

## TEMA 2. LÍNEA URGENTE

Esta línea comprende aquellos servicios que se caracterizan por la brevedad en los tiempos del tratamiento y entrega de los envíos.

Son productos de esta línea para el ámbito nacional e internacional:

- Carta ordinaria urgente.
- Tarjeta postal ordinaria urgente.
- Carta certificada urgente.
- Tarjeta postal certificada urgente.

Son productos exclusivamente de ámbito nacional:

- Paq Today.
- Paq 10, Paq 14 y Paq 24.
- Paq Premiun.
- Paq Premium prepagado.
- Paq Premium Tarifa Plana.
- Valija.

Son productos exclusivamente de ámbito internacional:

- Paquete internacional Light.
- EMS (Postal Exprés Internacional).
- Paq Premium Internacional.

## **2.1. La carta urgente**

Es un producto que permite enviar con carácter urgente documentos o mercancías como un envío cerrado cuyo contenido no se indica ni puede conocerse o comunicaciones escritas que tienen carácter actual y personal.

Este envío dispone de código de barras en el ámbito nacional, por lo que se graba en IRIS en el momento de la admisión y en SGIE y PDA antes de su entrega, aunque se entrega sin recoger la firma del destinatario.

### **Ficha de producto**

#### **Ámbito**

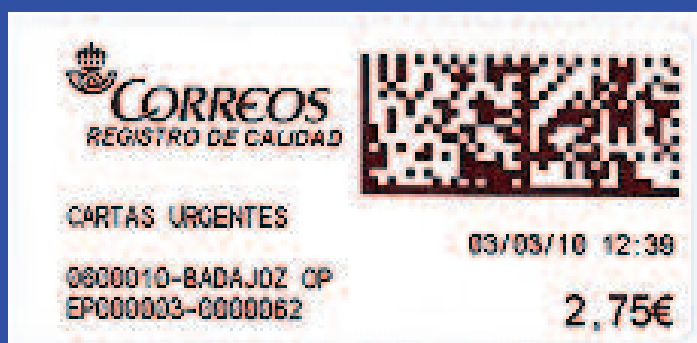
- Nacional: incluye España y Andorra.
- Internacional:
  - Zona 1.- Europa, incluida Groenlandia.
  - Zona 2.- Resto de países (el servicio de carta urgente internacional no se presta en todos los países).

#### **Plazo de entrega**

- Nacional: 1 día hábil (si el depósito se realiza en oficina antes de las 16 horas, en oficinas con turno de tarde, o de las 14:30 horas, en oficinas con horario sólo de mañana).
- Europa: de 1 a 3 días hábiles.
- Resto de destinos: según países.

#### **Acondicionamiento**

El contenido puede ir en sobre, caja, tubo o rollo, siempre que se garantice su integridad. Los envíos nacionales deberán llevar etiqueta de franqueo generada por IRIS (que se coloca en el ángulo superior derecho del envío) o, en el caso de admisión múltiple, la etiqueta preimpresa propia de este servicio, que se coloca en el ángulo superior izquierdo del anverso (en la que figura la palabra urgente, el número y el código de barras).



Los envíos internacionales llevarán la etiqueta generada por IRIS en la que aparece el logo de “expres”; las cartas admitidas mediante albarán deben llevar adherida la etiqueta de “EXPRES”, al igual que las cartas admitidas por los servicios rurales. Si se carece de esta etiqueta, se puede escribir la palabra “EXPRES” (en rojo y en mayúscula).

Las cartas nacionales ordinarias admitidas en la península e Islas Baleares que vayan dirigidas a Ceuta, Melilla e islas Canarias, remitidas por particulares y cuyo contenido no sean documentos, deberán ir acompañadas del impreso cn-22.

## **Pesos**

Hasta 500 g, las nacionales, y hasta 2 kg, las internacionales.

## **Dimensiones**

En el ámbito nacional e internacional se recomiendan como dimensiones máximas, para que sea posible introducir la carta en el buzón, 23,5 x 12 cm, con un espesor máximo de 10 mm. Como dimensiones mínimas se establece, en forma de sobre o caja, 14 x 9 cm y en forma de rollo/tubo, largo + dos 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 anexa de 10 x 7 cm en la que figuren la dirección y el franqueo.

## **Opciones**

Con contrato y sin contrato.

## **Servicios adicionales**

Ámbito nacional:

- Recogida a domicilio (con contrato).
- Petición de devolución, modificación o corrección de la dirección por parte del remitente.

Ámbito internacional:

- Petición de reexpedición según país.
- Recogida a domicilio (con contrato).
- Petición de devolución o modificación de dirección.

## Tarifas y bonificaciones

Las establecidas para estos productos.

Los tramos de peso establecidos para el ámbito nacional son:

- Hasta 20 g normalizados.
- Más de 20 hasta 50 g (incluye hasta 20 g sin normalizar).
- Más de 50 g hasta 100 g.
- Más de 100 g hasta 500 g.

Los tramos de peso de las cartas urgentes internacionales para cada uno de esos dos ámbitos son:

- Hasta 20 g normalizadas.
- Más de 20 hasta 50 g (incluye hasta 20 g sin normalizar).
- Más de 50 g hasta 100 g.
- Más de 100 g hasta 500 g.
- Más de 500 g hasta 1.000 g.
- Más de 1.000 g hasta 2.000 g.

Las destinadas a Canarias, Ceuta, Melilla o Andorra estarán exentas de la aplicación de impuestos indirectos, así como los envíos con destino a países fuera de la Unión Europea.

## Formas de pago

En el momento:

Pago en metálico, tarjeta de crédito o débito, tarjeta Más Cerca, transferencia bancaria e ingreso en cuenta:

- Sellos.
- Estampillas.
- Franqueo pagado en oficina.
- Máquina de franquear de oficina.
- Franqueo a máquina.

Franqueo pago diferido:

- Franqueo pagado.

## **2.2. La tarjeta postal urgente**

Este producto se usa con poca frecuencia, pero existe. Sus características son similares a las de una carta urgente de hasta 20 g de peso y con las medidas máximas de una carta normalizada.

## **2.3. La carta certificada urgente**

Es un producto que permite enviar con carácter urgente documentos o mercancías especialmente importantes para el cliente, con un plazo de entrega mínimo, entre uno y dos días en todo el país, Y con las garantías y opciones de la carta certificada que veremos seguidamente.

Su pérdida da derecho al remitente a la percepción de una indemnización, que es fija e igual para cada envío.

### **Ámbito**

Nacional: incluye España y Andorra.

Internacional: Zona 1: Europa, incluida Groenlandia.

Zona 2: Resto de países.

### **Plazo de entrega**

Nacional: 1 día hábil para el 90 % de los envíos que tengan como origen y destino grandes poblaciones, siempre que sean depositados antes de las 16 horas en oficinas con turno de tarde o de las 14,30 horas en oficinas con horario solo de mañana.

Europa: de 1 a 3 días hábiles.

Resto de destinos: según países.

## Pesos y dimensiones

Admite un peso que no podrá ser superior a 2 kg.

Medidas máximas:

- En forma de sobre o caja: largo + ancho + alto = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.
- En forma de rollo/tubo: largo + dos veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm.

Dimensiones mínimas:

- En forma de sobre o caja: 14 x 9 cm.
- En forma de rollo/tubo: largo + dos 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 anexa de 10 x 7 cm en la que figuren la dirección y el franqueo.

## Opciones

Con contrato o sin contrato.

The logo for CCGT Correos is a large, rounded rectangle with a light red top half and a light grey bottom half. In the center, there is a white silhouette of a hand holding a mail envelope. Below the hand, the letters 'CCGT' are written in a large, bold, white sans-serif font. At the bottom of the rectangle, the word 'CORREOS' is written in a smaller, white sans-serif font.

CCGT  
CORREOS

## Servicios adicionales

En el ámbito nacional:

- Valor declarado (3.000 euros máximo por asegurar).
- Aviso de recibo.
- e-AR electrónico (con contrato).
- Prueba de entrega electrónica: PEE5 Postal (5 años de custodia).
- Recogida a domicilio (con contrato).
- Petición de devolución, modificación o corrección de la dirección.
- Identificación de certificado online.
- Gestión del DUA por parte de Correos.

En el ámbito internacional (según país):

- Aviso de recibo.
- Petición de devolución o modificación de dirección.
- Petición de reexpedición.
- Entrega en propia mano.
- Recogida a domicilio (con contrato).
- Gestión de DUA por parte de Correos.

## Tarifas y bonificaciones

Las establecidas para estos productos con los siguientes tramos de peso, tanto en el ámbito nacional como en las dos zonas del ámbito internacional:

- Hasta 20 g normalizadas.
- Más de 20 hasta 50 g (incluye hasta 20 g sin normalizar).
- Más de 50 hasta 100 g.
- Más de 100 hasta 500 g.
- Más de 500 hasta 1.000 g.
- Más de 1.000 hasta 2.000 g.

Las cartas destinadas a Canarias, Ceuta, Melilla o Andorra estarán exentas de la aplicación de impuestos indirectos, así como las dirigidas a países fuera de la Unión Europea.

## Formas de pago

En el momento: Pago en metálico, tarjeta crédito o débito, tarjeta más cerca, transferencia bancaria e ingreso en cuenta:

- Sellos.
- Estampillas.
- Franqueo pagado en oficina.
- Máquina de franquear de oficina.
- Franqueo electrónico sólo mediante Correos Online.
- Franqueo a máquina.
- Franqueo pago diferido.
- Franqueo pagado.

## Garantías adicionales

Ámbito nacional: indemnización fija de 30 € en caso de pérdida o extravío.

Ámbito internacional: devolución de la tarifa abonada ordinaria urgente (no incluye certificado ni seguro) más la cantidad fija de 30 DEG.





## **2.4. La tarjeta postal certificada urgente**

Es un producto poco habitual, pero existe, con características similares a las de una carta certificada urgente de hasta 20 g de peso.

## **2.5. La valija**

Es un producto que permite la recogida, transporte y entrega urgente, en horarios fijos, de documentos y mercancías de forma regular, bajo contrato. Es un producto adaptado a “la medida del cliente”, especialmente diseñado para el correo interno de las empresas que necesitan intercambiar correspondencia periódica entre la oficina central y sus delegaciones o sucursales.

### **Ámbito**

España y Andorra.

### **Plazo de entrega**

1 día hábil en todo el territorio nacional.

### **Acondicionamiento y embalaje**

- Envase autorizado: se utilizarán bolsas con asas para uso modular. Estas bolsas serán de material plástico flexible, PVC, nylon, etc.; incorporarán el logotipo del cliente en un sitio visible; el cierre será de cremallera que se pueda precintar; llevarán una ventana de plástico transparente en el centro del anverso para la etiqueta de origen/destino.
- Precintos: de color amarillo para las valijas que se envían desde la central a las delegaciones o sucursales; de color rojo para las valijas que se envían desde las sucursales o delegaciones a la central. El cliente debe mantener un depósito de precintos de cada color para su consumo previsto en 6 meses por día contratado.



### **Peso**

Hasta 20 kg.

### **Servicios adicionales**

Servicio diario (laborable). Servicio con o sin periodicidad pactada: ida/vuelta o solo ida.

## Servicios complementarios

Clasificación de documentos. Se tarifa aparte.

## Tarifas

Se han fijado 4 zonas:

ZONA 1: provincial.

- Por destino/mes envíos hasta 10 kg.
- Por destino/mes envíos de 10 a 20 kg.

ZONA 2: península.

- Por destino/mes envíos hasta 10 kg.
- Por destino/mes envíos de 10 a 20 kg.

ZONA 3: Baleares, Ceuta y Melilla.

- Por destino/mes envíos hasta 1 kg.
- Cada kilogramo más o fracción.

ZONA 4: Canarias.

- Por destino/mes envíos hasta 1 kg.
- Cada kilogramo más o fracción.

Los envíos con destino Canarias, Ceuta o Melilla estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

## Formas de pago

Pospago, siempre con contrato.

Valijas de uso interno de Correos

- Valijas Intrazonales y Centro Directivo: envío de documentación entre unidades administrativas repartidas por todo el territorio nacional. Los precintos son de color azul cuando las valijas se envían desde el Centro Directivo y verdes cuando van dirigidas al Centro Directivo.
- Valijas para servicios rurales: toda la documentación generada por correspondencia certificada, asegurada, reembolsos o giros, encaminamiento de dinero y tarjetas de crédito. Los precintos son azules si la valija se envía desde el centro de reparto u oficina dependiente al servicio rural y verde para las que se envían desde servicios rurales al centro de reparto u oficina dependiente.

## **2.6. Paq Today**

Es el servicio más rápido de paquetería urgente con recogida y entrega de envíos el mismo día; en general, es para clientes con contrato, aunque en algunas oficinas se comercializa a particulares, con cobertura en todas las capitales del territorio nacional peninsular, Baleares y Canarias, para los envíos impuestos en la misma provincia de entrega.



### **Ámbito**

Nacional: España (península, Baleares y Canarias).

### **Plazos**

Plazo de entrega garantizado el mismo día de su imposición.

- Recogida: hasta las 14 horas.
- Entrega: de 15 a 21 horas.

### **Embalaje**

En forma de sobre/caja/tubo o rollo que garantice la integridad del contenido.

### **Peso**

El peso real no puede ser superior a los 5 kg.

Peso volumétrico: 8 kg máximo. Para los envíos en los que el peso no tenga relación con el tamaño se aplicará el criterio peso/volumen (167 kg/m<sup>3</sup>) según la fórmula largo x ancho x alto en cm/6.000).

### **Dimensiones**

Máximas: caja/sobre: 30 x 39 x 29 cm.

### **Opciones**

Exclusivo para clientes con contrato. En algunas oficinas se admite para particulares, limitado hasta 8 kg y sin opción a agrupar expediciones.

## Valores añadidos (para clientes con contrato)

- seguro estándar: Cubre extravíos, robos en reparto, mercancías dañadas en correos o potenciales faltas de contenido. Con un máximo de 15 €/kg transportado, hasta un máximo de 500 € por envío. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esta cantidad. Se abona una cantidad fija hasta el primer kilogramo de peso y otra por cada kilogramo de peso adicional.
- Seguro a todo riesgo: con un coste adicional en función del valor declarado, hasta un máximo de 6.000 €, abonando el 1,5 % sobre el valor asegurado, con un mínimo de 1,5 € por envío.
- Reembolso: se aplica sobre el valor del reembolso el porcentaje del 2,75 % más el 21 % de IVA, con un mínimo de 1,75 €.  
Hasta 2.499 €, si el pago se realiza por abono en cuenta corriente de la entidad bancaria elegida y sólo para entrega a domicilio y en oficina.
- Prueba de entrega electrónica (PEE). Hay tres modalidades con tarifa según el plazo de custodia elegida:
  - o PEE 5 POSTAL (5 años de custodia).
  - o PEE 10 POSTAL (10 años de custodia).
  - o PEE 15 POSTAL (15 años de custodia).
- Entrega exclusiva al destinatario (EED): donde se garantiza que la entrega del envío se realiza sólo y exclusivamente al destinatario, previa identificación, sólo para entrega a domicilio y en oficina.
- Entrega en franja horaria: se realiza un intento de entrega en la franja horaria elegida por el remitente. Se determinan cuatro franjas horarias:
  - o 09.00-12.00 h.
  - o 12.00-15.00 h.
  - o 15.00-18.00 h.
  - o 18.00-21.00 h.
- Número de intentos de entrega: el número general de intentos de entrega es 2. El cliente puede elegir que este número de intentos sea 1 o 3.
- Plazo de permanencia en lista: el plazo estándar de permanencia en oficina a disposición del destinatario son 15 días naturales, pero el cliente con contrato puede elegir otros plazos. Existe una tarifa para la permanencia hasta 14 días naturales (igual o menor), y otra desde el día 16 al 30, que consiste en una tarifa adicional por cada día. También se puede elegir que, si el/los intentos de entrega resultan fallidos, el envío se devuelva al remitente sin pasar por lista.
- Entrega con recogida: servicio de entrega con recogida simultánea de cualquier tipo de documentación o mercancía; el cliente cuenta con la posibilidad de solicitar cualquier acción adicional que requiera.

- Expediciones: permite agrupar hasta 10 bultos por envío, siempre que los envíos tengan el mismo remitente y destinatario. El peso máximo por expedición será de 50 kg de peso real y 80 kg de peso volumétrico.
- Recogida a domicilio.
- Comunicaciones mediante SMS y/o email a los destinatarios.
- Gestión de estacionados: en los casos de dirección incorrecta, desconocido, rehusado, etc., el envío pasará a la situación de estacionado y se comunicará el evento al cliente a través del canal más adecuado. Permanecerá en esta situación un máximo de 5 días (120 horas).
- Trazabilidad y seguimiento completos: con información en todo momento de los distintos eventos que se van produciendo, en el formato que más se adecue a las necesidades del cliente: fichero de retorno, web services localizador de envíos, localizador web.

### **Modalidades de entrega**

- Entrega a domicilio: dos intentos de entrega a domicilio y, en caso de ser fallidos, disponibilidad en la oficina de Correos más próxima durante 15 días naturales.
- Entrega en oficina elegida: para entrega en la oficina de Correos designada por el remitente. Con avisos al destinatario de la llegada del envío y disponibilidad en la oficina durante 15 días naturales como norma general.
- Entrega en CityPaq: la entrega se realizará en el terminal automatizado de paquetería designado por el destinatario. El envío permanecerá en el terminal 120 horas; en caso de no ser recogido, el destinatario podrá retirarlo durante un plazo de 15 días de la oficina de referencia del dispositivo.

### **Tarifas**

Las establecidas para este producto, con una única zona tarifaria para la modalidad de entrega domicilio, entrega en la oficina elegida y entrega en CityPaq.

Zona 1: envíos con origen y destino dentro de la misma provincia.

La extensión de la tarifa para envíos con peso volumétrico superior a 5 kg se abonará, por cada kilogramo o fracción, una cantidad fija.

### **Productos sustitutivos**

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

## **2.7. Paq 10, Paq 14 y Paq 24**

Son productos de paquetería urgente propios de la empresa Correos Express, filial del Grupo Correos, que se comercializan también en algunas oficinas de Correos. Cuentan con seguimiento desde la web de Correos y con conexión a la web Correos Express. Tanto para clientes particulares (siempre portes pagados), como para clientes con contrato (portes pagados y portes debidos).

- Paq 10: con compromiso de entrega garantizada antes de las 10 horas del día laborable siguiente al de su admisión, en capitales de provincia y en más de 500 poblaciones.  
Destino: territorio nacional peninsular y Baleares.
- Paq 14: con compromiso de entrega garantizada antes de las 14 horas del día laborable siguiente al de su admisión.  
Destino: territorio nacional península y Baleares
- Paq 24: con entrega garantizada a lo largo del día laborable siguiente al de su admisión.  
Destino: todo territorio peninsular (España y Portugal) y Baleares.



Para adecuarse a cada tipo de destinatario se crea el servicio ePaq24, con entrega puerta a puerta al día siguiente, especialmente concebido para la distribución de compras online a particulares. Por otra parte, existe el Equipaq24, que transporta maletas en 24 horas para aquellos clientes que no quieran viajar con ellas.

### **Los envíos deberán ser admitidos:**

- antes de las 17 horas, en oficinas que estén situadas en las capitales de provincia y grandes localidades que tengan turno de tarde.
- antes de las 14 horas, en oficinas estén situadas en el resto de poblaciones con turno de mañana.

Siempre que al día siguiente no sea festivo en la localidad de destino. Hay que tener en cuenta que estos productos no están disponibles para todas las poblaciones, hay que consultarlo antes de admitirlo en la web [www.correosexpress.com](http://www.correosexpress.com).

### **Pesos y medidas**

40 kg máximo por bulto si se admite en Correos (se aplicará peso volumétrico).

Máximas: largo + ancho + alto = 2,40 metros; la mayor no puede ser superior a 1,20 m.

Mínimas: 10 x 15 cm.



## Valores añadidos y servicios adicionales

- Entrega en sábado: servicio especial de entregas los sábados por la mañana (en capitales de provincia) y solo para el Paq 14 con suplemento por expedición.
- 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 estado en que se encuentre el envío.
- Seguro a todo riesgo: hasta 6.010,12 €, el 1,5 % del valor declarado.
- Seguro 7 %: el 7 % del coste de los portes, con un mínimo de 1,30 € por envío. Este seguro da derecho a una indemnización de 18,03 €/kg y hasta un límite máximo de 540,90 €/paquete y de 1.202,02 €/expedición. Además, 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 7 %.
- Seguro a todo riesgo: Hasta 6.010,12 €, 1,5 % del valor declarado.
- Localización inmediata del destinatario (LID).
- Gestión de incidencias.
- Logística inversa.
- Expediciones multibulto.

## Características

- 2 intentos de entrega.
- Sin coste de devolución al remitente.
- No admite reexpedición a otras provincias.
- Los envíos de Paq 10, 14 y 24 admitidos en Correos solo permiten entrega a domicilio, en apartado postal y en centros penitenciarios, pero no en Lista de Correos.

## Garantías

En caso de no cumplir el horario de entrega (salvo causas ajenas a Correos Express), se reintegrará el 100 % del precio del porte.

## **2.8. Paq 10 y Paq 24 Tarifa Plana**

Correos ofrece embalajes (sobres y cajas) para el envío de Paq 10 y Paq 24 con tarifa plana independientemente de la zona de destino. No admiten servicios adicionales pero tienen un seguro incluido en el precio con una cobertura de 101 €. Estos embalajes son rojos para Paq 10 y blancos para Paq 24.



## **2.9. Paq Premium**

Servicio de entrega a medida que permite escoger cuándo y dónde quiere el cliente que se entregue el envío. El producto permite admisión, transporte y distribución de documentos y mercancías, con o sin valor comercial, a cualquier punto del territorio nacional, Andorra y Portugal peninsular.

### **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 h / 12-15 h / 15-18 h / 18-21 h.
- Permanencia de envíos en oficina de Correos: configurable desde 1 hasta 30 días en la oficina.

### **Dónde:**

- Domicilio: 2 intentos de entrega a domicilio y disponibilidad en oficina de Correos durante 15 días en caso de ser fallidos.
- Oficina: Entrega en oficina de Correos y disponibilidad en la oficina durante 15 días.
- Terminales CorreosPaq: entrega en la red de terminales automatizados de Correos.

Disponibile para clientes con contrato y particulares, con tarifas diferentes.



## Ámbito

Ámbitos de destino: España, Andorra y Portugal peninsular.

Para este producto encontramos 9 zonas tarifarias:

- Zona 1: Provincial.
- Zona 2: Provincias limítrofes (sólo a nivel peninsular).
- Zona 3: Península, incluida Andorra.
- Zona 4: Baleares, Ceuta y Melilla.
- Zona 5: Canarias.
- Zona 6: Canarias, entre islas.
- Zona 7: Origen peninsular y destino Portugal peninsular.
- Zona 8: Origen Baleares, Ceuta y Melilla, y destino Portugal peninsular.
- Zona 9: Origen Canarias y destino Portugal peninsular.

## Plazo de entrega

De 24 a 48 horas según origen y destino para el primer intento de entrega o puesta a disposición del destinatario en oficina o en dispositivos Correos Paq. **NO SE COMPUTARÁ EL TIEMPO DESTINADO A LA TRAMITACIÓN ADUANERA.** Garantizado el 90 % de los envíos en 48 horas.

- Capitales de provincia y ciudades con unidades de entrega urgente (USE): entrega garantizada en 24/48 horas en todo el territorio nacional.
- Los plazos máximos garantizados para el primer intento de entrega a domicilio o puesta a disposición del destinatario en oficina de correos o en dispositivos CityPaq (privados y públicos) se garantizan siempre para envíos que tengan como origen y destino grandes poblaciones y sean depositados antes de las 16 horas en oficinas y/o unidades de admisión masiva con turno de tarde, o antes de las 14:30 h en oficinas con horario solo de mañana. A partir de estos horarios, el plazo comprometido se incrementará en un día.
- Los envíos dirigidos a poblaciones de Canarias y Baleares se entregarán en 3 días hábiles, excepto los enviados a Palma de Mallorca, Santa Cruz de Tenerife, La Laguna y Las Palmas de Gran Canaria, que tendrán garantizado el plazo en 48 horas (2 días hábiles).
- En los envíos que tengan como destino u origen Andorra, Canarias, Ceuta y Melilla, no se computa, a efectos de compromiso de plazo de entrega, el tiempo destinado a la tramitación aduanera.

## Pesos y medidas

- Peso Máximo hasta 30 kg.
- Peso Volumétrico: fórmula para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño: peso/volumen entre (167 kg/m<sup>3</sup>): largo x alto x ancho expresado en cm/6.000.

### Medidas para caja:

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

### Medidas para rollo o tubo:

- Máximas: L = 120 cm. D = 30 cm.
- Mínimas: las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 10 x 14,5 cm.

En entregas CityPaq, las medidas máximas serán: 60 x 49 x 40 cm.

### Dimensión extra:

1. Para los productos Paq Premium y Paq Estándar con destino nacional o Portugal, las dimensiones máximas permitidas actualmente para 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	Niveles	
	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

El peso volumétrico no puede superar los 60 kg.

## Opciones

Con contrato y sin contrato.

### Servicios adicionales y valores añadidos para clientes con contrato

- Seguro estándar: incluido en todos los envíos. Cubre extravíos, robos en reparto, mercancías dañadas en Correos o posibles faltas de contenido. Con un máximo de 15 €/kg facturado, hasta un máximo de 500 € por envío. Si el valor de la mercancía es menor se indemnizará por esta cantidad. Se abona una cantidad fija hasta el primer kg de peso y otra por cada kg de peso adicional.
- Seguro a todo riesgo: aplicable a cada envío, con un coste adicional en función del valor declarado, hasta un máximo de 6.000 €, abonando el 1,5 % sobre el valor asegurado, con un mínimo de 1,5 € por envío.
- Seguro LCTTM: si el cliente renunciase a la modalidad de seguro estándar por tener ya contratada su propia póliza, estaría cubierto según la legislación vigente, que indica una indemnización máxima de hasta 1/3 del IPREM (indicador público de renta de efectos múltiples: 537,84 € en 2018). Si el valor de la mercancía fuera menor, se indemnizará por esta cantidad.
- Reembolso: se cobrará sobre el valor que el cliente indique de reembolso el 2,75 % más el 21 % de IVA, con un mínimo de 1,75 € hasta 2.499 €. El pago se hará por abono en cuenta corriente de la entidad bancaria elegida y sólo para entrega a domicilio y en oficina. Valor añadido no disponible para los envíos de entrega en CityPaq e-AR: aviso de recibo electrónico.
- Prueba de entrega electrónica (PEE): dependiendo del plazo de custodia elegida:
  - PEE 5 Postal (5 años de custodia).
  - PEE 10 Postal (10 años de custodia).
  - PEE 15 Postal (15 años de custodia).
- Entrega en fecha determinada: el remitente indica, únicamente para entrega a domicilio, la fecha en que se debe realizar el intento de entrega. El envío permanece en depósito hasta la fecha indicada.
- Entrega en franja horaria: el remitente indica, únicamente para entrega a domicilio, la franja horaria en que desea el intento de entrega. Este servicio sólo se presta en capitales de provincia y poblaciones que disponen de turno de reparto de tarde. Existen cuatro franjas horarias:
  - de 9 a 12 h.
  - de 12 a 15 h.
  - de 15 a 18 h.
  - de 18 a 21 h.

- Entrega exclusiva al destinatario (EDD): la entrega se realiza, previa identificación, sólo y exclusivamente al destinatario.
- Número de intentos de entrega: los clientes pueden elegir entre 1 o 3 intentos de entrega en el domicilio del destinatario.
- Devoluciones a petición del remitente: puede solicitarse la devolución del paquete antes de finalizar el plazo en lista o antes de ser entregado. En estos casos, se reetiqueta y se factura como un nuevo paquete.
- Plazo de permanencia en lista: aunque el tiempo estándar de permanencia en lista son 15 días naturales, el cliente puede elegir otros plazos. Se crea una tarifa para la permanencia hasta 14 días naturales y otra desde el 16 al 30, que consiste en una tarifa adicional por cada día. Si los intentos de entrega resultan fallidos, el remitente también puede elegir que el envío se le devuelva sin pasar por lista.
- Logística Inversa/Retorno de paquetería: es el servicio para las devoluciones sin coste para el cliente que devuelve la mercancía. Se presta con dos productos: Paq Retorno y Paq Retorno Premium. Dependiendo de las necesidades del cliente se fija la tarifa.
- Entrega con recogida: servicio asociado al Paq Retorno Premium para entregas en oficina o a domicilio. Consiste en la entrega y recogida simultánea con posibilidad de otras acciones que el cliente haya definido, como comprobación del contenido del envío devuelto, chequeo de documentación, recogida de firma, etc.
- Recogida a domicilio.
- Gestión de estacionados: el envío estará estacionado un máximo de 5 días (120 horas). Durante este tiempo, el remitente puede decidir qué hacer; si no dice nada en ese tiempo, se devuelve. No tiene sobrecoste.
- Escaneo de documentos: permite escanear documentos o escanear y validar la identidad del cliente.
- Gestión de DUA.
- Expediciones: permite agrupar 10 bultos por envío con el mismo remitente y destinatario. Solo para entrega a domicilio. Peso máximo: 300 kg de peso real y 600 kg de peso volumétrico.

## Servicio adicionales y valores añadidos para clientes sin contrato

- AR. Acuse de recibo.
- Prueba de entrega electrónica (PEE): solo disponible para PPE 5 Postal con 5 años de custodia.
- Gestión de DUA.
- Entrega exclusiva a destinatario: EED.
- Reembolso:
  - Entrega en oficina: máximo 1.000 €. Se abona el 5 % sobre el valor del reembolso más el 21 % de IVA . Mínimo: 6,50 €.
  - Entrega a domicilio y en apartado postal: máximo 1.000 €. Se abona el 6 % sobre el valor del reembolso más el 21 % de IVA. Mínimo: 7,50 €.
  - Abono en cuenta: máximo 2.499 €. Se abona el 2,75 % sobre el valor del reembolso más el 21 % de IVA. Mínimo: 2,50 €.
- Seguro a todo riesgo: hasta un máximo de 6.000 € por envío. Se abona el 1,50 % del valor asegurado. Mínimo: 1,67 € por envío.
- Identificación Paq Premiun online: permite la identificación de los paquetes y sus destinatarios a través de [www.correos.es](http://www.correos.es) antes de su depósito en la oficina. Este servicio es gratuito. También se pueden pagar estos envíos vía online.
- Trazabilidad: seguimiento de la entrega por el código de barras del envío a través de la web de Correos.
- Gestión de estacionados: el envío estará estacionado un máximo de 5 días (120 horas). Durante ese tiempo, el remitente puede decidir qué hacer; si no dice nada en ese tiempo, se devuelve. No tiene sobrecoste.

## Modalidades de distribución

- Entrega a domicilio: 2 intentos de entrega y, si no es posible, disponibilidad durante 15 días naturales en la oficina de Correos más próxima. Para los envíos con destino Portugal también hay 2 intentos de entrega, aunque no tienen permanencia en oficina, se devuelve el envío 7 días naturales después del último intento de entrega.
- Entrega en cityPaq: el destinatario elige el terminal automatizado para la entrega, donde permanecerá 120 horas. Si no es recogido, pasa a la oficina de referencia del dispositivo durante 15 días naturales.
- Entrega en la oficina elegida: el remitente designa una oficina, se envían avisos al destinatario de la llegada de su envío y éste estará disponible durante 15 días naturales, como norma general.

## Tarifas

Se dividen por zonas, por tramos de peso y por modalidad de entrega (domicilio, oficina o cityPaq). Los envíos con destino Portugal son tratados como ámbito nacional y únicamente para la modalidad Entrega a domicilio.

### Particulares o clientes esporádicos:

Entrega en domicilio y oficina.

## Zonas

- ZONA 1, 2 Y 3: envíos peninsulares o Andorra.
- ZONA 4: Envíos destino Baleares, Ceuta o Melilla. Envíos con origen Baleares y destino España peninsular o Andorra.
- ZONA 5: Envíos a Canarias.
- ZONA 6: Envíos en Canarias entre islas.
- ZONA 7: Envíos a Portugal peninsular con origen en península o Andorra.
- ZONA 8: Envíos a Portugal peninsular con origen en Baleares, Ceuta o Melilla.
- ZONA 9: Envíos a Portugal peninsular con origen en Canarias.

Los envíos con destino a Andorra, Ceuta, Melilla o Canarias estarán exentos de impuestos indirectos.

## Pesos

- hasta 1 kg.
- Más de 1 hasta 5 kg.
- Más de 5 hasta 10 kg.
- Más de 10 hasta 15 kg.
- Más de 15 hasta 20 kg.
- Más de 20 hasta 25 kg.
- Más de 25 hasta 30 kg.

Para envíos con peso volumétrico superior a 30 kg, se abonará una cantidad fija, según cada zona, para cada kg o fracción.



## **Clientes con contrato:**

Entrega en CityPaq: solo disponible para Península y Baleares. Y hay que estar registrado previamente en el servicio.

## **Zonas**

- ZONA 1, 2 Y 3: envíos peninsulares.
- ZONA 4: envíos a Baleares y envíos origen Baleares y destino España peninsular.

## **Pesos**

Existen cuatro tamaños:

- S (10 x 24 x 40 cm), peso máximo 5 kg o peso máximo volumétrico 2 kg.
- M (10 x 49 x 40 cm), peso máximo 10 kg o peso máximo volumétrico 4 kg.
- L (20 x 49 x 40 cm), peso máximo 15 kg o peso máximo volumétrico 7 kg.
- XL (60 x 49 x 40 cm), peso máximo 30 kg o peso máximo volumétrico 20 kg.

Para los envíos que tienen como destino un dispositivo cityPaq y sean admitidos en oficina de Correos se aplicará la tarifa para domicilio más una cantidad fija con el valor del crédito de depósito.

## **Envíos de Paq Premiun con medidas extra**

Todo envío que supere las medidas estándar asumirá un sobrecoste según los porcentajes siguientes:

- Un 35 % por una dimensión extra porque una de las medidas exceda el máximo estándar o porque ancho + largo + alto exceda del máximo estándar.
- Un 70 % por dos dimensiones extra (todas).

## **Productos sustitutos**

Paq 24 y Paq Estándar.

## **Formas de pago**

- Sin contrato: metálico, tarjeta débito o crédito, tarjeta Más Cerca, transferencia bancaria y abono en cuenta.
- Con contrato de paquetería empresarial: según condiciones del contrato.

## Garantías

Sin contrato:

- Por demora imputable a Correos, devolución de la tarifa abonada.
- Por pérdida o extravío, devolución según tarifa marcada por el seguro LCTTM (5,92 € por kg facturado) con un importe de 40 euros como mínimo.



Con contrato:

las garantías e indemnizaciones se fijarán en las condiciones del contrato.

### **2.10. Paq Premium prepago**

Correos comercializa sobres prepago de Paq Premium, válidos para España, Andorra y Portugal peninsular. La tarifa de estos sobres no varía según el destino.

No admiten servicios adicionales (prueba de entrega, seguro o reembolso).

Existen dos tamaños:

- Hasta 350 g: en caso de demora se devuelve la tarifa abonada. Pérdida: indemnización de 30 €.
- Hasta 1 kg: en caso de demora se devuelve la tarifa abonada. Pérdida: indemnización de 40 €.



## **2.11. Paq Premium Tarifa Plana**

Son sobres o cajas disponibles en las oficinas de Correos que incorporan una tarifa única para España, Andorra o Portugal peninsular, sin que haya variación de precio según el destino.

Cajas:

- Mediana: 390 x 280 x 190 mm (3,5 kg).
- 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: 184 x 261 mm (100 g).
- Grande: 310 x 410 mm (200 g).

No admiten servicios adicionales excepto reembolso, pero llevan incorporado un seguro de 101 € .

## **2.12. Paquete Internacional Light**

Envíos internacionales de hasta 2 kg que no requieran la firma del destinatario, ya que se entregan a domicilio o se depositan en buzón, con plazos de entrega rápidos. Sí tiene seguimiento e información de entrega.

### **Peso**

2 kg máximo. Sin peso volumétrico.

### **Dimensiones**

- Máximas:
  - largo + alto + ancho = 90 cm, la mayor de 60 cm como máximo.
- Mínimas:
  - sobre/caja: 15 x 10 cm.
  - rollo/tubo: largo + 2 veces diámetro = 17 cm, la mayor como mínimo de 10 cm.

## Ámbito / Tarifas

Internacional.

Existen 5 zonas a efectos de tarifas:

- ZONA A: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Gibraltar, Grecia, Irlanda, Italia, Isla Jersey, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, Suecia y Suiza.
- ZONA B: Barbados, Chipre, Croacia, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Federación Rusa, Finlandia, Hungría, Islandia, Letonia, Lituania, Malta, Polonia, Serbia y Turquía.
- ZONA C: Aruba, Brasil, Canadá, México, República Dominicana y USA.
- ZONA D: Arabia Saudí, Australia, Corea del Sur, Hong Kong, Islas Maldivas, Israel, Líbano, Malasia, Nueva Zelanda y Singapur.
- ZONA E: Sudáfrica.

## Peso

Tramos de peso para tarifar:

- Envíos de hasta 250 g.
- De 250 a 500 g.
- De 500 a 1.000 g.
- De 1.000 a 1.500 g.
- De 1.500 a 2.000 g.

## Plazos de entrega

- Principales destinos europeos: entre 3 y 5 días.
- Rusia: a partir de 9 días.
- Principales destinos en América: entre 5 y 8 días.
- Principales destinos en Asia: entre 6 y 8 días.

## Opciones

Con o sin contrato.

## Servicios adicionales

- Recogida a domicilio para clientes con contrato.
- Gestión de DUA.

## Garantías

No existe garantía por pérdida o extravío, ya que es un envío que se entrega sin firma.

### **2.13. EMS Postal Exprés Internacional**

Es un producto que permite la admisión, transporte y distribución urgente de documentos o mercancías, con o sin valor comercial, a la mayor parte de países. Tiene seguimiento informatizado.

#### **Ámbito**

Internacional.

#### **Plazo**

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

#### **Acondicionamiento**

El empleado de admisión, a través de IRIS, confecciona la etiqueta del envío con los datos que proporcione el cliente. Los clientes que hayan firmado contrato con Correos y aquellos que lo deseen podrán prerregistrar los envíos antes de su admisión y confeccionar sus propias etiquetas a través de diversos medios: oficina virtual, GECO, etiqueta integrada y fichero de carga, Webservice.

#### **Peso**

Hasta 30 kg. Se aplica peso volumétrico hasta 50 kg.

#### **Dimensiones**

Sobre/caja:

- Máximas:  $L + A + A = 200$  cm, sin que la mayor exceda de 105 cm.
- Mínimas: 15 x 10 cm.

Rollo/tubo:

- Máximas:  $L = 100$  cm;  $D = 15$  cm.
- Mínimas: Las que permitan adherir una etiqueta de 10 x 14,5 cm.

#### **Opciones**

Con contrato y sin contrato.

## Servicios adicionales

- Seguro opcional hasta 3.000 € (sólo países que lo admitan) pagando el 1 % del valor del seguro con un mínimo de 2,04 € por envío.
- Gestión de DUA de exportación.
- Recogida a domicilio (con contrato).
- Confirmación de la entrega vía internet o telefónica.

## Tarifas

En función del peso y la zona tarifaria.

Se establecen los siguientes tramos de peso:

- Hasta 250 g.
- Hasta 500 g.
- Hasta 1 kg
- Por cada kilo adicional o fracción hasta 30. Igualmente en peso volumétrico hasta 50.

Las zonas tarifarias son:

- ZONA A: Europa cercana.
- ZONA B: Países de Europa no incluidos en la zona A, norte de Magreb y Turquía.
- ZONA C: América.
- ZONA D: Asia, Oriente Medio y Oceanía.
- ZONA E: resto de África.

## Garantías

- Devolución de la tarifa abonada por demora imputable a Correos.
- Indemnización en caso de pérdida 52,98 + tarifa abonada.
- Si circula asegurado, indemnización por pérdida y por la cantidad declarada.

## **2.14. Paq Premium Internacional**

Sustituye al EMS Postal Exprés Internacional. Durante 2018 ambos productos estarán vigentes. Todas las características son idénticas, excepto los tramos de peso para tarifar.

Tramos de peso:

- Hasta 250 g.
- Hasta 500 g.
- Hasta 1 kg.
- Más de 1 hasta 2 kg.
- Más de 2 hasta 3 kg.
- Más de 3 hasta 4 kg.
- Más de 4 hasta 5 kg.
- Más de 5 hasta 30 kg: tarifa de hasta 5 kg + extra por cada kg o fracción.



CCGT  
CORREOS