

F. Debido a las prácticas bancarias habituales, una vez que haya realizado un pedido mediante tarjeta de crédito o débito y el pago haya sido autorizado, la entidad emisora de la tarjeta titularidad del Cliente retendrá el importe total del Pedido. Si el Pedido es rechazado posteriormente por el Vendedor o cancelado por cualquier otra razón, la entidad emisora de la tarjeta no realizará la transferencia para el pago del Pedido, y en su lugar liberará la cantidad correspondiente de nuevo en la cuenta del titular de la tarjeta. Esto puede durar entre 3 y 5 días hábiles (o más, dependiendo de la entidad emisora de su tarjeta). El Cliente acepta que ni Correos ni el Vendedor correspondiente son responsables de un posible retraso por parte de la entidad emisora de la tarjeta titularidad del Cliente en liberar el importe de su cuenta.

Servicio de Atención al Cliente

El Servicio de Atención al Cliente de Correos tratará de solventar cualquier problema que pudiera tener el Cliente con su Pedido. El Cliente puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente escribiendo por correo electrónico al email: market@correos.com o bien a través del formulario de contacto que proporciona Correos a través de su página web www.correos.es.

Así si tiene cualquier problema con el mismo, puede ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente conforme se describe en el párrafo anterior y uno de nuestros Asesores de Atención al Cliente intentará ponerse en contacto con el Vendedor con el fin de dar seguimiento a su solicitud.

El Cliente que no quedara satisfecho con la calidad de los productos vendidos por un Vendedor, podrá formular sus comentarios en la Plataforma, y formular su reclamación.

Envíos de los clientes

El envío de los pedidos se realizará en modalidad Premium ([con el servicio Paq Premium de Correos](#)). **El cliente puede elegir si desea recibirlo en su domicilio, en una oficina de Correos o en un CityPaq.** Determinados productos pueden tener características que hagan que no sea posible entregarlos en todas las modalidades; en ese caso se especificará en la propia ficha del producto.

El servicio de envíos se prestará en todo el territorio nacional peninsular y en Baleares, de lunes a viernes, excluidos días festivos nacionales.

Los plazos máximos para el primer intento de entrega o puesta a disposición del destinatario en la oficina de Correos para un envío estándar son entre 24 y 48 horas laborables, según punto de destino.

A los efectos del cómputo del plazo de entrega, no se contabilizarán los sábados.



En la modalidad de entrega a domicilio, los envíos serán entregados en la dirección del Destinatario facilitada por el cliente, si bien no necesariamente al Destinatario designado personalmente. El cliente será responsable de los datos proporcionados de los destinatarios, confirmando su veracidad y autenticidad.

En aquellos casos en los que debido al peso, volumen del paquete o características del inmueble donde se haya de efectuar la entrega, ésta no se pudiera realizar, se efectuará a puerta de calle o en la Oficina que Correos tenga en destino, previo acuerdo con el Destinatario.

Correos se reserva el derecho a modificar los horarios acordados para las entregas o recogidas, en función de sus propias necesidades organizativas.

La entrega se realizará en la dirección indicada, bajo firma:

- Si se solicita entrega en Domicilio: se entregará en la dirección del cliente, previo aviso vía SMS y/o email. Este servicio lleva asociados dos intentos de entrega, y en caso de no poderse entregar, permanecerá en la Oficina de Correos a su disposición durante 15 días naturales.
- Si se solicita entrega en Oficina: Se entregará en la Oficina Postal designada por el cliente. En este caso, se avisará al cliente de su llegada a la Oficina mediante SMS y/o email. El paquete permanecerá en la Oficina de Correos a su disposición durante 15 días naturales.
- La obligación de comunicación mediante SMS y/o email que asume Correos, se llevará a efecto desde las 9:00 horas y las 21:00 de lunes a viernes y desde las 9:00 a 14:00 los sábados.
- El cliente reconoce expresamente que el envío por parte de Correos de SMS y/o email dentro de los parámetros (horario y días) acordados, no garantiza que dichas comunicaciones vayan a ser recibidas por los destinatarios dentro de los indicados parámetros, por lo que en ningún caso podrá imputarse a Correos la eventual no recepción.
- El cliente manifiesta expresamente, y garantiza a Correos, que el dato del número de móvil y/o el correo electrónico le ha sido facilitado por el destinatario, y que cuenta con su consentimiento inequívoco para utilizar dicho dato para comunicaciones SMS y/o email dando noticias sobre la llegada de su envío.
- También manifiesta expresamente y garantiza el cliente, que el destinatario conoce y asume la posibilidad de que la comunicación por SMS y/o email puedan llegarle fuera de los horarios y días acordados, por razones ajenas a Correos. El cliente exonerará a Correos de cualquier responsabilidad derivada directa o indirectamente del momento en que se produzca la recepción por el destinatario del SMS y/o email que Correos envíe en cumplimiento de las obligaciones asumidas con el cliente a estos efectos.
- El cliente dispondrá de información sobre el estado de sus envíos a través de Correos Online, información de retorno automático de ficheros y de su interlocutor en los Servicios Comerciales. También podrá hacer consultas en el teléfono 902 197 197. Dicha información consistirá en el detalle de la fecha y hora del estado del envío: admitido, intento de entrega, entregado y devuelto, indicando si procede, las causas de devolución o de no entrega y las medidas adoptadas. La información sobre la entrega se proveerá al día siguiente de producirse el evento para destinos principales y, con un día adicional para envíos a localidades con menos de 10.000 habitantes.

Envíos de la Plataforma

El envío de los pedidos efectuados en la Plataforma será realizado por CORREOS a través del producto Paq Premium. **El cliente puede elegir si desea recibirlo en su domicilio, o en una oficina de Correos.** Determinados productos pueden tener características que hagan que no sea posible entregarlos en todas las modalidades; en ese caso se especificará en la propia ficha del producto.

CORREOS, ofrece a los Vendedores la posibilidad de contratar simultáneamente los servicios de transporte, logística y actividades relacionadas, de conformidad con las condiciones recogidas en las " Condiciones para el servicio de transporte"

El Cliente ha de elegir si desea recibir el pedido en su domicilio, o en una oficina de Correos o un CityPaq. Determinados productos pueden tener características que hagan que no sea posible entregarlos en todas las modalidades, aspecto que el Vendedor especificará con claridad en la propia ficha del producto, siendo de su responsabilidad las reclamaciones que sobre ello puedan hacer los clientes.

El Cliente recibirá información sobre el estado de sus pedidos a través del correo electrónico que facilite durante el proceso de su compra.

El servicio de envíos se prestará en todo el territorio nacional peninsular y en Baleares, de lunes a viernes, excluidos días festivos nacionales.

El Vendedor será quien se haga cargo de los costes derivados de los envíos de pedidos asociados a las ventas de productos en www.market.correos.es.

Los envíos relativos a las devoluciones producidas por productos vendidos a través de www.market.correos.es serán responsabilidad de los Clientes, quien asumirá su coste.

Para ello deberán ponerse en contacto con el Vendedor e informarle de la intención de llevar a cabo la devolución y acordar con este si es posible llevarla a cabo.

Si es posible llevar a cabo la devolución, el Cliente podrá utilizar el embalaje en el que les fue remitido el pedido y remitirlo a través del operador logístico o servicio que desee.



2. Productos de diversificación y otros servicios prestados por Correos.

2. 1. Productos propios

1. Embalajes

Permiten el adecuado acondicionamiento de los envíos. Por su diseño y la calidad de sus materiales, aseguran la integridad de los mismos a lo largo de todo el circuito postal. Podrán ser utilizados para enviar todo tipo de documentos y mercancías de distintos tamaños y pesos, previo abono de la tarifa correspondiente según la clase y modalidad solicitada. Se pueden utilizar tanto para envíos nacionales como internacionales (*en algunos productos pueden variar las características y dimensiones en función de los lotes*).



1.1. Sobre verde semirrígido

Están especialmente indicados para enviar documentos que no se deban doblar en el transcurso del transporte y distribución, como pueden ser contratos, fotografías, títulos. El reverso del sobre es de cartón, lo que le confiere la consistencia necesaria para que no doble o arrugue su contenido. Correos, en colaboración con la ONG Bosques de la Tierra, ha puesto en marcha el programa "Línea Verde", utilizando en la elaboración de estos sobres materiales ecológicos y destinando una parte de sus ingresos a acciones medioambientales. Con la compra de uno de estos sobres, se colabora con un céntimo de euro para la plantación de árboles.

Modelos:

- Grande: 310x 445 mm.
- Mediano: 260 x 360 mm.
- Pequeño: 170x245 mm.

1.2. Sobre verde acolchado

Realizado en papel, resistente y recubierto en el interior con plástico de burbujas, asegura la protección de los envíos a lo largo de todo el proceso postal; hay tres modelos:

- Grande: 300 x 445 mm.
- Mediano: 270 x 360 mm.
- Pequeño: 220 x 265 mm.

Sabías que...

El sobre de la Línea Verde, en colaboración con la ONG Bosque de la Tierra, ha posibilitado plantar varios bosques en la Península y con ello contribuir a evitar la deforestación.

1.3. Sobre regalo acolchado

Especialmente indicado, por su atractivo diseño, para enviar regalos. Fabricado en plástico, resistente y recubierto en el interior con plástico de burbujas, asegura la promoción de los envíos a lo largo de todo el proceso de transporte y distribución.

Modelos:

- Grande: 333 x 450 mm.
- Mediano: 250 x 326 mm.
- Pequeño: 200 X 265 mm.



1.4. Sobre verjurado

Se caracteriza por estar realizado en papel de alta calidad (papel verjurado) de color blanco, con cierre autoadhesivo. Modelos:

- Americano: 110x225 mm.
- DIN A5: 190x250 mm.



1.5. Cajas

Por su especial diseño resultan muy fáciles de montar e incorporan mejora antigolpes. Incluyen también un sistema especial de precintado que garantiza la inviolabilidad de los envíos.



Modelos:

- Supergrande: 590x390x390 mm.
- Grande: 390 x 280x190 mm.
- Mediana: 317 X 215 x 125 mm.
- Pequeña: 230 x 140x80 mm.
- Caja trapecio.
- Caja ajustable.



1.6. Embalajes para botellas

Realizadas en cartón de alta resistencia, con estructura y cierre reforzados, estas cajas garantizan la máxima seguridad en el transporte. Además, están fabricadas con materiales reciclables para su mayor respeto del medioambiente y una parte de los ingresos de sus ventas es destinada a acciones ecológicas a través de la colaboración con la ONG Bosques de la Tierra. Son muy fáciles de montar, y válidos para todos los formatos habituales de botellas.

Modelos:

- Caja para una botella: 390 x 120 x 110 mm.
- Caja para tres botellas: 390 x 360 x 110 mm.



1.7. Pack postal con burbujas

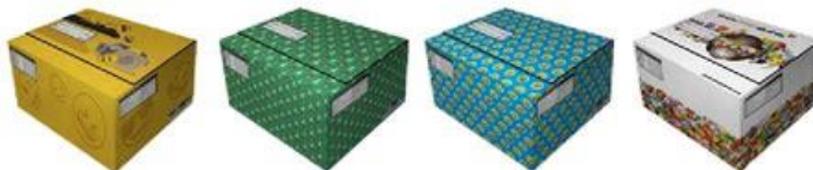
Incluye un pliego de plástico de burbujas, que resulta el complemento ideal para el acondicionamiento del contenido de los envíos, asegurando su protección a lo largo de todo el proceso postal. Sus dimensiones son: 60 x 100 cm (aproximadamente).

1.8. Pack postal papel

Contiene todo lo necesario para el adecuado acondicionamiento exterior de los mismos. Incluye dos pliegos de papel kraft para embalar, un rollo de cinta adhesiva y cuatro etiquetas autoadhesivas para las direcciones, dos para el destinatario y dos para el remitente. En cuanto a sus dimensiones son 70 x 100 cm (aproximadamente) cada uno.

1.9. Embalajes Emoji (Universal Pictures)

Se han puesto a la venta una serie de embalajes con unos diseños muy atractivos en distintos formatos, de una marca reconocida; Cajas, Sobres regalo acolchados, sobres paquetizados.



Este es un producto que en ningún caso debería sustituir a la caja verde ([el pvp de las cajas y sobres regalo EMOJI va a ser superior](#)) sino complementar la venta de esta y cubrir una posible necesidad de nuestros clientes.

Dimensiones:

- Cajas:

* Grande plus: 250 x 350 x 450 mm

* Grande: 190x280 x 390 mm

* Mediana: 100 x 250 x 320 mm

* Pequeña: 105 x 240x240 mm



- Sobres regalo acolchados:

* Grande: 320 x 460 mm

* Mediano: 250 x 340 mm

* Pequeño: 190x270 mm

- Sobres paquetizados:

* Pack de 10 sobres americanos emoji: 119 x 225 mm

* Pack de 10 sobres A5 emoji: 190 x 250 mm

1.10. Otros Embalajes

Cajas para bicicleta: para enviar una bicicleta a cualquier destino nacional o internacional si se trata de países que forman parte del European Parcel Group (EPG).

Peso: El envío tendrá un peso máximo de 20 kg.

Medidas: 150 x 90 x 30 cm.



Embalajes Prepagados: Adquiriendo los embalaje prepago de Correos, el cliente sólo tiene que completar los datos del remitente y del destinatario para realizar el **envío de ámbito nacional**. Si este es **ordinario** puede depositarlo en cualquier buzón de Correos; si se trata de un envío **certificado**, deberá depositarlo en cualquier de las más de 2500 Oficinas de Correos.

Existen diversos formatos para cada uno de los envíos que se quieran cursar, no es necesario pegar sellos ni etiquetas.

Características físicas y modelos.

Sobres Prepagados	Dimensiones	Peso
Americano con/sin ventana	110 x 225 mm	Hasta 20 grs.
Cuadrado	120 x 176 mm	Hasta 20 grs.
Din A5	190 x 250 mm	Hasta 100 grs.
Certificado prepago con AR	150 x 135 mm	Hasta 50 grs.
Sobre acolchado pequeño certificado	220 x 265 mm	Hasta 200 grs.
Sobre acolchado grande certificado	300 x 445 mm	Hasta 500 grs.
Sobre semirrígido pequeño certificado	170 x 245 mm	Hasta 200 grs.
Sobre semirrígido grande certificado	310 x 445 mm	Hasta 500 grs.

Cajas prepagadas:	Dimensiones	Peso
Caja pequeña certificada	230 x 140 x 80 mm	Hasta 1 kgrs.
Caja mediana certificada	317 x 215 x 125 mm	Hasta 3 kgrs.
Caja grande certificada	390 x 290 x 190 mm	Hasta 7 kgrs.

Bolsas prepagadas	Peso
Sobre bolsa prepagado PAQ 48 (individual)	Hasta 350 grs.
Sobre bolsa prepagado PAQ 48 (individual)	Hasta 1 kgrs.

Garantías.

Los envíos certificados tienen la indemnización correspondiente a su producto asociado.

Bolsa valijas: bolsa con asas para uso modular, del servicio de valijas que permite la recogida, transporte y entrega urgente, en horarios fijos del correo interno de las empresas, que necesitan intercambiar correspondencia periódica entre un punto y varios destinos nacionales (la central y sus distintas delegaciones).

- Posibilidad de material plástico flexible, PVC, nylon, etc., resistente que incorpore el logotipo del cliente en su sitio visible.
- Cierre de cremallera que se pueda precintar.



Ventana de plástico transparente en el centro del anverso para la etiqueta de Origen/Destino.

2. Gestión de Buzón

Bajo este nombre Correos agrupa una serie de productos destinados a la gestión de la recepción de correspondencia en Oficinas de Correos, así como la contratación del servicio de reenvío postal.

2.1 Apartados de correos

A. Definición



Todas las oficinas de Correos prestarán el servicio de apartados postales con uno o varios titulares previa suscripción y abono de la tarifa correspondiente. Las oficinas auxiliares podrán prestar este servicio gestionando la suscripción a través de la oficina de nivel técnico de la que dependan.

Se entiende por "apartado" una dirección postal existente en las oficinas de Correos, asignada a una persona física, jurídica, o institución pública o privada, de forma singularizada y consistente en un número o serie alfanumérica. El apartado de envíos se hará en casilleros y por razones justificadas del volumen, la densidad de los envíos postales, la naturaleza de los mismos, o cualquier otra causa que lo justifique, en el interior de las oficinas.

Todas las altas, modificaciones y bajas de Apartados Postales y Apartados 24/7, realizadas en IRIS se reflejan en SGIE sin que sea necesario efectuar manualmente ninguna actuación en SGIE.

B. Ficha del producto

Ámbito

Nacional.

Periodo de Contratación

Año natural o trimestre.

La vigencia del apartado es de a fecha a fecha, es decir, en los anuales desaparece el año natural, igualmente ocurre con los trimestrales y mensuales. De manera excepcional, la vigencia de los apartados anuales suscritos con anterioridad a la entrada en vigor de esta versión 15/06/2015, sigue siendo el año natural.

ANEXO 1a
**SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO
DE APARTADO POSTAL**

APARTADO Nº _____

Por la presente solicitan los Titulares, cuyos datos se recogen a continuación, suscribirse al servicio de Apartado Postal prestado por CORREOS Y TELEGRAFOS en la oficina de _____ según las condiciones del servicio incluidas en esta solicitud y las normas, instrucciones y tarifas postales en vigor, y lo relativo a la Normativa de Protección de Datos que se incluye en el punto (2), y que tanto los Titulares como las personas autorizadas a retirar los envíos manifiestan conocer y aceptar en su totalidad.

1º Titular / Representante apoderado de la empresa

NOMBRE	DOC. IDENTIDAD	FRMA
APELLIDO	TELEFONO	
APELLIDO	MÓVIL	

EMPRESA (rellenar sólo en el caso de personas jurídicas)

EMPRESA	CIF
---------	-----

DOMICILIO: NOMBRE DE VIA _____ NÚMERO _____

BLOQUE/PORTA/DE CALLE/ERA	PSOPLANTA/PUERTA	LOCALIDAD	CODIGO POSTAL	PROVINCIA
---------------------------	------------------	-----------	---------------	-----------

Podrá recibir correspondencia dirigida al apartado la persona que se relaciona a continuación como segundo titular (2), a cuyo fin se adjunta la documentación exigida y se abona el importe vigente en tarifas por este concepto.

MÁS DE DOS TITULARES EN ANEXO 1b

2º Titular / Representante apoderado de la empresa

NOMBRE	DOC. IDENTIDAD	FRMA
APELLIDO	TELEFONO	
APELLIDO	MÓVIL	

EMPRESA (rellenar sólo en el caso de personas jurídicas)

EMPRESA	CIF
---------	-----

Personas autorizadas a retirar envíos dirigidos a cualquiera de los titulares (máximo 3 personas por apartado)
Además de los titulares citados, podrán retirar envíos las personas autorizadas por ellos que se relacionan a continuación (3)

NOMBRE Y APELLIDOS	DOC. IDENTIDAD	FRMA
NOMBRE Y APELLIDOS	DOC. IDENTIDAD	FRMA
NOMBRE Y APELLIDOS	DOC. IDENTIDAD	FRMA

Autorizo a domiciliar el pago de la renovación anual de mi contrato de Apartado Postal

Nº DE CUENTA: _____

En _____ a _____ de _____ de 20____
Firma de los solicitantes y sello/s de la empresa/s

Solicito recibir alertas SMS por aviso de llegada de envíos registrados.

TIPO DE SUSCRIPCIÓN

TRIMESTRAL ANUAL

1. CONDICIONES DEL SERVICIO.

1.1. En la contratación de apartados anuales, el servicio se suscribe hasta el 31 de diciembre del año en curso, pudiendo renovarse por años naturales durante los 45 días siguientes a su vencimiento. Si pasado dicho plazo no se ha procedido a la renovación abonando la tarifa correspondiente, la oficina de Correos y Telégrafos procederá a su cancelación.

1.2. La entrega de los envíos se realizará mediante depósito en el casillero, si se trata de envíos ordinarios, o depósito "buzeta de envío" si se trata de envíos con cualquier otra modalidad para su entrega. Si no se dispone de casillero se entregarán todos los envíos a la persona autorizada y con las formalidades correspondientes a cada tipo de envío.

1.3. Durante la vigencia de la suscripción el primer titular podrá solicitar por escrito la baja del resto de titulares o la cancelación total de la suscripción. En caso de baja del apartado deberá devolverse la clave. Las tarifas están previstadas como un pago único para cada anualidad o trimestre, por lo que en caso de baja no procederá devolución de ninguna cantidad por este concepto.

1.4. Será responsabilidad exclusiva del primer titular comunicar a los otros titulares la cancelación del servicio, quedando exonerada la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. de cualquier obligación respecto al resto de titulares.

2. INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.
Los datos incorporados a la presente solicitud, serán incorporados a un fichero automatizado titularidad de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., a los efectos de la prestación de los servicios solicitados. De conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo escrito a CORREOS Y TELEGRAFOS, Área de Atención al Cliente, Vía Dublin, 7, 28070 Madrid.

3. Para el adecuado cumplimiento de la autorización y de acuerdo con las características del producto, ambos titulares se autorizan recíprocamente para: a) retirar y hacerse cargo de los envíos que se reciben a nombre del otro, b) substituir a terceros para que retiren los envíos de cualquiera de los titulares, asumiendo ambos que en caso de contarse autorización podrá retirar los envíos de cualquiera de ellos. En prueba de conocimiento y conformidad, firman el presente tanto el primer titular (autorizante) como el resto de titulares (autorizados).

2011 - CASTELLANO

*Espacio para validación mecánica

Productos

Todo tipo de productos admitidos para circular por Correos.

En algunos supuestos, los clientes destinatarios titulares de apartados autorizan por escrito a la Unidad de Distribución para que sus envíos, en cuya dirección consta sólo el domicilio, sean depositados en los respectivos apartados. Una copia de la autorización de depósito de entrega en los apartados debe estar en poder de la unidad de entrega de la oficina, en la carpeta del apartado correspondiente.

Una vez clasificados los envíos en el proceso de embarriado, se separarán del reparto y se reencaminarán a la Oficina.

Deberá facilitarse a la Oficina una copia de la autorización del destinatario. Queda exceptuado de este procedimiento, la entrega de notificaciones administrativas, que, por sus especiales características, deberán seguir entregándose a domicilio, salvo que haya una petición formal de reenvío postal y que sea de aplicación a este tipo de productos según normativa.

SMS

Cuando llega un envío registrado para ser entregado en un apartado postal, al darlo de alta en SGIE en el apartado correspondiente, el sistema genera un mensaje SMS al teléfono móvil del titular del apartado, indicándole que tiene a su disposición un envío registrado.

El mensaje se genera después de dar de alta.

- El primer envío cuando el apartado esté vacío.
- El primer envío que se dé de alta en el día.

Por tanto, para que este servicio funcione es necesario capturar el teléfono móvil (no fijo) del titular y grabarlo en contratación o mantenimiento de Apartados en IRIS, en el campo NQ móvil para SMS.

Este servicio sólo se prestará en Apartados Postales situados en oficinas técnicas.

Titulares

Un Apartado de Correos puede tener un titular y hasta 4 titulares adicionales.

Forma de pago

La forma de pago podrá ser en metálico, tarjeta, tarjeta de cliente, o pago diferido, con esta modalidad pueden suscribirse aquellos apartados que la dirección de comercial nos indique que se abran con cargo a un contrato.

Elementos diferenciadores del producto

- Disposición inmediata y voluntaria dentro del horario de apertura de oficina.
- Confidencialidad absoluta: Correos garantiza el secreto de la titularidad. En los envíos no registrados, en la dirección es suficiente que solo aparezca el número del Apartado.
- Seguridad: solo accede a los envíos del apartado el titular o autorizado. Los envíos voluminosos se reciben sin riesgo de deterioro.
- Al grabar los datos en IRIS de los apartados postales y los 24/7, estos se vuelcan directamente al SGIE de la unidad.

Renovaciones

Los apartados que pueden ser renovados son los de contratación anual.

Hay que atender los mensajes que aparecen en Iris informando de las fechas de renovación de los apartados anuales.

- Los apartados anuales contratados con anterioridad al 15 de junio de 2015, la fecha de renovación seguirá correspondiendo con el año natural (desde el 16 de diciembre hasta el 30 de enero).
- Los apartados contratados a partir del 15 de junio de 2015, la fecha de renovación será la misma fecha de contratación +1 año y podrá renovarse desde 15 días antes a la fecha de caducidad y hasta 30 días después.

El/a director/a de la oficina debe mantener actualizada la forma de pago de las renovaciones de los apartados anuales. En los contratos y renovaciones es importante la aceptación por parte del cliente de la legislación en materia de protección de datos. Hay tres formas de renovación:

- Renovaciones de pago al contado

Cuando el cliente realice la renovación del apartado saltará un pop-up con la imagen de la tableta digitalizadora en la que aparece el número de apartado, tipo, fecha, oficina, titular, DOI, domicilio y el espacio para recoger la firma de la persona que renueva con la cláusula del RGPD.

Antes de que el cliente firme, se ha de comprobar que los datos grabados son correctos y se corresponden con el DOI del cliente, si no lo fueran, es necesario modificarlos de la siguiente forma: Se toma nota del DOI que aparece grabado en el sistema, se accede a Mantenimiento » Clientes » Introducir DOI del que se ha tomado nota, cuquear en oficina y Buscar, una vez cargados los datos en pantalla, se modifican los datos incorrectos y se Acepta.

A continuación, se vuelve a renovación y ahora con los datos ya modificados el cliente ha de firmar y se imprimirá un documento que recoge los datos detallados, este documento se le entrega al cliente. La oficina no es necesario que se quede con documento alguno ya que queda archivado en e-documento.

- Renovaciones de pago por domiciliación bancaria o diferido de apartados postales

Cuando el apartado se renueva por transferencia o es de pago diferido (apartados de clientes con contrato que pagan centralizadamente), en la primera entrega que se les realice de un envío registrado saltará en SGIE el pop-up en la tableta con los datos detallados en el punto anterior. Antes de que el cliente firme, se ha de comprobar que los datos son correctos y se corresponden con el DOI del cliente, si no lo fueran es necesario modificarlos de la siguiente forma: Se toma nota del DOI que aparece grabado en el sistema, se accede a Iris » Mantenimiento » Clientes »Introducir DOI del que se ha tomado nota, cliquear en oficina y Buscar, una vez cargados los datos en pantalla, se modifican los datos incorrectos y se Acepta. A continuación, se vuelve a SGIE para realizar la entrega y el cliente o autorizado a retirar los envíos firmará y se le entregará el formulario firmado (en este caso aún no aparecerán los datos modificados en SGIE, ya que los datos que se modifican en IRIS pasan a SGIE por la noche). La oficina no es necesario que se quede con documento alguno ya que queda archivado en e-documento.

- Renovaciones de pago por domiciliación bancaria o diferido de apartados FD.

Cuando el apartado se renueva por transferencia o es de pago diferido (apartados de clientes con contrato que pagan centralizadamente), en la primera entrega de envíos, al grabar el albarán de dicha entrega, saltará en IRIS el pop-up de la tableta con los datos detallados en el primer punto. Antes de que el cliente firme, se ha de comprobar que los datos son correctos y se corresponden con el DOI del cliente, si no lo fueran es necesario modificarlos de la siguiente forma: Se toma nota del DOI que aparece grabado en el sistema, se accede a IRIS » Mantenimiento » Clientes »Introducir DOI del que se ha tomado nota, cliquear en oficina y Buscar, una vez cargados los datos en pantalla, se modifican los datos incorrectos y se Acepta. A continuación, se vuelve a grabar el albarán y ahora con los datos ya modificados el cliente o autorizado a retirar los envíos firmará y se le entregará el formulario firmado. La oficina no es necesario que se quede con documento alguno ya que queda archivado en e-documento.

Bajas

Deberán darse de baja los apartados en el Sistema IRIS cuando:

- El titular o primer titular lo solicite. El titular del apartado puede cancelar la suscripción en cualquier momento, entregando la llave del casillero en la oficina que procederá a registrar la baja.

Si el primer titular solicita la baja del apartado, o no se produce la renovación en el período previsto, se considerará cancelada totalmente la suscripción, no pudiendo los titulares adicionales quedar en la condición de primero, aunque esto conlleve dejar sin servicio al resto de titulares del apartado.

Es responsabilidad exclusiva del primer titular comunicar a los titulares adicionales la cancelación del servicio, quedando exonerado Correos de cualquier obligación con respecto al resto de los titulares.

La cancelación del apartado a petición de los titulares no genera devolución de importe alguno al cliente.

Las bajas de los apartados se realizan accediendo al sistema [IRIS Menú Admisión » Apartados » Mantenimiento Contratación Apartados](#). En las pantallas que informa IRIS, se localiza el tipo y número del apartado que hay que dar de baja, pulsando el botón "baja", una vez comprobados los datos del apartado.

- Transcurrido el plazo de renovación no se ha abonado el importe correspondiente. Las bajas de los apartados se realizan accediendo al sistema IRIS Menú Admisión » Apartados » Mantenimiento Contratación Apartados. En las pantallas que informa IRIS, se localizan el tipo y números de apartados que hay que dar de baja, por haber transcurrido el plazo de renovación pulsando el botón "Baja no renovado" desplegando la opción Estado y seleccionando "No renovado". En estos casos no hay que introducir ningún impreso en la validadora.

Siempre que se produzca baja de un apartado ya suscrito se procederá a la sustitución de la cerradura, bien por intercambio con la de otro de los no contratados o por reposición de una nueva. Cuando un titular solicite la baja de un apartado debe entregar la llave del mismo.

Apartados Especiales

Desde que se implantó el nuevo modelo de apartados en el que todas las modificaciones se han de realizar en IRIS, las oficinas ya no tienen la posibilidad de realizar ningún alta, modificación o borrado de apartados o autorizados en SGIE.

Como cabe la posibilidad de que en oficinas con características especiales sea necesario dar de alta apartados Especiales para el desarrollo normal del trabajo, se ha implementado la opción que sea el jefe de sector quien pueda autorizar la creación de apartados Especiales a las Oficinas o borrar los que considere que no deben aparecer como tales apartados.

Siempre se debe actuar bajo la premisa de que los apartados Especiales se crean para casos puntuales. Hay creados, en todas las oficinas, tres apartados Especiales que no deben darse de baja, si es necesario darlos de baja se hará a nivel central:

Estos apartados son:

- 000000 Cartas Urgentes Ordinarias Recibidas
- 065000 Instituto de la Seguridad Social
- 200000 Instituto Social de la Marina

C. Tarifas

Las tarifas a la hora de contratar/renovar un apartado de Correos dependen de estos factores:

TIPO DE APARTADO	TITULARES	TITULARES ADICIONALES	SUSCRIPCIÓN	RENOVACIÓN
ANUAL	1	4	TARIFA POR SUSCRIPCIÓN INICIAL	TARIFA POR RENOVACIONES
TRIMESTRAL	1	4	TARIFA POR SUSCRIPCIÓN INICIAL	

2.2 Apartado de Correos 24/7

A. Definición

Mediante la contratación de este tipo de Apartado de Correos, el cliente podrá acceder al casillero del apartado postal las 24 horas los 7 días de la semana.

B. Ficha del producto

Titulares

Los apartados 24/7 pueden tener un único titular o titulares adicionales hasta un máximo de cinco y tres autorizados.

La persona física o jurídica interesada en la suscripción de un apartado debe formalizar su petición cumplimentando y firmando la solicitud (modelo Apartado Postal 24/7).

Si en la solicitud figuran personas autorizadas, también se debe aportar el documento de identidad para comprobar la veracidad de los datos, sin ser necesario quedarse con copia de mismo.

Durante la vigencia de la suscripción el titular podrá solicitar por escrito la baja del resto de cotitulares, o de alguno, así como la cancelación total de la suscripción.

Entregas

Correos depositará en el apartado los envíos ordinarios y de paquetería Paq Premium y Paq Estándar.

Si las dimensiones de la paquetería son superiores a las del apartado, o se trata de envíos registrados de otra modalidad, o Paq Premium y Paq Estándar con valores añadidos, se dejará un aviso para su posterior recogida.

El envío objeto será entregado en el casillero del apartado postal junto con un albarán de entrega del envío. Dicho albarán habrá de ser firmado por el destinatario del envío y posteriormente depositado en el casillero instalado en las oficinas de Correos para tal fin.

Si el destinatario del envío no procediera a cumplimentar el albarán, se entenderá que el envío ha sido efectivamente entregado, en la fecha y hora de su puesta a disposición al destinatario, de conformidad con la información reflejada en la página web (www.correos.com).

C. Tarifas

Las tarifas a la hora de contratar/renovar un apartado de Correos 24/7 dependen de varios factores, que hacen que sus tarifas tengan muchas variantes:

Formulario de solicitud de suscripción de un apartado postal de Correos. El formulario incluye campos para el número de apartado y el tipo de suscripción, con una opción de 'SI/NO/NA'. Se detallan los requisitos de documentación para personas físicas y jurídicas, así como para organismos públicos. Cada ítem tiene un espacio para marcar con una 'X' si se cumple.

CORREOS	
NRO APARTADO	TIPO
SI / NO / NA	
PERSONA FÍSICA:	
IMPRESO DE SUSCRIPCIÓN	<input type="checkbox"/>
FOTOCOPIA D.O.I. TITULAR	<input type="checkbox"/>
ESCRITO DE AUTORIZACIÓN (En caso de existir autorizados)	<input type="checkbox"/>
FOTOCOPIA D.O.I. AUTORIZADOS (En caso de existir autorizados)	<input type="checkbox"/>
IMPRESO DE RENOVACIÓN AÑO ACTUAL	<input type="checkbox"/>
PERSONA JURÍDICA:	
IMPRESO DE SUSCRIPCIÓN	<input type="checkbox"/>
FOTOCOPIA ACTA/ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	<input type="checkbox"/>
FOTOCOPIA DE DOCUMENTO QUE ACREDITE AL FIRMANTE PODER SUFICIENTE DE REPRESENTACIÓN (Poder notarial o similar)	<input type="checkbox"/>
FOTOCOPIA CIF	<input type="checkbox"/>
FOTOCOPIA DE D.O.I. DE LA PERSONA FÍSICA QUE ACTUA EN NOMBRE DE LA EMPRESA	<input type="checkbox"/>
ESCRITO DE AUTORIZACIÓN (En caso de existir autorizados)	<input type="checkbox"/>
FOTOCOPIA D.O.I. AUTORIZADOS (En caso de existir autorizados)	<input type="checkbox"/>
ORGANISMO PÚBLICO:	
IMPRESO DE SUSCRIPCIÓN	<input type="checkbox"/>
FOTOCOPIA CIF	<input type="checkbox"/>
FOTOCOPIA D.O.I. DEL REPRESENTANTE	<input type="checkbox"/>
FOTOCOPIA DE LA NORMA O DOCUMENTO ACREDITATIVO DE LA CAPACIDAD DE REPRESENTACIÓN (Nombramiento, BOE o similar)	<input type="checkbox"/>
FOTOCOPIA AUTORIZACIÓN (En caso de existir autorizados)	<input type="checkbox"/>
FOTOCOPIA D.O.I. AUTORIZADOS (En caso de existir autorizados)	<input type="checkbox"/>

CONTRATACIÓN	TITULARES	TITULARES ADICIONALES	SUSCRIPCIÓN	RENOVACIÓN	TAMAÑO
ANUAL	1	4	TARIFA POR SUSCRIPCIÓN INICIAL	TARIFA POR RENOVACIONES	XL-L-M-S
TRIMESTRAL	1	4	TARIFA POR SUSCRIPCIÓN INICIAL		XL-L-M-S
MENSUAL	1	4	TARIFA POR SUSCRIPCIÓN INICIAL		XL-L-M-S

2.3 Franqueo en Destino (FD)

A. Definición

Apartado en el que se permite sólo la recepción de cartas, tarjetas postales enviadas con carácter ordinario, y cuyo formato haya sido previamente autorizado por Correos.


ANEXO
APARTADO N° F.D.
AUTORIZACIÓN N°

SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE APARTADO "FRANQUEO EN DESTINO"

Por la presente solicitud, el Titular, cuyos datos se recogen a continuación, se suscribe al servicio de Apartado Postal "Franqueo en Destino" prestado por CORREOS y TELEGRAFOS en la oficina de según las condiciones del servicio incluidas en esta solicitud y las normas, instrucciones y tarifas postales en vigor, y lo relativo a la Normativa de Protección de Datos que se incluye en el punto (2), y que el Titular manifiesta conocer y aceptar en su totalidad.

Titular / Representante apoderado de la empresa				
Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	DNI	Firma
Empresario (rellenar sólo en el caso de Personas Jurídicas)				
Nombre				
NIF				
Dirección				
Dirección de vía			Número	
Bloque / Portal / Escalera	Piso / Planta / Puerta	Código Postal	Localidad	Provincia

El número de envíos a recibir mensualmente se estima en que se retirarán cada días. Al objeto de garantizar el pago del franqueto se fija una garantía equivalente al 40 % del importe del franqueto correspondiente a los envíos a recibir mensualmente, según la estimación anterior. Si el número real de envíos recibidos supera el 50 % de los envíos estimados se procederá a ajustar la garantía. Se acompaña sobre o facsimil a utilizar una vez incorporado el número de autorización y de apartado F.D.

En a de de 20.....
Firma del solicitante y sello de la empresa

(Espacio para validación médica)

No se admitirán envíos registrados dirigidos a apartados con franqueo en destino. En los casos que por error se hayan admitido, la oficina donde está el apartado procederá a la entrega de los envíos como cualquier correspondencia registrada. Cuando el cliente final del apartado en destino se niegue a recibir correspondencia registrada, se procederá a su devolución inmediata al remitente como correspondencia rehusada.

El cliente pasa a retirar los envíos y la entrega se realiza con la periodicidad que se determine por el cliente, previa liquidación y abono o facturación del importe del franqueto correspondiente a los envíos que se retiran. Es la solución más cómoda para la realización de acciones masivas de

captación, suscripción, promoción y encuestas, así como para la atención postventa, con la ventaja de centralizar en un único punto todas estas respuestas.

Podrán admitirse envíos dirigidos a un apartado de franqueo en destino formados por sobres o embalajes de estas dimensiones y peso, señalizados con una tarjeta de franqueo en destino adherida a su cubierta, siempre que cumpla tanto en dimensiones como en diseño y características gráficas, los requisitos para el anverso de este tipo de envíos.

B. Ficha del producto

Ámbito

Nacional.

Periodos contratación

Año natural y trimestres.

Fianza

Fianza Apartado FD. El interesado fijará una estimación del número de envíos que prevé recibir mensualmente, número que habrá de servir de base para calcular, en función de las tarifas vigentes en cada momento, el importe de la garantía que habrá de depositar por derechos de franqueo.

El importe de la garantía equivaldrá al 40% del franqueo correspondiente a la previsión de envíos a recibir durante un mes. Si de forma permanente, a lo largo del año, el número real de envíos recibidos supera en más del 50% las previsiones mensuales, se podrá proceder al ajuste de la garantía en el momento de la renovación.

C. Tarifas

Las tarifas a la hora de contratar/renovar un apartado de Correos F.D, dependen de estos factores:

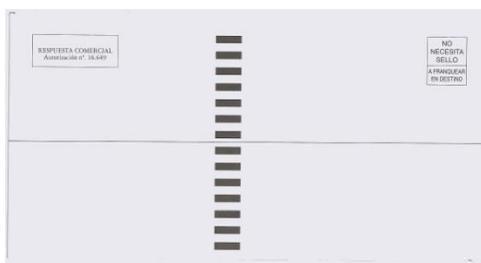
CONTRATACIÓN	TITULARES	SUSCRIPCIÓN	RENOVACIÓN
ANUAL	1	TARIFA POR SUSCRIPCIÓN INICIAL	TARIFA POR RENOVACIONES
TRIMESTRAL	1	TARIFA POR SUSCRIPCIÓN INICIAL	

2.4 Apartados Correspondencia Comercial Respuesta Internacional (CCRI)

A. Definición

Apartado en el que se permite sólo la recepción de cartas, tarjetas postales, correspondencia comercial respuesta internacional (CCRI) enviadas con carácter ordinario, y cuyo formato haya sido previamente autorizado los Servicios Comerciales de Correos. En algunos países el servicio se denomina IBRS (International Business Response Service).

El cliente pasa a retirar los envíos y la entrega se realiza con la periodicidad que se determine por el cliente, previa liquidación y abono o facturación del importe del franqueo correspondiente a los envíos que se retiran.



Este servicio tiene el coste del propio Apartado CCRI y el pago adicional de los envíos recepcionados (según peso y país).

Los envíos recibidos en estos Apartados no pesarán más de 250 gramos y teniendo medidas inferiores a 23,5 por 12 cm.

En otros países los envíos a un Apartado CCRI puede alcanzar hasta los 2 kg y tener las dimensiones máximas de una carta (según país).

B. Ficha del producto

Ámbito

Internacional: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Noruega, Polonia, República Checa, Rumania, Suecia, Suiza.

Periodos contratación

Año natural.

C. Tarifa

Las tarifas a la hora de contratar/renovar un apartado de Correos F.D, dependen de estos factores:

CONTRATACIÓN	TITULARES	SUSCRIPCIÓN	RENOVACIÓN	POR ENVÍO RECIBIDO	TRAMO DE PESO DEL ENVÍO
ANUAL	1	TARIFA POR SUSCRIPCIÓN INICIAL	TARIFA POR RENOVACIONES	ZONA 1 o2	hasta 20 g hasta 50 g más de 50 g hasta 100 más de 100 g hasta 250 g

2.5 Reenvío postal

A. Definición

El Reenvío Postal es un servicio que permite que un destinatario siga recibiendo su correspondencia, durante un periodo de tiempo limitado, cuando se produce un cambio de domicilio.

Podrán solicitar este servicio particulares y empresas que cambien de domicilio, definitiva o temporalmente, dentro de España o trasladándose a otro país:

- Particulares: Desplazamientos por vacaciones, cambio de residencia durante una temporada, traslado definitivo.

- Empresas: Cambio de domicilio temporales o traslado definitivo.

En el caso particular de clientes que sean titulares de un apartado y deseen que los envíos que llegan a su domicilio sean reexpedidos al apartado, deberán contratar en todo caso el servicio de REENVÍO POSTAL.

No será posible contratar el servicio de reenvío postal para reexpedir envíos desde o para un apartado de franqueo en destino.

El canal de ventas de este servicio es exclusivamente la Red de Oficinas. Se puede contratar en todas las oficinas de Correos, independientemente del domicilio inicial y final de quien realiza la contratación del servicio. La contratación no puede hacerse por terceros, debe ir firmada al menos por uno de los titulares del contrato.

B. Ficha del producto

Ámbito

Nacional e internacional (tarifas distintas)

Quienes pueden contratar el reenvío

En el caso de particulares pueden solicitar el servicio simultáneamente hasta un máximo de seis personas que compartan el mismo domicilio de origen y la misma dirección de reenvío.

En el caso de las empresas se contratará un servicio de reenvío por cada entidad, independientemente de que dos o más entidades compartan la misma dirección de origen y destino.

Periodicidad y plazos de entrega

Los envíos se reexpiden diariamente, todos los días laborables.

Modalidades del servicio y periodos de contratación

Cambio de la Dirección:

- Definitiva: al finalizar el período contratado la correspondencia será devuelta al remitente.
- Temporal: al finalizar el período contratado, la correspondencia volverá a entregarse en el domicilio habitual.

- Duración del servicio: 1 mes / 2 meses / 6 meses

Si se desea contratar el servicio por un plazo distinto a los ofrecidos (1, 2 o 6 meses), se pueden combinar estos últimos hasta conseguir el plazo deseado. Por ejemplo, para un año, dos de 6 meses.

Contratación

Cuando un cliente solicite en oficinas este servicio debe facilitársele un modelo del formulario que se encuentra colgado en: Conecta» Cómo trabajamos » Procesos » Procesos de oficinas » Operativos » Reenvío » Formularios de Reenvío, que debe presentar relleno o también puede aportar una autorización del resto de suscriptores que contraten conjuntamente y residan en el mismo domicilio, con las copias de los documentos de identidad, hay que comprobar la veracidad de los datos con los DOI o autorizaciones en su caso.

El reenvío será efectivo a partir de la fecha indicada en el contrato (como mínimo 1 día hábil después de la fecha de la contratación).

La contratación puede hacerse por terceros, debe aparecer la firma de los titulares del contrato en el espacio habilitado para ello.

Modificaciones

- Anulación

El reenvío solo se puede anular en Iris el mismo día en que se da de alta y en la misma oficina en que se suscribe el contrato, una vez anulado se devuelve el dinero que el cliente había entregado por la realización del servicio.

Una vez anulado se retira al cliente el contrato de suscripción y el ticket o factura que se le hayan extendido, quedándose dichos documentos en la oficina como prueba de la anulación. Los documentos se archivan con la documentación del día.

- Cancelación

La cancelación anticipada de un contrato se produce cuando un cliente solicita que deje de prestarse el servicio de reenvío postal en una fecha determinada (con anterioridad a la finalización del contrato).

Puede solicitarse por todos los titulares que solicitaron en su momento el servicio de reenvío o alguno de los titulares que solicitaron el servicio.

En cualquiera de los casos el cliente deberá presentarse en una Oficina de Correos y aportar los siguientes documentos:

Particulares

- Copia del contrato que desea cancelar.
- Formulario de Reenvío postal, descargado de Conecta, (es el mismo que para contratación) cumplimentado y firmado por los titulares que solicitan la cancelación anticipada del servicio, o autorización que presente uno de los titulares, firmada por el resto de titulares.
- DNI original del titular que solicita la cancelación y fotocopia de los DNI del resto de personas que solicitan conjuntamente la cancelación.

Empresas

- Copia del contrato que desea cancelar.
- Formulario de Reenvío postal, descargado de Conecta, (es el mismo que para contratación) o solicitud extendida y firmado/a por el representante de la empresa que solicita la cancelación. Y la misma documentación que se le requirió en la suscripción del reenvío.
- Modificación

Se puede solicitar la modificación de los datos del contrato (nombres, apellidos, NIF, direcciones, etc.) proporcionados en el momento de la contratación. La primera modificación es gratuita, la segunda y posteriores modificaciones abonarán la tarifa correspondiente.

Productos incluidos en el servicio de reenvío

- Líneas: Básica, Urgente y Económica.
- Modalidades: ordinaria y certificada.
- La correspondencia urgente pierde su carácter de urgencia por el hecho de la reexpedición.
- Notificaciones, excepto cuando el remitente ha acordado la no reexpedición con Correos.
- No se reexpedirán al extranjero los Paquetes Azules, Paq Premium, Paq Estándar

- Quedan excluidos de este servicio los certificados con aviso de recibo, cuando el reenvío se realice fuera del ámbito nacional, así como los giros y servicios telegráficos en general, que seguirán sujetos a normativa particular y devengarán individualmente la tarifa vigente en cada momento de su reexpedición y la correspondencia de Franqueo en Destino que solo puede enviarse a otro apartado de Franqueo en Destino

C. Tarifas y bonificaciones

Se aplicarán las tarifas vigentes en cada momento.

2.6 Buzón de vacaciones

A. Definición

El buzón de vacaciones permite el almacenamiento de los envíos recibidos por los destinatarios en la oficina de Correos (de referencia) durante el periodo de tiempo contratado, debido a la ausencia temporal del solicitante de su domicilio.

El buzón de vacaciones estará formado por todos los envíos ordinarios que reciban los titulares y los avisos de llegada de los registrados (presentando los avisos de llegada, Correos entregará los envíos registrados). Los envíos registrados estarán sujetos a los plazos de permanencia en oficina, establecidos por Correos.

B. Ficha del producto

Periodos de contratación

El "Buzón de Vacaciones" se crea para dar un servicio a los clientes para la custodia de su correo durante ausencias temporales. El buzón de vacaciones puede ser contratado para:

- Particulares (hasta 6 titulares)
- Empresas (una por contrato)
- Autorizados (hasta 3 personas)



Lugar de contratación

Puede ser contratado en:

- En Oficinas: en metálico o con tarjeta.
- En la Web (aún no disponible): los medios de pago que admita la oficina virtual.

Se puede contratar desde dos meses y hasta un día antes del inicio de la prestación del servicio. La contratación se realiza en una oficina. El periodo de contratación es desde una semana, como mínimo hasta 14 semanas, como máximo.



Correos BUZÓN DE VACACIONES

Por la presente solicitud, los Titulares, cuyos datos se recogen a continuación, se suscriben al servicio de Buzón de Vacaciones prestado por CORREOS en la oficina de _____ según las condiciones del servicio incluidas en esta solicitud y las normas, instrucciones y tarifas postales en vigor, y lo relativo a la Normativa de Protección de Datos que se incluye en el punto 2, y que tanto los Titulares como las personas autorizadas a retirar los envíos manifiestan conocer y aceptar en su totalidad.

TITULARES PARTICULARES

NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	DNI / documento identificación	FIRMA

TITULAR EMPRESA (en caso de personas jurídicas)

NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	DNI / documento identificación	FIRMA	CIF

En el supuesto de que usted no desee recibir informaciones u ofertas de otros productos o servicios o, en general, se opusiere a cualquier tratamiento de sus datos diferente a los precisos para la prestación del servicio de Buzón de Vacaciones. (Véase el apartado 2 de las condiciones del servicio que figuran en el reverso); le rogamos marque con una "X" en el recuadro

DOMICILIO (NOMBRE DE VÍA)

IL/DUE/PORTAL/ESCALERA	PISO/PLANTA/Puerta	LOCALIDAD	CODIGO POSTAL	NUMERO	PROVINCIA

PERSONAS AUTORIZADAS a retirar los envíos dirigidos a cualquiera de los Titulares (máximo 3 personas por buzón). Además de los titulares citados, podrán retirar envíos las personas autorizadas por ellos que se relacionan a continuación.

NOMBRE Y APELLIDOS	DNI / documento identificación	FIRMA

Nº tlfno móvil para recibir sms avisos de llegada envíos registrados

Siempre que se manifieste lo contrario cumplimentando con una "X" la casilla que aparece a continuación. Véase también en que los datos facilitados pueden ser utilizados para envío de la legión de envíos registrados a través del envío de SMS, conforme a lo previsto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio electrónico.

MODALIDAD SERVICIO CONTRATADO (tipo de entrega al final del contrato): DOMICILIO OFICINA DE REFERENCIA

Se contrata el servicio Buzón de Vacaciones por una duración de: semanas (mín: 1 semana, máx: 14 semanas)

El buzón de vacaciones será efectivo a partir del ____/____/____ (día/mes/año, mínimo 1 día hábil después de la fecha de contratación)

Finaliza el ____/____/____ (día/mes/año)

En ____ a ____ de ____ de 2 ____

Firma de los solicitantes y sello de la empresa Firma y NIP del empleado

La contratación que se realiza en una oficina se hace a través de Irisó. La entrega de los sobres colectores del buzón de vacaciones se realiza a través de SGIE.

La custodia, de toda la correspondencia ordinaria y de los avisos de la correspondencia registrada se realizará en la oficina de Referencia del domicilio indicado en la contratación.

La correspondencia registrada se entrega bajo firma del destinatario y está sujeta a las condiciones de tiempo de permanencia avisada según clase de envío y no se guardará en el buzón de vacaciones.

Los titulares tienen dos opciones para elegir y marcar en el contrato referente a la actuación en la finalización del servicio:

- La entrega en domicilio por parte de Correos de todos los sobres colectores, se realizará como la entrega de un envío certificado.
- La recogida en oficina de todos los sobres colectores del buzón. En cuanto a los certificados estarán en el canal avisados durante el plazo correspondiente (para recoger los envíos registrados dirigidos a otros titulares necesitará autorización).

También puede haber recogidas esporádicas que funcionarán igual que las recogidas de los apartados postales.

En SGIE se ha desarrollado un nuevo canal "Buzón de Vacaciones", similar en operativa al canal de Apartado Postal en cuanto a poder ver el listado de los buzones de vacaciones de esa oficina con el estado de cada Buzón, sus datos y el tratamiento de los sobres colectores.

Solicitud Alta

Cuando un cliente solicite en oficinas este servicio se le facilitará un formulario que se encuentra en: CONECTA, para que lo presente relleno en cualquier Oficina y pueda ser dado de alta en Iris.

El Alta de Buzón de Vacaciones está en la ruta: Admisión » Otros Servicios » Buzón de Vacaciones.

La solicitud que presenta el cliente debe estar completa en todos sus epígrafes y el empleado de ventanilla debe comprobarlos y verificarlos con los datos de los DOI.

Variaciones

- Modificación

Si el cliente que ha suscrito un contrato desea modificarlo ha de presentar relleno el impreso que se encuentra colgado en: Conecta» Cómo Trabajamos » Procesos » Procesos de Oficinas »Operativos » Buzón de vacaciones » Formularios de Buzón de Vacaciones y la documentación que en dicho impreso se detalla. Ir a la opción de: Gestión > Mantenimiento > Buzón de Vacaciones.

- Anulación

Implica dar de baja el servicio antes del inicio de la ejecución del mismo. Y, por tanto, conlleva devolución del importe cobrado al cliente. En este caso, es obligatorio que se solicite la anulación en la misma oficina de contratación, el mismo día de la solicitud y que la devolución se practique del mismo modo que se efectuó el pago (tarjeta o metálico).

Iris solo permite la anulación el mismo día antes del cierre de la contabilidad y devuelve el importe íntegro.

La anulación se realiza desde la opción: Gestión > Mantenimiento > Buzón de Vacaciones. Se pulsa Buscar y se selecciona el Buzón de Vacaciones a anular pulsando el botón con igual nombre.

- Cancelación

La cancelación se puede hacer cuando el servicio ya ha iniciado su ejecución, y el cliente decide finalizarlo. Se puede realizar en cualquier oficina o por la Web (y no implica devolución). En caso de que se haya iniciado el servicio, se procederá como si el servicio hubiera llegado a su fecha final.

Si el cliente que ha suscrito un contrato desea cancelarlo ha de presentar relleno el impreso que se encuentra colgado en: Conecta» Cómo Trabajamos » Procesos » Procesos de Oficinas » Operativos » Buzón de vacaciones » Formularios de Buzón de Vacaciones, y la documentación que en dicho impreso se detalla.

Desde la pantalla de mantenimiento de Buzón de Vacaciones, se selecciona el Buzón de Vacaciones a cancelar y se pulsa el botón Cancelar, en este momento el sistema imprime de nuevo el contrato cancelado, dos copias, que han de firmar el cliente y el empleado, una de ellas, junto con el condicionado ha de dársele al cliente como justificante de alta, y la otra quedará en la oficina junto con la solicitud presentada por el cliente, como prueba de la solicitud realizada. Se conservarán en el Mueble archivador de la oficina durante la vigencia del servicio.