PAQUETERÍA Y E-COMMERCE. SOLUCIONES DIGITALES. DIVERSIFICACIÓN. CORREOS MARKET.

TEMA 3

CURSO DE CONSOLIDACIÓN DE CORREOS

PAQUETERÍA

NACIONAL

1. Paquete Azul (pág. 5)
2. Paq Estándar (pág. 8)
   2.1 Paq Estándar Tarifa Plana (pág. 15)
3. Paq Premium (pág. 16)
   3.1 Paq Premium Tarifa Plana (pág. 24)
   3.2 Paq Premium Prepagado (pág. 24)
4. Paq Today (pág. 25)
5. Paq Ligero (pág. 29)
6. Paq Retorno Y Retorno Premium (pág. 30)
   6.1 Servicio de entrega con recogida (pág. 33)
7. Paq Botella (pág. 35)
8. Paquetería relacionada con el Camino de Santiago (pág. 35)
   8.1 Paq Mochila (pág. 35)
   8.2 Paq Bicicleta (pág. 36)
   8.3 Paq Peregrino (pág. 37)
   8.4 Transporte de maletas (pág. 38)
   8.5 Envío de bastones (pág. 38)
   8.6 Consigna (pág. 38)
   8.7 Sellos del camino (pág. 38)
9. Equipaje RENFE (pág. 40)
10. Paq 10-14 y 24 Correos Express (pág. 41)
    10.1 Paq 10 y 24 Tarifa Plana (pág. 43)
11. Envíos a Baleares y Canarias Correos Express (pág. 44)
12. Paq Nieve (pág. 46)

INTERNACIONAL

13. Paquete Postal Internacional Económico (PPIE) (pág. 50)
14. Paq Standard Internacional (pág. 52)
15. Paq Premium Internacional (pág. 54)
16. Paq Light (pág. 56)
17. Paquetes EPG (pág. 57)
18. Paquetería Tarifa Plana Internacional Correos (pág. 58)

19. Paquetería Tarifa Plana Internacional Correos Express (pág. 59)
20. Paq Return Internacional (pág. 59)

E-COMMERCE

21. Soluciones E-Commerce (Comandia) (pág. 61)
    21.1 Crea tu APP (pág. 62)
    21.2 Crea tu tienda Online (pág. 62)
    21.3 Crea tu web (pág. 64)
    21.4 Vende en Marketplaces (pág. 65)
    21.5 Cross-border ecommerce (pág. 67)
22. Citypaq (pág. 67)
    22.1 Citypaq Points (pág. 73)
    22.2 Citypaq Services (pág. 75)
    22.3 Citypaq Partners (pág. 77)
    22.4 Citypaq Garaje (pág. 80)
    22.5 Integración única para acceder a dos redes: Oficinas y Citypaq (pág. 81)
23. Plataformas Integradas Magento y Prestashop (pág. 81)

SOLUCIONES DIGITALES

24. Mi Oficina (pág. 82)
    24.1 Correo Digital (pág. 82)
    24.2 Telegrama Online (pág. 84)
    24.3 Burofax Premium Online (pág. 85)
    24.4 Otros Servicios Online (pág. 86)
25. Filatelia Online (pág. 86)
    25.1 Abono Filatélico (pág. 86)
    25.2 TU Sello (pág. 86)
26. Buzón Digital (pág. 90)
27. Drones (pág. 91)

DIVERSIFICACIÓN

28. Grupo Alibaba (pág. 92)
29. TransExpress (pág. 93)
30. Expansión Internacional en Portugal (pág. 93)
31. Acuerdo de colaboración entre Correos y Amazon (pág. 94)

32. Otros acuerdos (pág. 95)
    32.1 Wallapop (pág. 95)
    32.2 Todocolección (pág. 95)
    32.3 Vinted (pág. 96)
    32.4 Distribución de Gran Bulto (pág. 96)
    32.5 Correos Farma (pág. 97)
    32.6 Correos Proximity (pág. 98)
    32.7 Solución SAC (pág. 99)
    32.8 Solución para agencias de publicidad (pág. 101)
33. CorreosLabs (pág. 101)

CORREOS MARKET

34. Correos Market (pág. 102)

PAQUETERÍA

El servicio de paquetería de Correos comprende aquellos productos que permiten a sus clientes realizar envíos que contengan objetos, productos o materias, con o sin valor comercial, a cualquier destino, nacional o internacional. Cuando estos envíos contengan algún objeto de carácter actual y personal, deberán indicarlo en la cubierta del envío.

No podrán enviarse como paquetes los lotes o agrupaciones de cartas o cualquier otra clase de correspondencia actual y personal.

NACIONAL

1. PAQUETE AZÚL

Es un envío que puede contener cualquier objeto, producto, sustancia o materia cuya circulación esté permitida y que, teniendo o no carácter comercial, vaya cerrado y registrado para su entrega a domicilio. El precio pagado en el momento de la admisión incluye la devolución al remitente en caso de que no pueda entregarse al destinatario.

No podrán constituir paquetes azules los lotes o agrupaciones de cartas o cualquier otra clase de correspondencia actual y personal. Los paquetes azules si podrán contener agrupaciones de publicidad directa, libros, catálogos, publicaciones periódicas. Cuando estos envíos contengan objetos de carácter actual y personal (una nota para el cliente), deberá manifestarse expresamente dicha circunstancia en su cubierta.

Con este producto, Correos cumple, en el ámbito de la paquetería nacional, la prestación del Servicio Postal Universal que tiene encomendada y que conlleva la obligación de realizar la entrega a domicilio de los envíos que forman parte de dicho servicio hasta los 20 kg de peso. Producto no comercializable para clientes con contrato desde el 01/01/2017; aunque se hará excepción para los clientes con contrato antiguo.

El Paquete Azul circula con carácter registrado, con seguimiento a través de la web, y cuenta con un intento de entrega bajo firma. Si no se produce la entrega, el destinatario dispone de 15 días naturales para recoger el envío en la oficina de referencia de su domicilio. Es posible concertar un segundo intento de entrega gratuito, con una simple llamada de teléfono.

El destinatario de un Paquete Azul contrarrembolso podrá abrir el envío antes de hacerse cargo del mismo para comprobar su contenido solo cuando se trate de un envío depositado por una empresa y exista autorización expresa del remitente en la cubierta del envío, y siempre que esta característica figure en el correspondiente contrato.

Ámbito

España y Andorra.

Plazo de entrega

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

Acondicionamiento

Irán en embalaje cerrado que garantice la integridad del contenido. Los envíos pueden ser etiquetados y registrados en el momento de su admisión en oficina o pueden ser presentados perfectamente etiquetados y prerregistrados en los sistemas de Correos (a través de la oficina virtual o del sistema de etiqueta integrada y fichero de carga).

Se pueden usar cajas de la línea verde para su confección.

Los paquetes con contenido comercial remitidos por empresas o autónomos a Canarias, Ceuta y Melilla requerirán declaración de aduanas (DUA) y factura comercial por triplicado, y debe consignarse el NIF del destinatario. Los envíos de mercancías sin contenido comercial (remitidos por particulares) a estos destinos u origen en estos destinos, llevarán el impreso de declaración de valor CN22/CN23, en el que deberá figurar el NIF tanto del remitente como del destinatario del envío de forma obligatoria.

Peso

Hasta 20 kg de peso real en balanza (50 kg de peso volumétrico). Para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen (167 kg/m3). Se procederá a verificar esta relación en el momento de la admisión siguiendo la siguiente formula: largo x alto x ancho expresado en cm/6.000.

Dimensiones

Máximas:

- Caja: L + A + A = 200 cm, sin que la mayor exceda de 100 cm.
- Rollo o tubo: L = 100 cm; D = 15 cm.

Mínimas:

- Sobre/Caja 14 x 9 cm.

- Rollo o tubo: 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 anexa de 10 x 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo.

Opciones

Con contrato (contrato antiguo) y sin contrato.

Servicios adicionales

- Aviso de recibo.
  - Reembolso (hasta 1.000 euros). Si el importe del reembolso cobrado al destinatario se devuelve al remitente a través de giro a domicilio el máximo es 499'99 €.
- Valor declarado hasta 3.000 euros y un mínimo de 6 euros, con una tarifa de 1,95 euros por cada 50 euros o fracción.
- Recogida a domicilio (para clientes con contrato).
- Trazabilidad.
- Gestión de DUA, para envíos que se intercambian entre península y Baleares con Canarias, Ceuta y Melilla, en cualquiera de los dos sentidos.
- Prueba de Entrega Electrónica 5 años custodia (PEE 5).

Tarifas

El precio de este producto incluye la segunda entrega, así como los derechos correspondientes a la devolución o reexpedición de los envíos.

Todo el ámbito constituye una única zona tarifaria, con 6 escalas de peso:

- Hasta 1 kg.
- Más de 1 kg hasta 2 kg.
- Más de 2 kg hasta 5 kg.
- Más de 5 kg hasta 10 kg.
- Más de 10 kg hasta 15 kg.
- Más de 15 kg hasta 20 kg.

La extensión de la tarifa para los envíos con peso volumétrico superior a 20 kg es una cantidad fija por cada kg o fracción.

Cabe remarcar que no se le aplica el IVA a este producto, por estar incluido en el Servicio Postal Universal.

Garantías

Indemnización en caso de pérdida por una cantidad fija (23,44 €); si circula con valor declarado: indemnización por perdida + la cantidad declarada si la pérdida es total o indemnización por el valor del contenido desaparecido o deteriorado si la pérdida o deterioro es parcial.
En caso que circule contrareembolso 23,44 € por perdida antes de la entrega o el importe del giro en caso de envío ya entregado.

Productos sustitutivos

Paq Estándar, Carta Certificada.

Siglas del Paquete Azul

PA. - Con contrato.
PZ. - Sin contrato.

2. PAQ ESTÁNDAR

Es un producto de paquetería no urgente, con cobertura en todo el territorio nacional, Andorra y Portugal peninsular, que está diseñado para satisfacer las demandas del mercado y muy especialmente las del sector e-commerce.

El Paq Estándar se caracteriza especialmente por la gran variedad que ofrece en modalidades de entrega siempre bajo firma: entrega a domicilio, entrega en oficina de referencia, entrega en oficina elegida y entrega en CityPaq; así como por servicios adicionales que permiten el seguimiento del envío en cualquier momento y productos específicos para atender la logística inversa y el retorno de paquetería (Paq Retorno y Paq Retorno Premium).

Ámbito

Nacional (incluye España, Andorra y Portugal peninsular).

Peso

Peso máximo: 30 kg en balanza y 60 kg de peso volumétrico.

Para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, hasta 60 kg, se aplicará el criterio peso/volumen (167 kg/m3), según la formula largo x ancho x alto (en cm)/6.000.

Dimensiones

Para este envío, se distinguen dos tipos de medidas máximas: unas medidas máximas estándar y otras medidas máximas extra.

- Mínimas:
  - Sobre/ Caja: 15 x 10 cm.
  - Rollo o tubo: las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 10 x 14,5 cm.
- Máximas estándar:
  - Sobre/Caja: L + A + A = 210 cm, sin que la mayor exceda de 120 cm.
  - Rollo o tubo: L = 120 cm, D = 30 cm.
  - Cuando la entrega se realiza en CityPaq las medidas máximas se corresponderán con las máximas admitidas en el terminal dependiendo del tamaño de este (grande o pequeño).
- Máximas extra:

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 hecho de superar las medidas estándar supondrá un sobrecoste del envío en los porcentajes que señalamos en el siguiente cuadro:

Descripción	Sobrecoste
Sin dimensiones extra	0 %
Una dimensión extra por "Una de las medidas excede el máximo estándar"	35 %
Una dimensión extra por ancho + largo + alto excede el máximo estándar"	35 %
Dos dimensiones extra (todas)	70 %

Tarifas

Se dividen según zonas y tramos de peso. El precio se ajustará a la modalidad de entrega acordada. Los envíos a Portugal peninsular serán tratados como de ámbito nacional y sólo admiten entrega a domicilio.

Las tarifas siguientes se aplicarán a clientes sin contrato (esporádicos o particulares). A los clientes con contrato se les aplicarán las tarifas de clientes sin contrato con descuentos añadidos.

Entrega a domicilio y en oficinas

- SEGÚN ZONAS:

Sin contrato

- Z1, Z2 y Z3: envíos intrapenínsulares o Andorra.
- Z4: Baleares, Ceuta y Melilla.
- Z5: Canarias.
- Z6: Canarias interislas.
- Z7: Origen peninsular o Andorra, destino Portugal peninsular.
- Z8: Origen Baleares, Ceuta y Melilla, destino Portugal peninsular.
- Z9: Origen Canarias, destino Portugal peninsular.

Con contrato

- Z1.- Origen y destino dentro de la misma provincia.
- Z2.- Provincias limítrofes.
- Z3.- Interpeninsulares o Andorra.
- Z4.- Baleares, Ceuta Y Melilla.
- Z5.- Canarias.
- Z6.- Canarias interislas.
- Z7: Origen peninsular o Andorra, destino Portugal peninsular.
- Z8: Origen Baleares, Ceuta y Melilla, destino Portugal peninsular.
- Z9: Origen Canarias, destino Portugal peninsular.

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

- SEGÚN TRAMOS DE PESO:

Sin contrato

- Hasta 1 kg.
- Más de 1 kg y hasta 5 kg.
- Más de 5 kg y hasta 10 kg.
- Más de 10 kg y hasta 15 kg.
- Más de 15 kg y hasta 20 kg.
- Más de 20 kg y hasta 25 kg.
- Más de 25 kg y hasta 30 kg.
- A partir de 30 Kg se aplica una tarifa por Kilo adicional.

Con contrato

- Hasta 1 kg.
- Más de 1 kg y hasta 2 kg.
- Más de 2 kg y hasta 3 kg.
- Más de 3 kg y hasta 4 kg.
- Más de 4 kg y hasta 5 kg.
- Más de 5 kg y hasta 10 kg.
- Más de 10 kg y hasta 15 kg.

- A partir de 15 Kg se aplica una tarifa por Kilo adicional.

Los envíos con destino Portugal solo estarán disponibles bajo la modalidad de entrega a domicilio.

Entrega en CityPaq

Disponible en Península, Baleares y Canarias. Es necesario el registro previo en el servicio.

- SEGÚN ZONAS:
  - Zona 1: Península.
  - Zona 2: Envíos a Baleares, tanto destino como origen.
- SEGÚN TRAMOS DE PESO:
  - S (10 x 24 x 40 cm), peso máximo de 5 kg o peso volumétrico de 2 kg.
  - M (10 x 49 x 40 cm), peso máximo de 10 kg o peso volumétrico de 4 kg.
  - L (20 x 49 x 40 cm), peso máximo 15 de kg o peso volumétrico de 7 kg.
  - XL (60 x 49 x 40 cm), peso máximo 30 de kg o peso volumétrico de 20 kg.

Si la admisión se hace en la oficina de Correos y su destino es un dispositivo CityPaq se aplicará la tarifa del envío a domicilio más una cantidad fija que se corresponde con el valor del crédito de depósito.

Plazos de entrega

Son los siguientes, en función del destino:

		DESTINO								
		Capitales península	Resto poblaciones península	Andorra	Mallorca	Resto Islas Baleares	Ceuta	Melilla	Canarias	Portugal peninsular
ORIGEN	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

En los envíos que tengan como origen o destino Canarias, Ceuta y Melilla, las eventuales retenciones aduaneras no contarán a efectos del compromiso de plazo de entrega.

Los plazos expresados en el cuadro anterior están comprometidos y se procederá a la devolución de la tarifa abonada ante el incumplimiento de los mismos. El plazo de la devolución de los envíos no entregados será de 24 horas más de los plazos expresados en el cuadro anterior.

Acondicionamiento

El embalaje debe garantizar la integridad del contenido. Los clientes podrán acondicionar sus envíos en el momento de la admisión en oficina o podrán presentarlos perfectamente etiquetados y prerregistrados en los sistemas de Correos. El cliente dispondrá de diferentes sistemas para preparar el acondicionamiento de sus envíos: GECO, oficina virtual (Mi Oficina), etiqueta integrada y fichero de carga, web services, módulo de comunicación con Magento o Prestashop.

Modalidades de entrega

- **Entrega a domicilio (PQ):** con 2 intentos de entrega a domicilio y disponibilidad en la oficina de Correos más próxima durante 15 días naturales, en caso de ser fallidos los intentos de entrega. Los envíos con destino Portugal tendrán 2 intentos de entrega, sin permanencia en oficina, con devolución del envío a los 7 días naturales desde el último intento.
- **Entrega en oficina de referencia (PR):** entrega en la oficina de Correos asociada, que en general es la más próxima al domicilio indicado, con aviso de llegada en el casillero domiciliario en caso de la no entrega y disponibilidad en la oficina durante 15 días naturales como norma general, con aviso SMS y/o email a los 10 y 5 días antes de que termine el plazo de permanencia en oficina, en caso de que no haya sido retirado. Existe también la posibilidad de reforzar los avisos de llegada con SMS y/o email.
- **Entrega en la oficina elegida (PS):** designada por el remitente con avisos mediante SMS y/o email gratuito de puesta a disposición (posibilidad de incluir 2 SMS de recordatorio a los 5 y 10 días de la llegada a la oficina) y disponibilidad en la oficina durante 15 días naturales como norma general.
- **Entrega en CityPaq (PY):** el destinatario elige el terminal automatizado donde se realizara la entrega. El envío permanecerá en el terminal 5 días naturales (120 horas) y, en caso de no ser recogido, podrá ser retirado por el destinatario en la oficina de referencia del dispositivo en un plazo de 15 días naturales. El destinatario recibirá SMS/email o mensaje en la aplicación CityPaq avisando de la puesta a disposición del envío en el terminal.
- **Envíos devueltos (DQ):** no es propiamente una modalidad de entrega. Correos devuelve al remitente los paquetes Estándar que no han podido ser entregados al destinario por haber superado el tiempo de permanencia en oficina (sobrantes) o por haber superado el tiempo de permanencia como estacionados. Estos envíos devueltos se reetiquetan desde SGIE (su código comienza por DQ).
- **Envíos devueltos (DX):** En un principio eran devoluciones a petición del remitente, en la actualidad son las devoluciones de Paq Premium. El paquete de vuelta se reetiqueta desde SGIE (su código comienza por DX) y se factura como un nuevo paquete.

Valores añadidos y servicios adicionales

Sin contrato:

- **Valor declarado de paquetería:** cubre el valor del contenido declarado hasta un máximo de 6.000 € por envío, abonando el 1,50 % del valor declarado. Se cobrará un mínimo de 1,67 € por envío.
- **Seguro LCTTM:** en caso de no contratación de valor declarado de paquetería este seguro es obligatorio por ley.
- **Reembolso** (disponible abono en cuenta y entrega en domicilio):
  - Domicilio: importe máximo de reembolso 1.000 €.
  - Oficina: importe máximo de reembolso 2.499 €.
  - Si el importe del reembolso cobrado al destinatario se devuelve al remitente a través de giro a domicilio el máximo es 499'99 €.
- **PEE:** prueba de entrega electrónica (con custodia de la documentación electrónicamente durante 5, 10 o 15 años).
  *IRIS admite 10 y 15 postales CON y SIN contrato, las Tarifas 2020 solo con contrato.
- **Entrega exclusiva al destinatario:** la entrega del envío se realiza sólo al destinatario (sólo a personas físicas).
- **Gestión de DUA exportación por Correos.**
- **Trazabilidad:** seguimiento a través de la web de Correos de la entrega del envío mediante su código de barras.
- **Gestión de estacionados:** está incluido en el precio del envío y consiste en facilitar a los clientes la resolución de las incidencias que impiden la entrega. El envío estará estacionado un máximo de 5 días naturales o 120 horas, para que el remitente decida qué hacer; si no dice nada, el envío le será devuelto.
- **Gestión de incidencias.**
- **Identificación del Paq Estándar online:** permite de forma gratuita, a través de la página web de Correos, la identificación y enumeración de los paquetes de una relación de envíos para su posterior depósito en las oficinas de Correos. Se puede abonar online el franqueo de dichos paquetes.

Los envíos con destino Portugal solo podrán contratar el servicio de valor declarado de paquetería y trazabilidad.

Los envíos que se entregan en terminales CityPaq (sin la presencia del destinatario ante el cartero) podrán llevar los valores añadidos de valor declarado de paquetería, trazabilidad y gestión de estacionados.

Con contrato:

- **Seguro:**
  - Seguro estándar: todos los Paq Estándar llevan incorporado un seguro que da cobertura a potenciales incidencias, como extravíos, robos en reparto, mercancía dañada en Correos o potenciales faltas de contenido. Supone un coste adicional en función del peso tasado del envío y cubrirá un máximo de 15 € por kg., hasta un máximo de 500 €; si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esa cantidad. Se abona una cantidad fija hasta el primer kg de peso y otra por cada kg.
  - Seguro LCTTM: si el cliente con contrato tuviera contratada su propia póliza y renunciase al seguro estándar, estaría cubierto con lo establecido por la legislación vigente: indemnización máxima, hasta 1/3 del IPREM (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples, 537,84 para 2020), 5,98 euros por kg facturado. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esa cantidad.
  - Valor declarado de paquetería: se podrá asegurar un envío por una cantidad máxima de 6.000 €. Se cobrará sobre el valor asegurado el porcentaje del 1,50 %, con un mínimo de 1,50 €.
  - Indemnización pactada: Prima fija por cada envío depositado, con el coste incluido en el envío.
- **Reembolso** (solo disponible abono en cuenta):
  - Domicilio: importe máximo de reembolso 1.000 €.
  - Oficina y apartados: importe máximo de reembolso 2.499€.
- **Prueba de entrega electrónica:**
  - PEE 5 (custodia 5 años).
  - PEE 10 (custodia 10 años).
  - PEE 15 (custodia 15 años).
- **Entrega exclusiva al destinatario (EED):** el envío solo se podrá entregar al destinatario, no se podrá entregar a persona autorizada.
- **Expedición:** permite agrupar hasta 10 bultos de un mismo remitente para un mismo destinatario. Este servicio está disponible para la modalidad de entrega a domicilio. Por lo tanto, el peso máximo de una expedición de Paq Estándar podrá llegar hasta 300 kg de peso en balanza y 600 kg de peso volumétrico.
- **Escaneo de documentos:** útil, por ejemplo, para casos de entrega con recogida. Este servicio solo está disponible para los envíos de entrega en oficina.
- **Escaneo con validación:** el servicio es similar al anterior, con el añadido de que Correos valida la identidad del cliente. Este servicio solo está disponible para los envíos de entrega en oficina.
- **Logística inversa/retorno de paquetería:** garantiza una buena política de devoluciones sin coste adicional para el cliente que devuelve la mercancía. La tarifa se fija en función

de las características demandadas por el cliente. Hay dos productos específicos: Paq Retorno y Paq Retorno Premium (se desarrolla más adelante).

- **Entrega con recogida:** servicio para clientes con contrato y en el caso de entrega a domicilio o en oficina. Permite la entrega y recogida simultánea de cualquier tipo de documentación o mercancía, con la posibilidad de cualquier acción adicional solicitada por el cliente (comprobación del contenido del envío devuelto, chequeo de documentación, recogida de firma, etc.). El cliente elige las instrucciones en cada caso. Este servicio está asociado al Paq Retorno Premium.
- **Recogida a domicilio** (según origen).
- **Gestión de DUA exportación.**
- **Trazabilidad.**
- **Gestión en la Admisión y entrega.**
- **Gestión de estacionados:** consiste en facilitar al cliente la resolución de incidencias. El envío estará estacionado un máximo de 5 días naturales o 120 horas, para que el remitente decida qué hacer, y si no se manifiesta, el envío será devuelto al remitente.
- **Gestión de incidencias.**
- **Avisos SMS/mail al destinatario.**
- **Correos Modify.**
- **Autorización Previa a la entrega (APE):** Permite al remitente bloquear la entrega de un envío desde la admisión, con la posibilidad de desbloquear la entrega en cualquier punto antes de que llegue a la Oficina. Si no lo desbloquea, llegará a la Oficina o Unidad de reparto, donde se estacionará hasta que el remitente dé la orden de desbloquear el envío y autorizar la entrega o proceder a su devolución.

Los envíos con destino Portugal solo podrán contratar el servicio de valor declarado de paquetería y trazabilidad.

Los envíos que se entregan en terminales CityPaq (sin la presencia del destinatario ante el cartero) podrán llevar los valores añadidos de: valor declarado de paquetería, trazabilidad y gestión de estacionados.

<u>Garantía</u>

Devolución de la tarifa abonada en caso de retraso imputable a Correos.

En caso de pérdida, extravío o deterioro los clientes sin contrato recibirán una indemnización de 5,98 € por kg facturado. Los clientes con contrato recibirán una cantidad, según las condiciones de su contrato.

2.1 PAQ ESTÁNDAR TARIFA PLANA

Existen en las oficinas sobres y cajas de color blanco que incorporan una tarifa plana, independientemente de la zona de destino. También llamados embalajes Libre Servicio.

Con ámbito para España, Andorra o Portugal

peninsular, con entrega antes de 72 horas.

No se tarifa por peso, ya que es el volumen del sobre o caja el que determina el precio.

No admite servicios adicionales, salvo el reembolso máximo 200€, pero lleva un seguro incorporado de 101€ ampliable a 6000€ previo pago de tarifa.

Cajas:

- Mediana: 390 x 280 x 190 mm.
- Grande: 500 x 300 x 300 mm.

Sobres acolchados:

- Pequeño: 250x180 mm.
- Grande: 425x295.

Sobres semirrígidos:

- Pequeño: 184 x 261 mm.
- Grande: 310 x 410 mm.

3. 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. Entrega bajo firma.

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 CityPaq: entrega en la red de terminales automatizados de Correos.

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

Ámbito

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 CityPaq. 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 17:00 h en oficinas y/o unidades de admisión masiva con turno de tarde (18:00 h para Madrid), o antes de las 14:00 h para el resto de orígenes y oficinas con horario solo de mañana. Para las recogidas los horarios son las 16:00 h para grandes poblaciones (17:00 h Madrid) y las 13:00 para el resto de poblaciones. A partir de estos horarios, el plazo comprometido se incrementará en un día.
- Los envíos dirigidos a Canarias, Ceuta y Melilla aumentaran 24 horas al plazo de entrega.
- Los envíos devueltos aumentaran 24 horas al plazo de entrega habitual.
- 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/m3): largo x alto x ancho expresado en cm/6.000.

Medidas para sobre/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.

Cuando la entrega se realiza en CityPaq las medidas máximas se corresponderán con las máximas admitidas en el terminal dependiendo del tamaño de este (grande o pequeño).

Dimensión extra:

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.

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 hecho de superar las medidas estándar supondrá un sobrecoste del envío en los porcentajes que señalamos en el siguiente cuadro:

Descripción	Sobrecoste
Sin dimensiones extra	0 %
Una dimensión extra por “Una de las medidas excede el máximo estándar”	35 %
Una dimensión extra por ancho + largo + alto excede el máximo estándar”	35 %
Dos dimensiones extra (todas)	70 %

El peso volumétrico no puede superar los 60 kg.

Opciones

Con contrato y sin contrato.

Servicios adicionales y valores añadidos

Sin contrato

- **AR. Aviso de recibo.**
- **Prueba de entrega electrónica (PEE): PEE:** prueba de entrega electrónica (con custodia de la documentación electrónicamente durante 5, 10 o 15 años).
  *IRIS admite 10 y 15 postales CON y SIN contrato, las Tarifas 2020 solo con contrato.
- **Gestión de DUA exportación** (Obligatorio para envíos con valor de factura superior a 500 euros)**.**
- **Entrega exclusiva a destinatario: EED.**
- **Entrega en fecha determinada.**
- **Reembolso:** (disponible abono en cuenta y entrega en domicilio):
  - Domicilio: importe máximo de reembolso 1.000 €.
  - Oficina: importe máximo de reembolso 2.499 €.
  - Si el importe del reembolso cobrado al destinatario se devuelve al remitente a través de giro a domicilio el máximo es 499'99 €.
- **Valor declarado paquetería:** hasta un máximo de 6.000 € por envío. Se abona el 1,50 % del valor asegurado. Mínimo: 1,67 € por envío.
- **Seguro LCTTM:** en caso de no contratación de valor declarado de paquetería este seguro es obligatorio por ley.
- **Identificación Paq Premium online:** permite la identificación de los paquetes y sus destinatarios a través de 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 naturales (120 horas). Durante ese tiempo, el remitente puede decidir qué hacer; si no dice nada en ese tiempo, se devuelve. No tiene sobrecoste.

Los envíos con destino Portugal solo podrán contratar el servicio de valor declarado de paquetería y trazabilidad.

Los envíos que se entregan en terminales CityPaq (sin la presencia del destinatario ante el cartero) podrán llevar los valores añadidos de: valor declarado de paquetería, trazabilidad y gestión de estacionados.

Con contrato

- **Seguro**
  - 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.

  - Valor declarado paquetería: 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 2020) 5,98 euros por kg facturado. Si el valor de la mercancía fuera menor, se indemnizará por esta cantidad.
  - Indemnización pactada: Prima fija por cada envío depositado, con el coste incluido en el envío.
- **Reembolso:** (solo disponible abono en cuenta):
  - Domicilio: importe máximo de reembolso 1.000 €.
  - Oficina y apartados: importe máximo de reembolso 2.499€.
- **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** (según origen)**.**
- **Gestión de estacionados:** el envío estará estacionado un máximo de 5 días naturales (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, solo disponible para entrega en oficina.
- **Escaneo con validación:** el servicio es similar al anterior, con el añadido de que Correos valida la identidad del cliente. Este servicio solo está disponible para los envíos de entrega en oficina.
- **Gestión de DUA exportación** (Obligatorio para envíos con valor de factura superior a 500 euros)**.**
- **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.
- **Trazabilidad.**
- **Gestión en la Admisión y entrega.**
- **Avisos SMS/mail al destinatario.**
- **Correos Modify.**
- **Autorización Previa a la entrega (APE):** Permite al remitente bloquear la entrega de un envío desde la admisión, con la posibilidad de desbloquear la entrega en cualquier punto antes de que llegue a la Oficina. Si no lo desbloquea, llegará a la Oficina o Unidad de reparto, donde se estacionará hasta que el remitente dé la orden de desbloquear el envío y autorizar la entrega o proceder a su devolución.

Los envíos con destino Portugal solo podrán contratar el servicio de valor declarado de paquetería y trazabilidad.

Los envíos que se entregan en terminales CityPaq (sin la presencia del destinatario ante el cartero) podrán llevar los valores añadidos de: valor declarado de paquetería, trazabilidad y gestión de estacionados.

<u>Modalidades de distribución</u>

- **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 5 días naturales (120 horas). Si no es recogido, pasa a la oficina de referencia del dispositivo durante 15 días naturales. El destinatario recibirá SMS/email o mensaje en la aplicación CityPaq avisando de la puesta a disposición del envío en el terminal.

- **Entrega en la oficina elegida:** el remitente designa una oficina, se envían avisos SMS/email al destinatario de la llegada de su envío y éste estará disponible durante 15 días naturales, como norma general (posibilidad de incluir 2 SMS de recordatorio a los 5 y 10 días de la llegada a la oficina).

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.

- SEGÚN 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.

- SEGÚN PESOS

  Sin contrato

  - 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.

Con contrato

- 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 10 kg.
- Más de 10 hasta 15 kg.
- a partir de 15 tarifa por kilo adicional.

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

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

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

- SEGÚN 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.

Productos sustitutivos

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 (5,98 € por kg facturado) con un importe de 40 euros como mínimo.

Con contrato:

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

3.1 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. Plazo de entrega antes de 48 horas.

No se tarifa por peso, ya que es el volumen del sobre o caja el que determina el precio

Cajas:

- Mediana: 390 x 280 x 190 mm.
- Grande: 500 x 300 x 300 mm.

Sobres acolchados:

- Pequeño: 250x180 mm.
- Grande: 425x295 mm.

Sobres semirrígidos:

- Pequeño: 184 x 261 mm (100 g).
- Grande: 310 x 410 mm (200 g).

No admiten servicios adicionales excepto reembolso, (mínimo 2 €, máximo 200 €) llevan incorporado un seguro de 101€ ampliable hasta 6000€ previo pago de tarifa.

3.2 PAQ PREMIUM PREPAGADO

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

Se venden de forma individual o en packs de 10 o 25 sobres.

No admiten servicios adicionales.

Existen dos tamaños diferenciados por peso, las dimensiones son las mismas 31x38 cm:

- 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 €.

4. 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 y grandes poblaciones y en 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 por Correos hasta las 13 horas y admisión en Correos hasta las 14 horas.
- Entrega primer intento: de 15 a 21 horas del mismo día de imposición.

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/m3) según la fórmula largo x ancho x alto en cm/6.000).

Dimensiones

Caja/Sobre:

- Máximas: 39 x 39 x 29 cm.
- Mínimas: 15 x 10 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

Sin contrato

- **Valor declarado paquetería:** 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:** seguro obligatorio por ley en caso que el cliente no contratase el valor declarado de paquetería.
- **Reembolso:** (disponible abono en cuenta y entrega en domicilio):
  - Domicilio: importe máximo de reembolso 1.000 €.
  - Si el importe del reembolso cobrado al destinatario se devuelve al remitente a través de giro a domicilio el máximo es 499'99 €.
- **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).

  *IRIS admite 10 y 15 postales CON y SIN contrato, las Tarifas 2020 solo con contrato.
- **Gestión de estacionados:** el envío estará estacionado un máximo de 5 días naturales (120 horas). Durante este tiempo, el remitente puede decidir qué hacer; si no dice nada en ese tiempo, se devuelve. No tiene sobrecoste.
- **Trazabilidad.**

Con contrato

- **Seguro**
  - 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.
  - Valor declarado paquetería: 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 1,67 € 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.
  - Indemnización pactada: Prima fija por cada envío depositado, con el coste incluido en el 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 €.
  Reembolso importe máximo 1.000 euros (para entrega en domicilio) YA NO SE PAGA REEMBOLSO para recoger EN OFICINAS. SI SON AVISADOS SI, NO SE PUEDE MANDAR UN REEMBOLSO DESTINO LISTA. (Salvo contratos que lo contemplen).
- **Prueba de entrega electrónica (PEE).** Hay tres modalidades con tarifa según el 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 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:
  - 09.00-12.00 h.
  - 12.00-15.00 h.
  - 15.00-18.00 h.
  - 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.
- **Logística Inversa/Retorno de paquetería.**
- **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** (según origen)**.**
- **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 naturales (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.
- **Autorización Previa a la entrega (APE):** Permite al remitente bloquear la entrega de un envío desde la admisión, con la posibilidad de desbloquear la entrega en cualquier punto antes de que llegue a la Oficina. Si no lo desbloquea, llegará a la Oficina o Unidad de reparto, donde se estacionará hasta que el remitente dé la orden de desbloquear el envío y autorizar la entrega o proceder a su devolución.

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.

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.

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 (5,98 € por kg facturado).

Con contrato:

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

Productos sustitutivos

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

5. PAQ LIGERO

Para enviar productos de bajo valor y reducidas dimensiones. Pequeño paquete con entrega en buzón en menos de 48 horas sin la necesidad de firma.

Ámbito

Nacional (incluido Andorra). Quedan excluidos los envíos a Portugal.

Plazo de entrega

24/48 horas* según origen destino horas para la entrega en domicilio, en el buzón del destinatario. Este plazo será estimado y en ningún caso se indemnizara por el incumplimiento del mismo
*Canarias, Ceuta y Merilla plazos indicados incrementados en 24 horas.

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

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

La entrega se realizará en el buzón del destinatario. De realizarse la entrega en mano (caso de porteros o estafetas), se realiza sin recogida de firma ni identificación del destinatario. De no poder producirse la entrega pasara a oficina de referencia (la más cercana) para la recogida por parte del destinatario en un plazo de 15 días.

Seguimiento del producto en tiempo real desde su admisión hasta la entrega.

Este servicio monobulto no se indemnizará por pérdida, robo, deterioro o incumplimiento de plazo.

Peso

Máximo: 2 kg.

Dimensiones

- Máximas: 35 x 23 x 2 cm.
- Mínimas: 10 x 15 cm.
- No permite exceso de dimensiones.

Opciones

Con y sin contrato.

Servicios Adicionales

- **Gestión del DUA de Exportación** (Con y sin contrato).
- **Trazabilidad y Seguimiento.**
- **Devoluciones** (Trazabilidad, seguimiento e información del estado de las mismas).

- **Retorno de información.**
- **Recogida a domicilio** (con contrato) (según origen).
- **Gestión de estacionados.**
- **Gestión de incidencias.**
- **Autorización Previa a la entrega (APE):** Permite al remitente bloquear la entrega de un envío desde la admisión, con la posibilidad de desbloquear la entrega en cualquier punto antes de que llegue a la Oficina. Si no lo desbloquea, llegará a la Oficina o Unidad de reparto, donde se estacionará hasta que el remitente dé la orden de desbloquear el envío y autorizar la entrega o proceder a su devolución.

6. PAQ RETORNO PREMIUM Y PAQ RETORNO

Es un servicio que permite a cualquier cliente con contrato (generalmente, empresas) disponer de una solución para las mercancías que quiere recuperar de sus clientes. Logística inversa para Paq Estándar, Premium y Today. Dispone de 2 modalidades:

- **Paq Retorno Premium (antigua logística inversa):** para las devoluciones de sus mercancías siempre que exista un envío de ida y este haya circulado por Correos.
- **Paq Retorno (antiguo retorno de paquetería):** para retorno de los envíos con origen de un tercero para una empresa, teniendo el control total en cada momento.

Se pueden dar tres situaciones diferentes:

- **LI.** Se genera el envío de vuelta junto al envío de ida al mismo tiempo, o bien, en el momento que desee, si el remitente prerregistró el envío y lo envió a través de Correos.
- **L3.** Cuando el envío de ida se ha entregado por otro operador, o habiendo sido gestionada la ida por Correos la vuelta (retorno) se ha prerregistrado de forma independiente. Siempre con prerregistro, el remitente genera la información del envío de vuelta en el momento que desee.
- **SN.** 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 sin prerregistro, envíos solo de vuelta, el cliente/destinatario aporta la etiqueta impresa para su admisión en oficina.

<u>Ámbito</u>

Nacional (España y Andorra).

<u>Tarifas</u>

- SEGÚN ZONAS (6 zonas)
  - Z1, Z2 y Z3: envíos intrapeninsulares o Andorra.

- Z4: Baleares, Ceuta y Melilla.
- Z5: Canarias.
- Z6: Canarias interislas.

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

- SEGÚN TRAMOS DE PESO
  - 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 10 kg.
  - Más de 10 hasta 15 kg.
  - A partir de 15 kg se aplica una tarifa por kilo adicional.

Los envíos con peso volumétrico superior a 30 kg abonarán, por cada kg o fracción, una cantidad fija y diferente según la zona.

		DESTINO							
		Capitales península	Resto poblaciones península	Andorra	Mallorca	Resto Islas Baleares	Ceuta	Melilla	Canarias
ORIGEN	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

Plazos de entrega

Estos plazos podrían verse incrementados por el tratamiento de las aduanas. Los plazos expresados en el cuadro anterior están comprometidos y ante el incumplimiento de los mismos se procederá a la devolución de la tarifa abonada. Las devoluciones sumaran 24 horas a los plazos establecidos.

Peso

Peso real máximo de 30 kg; peso volumétrico máximo de 60 kg.

Para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen (167kg/m3). Se procederá a verificar esta relación en el momento de la admisión, siguiendo la siguiente formula: largo x ancho x alto, expresado en cm/6.000.

Dimensiones

Máximas:

- Caja: L + A + A = 210 cm, sin que la mayor medida exceda de 120 cm.
- Rollo o tubo: L = 120 cm; D = 30 cm.

Mínimas:

- Caja: 15 x 10 cm.
- Rollo o tubo: las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 10 x 14,5 cm.

Acondicionamiento

Los envíos deberán presentarse en la oficina de Correos etiquetados y prerregistrados en los sistemas de Correos:

- **GECO:** herramienta de escritorio que permite la generación de toda la documentación necesaria para el envío, así 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 tendrá que basarse 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 e-commerce que tengan una 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.

Valores añadidos

- **Reembolso:** La empresa puede solicitar que, al realizar el depósito del envío Paq Retorno y Paq Retorno Premium en las oficinas 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 (para repercutir el porte del envío, por ejemplo). El importe máximo es de 1.000 euros.

- **Seguro:**
  - Seguro Estándar: Todos aquellos envíos que circulen bajo esta denominación llevarán incorporado un seguro que da cobertura a potenciales incidencias como extravíos, robos en reparto, mercancía dañada o potenciales faltas de contenido.
    Se factura un importe en función de los kg tasados. Los envíos circulan con una única cobertura de seguro, no siendo acumulables. Este seguro es renunciable en contrato (a la hora de firmar el acuerdo) y pactable mediante descuentos. El devengo de la prima del 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 esa cantidad.
  - Seguro LCTTM: En el caso de que el cliente renuncie expresamente al seguro estándar, sus envíos circulan bajo este seguro. Este seguro conlleva una indemnización de 1/3 del IPREM = 5,98 €/kg. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esa cantidad.
  - Valor declarado de paquetería: Los envíos del Paq Retorno y Paq Retorno Premium pueden asegurarse por un importe máximo de 6.000 €.
  - Indemnización pactada: Prima fija por cada envío depositado, con el coste incluido en el envío.
- **Plazo de validez del código de envío configurable** (solo para Paq Retorno con prerregistro): 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.
- **Posibilidad de embalajes de Correos:** para las devoluciones.
- **Trazabilidad.**
- **Recogida a domicilio** (según origen).
- **Entrega con recogida** (solo Paq Retorno Premium).
- **Gestión en la Admisión y entrega.**

6.1 SERVICIO DE ENTREGA CON RECOGIDA

Este servicio 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. Este servicio es solo compatible con el Paq Retorno Premium.

Este producto está disponible exclusivamente para clientes con contrato.

Ámbito

Nacional (España y Andorra).

Tarifas

Para este producto se ha establecido 6 zonas tarifarias:

- Zona 1: provincial.
- Zona 2: provincias limítrofes (solo a nivel peninsular).
- Zona 3: península, incluida Andorra.
- Zona 4: Baleares, Ceuta y Melilla.
- Zona 5: Canarias.
- Zona 6: Canarias interislas.

Peso

Peso real máximo de 30 kg; peso volumétrico máximo de 60 kg.

Para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen (167kg/m3). Se procederá a verificar esta relación en el momento de la admisión siguiendo la siguiente formula: largo x ancho x alto, expresado en cm/6.000.

Dimensiones

Caja:

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

Rollo o tubo:

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

Acondicionamiento

Los envíos deberán ser presentados en la oficina de Correos etiquetados y prerregistrados en alguno de los sistemas establecidos por Correos: GECO, oficina virtual, etiqueta integrada y fichero de carga, web services.

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 deben seguir los empleados de Correos para la correcta ejecución del servicio.

Si el cliente no entrega el envío de vuelta, el envío de ida no se entrega y se estaciona como "envío no entregado por falta de envío de vuelta". El cliente puede desestacionarlo por 2 motivos: "Entrega sin recoger" o "Avisado destinatario, volver a entregar".

7. PAQ BOTELLA

Consiste en un producto de tarifa plana de ámbito nacional (España), para el envío de botellas a un precio fijo y con un seguro adicional de 101€ incluido (ampliable hasta 6000€) y posibilidad de reembolso hasta 200€. Se admite como Paq Estándar Libre Servicio, con código para hacer seguimiento del envío. El plazo de entrega es el del Paq Estándar (de 48 a 72h). No tiene límite de peso, la tarifa depende del tipo de embalaje y los servicios adicionales elegidos, hay tres tamaños:

- Caja 1 botella 390 x 120 x 110mm.
- Caja 2 botellas 390 x 240 x 110mm.
- Caja 3 botellas 390 x 360 x 110mm.

8. PAQUETERÍA RELACIONADA CON EL CAMINO DE SANTIAGO

En este punto incluimos distintos productos de paquetería que ofrece Correos orientados de manera especial a las personas que recorren el Camino de Santiago. Son productos de ámbito nacional, excepto el Paq Bicicleta, que también se puede enviar a otros países.

8.1 PAQ MOCHILA

Este servicio de ámbito nacional, se puede contratar de inicio a fin del Camino o por etapas. Consiste en que Correos transporta la mochila o maleta del peregrino (hasta 15 kg) desde el albergue u hostal de inicio de la jornada hasta el siguiente antes de las 14:30 h. Los peregrinos dejarán el equipaje en la recepción del alojamiento antes de las 08:00 h.

Correos realiza este servicio en el Camino francés desde Roncesvalles o Saint Jean Pied de Port, en el Camino portugués desde Tui, en el Camino primitivo desde Oviedo, en el Camino del Norte desde Irún, en el Camino inglés desde Ferrol, en el Camino sanabrés desde Ourense y en el Camino a Fisterra y Muxia.

El servicio se presta desde el 1 de abril hasta el 31 de octubre y durante todo el año desde O Cebreiro, excepto los días 24, 25 y 31 de diciembre y 1 de enero.

El servicio se contrata online en la web www.elcaminoconcorreos.com, enviando un correo electrónico a paqmochila@correos.com o llamando al teléfono +34 606 618 341 (también por WhatsApp) se puede solicitar información.

Para cada mochila Correos envía al cliente una etiqueta con un código de control que sirve para conocer los detalles del servicio y para poder hacer el seguimiento etapa a etapa, se debe colocar en ella.

Precio especial para cinco o más etapas: tanto si se elige un Paq como si se reserva un recorrido de 5 o más etapas se aplica descuento de 1€ por etapa.

Oferta desde Roncesvalles e Irún: contratando el Camino Francés desde Roncesvalles o el del Norte de Irún ambos hasta Santiago se aplica un 10% de descuento.

Precios para transporte entre etapas inferiores a 25 kilómetros. Para etapas en bicicleta, el recorrido máximo es de 60 km/día".

Cada reserva es por bulto (mochila o maleta) y para transportes entre etapas iguales o inferiores a 25 kilómetros. El recorrido máximo de un traslado es de 60km/día

8.2 PAQ BICICLETA

Correos realiza el transporte de bicicletas hasta el lugar donde el peregrino empieza el Camino de Santiago o desde el lugar donde lo finaliza, para que los peregrinos en bicicleta puedan hacer la ruta con su propia bici, sin tener que cargar con ella antes ni después del Camino. En la actualidad, con este servicio se puede enviar a cualquier destino.

Correos permite enviar la bicicleta a la oficina de Correos del lugar de inicio del Camino, con posibilidad de permanencia en lista de 15, 20, 30 o 60 días (el precio se incrementa según aumenta el periodo de permanencia en lista). Del mismo modo, al acabar el Camino, el cliente puede enviarla de vuelta desde la oficina de Correos más cercana. El servicio se presta en el ámbito nacional e internacional. Se puede realizar seguimiento del envío.

Embalaje

Caja bici: 150 x 30 x 90 cm.

Peso

Máximo: 20 kg.

Ámbito

Nacional: en todo el territorio nacional, circulando como Paq Estándar. Modalidades Paq Bicicleta: Nacional, Baleares, Canarias y Roncesvalles. En Roncesvalles no hay Oficina de Correos, se entrega en el albergue.

Internacional: países que lo admitan, circula como Paquete Postal Internacional Económico.

Modalidad de entrega

Oficina elegida.

Plazos de entrega

Nacional: capitales de provincia 48 horas; resto 72 horas.

Internacional: de 8 a 10 días hábiles.

Tarifas

Nacional: Sólo para entrega en oficina elegida. Comprende embalaje (caja) hasta 20 k de peso seguro a todo riesgo obligatorio de 300 euros (posibilidad de aumentar la cuantía asegurada hasta 6000 euros previo pago de la tarifa) y 15 días en Lista.

Internacional: Comprende embalaje (caja) y precio del servicio como Paq Tarifa plana de Paquete Internacional Económico Bicicleta hasta 20 k de peso y 300 euros de seguro.

Permanencia en lista

15 días por defecto y posibilidad de 20, 30 o 60 días, incrementa el precio según aumenta el periodo de permanecía en lista.

Garantías

En caso de pérdida o extravío la cuantía del seguro según modalidad.

8.3 PAQ PEREGRINO

Este servicio permite el envío de equipajes, paquetes y bastones antes, durante y después del Camino de Santiago, Permite:

- Enviar estos objetos desde el domicilio hasta la oficina de Correos o el albergue u hostal donde el peregrino vaya a pasar la primera noche.
- Enviar una maleta a Santiago (u otra población) para recogerla allí al final del Camino.
- Enviar paquetes a casa de vuelta con enseres que sobran o compras.
- Enviar la mochila o maleta de vuelta a casa al final del Camino.
- Durante el recorrido del camino existen las “Tiendas amigas” que comercializan embalajes (cajas prepagadas de 1, 3 y 7 Kg) para envío de enseres sin tener que ir a una Oficina de Correos, las “Tiendas amigas” se encargan del envío.

Es un producto de ámbito nacional (España y Andorra). Con plazo de entrega en la península de 48 a 72 horas, pudiendo hacer seguimiento del envío.

El paquete se guarda gratis en la oficina de Correos durante 15 días, con posibilidad de ampliación a 30, 45 o 75 días pagando la tarifa que corresponda. Las oficinas que reciban estos paquetes los darán de alta en SGIE como cualquier Paq Estándar con entrega en Oficina Elegida.

Se distinguen 2 precios diferenciados por peso: hasta 15 kg (Paq peregrino pequeño) y hasta 25 kg (Paq peregrino grande), comercializado como Paq Tarifa Plana con seguro incluido de 101 euros.

8.4 TRANSPORTE DE MALETAS

Nuevo servicio que consiste en el transporte de maletas desde el aeropuerto de Santiago (Lavacolla) a los alojamientos de los viajeros o para realizar caminando el nuevo trazado que enlaza la terminal con el Camino francés hasta Santiago, depositando los equipajes en cualquiera de las dos tiendas de Peregrinos de Correos en la propia terminal del aeropuerto. El precio es 6 euros por maleta, variando para grupos según el número de bultos a transportar. El servicio se realiza en un plazo de 3 horas y media, dejando el equipaje en el alojamiento del cliente. www.elcaminoconcorreos.com/es/envio-maletas

8.5 ENVÍO DE BASTONES

Para llevar de vuelta los bastones que te han acompañado en el Camino.

En avión no entran como equipaje de mano y que habría que facturarlos.

Correos hace envío de bastones a España y a otros destinos. El precio varía según el tamaño y el peso.

8.6 CONSIGNA

Para dejar la mochila, bici o bastón en la consigna la oficina de Correos de Santiago, a 2 minutos a pie del Obradoiro. Para entrar a la Catedral (no permite la entrada con mochilas), ir a buscar la Compostela o visitar la ciudad sin pesos ni cargas.

Las tarifas son por día y diferenciadas según se deje en la consigna la bicicleta, la maleta o mochila o el bastón.

8.7 SELLOS DEL CAMINO

El Camino de Santiago cuenta con un sello específico, en él puede verse la fachada principal de la Catedral de Santiago recibiendo a los peregrinos y la tradicional vieira.

Santiago de Compostela es también protagonista de un sello en el que los protagonistas son el Apóstol, la Catedral y la propia ciudad.

Los más recientes pertenecen a la serie sobre Los Caminos de Santiago del Norte Peninsular, con los lugares más representativos de cada uno de estos itinerarios.

La colección dedicada al Camino de Santiago cuenta con diferentes sellos donde los protagonistas son destacados personajes jacobeos, monasterios, iglesias e incluso monumentos distintivos de las Rutas.

Credencial Filatélica

Los amantes de los sellos y del Camino de Santiago cuentan con la Credencial filatélica, un homenaje al carné que todo peregrino debe ir sellando durante su Camino a Santiago.

Incluye 15 sellos de Correos que recogen algunas de las etapas más emblemáticas del Camino Francés, desde Roncesvalles hasta Santiago pasando por Pamplona, Burgos, León, Astorga, Ponferrada u O Cebreiro.

La Credencial Filatélica de Correos no sustituye a la Credencial expedida por la Catedral de Santiago o las Asociaciones de Amigos del Camino de Santiago para obtener la Compostela. Pero sí permite obtener un recuerdo muy especial del Camino.

Al igual que la Credencial oficial, la filatélica puede sellarse en Asociaciones de Amigos del Camino, parroquias…. y en las Oficinas Postales repartidas a lo largo del Camino Francés.

Además, en las Oficinas de Correos de las localidades que protagonizan un sello de la Credencial filatélica se dispone de matasellos turísticos que representan la gran riqueza arquitectónica de estos lugares.

Al llegar a Santiago en la Oficina en la Rúa do Franco 4, se puede estampar un último matasellos especial en dos colores junto al sello del Camino de Santiago certificando así la “peregrinación Filatélica”.

Se puede conseguir la Credencial en las Oficinas Postales situadas a lo largo del Camino Francés, en las oficinas de Bilbao y San Sebastián y en las oficinas de la estación de Chamartín en Madrid y de la Terminal 1 del aeropuerto de Barajas.

Tarjeta del Camino Portugués

El Camino Portugués cuenta con la Tarjeta del Camino Portugués, un recorrido filatélico por las diferentes etapas de la Ruta entre Tui y Santiago de Compostela.

La Tarjeta del Camino Portugués consta de una postal que marca el itinerario jacobeo con sus correspondientes etapas y siete sellos con los elementos distintivos de cada localidad: Tui, O Porriño, Redondela, Pontevedra, Caldas de Reis, Padrón y Santiago de Compostela.

El peregrino podrá ir certificando su recorrido por los diferentes pueblos de la Ruta portuguesa a su paso por Galicia.

La Tarjeta del Camino Portugués se completa con el lanzamiento de unos matasellos turísticos especiales que marcan las localidades de inicio y final de etapa con las huellas que deja el caminante a su paso.

Al igual que la Credencial Filatélica, esta Tarjeta del Camino Portugués no sustituye en ningún momento a la Credencial del peregrino, sino que supone un bonito recuerdo para el peregrino y un artículo de colección para el amante de la filatelia.

Matasellos turísticos del Camino

En muchas de las 150 oficinas que Correos tiene a lo largo de las diferentes rutas del Camino de Santiago se dispone de matasellos turísticos que representan la gran riqueza arquitectónica, artística y natural de estos lugares.

Entrando en cualquier oficina de Correos a lo largo del Camino de Santiago se puede sellar la Credencial.

9. EQUIPAJE RENFE

CORREOS presta el servicio de equipajes "Puerta a Puerta" para RENFE, permitiendo a los pasajeros de los trenes AVE-Larga Distancia y Trenes Turísticos enviar hasta tres bultos entre más de 230 destinos nacionales.

Recogida y entrega donde elija el cliente:

CORREOS recoge el equipaje en el punto indicado o, si el cliente lo prefiere, también puede depositarlo él mismo en cualquier oficina postal de España.

El plazo de entrega es de un día para los trayectos entre capitales de provincia con conexiones más frecuentes –por ejemplo, para los AVE que unen Madrid con Barcelona, Valencia o Sevilla- y de un máximo de 48 horas para el resto de destinos peninsulares.

El servicio de RENFE equipajes permite contratar el envío de equipaje convencional como maletas, mochilas o bolsos de mano, con unas medidas máximas y peso máximo establecido. También facilita el transporte de equipaje especial, como carritos de bebé, bicicletas, palos de golf o esquís.

Tiene tratamiento de Paq Premium se etiqueta como tal.

Características

Envíos de equipajes

Este servicio permite el transporte de 3 bultos por billete.

Se puede transportar equipaje (maletas) y equipaje especial (bicicletas, esquís, tabla de snowboard, carrito de bebé, palos de golf).

Dimensiones

Máximas Largo + Alto + Ancho = 150x70x50cm., sin superar la suma de las tres medidas 250 cm., excepto los esquís.

Peso

Hasta 25 Kg máximo por envío.

Contratación del servicio

La contratación y modificación del servicio, se puede realizar a través de la web www.renfe.com hasta las 12 horas del día laborable anterior a la fecha de recogida del equipaje, y el cliente selecciona el punto de recogida y entrega: un domicilio, una oficina de CORREOS, un hotel, una estación de ferrocarril o allí donde desee.

10. PAQ 10, PAQ 14 Y PAQ 24 CORREOS EXPRESS

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.
- **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. Canarias solo documentos y envíos sin tramitación aduanera.
- **Paq 24:** con entrega garantizada a lo largo del día laborable siguiente al de su admisión. Andorra, Ceuta, Melilla y Gibraltar + 24 horas. Envíos que requieran trámite aduanero confirmar tiempos de entrega. Disponible entrega en sábado en España.
  Destino: todo territorio peninsular (España y Portugal).

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. Servicio garantizado de entrega a particulares en el día laborable siguiente al de su admisión, con aviso de predicción de franja horaria de entrega Gratis (Imprescindible

número de móvil del destinatario). Misma tarifa Paq24h. Sólo aplicable en territorio nacional peninsular. Disponible entrega en sábado.

Por otra parte, existe el **EquiPaq24**, servicio de tarifa plana urgente para entrega de maletas al el día siguiente laborable al de su admisión (Baleares 48h). Destino todo territorio nacional peninsular y Baleares.

Y también el **Paq Empresa 14**, servicio de entrega garantizada antes de las 14:00h del día siguiente laborable al de su admisión. Para envíos con origen y destino Empresas con destino todo el territorio nacional peninsular y misma Isla (Baleares e Islas Mayores Canarias). Sólo transporte terrestre. Mismos precios Paq24h

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.

Pesos y medidas

40 kg máximo por bulto si se admite en Correos (se aplicará peso volumétrico). EquiPaq 24 máximo por maleta 25 Kg.

- **Máximas:** largo + ancho + alto = 2,40 metros; la mayor no puede ser superior a 1,20 m.
- **Mínimas:** 10 x 15 cm.

EquiPaq 24 no incluye límite de medidas.

Valores añadidos y servicios adicionales

- **Portes debidos:** servicio que permite que el destinatario del pedido sea el que abone el envío.
- **Gestión de incidencias.**
- **Expediciones multibulto.**
- **Seguro Opcional:** Para aquellos envíos nacionales e internacionales que necesiten una garantía total Correos Express ofrece un seguro opcional por valor declarado. Con un límite hasta 3.000 € por envío.
- **Retorno de Albarán:** Posibilidad de devolver el albarán firmado por el destinatario.
- **Identificación por Radio Frecuencia:** Para aquellos envíos que requieren de una mayor seguridad, sistema de control e Identificación por Radio Frecuencia (RFID) que permite la trazabilidad total y en tiempo real de cada envío.

- **Recogida Fuera de Centro Principal**: Correos Express ofrece la posibilidad de realizar recogidas en un domicilio diferente al consignado como "Dirección del punto de recogida habitual".
- **Entrega Flexible:** Con este nuevo servicio el cliente podrá elegir la opción de entrega que más le convenga.
- **Pagos Contra Reembolso:** Con Correos Express existe la posibilidad de cobrar los envíos contra reembolso. Hasta máximo 2.499 €.
- **Entrega en Sábado:** Disponible en los productos Paq 24 y ePaq 24 en España.
- **Entrega Plus:** Para envíos que requieren un servicio de entrega + recogida con o sin gestión adicional bajo definición del cliente.
- **Avisos Vía SMS:** confirmación de la entrega o cualquier situación de los envíos en el mismo momento en el que se produzca. Remitente y destinatario.

Características incluidas

- 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.
- 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 (solo EquiPaq 24)

Garantías

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

Por pérdida total o parcial o averías que sufran las mercancías transportadas se rige por los límites establecidos en el seguro básico (LCTTM).

10.1 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. Admiten contratación de seguro hasta 3000€ y reembolso hasta 2499€. Estos embalajes son rojos para Paq 10 y blancos para Paq 24.

Ámbito

- **Paq 10:** Nacional peninsular y Baleares.
- **Paq 24:** Peninsular (España y Portugal) y Baleares, Andorra, Ceuta, Melilla y Gibraltar.

Plazos

- **Paq 10:** antes de las 10:00h del día laborable siguiente a la admisión.

- **Paq 24:** a lo largo del día laborable siguiente al de su admisión. Andorra, Ceuta, Melilla y Gibraltar + 24 horas.

Pesos y dimensiones

No se tarifa por peso, ya que es el volumen del sobre o caja el que determina el precio.

Cajas:

- Mediana: 390 x 280 x 190 mm.
- Grande: 500 x 300 x 300 mm.

Sobres acolchados:

- Pequeño: 250x180 mm.
- Grande: 425x295 mm.

Sobres semirrígidos:

- Pequeño: 184 x 261 mm (100 g).
- Grande: 310 x 410 mm (200 g).

11. ENVÍOS A BALEARES Y CANARIAS

- **BALEARES EXPRESS:** Servicio de entrega urgente para envíos a Baleares. Entrega garantizada en los 2 días laborables siguientes a la admisión.
- **CANARIAS EXPRESS:** Servicio de entrega urgente para envíos a Canarias. Entrega garantizada en el siguiente día laborable al de su admisión en Gran Canaria Y Tenerife Y dos días laborables en el resto de Islas Canarias.
- **CANARIAS AÉREO:** Servicio de entrega para envíos a Canarias con menos carácter de urgencia. 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 las Islas Canarias.
- **CANARIAS MARÍTIMO:** Servicio de entrega económica y sin carácter de urgencia para envíos a Canarias. Entrega entre 4 y 7 días siguientes al de su admisión. DUA- Documento único aduanero (Trámite y documentación básica necesaria para envíos a Canarias con trámite aduanero):
  - DUA bajo valor (mercancía por valor menor de 150 €): + 16 € por expedición.
  - DUA alto valor (mercancía por valor mayor 150 €): + 22 € por expedición.

Peso y dimensiones

Peso máximo por bulto: 40 kg máximo por bulto.

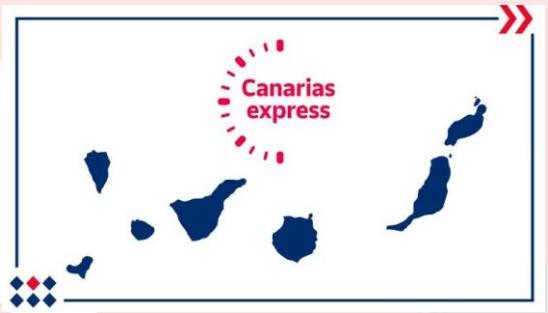
Dimensiones máximas: 240 cm, sumando largo, alto y ancho, sin que la mayor dimensión exceda de 120 cm.

En caso de que el peso real del envío sea inferior al peso volumétrico, se facturará aplicando una conversión de 167kg/m3.

*Canarias Marítimo: En caso de que el peso real de tu envío sea inferior al peso volumétrico, se facturará aplicando una conversión de 333kg/m3.

Servicios que incluye

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

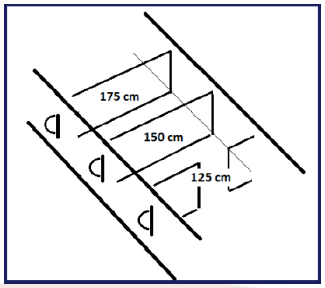


Servicios adicionales

- **Portes debidos.**
- **Seguro Opcional:** Para aquellos envíos nacionales e internacionales que necesiten una garantía total Correos Express ofrece un seguro opcional por valor declarado. Con un límite hasta 3.000 € por envío.
- **Retorno de Albarán:** Posibilidad de devolver el albarán firmado por el destinatario.
- **Identificación por Radio Frecuencia:** Para aquellos envíos que requieren de una mayor seguridad, sistema de control e Identificación por Radio Frecuencia (RFID) que permite la trazabilidad total y en tiempo real de cada envío.
- **Recogida Fuera de Centro Principal**: Correos Express ofrece la posibilidad de realizar recogidas en un domicilio diferente al consignado como "Dirección del punto de recogida habitual".
- **Entrega Flexible:** Con este nuevo servicio el cliente podrá elegir la opción de entrega que más le convenga.
- **Pagos Contra Reembolso:** Con Correos Express existe la posibilidad de cobrar los envíos contra reembolso. Hasta máximo 2.499 €.
- **Entrega Plus:** Para envíos que requieren un servicio de entrega + recogida con o sin gestión adicional bajo definición del cliente.
- **Avisos Vía Sms:** confirmación de la entrega o cualquier situación de los envíos en el mismo momento en el que se produzca. Remitente y destinatario.

12. PAQ NIEVE (CORREOS EXPRESS)

Envío que incluye embalaje diseñado para enviar Esquís o tablas de Snowboard, además del resto del equipo de esquí que necesite enviar el cliente (bastones de esquí, botas…), siempre que quepa dentro del embalaje.



Peso Máximo 15kg.

Dimensiones El interior del embalaje dispone de topes situados a 125, 150 y 175cm respectivamente de uno de los extremos de la caja, que actuarán como medida de sujeción a lo largo y ancho del embalaje.

Modalidades de envío

- **Paq Nieve 24:**
  - Para particulares que vayan a esquiar y necesiten tener su equipo de esquí en destino al día siguiente hábil del envío. Se hospedan en hoteles/hostales de alguna de las localidades cercanas a las principales estaciones de esquí. También pueden realizar sus envíos con entrega en Oficina. También para los que necesiten enviar sus equipos de esquí por cualquier motivo (traslado de domicilio, venta de segunda mano, etc.). Se puede enviar a domicilio o para entrega en Oficina.
  - Para empresas que vendan equipos de esquí y necesiten enviarlos a Domicilio o con recogida en Oficina.

  Consultar previamente el Código Postal de destino en la aplicación de Correos Express, puede haber destinos que no permitan la entrega en domicilio.
  Permite contratar la IDA (desde la Oficina o con recogida en el domicilio del cliente) y la VUELTA (con recogida en el alojamiento o lugar solicitado por el cliente).
- **Paq Nieve 10:**
  - A particulares que vayan de vacaciones a esquiar y necesiten tener su equipo de esquí en destino antes de las 10 de la mañana del día siguiente hábil del envío. Se hospedan en hoteles/hostales de alguna de las localidades indicadas más abajo en el apartado “Entrega”.

Entrega

- **Paq Nieve 24:**
  - En 24 horas hábiles* (48h si se envía desde Baleares) en domicilio o alojamiento donde se vaya a hospedar el cliente durante sus vacaciones de esquí, o también en cualquier oficina de Península o Baleares, queda excluido el envío a Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra. El plazo de permanencia en oficina es de 15 días.
    *En la mayoría de localidades el plazo de entrega es de 24h (48h desde Baleares), pero en las localidades cercanas a la Estación La Molina (Pirineo Catalán) el plazo es de 48h (72h desde Baleares).
- **Paq Nieve 10:**

- Antes de las 10 de la mañana del día siguiente hábil del envío. A domicilio, sólo disponible para entrega en alojamientos ubicados en los siguientes códigos postales: CP: 22.600 Sabiñánigo (Huesca)-CP: 22.700 Jaca (Huesca) y CP: 18.009 Granada.

Tarifas

Precios diferenciados según elección de:

- **Paq Nieve 24:**
  IDA:
  - Envío.
  - Embalaje.
  - Recogida en domicilio (en su caso).
  - Total envío y embalaje.
  - Total envío, embalaje y recogida en domicilio (en su caso).
  - El cliente puede incluir valores añadidos que se pagan a parte, tales como Seguro (hasta 3.000€) y Reembolso (hasta 2499€). El servicio SMS es gratuito.

  VUELTA:

  - Envío.
  - Recogida en alojamiento.
  - Total envío y recogida en alojamiento.
  - El cliente puede incluir Seguro, se paga a parte. El servicio SMS es gratuito.

- **Paq Nieve 10:**
  IDA:
  - Envío.
  - Embalaje.
  - Recogida en domicilio (en su caso).
  - Total envío y embalaje.
  - Total envío, embalaje y recogida en domicilio (en su caso).
  - El cliente puede incluir valores añadidos que se pagan a parte, tales como Seguro (hasta 3.000€) y Reembolso (hasta 2499€). El servicio SMS es gratuito.

  VUELTA: Se puede contratar como paq 24 (precios VUELTA PAQ NIEVE 24) y como PAQ 10, en este caso no hay que incluir el embalaje, solo envío y recogida.

El cliente debe solicitar el servicio de VUELTA en la oficina cuando contrata el envío de IDA.

El embalaje solo se contrata con el envío de IDA. El cliente deberá de abrir el embalaje con precaución cuando reciba el envío en IDA, ya que será el mismo embalaje que se utilizará para la VUELTA. No admite otro embalaje, solo el proporcionado en oficinas.

Se puede entregar a domicilio el envío de IDA con el **PAQ NIEVE 24** y recoger el envío de VUELTA en cualquier hotel / hostal ubicados en los siguientes códigos postales alrededor de las

principales estaciones de esquí del PIRINEO CATALÁN, PIRINEO ARAGONÉS, SIERRA NEVADA y PICOS DE EUROPA:

- PIRINEO CATALÁN:

Zona	Estación	Lugares de Hospedaje	CP	Provincia	Franja horaria de recogida en alojamiento	Servicio de entrega en alojamiento
3	Port Ainé	Rialp	25594	Lleida	de 13:00 a 15:00	24 horas
		Sort	25560			
		Ribera de Cardós	25570			
		Port Ainé	25594			
		Esterri d'Aneu	25580			
	Baqueira	Baqueira	25598			
		Salardú	25598			
		Vielha	25530			
		Tredos	25598			
	Boí Taüll	Betren	25539			
		Pla de l'Ermita	25528			
		Erill la Vall	25528			
		El Pont de Suert	25520			
		Boí	25528			
	Espot Esquí	Espot	25597			
	La Molina - Masella	La Molina	17537	Girona	de 11:00 a 13:00	48 horas
		Puigcerdá	17520			
		Alp	17538			

- PIRINEO ARAGONÉS:

Zona	Estación	Lugares de Hospedaje	CP	Provincia	Franja horaria de Recogida en alojamiento	Servicio de entrega en alojamiento
2	Formigal - Panticosa	Formigal	22640	Huesca	de 10:00 a 12:00	24 horas
		Panticosa	22661		de 10:00 a 13:00	
		Biescas	22630			
		Sabiñánigo	22600		de 10:00 a 15:00	
	Cerler	Cerler	22449		de 10:00 a 13:00	
		Sahún	22468			
		Benasque	22440			
		Castejón de Sos	22466		de 10:00 a 14:00	
		Villanova	22467			
	Astún - Candanchú	Candanchú	22889		de 10:00 a 13:00	
		Canfranc	22888			
		Canfranc-Estación	22880			
		Hecho	22720			
		Jaca	22700		de 10:00 a 15:00	

- SIERRA NEVADA:

Zona	Estación	Lugares de Hospedaje	CP	Provincia	Franja horaria de recogida en alojamiento	Servicio de entrega en alojamiento
6	Sierra Nevada	Sierra Nevada	18196	Granada	de 09.00 a 11.00	24 horas
		Güejar Sierra	18160		de 11.00 a 12.00	
		Cenes de la Vega	18190		de 12.00 a 14.00	
		Granada Ciudad	CP de la ciudad		de 11:00 a 14:00	

- PICOS DE EUROPA:

Zona	Estación	Lugares de Hospedaje	CP	Provincia	Franja horaria de recogida en alojamiento	Servicio de entrega en alojamiento
2	Alto Campoo	Brañavieja	39210	Cantabria	de 15:00 a 17:00	24 horas
		La Lomba				
		Entrambasaguas				
		Abiada				
		Espinilla				
		Reinosa	39200		de 13:00 a 15:00	

Se puede entregar a domicilio el envío de IDA con el **PAQ NIEVE 10** y recoger el envío de VUELTA en cualquier hotel / hostal ubicados en los siguientes códigos postales alrededor de las siguientes estaciones de esquí del PIRINEO ARAGONÉS y SIERRA NEVADA:

- PIRINEO ARAGONÉS:

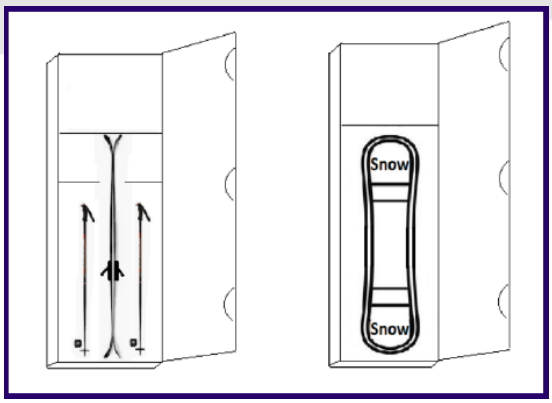
Zona	Estación	Lugares de Hospedaje	CP	Provincia	Franja horaria de recogida en alojamiento	Servicio de entrega en alojamiento
2	Formigal - Panticosa	Sabiñánigo	22600	Huesca	de 10:00 a 15:00	PAQ 10
	Astún - Candanchú	Jaca	22700			

- SIERRA NEVADA

Zona	Estación	Lugares de Hospedaje	CP	Provincia	Franja horaria de recogida en alojamiento	Servicio de entrega en alojamiento
6	Sierra Nevada	Granada Ciudad	CP de la ciudad	Granada	de 11:00 a 14:00	PAQ 10

El servicio de entrega solo se realiza de lunes a viernes, excepto festivos. Se recomienda que se realice el envío con al menos 48h de antelación a la llegada al alojamiento de destino y que los clientes contacten con el alojamiento previamente, antes de realizar el envío, para avisarles de que llegará un envío a su nombre, y que le confirmen que se lo pueden recoger y guardar en las taquillas o lugar de depósito de equipajes del hotel/hostal en el que se vayan a alojar.

El servicio de recogida solo se realiza de lunes a viernes, excepto festivos, en las franjas horarias establecidas. Se recomienda que los clientes contacten con el alojamiento previamente, antes de realizar el envío, para avisarles de que la recogida la realizará Correos Express cuando ellos ya no estén en el alojamiento, y que le confirmen que se lo pueden guardar en las taquillas o lugares de depósito de equipajes del hotel/hostal en el que se vayan a alojar, y posteriormente que el personal del alojamiento se lo pueda entregar al transportista de Correos Express



cuando éste lo vaya a recoger.

El cliente debe de dejar el envío completamente embalado y precintado, y con la etiqueta del envío de VUELTA adherida por fuera, en el momento de marcharse del alojamiento. Para que el personal del hotel solo tenga que entregarle el envío al transportista de Correos Express.

Si el cliente pierde la etiqueta que se le ha entregado en la oficina en el momento de realizar el envío de IDA y la VUELTA, como se le han enviado a su correo electrónico los documentos de envío con el código de cada uno, puede reimprimir el documento del envío de VUELTA en el alojamiento, y adherirlo al embalaje. Cuando el transportista de Correos Express vea que no hay etiqueta sino el documento del envío, adherirá un albarán de recogida al embalaje asociando el número de este albarán al del código del envío de VUELTA que vendrá impreso en el documento del envío. La trazabilidad del envío seguirá siendo la del envío de VUELTA por lo que el cliente no perderá la información de seguimiento en la web.

INTERNACIONAL

13. PAQUETE POSTAL INTERNACIONAL ECONÓMICO (PPIE)

Es un envío que puede contener cualquier producto o sustancia cuya circulación este permitida, teniendo o no carácter comercial, que va cerrado y cuenta con la seguridad de ir registrado y ser entregado bajo firma al destinatario en el país de destino.

Correos cumple con este producto la obligación de prestar el servicio postal universal en materia de paquetería en el ámbito internacional (solo hasta 20 Kg).

Ámbito

Internacional:

- **Zona A:** Europa cercana.
- **Zona B:** países de Europa no incluidos en la zona A y norte de Magreb.
- **Zona B2:** Argelia, Rusia, Bosnia Herzegovina, Islandia, Bielorrusia, Macedonia, Serbia, Túnez, Turquía, Ucrania, Albania y Marruecos.
- **Zona C:** América.
- **Zona D:** Asia, Oriente Medio y Oceanía.
- **Zona D2**: Australia y Nueva Zelanda.
- **Zona E:** resto de África.

Plazo

Europa: de 8 a 10 días hábiles (según origen/destino).

Resto de destinos: según país.

Acondicionamiento

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/CP72 en que figuraran 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 o autónomos, 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, llevaran 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 la UE desde Península y Baleares, al terminar la admisión el sistema generará "Etiqueta comercial con declaración de contenido", que también se incluirá en la bolsa de documentación aduanera.
- Paquetes con determinadas mercancías tales como medicamentos, fitosanitarios, etc.., se requiere además y según el caso:
  - Certificado sanitario/control de medicamentos.
  - Certificado de Control de Calidad del SOIVRE.
  - Certificado fitosanitario.
  - Documento Oficial de Centro Sanitario de Mercancías.
- Envíos de paquete de alimentos se debe observar si el país de destino lo admite.

Peso

Hasta 30 kg máximo (según país). Peso volumétrico: A los envíos se aplicará el criterio peso/volumen (167Kg/m3) según la siguiente fórmula: L x A x A expresada en cm)/6.000.

Dimensiones

Máximas:

- Sobre o caja: largo + alto + ancho = 200 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 105 cm.
- Rollo o tubo: largo = 100 cm. Diámetro = 15 cm.

Mínimas:

- Sobre o caja: 14 x 9 cm.
- Rollo o tubo: 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 y sin contrato.

Servicios adicionales

- Aviso de recibo (según país).
- Reembolso: hasta 1.000 euros (según país).
- Valor declarado hasta 3.000 euros (según país).
- DUA de exportación a terceros países.
- Recogida a domicilio (con contrato).
- Trazabilidad.

Tarifas y bonificaciones

Las siguientes, con posibilidad de reducciones para grandes clientes:

- Tarifa fija por envío más cantidad fija por cada kg o fracción.
- Los envíos para la Unión Europea con más de 20 kg de peso pagarán impuesto indirecto correspondiente, ya que no están incluidos en el ámbito del Servicio Postal Universal.
- Los países de la zona B2 y D2 tienen la misma tarifa que las zonas B y D + 1€ por Kg.

Garantías

Por pérdida o extravío de un envío: devolución de la tarifa abonada más 40 DEG+ 4,5 DEG / Kg.

Productos sustitutivos

Paq Standard Internacional.

14. PAQ STANDARD INTERNACIONAL

Antiguo Paquete Postal Internacional Prioritario. Este producto permite el envío de iguales contenidos que el paquete económico, pero dispone de unos plazos de entrega más rápidos. Al igual que el paquete económico, circula registrado y se entrega bajo firma al destinatario. Este producto no circula con reembolso, aviso de recibo ni valor declarado y no puede ir dirigido a apartados postales ni a lista de Correos.

El cliente puede asegurar este envío para determinados países de destino. El valor máximo asegurable será de 3.000 € y se cobrará el 1 % sobre el valor asegurado por el cliente, con un mínimo de 2,04 €.

Ámbito

Internacional:

- **Zona A:** Europa cercana.
- **Zona B:** países de Europa no incluidos en la Zona A y norte de Magreb.
- **Zona B2**: Argelia, Rusia, Bosnia Herzegovina, Islandia, Bielorrusia, Macedonia, Serbia, Túnez, Turquía, Ucrania, Albania y Marruecos.
- **Zona C:** América.
- **Zona D:** Asia, Oriente Medio y Oceanía.
- **Zona D2:** Australia y Nueva Zelanda.
- **Zona E:** resto de África.

Plazo

Europa: de 4 a 8 días (según país).

Resto de destinos: según país.

Acondicionamiento

El mismo que para el Paquete Internacional Económico.

Peso

Hasta 30 kg. Se aplica el criterio de peso volumétrico.

Dimensiones

Máximas:

- En forma de sobre o caja: largo + alto +ancho = 200 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 105 cm.
- En forma de rollo o tubo: largo = 100 cm. Diámetro = 15 cm.

Mínimas:

- En forma de sobre o caja: 14 x 9 cm.
- En forma de rollo o tubo: 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 y sin contrato.

Servicios adicionales / valores añadidos

- Recogida a domicilio (con contrato).

- DUA de exportación a terceros países.
- Seguro de hasta 3.000 € para los países que admitan este servicio. Se cobra el 1% del valor asegurado con un mínimo de 2,04€.
- Trazabilidad.

Tarifas

Las establecidas, con posibilidad de reducciones para grandes clientes.

Para todas las zonas se establece la siguiente tabla de pesos:

- 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.
- Por cada kg adicional o fracción.

A la Zona D2 se le aplica la tarifa correspondiente a la Zona D con un sobrecoste por kilo de 5€.

Garantías

Indemnización en caso de pérdida o extravío de 40 DEG + 4,5 DEG/kg. + tarifa abonada.

Productos sustitutivos

PPIE.

15. PAQ PREMIUM INTERNACIONAL

Sustituye al EMS Postal Exprés Internacional. Todas las características son idénticas, excepto los tramos de peso para tarifar. Envío a domicilio con entrega bajo firma. 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.

Tramos de peso:

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

Ámbito

Internacional (según país), 5 zonas:

- **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.

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 y Dimensiones

Peso hasta 30 Kg. Hasta 50 Kg peso volumétrico. A los envíos se aplicará el criterio peso/volumen (167Kg/m3) según la siguiente fórmula: L x A x A expresada en cm)/6.000.

Sobre/caja:

- Máximas: L + A + A= 200 cm, sin que la mayor exceda de 105 cm.
- Mínimas: 14 x 9 cm.

Rollo/tubo:

- Máximas: L = 100 cm; D = 15 cm.
- Mínimas: 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 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).
- Trazabilidad.

Tarifas

En función del peso y la zona.

Garantías

- Devolución de la tarifa abonada por demora imputable a Correos.
- Indemnización en caso de pérdida 52,98 € + tarifa abonada.
- Indemnización en caso de deterioro 52,98 € según el valor del deterioro del envío.
- Si circula asegurado, indemnización por pérdida y por la cantidad declarada.

16. PAQ 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. Antiguo CUI (Correo Urgente Internacional)

Peso

2 kg máximo. No admite peso volumétrico.

Dimensiones

Máximas:

- Sobre/Caja: largo + alto + ancho = 90 cm, la mayor de 60 cm como máximo.
- Rollo/Tubo: largo + 2 veces diámetro = 104 cm, si la mayor excede de 90 cm.

Mínimas:

- Sobre/Caja: 15 x 10 x 1 cm.
- Rollo/Tubo: largo + 2 veces diámetro = 17 cm, la mayor como mínimo de 10 cm.

Ámbito

Internacional (5 Zonas):

- **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.

Tarifas

Según zonas y tramos de peso:

- 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.
- China: desde 8 días.

Opciones

Con o sin contrato.

Servicios adicionales

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

Garantías

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

17. PAQUETE EPG

Correos no ha enviado al extranjero paquetes que se adaptasen al Acuerdo EPG en los últimos años, mientras que sí distribuía en España los paquetes EPG que llegaban procedentes de otros países y los paquetes de devoluciones E-commerce EPG (empiezan todos su código por "CZ", continúan con 9 dígitos y terminan en "ES"). En España se reciben y distribuyen los paquetes EPG remitidos por otros países del grupo EPG.

Los paquetes de devoluciones E-commerce EPG no se pueden admitir desde Canarias, Ceuta o Melilla.

Entre sus características en el momento de admisión destacan:

- El envío debe estar prerregistrado.
- La fecha en la que realiza la devolución no debe superar los 30 días desde la generación de la etiqueta y, si no es así, no se admite la devolución del envío.

El paquete debe llevar pegada la etiqueta y el usuario debe poder leer el código de barras de la parte superior izquierda, que es el código que debe quedar registrado como código de

admisión. Una vez leído el código de barras, si todo es correcto, el sistema volcará la información preavisada de dicho paquete.

Si el destino del paquete devuelto es un país de fuera de la Unión Europea, el paquete debe ir acompañado del documento CN 23. El producto de las devoluciones E-commerce EPG es Paquete Postal Internacional Prioritario. No se debe cobrar importe alguno al cliente que realice la devolución aunque se trate como una exportación, pues el sistema de franqueo que se aplica es el pago diferido asociado a un contrato de Correos.

Los paquetes EPG internacionales que se distribuyen en España se ajustan a las siguientes características:

- Entrega a domicilio en un plazo medio de 48 horas.
- Peso máximo de 30 kg. No se le aplica peso volumétrico.
- Información sobre la entrega.
- Seguro incluido en el precio.
- Recogida a domicilio.

18. PAQUETERÍA TARIFA PLANA INTERNACIONAL CORREOS

Producto que consiste en un embalaje y el envío del paquete con ámbito internacional. No puede venderse separadamente del envío, hay que admitirlo en el momento de la venta. Admite seguro hasta 3000€ según país.

No va en función del peso sino del tamaño del embalaje (caja grande, mediana, pequeña y sobre grande).

Tarifas (según zona)

- **Zona A:** Unión Europea (Paq Standard Internacional).
- **Zona B**: Resto de países (Paq Premium Internacional).

Según destino/tarifa tienen distinto tratamiento. Los de zona A son Paq Standard Internacional y los de zona B son Paq Premium Internacional.

Plazos entrega (según país)

- **Zona A:** de 4 a 8 días hábiles.
- **Zona B**: según país.

Medidas

- **Sobre acolchado grande:** 425x295 mm (Tarifa A y B).
- **Caja pequeña:** 350x280x100 mm (Tarifa A y B).
- **Caja mediana:** 390x280x190 mm (Tarifa A y B).
- **Caja grande:** 500x300x300 mm (Tarifa A y B).

19. PAQUETERÍA TARIFA PLANA INTERNACIONAL CORREOS EXPRESS

Es un embalaje prepagado para envíos internacionales. Con precio cerrado al tamaño del envío, con independencia del peso.

Ámbito (2 zonas A y B)

Servicios adicionales

- Reembolso hasta 2499€.
- Confirmación de entrega SMS.
- Seguro hasta 3000€.

Medidas

- **Sobre acolchado grande:** 425x295 mm (Tarifa A y B).
- **Caja pequeña:** 350x280x100 mm (Tarifa A y B).
- **Caja mediana:** 390x280x190 mm (Tarifa A y B).
- **Caja grande:** 500x300x300 mm (Tarifa A y B).

20. PAQ RETURN INTERNACIONAL

Logística inversa internacional. Solución Internacional 360°que facilita la entrega y permite las devoluciones del eCommerce. Se entrega bajo firma.

Permite a los clientes ofrecer una solución de logística inversa internacional óptima, ágil y sencilla para que sus compradores tengan la seguridad de poder solicitar una devolución de su compra online. La devolución se realiza con la garantía de Correos.

El producto no requiere que el cliente contrate los envíos de ida con Correos, es totalmente independiente.

El cliente recibe información sobre admisión, salida del envío de la oficina de cambio del origen, llegada del envío a la oficina de cambio de destino (sobre eventos de trámites aduaneros solo si el destino es Canarias, Ceuta o Melilla), intento de entrega del envío y envío entregado. El comprador eCommerce dispone de trazabilidad nacional e internacional en la web de Correos y Seguro Opcional hasta 3000€ (según país). Requiere contrato.

Peso

Máximo 30 kg. Envío Mono bulto.

Dimensiones

Máximas

- Sobre/Caja: Largo + Alto + Ancho = 190 cm. Lado de mayor longitud máx. 105cm.
- Rollo/tubo: Largo =100 cm. y Diámetro = 15 cm.

Mínimas

- Sobre/Caja: 14 x 9 cm.
- Rollo/tubo: 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.

Plazo de Entrega Estimado

3-5 días desde principales orígenes Europeos.

Orígenes disponibles

Alemania, Austria, Bélgica, Croacia, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa y Rumania.

Garantías

Indemnización por pérdida, extravío o deterioro de Paq Standard o Premium Internacional. Por demora devolución de tarifa abonada si es con Paq Premium Internacional.

Retorno de Paquetería con Pre registro

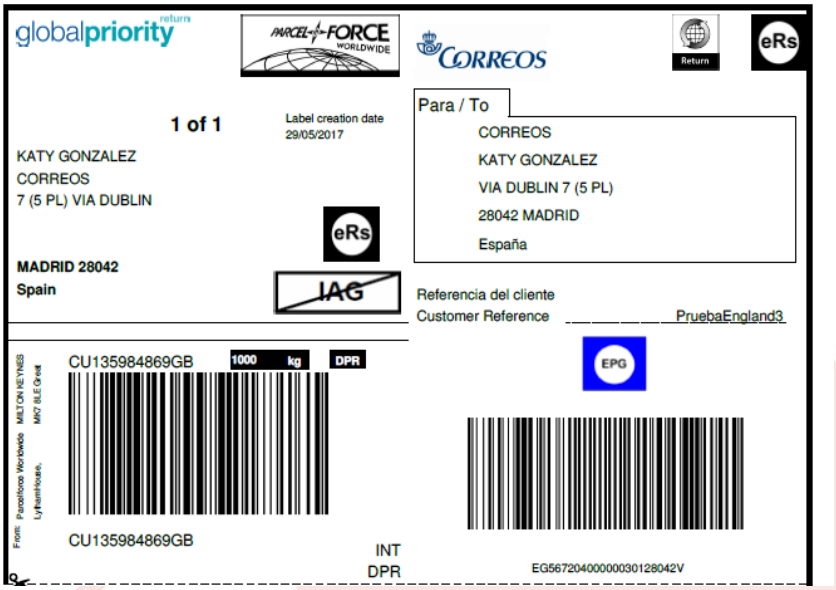
1. Solicitud de devolución: el comprador solicita al comerciante la devolución de su pedido.
2. Generar etiqueta: el comerciante solicita etiqueta a Correos.
3. Entrega en oficina: el comprador lleva el envío a la oficina del correo postal de su localidad.
4. Entrega al comerciante: el envío se entrega en el destino indicado por el comerciante.

Integración y Generación de Etiqueta

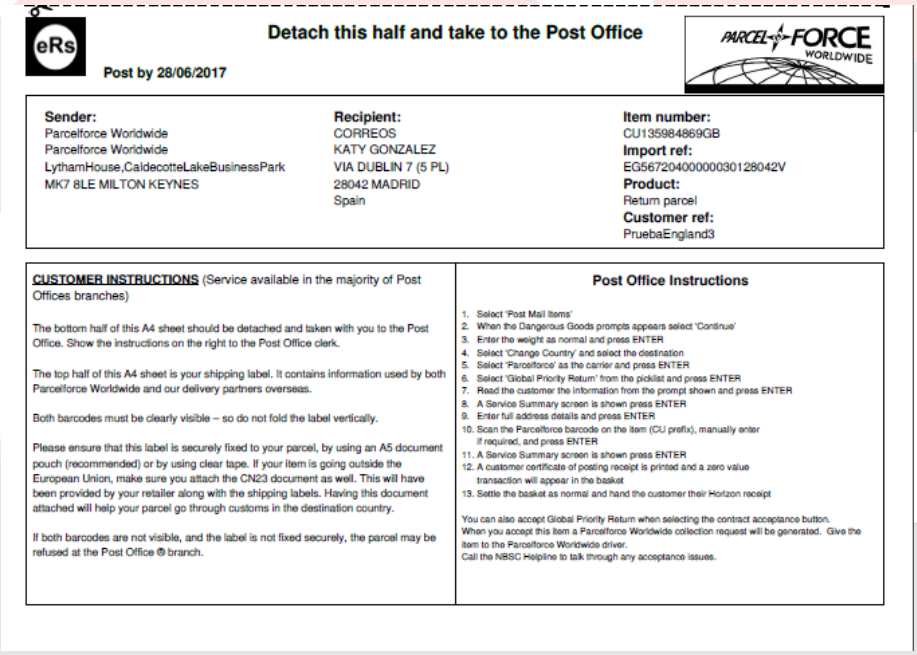
- **Web Service:** servicio Web de generación de envío y etiqueta.
- **Portal de devoluciones:** web pública donde el comprador genera su envío y etiqueta.
- **Oficina Virtual (Mi oficina):** el comerciante genera el envío y la etiqueta en la web de Correos.

<u>Etiqueta con dos partes: mitad superior y mitad inferior</u>.

La mitad superior de la etiqueta tiene dos códigos de barras que están relacionados en Correos: (izq) el código con el que se admite en el país del comprador y que se lee en Barajas a la llegada y (drcha.) el código con el que se distribuye en Correos y con el que se factura al cliente.



La mitad inferior de la etiqueta contiene un resumen de los datos del envío en la parte superior, instrucciones para el comprador en el lado derecho e indicaciones para la oficina del Operador Postal del comprador.



E-COMMERCE

21. SOLUCIONES E-COMMERCE (COMANDIA)

Soluciones e-commerce de Correos (antigua Comandia) para los comercios, pymes, autónomos y emprendedores que quieren vender online. Correos lejos

de los productos tradicionales del mercado postal, crea una serie de propuestas en el ámbito de comercio electrónico con Soluciones e-commerce (antigua Comandia), la plataforma e-commerce de Correos, permite a cualquier negocio vender en internet con envíos operados por Correos.

La contratación de los diferentes servicios de las Soluciones E-commerce de Correos se puede realizar a través de la web www.correosecommerce.com.

21.1 CREA TU APP

El servicio está dirigido a ofrecer al cliente un nuevo canal de comunicación para con sus clientes mediante aplicación móvil. La misma, permitirá al usuario la difusión de contenidos, venta directa de productos, así como transmitir una imagen innovadora y moderna vinculada a las nuevas tecnologías.

El cliente, tras completar el formulario de solicitud de información, recibirá en el plazo no superior a 15 días, contestación por parte de CORREOS donde se le informará con detalle de los datos que deberá remitir para analizar las necesidades demandadas.

Destinado a empresarios o profesionales con domicilio fiscal en territorio español.

- **App personalizada**, con las funcionalidades que más se ajusten al negocio del cliente.
- **Posibilidad de tener una App nativa**, sin necesidad de tener una página web, pero en el caso de tenerla se puede incluir.
- **Nuevo canal de atención y comunicación con los clientes**, creando engagement a través de la experiencia de usuario.

21.2 CREA TU TIENDA ONLINE

Con las Soluciones E-commerce de Correos los clientes pueden crear su tienda online sin necesidad de conocimientos técnicos, a través de plantillas de diseño y módulos personalizables. Si quieren su propia imagen, Correos pone a su disposición el servicio de diseño y puesta en marcha. Un equipo de diseñadores profesionales dejará la tienda lista para vender.

Para gestionar y realizar los envíos de los pedidos, se puede integrar la paquetería de Correos con descuentos especiales.

Servicio dirigido a empresarios o profesionales, con domicilio fiscal en territorio español, que tengan la necesidad de Vender en Internet.

- **Plantillas responsive** para mejorar la usabilidad de la web y facilitar la experiencia de navegación de usuario desde cualquier dispositivo.
- **Servicio de diseño personalizado** para mejorar la presencia en Internet con la imagen que el cliente decida.

- **Optimización SEO** para que se encuentre la tienda online fácilmente entre los principales buscadores.
- **Integración de diferentes idiomas y monedas**, con la intención de poder vender en todas partes del mundo.
- **Integración de Google**: Analytics, Tag Manager y Search Console, enlazando estas cuentas creadas previamente la tienda online.
- **Creación de accesos y botones a redes sociales:** Facebook, Twitter e Instagram.
- **Configuración de medios de pago:** Ayuda para integrar TPV virtual, PayPal, pago por transferencia y contra-reembolso.
- **Variedad de módulos** que permiten gestionar productos, realizar acciones de marketing o elegir plataformas de pago, sin necesidad de conocimientos técnicos.
- **Integración de paquetería con Correos** facilitando la gestión de los pedidos y exportación de los productos desde un único punto (Paq Estándar, Premium y Retorno), gestión aduanera, servicio de gestión de devoluciones integrado, descuentos y promociones exclusivas (planes Basic y Premium) …
- **Formación continua** a través de cursos, webinars y talleres en los que se tratan temas relacionados con las soluciones ecommerce de Correos.
- **Disponibilidad en cualquier momento** gracias a que la tienda online estará abierta durante 24 horas, los 365 días del año, en cualquier parte del mundo.

Paso para crear la tienda online

- **Paso 1:** Elegir el plan que más se adapte al negocio (Free, Basic o Premium).
- **Paso 2:** Introducir el nombre de la tienda, correo electrónico y una contraseña.
- **Paso 3:** Configura la tienda de manera sencilla siguiendo tan solo unos pasos.
- **Paso 4:** La tienda online está lista para empezar a vender.

PLANES	FREE	BASIC	PREMIUM
Precio	GRATIS	19,95€/mes	49,95€/mes
Productos activos	10 productos	200 productos	Ilimitados
Hosting	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Paquetería Nacional	Posibilidad de integración*	Integrada	Integrada
Otro transportista	-	✓	✓
Gestión aduanera	-	✓	✓
Dominio	mitienda.mycorreosecommerce.com	Permite usar un dominio propio**	Permite usar un dominio propio**
Personalización del contenido de emails	-	-	✓
Paquetería Internacional	-	-	✓
Multi-Idioma	-	-	✓
Multi-Moneda	-	-	✓

*El plan Free, previa petición del cliente, permite vincular a la tienda un contrato activo de paquetería con Correos firmado previamente con un gestor comercial de Correos.

**Las soluciones ecommerce de Correos no vende nombres de dominio ni certificados de seguridad SSL. En los planes de pago, permite el uso de nombres de dominio y de certificados de seguridad SSL previamente adquiridos en empresas ajenas a soluciones ecommerce.

Duración del servicio

La duración del plan Free, tiene duración ilimitada salvo que el cliente no acceda a al área de gestión de su tienda online en un periodo de 90 días consecutivos, en cuyo caso se procederá al cierre de la tienda limitando el acceso a la misma.

Los planes Basic o Premium tienen modo de pago mensual o anual, la duración será mensual o anual (según contratación) y se renovará de forma tácita salvo que el cliente solicite la baja.

21.3 CREA TU WEB

Soluciones ecommerce Crear Web, es una de las soluciones ecommerce de CORREOS que permite a los clientes la creación de su propia web de una forma fácil e intuitiva, sin conocimientos técnicos facilitándoles tener presencia en internet.

- **Visibilidad en los principales motores de búsqueda.**
- **Servicio de diseño personalizado.**
- **Formación continua** a través de cursos, webinars y talleres en los que se tratan temas relacionados con la soluciones ecommerce de Correos.
- **Variedad de plantillas disponibles.**
- **Variedad de módulos** que permiten analizar y conocer a los usuarios que entran en la web y realizar acciones de marketing, sin necesidad de conocimientos técnicos.
- **Disponibilidad en cualquier momento** gracias a que la web estará disponible a cualquier hora del día y en cualquier parte del mundo.

Pasos para crear la web

- **Paso 1:** Elegir el plan que más se adapte al negocio del cliente (Basic o Free).
- **Paso 2:** Introducir el nombre de la página web, un correo electrónico y una contraseña.
- **Paso 3:** Configurar la página web de manera sencilla, sin necesidad de conocimientos técnicos.
- **Paso 4:** La web lista para comenzar a tener presencia en Internet.

PLANES	FREE	BASIC
Precio	GRATIS	9,95€/mes
Numero de paginas	1	Ilimitado
Dominio propio	-	✓
Acceso a Apps gratuitas (ej: reserva de salas, formularios)	-	✓*
Acceso a Themes gratuitas (Plantillas de diseño)	-	✓*

*Próximamente.

Servicio destinado a empresas o profesionales con domicilio fiscal en territorio español.

Duración del servicio

La duración del plan Free será ilimitada.

La duración del Plan Basic podrá ser mensual o anual y se renovará de forma tácita por periodos de igual duración salvo que el cliente solicite la baja.

21.4 VENDER EN MARKETPLACES

Para que los clientes de Correos vendan sus productos a través de Amazon, eBay…y muchos más.

Solución ecommerce pensada para la expansión de negocios a nivel nacional e internacional, sin necesidad de tener una tienda online.

Permite a los consumidores acceder a productos de cualquier país y desde cualquier lugar, gracias al servicio de paquetería de Correos que se puede integrar.

Servicio dirigido a empresarios o profesionales con domicilio fiscal en territorio español.

- **Gestiona los pedidos y el stock** en un único punto para tenerlo todo de manera centralizada.
- **Los clientes que tengan tienda online pueden importar todo su catálogo** desde Prestashop, Magento, Woocommerce, Google Shopping y CSV.
- **Exportación a más de 50 países**, incluido China, integrando la paquetería de Correos.
- **Sin necesidad de tener tienda online** se podrán centralizar todas las ventas en Internet y la gestión de los pedidos en los diferentes marketplaces.
- **Visibilidad y posicionamiento en los principales motores de búsqueda**.

- **Posicionamiento de los productos** en los principales marketplaces integrados en la plataforma: Amazon, eBay...y muchos más.

Pasos

- **Paso 1:** Elegir el plan que más se adapte al negocio del cliente.
- **Paso 2:** Conectar las cuentas del cliente-vendedor en los diferentes marketplaces.
- **Paso 3:** Crear las fichas de los productos de manera sencilla y publicarlas.
- **Paso 4:** Gestionar el stock y todos los pedidos desde un único punto.

Planes

- **Free:** Publica en Marketplaces Gratis.
- **Basic:** Publica en Marketplaces a nivel nacional.
- **Premium:** Publica en Marketplaces en los mercados mundiales.

Los planes de esta solución no incluyen el registro previo como vendedor del marketplace. El cliente tendrá que registrarse primero en el marketplace que quiera vender y después conectarlos en el backoffice de la solución Vender en Marketplaces.

PLANES	FREE	BASIC	PREMIUM
Precio	GRATIS	19,95€/mes	49,95€/mes
Productos Publicados	5 productos	50 productos	Ilimitados
Gestión de Pedidos*	10	100	Ilimitada
Nacional	✓	✓	✓
Internacional	-	-	✓
Marketplaces España	**2**	✓	✓
Todos los Marketplaces	-	-	✓
Documentación Aduanera	-	-	✓

***La gestión de pedidos requiere disponer de un contrato activo de paquetería de Correos, nacional o internacional, según se precise, firmado con un gestor comercial de Correos. Los límites de pedidos son mensuales y totales (sumados los distintos tipos de envío, nacionales y/o internacionales, de un mes).

Duración del servicio

La duración del plan Free, tiene duración ilimitada.

La duración de los planes Basic o Premium será por periodos mensuales o anuales según el plan que haya sido contratado por el cliente, siendo prorrogado de forma tácita por periodos de igual duración salvo que el cliente solicite la baja.

21.5 CROSS-BORDER ECOMMERCE

Según las estadísticas, los compradores online cada vez compran más productos de países distintos al suyo con mayor frecuencia.

Para las marcas y vendedores online, esta tendencia abre la puerta a un mundo sin fronteras y la oportunidad de expandirse internacionalmente con menos esfuerzo que establecer una operación local en el país. Al aumentar la audiencia de las marcas, los comerciantes se beneficiarán de más ingresos además de un drástico impulso en la visibilidad online.

Correos, ayuda a enfrentar los desafíos en la aventura de expansión mundial, gracias a los servicios de cross-border ecommerce que ofrece a sus clientes, que incluyen desde estudios de mercado, envíos internacionales hasta operación y promociones de marketing.

- Solución logística internacional a medida con cobertura mundial.
- Experiencia y know-how en cross-border ecommerce.
- Estrecha relación con institutos y socios nacionales e internacionales.
- Soluciones digitales para la internacionalización.

22. CITYPAQ

Los terminales automáticos de paquetería de Correos, ubicados en estaciones, centros comerciales, gasolineras o empresas, incluso en comunidades residenciales de propietarios, te permiten recibir y enviar tus compras online en cualquier momento del día.

Ventajas de uso

- Evita desplazamientos a las oficinas.
- Discreción: sólo interviene el usuario.
- Disponibilidad: 24 horas al día, 365 días al año. Los ubicados en establecimientos con horario de apertura y cierre al público estarán sujetos a estos mismos horarios.
- Facilidad: se accede al paquete tecleando un código o pasado el código de barras.

- Posibilidad de envío, recepción y devolución de paquetes.
- Máxima accesibilidad: el escáner y las puertas de acceso están a una altura accesible para personas discapacitadas.

Condiciones de uso de las taquillas inteligentes Citypaq (Dispositivos Citypaq)

El usuario que utilice la entrega de sus envíos en Citypaq, deberá tener en cuenta lo siguiente:

- El servicio Citypaq, no admitirá envíos que requieran realizar pagos o trámites (compromisos adquiridos con el vendedor, contra reembolsos, pagos asociados, obligaciones aduaneras, etc…). En caso de que los envíos no cumplan con los requisitos exigidos, éstos serán rehusados y se devolverán al remitente.
- CORREOS devolverá al remitente cualquier envío que pretenda ser entregado en mal estado o deteriorado visiblemente desde el exterior.

Siglas envíos CityPaq

Paq Estándar:

- PY entrega en citypaq público.
- PO entrega en citypaq privado.

Paq Premium:

- PW entrega en citypaq público.
- PM entrega en citypaq privado.

Operativa de prestación

Registro

Para el uso del servicio Citypaq, como punto de recogida y admisión de paquetería será necesaria identificación con el usuario y la contraseña registrados previamente en www.citypaq.es o en la APP Citypaq. El registro se realiza una sola vez y permite ir editando los datos que puedan cambiar. 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 envío a través de la página web www.citypaq.es o desde la App móvil Citypaq para iOS y Android.,

En ambos casos, el usuario puede:

- Consultar el estado en que se encuentra el envío o la compra en cada momento.
- Conocer cuándo ha depositado el cartero la compra en el terminal automático.
- Recibir SMS o email con el código de apertura para la retirada del paquete.
- Recibir SMS o email cuando se produce la retirada del paquete (para casos en que se delega la recogida).
- En los envíos, conocer cuándo ha sido entregado el paquete.

Envíos desde terminales inteligentes Citypaq

El usuario registrado en Citypaq podrá utilizar las taquillas Citypaq para sus envíos contratados previamente con los productos Paq Premium ó Paq Estándar. La contratación de los productos Paq Premium o Paq Estándar se podrá hacer a través de la web www.citypaq.es o a través de la aplicación móvil Citypaq.

Una vez contratado el envío y efectuado el pago online, CORREOS comunicará mediante SMS, correo electrónico o notificación “push”, la taquilla asignada y el código de apertura del hueco asignado, a fin de que el usuario de Citypaq pueda hacer uso de la taquilla seleccionada, depositando el envío en el plazo indicado por CORREOS para su posterior admisión.

En todo caso, el envío deberá estar debidamente embalado y cumplir las condiciones del servicio de paquetería contratado.

CORREOS comunicará al usuario la admisión y curso del envío, mediante SMS, correo electrónico o notificación “push”.

Las tarifas del servicio serán las de la paquetería contratada y en función del tamaño de la taquilla solicitada.

El servicio de admisión en Citypaq será exclusivamente para envíos con destino nacional, excepto Ceuta, Melilla.

Las reclamaciones se limitarán a una por envío y su liquidación se considerará definitiva por todas las pérdidas y daños ocasionados en relación con el mismo desde la admisión del envío por parte de CORREOS. El Usuario garantiza que el contenido del envío es aceptable para su transporte por CORRREOS, así como que el envío está correctamente identificado con la Dirección de Compra, direccionado y acondicionado para poder efectuar un transporte seguro del mismo, asumiendo directamente las responsabilidades que pudieran derivarse de su incumplimiento.

La Dirección de Compra Online a la que aplica el servicio Citypaq solo será válida para compras realizadas en cualquier país de la UE, salvo territorios con distinto régimen fiscal al IVA, excluyéndose entre otros, el servicio para realizadas en Ceuta y Melilla. Estos envíos serán rehusados y se devolverán al remitente.

El usuario/destinatario no utilizará el servicio Citypaq para recibir envíos que no vengan debidamente embalados y etiquetados y/o que se encuentren dentro de los clasificados como sustancias tóxicas, mercancías peligrosas, artículos prohibidos o restringidos.

El usuario de Citypaq podrá darse de baja del servicio Citypaq a través de la web www.citypaq.es o la aplicación móvil Citypaq.

Realizar el envío: El usuario marcará la modalidad "ENVIAR", seguirá las indicaciones que le haga Correos. Una vez Correos le envíe el código de apertura el cliente ya puede dirigirse a CityPaq con su código.

El usuario dispone de 2 teclas en la pantalla del Paq: "ENVIAR" o "RECIBIR". Selecciona la primera, pasa el código de barras por el lector de la pantalla o introducirá los dígitos de manera manual, se abrirá el compartimento correspondiente a la tarifa abonada previamente. El cliente introduce el objeto, cierra la puerta y automáticamente se envía un mensaje a Correos avisando de que debe recoger el envío.

Los envíos que se entregan en estos terminales no pueden llevar asociados los valores añadidos de los paquetes que exigen una presencia personal en la entrega:

- Envíos contrarrembolso.
- Envíos con entrega exclusiva al destinatario.
- PEE.

En el momento que el cartero deposita el envío en el terminal, Correos envía un SMS, email y /o aviso a la App al destinatario para informarle de que ya lo tiene disponible durante los próximos 5 días naturales (120 horas). En dicho mensaje irá incorporado el código correspondiente para la apertura del contenedor y para retirar el envío.

Entrega en terminales inteligentes Citypaq

Modalidades de entrega

- **Entrega de envíos operados íntegramente por CORREOS**
  La solicitud de entrega de envíos a través de Citypaq se realizara previo registro del usuario en, según se trate de compras en tiendas asociadas o no asociadas:
  - Compras realizadas en TIENDAS ASOCIADAS a Citypaq: Al realizar una compra en cualquiera de las tiendas asociadas al servicio Citypaq el comprador seleccionará esta opción desde la página web de la tienda online, introduciendo su usuario de Citypaq que le mostrará el listado de taquillas favoritas, y podrá seleccionar la taquilla donde quiera recibir el envío.
  - Compras realizadas en TIENDAS NO ASOCIADAS, mediante la utilización de lo que se denomina Dirección de Compras Online: El usuario deberá utilizar la denominada como "Dirección de Compras Online" indicada en la web de Citypaq o en la aplicación móvil Citypaq. . Dicha Dirección de Compras Online deberá introducirse en el campo que habilita cada tienda online para cumplimentar la dirección de envío del producto comprado por el usuario. Para este servicio, el usuario no podrá optar por contratar ningún servicio ni seguro opcional adicional.

  Para la modalidad de entrega en taquilla Citypaq, CORREOS comunicará al usuario mediante SMS, correo electrónico, o notificación "push" al número de móvil indicado por el usuario, la entrega del envío en la taquilla seleccionado por el usuario, así como el código de apertura del hueco de la taquilla Citypaq, donde el envío permanecerá disponible para su retirada hasta 5 días naturales (120 horas) desde dicha comunicación. Si a las 48 horas (desde que se envía el mensaje) no ha sido retirado por el cliente final, Correos le informará mediante un nuevo SMS /email y/o aviso en la App, recordando que su envío está a punto de caducar en CityPaq.

  Una vez trascurrido este plazo sin que el usuario/destinatario haya retirado el envío de la taquilla seleccionada el terminal considera caducado el envío y lanza una alerta a Correos comunicando el evento. El cartero procede a su recogida y el envío pasará a estar a disposición del destinatario en la Oficina de CORREOS de referencia en función de la dirección de la taquilla seleccionada, donde permanecerá durante 15 días naturales a contar desde el día de recepción del envío en dicha oficina (CORREOS informará al usuario de la dirección donde se encuentra la oficina de referencia para recoger el envío y el tiempo de permanencia en lista). Transcurrido este plazo sin que el usuario haya recogido el envío, será devuelto al remitente.

Si el envío excediera de las medidas permitidas para la modalidad de entrega en taquilla, pasará a estar a disposición del destinatario en la Oficina de CORREOS de referencia de la dirección de la taquilla seleccionada, donde permanecerá durante 15 días naturales a contar desde el día de recepción del envío en dicha oficina (CORREOS informará al usuario de la dirección donde se encuentre la oficina de referencia para recoger el envío). Transcurrido este plazo, si la recogida no ha sido efectiva por el destinatario, se devolverá el envío al remitente.

El peso máximo para la admisión o entrega es de 30 kg. Las dimensiones máximas que deberán cumplir los envíos para poder realizar la admisión o entrega, dependerá de la tipología de la taquilla (pequeña o grande):

- Para taquillas Citypaq pequeñas (alto x ancho x profundo) = 60 cm. X 49 cm. X 40 cm.
- Para taquillas Citypaq grandes (alto x ancho x profundo) = 74 cm. X 42 cm. X 60 cm.

En caso de averías y pérdidas no manifiestas, las reservas deberán formularse dentro de los siguientes siete (7) días naturales a la entrega.

El retraso tan sólo podrá dar lugar a indemnización cuando se hayan dirigido reservas escritas al porteador en el plazo de 21 días naturales desde el día siguiente al de la entrega de las mercancías al destinatario.

En caso de reclamación por parte del usuario, CORREOS se reserva el derecho a recuperar el envío para su inspección y valoración, por lo que el usuario deberá tener a su disposición la mercancía dañada hasta la completa resolución de la reclamación.

- **Entrega de envíos no operados por Correos**

  Envíos cuyo transporte es contratado directamente por el remitente con la plataforma de comercio electrónico, sin que CORREOS intervenga en ninguna fase del transporte, ni en la entrega del envío. CORREOS se limita únicamente a ceder un espacio en la taquilla inteligente Citypaq al operador tercero siendo necesario, que éste tenga suscrito un acuerdo comercial (contrato) con CORREOS para la cesión del uso de taquillas inteligentes Citypaq.

  En esta operativa el responsable del transporte del envío desde el remitente hasta su efectiva entrega al usuario/destinatario, será siempre el tercer operador.

  Para este servicio, el usuario deberá de emplear la Dirección de Compra Online como mecanismo para la entrega del envío en la taquilla Citypaq elegida.

  - La modalidad de entrega de los envíos regulados en éste punto, se llevará a cabo en todo el proceso por parte de operador tercero en la Dirección de Compra Online, correspondiente a una taquilla Citypaq designado por el usuario.
  - El transportista que realice el envío de la mercancía contratado por la tienda online remitente, será responsable de realizar la reserva del hueco en el terminal Citypaq, para su posterior entrega y puesto a disposición del usuario. CORREOS no garantizará al usuario de Citypaq la disponibilidad de cajones en el momento en

que el transportista realice la reserva para su entrega en el terminal designado por el usuario a través de la Dirección de Compra Online.

- La gestión de incidencias en relación a la no disponibilidad de cajones en la taquilla designada en el momento de la reserva por parte del transportista tercero, será responsabilidad del propio transportista que habilitará los mecanismos que considere oportuno, tanto para informar de la situación como para garantizar la puesta a disposición del envío al usuario Citypaq.
- CORREOS se exime ante el usuario de cualquier responsabilidad en cuanto al cumplimiento de los plazos de entrega comprometidos por no disponibilidad de huecos acordes al tipo de mercancía a entregar en la taquilla seleccionada, siendo responsabilidad del transportista que realiza la entrega.
- CORREOS comunicará al usuario mediante SMS, correo electrónico, o notificación "push", la entrega del envío en la taquilla seleccionada por el usuario, así como el código de apertura del cajón de la taquilla correspondiente, donde el envío permanecerá disponible para su retirada hasta 5 días naturales (120 horas) desde su entrega por el operador tercero. Una vez trascurrido este plazo, CORREOS procederá a comunicar al transportista la no retirada del envío allí ubicado para que proceda a la retirada del mismo, no siendo responsabilidad de CORREOS las condiciones de tratamiento tras la retirada de la mercancía de la taquilla sino del transportista contratado para realizar la entrega por parte del remitente.
- El transportista tendrá la potestad de ponerse en contacto con el usuario Citypaq para informarle complementariamente sobre la entrega del envío en la taquilla, el código de apertura del hueco en la taquilla seleccionada, la retirada de la mercancía por parte del usuario Citypaq, así como de la posible caducidad del envío entregado y no recogido o cualquier otra operativa relacionada con la entrega en taquillas Citypaq.
- La responsabilidad de CORREOS se circunscribe frente al transportista, y en cuanto a informarle sobre la disponibilidad de cajones en las taquillas Citypaq, así como su correcto estado y funcionamiento desde la entrega del envío en la taquilla hasta la apertura por el usuario para su retirada.

Retirar el envío: El destinatario recibe la alerta con el 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. Una vez cerrada la puerta, si el destinatario se diese cuenta de que ha olvidado un objeto personal dentro del casillero, podrá volver a abrir el mismo compartimento durante un periodo de 5 minutos. El dispositivo solo abrirá el compartimento donde está depositado el envío.

Tres formas de uso de las Taquillas:

22.1 CITYPAQ POINTS

La mayor red de taquillas inteligentes en todo el territorio español, Baleares y Canarias con la que se puede:

- Recibir compras online.
- Enviar paquetería.
- Gestionar devoluciones.

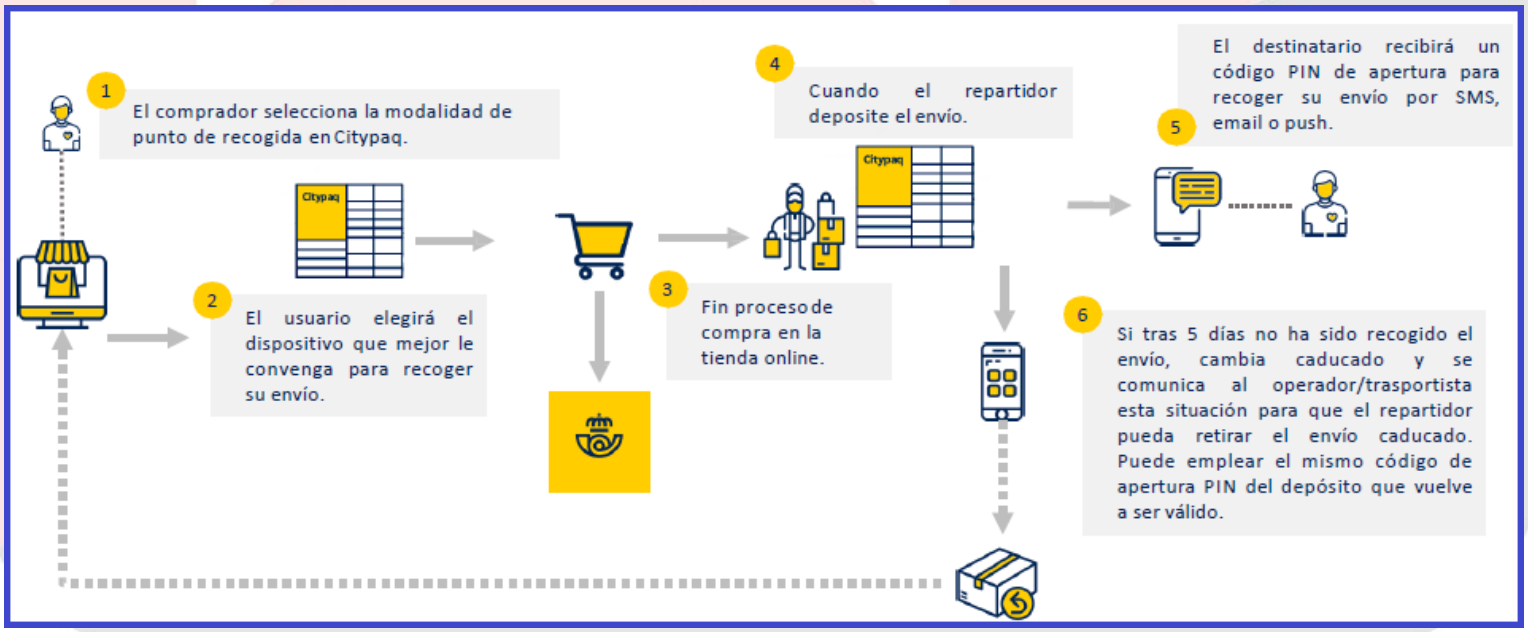
Taquillas en ubicaciones públicas de acceso libre (estaciones de tren y metro, supermercados y centros comerciales, gasolineras y estaciones de servicio, etc.) y en ubicaciones privadas de acceso restringido (centros de trabajo y residenciales).

Asegurada presencia en todas las capitales de provincia y ciudades de más de 50.000 habitantes.

RECOGIDAS EN LOCKERS (Pick-up): Para recoger envíos en punto de conveniencia de forma desatendida, ágil y sostenible.

DEPÓSITOS EN LOCKERS (Drop-off): Permite depositar envíos o devoluciones como forma alternativa a la recogida en domicilio o el depósito en las Oficinas de Correos.

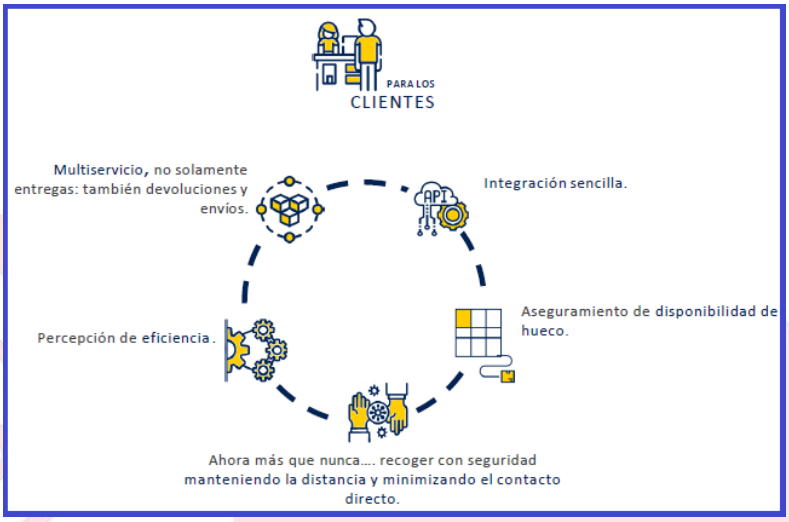
Cómo realizar la recogida en taquilla (pick-up)



Cómo realizar el depósito en taquilla (drop-off)…en 3 sencillos pasos…

Ventajas para los compradores

Ventajas para los retailers



Formato de taquillas

Taquillas
FORMATO PEQUEÑO

- Modelo de interior.
- Composición: (unidad de control con 6 huecos).
- 6 huecos por taquilla, ampliable hasta llegar a los 30 huecos.
- 2 huecos "S" : 100 x 240 x 400 mm (Alto x Ancho x Profundo)
- 2 huecos "M": 100 x 490 x 400 mm
- 1 hueco "L": 200 x 490 x 400 mm
- 1 hueco "XL": 600 x 490 x400 mm

Taquillas
FORMATO GRANDE

- Modelo de exterior/interior.
- Composición: 5 módulos (unidad de control + 4 módulos de expansión)
- 36 huecos por taquilla, ampliable hasta llegar a los 144 huecos.
- Huecos "XS": 85 x 175 x 605 mm (Alto x Ancho x Profundo)
- Huecos "S": 85 x 410 x 605 mm
- Huecos "M": 185 x 410 x 605 mm
- Huecos "L": 385 x 410 x 605 mm
- Huecos "XL": 785 x 410 x 605 mm

22.2 CITYPAQ SERVICES

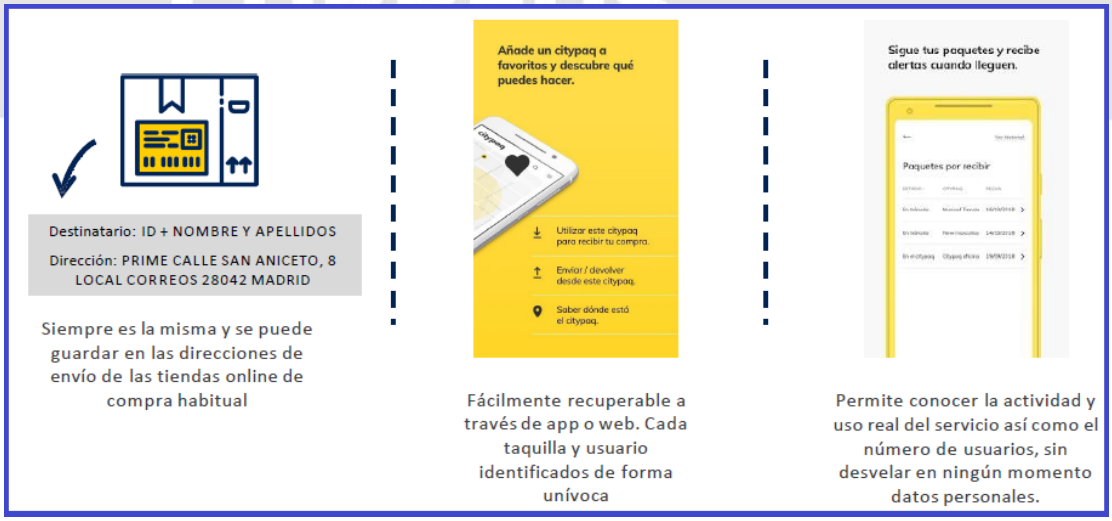
Los servicios de taquillas y estafeta para oficina, centros de trabajo o comunidad de propietarios para recibir y enviar paquetes personales.

Opciones

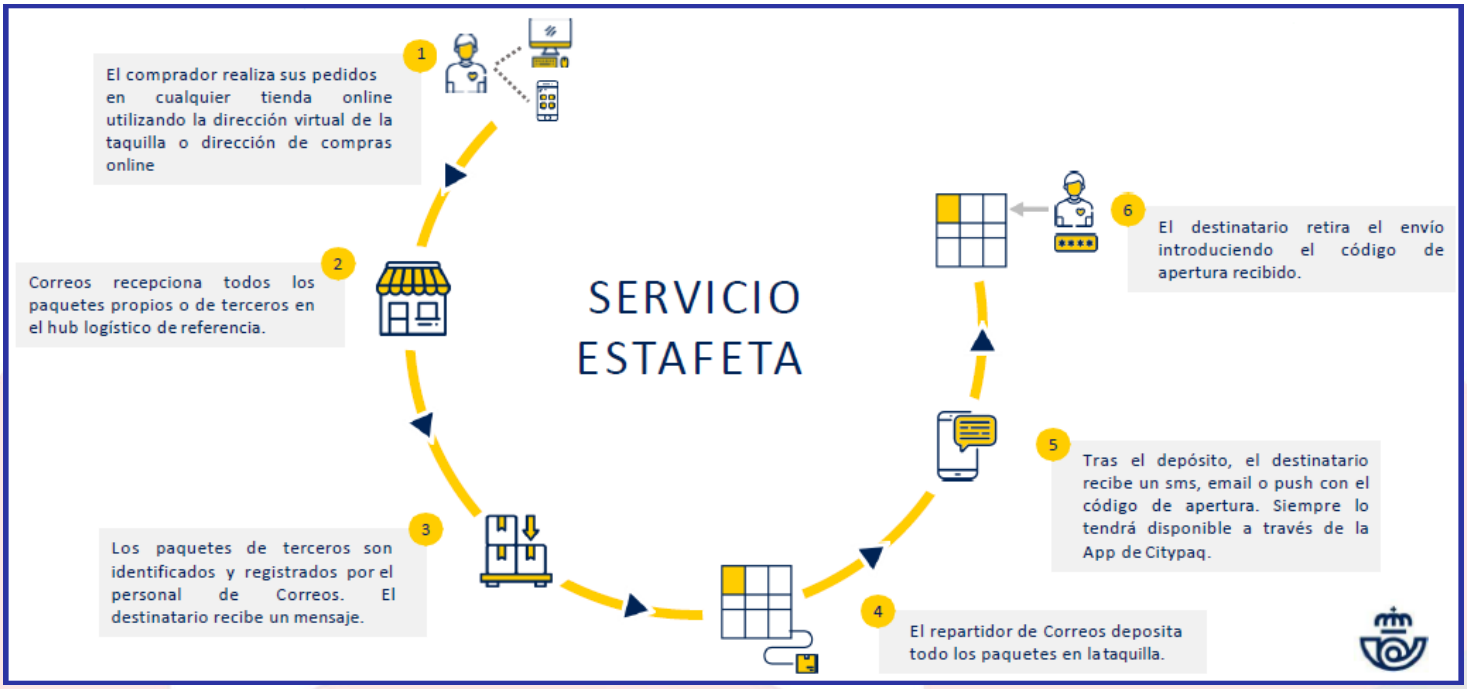
- **Citypaq Taquilla** (recepción de envíos de Correos y transportistas asociados): Con una taquilla Citypaq instalada en los centros de trabajo o comunidad de propietarios se podrá recibir todos los envíos gestionados por el Grupo Correos y por los transportistas asociados a la red Citypaq.
- **Citypaq Estafeta** (servicio personalizado de estafeta para paquetería): solución completa, exclusiva, única en el mercado para recibir el 100% de los envíos de todos los transportistas y de todas las tiendas online.
  - Garantiza la entrega del 100% de la paquetería independientemente del operador logístico o transportista que lo opere desde origen. (Se excluyen envíos con tramitación aduanera).
  - Servicio especialmente diseñado para centros de trabajo (oficinas, fábricas, sedes, etc.) tanto en el ámbito empresarial como en el ámbito residencial en comunidades de propietarios.

Uso de Citypaq Estafeta en 3 sencillos pasos:

¿Por qué una Dirección de Compras Online?



El proceso completo para recibir todos los paquetes



- Se recomienda contar al menos con un 1 hueco por cada 30 empleados, colaboradores o residentes de la ubicación. En cualquier momento se puede solicitar la ampliación de la taquilla en base la necesidad.
- Correos recibe los envíos de otros transportistas en un hub de referencia y cómo máximo en 24 horas desde la recepción del envío al hub de Correos estarán disponibles los paquetes en la taquilla. El destinatario es informado en cuanto Correos lo registra.
- Si el envío no cabe en ninguna taquilla Correos informa al destinatario de esta situación y pone el envío a su disposición en la oficina de Correos más próxima a la ubicación.
- Si el envío no es recogido en 5 días es retirado por los repartidores de Correos y están disponibles durante 15 días adicionales en la oficina de Correos más próxima a la ubicación.

También se puede:

- Realizar envíos a todas España incluido islas, bajo Paq Premium con entrega en 24/48horas según destino.
- Hacer devoluciones sin necesidad de ir a una oficina de Correos y sin imprimir etiquetas. Con Citypaq puedes depositar devoluciones de compras de infinidad de tiendas online.

Tarifas

Contratación del servicio de estafeta con Citypaq Services bajo suscripción anual renovable. Importe fijo en función del número de huecos que incluye instalación, soporte y mantenimiento.

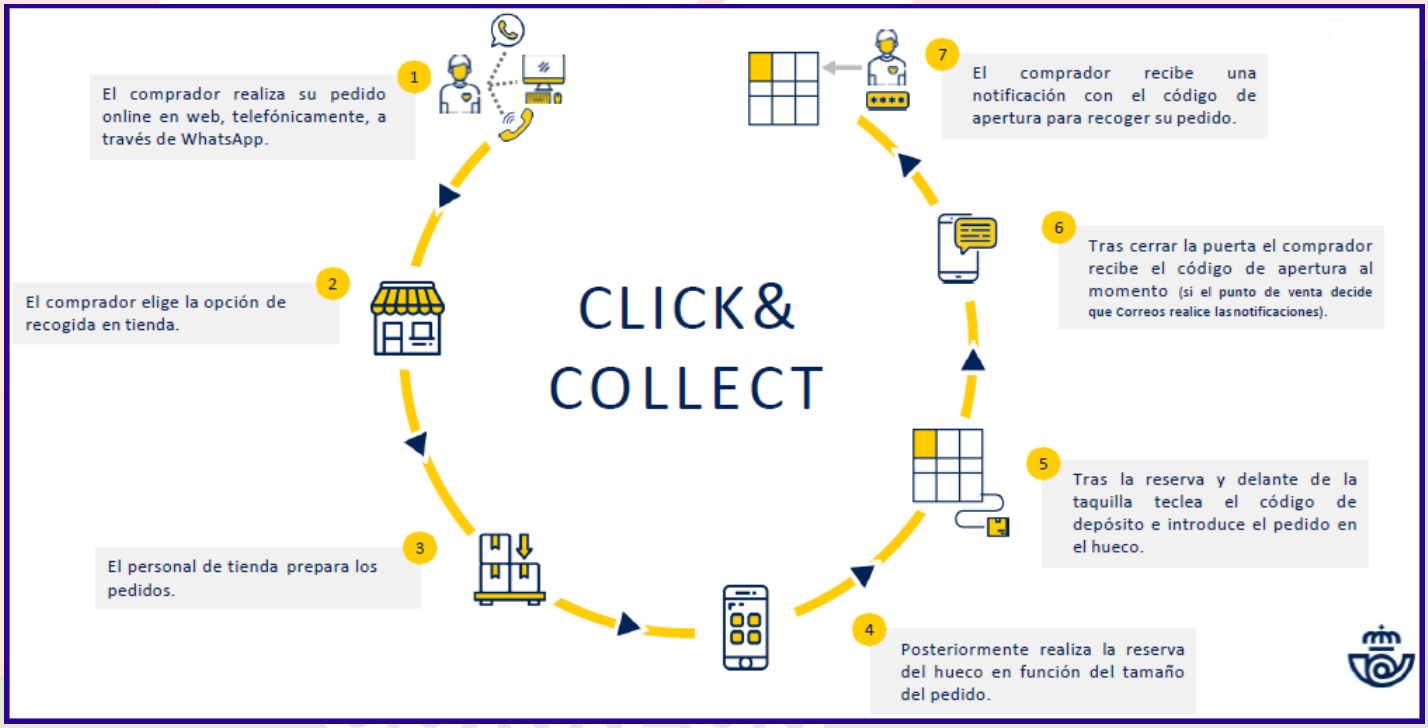
22.3 CITYPAQ PARTNERS

Es la forma de utilizar la red de taquillas inteligentes Citypaq por terceros como mecanismo para la entrega, recogida, o intercambio de bienes o mercancías.

- Recogidas en punto de venta (Click&Collect): Para gestionar la entrega de pedidos o devoluciones en punto de venta físico de productos vendidos online.
- Entregas de operadores logísticos: Para los operadores logísticos como forma de realizar entregas e-commerce de forma eficiente y sostenible en última milla.
- Intercambios de bienes o mercancías: Para el intercambio de bienes, productos o materiales entre particulares (llaves apartamentos, herramientas brico) o profesionales (materiales, repuestos, microhubs, prensa).

Con taquillas Citypaq instaladas en los puntos de venta se puede ofrecer el servicio Click&Collect a los compradores.

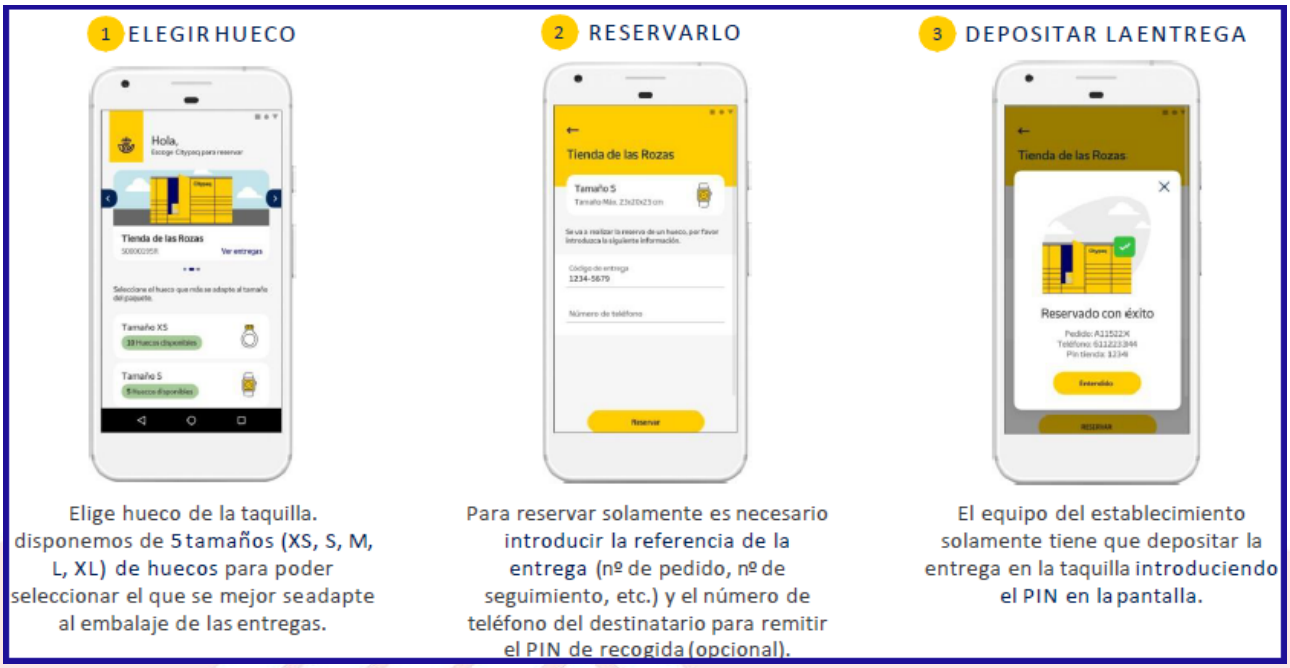
El proceso de recogida en punto de venta con taquillas Citypaq



Cómo utilizar la taquilla con la App Citypaq Partners en 3 pasos

La APP cuenta con:

- Compatibilidad con Tableta o móvil Android.
- Posibilidad de configurar varias taquillas por usuario.
- Visualización del estado de las entregas.
- Consulta del PIN de retirada ante entregas caducadas.



Elige hueco de la taquilla. disponemos de 5 tamaños (XS, S, M, L, XL) de huecos para poder seleccionar el que se mejor se adapte al embalaje de las entregas.

Para reservar solamente es necesario introducir la referencia de la entrega (nº de pedido, nº de seguimiento, etc.) y el número de teléfono del destinatario para remitir el PIN de recogida (opcional).

El equipo del establecimiento solamente tiene que depositar la entrega en la taquilla introduciendo el PIN en la pantalla.

El comprador recibe 3 tipos de mensaje sobre la entrega:

<u>Integración con Sistemas de Gestión de Pedidos o Servicio Web</u>

PASO 1 - SERVICIO WEB PARA RESERVA DE HUECOS

Sencillo servicio web síncrono en tecnología SOAP.

Este servicio web requiere los siguientes datos para solicitar la reserva:

- Id. taquilla Citypaq
- Usuario & contraseña
- Nº de contrato
- Dimensiones de la entrega

Y se obtienen los datos de la reserva:

- PIN de depósito
- PIN de retirada

PASO 2 - FICHERO CON INFORMACIÓN DE ESTADOS

Cada cambio de estado genera un evento informado en el fichero.

Toda la información de cambio de estado de las entregas realizadas en las taquillas Citypaq son remitidos por alguno de los siguientes canales:

- Email
- FTP/SFTP
- SPAZIO

Este retorno de informaciónes compatible con el uso de la App.

Tarifas

Dependiendo de la frecuencia de entregas se puede optar por un modelo de uso compartido en el marco de la red de puntos Citypaq, o bien por un modelo de uso exclusivo para las recogidas en tienda. Condiciones:

- Taquilla en uso compartido:
  - El uso es compartido por el punto de venta y Correos y sus socios para la entrega de paquetería.
  - Requiere análisis de viabilidad del lugar de instalación si no existe previamente una taquilla instalada, o bien contratación de la estafeta de Citypaq Services.
  - Pago por uso de hueco en las condiciones de caducidad de máximo 5 días y reserva en el mismo día del depósito.
- Taquilla en uso exclusivo:
  - El uso es exclusivo por parte del personal del punto de venta, no siendo necesario análisis de viabilidad del lugar de instalación.
  - Condiciones personalizables en función del tamaño de taquilla y estimaciones de uso.
  - Configuración flexible en las condiciones de caducidad y reserva en cuanto a plazos.

Contratación del servicio Citypaq Partners en uso en exclusiva bajo pago anual renovable. Importe fijo en función del número de huecos que incluye instalación, soporte y mantenimiento.

TRES FORMAS DE USO DE LAS TAQUILLAS Y SUS SERVICIOS

22.4 CITYPAQ GARAJE

La entrega de envíos se realiza en el garaje particular designado por el usuario, siendo necesario para este servicio que éste disponga previamente del dispositivo "HOMYHUB Garaje" instalado en el garaje de la entrega.

Registro para el uso de Citypaq: Para la modalidad de entrega en garaje deberá acogerse al servicio de Citypaq Garaje (entrega en garajes privados). En esta modalidad de entrega, el usuario deberá registrarse previamente como usuario de Citypaq (www.citypaq.es), y posteriormente llevar a cabo todos aquellos pasos necesarios para disponer de un dispositivo HOMYHUB instalado correctamente en un garaje. Una vez instalado el dispositivo HOMYHUB, deberá activar el servicio de "Entrega Segura" a través de la aplicación móvil HOMYHUB o accediendo en la página web www.homyhub.com, habilitando la Entrega Segura en la sección de Servicios, indicando el usuario de Citypaq con el cual se registró inicialmente.

Para la modalidad de entrega en garaje, CORREOS comunicara mediante SMS o email, la entrega del envío en el garaje particular del usuario.

El **peso máximo** para la entrega en Citypaq Garaje es de 30 kg.

Las **dimensiones máximas** que deberán cumplir los envíos para poder realizar su entrega serán de: LARGO + ALTO + ANCHO no superior 210 cm o 270 cm siempre y cuando la mayor de ella no exceda 170cm.

El cartero podrá abrir la puerta del garaje solamente durante el momento de la entrega. La puerta estará monitorizada, y el destinatario recibirá notificaciones en el móvil avisando de que el envío está siendo entregado, una vez cerrado la puerta del mismo, el sistema (Homyhub) avisará de la finalización de la entrega de forma segura.

En los supuestos en que el usuario/destinatario seleccione la modalidad de entrega en garaje (Citypaq Garaje), éste será el único responsable del correcto y adecuado estado del garaje en donde el pedido debe entregarse, habiendo habilitado la señalética provista por HOMYHUB para indicar el lugar de entrega concreta dentro de su garaje. Será obligación del usuario/destinatario, velar por el buen uso y cuidado del servicio, permitiendo el acceso al personal de CORREOS deshabilitando el sistema de seguridad de alarma en caso de que hubiera y asegurando que animales domésticos o mascotas no tienen acceso al garaje en el momento de la entrega del envío, de tal modo que la seguridad e integridad de los operarios de CORREOS se encuentra asegurada.

Plazos: El cómputo de los plazos que garantiza CORREOS en la prestación del servicio de Citypaq Garaje, comenzará a contar desde que el envío es admitido en la red de CORREOS para su depósito en el garaje particular del usuario.

22.5 INTEGRACIÓN ÚNICA PARA ACCEDER A DOS REDES: OFICINAS Y CITYPAQ (MEJORA DE LA INTEGRACIÓN).

A través de la integración por web service de oficinas, el cliente de Correos puede ofrecer a sus clientes tanto la red de Oficinas como de Citypaq de forma conjunta y sin duplicar la integración con dos productos.

23. PLATAFORMAS INTEGRADAS MAGENTO Y PRESTASHOP

Plataformas gratuitas que ofrecen una solución para la creación de tiendas online. A través de su sistema de módulos, permiten añadir distintas funcionalidades para el eCommerce: métodos de pago, logística y transporte, marketing, etc.

Los módulos de Correos para Magento y PrestaShop integran servicios de paquetería nacional e internacional, haciendo de la gestión de los pedidos una tarea rápida y sencilla.

Productos:

- Paq Premium y Paq Estándar, ambos con posibilidad de entregar en CityPaq, en Oficina de Correos o a Domicilio.
- Paq Internacional Light y Paq Standard Internacional, para envíos internacionales.
- Paq Retorno, para gestión de devoluciones.

Estos módulos son gratuitos y constan de las siguientes **funcionalidades:**

- Permiten elegir durante el proceso de compra el terminal de CityPaq o la Oficina de Correos donde se quiera recoger el pedido.
- Permiten generar la etiqueta del envío lista para imprimir y pegar al paquete.
- Permiten solicitar la recogida de paquetes para no tener que ir a entregarlo a una Oficina de Correos.
- Permiten conocer el estado del envío desde cada pedido.
- Permiten realizar expediciones.
- Envíos con destino Portugal, Tramitación Aduanera de los envíos que lo requieran, gestión Multitienda…

SOLUCIONES DIGITALES

24. MI OFICINA

Correos facilita a los usuarios el acceso, poniendo a disposición desde su web una amplia gama de servicios "Online" a través de la oficina virtual (Mi oficina) que permiten al cliente, previo registro, enviar una carta, una postal, un telegrama o un burofax…entre otros servicios.

No hace falta formalizar contrato para acceder a la oficina virtual, basta con darse de alta como usuario personal o profesional, cumplimentado un formulario, o con tener un certificado digital o DNIe. El acceso es gratuito.

El servicio se puede pagar con tarjeta de crédito/débito o con PayPal.

24.1 CORREO DIGITAL

Permite enviar a cualquier punto de España u otro país cartas ordinarias y certificadas y tarjetas postales sin que el cliente se mueva de su domicilio u oficina, el cliente configura y realiza el envío desde la aplicación Mi Oficina y Correos convierte el archivo digital en envío físico, imprimiendo, ensobrando y depositando el envío del cliente en la red logística de Correos, para ser entregado al destinatario. Se puede realizar desde la oficina virtual (mi oficina), previo registro o directamente desde la web www.correos.es, sin necesidad de estar registrado.

Permite configurar las características del envío: envío unitario o multi-destinatario, añadir plantillas, envío ordinario o certificado, color o blanco y negro, etc. Las características por envío son:

- Hasta 20 páginas y 1 MB de tamaño. Anexo de Documento Word o PDF.
- En el momento de seleccionar los destinatarios se pueden introducir manualmente hasta 150 o cargar un fichero TXT con sus datos.
- Se imprimen en papel blanco DIN A4 de 80 gr.
- La calidad de impresión es de 300 ppp las copias en b/n y 1200 ppp las de color.
- El sobre es blanco de doble ventanilla (para el destinatario y el remitente).
  - Americano C65 (114x229 mm) para envíos de 1 a 3 hojas.
  - C5 (162x229 mm) para envíos de 4 a 5 hojas.
  - C4 (229x324 mm) para envíos de 6 a 20 hojas.

Estos son los pasos necesarios para enviar una tarjeta o tarjeta "Online":

- El remitente se registra en la oficina virtual (Mi oficina) y una vez dentro accede a Enviar documentos>Enviar Online>Carta o Postal digital o accede a la web de Correos (sin necesidad de registro)> Envíos>Enviar Online>Carta o Tarjeta Postal Digital.
- Se puede poner nombre al envío o dejar la Referencia que aparece por defecto.
- Permite preparar o no la caratula, incluyendo logo, encabezado, texto de presentación y firma. En el caso de la tarjeta encabezado, logo y firma marcando la opción edición avanzada.

- El remitente escribe una carta o tarjeta desde el editor de texto de la misma web o adjuntando documento, en el caso de elección de tarjeta postal se debe escribir el texto en el lugar habilitado. Igualmente podrá seleccionar si quiere imprimir en blanco y negro o en color, así como si desea que sea certificada (y opcionalmente con Prueba de Entrega Electrónica (PEE)), seleccionado la opción de certificado (solo para carta). El cliente recibirá un resguardo electrónico con la fecha de depósito y los destinatarios de los envíos.
- Se ofrecen al cliente distintos modelos de postales del catálogo de Correos para que elija la que más le guste o adjunte una imagen personalizada. El remitente únicamente debe redactar el texto de la postal y proporcionar los datos de los destinatarios.
- Se registran datos del destinatario o destinatarios.
- El pago se gestiona online por la pasarela de pagos de Correos, permitiendo el pago con tarjeta de crédito y débito o Paypal. Los clientes con contrato pueden realizar el pago con cargo al contrato. Permite solicitar factura en el momento para pago con tarjeta crédito/débito y PayPal. El precio del servicio suma 3 conceptos:
  - Una cantidad fija por envío.
  - Una cantidad variable por impresión, según sea en color o blanco y negro y número de páginas (1 hoja, de 2 a 3, de 4 a 6, de 7 a 14 y más de 14 hojas).
  - El franqueo que corresponda a cada envío nacional o internacional, con o sin valores añadidos…

  Para las tarjetas tarifa por la producción de la tarjeta y franqueo según destino, valores…
- Por ultimo aparece pantalla de confirmación con la referencia del envío, el localizador para hacer el seguimiento y los destinatarios, permitiendo imprimir, enviar por email o guardar el envío.
- Conversión de comunicación virtual a física. Correos imprime la carta, la ensobra y la entrega al destinatario.

Las ventajas de este servicio son la rapidez, ahorro de recursos, posibilidad de personalizar los envíos y la disponibilidad durante las 24 horas del día y todos los días del año.

24.2 TELEGRAMA ONLINE

Permite enviar telegramas nacionales o internacionales desde el ordenador. Podemos seleccionar los destinatarios uno a uno o cargar una relación múltiple en fichero.txt (máximo 150 destinatarios). Podemos elegir también el tipo de aviso que se desea recibir tras la entrega. Es necesario registro en la oficina virtual (Mi Oficina) y una vez dentro accede a Enviar documentos>Enviar Online>Telegrama Nacional o Internacional.

Correos realiza la entrega urgente del telegrama al destinatario.

Ámbito: Nacional (España y Andorra) e Internacional.

Servicios adicionales (Abono del servicio mediante pago Online (con tarjeta de crédito/débito y PayPal) o a cargo de un contrato):

- Acuse de Recibo (PC). Solo para envíos nacionales.
- Prueba de Entrega Electrónica (PEE). Solo para envíos nacionales.
- Certificación de texto o copia certificada. Puede solicitarse en el momento de imponer el telegrama o bien con posterioridad. Si se solicita con posterioridad, el remitente puede realizar su petición a través de la oficina virtual (Mi Oficina).

Modalidades de entrega: a domicilio, en apartado de correos o en oficina.

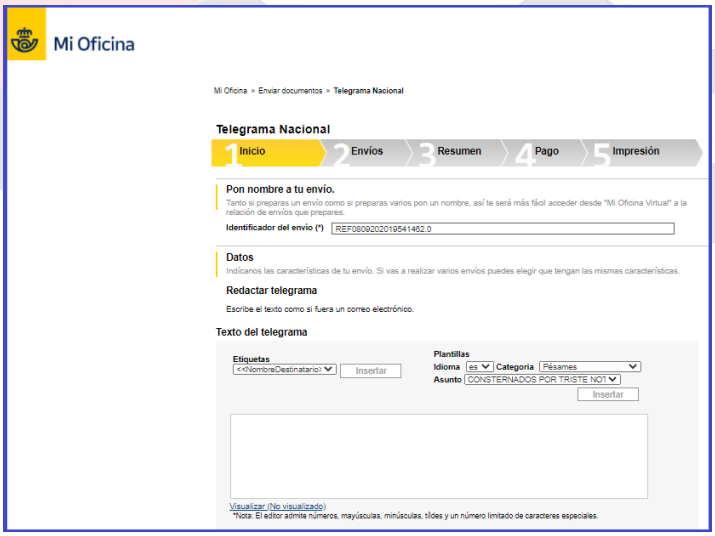
Plazos de entrega:

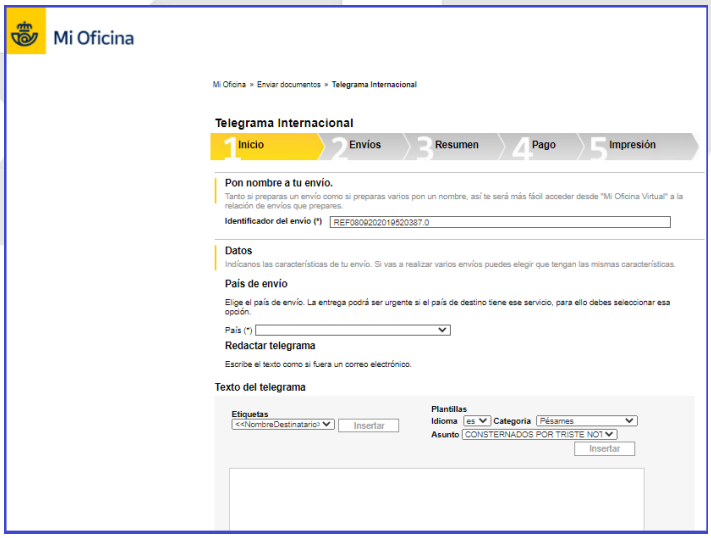
Nacional

- En el mismo día (D+0) en el caso de envíos admitidos antes de las 12:45 horas y destinados a localidades con USE.
- A la mañana del día hábil siguiente (D + 1) para el resto.

Internacional

- Según país.





24.3 BUROFAX PREMIUM ONLINE

Este servicio permite enviar burofax de forma online. Tiene validez de prueba frente a terceros y se entrega bajo firma.

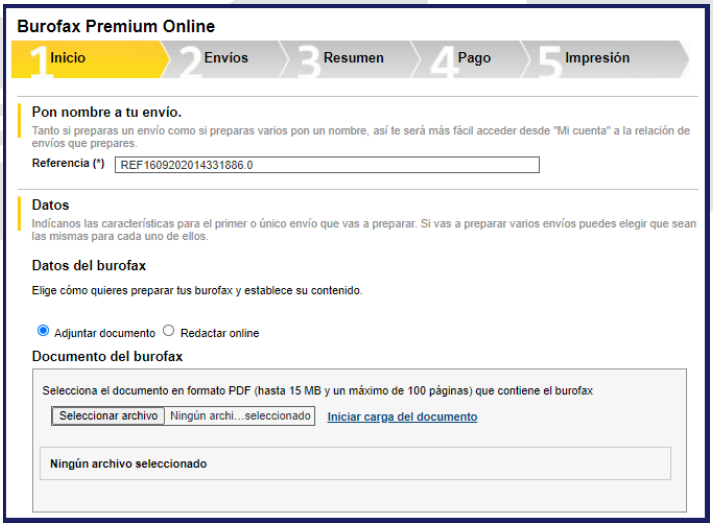
Ámbito: España y Andorra.

Plazos de entrega:

- En el mismo día (D + 0) en el caso de envíos admitidos antes de las 12:45 horas y destinados a localidades con USE.
- A la mañana del día hábil siguiente (D + 1) para el resto.

Estos son los pasos necesarios para enviar un Burofax Premium "Online":

- Es necesario registro en la oficina virtual (Mi Oficina) y una vez dentro accede a Enviar documentos>Enviar Online>Burofax Premium Online.
- Se puede poner nombre al envío o dejar la Referencia que aparece por defecto.
- El contenido del burofax se puede redactar en la oficina virtual, también se puede adjuntar un fichero PDF (máximo 15 MB y 100 paginas).
- Se rellenan datos del destinatario o destinatarios, uno a uno, cargando una relación múltiple, en fichero .txt (máximo 150 destinatarios) o recuperando destinatarios anteriores. Cada burofax sólo puede contener un único destinatario por tratarse de una notificación personal.
- Tipo de entrega (domicilio, apartado u oficina elegida)
- Establecer los datos del envío (contenido del burofax y se puede poner a cada envío una referencia, si se va a realizar más de uno será útil para identificarlos posteriormente).
- Marcar los servicios adicionales que se deseen (Acuse de recibo, Copia certificada, Custodia 120 meses (incluye 60 meses en el precio) y/o Prueba de Entrega Electronica-PEE5).
- El pago se gestiona online por la pasarela de pagos de Correos, permitiendo el pago con tarjeta de crédito y débito o PayPal. Los clientes con contrato pueden realizar el pago con cargo al contrato. Permite solicitar factura en el momento para pago con tarjeta crédito/débito y PayPal.
- Por ultimo aparece pantalla de confirmación con la referencia del envío, el localizador para hacer el seguimiento y los destinatarios, permitiendo imprimir, enviar por email o guardar el envío.



24.4 OTROS SERVICIOS ONLINE

A parte de los ya mencionados hasta ahora, Correos ofrece a sus clientes a través de Internet (desde Mi Oficina) la posibilidad de admitir en la Red Postal un buen número de productos.

Enviar:

- Documentos (Carta certificada urgente nacional).
- Paquetes Nacionales (Paq Premium, Paq Estándar y Paquete Azul).
- Paquetes Internacionales (Paq Premium Internacional, Paq Standard Internacional, Paq Light Internacional, Paq Internacional Económico).
- Comprar sellos y embalajes.

Gestionar tus envíos:

- Seguimiento de envíos.
- Envíos en preparación (Completa, anular, imprimir documentación de envíos).
- Incidencias (gestionar envíos estacionados).

25. FILATELIA ONLINE

25.1 ABONO FILATÉLICO

El abono a este servicio es gratuito, se realiza a través de la oficina virtual (Mi Oficina (previo registro), tan solo se abonan los productos adquiridos y una pequeña cantidad en concepto de gastos de envío. Los sellos se venden a valor facial. Las emisiones de sellos están exentas de IVA. El resto de productos están sujetos a IVA.

Desde la oficina virtual (Mi Oficina) se permite abonarse, realizar pedidos o gestionar el abono.

Es posible abonarse a emisiones de sellos, Libros anuales de Emisiones de España y Andorra-Correo español (con o sin sellos), sobres primer día, pruebas de artista, emisiones conjuntas, tarjetas prefranqueadas, Pliegos Premium, Euroset, Etiquetas ATM y Colección de 4 monedas (selección anual), todos estos productos para España y/o Andorra.

Los envíos son trimestrales, excepto el Libro anual que se envía una vez al año.

25.2 TU SELLO (Sellos Personalizados)

TUSELLO

Este servicio consiste en la personalización de los signos de franqueo incorporando imágenes, logotipos o creaciones artísticas originales o códigos QR. Permite transformar imágenes en sellos reales de Correos. Se podrá enviar una imagen o elegir una de la galería de imágenes de Correos, diseñar con ella el sello de forma online y, una vez caracterizado el pedido, recibir en el domicilio indicado.

El servicio está disponible para cualquier particular o empresa sin necesidad de tener que disponer de un contrato previo con Correos.

La producción de los sellos se realiza a través de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT).

Modelos

Van presentados sobre Pliegos de papel autoadhesivo fosforescente de tamaño DIN-A4 (210x297 mm).

- Tradicionales de 28'8x40'9 mm (25 sellos por pliego).
- Panorámicos de 25'0x60'0 mm (15 sellos por pliego).
- Con viñetas* de 28'0x45'0 mm (20 sellos por pliego).

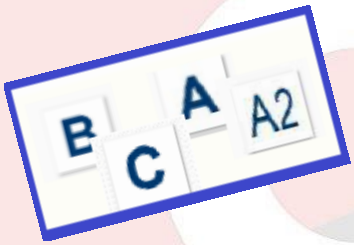
*La viñeta es el espacio que acompaña al sello, el sello personalizado incluye todos los signos identificativos propios de los sellos de Correos, las palabras España, Correos, TUSELLO y la tarifa correspondiente, la viñeta es un espacio en blanco, en este caso es el espacio dónde podrá aparecer la imagen de la persona viva.

Ámbito

Nacional

Plazo

El plazo máximo de entrega de los sellos, desde el momento de la solicitud, es de 30 días hábiles. No obstante, el plazo será mucho menor atendiendo al normal proceso de producción.



Tarifas (por pliego)

Importe fijo por la producción (el mismo para los 3 modelos), importe variable según elección del modelo de sello y el franqueo que se insertará en los sellos será el correspondiente a una carta o tarjeta postal normalizada en los siguientes ámbitos:

- **Tarifa A:** Carta o tarjeta postal nacional ordinaria normalizada hasta 20 gr.
- **Tarifa A2:** Carta o tarjeta postal nacional ordinaria de 20 a 50 gr o no normalizada.
- **Tarifa B:** Carta o tarjeta postal internacional ordinaria normalizada hasta 20 gr. Europa (Incluida Groenlandia).
- **Tarifa C:** Carta o tarjeta postal internacional ordinaria de 20 gr. Resto del mundo.

Las Jefaturas de Comercial de las Zonas Territoriales de la Dirección Comercial y Marketing podrán aplicar descuentos por volumen.

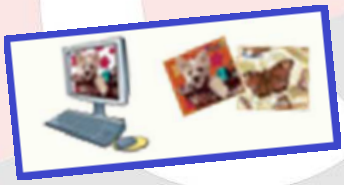
Pedidos:

- Mínimo 1 pliego.
- Máximo 3000€ por pedido (IVA incluido).
- Para pedidos superiores a 3.000 € (IVA incluido) es preciso o bien acceder a la consulta de tus pedidos pagados y repetir el pedido (en el que se utilizará la misma imagen) o bien directamente a través de la Dirección Comercial y Marketing (formalizando un contrato con Correos).

Pasos para realizar el pedido:

1. **Registro**: Registrarse en la Oficina Virtual de Correos (Mi oficina). Es rápido, sencillo y gratuito.
2. **Elegir el tipo de sello:** Tradicional, sello con viñeta o panorámico.
3. **Identificar el pedido:** Identificar el pedido con una breve descripción.
4. **Elegir el tipo de franqueo:** Ámbito nacional o internacional.
5. **Importar la imagen:** La imagen puede estar almacenada en el ordenador o en la galería de imágenes de Correos.
   a) Si la imagen se encuentra en el ordenador: El archivo de imagen tendrá formato JPG y no superará los 500 KB. Además, su resolución mínima debe superar los 300 dpi, con objeto de que la impresión sea óptima (cuanto mayor sea la resolución, mayor calidad tendrá la imagen incluida en el sello impreso). Los video para los sellos con código QR tendrán formato MP4, máximo 3Mb.
   b) Si la imagen se encuentra en la galería de imágenes de Correos, solo hay que visualizar las distintas categorías y elegir una imagen. Las imágenes deben cumplir con las especificaciones sobre contenidos e imágenes admisibles.

6. **Preparar el pedido:** Introducir el destinatario y la dirección de la persona a la que se debe enviar el pedido. Por defecto aparecerá la del usuario registrado que realiza la compra aunque podrá ser modificada. Introducir los datos de contacto (dirección de correo electrónico y teléfono) para el caso de que se requiera hacer alguna consulta.
7. **Diseñar TUSELLO y elegir el número de pliegos:** Aunque la aplicación elige la orientación de los sellos, se puede cambiar esta orientación. Permite personalizar los pliegos añadiendo un título (en una o dos líneas) y la fecha. Por último, indicar el número de pliegos que se desea.



8. **Confirmar el pedido:** Verificar que tanto los sellos como los pliegos tienen el aspecto deseado, así como los datos del pedido (número de pliegos, destinatario y dirección del envío, datos de contacto, etc…). Posteriormente permite realizar nuevos pedidos idénticos al realizado, con solo identificarlos con su número de referencia (este número será proporcionado al realizar el pedido) e indicando el número de pliegos que deseado.
   El servicio permite el uso de cualquier imagen que no sea ofensiva, que no vulnere el derecho de terceros y que respete las normas que protegen los derechos fundamentales de las personas. Solo se admitirán imágenes de personas vivas en el sello con viñeta siempre que la imagen de la persona viva vaya en la viñeta.

9. **Pago:** Introducir los datos de la tarjeta de crédito o cuenta de Pay Pal. Permite obtener un justificante o una factura en el momento o descargarlo cuanto se desee de la

sección de justificantes de Mi Oficina Virtual, donde quedan todos almacenados y a disposición.

El cliente deberá asegurarse que cuenta con todos los derechos de Reproducción y de Propiedad Intelectual sobre la imagen, siendo el único responsable de las lesiones que pudieran producirse sobre terceros respecto de dichos derechos. Correos se reserva, en todo caso, el derecho de rechazar la imagen por cualquier motivo (presentación de imágenes que o seas en sentido positivo, de acontecimientos o personajes que puedan causar polémica, escandalo…, imágenes contrarias a la ley, moral…). En tal supuesto, se devolverá el importe al cliente.

Cuando el pedido es aceptado se comunica mediante correo electrónico, en caso de que la solicitud de pedido sea rechazada, se comunica indicando las causas por las que éste es rechazado y se devuelve el importe íntegro de la compra.

Existe opción de modificar la imagen previsualizada haciendo cambios, eligiendo la orientación, horizontal o vertical, antes de realizar el pago del pedido.

Accediendo a la consulta de pedidos pagados, se podrá solicitar más sellos (identificando el envío ya recibido con su número de pedido). El proceso para estas solicitudes será mucho más rápido ya que la imagen fue validada por Correos en el primer pedido.

26. BUZÓN DIGITAL

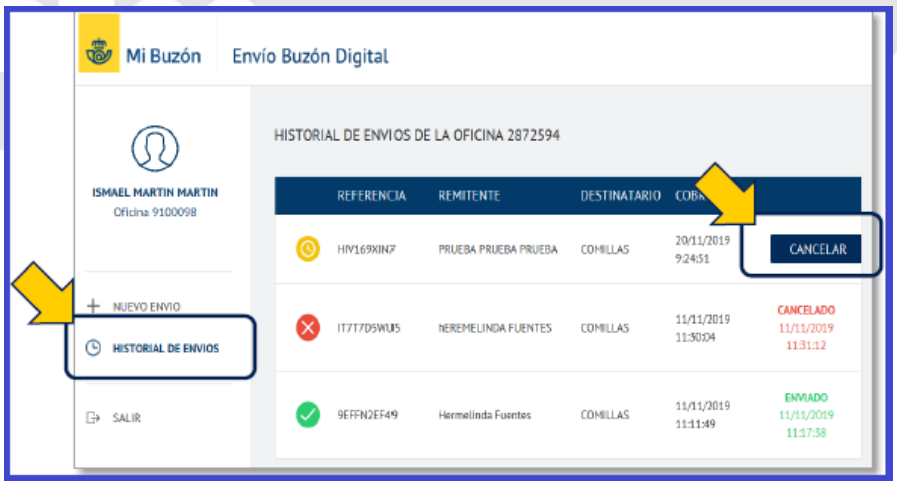
Envío de documentos de manera digital a una empresa privada que previamente tiene un contrato con Correos. Puede usarse para cualquier trámite o procedimiento que indique el titular del buzón a sus clientes. Se accede a través de IRIS>> Llamadas a sistemas externos >> SERVICIOS DIGITALES.

Una vez dentro se elige en el desplegable el destinatario del envío y el tipo de documento asociado al trámite a realizar. Se rellenan los datos del remitente y pulsa sobre “IR A ESCANEAR”.

El sistema nos lleva a la pantalla para aceptar los términos y condiciones de utilización del servicio. Se imprimen dos copias del documento (una para la oficina y otra para el cliente), el ejemplar de la oficina debe ser firmado por el cliente y archivado en una carpeta del mueble archivador de la Oficina durante un periodo de 5 años. Para Continuar se marca el check “El cliente ha firmado los términos y condiciones”.

En “Titulo del documento” hay que escribir el nombre que indique el cliente para identificar el documento a escanear. Una vez escaneado, se puede visualizar o eliminar. También es posible escanear varios documentos con un máximo de 25 hojas por documento.

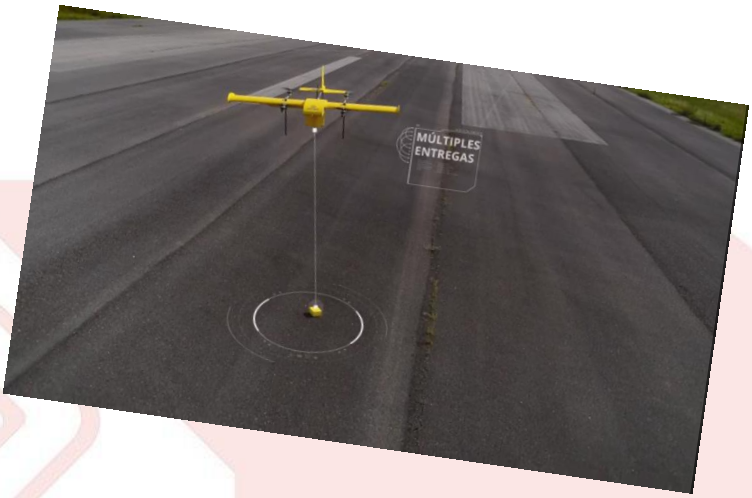
Pulsando “IR A COBRAR" aparece resumen de la operación, importe a abonar por el cliente y la forma en la que se le envía el justificante de la operación (email). Se pulsa “REALIZAR CARGO EN BOLSA”, se cobra el servicio y para finalizar la operación pulsar “TERMINAR Y SALIR”, el proceso se habrá completado y el importe subirá a la bolsa de IRIS como cualquier otro producto.



Solo permite anulación durante los 5 minutos siguientes a la admisión, que es el tiempo que tarda el sistema en trasmitirlo al destinatario, una vez pasado ese tiempo NO podrá anularse en el sistema. Para anular el envío hay que volver a acceder a IRIS >>

Llamadas a sistemas externos >> SERVICIOS DIGITALES. Se localiza el envío pulsando "HISTORIAL DE ENVIOS" y pulsando "CANCELAR" el envío queda anulado y sube a IRIS una Bolsa en negativo.

27. DRONES



En los últimos años, Correos está trabajando en distintos proyectos en innovación. Gracias a los avances tecnológicos, uno de los proyectos en los que Correos está trabajando, es el uso de drones para mejorar las capacidades logísticas en la distribución. En 2015 realizó sus primeras pruebas con drones, desde esta fecha el proyecto del empleo de RPAS para entregar paquetería en zonas rurales, especialmente aisladas, ha progresado.

Gracias al desarrollo de estos sistemas de transporte se mejora la accesibilidad a todos los territorios y ciudadanos, aumenta la eficiencia y se evoluciona energéticamente a tecnologías más limpias, mejorando los requerimientos de calidad, preservando el medio ambiente y avanzando en la sustitución progresiva del uso de recursos no renovables.

Sus aplicaciones inmediatas son el transporte en situaciones de emergencia (como entregas de medicamentos o cierto instrumental médico), está preparado para el reparto en zonas aisladas o aquellas que sean de difícil acceso.

El dron es de tipo VTOL (vertical take-off and landing). La tecnología hibrida avión multirotor nos permite cumplir dos necesidades fundamentales, el despegue y el aterrizaje en vertical para poder dejar carga en cualquier superficie plana sin necesidad de infraestructura asociada y disponer de una gran autonomía que nos permite cubrir grandes distancias en un solo viaje. Tiene una estructura de ala fija que lo capacita para planear y servirse así de las corrientes de aire, de manera que ahorra energía en el vuelo.

Tras el cambio de eje de los rotores, el dron opera en modo avión de una forma autónoma, en base a un plan de vuelo dinámico, con unas instrucciones programadas desde la base de Correos, donde la aeronave va definiendo su siguiente movimiento en función de ese plan preestablecido, de las circunstancias que detecte a través de sus sensores y de las instrucciones recibidas desde la base. Para aumentar la flexibilidad de la entrega y mejorar la seguridad de la

operación la aeronave dispone de una bahía de carga configurable con la que se pueden realizar múltiples entregas de carga en distintas modalidades, lanzando los paquetes desde altura o aterrizando entregándolos en tierra, si el material es frágil.

El rango de velocidades estaría entre 0-100 Km/h y serían capaces de soportar vientos de 40 km/h.

DIVERSIFICACIÓN

Desarrollo de nuevas líneas de negocio que complementen la aportación de la actividad postal tradicional.

28. GRUPO ALIBABA

Aliexpress

En 2015 AliExpress, la plataforma global de venta del gigante chino de comercio electrónico Alibaba.com, firmó un acuerdo de colaboración con Correos para "facilitar y acelerar los tiempos de entrega" de sus envíos a España.

Los clientes de AliExpress pueden elegir la opción de entrega Correos Economy o Paq Estándar. Correos Economy es un servicio de las empresas españolas que acorta los tiempos de entrega de los envíos ordinarios, de bajo valor y permite gestionarlos de una manera más eficaz. Mediante esta modalidad, los paquetes se entregan a través de rutas directas entre China y España, lo que reduce dichos tiempos de entrega y permite realizar un seguimiento de los mismos debido a la integración de los sistemas de Correos con los de Cainiao (filial de logística del Grupo Alibaba). La trazabilidad para estos envíos es completa para la opción de entrega con Paq Estándar y hasta la entrada en España para los envíos con Correos Economy.
El tiempo aproximado de entrega para los envíos a través de Paq Estándar es de menos de 14 días desde la recogida al vendedor asiático y algo más para los envíos con Correos Economy.

Tmall Global

En 2016 se amplió el acuerdo de colaboración con Alibaba a través de Tmall Global, plataforma de venta online B2C (Business to Consumer) líder en el mercado chino.

Tmall Global es un marketplace muy potente en China que permite la venta de productos extranjeros de calidad al consumidor chino. Tmall Global pone a disposición de empresas fuera de China, vender cualquier tipo de producto de interés para el mercado chino. Las empresas que les interese vender en este país, podrán integrarlo en Soluciones ecommerce si se han registrado en sus servicios.

El acuerdo de Correos con el Grupo Alibaba, 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 los productos españoles a China.

A mediados de marzo de 2019 Correos ha renovado su alianza estratégica con Alibaba durante 3 años más. El nuevo acuerdo tiene dos objetivos claros: reforzar el papel de Correos como socio logístico de referencia del gigante chino e implementar nuevas medidas para reducir los tiempos de entrega de los productos que vengan de China.

Correos se encargará del reparto a nivel internacional de todos los productos que se compren a su nueva plataforma AliExpress Plaza, pagina creada para productos españoles y clientes locales. Este acuerdo pretende impulsar las exportaciones de las pequeñas y mediana empresa a todo el mundo. Además del reparto en España si hay pedidos desde Europa o América Latina, Correos se encargará de que el producto llegue a su destino final.

El acuerdo firmado con las filiales AliExpress y Cainiao Network, el brazo logístico del gigante chino, también contempla medidas para acortar los plazos de reparto de los productos asiáticos. En concreto el diseño de soluciones integrales para la gestión de la paquetería con origen en China (clasificación de los envíos, despachos de aduana, transporte y última milla), así como el desarrollo de operativas logísticas que permitan acortar tanto los tiempos de entrega en el tráfico de importación como exportación.

Este mismo año Aliexpress presenta su plataforma AliExpress Businesses con ella pone a disposición de las empresas españolas la posibilidad de internacionalizar sus ventas a países de la zona euro y a Rusia.

29. TRANSEXPRESS

Correos es el operador que realiza las entregas de los envíos procedentes de EEUU a través de TransExpress (empresa de EEUU especializada en la paquetería internacional de compras a través de internet) en España. A través de este servicio se puede recibir las compras hechas en internet en empresas de EEUU.

30. EXPANSIÓN INTERNACIONAL EN PORTUGAL

El primer movimiento de Correos hacia la internacionalización lo marca la compra de una empresa en el país vecino. Un hito histórico que también consolida su posicionamiento en la paquetería e-commerce.

Correos Express Portugal es la nueva filial del Grupo Correos, que nace gracias a la adquisición (a través de Correos Express) del 51% de la acciones de Rangel Expresso, una de las empresas del Grupo Rangel especializado en paquetería.

El Grupo Rangel se dedica sobre todo a actividades de servicios aduaneros, logísticos y de entregas urgentes.

De esta manera se consigue lanzar una oferta unificada de paquetería urgente para el mercado ibérico, creando una red que permitirá realizar envíos en 24 horas a cualquier parte de la Península Ibérica.

La firma del contrato se hizo el 30 de abril de 2019, Correos Express se integra dentro de Correos Express como filial en el país luso y aportando todos sus recursos a la red de delegaciones propias de nuestra filial española. Su plantilla es de unos 160 trabajadores con 12 instalaciones que se suman a las 55 de Correos Express.

Así, se desplegará una red única comercial y se desarrollaran las operaciones, indistintamente, en España y en Portugal para los clientes de ambos países y para terceros.

Está previsto que la nueva filial desarrolle en los próximos cinco años una actividad cercana a los 35 millones de envíos, tanto origen como destino España, con un crecimiento de 2,5 las ventas (unos 60 millones de euros). Para ello Correos Express Portugal ha definido un plan de automatización del 100% de las plataformas con sistemas inteligentes y máquinas de clasificación de mercancías, igual que Correos Express.

El Grupo Correos se prepara para dar servicio a la eclosión de e-commerme en Portugal, actualmente las entregas a particulares supone un 15% frente al 85% que registra la entrega en empresas.

31. ACUERDO DE COLABORACIÓN ENTRE CORREOS Y AMAZON

En marzo de 2019 Correos y Amazon renovaron su acuerdo por tres años más con el objetivo de que los clientes de Amazon en España reciban un servicio de paquetería aún más rápido y fiable. Para Correos este acuerdo confirma el avance en el objetivo de ser el operador logístico de referencia del sector del comercio online en España.

Para optimizar los envíos generados en Amazon, Correos mejorará su procedimiento logístico y tecnológico, y sus sistemas de información. Por una parte Correos prevé contar con información anticipada de los envíos que le encargue Amazon y los destinos a los que se dirigen, para distribuirlos de mejor manera entre los distintos centros logísticos con el fin último de agilizar su gestión y entrega. Correos asegura que mejorará la integración de sistemas tecnológicos y de información para que los clientes puedan hacer el seguimiento de sus envíos.

El nuevo acuerdo de Amazon se registra después de que en 2015 extendieran su alianza inicial de forma que la red de 2400 oficinas postales que Correos tiene repartidas por todo el país pasaran a ser punto de recogida de las compras online de esta plataforma. Correos hace entrega de estos paquetes, además de a domicilio, en CityPaq, los 5000 casilleros automáticos que tiene distribuidos en sedes de empresas, comunidades de vecinos y distintos puntos de gran tránsito de ciudadanos como son estaciones o aparcamientos.

En paralelo, a través de su división Soluciones E-commerce (Antigua Comandia), Correos ofrece a pequeñas empresas vender sus productos a través de Amazon y otros market places con los que el operador tiene acuerdos, apostando con ello por el comercio online.

32. OTROS ACUERDOS

32.1 Wallapop

CORREOS ha llegado a un acuerdo con Wallapop para distribuir los artículos adquiridos a través de la App móvil de compraventa geolocalizada.

Los usuarios de Wallapop podrán enviar y recibir sus artículos a distancia con total seguridad y confianza, gracias a la red de reparto y oficinas de Correos.

Esta nueva prestación permite que todo el proceso de compra-venta se realice dentro de la aplicación de forma fácil, rápida y segura, sin gasto adicional para el vendedor y con garantía de entrega al comprador.

El funcionamiento es muy sencillo, desde el mismo chat de la aplicación, el particular interesado en un producto hace una oferta de pago seguro para que se lo envíen. El dinero se queda 'en custodia' en Wallapay, el sistema de pagos de Wallapop, hasta que el vendedor lleve dicho producto a CORREOS y el paquete sea entregado al destinatario en menos de 48 horas. Sólo cuando el producto está ya en manos del comprador, Wallapop libera el dinero para el vendedor. Durante todo el proceso, se puede hacer el seguimiento del envío a través del código de localización facilitado por CORREOS.

Actualmente, está disponible para envíos a cualquier punto de España dentro de la península y, en breve, esperamos poder extenderlo a Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla.

Para Correos, el acuerdo alcanzado con Wallapop refuerza su posición como el operador logístico de referencia en sector del 'eCommerce' en España. La empresa postal y de paquetería pone a disposición de los usuarios de Wallapop a los cerca de 28.000 carteros y las 2.400 oficinas en toda España.

32.2 Todocolección

Correos y Todocoleccion, un e-commerce con 20 años de trayectoria, y actualmente el mayor portal de lengua hispana donde comprar, vender y subastar antigüedades, arte, coleccionismo o libros han firmado un contrato para la integración de sus servicios que permitirá optimizar la gestión de los envíos que se realizan a través de la web.

Con este contrato han suscrito unas condiciones ventajosas para los envíos postales y mensajería, con el objetivo de mejorar la logística en los proceso de gestión de ventas, ahorro de tiempo, trazabilidad y control de los envíos, confianza y seguridad.

Todocolección facilita el envío a sus usuarios a través de un operador de garantía como Correos y con unas tarifas beneficiosas para todos. Envíos nacionales e internacionales certificados (Paq Estándar) y asegurados (200€ sin coste adicional y suplemento del 0,45% sobre el valor asegurado para más de 200€ hasta 6000€, mínimo suplemento 2,42€).

Los clientes podrán tener localizado -vía SMS- el paquete, a través de un código de seguimiento de envío. Además, Correos les enviará notificaciones en el momento de la entrega -o la disponibilidad del pedido en la oficina- y pudiendo igualmente utilizar sus servicios para gestionar las devoluciones.

32.3 Vinted

Vinted, mercado en línea y comunitario que permite a los usuarios vender, comprar e intercambiar artículos de ropa y accesorios de segunda mano en Europa, ha firmado acuerdo para la entrega de sus envíos con Correos.

<u>Métodos de envío</u>

- Envío estándar (Paq Estándar): La vendedora, puede generar un código de envío desde el sistema Vinted, para entregar el paquete en Correos ya pagado por la compradora. Se debe guardar el comprobante hasta que la compradora haya recibido su artículo por si se extravía, o deteriora y necesitas presentar una reclamación.
- Envío Personalizado: Se elige esta opción si se prefiere un servicio de mensajería distinto a la Oficina de Correos o si se necesita fijar un precio de envío superior.

Hay que asegurarse de que se ha elegido el tamaño de paquete correcto para evitar costes adicionales en Correos.

32.4 Distribución de Gran Bulto

Correos entra en el mundo de los envíos voluminosos a través de GOI Travel, un tercero especializado en el transporte de gama blanca (electrodomésticos relacionados con la cocina, la limpieza, la ventilación y la refrigeración), gama marrón (electrodomésticos de vídeo y audio) y muebles.

El consumidor final puede recibir sus pedidos en el mismo día de la compra, eligiendo un rango horario para la entrega, hacer seguimiento de su pedido, y una vez la entrega ha sido efectuada, hacer una valoración del servicio.

Los clientes reciben información en tiempo real del estado de todos sus pedidos de modo que puedan gestionar mejor las posibles incidencias a fin de incrementar la satisfacción del consumidor, visualizar KPIs (es una medida del nivel del rendimiento de un proceso) de su logística de voluminosos y obtener una visión global de sus operativas tanto con nosotros como con los consumidores.

Este servicio ofrece:

- **Panel de Control:** Panel de control personalizado para entregas realizadas por GOI Travel, con gestión de tiempo y día, etc.
- **Notificaciones:** Opción de notificación de incidencias en caso de entregas inusuales.
- **Seguimiento en Tiempo Real:** El usuario puede acceder a la información de seguimiento en tiempo real utilizando el enlace que se le envía por correo electrónico y/o SMS (cuando el transportista está en ruta).
- **Analítica de Datos:** Estadísticas de envío y evaluaciones de los transportistas y el servicio.
- **Concertación cita con el destinatario, etc.**

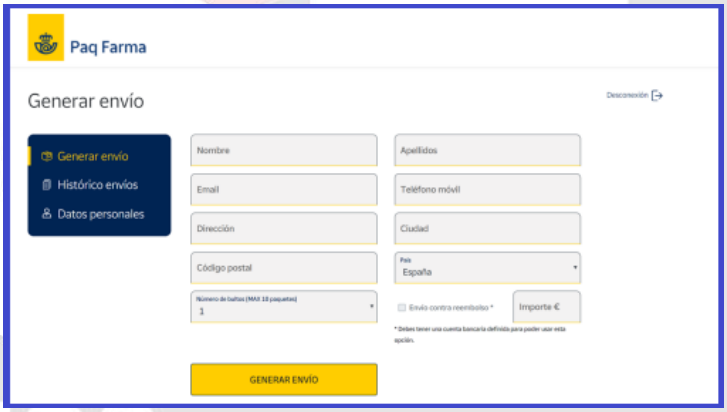
Servicios de Valor añadido:

- **Última Milla de Voluminosos** (Entregas a domicilio-Logística inversa-Recogida).
- **Montaje de Mobiliario** (Montaje- Desmontaje-Retirada).
- **Instalaciones Especiales** (Instalación de Gama Marrón- Instalación + gestión de Gama Blanca).

Siempre será el gestor de Correos el interlocutor con el cliente, el gestor deberá crear una oportunidad en CRM con la denominación “Gran Bulto”, adjuntando la propuesta económica.

32.5 Correos Farma

A través de la plataforma de Correos Farma los clientes de este sector solicitan la recogida de medicamentos sin receta, o productos de parafarmacia, y Correos lo lleva al domicilio.



Nueva Landing Paq Farma, servicio de proximidad que permitirá a las farmacias ofrecer una modalidad de entrega a domicilio a sus clientes más cercanos.

La Plataforma Permite: Registrar los pedidos con las direcciones de los destinatarios, generar etiquetas de envío, solicitar recogidas, realizar el seguimiento y consultar el histórico de sus envíos.

Entorno URBANO

Para aquellas farmacias del entorno urbano (> 50.000 habitantes) que deseen ofrecer un servicio adicional de entrega en domicilio para pedidos realizados por vía telefónica o en la farmacia a clientes en su radio de influencia.

- La farmacia recibe el pedido en la farmacia o por teléfono.
- Accede a la web del Paq Farma e introduce datos de login, número de cliente, número de contrato y dirección.

- Introduce los datos del destinatario.
- Especifica el plazo de entrega (mismo día o día siguiente).
- Solicita la recogida del paquete.
- La farmacia prepara el pedido.
- El cartero recoge el paquete y lo entrega en el domicilio.

Entorno RURAL

Para aquellas farmacias de un entorno no urbano que deseen ofrecer un servicio adicional de entrega en domicilio para pedidos realizados por vía telefónica o en la farmacia a clientes en su radio de influencia.

- La farmacia recibe el pedido en la farmacia o por teléfono.
- Accede a la web del Paq Farma e introduce datos de login, número de cliente, número de contrato y dirección.
- Introduce los datos del destinatario.
- Especifica una recogida prefijada varios días a la semana.

- La farmacia prepara el pedido.
- El cartero recoge el paquete el día de la semana prefijado y lo entrega en el domicilio.

32.6 Correos Proximity

Reparto a domicilio en la zona de influencia del comercio, a través de una plataforma se solicitará la recogida y posterior entrega.

Facilita una solución 360º para el comercio de proximidad.

Creación de una web por parte de Correos para la venta online: todos los comercios están informatizados, por lo que pueden acceder a esta web de forma fácil. En la web el comercio sólo tendrá que introducir los datos del destinatario y una vez rellenados con un solo click se generará un Pre-registro y una solicitud de recogida a la unidad de referencia de ese comercio.

Distribución del producto: en función del entorno al que pertenezca el comercio, se ofrecerán diferentes plazos de recogida y entrega de los pedidos.

- Entorno Urbano: capitales de Provincia y poblaciones con USE. Si la recogida se solicita por la mañana, el envío se puede entregar el mismo día, habría que ver si por la tarde, o incluso la misma mañana. Si la recogida se pide por la tarde, el envío se entregaría a la mañana siguiente e incluso ver la posibilidad de entregar esa misma tarde.

- Entorno Rural: resto de poblaciones. Si el comercio hace la solicitud de recogida por la mañana, el envío se recogerá al día siguiente a primera hora para entregarlo por la mañana. Habría que ver la posibilidad de poder recoger por la mañana y entregar esa misma mañana. Si el comercio solicita la recogida por la tarde, el envío se recogería a la mañana siguiente y se entregaría esa misma mañana, o al día siguiente por la mañana.

Posibilidad de enviar con diferentes productos en función del entorno en el que se encuentre el comercio y de sus necesidades.

- Paq Today: si el comercio hace la solicitud de recogida por la mañana, el envío se recogerá ese mismo día y se entregará por la tarde.
- Paq Premium: si el comercio hace la solicitud de recogida por la tarde, el envío se recogerá al día siguiente a primera hora para entregarlo por la mañana o por la tarde de ese mismo día.

Soluciones específicas incorporadas en el Correos Proximity:

- Productos OTC y parafarmacia.
- Productos de supermercado que no requieran control de temperatura: verduras, charcutería envasada, fruta, etc.
- Ferreterías.
- Productos de droguería.
- Textiles y complementos.
- Electrodomésticos.
- Papelería.
- Menaje del hogar.

Soluciones que no están incorporadas actualmente en el Correos Proximity:

- Envío de productos que requieran temperatura controlada: productos frescos, de carnicería, pescadería, etc.
- Envíos en turno nocturno.

32.7 Solución SAC

Diseñado para los clientes que gestionan las reparaciones de diversos electrodomésticos (por ejemplo, móviles).

El sector de la Atención al Cliente necesita una logística para ofrecer a los clientes la posibilidad de devolución de sus productos, el cambio, reparación y la sustitución de aquellos defectuosos y la posibilidad de devolver el producto reparado a los clientes.

En Correos hemos desarrollado la Solución SAC, un producto específico para cubrir estas necesidades basadas en distintas soluciones personalizadas según las necesidades del cliente.

Los principales usos para la Solución SAC son:

Devolución de productos

Devoluciones más ágiles para los clientes, el usuario final solo tiene que depositar el producto junto con la etiqueta en cualquier oficina de Correos o en cualquier Citypaq. Posibilidad de que el cliente solicite la recogida de su paquete en su domicilio.

Cambio, sustitución de productos, economías circulares, economías basadas en el trueque y tasaciones de productos antes de su adquisición.

El cambio de productos (tallas de ropa), sustituciones, economías circulares, trueques y envío de productos para su tasación y posterior devolución. El usuario final recibe un paquete con el producto que ha elegido y a su vez, entrega el producto que quiere cambiar o reemplazar. La entrega se puede realizar en cualquier oficina de Correos o en el domicilio elegido por el cliente.
*La entrega y recogida simultánea de productos únicamente está disponible para las modalidades de entrega en domicilio y oficina.

Reparación de productos con sustitución temporal de éstos.

Los servicios de reparación con sustitución temporal del producto. El usuario final recibe un paquete con el dispositivo de sustitución y entrega el dispositivo a reparar a cambio. Una vez ha terminado el proceso de reparación, el cliente recibe un paquete con su dispositivo reparado(o uno nuevo si así fuese la garantía) y entrega el dispositivo de sustitución a la vez.
*La entrega y recogida simultánea de productos únicamente está disponible para las modalidades de entrega en domicilio y oficina.

Intercambio documental, envío de documentos para su firma y posterior devolución.

Valores Añadidos

- Reembolso.
- Gestión en la entrega y la Admisión.
- Prueba de Entrega Electrónica.

32.8 Solución para agencias de publicidad

Acuerdo comercial con agencias de publicidad para que comercialicen los servicios de MKD de Correos, pudiendo depositar las campañas de marketing directo de sus clientes. El acuerdo permite disponer de condiciones especiales de colaborador.

33. CORREOSLABS

CorreosLabs es una iniciativa creada por Correos para acompañar a los emprendedores en su camino hacia la creación y consolidación empresarial. Durante un año, el programa de emprendimiento de CorreosLabs orienta y sirve de guía para el desarrollo de un proyecto emprendedor. Para ello, Correos facilita el contacto con mentores, emprendedores u otros actores del ecosistema emprendedor, así como con posibles inversiones que permitan que la idea llegue lejos.

El espacio de CorreosLabs está situado en Las Tablas, al norte de Madrid, donde ofrece a los emprendedores un espacio de trabajo y les ayuda a impulsar sus proyectos empresariales.

Las instalaciones cuentan con 30 puestos de trabajo, una zona más aislada donde mantener la privacidad, salas de reuniones formales e informales, un salón de actos con capacidad para 60 personas y áreas de descanso. Todo esto con conectividad WIFI de alta velocidad y servicios de computación en la nube. El espacio alberga incluso un garaje, para que las startups puedan realizar pruebas, análisis y observar prototipos.

Su principal iniciativa es el 'Reto Lehnica', dirigida a emprendedores y autónomos con empresas constituidas de no más de tres años de antigüedad y centrados en áreas de logística, digitalización y sociedad. En su dos primeras ediciones se premiaron Startups como: Tripacto, Delsuper.es, Goi Travel, Homyhub y Dsigñ-cloud, Plenat, Scoobic, Dotgos, Bacan y Recognai . Por supuesto, estas startups pueden acceder libremente a todos los servicios que ofrece CorreosLabs, además de disfrutar de un programa de coaching y mentorización a cargo de responsables de Correos.

CORREOS MARKET

34. CORREOS MARKET

Correos Market es un nuevo proyecto de e-Commerce que facilita la venta-compra de productos locales hacia el público. Dicha compra de productos locales con sello de calidad se entrega en el domicilio en 3 días sin gastos de envío. Solo se abonara por lo que se vende.

Cada vez que haya un pedido se recibe una alerta y la etiqueta para en producto, Correos lo recoge y realiza la entrega.

Ámbito

Nacional.

Para Particulares

Marketplace de Correos para productores locales, en el encontraras los mejores productos artesanales y todos ellos elaborados en España.

El auge del turismo gastronómico y el aumento de las compras online de alimentación y artesanía, han impulsado Correos Market apostando por dar visibilidad a nuestros productores locales y de zonas rurales a nivel nacional. Sin pedido mínimo.

Todos los productos cuentan con un sello de calidad con la garantía de Correos.

Podrás encontrar bebidas, alimentación, productos de belleza, etc...

Para empresas

Para productores o artesanos que quieran vender sus productos en el market es muy sencillo, se debe formalizar contrato con Correos que comenzará con estos pasos y en unos días estarán vendiendo sus productos por todo el territorio nacional.

1. Entra en la web https://www.market.correos.es/
2. Rellena el formulario
3. En poco tiempo te contactaremos
4. ¡Ya puedes empezar a vender!

Categorías

- Alimentación.
- Artesanía.
- Bebidas.
- Belleza.
- Moda y Textil.

Proceso de compra

Se puede comprar como usuario registrado o usuario invitado.

Envío

El envío de los pedidos se realizará en modalidad Premium (con el servicio Paq Premium). Permite elegir entrega en domicilio, oficina de Correos o 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, 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.

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.

La entrega se realizará en la dirección indicada, bajo firma:

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.

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 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.

Formas de pago y precios

- Los precios de los productos se muestran con IVA incluido.
- Los gastos de envío son gratuitos para el Cliente.
- Las formas de pago son con tarjetas de débito o crédito o PayPal.

Devoluciones

El derecho de desistimiento no será aplicable a pedidos:

- De productos alimentarios que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- De bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
- En caso de devolver el producto sin su embalaje original, el producto se podrá depreciar.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales desde el día en que el consumidor o un tercero indicado por él, distinto del transportista, recibió el bien. En caso de pedido múltiple con bienes entregados por separado, los 14 días contarán desde que recibió el último de esos bienes.

Para ejercer el derecho de desistimiento el Cliente debe manifestarlo al Vendedor para lo cual deberá contactar con el través sus datos de contacto que figurarán en la ficha de vendedor, este informará de la forma de ejercer dicho desistimiento así como de las consecuencias del ejercicio de dicho derecho.